



Proyecto Final

FASTY

TRABAJO FINAL DE MÁSTER

**GRUPO I: MABEL LOCKWARD / OLIVER SANTOS / DEISY OVALLE / ENRIQUE TERC /
RICARDO FIGUEROA**

Contenido

1. Sobre Fasty.....	3
2. Resumen Ejecutivo.....	5
3. Definición del Problema.....	8
3.1 Diagnóstico General	9
3.2 Diagnóstico Contextual.....	11
3.3 Diagnóstico de Causas.....	12
3.4 Valoración de consecuencias del problema	14
5 Análisis Interno y Externo	29
5.1 Plan Estratégico.....	30
5.2 Objetivos del Proyecto.....	30
5.3 Visión y Misión	31
5.4 Ventajas Competitivas y Factores Críticos de Éxito.....	31
6. Plan de Acción	32
6.1 Análisis de actividades y tareas	33
6.1.1 Procesos Estratégicos	33
6.1.2 Procesos de Apoyo.....	34
6.1.3 Procesos Clave.....	36
6.2 Estructura Organizativa	38
6.3 Infraestructura y Recursos	39
6.4 Cronograma del Proyecto	40
7. Optimización de Resultados.....	40
8. Conclusiones	51
9. Fuentes de referencia	51
10. Anexos	52

1. Sobre Fasty

¿Quiénes somos?

Somos Fasty™, una iniciativa desarrollada por un equipo multicultural de jóvenes profesionales, que surge para dar respuesta a la necesidad de poner a la disposición de la población de Santo Domingo - República Dominicana la compra y entrega de productos y servicios de múltiples comercios, tales como restaurantes, puestos de comida, supermercados, tiendas y farmacias, de forma fácil, rápida y segura.

¿Qué servicio ofrecemos?

Fasty™ ofrece el servicio de entrega de pedidos donde el cliente lo solicite. Contamos con una gran cantidad de productos y/o servicios que el cliente tendrá acceso mediante la aplicación y portal web. Nuestro servicio cuenta con las siguientes características:

- Portal Web y App que permite a los clientes ordenar pedidos de cualquier tipo de productos y/o artículos, y recibirlos en horario 24/7 y en cualquier lugar donde este se encuentre ubicado,
- Seguimiento a sus compras mediante ubicación georeferencial de los Fastenders™.
- Variedad de artículos de diferentes categorías al alcance de un clic, desde restaurantes, supermercados, farmacias, tiendas por departamento, entre otras.
- Ofertas exclusivas para miembros registrados.
- Asistencia personalizada e información oportuna sobre las compras y envíos realizados por los clientes en todo momento.

Si el cliente desea algo que esté fuera de nuestro catálogo, lo puede solicitar previa coordinación.

¿Qué nos diferencia de nuestra competencia?

Fasty™ busca ofrecer una experiencia mejorada y variada en el servicio a domicilio, y además brindar apoyo con las diligencias de los clientes, atendiendo al limitado tiempo que deja la vida personal y laboral de éstos, y la dificultad que puede presentar dirigirse a los distintos establecimientos, así como los riesgos asociados por la imprudencia de los conductores y la delincuencia. No solo somos una empresa de delivery convencional, somos el aliado perfecto para que nuestros clientes puedan enfocarse en realizar actividades que generen valor.

¿Cómo llegamos a nuestros usuarios?

Nuestros clientes son todos aquellos usuarios que tienen a su disposición un Smartphone con sistema operativo Apple o Android con servicio activo de internet, o usuarios que utilicen el portal web de Fasty™, que deseen realizar la compra de cualquier artículo o producto a través de nuestra plataforma, para recibirlos en la ubicación geo referencial en la que se este se encuentre, a través de un servicio de envío expedito, seguro y personalizado.

¿Cuál es nuestro propósito?

En este sentido, Fasty™ tiene como propósito la satisfacción de sus clientes, al adquirir sus productos y servicios de forma cómoda y rápida, y mejorar su calidad de vida ahorrándoles tiempo y esfuerzo, a fin de que puedan disminuir sus niveles de estrés, ser más productivos y enfocarse en las cosas que más valoran.

¿Cómo generamos dinero?

Nuestro modelo de negocio contempla 5 fuentes a través de las cuales recibiremos ingresos:

1. Comisión de 10% del total de las ventas a los establecimientos afiliados.
2. Comisión del 15% sobre la tarifa total (1.5-2 euros) que paga el usuario por el servicio.
3. Publicidad por productos y servicios sugeridos.
4. Venta de base de datos de inteligencia de mercado.
5. Intereses generados por los ingresos de las tarifa de los servicios a domicilio.

Perfiles del Equipo Fasty



OLIVER SANTOS, de República Dominicana. En materia profesional es Ingeniero Industrial, con un MBA en Dirección y Creación de Empresas. Profesional en Planificación Estratégica, Control de Gestión Institucional, Administración de Proyectos, Cooperación Internacional y Gestión de Procesos.



MABEL ELAINE LOCKWARD, de República Dominicana, Ingeniera Industrial egresada del INTEC, República Dominicana. Actualmente trabaja en la Dirección de Mejora Continua y Productividad en el sector financiero, realizando estudios de modificaciones organizacionales.



ENRIQUE TERC HONRADO, de Republica Dominicana. En materia profesional es Ingeniero Industrial, egresado de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra con una maestría en gestión de empresas Concentración operacionales



RICARDO FIGUEROA, de nacionalidad Peruana, Ingeniero Industrial, encargado de la gestión de la calidad en proyectos de construcción asignados en diferentes rubros. Participando de diversos proyectos a nivel nacional lo que le da una diversidad de conocimientos del sector.



DEISY MILENA OVALLE, de nacionalidad colombiana. Profesional en Administración de Empresas y en Administración Hotelera, con estudios en vinculada al sector financiero, colaborando en el área de riesgo crediticio, diseñando modelos de probabilidades.

2. Resumen Ejecutivo

Fasty™ es una iniciativa desarrollada por un equipo multicultural de jóvenes profesionales, que surge para dar respuesta a la necesidad de poner a la disposición de la población dominicana, la compra y entrega de productos y servicios de múltiples comercios, tales como restaurantes, puestos de comida, supermercados, tiendas y farmacias, de forma fácil, rápida y segura. Si bien es cierto que existen servicios de entrega a domicilio en muchos de estos negocios, la mayoría no satisface las expectativas de tiempo y calidad requeridas por los clientes, mientras que otros no incluyen este tipo de servicio.

Fasty™ busca ofrecer una experiencia mejorada en el servicio a domicilio, y además brindar apoyo con las diligencias de los clientes, atendiendo al limitado tiempo que deja la vida personal y laboral de éstos, y la dificultad que puede presentar dirigirse a los distintos establecimientos, así como los riesgos asociados por la imprudencia de los conductores y la delincuencia.

En una primera etapa, el alcance de nuestra clientela es la población que vive y/o labora en el Gran Santo Domingo, para más adelante abarcar otras zonas del país, donde la población no tenga fácil acceso a los distintos comercios, debido a los congestionamientos de tránsito, actividad laboral acelerada o aquella población que simplemente requiera resolver sus diligencias con mayor comodidad y disponer de más tiempo para sus actividades personales.

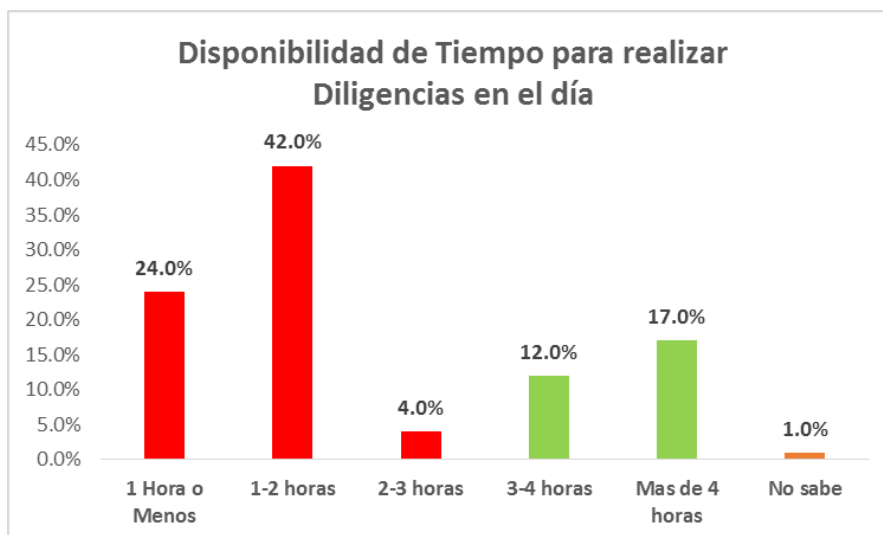
La ciudad de Santo Domingo, es la metrópolis de la República Dominicana y el centro principal de las operaciones comerciales de todo el país, así como la zona con mayor concentración de la población urbana y vehicular. Por esta razón, los habitantes de la ciudad de Santo Domingo enfrentan diariamente grandes congestionamientos de tránsito al momento de tener que para trasladarse de un punto a otro de la ciudad, incluso cercanos. Esto se debe a que el 16.2% del parque vehicular del país está localizado en el Gran Santo Domingo, y aproximadamente el 25.7% en todo el Distrito Nacional. Este problema se traduce directamente en el incremento de accidentes de tránsito, considerando a nuestro país como el que presenta la mayor tasa de muertes por accidentes de tránsito de toda Latinoamérica, siendo estos en su mayoría durante los días de semana. En adición, la República Dominicana es el país con los precios de los combustibles más caros de toda la región centroamericana, debido a los altos impuestos agregados, que rondan aproximadamente el 35.7% del precio de venta.

En este sentido, Fasty™ tiene como propósito la **satisfacción de sus clientes**, al adquirir sus productos y servicios de forma cómoda y rápida, y mejorar su **calidad de vida** ahorrándoles tiempo y esfuerzo, a fin de que puedan disminuir sus niveles de estrés, ser más productivos y enfocarse en las cosas que más valoran.

Nuestros clientes son todos aquellos usuarios que tienen a su disposición un Smartphone con sistema operativo Apple o Android con servicio activo de internet, o usuarios que utilicen el portal web de Fasty™, que deseen realizar la compra de cualquier artículo o producto a través de nuestra plataforma, para recibirlos en la ubicación geo referencial en la que se este se encuentre, a través de un servicio de envío expedito, seguro y personalizado.

Las principales problemáticas que pretende resolver este modelo de negocio, fueron validadas mediante una entrevista realizada del 28 de julio al 05 de agosto 2017, a una muestra representativa de 100 personas en la ciudad de Santo Domingo, de la cual un 76% labora en zonas de alta densidad poblacional, en el polígono central de Santo Domingo, donde se presenta mayor congestionamiento y dificultad para transitar en las vías.

Se verificó que el 70% de los encuestados cuenta con menos de 3 horas diarias para resolver sus principales diligencias como “ir al supermercado, ir a la farmacia”, “comprar artículos en tienda”, “asuntos bancarios” y “otros”, como indica la gráfica a continuación:



Ante este tiempo limitado, recurren a solicitar ayuda a un conocido con sus diligencias y compras, piden por teléfono o delivery y en menor proporción realizan pedidos por páginas web. Sin embargo, salió a relucir el hecho de que no les agrada causar molestias a terceros, y que los servicios de delivery que solicitan, tienen alto tiempo de respuesta por ser procesos deficientes e incómodos, además de la baja calidad y poca disponibilidad de servicios y productos que necesitan. A continuación, el resultado de las principales quejas obtenidas ante las soluciones mencionadas:



También, se procedió a realizar una encuesta virtual a una población de 200 personas (del que el 92.5% eran menores de 45 años de edad) en el Centro de Santo Domingo, con el fin de conocer más información sobre la deseabilidad y la disposición a futuro de utilizar esta herramienta. De esta encuesta, se obtuvo que aproximadamente el 95.5% estaría dispuesta a usar la aplicación o alguna aplicación que cumpla con los requisitos propuestos, independientemente que existan soluciones que puedan servir como sustitutos, estas no satisfacen totalmente sus requerimientos en términos de calidad de productos y servicio, rapidez, atención y puntualidad. Es importante destacar, que el 65.5% de los encuestados está dispuesto a pagar por el servicio de envío, siempre y cuando cumpla con sus requisitos críticos de calidad y puntualidad. De estos encuestados, aproximadamente el 51% indicó tener un poder adquisitivo mensual

superior a los RD\$50,000 pesos dominicanos (aproximadamente 920 euros), lo que indica que existe una correlación entre el poder de comprar y el deseo de uso de la solución proporcionada.

El servicio de Fasty™ colocará en manos de miles de clientes una herramienta poderosa y de uso intuitivo a través de un sitio web y aplicación para móviles y tabletas, en la cual podrán solicitar, consultar, comparar y valorar una gran variedad de productos, permitiendo solicitar desde un helado hasta una compra en el supermercado, con el modo de pago de su elección, entregado con calidad y rapidez a donde lo requieran, por uno de nuestros Fastenders™, quienes brindarán un servicio excepcional.

En resumen, nuestros servicios son:

- Portal Web y App que permite a los clientes ordenar pedidos de cualquier tipo de productos y/o artículos, y recibirlos en horario 24/7 y en cualquier lugar donde este se encuentre ubicado, conectando a personas que quieran trabajar sirviendo como mensajeros personalizados.
- Variedad de artículos de diferentes categorías al alcance de un clic, desde restaurantes, supermercados, farmacias, tiendas por departamento, entre otras.
- Precios con increíbles descuentos dependiendo de la zona y del horario en que se realice la operación de venta.
- Ofertas exclusivas para miembros registrados.
- Asistencia personalizada e información oportuna sobre las compras y envíos realizados por los clientes en todo momento.
- Cupones de descuento en artículos y para los procesos de envío.

El usuario solo debe seleccionar los productos o servicios que desea adquirir en el catálogo y colocarlo en su carrito de compra, confirmar la orden y seleccionar la forma de pago de su preferencia y podrá darle seguimiento en línea a su pedido a través de la herramienta de seguimiento, visualizar la ubicación del Fastender™ y contactarle en caso que lo requiera.

Nuestro modelo de negocio contempla 5 fuentes a través de las cuales recibiremos ingresos:

1. Comisión de 10% del total de las ventas a los establecimientos afiliados.
2. Comisión del 15% sobre la tarifa total (1.5-2 euros) que paga el usuario por el servicio a domicilio.
3. Publicidad por productos y servicios sugeridos.
4. Venta de base de datos de inteligencia de mercado.
5. Intereses generados por los ingresos de las tarifa de los servicios a domicilios.

Una de las principales bondades de este modelo, es que permite una **relación ganar-ganar** con los establecimientos afiliados y con los Fastenders™, en que Fasty™ recibe los ingresos mencionados de la operación del negocio, a la vez que los establecimientos son beneficiados con la publicidad y la garantía de un servicio de entregas a domicilio que cumpla con las expectativas del cliente, facilitando la decisión de compra y por ende, propiciando el incremento de la demanda. Y por su parte, los Fastenders™ se benefician de una fuente de empleo que les permite generar ingresos de forma flexible, pudiendo utilizar las horas que tienen disponibles, en el sector de su conveniencia, con cualquier tipo de vehículo del que dispongan, ya sea motorizado o no, siempre cumpliendo con los requisitos de presencia e higiene.

Fasty™ es un proyecto rentable y viable financieramente, esto lo podemos evidenciar con los resultados económicos proyectados, donde obtenemos un Valor Actual Neto (VAN) de 115,160.00€ lo que nos permite inferir que es un proyecto que generará beneficio, además obtuvimos una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 43.01%, que nos indica que además de ser generar beneficios, es una inversión que ofrece un retorno atractivo para nuestros inversionistas. Finalmente, con el payback, obtenemos que las inversiones realizadas serán cubiertas al inicio del año 4 de la entrada en operaciones de la empresa.

3. Definición del Problema

La globalización, la era digital y los grandes avances que se han alcanzado en las tecnologías de la información y en los procesos, han impactado de manera directa la forma en como todos realizamos nuestras actividades diarias, especialmente en una economía creciente y emergente como lo es la de la República Dominicana. Estos grandes cambios han tenido como efecto que día a día tengamos cada vez más responsabilidades, tanto en los aspectos profesionales como también en los personales, por lo que nos exigimos cada vez ser más eficientes y productivos con todas las actividades que tenemos pautadas a realizar, lo cual se traduce en que podamos tener tiempo para resolver nuestras diligencias personales, y realizarlas a través de las alternativas vigentes.

En este sentido, diariamente en la República Dominicana, existen millones de personas que realizan diferentes transacciones con los comercios nacionales (supermercados, tiendas de comida, farmacias, tiendas de regalos), así como también con diversas empresas que ofrecen todo tipo de servicios. Sin embargo, los consumidores se enfrentan a grandes barreras que inciden directamente sobre cómo estas satisfacen sus principales necesidades. Estas barreras se asocian especialmente a los mecanismos y procesos existentes en que interactúan las empresas con sus consumidores al momento de brindar un servicio o vender un producto, ya que depende directamente de los procesos logísticos y tipo de servicio definido por parte de cada empresa proveedora, por lo cual, los clientes tienen que adecuarse a ellos, ya sea esperando los envíos de los bienes o en su defecto tener que movilizarse para poder adquirir de los bienes y servicios que se requieran.

Es importante resaltar que las expectativas de los consumidores crecen, y se vuelven más exigentes, y esperan poder realizar sus diligencias a través de métodos personalizados, ágiles, sencillos, y que cumplan con sus requisitos en el momento preciso de dicha necesidad. También, el cliente exige que sea escuchado de acuerdo a su parecer de los diferentes productos y servicios disponibles en el mercado, pidiendo tener mayor y mejor información de lo que pretende comprar, adquirir o pagar.

Como solución a estas problemáticas generales nace Fasty, una herramienta colaborativa, que cambiará la forma de cómo se compra y se paga a través de los teléfonos móviles en la República Dominicana, llevando a que los clientes experimenten un método moderno, fácil, rápido e integrado para satisfacer sus principales necesidades, que van desde la realización de compras en el supermercado, hasta el pago de servicios de todo tipo, facilitando la experiencia de los clientes, otorgándole diversidad de transacciones con distintas facilidades de pago, partiendo de la ubicación geo referencial en la que se este se encuentre.

Fasty ofrece una alternativa rápida, eficiente y confiable para que los consumidores puedan realizar sus diligencias, que van desde la compra de artículos hasta el pago de servicios, depósitos de documentos, etc., siendo gestionado directamente el envío y la recepción de los pedidos (ej.: a negocios de comida, ropa, abarrotes) en un tiempo ágil y a un precio bastante atractivo. Basado en un modelo de negocio colaborativa de (B2C) Business to Consumer, Fasty conecta a todos los clientes con los principales comercios nacionales, y estos con mensajeros independientes que ofrecen el servicio de envío, a través de una interfaz tecnológica que permite ahorrarles tiempo a los clientes, proporcionar beneficio económico al mensajero que realiza el envío, y a colaborar con el desarrollo económico de los sectores comerciales nacionales.

Fasty aprovecha el crecimiento evidenciado en el acceso y el uso de la tecnologías de la información, la telefonía móvil, y la infraestructura tecnológica, así como también del crecimiento experimentado por el comercio electrónico en la República Dominicana, con el objetivo de brindar a los clientes mejores

precios, otorgar mayor comodidad al momento de realizar una transacción, asegurar la inmediatez en los procesos logísticos, y brindando la información precisa a los consumidores al momento de solicitar cualquier servicio o producto a través de la plataforma tecnológica.

En los siguientes puntos analizaremos detenidamente los problemas e identificaremos las potenciales causas con el objetivo de alinear los servicios de FASTY y mejorar la experiencia de los clientes brindando un servicio oportuno y seguro.

3.1 Diagnóstico General

La economía en República Dominicana es muy dinámica en el aspecto del consumo. De acuerdo con los datos de la Oficina Nacional de Estadística (ONE), en el 2007 los hogares dominicanos tuvieron gastos de consumo de RD\$ 51,637,308,856 mensual, con un patrón de gastos del ingreso familiar dominicano de un 21.4% en alimentos y bebidas no alcohólicas, 17.3% en transporte, 13.8% en restaurantes y hoteles, y 10.3% en alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles; que en conjunto forma 62.8% del gasto total. El 37.2% restante es distribuido entre prendas de vestir y calzado, muebles y artículos para el hogar, recreación y cultura, educación, entre otros.

La encuesta realizada en octubre del 2016 por parte de Pro Consumidor, con el objetivo de conocer el hábito de consumo y compra de medicamentos de la población dominicana, dio como resultado que el 44% de la población encuestada tiene un gasto mensual promedio en este concepto de menos de RD \$1,000, a lo que le sigue el 31% de los encuestados cuyo gasto mensual oscila entre RD\$1,000-RD\$2,000, y el 25% restante gasta más de RD\$2,000. Habitualmente el 41 % compra sus medicamentos en cadenas de farmacias, el 27% en las farmacias del pueblo (PROMESE), el 17% en boticas populares, 10 % en colmados y el 5% en los supermercados.

Para realizar sus compras, la población dominicana se vale de distintos canales o medios, tales como el internet, los servicios a domicilio y los traslados a las localidades correspondientes para procurar los productos o servicios que requieren.

La expansión del negocio electrónico en la República Dominicana lleva un ritmo elevado. Según la firma de asesorías Deloitte, el volumen de las compras locales por Internet crecieron en un 70.6 % entre enero y agosto de 2016, con relación al 2015. En el registro de datos del Sistema de Pagos y Liquidación de Valores de la República Dominicana (SIPARD), un servicio del Banco Central, en este período hubo un total de 517 mil compras online efectuadas en el mercado interno, por un valor acumulado de RD\$ 1,117 millones, con un crecimiento interanual de un 23.9% en términos del dinero movido por estas transacciones.

Existen páginas web y aplicaciones para realizar pedidos a domicilio que incorporan distintos proveedores, tales como All Delivery, Mister Delivery, pero que no ofrecen el servicio al tiempo óptimo para el cliente en toda ocasión. Por ejemplo, para All Delivery el tiempo de espera es de 45 a 60 minutos máximo por pedidos simples, y en el caso de pedidos múltiples se confirman en el momento de hacer el pedido. Además, existe una situación muy peculiar relativa al tránsito en Santo Domingo.

La mayor parte de Santo Domingo enfrenta grandes congestionamientos de tránsito para trasladarse de un punto a otro de la ciudad, incluso cercanos. Esto se debe a que el 16.2% del parque vehicular del país está localizado en el Gran Santo Domingo de acuerdo a las informaciones obtenidas en el boletín emitido

por la Dirección General de Impuestos Internos en el 2016, y aproximadamente el 25.74% en el Distrito Nacional.

Por esta misma razón, resulta bastante incómodo también para el cliente tener que trasladarse desde el punto en que se encuentra, para realizar sus diligencias, ya sean compras en supermercados, búsqueda de comida a restaurantes, compra de productos en farmacias, entre otras. A esto se le suman los elevados costos de los combustibles y el peligro enfrentado en cada salida en un vehículo, debido a que los accidentes de tránsito son la principal causa de muerte violenta en República Dominicana según el Informe del Observatorio de Seguridad Ciudadana (OSC), que documenta la situación de violencia, criminalidad y accidentalidad en el país, en el cual se indica que unas 2,122 personas fallecieron el año 2016 en la República Dominicana por accidentes de tráfico, siendo un 8% adicional respecto al 2015.

Si bien es cierto que variedad de negocios ofrecen servicio de delivery para la entrega de pedidos, es común que los tiempos de entrega sean altos, precisamente por el problema de congestión del tránsito. Las empresas se ven afectadas por este factor, puesto que a los clientes se les complica el consumo de sus productos o el uso de sus servicios. En adición, ofrecer servicio a domicilio implica incurrir en costos por el pago de nómina de personal para la entrega de los productos, gastos de combustibles y mantenimiento de flota de vehículos, incorporar formas de pago con tarjetas de crédito y además dejar de percibir ventas por no cobertura de zonas geográficas. Por esta razón es usual que se carguen mucho los costos de los productos solicitados, afectando al cliente económicamente.

Actualmente, no existe una alternativa que garantice que la población dominicana de Santo Domingo, pueda resolver las necesidades de compras de manera oportuna, rápida y segura, sin tenerse que trasladar de su localidad, o tener que arriesgarse a altos tiempos de espera.

A partir del análisis de esta información hemos identificado las siguientes debilidades que poseen, en general, las empresas proveedoras identificadas como competencia directa de FASTY e influyen directamente en la experiencia del cliente:

- i. Deficiencias Logísticas: las principales tiendas que venden productos y servicios en el país incurren en altos gastos e ineficientes procesos logísticos que hacen que los consumidores finales se vean cargados al momento de comprar cualquier artículo o al pagar un servicio, esto tiene un efecto negativo sobre el consumidor, además de los contratiempos que puedan surgir durante el proceso de envío del paquete o del pedido (devoluciones, sobrecostos, pedidos errados, artículos en malas condiciones, etc.).
- ii. Impuntualidad en las entregas: estos complejos e ineficientes procesos logísticos por parte de las empresas, en adición a los grandes problemas de planificación urbana de las principales ciudades de la República Dominicana, la gran densidad poblacional, y el crecimiento sostenido del parque vehicular, hacen que existan grandes retrasos e insatisfacciones por parte de los consumidores cuando esperan recibir un artículo, o en su defecto cuando tienen que movilizarse para conseguirlos.
- iii. No disposición de facilidades de pago: cómo ha ido creciendo el sector bancarizado, así como el uso de las tecnologías, la mayoría de los grandes comercios sí disponen de facilidades de pago, pero incurren en mayores gastos operativos, impositivos y legales, lo cual carga los precios del consumidor final. Por otro lado, las pequeñas y medianas empresas para abaratar costos, no todas disponen de distintos métodos de pago, haciendo que las compras “semi-informales” se compliquen o no puedan consolidarse.
- iv. La no diversificación de productos: mientras más necesidades tengamos, más tiempo perderemos, teniendo que acudir a cada rama de negocio para resolver cada problema, ya sea que se necesite

comprar alimentos, medicamentos, regalos, pagar servicios, entre otros, considerando que cada vez se tiene menos tiempo para realizar dichas diligencias.

- v. La no personalización de los procesos de comercialización: no todas las empresas adecuan sus servicios de acuerdo a lo que realmente quieren y necesitan los clientes, lo que lleva a grandes niveles de insatisfacción por que no se consigue lo que realmente se necesita. El cliente actual necesita tener mejores experiencias, y actualmente no las tiene.
- vi. Imitaciones y no autenticidad de los bienes y servicios: debido a los altos costos asociados a las ventas, muchas empresas deciden falsificar productos, y venderlos a precios descontrolados, generando la no confianza por parte del consumidor, al momento de realizar una compra.

A partir del análisis de la situación actual, FASTY ha identificado los siguientes problemas para la implementación de su servicio en la ciudad de Santo Domingo:

- a) No es posible realizar compras de necesidad inmediata de cualquier tipo sin moverse de su lugar.
- b) No todos los establecimientos aceptan tarjeta de crédito como medio de pago.
- c) Dificultad para adquirir bienes y servicios de una manera rápida.
- d) Falta de variedad de productos en los establecimientos cercanos a la casa u oficina.
- e) Problema en el tránsito que dificulta trasladarse a los comercios o puntos de servicio.
- f) El tiempo de entrega de los servicios a domicilios de los establecimientos es alto.

3.2 Diagnóstico Contextual

Del análisis del entorno y el contexto de la situación económica demográfica y de consumo actual de la ciudad de Santo Domingo, se ha detectado los problemas enlistados en la sección anterior. Para enfocar nuestros esfuerzos de encontrar una solución eficiente a las necesidades que tiene el mercado, las cuales queremos satisfacer, realizamos una matriz de priorización multi-criterio que nos permitirá clasificar los problemas por los siguientes criterios:

- Impacto para el cliente (Ponderación 30%): Que tan importante es para el cliente es la solución de este problema.
- Probabilidad de ocurrencia (Ponderación 25%): Que tan frecuente les ocurre el problema a los clientes.
- Dificultad de la solución (Ponderación 30%): Que tan complicado o costoso es solucionar de manera definitiva el problema.
- Datos disponibles (Ponderación 15%): Existen datos/indicadores suficientes para evaluar en detalle el problema.

A cada problema se le asignó una puntuación de acuerdo a estos criterios, en una escala del 1 al 6, que luego se multiplicó por la ponderación o peso específico de cada criterio, estos resultados se suman y al final se obtiene una puntuación total por cada problema. A continuación, mostramos los resultados obtenidos en la matriz de parametrización.

No.	Problema	Criterios/Ponderación				Total	ORDEN
		30%	25%	30%	15%		
		A	B	C	D		
1	No poder realizar compras de necesidad inmediata de cualquier tipo sin moverse de su lugar	4.4	5	3.8	3.4	4.2	2
		1.32	1.25	1.14	0.51		
2	No todos los establecimientos aceptan tarjeta de crédito como medio de pago	2.6	2.4	2	3	2.4	5
		0.78	0.6	0.6	0.45		
3	Dificultad para adquirir bienes y servicios de una manera rápida	4.2	3.2	3.6	2.4	3.5	4
		1.26	0.8	1.08	0.36		
4	Falta de variedad de productos en los establecimientos cercanos a la casa u oficina	2.4	2.2	2.2	2.2	2.3	6
		0.72	0.55	0.66	0.33		
5	Problema en el tránsito que dificulta trasladarse a los comercios o puntos de servicio	5	5	4.8	4.4	4.9	1
		1.5	1.25	1.44	0.66		
6	El tiempo de entrega de los servicios a domicilios de los establecimientos es alto	3.6	4.2	4.4	3.6	4.0	3
		1.08	1.05	1.32	0.54		

Tabla 1. Matriz de Priorización de Problemas. Fuente: Elaboración Propia.

De esta matriz obtenemos que los problemas que arrojaron mayor puntuación son:

- A. Problema en el tránsito que dificulta trasladarse a los comercios o puntos de servicio.
- B. No poder realizar compras de necesidad inmediata de cualquier tipo sin moverse de su lugar.
- C. El tiempo de entrega de los servicios a domicilios de los establecimientos es alto.

Estos resultados nos permiten identificar los principales problemas que tienen los clientes para realizar sus compras o realizar sus diligencias, asimismo identificamos una debilidad que tienen los establecimientos y comercios que ofrecen servicio de domicilios a sus clientes, con un tiempo de entrega considerado alto por los clientes.

Por lo tanto, la solución que vamos a proponer para satisfacer las necesidades del mercado, estará orientada a eliminar estos “pains” que están padeciendo los clientes, evitándole estar largos periodos de tiempo atascado en el tránsito para trasladarse a los comercios a realizar sus compras o realizar sus diligencias, a través de una solución que le permita hacerlo sin moverse de su lugar de trabajo o residencia y en que reciban sus pedidos en un corto tiempo.

3.3 Diagnóstico de Causas

De acuerdo a la priorización realizada en el punto anterior, hemos definido el problema principal: “El tránsito dificulta el traslado a los comercios o puntos de servicio”. Sabemos, y lo vivimos a diario, que el tránsito es el problema principal que debemos atacar, no de forma directa, pero si ofreciendo un servicio que evite que los usuarios se trasladen durante las horas de tráfico que son prácticamente desde las 7 AM hasta las 10 PM en todo Santo Domingo. Sin embargo, tenemos que considerar el problema identificado en el orden 02: “No poder realizar compras de necesidad inmediata de cualquier tipo sin moverse de su lugar”.

El día a día, el estrés generado por cumplir nuestras actividades diarias y modo de vivir tan agitado que mantenemos actualmente no nos permite hacer todo lo que tenemos planeado realizar durante nuestra jornada laboral o familiar. Todos tenemos necesidades distintas que a lo largo del día no podemos satisfacer por este estilo de vida. Durante el análisis de causas, tendremos en cuenta estos dos problemas importantes para nosotros y que pueden ser solucionados por FASTY generando en el usuario satisfacción y seguridad.

Para definir las causas a este problema, nos hemos apoyado en la matriz Causa - Efecto a continuación:

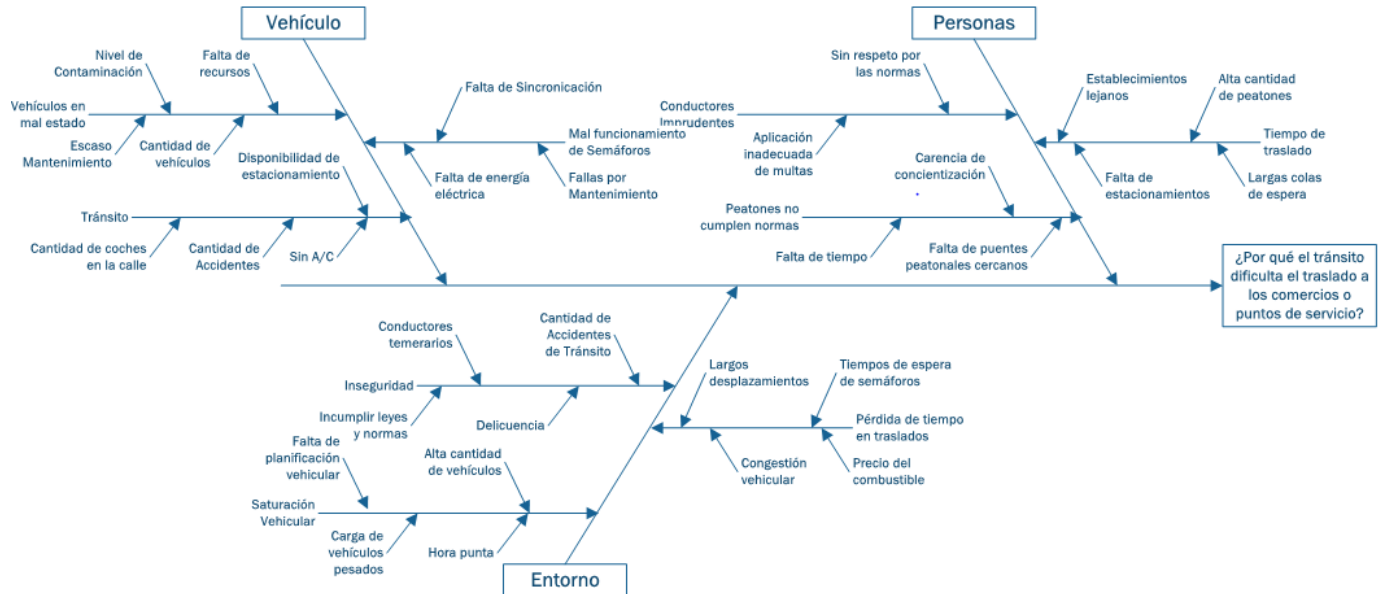


Diagrama 1. Matriz de Causa-Efecto. Fuente: Elaboración Propia.

FASTY ha definido los siguientes ítems como causas principales para la ocurrencia del problema:

- (1) Pérdida de tiempo en traslados
- (2) Inseguridad y accidentes de tránsito
- (3) Incremento de parque vehicular

Asimismo, FASTY ha identificado dos oportunidades en el mercado a raíz del análisis de la problemática y sus causas:

- (1) Tiempos de espera por servicios delivery actuales: los actuales servicios de delivery tienen en promedio altos tiempos de espera de acuerdo a lo ofrecido.
- (2) Variedad de productos: El cliente no tiene la facilidad de comprar productos de varios establecimientos. Realizar este tipo de compras le exigiría un mayor desplazamiento y e incrementaría el tiempo no productivo.

Debemos tener en cuenta que FASTY no busca solucionar los problemas de tránsito de Santo Domingo. Lo que buscamos, es que los usuarios de FASTY se beneficien de nuestro servicio oportuno y seguro sin tener que enfrentar el tráfico, la inseguridad, y sobre todo, la pérdida de tiempo en actividades que no agregan valor a su día a día.

3.4 Valoración de consecuencias del problema

La mayoría de veces no damos importancia al tiempo que utilizamos en desplazamientos para cubrir nuestras necesidades, pues lo que nos interesa es obtener el beneficio sin ver el costo implícito del mismo, como por ejemplo: cuando debemos desplazarnos en nuestro vehículo para realizar compras de necesidades inmediatas, dejamos de lado nuestras actividades para ir a comprar nuestro almuerzo o, estando en tu oficina y quieres disfrutar de una bebida refrescante, o tal vez estás en casa con amigos departiendo unos tragos pero en medio de la noche se agota el producto.

Una de las consecuencias de no contar con una herramienta que nos permita adquirir productos de una manera fácil sin desplazarnos de lugar es, por ejemplo: La pérdida de tiempo que ocasiona el hecho de tener que desplazarnos físicamente hasta el establecimiento a realizar nuestra compra, y una forma de entender esto para ver el verdadero impacto del mismo, es como lo muestra un artículo del periódico *Listín Diario* (República Dominicana):

“Los entaponamientos de vehículos en el Gran Santo Domingo provocan pérdidas diarias de RD\$48 millones, según un estudio hecho por urbanistas de Decisión Profesional, tomando como referencia estadísticas servidas por instituciones oficiales como la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)”.

Asimismo, se indica que en la capital Santo Domingo transitan aproximadamente 320,000 vehículos cada día. Según el mismo artículo *“un vehículo recorre 12 kilómetros diarios, en las distintas actividades que realizan sus propietarios en la gran ciudad. Esto es seis de ida y seis de vuelta”*. Se entiende que parte de este desplazamiento diario tiene por objetivo realizar compras personales. Si hablamos de cifras citadas del estudio *“En promedio un trabajador dominicano produce RD\$184.49 cada hora, según el departamento de cuentas nacionales del Banco Central, lo que se produce en pérdida si no llega a tiempo de su lugar de trabajo. En total los 320,000 vehículos pierden en promedio 0.99 horas y eso da RD\$48,484,217.16”*. Ver figura 1.

Lo que nos muestra que hay una pérdida de tiempo que se transforma en dinero para las empresas, cada vez que el individuo está en un tapón de tránsito y es un tiempo que el individuo pudo haber utilizado de una mejor forma ya sea en actividades de recreación, laboral o profesional.

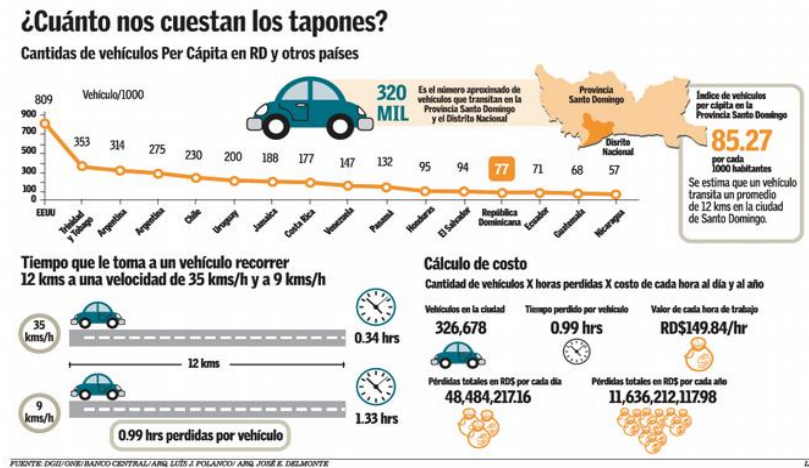


Figura 1. Infografía: ¿Cuánto nos cuesta los tapones? ⁽¹⁾

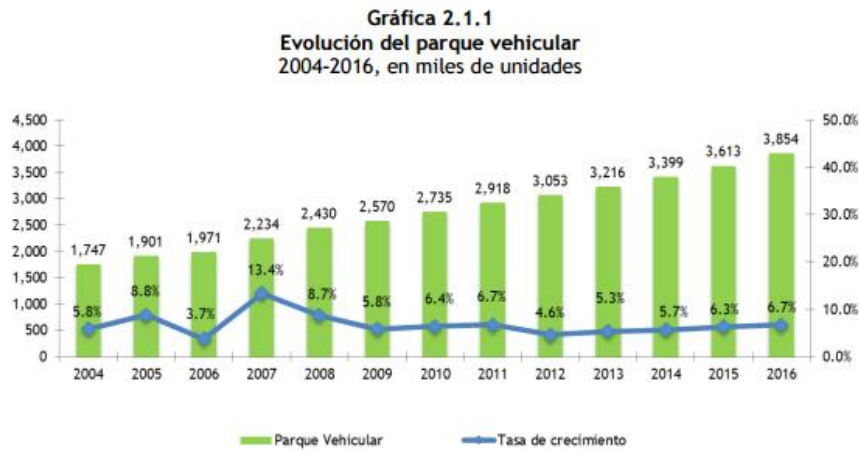
La pérdida de tiempo no es la única consecuencia. Puede ocurrir que al momento de dirigirnos a realizar nuestra compra nos sucede algo imprevisto como un accidente de tránsito. Recordemos que República Dominicana tiene:

- La Tasa más alta de muertes por accidente de tránsito en Latinoamérica.
- Se registran 35,600 accidentes al año.
- Cada 4 horas se tiene una muerte por accidente de tránsito.
- Los accidentes de tránsito son la principal causa de muerte violenta en República Dominicana.
- El 59% de los accidentes ocurren durante días laborables.

Es por ello que existe una alta probabilidad de que si nos desplazamos en búsqueda de nuestra necesidad podamos vernos involucrados en alguna de éstas situaciones.

El aumento del parque vehicular es una consecuencia indirecta, toda vez que se crea la necesidad de tener un vehículo para realizar desplazamientos, vehículos que usamos para trasladar las compras realizadas en los diferentes establecimientos, a nuestros lugares de destino ya sea hogar oficina, etc. En Santo Domingo este fenómeno ha ido en preocupante aumento en los últimos años, ocasionando así mayores taponamientos, inseguridad, accidentes, esto sumado al alto costo del combustible que tiene la ciudad. Para ello veamos el siguiente cuadro:

El parque vehicular al finalizar el año 2016 ascendió a 3,854,038 unidades, registrando un incremento de 241,074 unidades nuevas, equivalente a un 6.7%. (Ver gráfica 2.1.1)



Gráfica 1.- Evolución del parque automotor en República Dominicana⁽²⁾

Otra de las consecuencias estudiadas es la tardanza de los establecimientos de comercio cuando se realiza un domicilio, ya que hay un tiempo de espera ya sea en línea mientras se realiza un pedido a través de un call center y otro es el tiempo que demoran en entregar tu pedido, que por lo general está entre 45 y 60 minutos, esto sin contar que solamente puedes hacer un pedido a la vez. En un restaurante no puedes ordenar un artículo diferente a los ofrecidos por el establecimiento, es decir que si requieres un producto que no sea de ese local debes realizar otra llamada u otra visita en página web y eso si es que lo que necesitas está ofrecido dentro de un servicio de delivery, por que puede suceder que lo que quieres comprar no cuente con éste servicio. Esto último aplica a cualquier tipo de negocio: farmacias, boticas, bodegas, mercados, veterinarias, panaderías, dulcerías, etc.

Ahora bien otra de las consecuencias es la accesibilidad al servicio: que pasa cuando no dispones de una computadora en el lugar donde te encuentras o, si en éste lugar no hay conexión a internet o, si ya no cuentas con saldo suficiente o, el establecimiento no cuenta con call center. Son muchas las barreras que se imponen para poder acceder a un servicio de delivery tradicional.

Por último, es importante el hecho que muchas veces requerimos adquirir productos no solamente en un horario laboral, es decir en la noche podemos necesitar algo de comer o de beber y algunos o la mayoría de establecimientos solo cuentan con el servicio de delivery en determinados momentos del día, así que nos obligan de una manera directa a realizar desplazamientos o a no poder adquirir el producto necesario en el momento oportuno, creando como consecuencia una insatisfacción o decepción.

4. Investigación y toma de datos

- Operativo de Encuestas

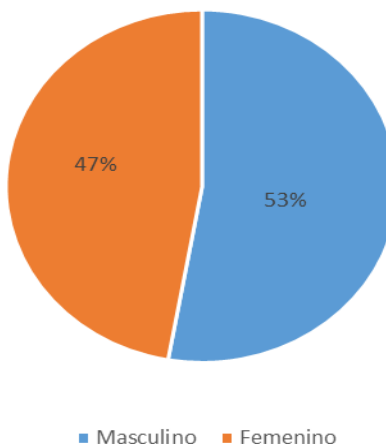
Con el propósito de validar el modelo de negocio para nuestro proyecto, diseñamos un cuestionario con el fin de recabar información sobre el hábito de consumo de los potenciales clientes de nuestro servicio. Esta encuesta consta de 15 preguntas, cuyo objetivo es clasificar el grupo de encuestados, conocer la frecuencia y disposición de uso de las herramientas de internet para hacer sus pedidos, así como sus hábitos de consumo (horarios, productos, servicios y establecimientos).

Esta encuesta fue realizada durante los días 24 y 28 de julio de 2017, mediante un cuestionario electrónico, diseñado en Google Docs, el cual fue enviado a cada individuo para que fuese completado desde su localidad. En total fueron completados 200 cuestionarios, por personas mayores de 18 años que viven o trabajan en el Distrito Nacional.

4.1 Resultados de las Encuestas

1-Género

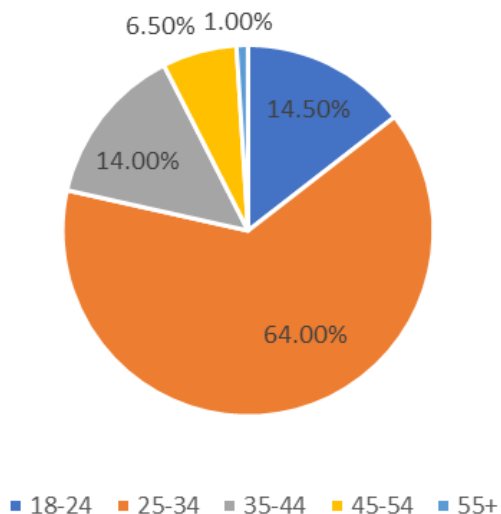
Del total de las 200 personas encuestadas, 105 son hombres y 95 son mujeres, que representan un 53% y 47% respectivamente.



Gráfica 2.- Resultados de Género. Fuente: Elaboración propia

2-Edad

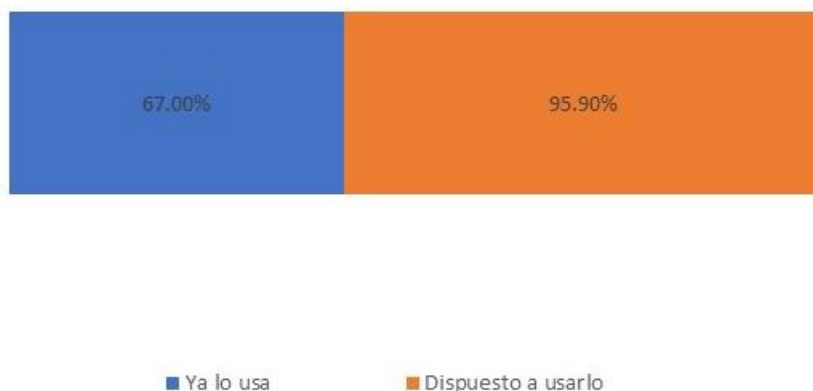
Por grupo de edad, los resultados se clasifican de la siguiente manera: 29 personas (15%) entre 18-24 años, 128 personas (64%) entre 25-34 años, 28 personas (14%) entre 35-44 años, 13 personas (6%) entre 45-54 años, finalmente 2 personas (1%) con más de 55 años.



Gráfica 3.- Resultados de Edad. Fuente: Elaboración propia

3- Intención de uso

Le consultamos a los encuestados sobre el uso que hacen de los medios electrónicos para realizar pedidos, compras o solicitar servicios y 133 personas (67%) contestaron que actualmente utilizan estos servicios y 164 personas de 171 personas (95.9%) nos contestaron que estarían dispuestos a utilizarlo en los próximos 6 meses.

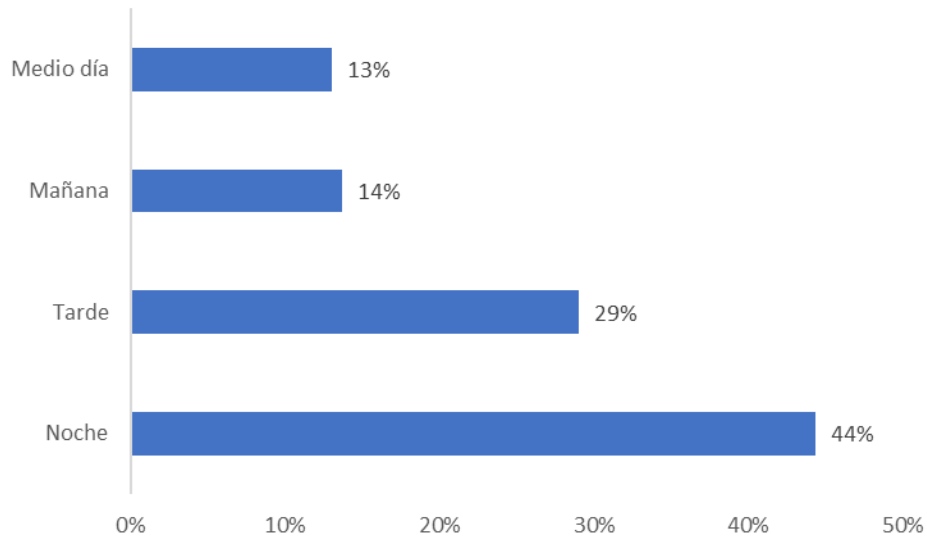


Gráfica 4.- Resultados de Intención de uso. Fuente: Elaboración propia

4- En qué horarios realizan los pedidos

En relación a los horarios del día donde normalmente hacen sus pedidos, obtuvimos que el 44% de los encuestados realizan sus pedidos en las noches, siendo este el horario más popular para realizar pedidos. Seguido tenemos que el 29% de los encuestados realiza sus pedidos en la tarde, finalmente, en una

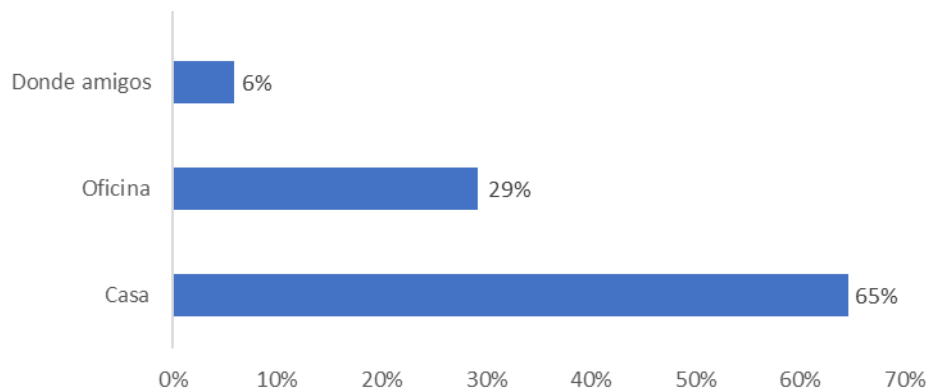
proporción muy parecida el 14% de los encuestados realiza sus pedidos en la mañana y el 13% al medio día.



Gráfica 5.- Resultados de Horario de pedidos. Fuente: Elaboración propia

5- Desde qué lugar realizan los pedidos

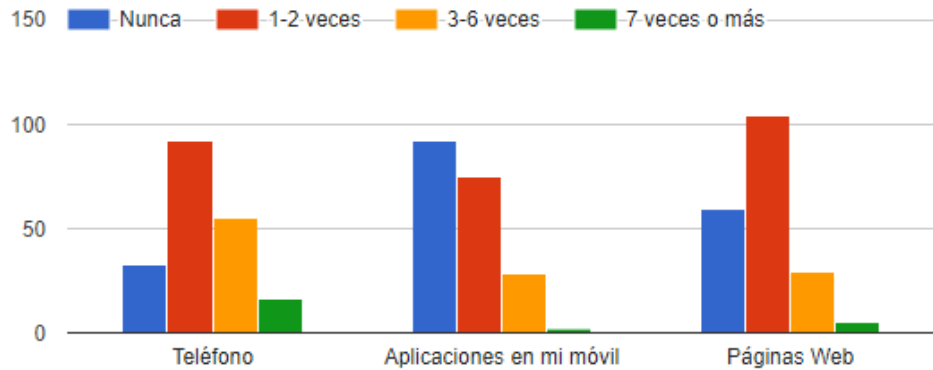
En relación al lugar donde normalmente los encuestados realizan los pedidos, el 65% contestó que lo realizan desde su casa y un 29% desde su oficina. Con una menor proporción, el 6% realiza los pedidos desde donde amigos.



Gráfica 6.- Resultados de Lugar de pedidos. Fuente: Elaboración propia

6- Medio de solicitud de pedido

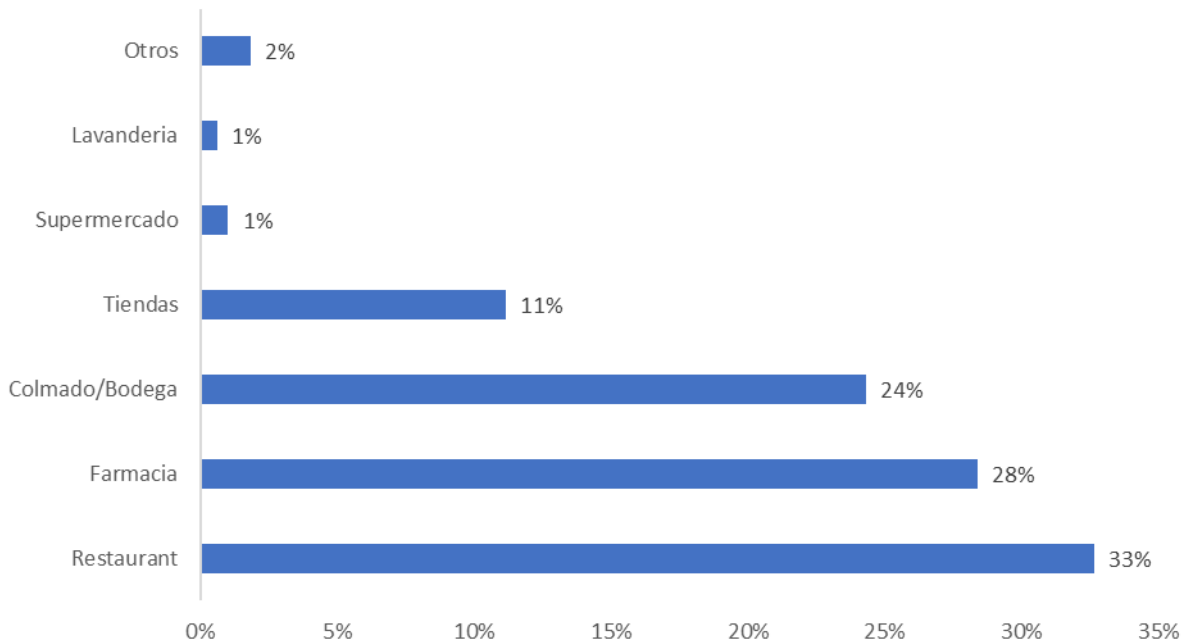
Consultamos a las personas encuestadas sobre los distintos medios que utilizan para hacer sus pedidos y la cantidad de veces que lo utilizan en la semana, obtuvimos que el medio de solicitud más utilizado para hacer los pedidos es a través del teléfono para contactar al establecimiento, seguido por las páginas web de los establecimientos y en último lugar las aplicaciones en los móviles.



Gráfica 7.- Resultados de Medio de solicitud de pedidos. Fuente: Elaboración propia

7- Establecimientos en que solicitan productos y servicios

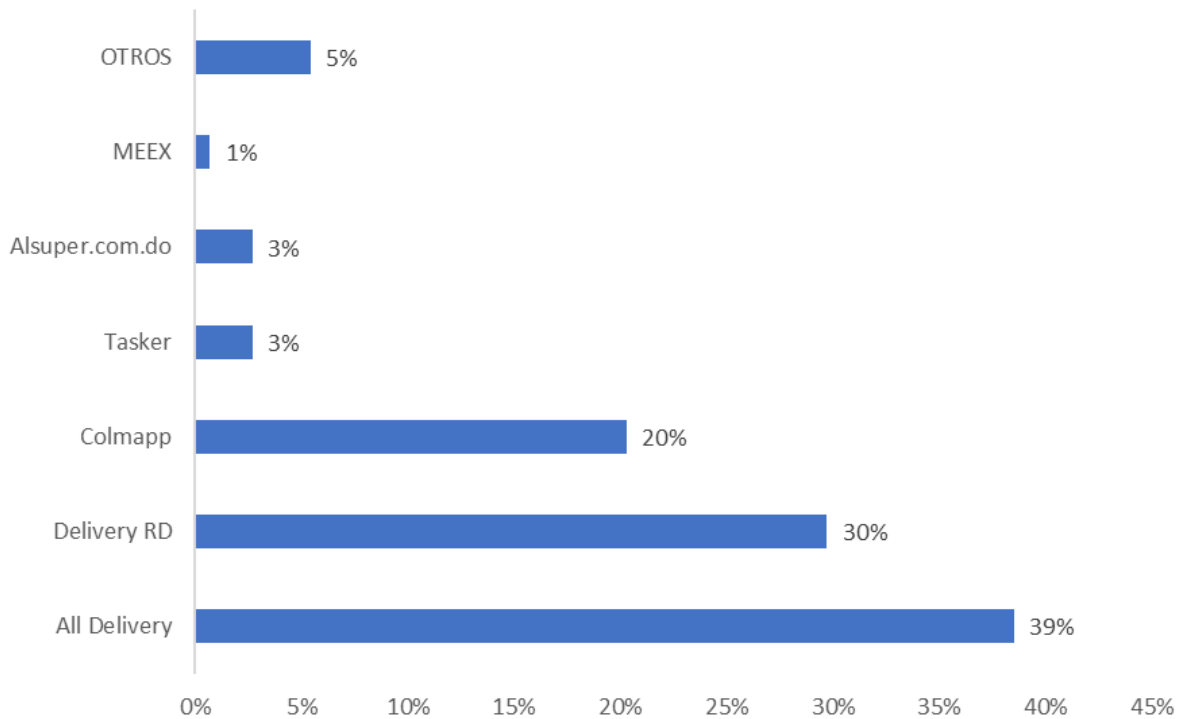
En relación a los establecimientos en los que normalmente hacen sus pedidos, el 33% contestó que realiza sus pedidos a Restaurantes o establecimientos de venta de comidas, el 28% en farmacias, un 24% en colmados o bodegas y el 11% en tiendas. En una menor proporción (4%) realiza pedidos a otros tipos de establecimientos (como supermercados y lavanderías).



Gráfica 8.- Resultados de Establecimientos para solicitud de pedidos. Fuente: Elaboración propia

8- ¿Cuáles empresas/aplicaciones que provean el servicio de domicilio y diligencias conoces?

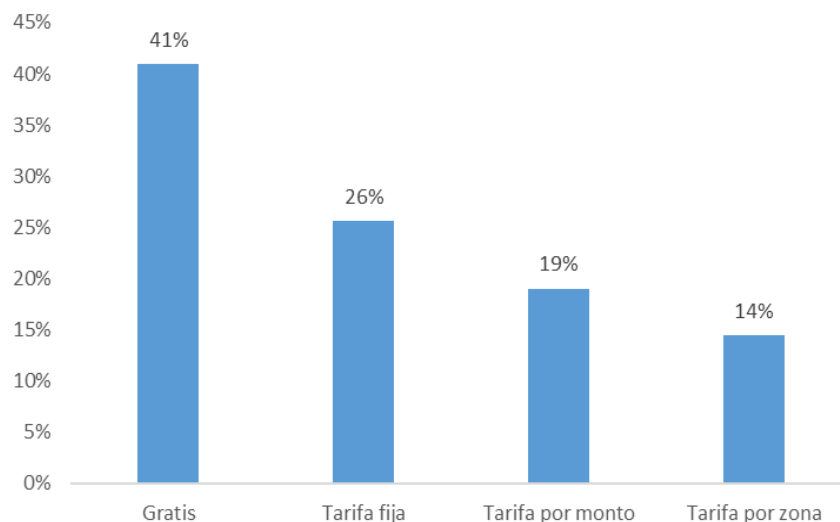
Para evaluar el nivel de conocimiento que se tiene sobre los servicios actuales, le consultamos a nuestros encuestados cuales empresas o aplicaciones que ofrecen el servicio de domicilio o diligencia conocen y los resultados fueron los siguientes:



Gráfica 9.- Resultados de Empresas y aplicaciones. Fuente: Elaboración propia

9- Método de pago por servicio de domicilio

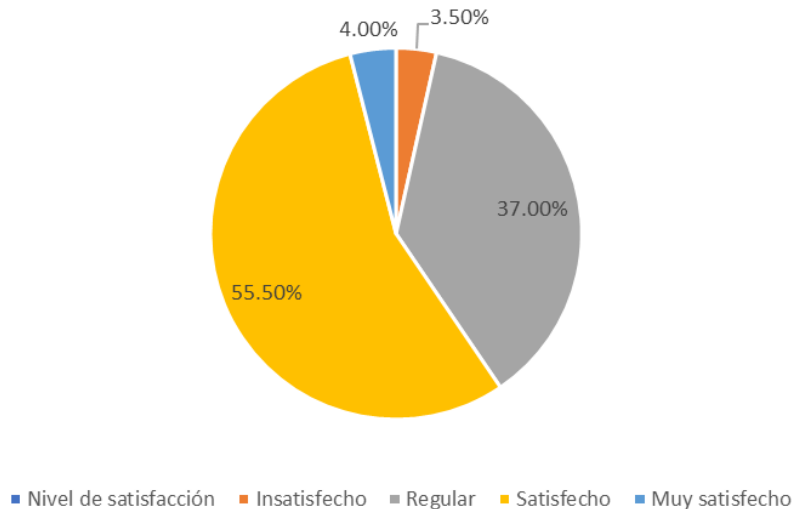
El método de pago del servicio de domicilio, para el 41% de los encuestados este servicio es gratis, no así para el 26% que paga una tarifa fija por el servicio, seguido del 19% que paga una tarifa variable de acuerdo al monto, finalmente el 14% restante cuya tarifa por pedido depende de la zona en que se encuentren ubicados.



Gráfica 10.- Resultados de Método de pago. Fuente: Elaboración propia

10- Nivel de satisfacción con el servicio recibido

Lo consultados encuestados acerca del nivel de satisfacción con respecto al servicio de domicilios locales que reciben, a lo que 111 personas (55.5%) contestó que se encuentran satisfechos, 74 personas (37%) clasifican su nivel de satisfacción como regular, solo 8 personas (4%) se encuentran muy satisfechos y 7 personas (3.5%) insatisfechos.

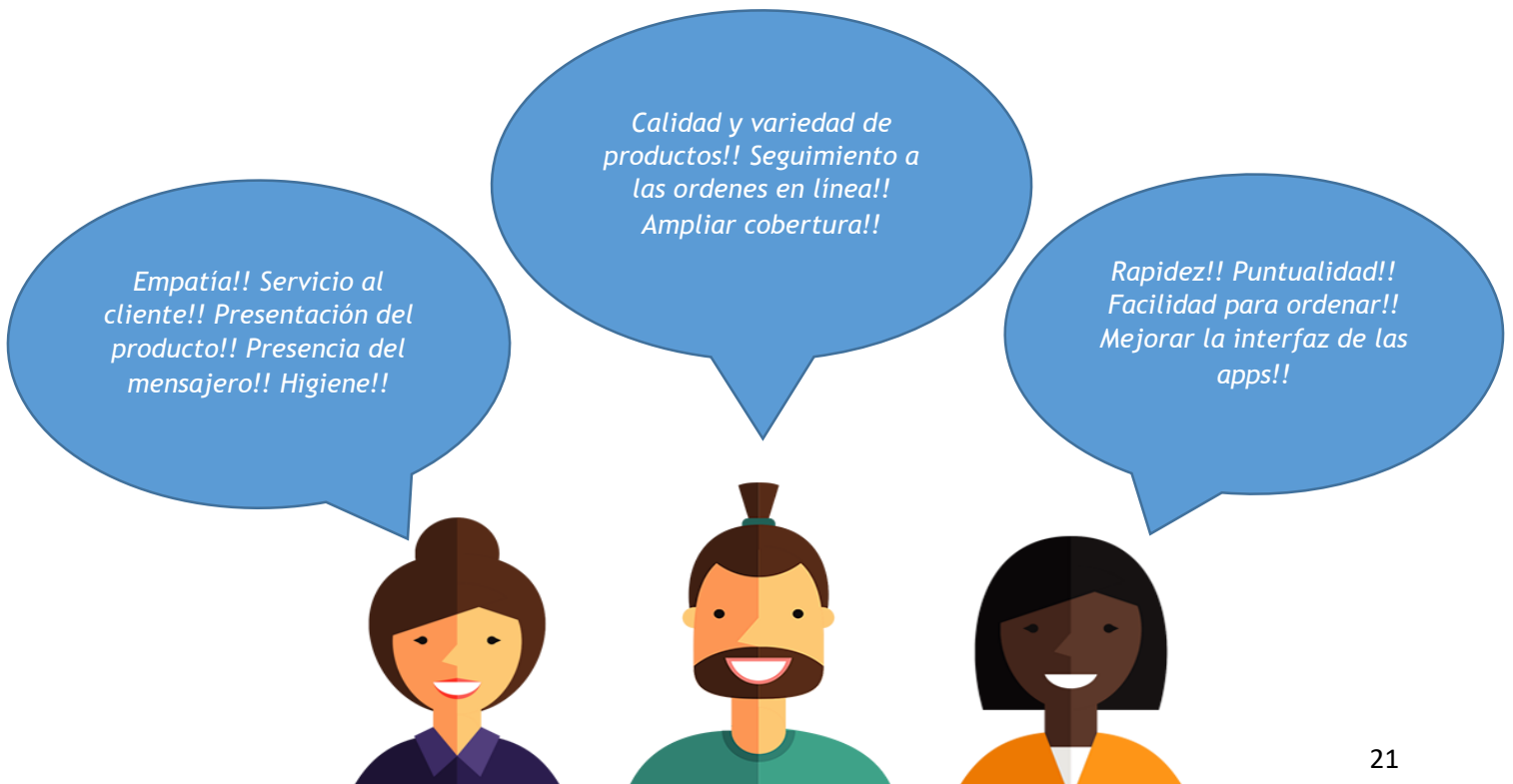


Gráfica 11.- Resultados de Nivel de satisfacción. Fuente: Elaboración propia

11- Aspecto a mejorar del servicio actual de domicilio

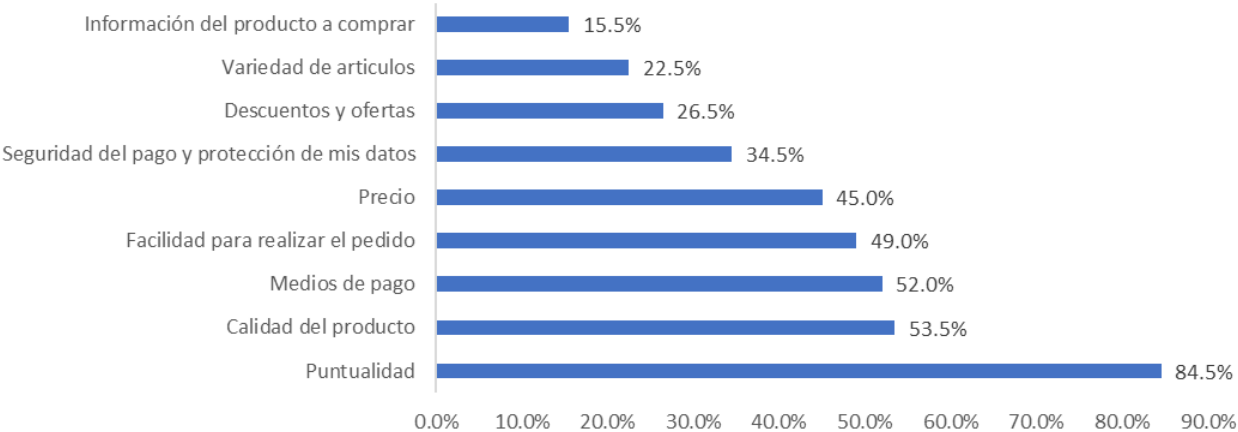
Los principales aspectos a mejorar del servicio, que se destacaron en la encuesta son los siguientes:

- **Rapidez en tiempo de entrega o puntualidad**, al cual hacen mención 83 de los encuestados (41.5% del total).
- **Eficacia del servicio al cliente**, al cual se refieren 9 de los encuestados.



12- Factores de decisión a la hora de elegir un servicio a domicilio

El aspecto de mayor peso para los encuestados, a la hora de elegir un servicio a domicilio, es la **puntualidad**, seleccionado por 169 personas, correspondiente al 84.5% del total de los encuestados. Para mayor comprensión, y basados en la cantidad de personas que seleccionaron cada uno de los aspectos, se obtuvo el *porcentaje de importancia o peso* de cada uno de los aspectos, los cuales se visualizan en la siguiente gráfica:

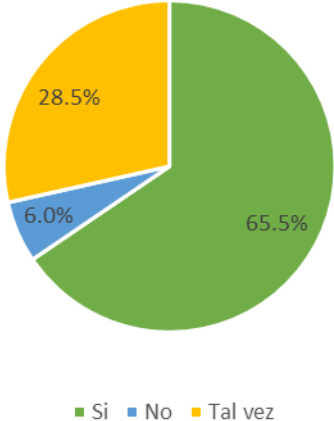


Gráfica 12.- Resultados de Factores de decisión. Fuente: Elaboración propia

A partir de la gráfica se concluye que, en orden de importancia, a nuestros encuestados les interesa principalmente la puntualidad, seguido por la calidad del producto y los medios de pago, la facilidad para realizar el pedido y el precio del servicio. En menor proporción le preocupa la seguridad del pago y protección de sus datos, los descuentos y ofertas, la variedad de artículos y la información disponible del producto a comprar.

13- Disposición a pagos flexibles por un servicio a domicilio oportuno

Se cuestionó a los encuestados acerca de su disposición para pagar una tarifa flexible por recibir sus pedidos o solicitar diligencias desde el lugar en que se encuentren ubicados, en un tiempo oportuno. A esta interrogante 131 personas (65.5%) respondieron que sí estarían dispuestos, 57 personas (28.5%) respondieron que tal vez lo harían, y una menor proporción de 12 personas (6%), respondió que no estaría dispuesto a pagos flexibles.



Gráfica 13.- Resultados de Disposición de pagos flexibles. Fuente: Elaboración propia

14- Expectativas de tiempos de entrega

Para conocer mejor las expectativas de nuestros encuestados, se consultó el tiempo que estarían dispuestos a esperar sus pedidos, atendiendo a la naturaleza del tipo de establecimiento al que se le solicita. El resultado es el siguiente:

- **Para restaurantes o puestos de comida:**

99 de los encuestados (49.5%) esperarían 25 minutos o menos, 93 personas (46.5%) esperarían 45 minutos, y del restante 4% de los encuestados, solo 3 esperarían hasta 1 hora, y 5 estarían dispuestos a acordar horario de entrega.

- **Para farmacias:**

171 de los encuestados (85.5%) esperarían 25 minutos o menos, 21 personas (10.5%) esperarían 45 minutos, y del restante 4% de los encuestados, solo 5 esperarían hasta 1 hora, y 3 estarían dispuestos a acordar horario de entrega.

- **Para supermercados:**

54 de los encuestados (27%) esperarían 25 minutos o menos, 64 personas (32%) esperarían 45 minutos, 47 personas (23.5%) esperarían hasta 1 hora, y 35 personas (17.5%) estarían dispuestas a acordar horario de entrega.

- **Para colmado:**

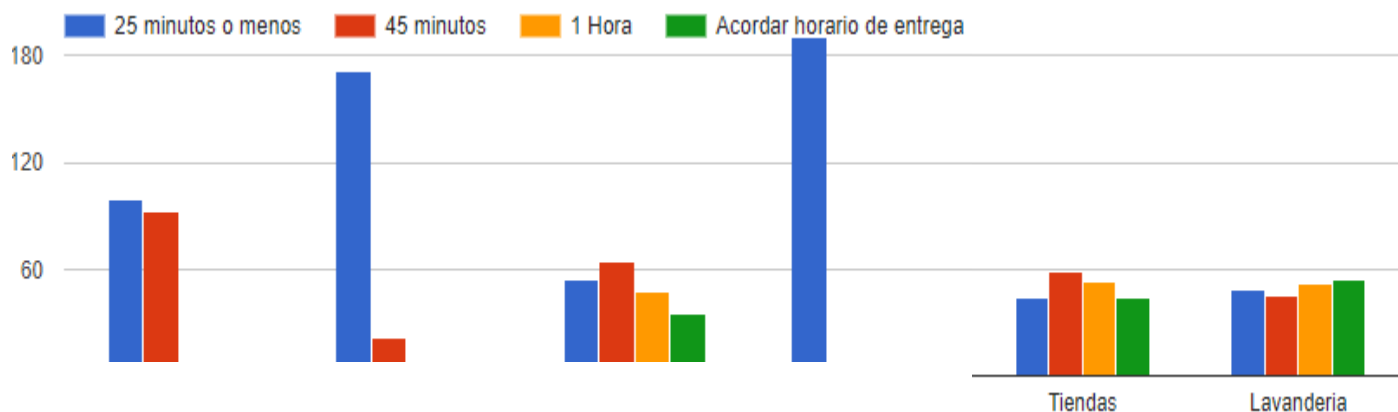
191 de los encuestados (95.5%) esperarían 25 minutos o menos, y del restante 4.5%, 5 personas esperarían 45 minutos, y solo 3 personas esperarían hasta 1 hora, pero ninguna estaría dispuesta a acordar horario de entrega.

- **Para tiendas:**

49 de los encuestados (24.5%) esperarían 25 minutos o menos, 45 personas (22.5%) esperarían 45 minutos, 52 personas (26%) esperarían hasta 1 hora, y 54 personas (27%) estarían dispuestas a acordar horario de entrega.

- **Para lavandería:**

44 de los encuestados (22%) esperarían 25 minutos o menos, 59 personas (29.5%) esperarían 45 minutos, 53 personas (26.5%) esperarían hasta 1 hora, y 44 personas (22%) estarían dispuestas a acordar horario de entrega.



Gráfica 14.- Resultados de Expectativas tiempos de entrega. Fuente: Elaboracion propia

- **Operativo de Entrevistas**

Con el objetivo de contar con información confiable, suficiente y representativa disponible para validar la intencionalidad de la idea de negocio de Fasty [™], hemos ejecutado un proceso de entrevistas a una muestra representativa de 100 personas en la ciudad de Santo Domingo. Con este hito, hemos querido salir “a la calle” a conocer los puntos clave del modelo de negocio que hemos desarrollado y realizar un experimento sobre cómo este puede cumplir con las expectativas de los clientes.

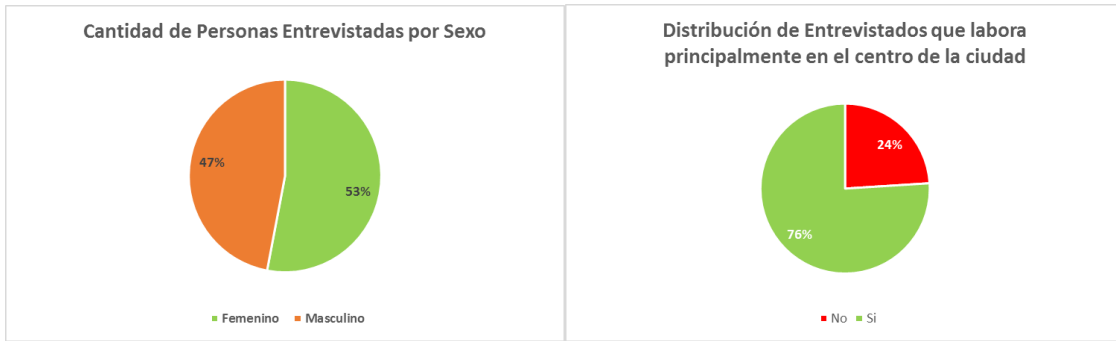
Para ello hemos ejecutado las siguientes actividades:

1. **Desarrollo de cuestionario de entrevistas:** desarrollamos un cuestionario de 14 preguntas que permitiera recoger las principales opiniones y percepciones de los encuestados en términos del problema en sí, las causas y consecuencias del mismo y cuáles son las posibles soluciones. En este componente nos encargamos de identificar qué cosas valoran como positivas al momento de solucionar sus diligencias.
2. **Realización de Entrevistas:** luego de haber definido las preguntas de las entrevistas, se procedió a realizar un operativo de levantamiento de información en diferentes lugares y con todo tipo de clientes potenciales, especialmente en zonas de alta densidad poblacional. Para ello se trabajó aproximadamente durante dos semanas en realizar dichas entrevistas de manera presencial “face to face” con el entrevistado, por un equipo de tres personas.
3. **Compilación de Datos:** se registraron en una base de datos las transcripciones textuales de las entrevistas realizadas, así como también se disponen de los medios físicos para la consulta.
4. **Análisis de los Resultados y comparación con modelo de negocio:** una vez recopilados los datos, se procedió a realizar un breve análisis sobre cómo se percibe el problema por parte del cliente potencial y cómo pudiera solucionarse con la propuesta de valor de Fasty [™].

Con las entrevistas efectuadas hemos podido validar en qué consiste el problema realmente, cómo es percibido el mismo por los diferentes clientes potenciales, qué los origina, qué aspectos resultan negativos y positivos frente a la situación actual y frente a cómo nuestra visión de negocio pudiera cumplir con las demandas de la sociedad. En el **Anexo 01** se muestra la base de datos correspondiente a las encuestas realizadas.

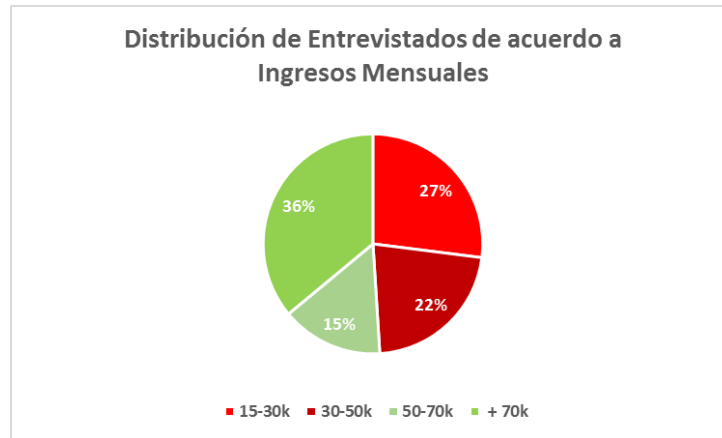
4.2 Resultados de las Entrevistas

Los resultados de la encuesta muestran que el **76% de los entrevistados indicaron laborar en zonas de alta densidad poblacional**, que se encuentran en el polígono central de la ciudad de Santo Domingo, por esta razón, sus opiniones resultan valiosas para ser consideradas dentro del análisis de los datos. De estos, la proporción en base al sexo del entrevistado es casi igual entre **hombres (47%) y mujeres (53%)**.



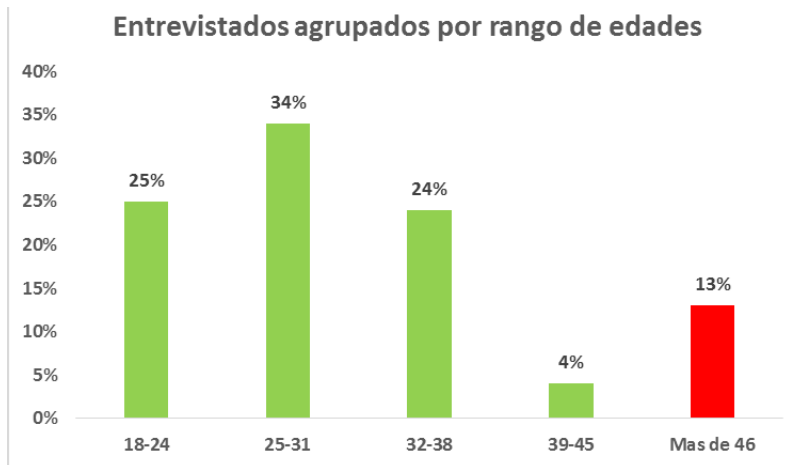
Gráfica 15.- Resultados de Entrevistados por sexo y lugar de labor. Fuente: Elaboración propia

Aproximadamente el **51%** de los entrevistados afirman tener un poder adquisitivo de más de RD\$50 mil pesos dominicanos, lo cual indica que los mismos cuentan con capacidad de compra y de pago, en comparativa con los ingresos promedio del dominicano. Este target de clientes potenciales sería el principal el cual atacaríamos, ya que son los que dinamizan el comercio nacional en su mayoría.



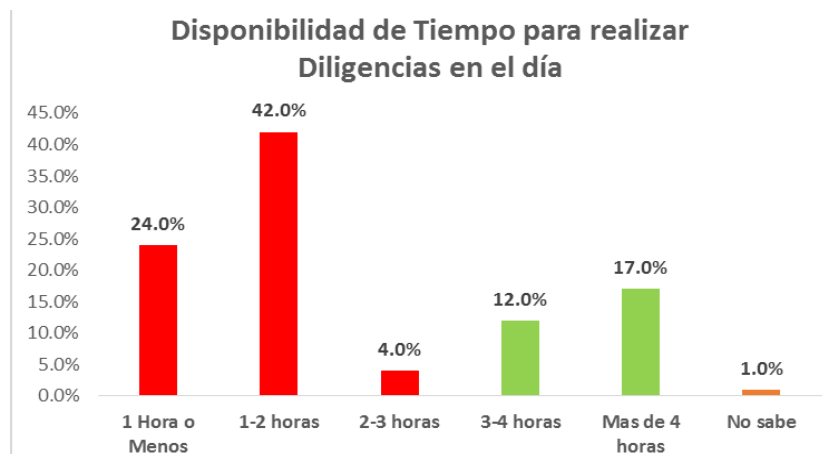
Gráfica 16.- Resultados de Entrevistados por ingresos. Fuente: Elaboración propia

También vemos que, del total de entrevistados, **aproximadamente el 87%** tienen **menos de 45 años de edad**, lo cual confirma nuestra hipótesis, sobre cuáles deben ser los clientes potenciales en términos de edad y capacidad adquisitiva, y cómo estos tienen mayor deseo al uso de la tecnología en sus operaciones diarias, tal y como especifica la Oficina Nacional de Estadísticas en su publicación sobre disposición al uso de las tecnologías de la información y uso de dispositivos móviles de telecomunicaciones.



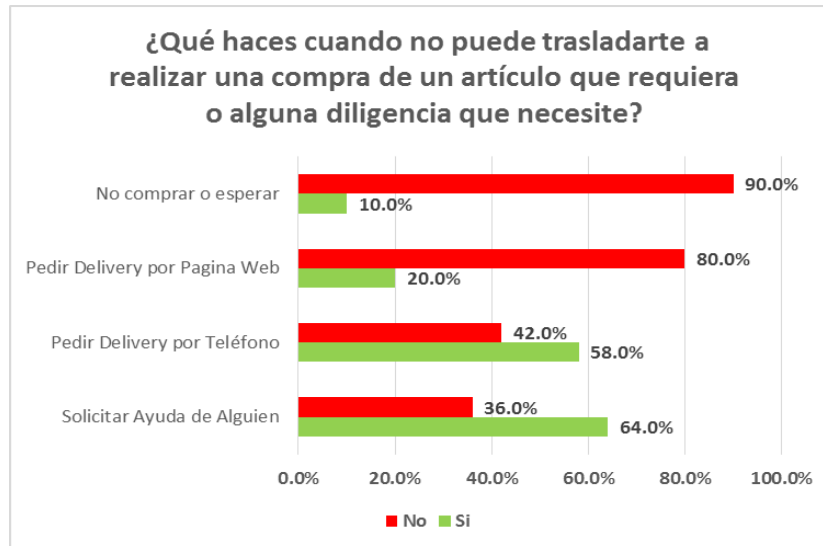
Gráfica 17.- Resultados de Entrevistados por rango de edad. Fuente: Elaboración propia

Con respecto al problema en cuestión, aproximadamente el **70% de los entrevistados afirman tener menos de tres horas** disponibles para resolver sus principales diligencias durante el día, esto debido a distintas razones que van desde tener trabajo no flexibles, tener muchas actividades diarias que realizar y la falta de planificación en sus rutinas diarias. Entre estas diligencias de mayor ocurrencia se mencionaron: “**ir al supermercado, ir a la farmacia**”, “**comprar artículos en tienda**”, “**asuntos bancarios**” y “**otros**”. En este sentido, vemos que la mayoría de las respuestas coinciden en el factor de “**falta de disponibilidad de tiempo**”, lo cual resulta crítico a ser abordado por Fasty™ como herramienta para la solución del problema.



Gráfica 18.- Resultados de Disponibilidad de tiempo. Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados coincidieron que **necesitan resolver sus diligencias en el momento en que lo requieran sea cual sea la vía que se utilice para estos fines (90%)**, y que no esperan al fin de semana para realizarlas (solo un 10% así lo indicó). Por esto, los entrevistados utilizan diferentes vías para satisfacer sus necesidades, en la que prima **la utilización de algún familiar o amigo para resolverla (60%)**, pero coinciden en que sienten que molestan al tercero cuando necesitan algún favor. También, los entrevistados indican que utilizan otras vías como **realizar pedidos a los comercios por teléfono (58%)** como medio convencional, y que han empezado a utilizar las soluciones por medios virtuales o **páginas de internet (20%)**.



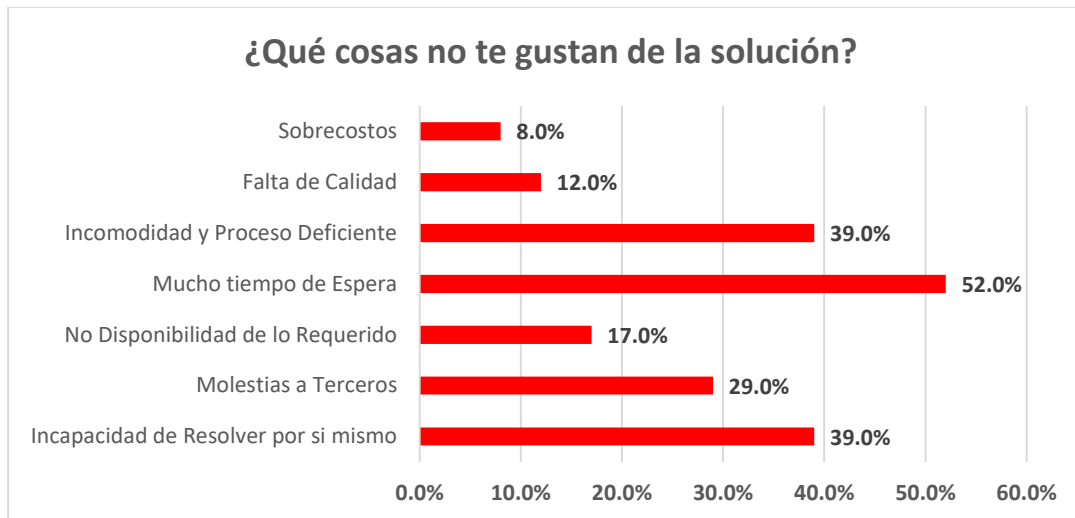
Gráfica 19.- Resultados de Medio de compra. Fuente: Elaboración propia

Viendo esto, le preguntamos a los entrevistados cuáles eran los puntos negativos que veían en términos de las soluciones disponibles y obtuvimos las siguientes respuestas:

Aproximadamente **88%** de los entrevistados nos indicaron que tenían algún tipo de queja con la solución actual, que van desde la incapacidad de cumplir por sus propias vías (39%), proceso incómodo y deficiente (29%), tener que incurrir en molestias a terceros (29%), altos tiempo de respuesta por ser procesos deficientes (52%), baja calidad (12%) y poca disponibilidad de servicios y productos que necesitan (17%), entre otros inconvenientes.

Entre estos factores más representativos asociados al problema por parte de los encuestados, identificamos como el más importante el factor “**altos tiempos de respuesta**” con un 52% del total de respuestas recibidas, es decir que más de la mitad de las personas entienden que los retrasos en los envíos de sus pedidos son evidentes y estos afectan la experiencia al momento de realizar alguna interacción con el comercio. Por otro lado, el factor “**sobrecostos**” es el considerado como menos importante en la entrevista, ya que los entrevistados entienden que el hecho de subcontratar a alguien que realice el servicio de envío conlleva un costo adicional y por ende debe ser pagado, salvo al 8% que indica que es más elevado de lo que debería ser.

A continuación presentamos el resumen los aspectos valorados negativamente:



Gráfica 20.- Resultados de cosas que no gustan de la solución. Fuente: Elaboración propia

Fasty™ intenta contribuir a la disminución de estos problemas de manera directa, especialmente en la distribución de los pedidos en tiempo, método y oportunidad. Por esta razón, procedimos a realizar la siguiente pregunta: “¿Has pensando en alguna otra solución para ese problema?”, con el objetivo de conocer la percepción del cliente con respecto a alguna otra solución que consideren que pudiera resolver el problema y en qué medida. Solo el 38% indicó que debería existir una modalidad web o compañía que pudiera hacer o agilizar los trámites de las diligencias, mientras que el otro 62% comentó que no tenían idea de cómo pudieran resolver este problema, o que tendrían que seguir solucionándolos mediante el mecanismo actual (amigo, dejarlo para el fin de semana, u otro).



Gráfica 21.- Resultados de Entrevistados que han pensado otra solución. Fuente: Elaboración propia

En el Anexo 02 se detalla la base de datos de las entrevistas realizadas.

5 Análisis Interno y Externo

- Analisis FODA Fasty

Se realizó un diagnóstico de las variables internas y externas que afectan al proyecto, cuyo resultado es el siguiente:

Amenazas <ul style="list-style-type: none">• Posible entrada de nuevos competidores al mercado• Cambios en los gustos y preferencias de los clientes a través del tiempo• Resistencia al cambio por parte de los usuarios para la utilización de nuevas tecnologías• Precios asequibles de los competidores• Posibles cambios en las legislaciones fiscales y laborales asociados al comercio electrónico nacional	Fortalezas <ul style="list-style-type: none">• Equipo de alto nivel, multidisciplinario y comprometido con el éxito del negocio• Modelo de negocio innovador y diferenciado que satisface las necesidades de nuestros clientes• Experiencia del cliente única y de alta calidad• Variedad y disponibilidad de servicios y productos a través de la solución informática• Plataforma tecnológica robusta y escalable• Procesos ágiles diseñados para cumplir con los requerimientos de nuestros clientes
Debilidades <ul style="list-style-type: none">• Financiamiento del negocio con altas tasas de interés• Recursos limitados para la promoción y publicidad del negocio• Falta de experiencia en el desarrollo e implantación de proyectos de software• Alta rotación de los programadores del aplicativo informático• Bisoñez en el mercado	Oportunidades <ul style="list-style-type: none">• Mercado con pocas barreras de entrada• Auge en la utilización de las tecnologías de la información en la República Dominicana, así como en el uso de telefonías móviles• Los competidores no ofrecen un servicio que cumpla con las principales demandas y factores claves para los clientes• Los posibles clientes están dispuestos a utilizar otras soluciones y a pagar comisiones por tener un servicio de mayor calidad y con celeridad en las entregas• Posibilidad de afianzar alianzas con diferentes proveedores• Alta población de bajo ingreso y desempleo, potenciales repartidores

5.1 Plan Estratégico

- Modelo de Negocio BCM



5.2 Objetivos del Proyecto

FASTY ha definido los siguientes Objetivos Estratégicos y Específicos:

Objetivos Estratégicos

- ✓ Posicionarnos como la empresa líder en el mercado de compras por internet en la República Dominicana
- ✓ Incrementar las ventas sostenidamente mediante la generación de nuevos servicios a nuestros clientes
- ✓ Generar empleos por medio de la implantación del modelo de negocio
- ✓ Proveen mejores y mayores servicios a través de la plataforma tecnológica

Objetivos Específicos

- ✓ Aumentar las ventas online un 5% mensual
- ✓ Incrementar las utilidades financieras en un 7% anual
- ✓ Lograr una rentabilidad de la empresa de 23% anual
- ✓ Lograr una participación en el mercado de un 22% en el primer año
- ✓ Incrementar la cantidad de Fastender en un 40% anual
- ✓ Responder el 90% de las compras en menos de una (1) hora
- ✓ Incrementar la cantidad de servicios disponibles en la plataforma anualmente

5.3 Visión y Misión

FASTY ha definido la Misión, Visión y Valores Corporativos, de la manera siguiente:

Misión

"Ofrecer un servicio de envíos y trámites de forma sencilla, oportuna y confiable, ofertando una alta gama de productos y proveedores de calidad, ajustados a las necesidades y expectativas de nuestros clientes".

Visión

"Convertirnos en la empresa líder de envíos en la región del Caribe, facilitando a todos nuestros clientes la solución más amplia en la gama de servicios, que permita cumplir con todas sus expectativas".

Valores Corporativos

- ✓ Dinamismo
- ✓ Eficiencia
- ✓ Calidad
- ✓ Puntualidad
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Transparencia

5.4 Ventajas Competitivas y Factores Críticos de Éxito

FASTY ha definido las siguientes ventajas competitivas y los Factores Críticos de Éxito:

Ventajas Competitivas

- Diversidad de servicios de todo tipo, desde compras y envíos de pedidos a restaurantes, farmacias, supermercados y otros
- Agilidad y transparencia en los procesos de envío en los tiempos pautados hacia los clientes
- Seguridad en las transacciones de compra y en los procesos de envíos
- Alta capacidad para responder la demanda de los clientes, mediante la tercerización del servicio de envíos
- Contar con una plataforma tecnológica robusta, escalable e intuitiva que potencie procesos ágiles, dinámicos y orientados hacia la satisfacción de los clientes

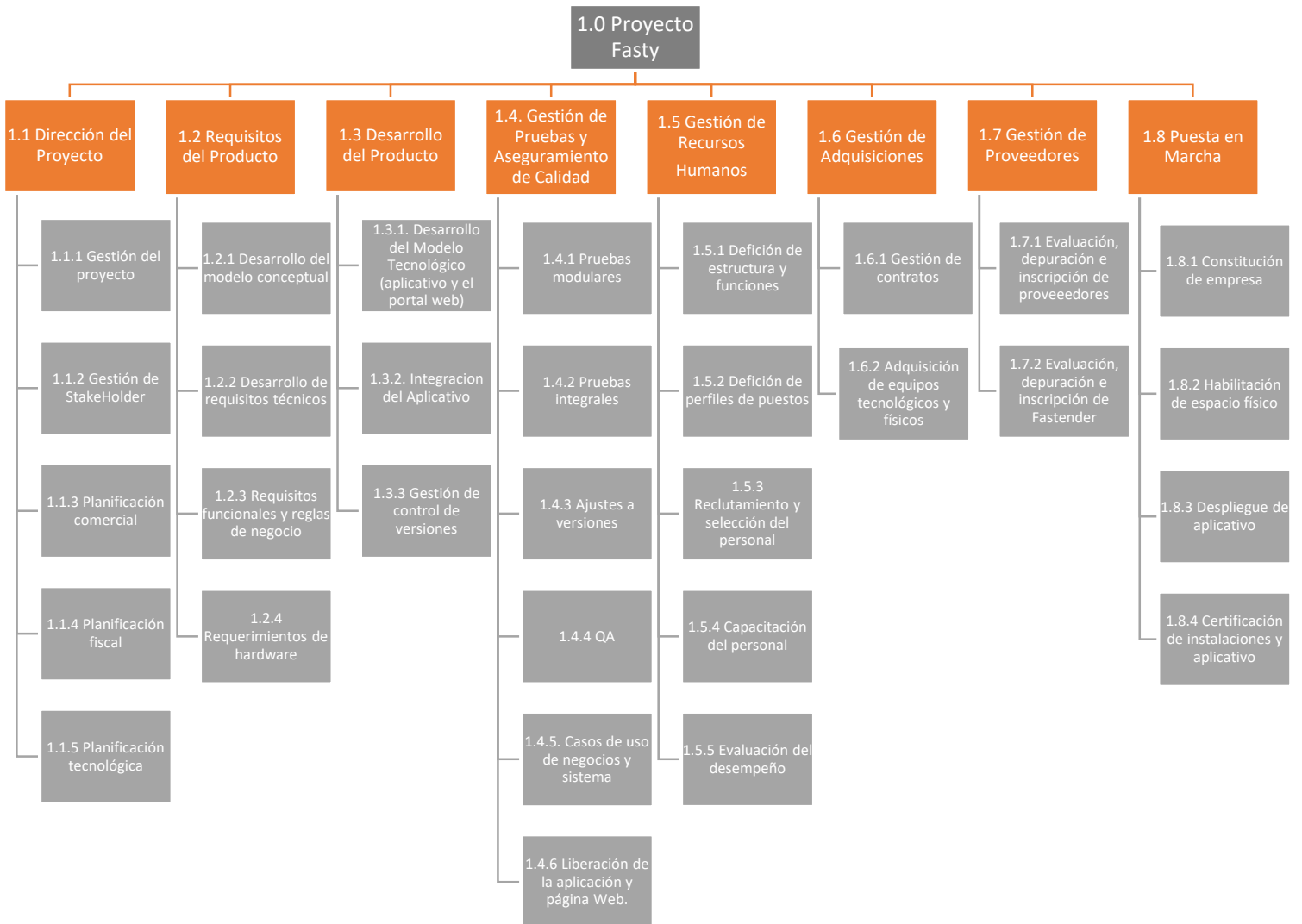
Factores Críticos de Éxito

- Desarrollar relaciones efectivas con nuestros proveedores y Fastender
- Conocer los factores críticos de calidad de nuestros clientes- Asegurar la disponibilidad de los servicios de compra y envío las 24 horas del día
- Asegurar la puntualidad en la entrega de los pedidos
- Contar con los equipos disponibles para soportar y potenciar el modelo de negocio a través del tiempo

- Solidez financiera para el mantenimiento de las operaciones de FASTY
- Gestionar correctamente los procesos de negocio para asegurar la rentabilidad deseada y mejorar la experiencia de nuestros clientes

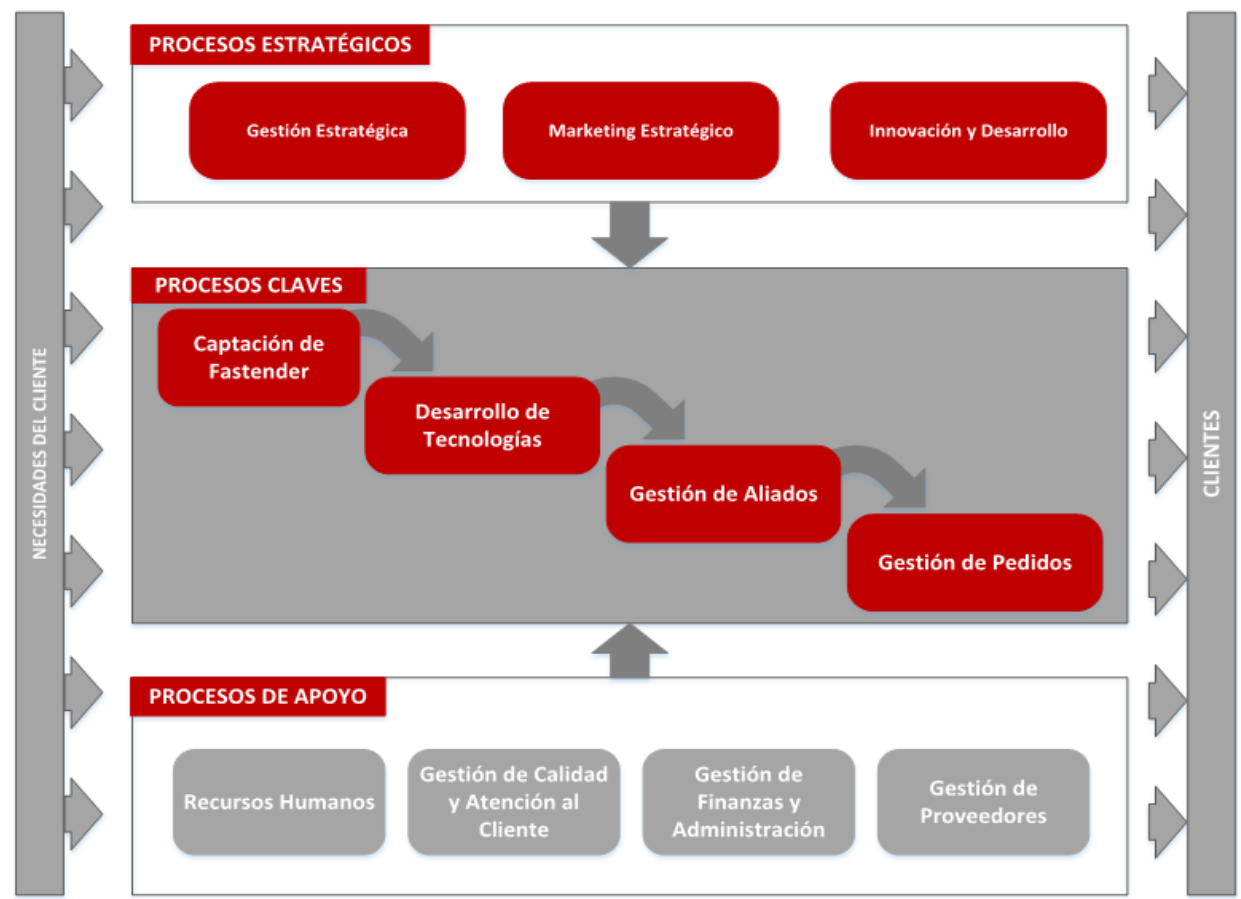
6. Plan de Acción

FASTY ha definido el siguiente WBS con el objetivo de identificar todas las actividades a ejecutar:



6.1 Análisis de actividades y tareas

FASTY ha determinado el mapa de procesos (ver siguiente imagen) con el objetivo de representar gráficamente los procesos y su interrelación, y así, comprender las actividades del negocio.



Cada proceso definido en el mapa de procesos se describe a continuación:

6.1.1 Procesos Estratégicos

❖ Proceso: Gestión Estratégica - P01

Objetivo	Definir y planificar las estrategias, objetivos y metas relacionadas directamente al funcionamiento del negocio. Asimismo, debe controlar la ejecución de las operaciones y/o proyectos que la empresa defina.
Alcance	Este proceso es aplicable durante la etapa de planificación de cada proceso definido en el mapa.
Principales actividades	<ol style="list-style-type: none"> i. Definir presupuesto anual. ii. Definir objetivos, indicadores y metas de empresa. iii. Asegurar el cumplimiento de las directrices definidas por la empresa. iv. Asegurar la provisión de recursos para la ejecución de las actividades del negocio.

❖ Proceso Marketing Estratégico - P02

Objetivo	Establecer el plan de marketing y asegurar la ejecución de las actividades descritas en el plan siempre enfocados en los objetivos de la empresa.
Alcance	Este proceso aplica a todas las actividades que la empresa realiza para difundir de forma correcta la marca, los productos y/o servicios que se ofertan.
Principales actividades	<ul style="list-style-type: none"> i. Realizar campañas de activación de marca ii. Manejar redes sociales y mantener contacto con grupos de comunicación. iii. Supervisar y controlar campañas de mercadeo. iv. Investigar y seleccionar los mercados meta.

❖ **Proceso: Innovación y Desarrollo - P03**

Objetivo	Definir e identificar nuevos servicios y/o productos basados en las herramientas tecnológicas con las que cuenta la empresa. Liderar las actividades de validación de los nuevos productos / servicios.
Alcance	Este proceso aplica a todas las actividades necesarias para la generación de nuevos productos y/o servicios.
Principales actividades	<ul style="list-style-type: none"> i. Investigar tendencias del mercado e identificar las nuevas necesidades del cliente. ii. Elaborar prototipos y validar con datos reales. iii. Definir las características de los nuevos productos y/o servicios.

6.1.2 Procesos de Apoyo

❖ **Proceso: Recursos Humanos - P04**

Objetivo	Establecer los planes de capacitación y gestionar la administración del personal de la empresa. Asimismo, definir y ejecutar los planes para mejorar el ambiente laboral.
Alcance	Este proceso aplica a todas las áreas de la empresa y para el personal que se encuentre en planilla. No aplica para los Fastender.
Principales actividades	<ul style="list-style-type: none"> i. Contratación de personal nuevo de acuerdo a los requerimientos de cada área. ii. Elaborar el plan de capacitaciones y asegurar su cumplimiento. iii. Realizar la administración del personal. iv. Definir el manual de descripción de puestos v. Realizar la medición del clima laboral. vi. Planificar y ejecutar campañas de integración de los trabajadores.

❖ **Proceso: Gestión de Calidad y Atención al Cliente - P05**

Objetivo	Controlar y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la empresa. Definir y controlar los puntos de contacto que el cliente tenga con la empresa. Gestionar de forma correcta los reclamos o quejas que puedan surgir a partir de las operaciones de la empresa.
Alcance	Este proceso aplica a todas las actividades identificadas donde el cliente tenga contacto directo con la empresa.
Principales actividades	<ul style="list-style-type: none"> i. Definir el plan de Calidad para la empresa. ii. Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la empresa. iii. Gestionar los reclamos y quejas. iv. Definir y actualizar los requisitos del cliente. v. Liderar proyectos para la mejora de la experiencia del cliente.

❖ **Proceso: Gestión de Finanzas y Administración - P06**

Objetivo	Asegurar el financiamiento y provisión de recursos para la correcta ejecución de las operaciones y proyectos de la empresa. Elaborar y controlar el presupuesto de la empresa. Administrar la infraestructura de la empresa.
Alcance	Este proceso aplica a las actividades de la empresa.
Principales actividades	<ul style="list-style-type: none"> i. Gestionar las formas de financiamiento de la empresa. ii. Realizar la gestión de cobros y pagos. iii. Realizar la contabilidad de ingresos y egresos. iv. Controlar el flujo de caja de la empresa. v. Ejecutar los planes de mantenimiento de los locales de la empresa.

❖ **Proceso: Gestión de Proveedores - P07**

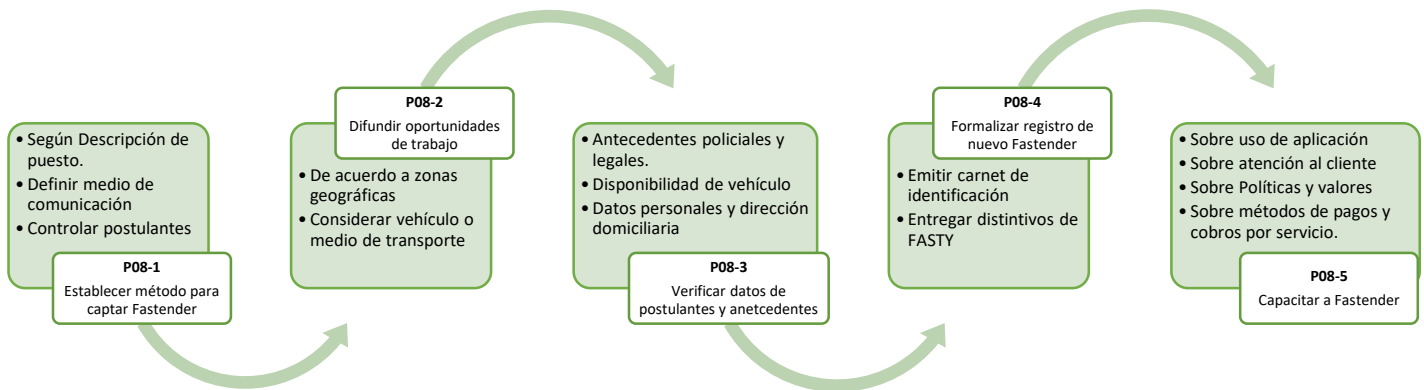
Objetivo	Asegurar la oportuna disposición de productos y/o servicios que se requieren para el normal funcionamiento de las operaciones.
Alcance	Este proceso aplica a todas las actividades que requieran contratar servicios o comprar productos para realizar sus actividades.
Principales actividades	<ul style="list-style-type: none"> i. Seleccionar y evaluar a los proveedores designados. ii. Asegurar el cumplimiento de los contratos firmados con proveedores. iii. Gestionar los almacenes de la empresa.

6.1.3 Procesos Clave

❖ Proceso: Captación de Fastender - P08

Objetivo	Captar a los Fastender de acuerdo a los requisitos definidos en la Descripción de puesto. Establecer métodos para difundir la oportunidad que brinda FASTY a los potenciales Fastender. Capacitar al Fastender en el manejo de la aplicación y características del servicio de FASTY.
Alcance	Este proceso aplica a las actividades para captar Fastender y su posterior gestión en temas de capacitación.

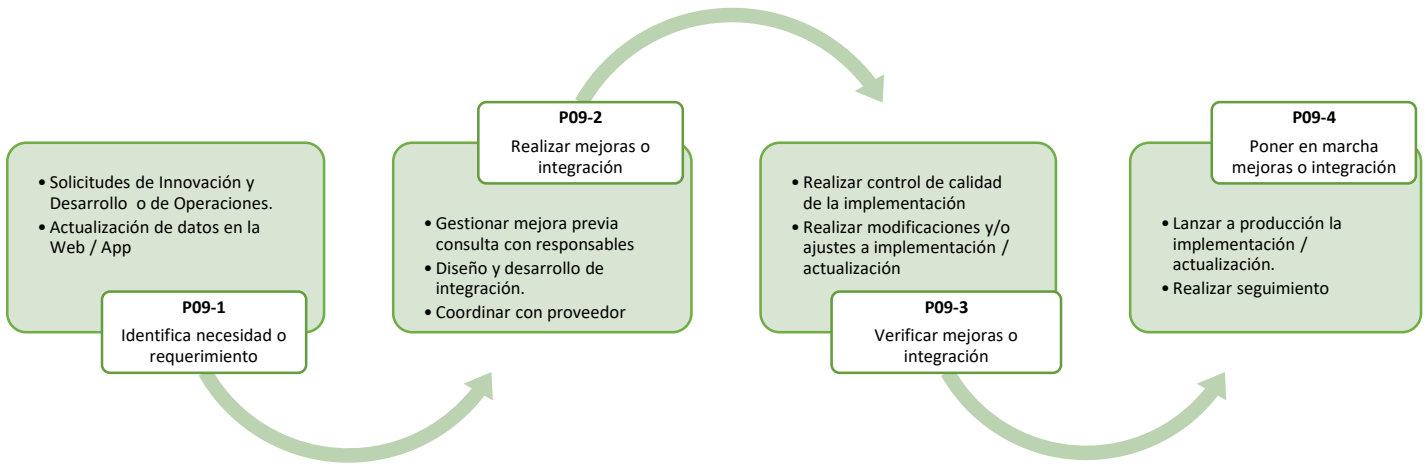
Detalle de las actividades del proceso P08:



❖ Proceso: Desarrollo de Tecnologías - P09

Objetivo	Desarrollar y brindar mantenimiento la página web y aplicación FASTY. Integrar tecnologías para el beneficio de FASTY. Actualizar página web y aplicación de acuerdo a los nuevos productos y/o servicios de FASTY.
Alcance	Este proceso aplica a las actividades de desarrollo y puesta en marcha de la página web y aplicación.

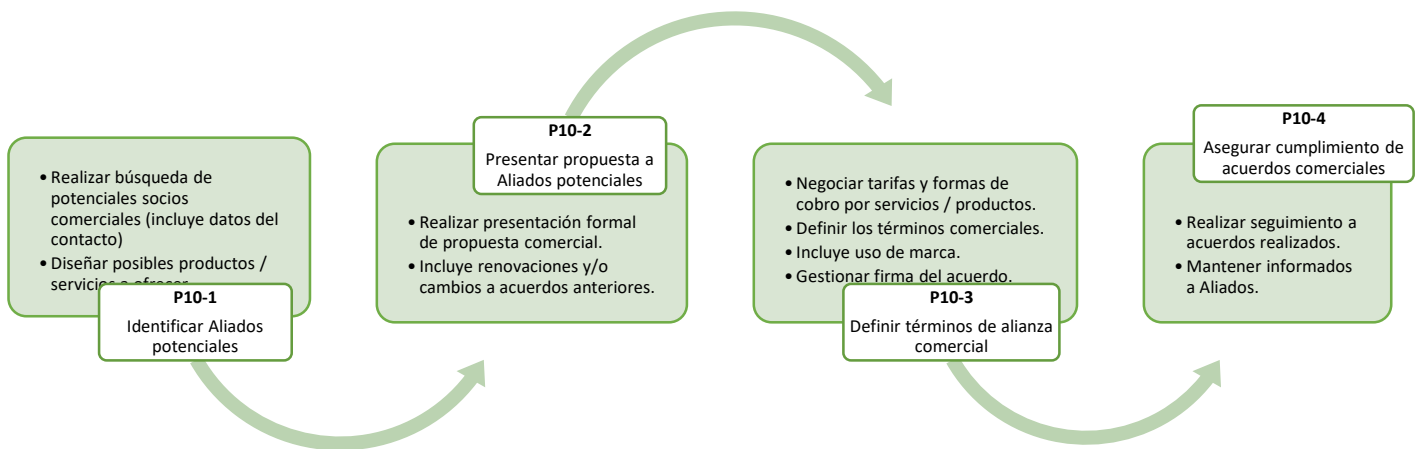
Detalle de las actividades del proceso P09:



❖ Proceso: Gestión de Aliados - P10

Objetivo	Obtener acuerdos comerciales con empresas y/o negocios para ofrecer sus productos por página web y aplicación. Gestionar los contratos comerciales.
Alcance	Este proceso aplica a las actividades para generar nuevos Aliados y mantener acuerdos con los antiguos.

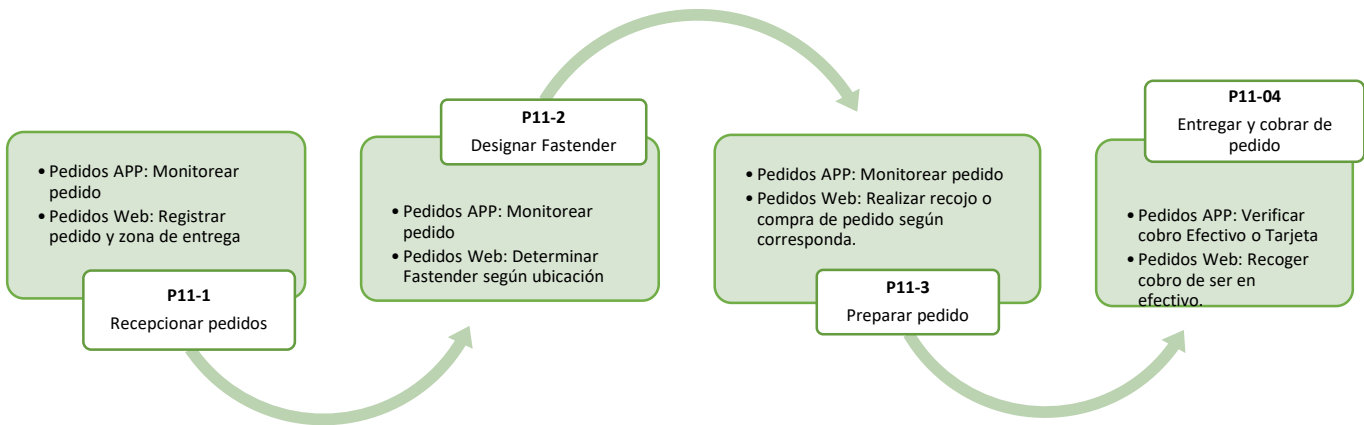
Detalle de las actividades del proceso P10:



❖ Proceso: Gestión de Pedidos - P11

Objetivo	Asegurar que los pedidos sean entregados en el tiempo y al precio pactado.
Alcance	Este proceso aplica desde la solicitud del pedido del cliente hasta el cobro final.

Detalle de las actividades del proceso P11:



6.2 Estructura Organizativa

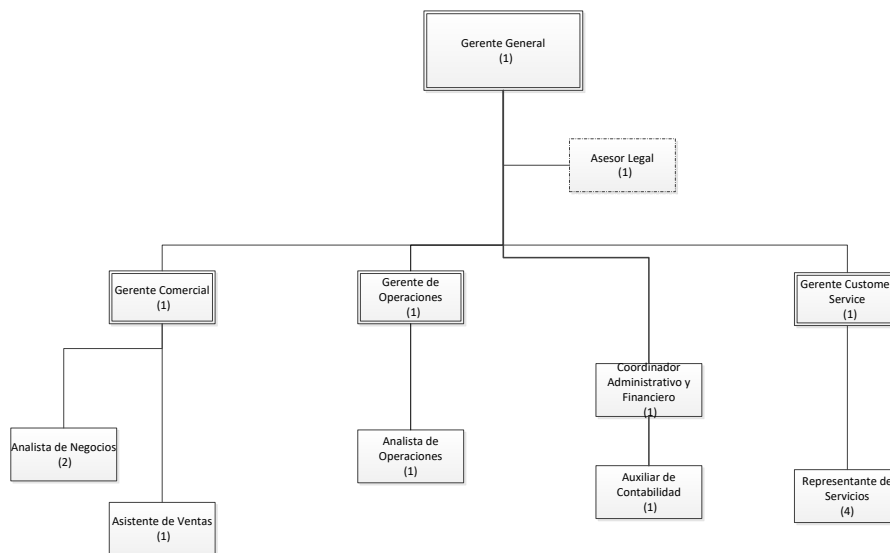
FASTY ha definido el siguiente Organigrama General para la ejecución de sus actividades:



ORGANIGRAMA GENERAL FASTY
APROBADO EL 28/08/2017

Puestos 12

Posiciones 15



REV.A	ORGANIGRAMA FASTY	20/08/2017	APROBADO
-------	-------------------	------------	----------

Se han definido la necesidad de implementar 12 puestos de trabajo divididos en 3 gerencias. En el Anexo 03 se detallan las Descripciones de puestos FASTY.

6.3 Infraestructura y Recursos

FASTY requiere para sus primeros 02 años de funcionamiento una oficina con capacidad para 25 personas ubicado en la zona financiera de Santo Domingo elegida para inicio de operaciones.

Por la naturaleza del negocio, se requiere que la inversión principal en recursos físicos se realice en:

- ✓ Computadoras personales
- ✓ Muebles de oficina
- ✓ Sistema de comunicación
- ✓ Material de oficina

Sobre los servicios externos es necesario la contratación de los siguientes:

- ✓ Desarrollo y mantenimiento de Aplicación FASTY
- ✓ Diseño y desarrollo de página web
- ✓ Servicio contable y asesoramiento legal
- ✓ Servicio de internet y teléfono
- ✓ Alquiler de almacenamiento de datos
- ✓ Servicio de Agua y Luz
- ✓ Servicio de limpieza de oficinas
- ✓ Servicio de seguridad integrada de oficinas
- ✓ Servicio de Seguros

En la siguiente figura se detalla el Presupuesto para recursos físicos:

Presupuesto Fasty				
Gastos Nómina Año 1	Costo Unitario (RD\$)	Meses	Total (RD\$)	(EURO\$)
Project Manager	\$ 65,000.00	12	\$ 780,000.00	\$ 14,156.08
Business Analyst	\$ 35,000.00	12	\$ 420,000.00	\$ 7,622.50
Encargado Customer Service	\$ 60,000.00	12	\$ 720,000.00	\$ 13,067.15
Representante de Servicio	\$ 20,000.00	12	\$ 240,000.00	\$ 4,355.72
Representante de Servicio	\$ 20,000.00	12	\$ 240,000.00	\$ 4,355.72
Sales Asistant 1	\$ 25,000.00	12	\$ 300,000.00	\$ 5,444.65
Coordinador Administrativo	\$ 30,000.00	12	\$ 360,000.00	\$ 6,533.58
	\$ 36,428.57			\$ 661.14
			Subtotal (a)	\$ 55,535.39
Gastos de Operación y Mantenimiento	Costo Unitario (RD\$)	Meses	Total (RD\$)	(EURO\$)
Gastos de Reclutamiento	\$ 150,000.00	1	\$ 150,000.00	\$ 2,722.32
Alquiler Local	\$ 55,000.00	12	\$ 660,000.00	\$ 11,978.22
Servicios Luz	\$ 13,300.00	12	\$ 159,600.00	\$ 2,896.55
Servicios de Agua	\$ 1,000.00	12	\$ 12,000.00	\$ 217.79
Teléfono e Internet	\$ 10,000.00	12	\$ 120,000.00	\$ 2,177.86
Mantenimiento del Local	\$ 12,000.00	12	\$ 144,000.00	\$ 2,613.43
Material Gastable	\$ 17,500.00	12	\$ 210,000.00	\$ 3,811.25
Viáticos y dietas	\$ 35,000.00	12	\$ 420,000.00	\$ 7,622.50
			Subtotal (b)	\$ 31,317.60

6.4 Cronograma del Proyecto

Se realizó un Diagrama de Gantt para definir el cronograma del proyecto. (Ver Anexo 04)

7. Optimización de Resultados

Fasty, a través de su equipo de dirección, establecerá el modelo de Balanced Scorecard para la gestión estratégica del modelo de negocio, con el objetivo de cumplir con las metas definidas para cada dimensión del negocio, es decir, los clientes, las finanzas y la rentabilidad, los procesos internos, y para el desempeño y mejora del aprendizaje interno.

Mediante esta herramienta, Fasty podrá traducir la estrategia en objetivos relacionados entre sí, medidos a través de indicadores y ligados a unos planes de la operación de cada área con la estrategia organizacional. Se trata de una herramienta de control de gestión, cuya función primordial la operacionalización del Plan Operativo Anual (POA) para medir el desempeño individual y por área.

El Balanced Scorecard permitirá realizar una comparación entre lo programado y lo completado en base a indicadores de gestión o KPI's, con el objetivo de analizar el grado de cumplimiento en los planes e iniciativas que fueron definidos en la planificación estratégica organizacional.

Mediante la implantación, se conseguirán los siguientes objetivos específicos:

- **Vinculación estratégica - operativa:**
 - Relacionar la estrategia con su ejecución definiendo objetivos en el corto, medio y largo plazo (operativizar la estrategia).
- **Generar y brindar información oportuna para la toma de decisión:**
 - Controlar y facilitar la toma de decisiones de manera ágil y la rendición de cuentas (toma de decisión gerencial).
- **Mejorar la comunicación institucional:**
 - Comunicar la estrategia a todos los niveles de la organización, consiguiendo así alinear a las personas con la estrategia.
- **Medir el desempeño organizacional.**
 - Establecer criterios objetivos que permitan medir el cumplimiento de las metas, mostrando sus avances, retrasos y apoyando la rendición de cuentas (Planificar - Hacer - Evaluar - Actuar).

A continuación presentamos el **Balanced Scorecard** a implementar, durante los próximos años.

1. Perspectiva de Clientes

Objetivos	Medidas	Periodicidad	Metas	Logro	% Real	Iniciativas
1. Proveer mejores y mayores servicios a través de la plataforma tecnológica	1.1. Porcentaje de satisfacción Top TwoBox - Servicios de Compra y Entrega	Mensual	95.00%			Implementación de Encuestas Virtuales de Satisfacción a procesos de cara al cliente
	1.2. Porcentaje de Satisfacción Proceso - Devoluciones de Pedidos	Semanal	99.00%			
	1.3. NPS	Mensual	40			
	1.4. Valoración del Servicio ofrecido por los Fastenders	Mensual	4.70/5.00			Planes de Incorporación de Nuevos Clientes - Beneficios
	1.5. Puntualidad en entrega de Pedidos en 0.5 horas (order - payment)	Mensual	95.50%			Auditorias de Procesos de Entrega de Pedidos / Optimización de Proceso de Pedidos
	1.6. Índice de devoluciones de mercancías compradas	Mensual	2.20%			Rediseño de Procesos de Reclamaciones
	1.7. Disponibilidad de Plataforma de Asistencia al Usuario	Diario	99.95%			Actualización Tecnológica de cara al cliente (servidores)

2. Perspectiva Financiera

Objetivos	Medidas	Periodicidad	Metas	Logro	% Real	Iniciativas
2. Garantizar la Sostenibilidad Financiera de Fasty	2.1. Incrementar la Rentabilidad Financiera del Negocio	Anual	23.00%			Incremento de Fuerzas de Venta, Iniciativas de Mercadeo, Plan de Mejora de la Imagen Organizacional y de la Marca
	2.2. Incremento del Capital de la Empresa y de los Valores de los Activos	Anual	10.00%			
	2.3. Incremento de Ingresos por Ventas Online	Anual	35.00%			
	2.4. Crecimiento del Valor de las Acciones en el Mercado	Mensual	1.20%			
	2.5. Participación en el mercado de compras online	Anual	22.00%			

3. Perspectiva de Procesos Internos

Objetivos	Medidas	Periodicidad	Metas	Logro	% Real	Iniciativas
3. Optimizar los procesos internos de cara al cliente y los procesos de apoyo que soportan la operación	3.1. Incrementar la cantidad de servicios disponibles en la plataforma anualmente	Anual	8			Nuevos Servicios Implementados en App/Portal Web
	3.2. Disponibilidad de Inventario en Almacén por parte de los Suplidores Contratados	Diario	99.00%			Medición de Puntos de Reorden y Nivel de Abastecimiento
	3.3. Incrementar la cantidad de Fastenders	Anual	8.50%			Reportes de Incorporación y Valoración de Fastenders
	3.4. Mejora de la conservación y almacenaje de los productos a Suplidores	Semanal	4			Auditorias Físicas para Revisión de Estado de los Productos Almacenados en Empresas Contratadas

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Objetivos	Medidas	Periodicidad	Metas	Logro	% Real	Iniciativas
4. Facilitar la Gestión del Capital Humano para lograr una excelencia operacional	4. 1. Evaluación del Desempeño de los Empleados Internos	Anual	92.00%			Evaluaciones Anuales de Desempeño Individuales y Colectivas
	4.2. Cumplimiento del Plan de desarrollo técnico y profesional	Trimestral	98.00%			Planes de Formación Técnica y Profesional a empleados
	4.3. Nivel de Compromiso Organizacional	Anual	90.00%			Encuesta de Clima Laboral (expectativas vs percepciones)
	4.4. Índice de Satisfacción Laboral de los Empleados	Semestral	95.00%			Encuesta de Clima Laboral (expectativas vs percepciones)

7.1 Plan Financiero

- Inversiones:

INVERSIONES ANUALES	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	Vida útil	Amortización (%)
Maquinaria	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00	10%
Mobiliario	7,000.00	5,000.00	3,500.00	5,500.00	6,500.00	7,500.00	5.00	20%
Equipos informáticos	18,725.95	5,400.00	7,020.00	4,563.00	5,247.45	6,034.57	4.00	25%
Software	25,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	4.00	25%
Vehículos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	20%
Existencias iniciales	5,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
Tesorería inicial	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
Otros	7,300.00	5,643.75	5,946.94	6,356.24	6,908.80	7,654.75	10.00	10%
TOTAL	63,525.95	21,043.75	21,466.94	21,419.24	23,656.25	26,189.32		

INMOVILIZADO ACUMULADO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Maquinaria	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mobiliario	7,000.00	12,000.00	15,500.00	21,000.00	27,500.00	35,000.00
Equipos informáticos	18,725.95	24,125.95	31,145.95	35,708.95	40,956.40	46,990.97
Software	25,000.00	30,000.00	35,000.00	40,000.00	45,000.00	50,000.00
Vehículos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otros	7,300.00	12,943.75	18,890.69	25,246.93	32,155.73	39,810.48
TOTAL	58,025.95	79,069.70	100,536.64	121,955.88	145,612.13	171,801.45

AMORTIZACIÓN ANUAL	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Maquinaria	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mobiliario	0.00	2,400.00	3,100.00	4,200.00	5,500.00	7,000.00
Equipos informáticos	0.00	6,031.49	7,786.49	8,927.24	10,239.10	11,747.74
Software	0.00	7,500.00	8,750.00	10,000.00	11,250.00	12,500.00
Vehículos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otros	0.00	1,294.38	1,889.07	2,524.69	3,215.57	3,981.05
TOTAL	0.00	17,225.86	21,525.56	25,651.93	30,204.67	35,228.79
AMORTIZACIÓN ACUMULADA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Maquinaria	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Mobiliario	0.00	2,400.00	5,500.00	9,700.00	15,200.00	22,200.00
Equipos informáticos	0.00	6,031.49	13,817.98	22,745.21	32,984.31	44,732.05
Software	0.00	7,500.00	16,250.00	26,250.00	37,500.00	50,000.00
Vehículos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otros	0.00	1,294.38	3,183.44	5,708.14	8,923.71	12,904.76
TOTAL	0.00	17,225.86	38,751.42	64,403.35	94,608.02	129,836.81

- Financiación:

FINANCIACIÓN PROPIA:						
Capital Social	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Aportaciones al Capital	50,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FINANCIACIÓN AJENA:						
Préstamos	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Nuevos préstamos constituidos	13,525.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Condiciones Préstamos:						
Tipo de interés %	12%					
Años	5					

Capital vivo	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Préstamos año 0	13,525.95	11,403.17	9,022.47	6,352.52	3,358.17	0.00
Préstamos año 1		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Préstamos año 2			0.00	0.00	0.00	0.00
Préstamos año 3				0.00	0.00	0.00
Préstamos año 4					0.00	0.00
Préstamos año 5						0.00
TOTAL Préstamos	13,525.95	11,403.17	9,022.47	6,352.52	3,358.17	0.00

Gastos financieros	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Préstamos año 0		1,643.40	1,385.49	1,096.23	771.83	408.02
Préstamos año 1			0.00	0.00	0.00	0.00
Préstamos año 2				0.00	0.00	0.00
Préstamos año 3					0.00	0.00
Préstamos año 4						0.00
TOTAL Préstamos	0.00	1,643.40	1,385.49	1,096.23	771.83	408.02

Devoluciones préstamos	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Préstamos año 0		2,122.78	2,380.70	2,669.95	2,994.35	3,358.17
Préstamos año 1			0.00	0.00	0.00	0.00
Préstamos año 2				0.00	0.00	0.00
Préstamos año 3					0.00	0.00
Préstamos año 4						0.00
TOTAL Préstamos	0.00	2,122.78	2,380.70	2,669.95	2,994.35	3,358.17

- **Productos y Servicios:**

VENTAS					
Nombre del producto o servicio	Comisión por venta (10%)	Fee Delivery (15%)	Productos Recomendados	Bases de Datos	Ingresos por Intereses
Ventas estimadas año 1 (unidades)	72,000	72,000	1,500	10	72,000
Incremento anual ventas %	45.00%	45.00%	35.00%	26.00%	45.00%
Precio de venta año 1	5.50	1.70	8.00	1,000.00	1.70
Incremento anual del precio %	13.00%	7.00%	6.00%	14.00%	7.00%
Periodo medio de cobro (días)	30				

COSTE DE VENTAS					
Nombre del producto o servicio	Comisión por venta (10%)	Fee Delivery (15%)	Productos Recomendados	Bases de Datos	Ingresos por Intereses
Coste del producto año 1	4.95	1.45	0.00	0.00	1.58
Incremento anual del precio %	13.00%	7.00%	0.10%	0.10%	7.00%
Periodo medio pago a proveedores (días)	30				

MARGEN BRUTO					
	Comisión por venta (10%)	Fee Delivery (15%)	Productos Recomendados	Bases de Datos	Ingresos por Intereses
	0.55	0.26	8.00	1,000.00	0.12
Ingresos por ventas:	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Comision por venta (10%)	396,000.00	648,846.00	1,063,134.17	1,741,945.34	2,854,177.44
Fee Delivery (15%)	122,400.00	189,903.60	294,635.44	457,126.88	709,232.35
Productos Recomendados	12,000.00	17,172.00	24,573.13	35,164.15	50,319.90
Bases de Datos	10,000.00	14,364.00	20,632.45	29,636.45	42,569.80
Ingresos por Intereses	122,400.00	189,903.60	294,635.44	457,126.88	709,232.35
TOTAL	662,800.00	1,060,189.20	1,697,610.62	2,720,999.70	4,365,531.84
Coste de ventas:	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Comision por venta (10%)	356,400.00	583,961.40	956,820.75	1,567,750.81	2,568,759.69
Fee Delivery (15%)	104,040.00	161,418.06	250,440.12	388,557.85	602,847.50
Productos Recomendados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Bases de Datos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Ingresos por Intereses	113,832.00	176,610.35	274,010.95	425,128.00	659,586.09
TOTAL	574,272.00	921,989.81	1,481,271.83	2,381,436.65	3,831,193.28

- **Gastos Fijos:**

Número de empleados	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Número de empleados	7	9	11	13	15
	661.14	694	729	765	804
Salario mensual año 1	661.14	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
Incremento salarial anual %	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
Cuotas Seguridad Social %	7.74%	7.74%	7.74%	7.74%	7.74%

Otros gastos	
Electricidad	2,896.55
Teléfono	2,177.86
Material de Oficina	3,811.25
Limpieza	1,975.00
Servicios Profesionales	2,722.32
Seguros	1,990.00
Alquiler	11,978.22
Marketing	20,000.00
TOTAL OTROS GASTOS	46,840.00

TOTAL GASTOS FIJOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Salarios	64,791.72	87,468.82	112,251.65	139,294.10	168,760.16
Seguridad Social	5,014.88	6,770.09	8,688.28	10,781.36	13,062.04
Gastos Recursos Humanos	69,806.60	94,238.91	120,939.93	150,075.46	181,822.19
Marketing	20,000.00	21,000.00	22,050.00	23,152.50	24,310.13
Gastos operativos	26,840.00	28,182.00	29,591.10	31,070.66	32,624.19
TOTAL GASTOS FIJOS	116,646.60	143,420.91	172,581.03	204,298.62	238,756.51

- **Cuenta de Resultados Provisional:**

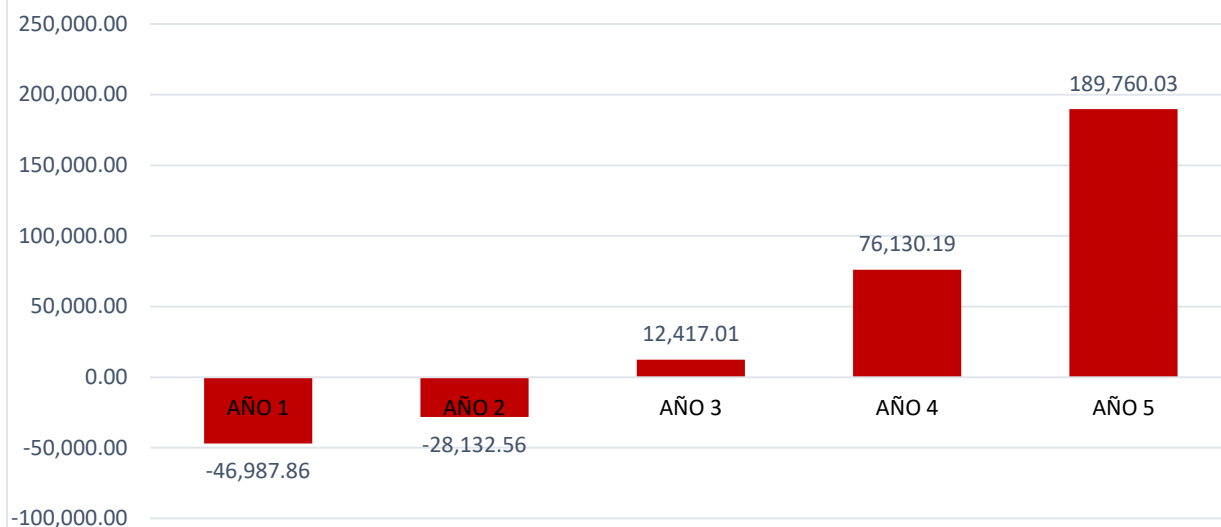
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	662,800.00	1,060,189.20	1,697,610.62	2,720,999.70	4,365,531.84
Ingresos de Explotación	662,800.00	1,060,189.20	1,697,610.62	2,720,999.70	4,365,531.84
Compras	574,272.00	921,989.81	1,481,271.83	2,381,436.65	3,831,193.28
Variación de existencias	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Recursos Humanos	69,806.60	94,238.91	120,939.93	150,075.46	181,822.19
Marketing	20,000.00	21,000.00	22,050.00	23,152.50	24,310.13
Gastos operativos	26,840.00	28,182.00	29,591.10	31,070.66	32,624.19
Dotación para la amortización	17,225.86	21,525.56	25,651.93	30,204.67	35,228.79

Resultado de Explotación	-45,344.46	-26,747.07	18,105.83	105,059.76	260,353.26
Gastos financieros	1,643.40	1,385.49	1,096.23	771.83	408.02
Resultado antes de Impuestos	-46,987.86	-28,132.56	17,009.60	104,287.93	259,945.25
Impuesto sobre beneficios	0.00	0.00	4,592.59	28,157.74	70,185.22
RESULTADO DEL EJERCICIO	-46,987.86	-28,132.56	12,417.01	76,130.19	189,760.03
Dividendos	0.00	0.00	1,862.55	11,419.53	56,928.01
Reservas	0.00	0.00	10,554.46	75,265.12	208,097.14

PORCENTAJES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	662,800	1,060,189	1,697,611	2,721,000	4,365,532
Ingresos de Explotación	100%	100%	100%	100%	100%
Compras	87%	87%	87%	88%	88%
Variación de existencias	0%	0%	0%	0%	0%
Recursos Humanos	11%	9%	7%	6%	4%
Marketing	3%	2%	1%	1%	1%
Gastos operativos	4%	3%	2%	1%	1%
Dotación para la amortización	3%	2%	2%	1%	1%
Resultado de Explotación	-7%	-3%	1%	4%	6%
Gastos financieros	0%	0%	0%	0%	0%
Resultado antes de Impuestos	-7%	-3%	1%	4%	6%
Impuesto sobre beneficios	0%	0%	0%	1%	2%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-7%	-3%	1%	3%	4%

Distribución de Resultados					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Reservas	0.00	0.00	10,554.46	75,265.12	208,097.14
Dividendos	0.00	0.00	1,862.55	11,419.53	56,928.01

RESULTADO DEL EJERCICIO



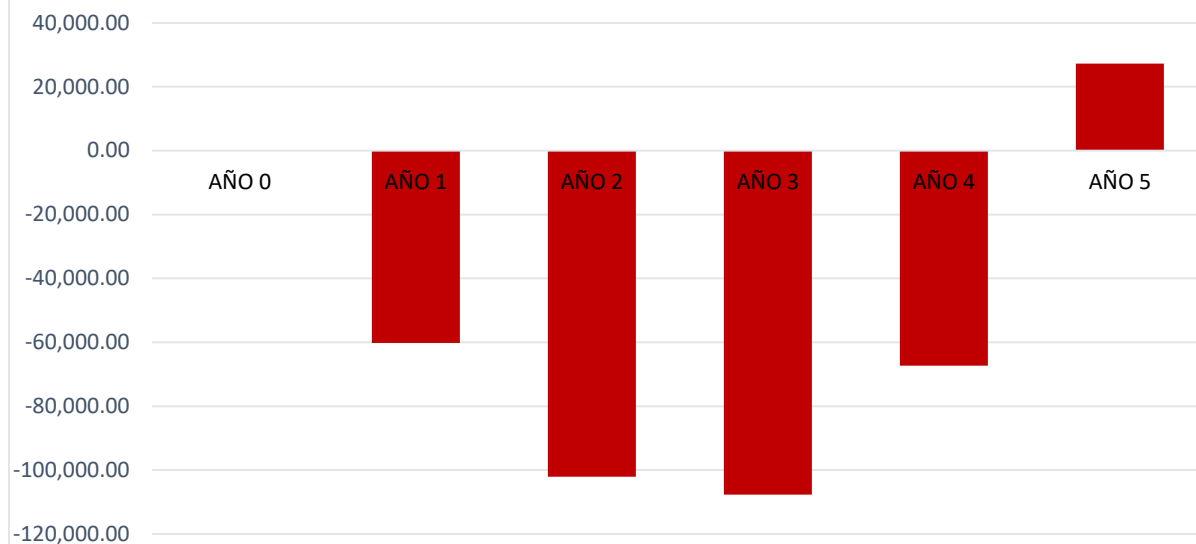
- **Balance Previsional:**

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
Inmovilizado	58,025.95	79,069.70	100,536.64	121,955.88	145,612.13	171,801.45
Amortización Inmovilizado	0.00	-17,225.86	-38,751.42	-64,403.35	-94,608.02	-129,836.81
ACTIVO NO CORRIENTE	58,025.95	61,843.84	61,785.22	57,552.53	51,004.11	41,964.64
Existencias	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Clientes	0.00	54,476.71	87,138.84	139,529.64	223,643.81	358,810.84
Tesorería	0.00	-60,204.81	-102,018.30	-107,682.37	-67,326.94	27,268.15
ACTIVO CORRIENTE	0.00	-5,728.09	-14,879.46	31,847.27	156,316.87	386,078.98
Cuentas con socios deudoras	5,500.00	5,500.00	59,764.14	111,672.56	193,167.01	334,706.14
	63,525.95	61,615.74	106,669.90	201,072.35	400,487.99	762,749.76
PASIVO Y PATRIMONIO						
Capital	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00
Reservas	0.00	0.00	0.00	10,554.46	75,265.12	208,097.14
Resultado ejercicio	0.00	-46,987.86	-28,132.56	12,417.01	76,130.19	189,760.03
FONDOS PROPIOS	50,000.00	3,012.14	21,867.44	72,971.47	201,395.30	447,857.17
Préstamos a largo plazo	13,525.95	11,403.17	9,022.47	6,352.52	3,358.17	0.00
PASIVO A LARGO PLAZO	13,525.95	11,403.17	9,022.47	6,352.52	3,358.17	0.00
Proveedores	0.00	47,200.44	75,779.98	121,748.37	195,734.52	314,892.60
PASIVO A CORTO PLAZO	0.00	47,200.44	75,779.98	121,748.37	195,734.52	314,892.60
Cuentas con socios acreedoras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	63,525.95	61,615.74	106,669.90	201,072.35	400,487.99	762,749.76

- Presupuesto de Tesorería:

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
TESORERÍA INICIAL	0.00	0.00	-60,204.81	-102,018.30	-107,682.37	-67,326.94
COBROS						
Cobros de ventas	0.00	608,323.29	973,050.36	1,558,080.98	2,497,355.89	4,006,721.00
Capital	50,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Préstamos	13,525.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL COBROS Y TESORERÍA INICIAL	63,525.95	608,323.29	912,845.56	1,456,062.68	2,389,673.51	3,939,394.07
PAGOS						
Inmovilizado	63,525.95	21,043.75	21,466.94	21,419.24	23,656.25	26,189.32
Suministros	0.00	527,071.56	846,209.82	1,359,523.46	2,185,702.13	3,516,300.68
Gastos de personal	0.00	69,806.60	94,238.91	120,939.93	150,075.46	181,822.19
Marketing	0.00	20,000.00	21,000.00	22,050.00	23,152.50	24,310.13
Gastos financieros	0.00	1,643.40	1,385.49	1,096.23	771.83	408.02
Devoluciones de préstamos	0.00	2,122.78	2,380.70	2,669.95	2,994.35	3,358.17
Otros gastos	0.00	26,840.00	28,182.00	29,591.10	31,070.66	32,624.19
Pago Impuesto Beneficios	0.00	0.00	0.00	4,592.59	28,157.74	70,185.22
Pago dividendos	0.00	0.00	0.00	1,862.55	11,419.53	56,928.01
TOTAL PAGOS	63,525.95	668,528.09	1,014,863.85	1,563,745.06	2,457,000.45	3,912,125.92
SALDO TESORERÍA	0.00	-60,204.81	-102,018.30	-107,682.37	-67,326.94	27,268.15

SALDOS DE TESORERÍA



- Análisis Económico-Financiero:**

LIQUIDEZ		FÓRMULA	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1. Fondo de Maniobra	Activo Corriente - Pasivo Corriente		-52,929	-90,659	-89,901	-39,418	71,186
2. Liquidez Total	Activo Corriente / Pasivo Corriente		-0.1	-0.2	0.3	0.8	1.2
3. Prueba Ácida	Activo Corriente - Exist./Pasivo Corriente		-0.1	-0.2	0.3	0.8	1.2
4. Tesorería	Tesorería / Pasivo Corriente		-1.3	-1.3	-0.9	-0.3	0.1
SOLVENCIA			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
5. Endeudamiento	Fondos Ajenos / Fondos Propios		19.5	3.9	1.8	1.0	0.7
6. Cobertura de Intereses	BAIT / Gastos Financieros		-27.6	-19.3	16.5	136.1	638.1
7. Solvencia	Activo Realizable / Fondos Ajenos		1.1	1.3	1.6	2.0	2.4
RENTABILIDAD			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
8. Rentabilidad económica (ROI)	BAIT/ Activo Neto = Margen * Rotacion		-73.59%	-25.07%	9.00%	26.23%	34.13%
9. Rentabilidad financiera (ROE)	BN/Fondos Propios=[ROI+e*(ROI-Kd)]*(1-t)		1559.95%	-128.65%	17.02%	37.80%	42.37%
10. Crecimiento interno (ICI)	Beneficio Retenido / Fondos Propios		0.00%	0.00%	14.46%	37.37%	46.47%

- VAN y TIR:

VAN Y TIR	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
BENEFICIO EXPLOTACIÓN		-45,344.46	-26,747.07	18,105.83	105,059.76	260,353.26
IMPUESTOS		-13,603.34	-8,024.12	5,431.75	31,517.93	78,105.98
AMORTIZACIÓN		17,225.86	21,525.56	25,651.93	30,204.67	35,228.79
INVERSIÓN	-63,525.95					
FLUJO DE CAJA OPERATIVO	-63,525.95	-14,515.26	2,802.61	38,326.01	103,746.50	217,476.07

VAN 115,160.0

TIR 43.01%

8. Conclusiones

Fasty, aplicación diseñada para realizar servicios de domicilios en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, abarcando el Sector del Gran Santo Domingo; es una propuesta del mercado retail digital que permite incursionar en el mercado del e-commerce como una plataforma digital que permite en tiempo real, utilizando el sistema de geolocalización ubicar al domiciliario afiliado (fastender) más cercano a realizar la compra y posteriormente el domicilio seleccionado por el cliente.

Es así como pretende incursionar en un mercado de personas entre los 18 y 60 años, aprovechando el hecho de que actualmente no existe en la zona una aplicación que permita realizar pedidos de cualquier índole desde una sola plataforma, garantizando un tiempo de entrega de máximo 40 minutos.

Fasty pretende transformar la forma en la que se hace mercado, aprovechando el hecho de que encuentras un supermercado distribuido de tal forma en una aplicación. La idea de negocio no requiere de una gran planta de personal para gestionar sus entregas, ya que con la economía colaborativa, se realiza la interacción entre el ofertante, Fasty y el fastender obteniendo así beneficios para las tres partes implicadas.

Finalmente tal como se ve en el Business Canval, la empresa tiene varias fuentes de ingresos lo que permite una diversificación y una escalabilidad a otras zonas del país.

9. Fuentes de referencia

- *Accidentes de tráfico, principal causa muerte violenta en RD.* Artículo publicado en el periódico Listín Diario (2017). Obtenido el 08 de Julio del 2017 desde <http://www.listindiario.com/la-republica/2017/03/21/458587/accidentes-de-trafico-principal-causa-muerte-violenta-en-rd>
- *Compras locales por Internet crecen en un 70%.* Economía (2016). Fuente: <http://acento.com.do/2016/economia/8398448-compras-locales-internet-crecen-70/>
- *Gastos de consumo de los hogares; p. 135.* Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares ENIGH (2007).

- *Parque vehicular de la República Dominicana según provincia; p. 7.* Boletín Parque vehicular 2016 de la Gerencia de Estudios Económicos y Tributarios, Dirección General de Impuestos Internos (2016). Fuente: <http://www.dgii.gov.do/informacionTributaria/estadisticas/parqueVehicular/Documents/ParqueVehicular2016.pdf>
- *Sondeo Hábitos de Consumo de Medicamentos.* Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado (2016). Fuente: <http://proconsumidor.gob.do/files/medicamentos.pdf>

⁽¹⁾ FUENTE: <http://www.listindiario.com/economia/2016/05/11/418788/tapones-provocan-rd-48-mm-en-perdidas>

⁽²⁾ Fuente DGII.gov.do

10. Anexos

Anexo 01 - Base de Datos Encuestas FASTY

Anexo 02 - Base de Datos Entrevistas FASTY

Anexo 03 - Descripción de Puestos FASTY

Anexo 04 - Cronograma del Proyecto FASTY

ANEXO 01

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24
Timestamp	1. ¿Sexo:	2. ¿Cuál es su edad?	3. ¿Usted ha realizado compras o solicitado servicios en comercios locales a domicilio a través de internet en los últimos 12 meses?	4. ¿Está dispuesto a realizar compras/pedidos por internet?	5. ¿En qué horario acostumbra a realizar compras/pedidos por internet?	6. ¿En qué lugar acostumbra a realizar las compras/pedidos por internet?	7. ¿Alrededor de cuántas veces y por qué medio solicita servicios a domicilio al mes? [Aplicaciones en mi móvil]	7. ¿Alrededor de cuántas veces y por qué medio solicita servicios a domicilio al mes? [Aplicaciones en mi móvil]	7. ¿Alrededor de cuántas veces y por qué medio solicita servicios a domicilio al mes? [Aplicaciones en mi móvil]	7. ¿Alrededor de cuántas veces y por qué medio solicita servicios a domicilio al mes? [Aplicaciones en mi móvil]	8. ¿A qué tipo de establecimiento realiza los pedidos a domicilio?	9. ¿Cuáles de las siguientes empresas prestan el servicio de domicilio o utilizan/has utilizado?	10. Normalmente estos servicios de domicilio cobran por servicio por:	11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios de delivery/domicilios locales que ha utilizado?	12. ¿Qué aspectos mejoraría del servicio de domicilios que utiliza?	13. ¿Cuál(es) considera el momento de elegir el servicio de delivery?	14. ¿Está dispuesto a pagar una tarifa flexible por recibir tus pedidos o solicitar diligencias desde el lugar donde te encuentres en un tiempo oportuno?	15. ¿Qué tiempo máximo esperarías por cada establecimiento o en que solicites tu pedido? (Restaurantes)	15. ¿Qué tiempo máximo esperarías por cada establecimiento o en que solicites tu pedido? (Farmacias)	15. ¿Qué tiempo máximo esperarías por cada establecimiento o en que solicites tu pedido? (Supermercado)	15. ¿Qué tiempo máximo esperarías por cada establecimiento o en que solicites tu pedido? (Colmado)	15. ¿Qué tiempo máximo esperarías por cada establecimiento o en que solicites tu pedido? (Tiendas)	15. ¿Qué tiempo máximo esperarías por cada establecimiento o en que solicites tu pedido? (Lavandería)
2017/07/24 3:11:04 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	Si	Medio día; Tarde; Noche	Casa; Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	All Delivery; Delivery RD; Colmapp	Tarifa fija; Es gratis	Regular	Calidad y variedad de los productos	Puntualidad; Calidad del producto que recibo; Variedad de artículos y categorías disponible para domicilio	Si	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/24 3:27:00 pm GMT-4	Masculino	25-34	Si	Tal vez	Tarde	en el carro	3-5 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	Tasker; Ninguno	Es gratis	Insatisfecho	El tiempo de respuesta	Puntualidad; Precio; Calidad del producto que recibo; Variedad de artículos y categorías disponible para domicilio; Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito)	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 4:24:23 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	No	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant	Ninguno	Regular	Regular	Regular	Puntualidad; Precio; Calidad del producto que recibo	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora
2017/07/24 4:32:32 pm GMT-4	Masculino	35-44	Si	Si	Mañana; Medio día	Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	Ninguno	Tarifa por zona; Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Satisfecho	Puntualidad; Calidad del producto que recibo; Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito); Facilidad para realizar el pedido	Si	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/24 4:27:21 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	Tal vez	Tarde; Noche	Casa; Oficina	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Rapidez, aspecto de los empleados	Puntualidad; Precio; Calidad del producto que recibo	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos
2017/07/24 5:41:26 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	Tal vez	Tarde; Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	All Delivery; Delivery RD	Tarifa fija; Tarifa por zona	Regular	Rapidez	Puntualidad; Calidad del producto que recibo; Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito); Facilidad para realizar el pedido; Seguridad del pago y protección de mis datos	Sí	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos
2017/07/24 6:22:30 pm GMT-4	Femenino	25-34	Sí	Sí	Tarde	Casa	3-6 veces	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	All Delivery	Tarifa por zona	Satisfecho	Satisfecho	Puntualidad; Calidad del producto que recibo; Facilidad para realizar el pedido	Sí	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/24 6:32:13 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	Ninguno	Regular	Regular	Regular	Puntualidad; Precio; Calidad del producto que recibo	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/24 8:39:54 pm GMT-4	Femenino	25-34	Sí	Sí	Mañana	Oficina	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant; Farmacias; Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Tiempo de respuesta	Puntualidad; Calidad del producto que recibo; Opciones y ofertas; Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora
2017/07/24 8:40:35 pm GMT-4	Femenino	25-34	Sí	Tal vez	Medio día; Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	Ninguno	Tarifa por zona	Regular	Seguridad y rapidez	Puntualidad; Precio; Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito)	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos
2017/07/24 8:54:09 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	Tal vez	Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	Nunca	1-2 veces	Farmacias	Ninguno	Es gratis	Regular	Tiempo	Puntualidad; Calidad del producto que recibo	Sí	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/24 8:58:07 pm GMT-4	Femenino	25-34	Sí	Sí	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Nunca	Restaurant	Delivery RD	Tarifa fija; Tarifa por zona; Tarifa por monto del pedido; Es gratis	Satisfecho	Satisfecho	Precio; Calidad del producto que recibo; Variedad de artículos y categorías disponible para domicilio; Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito)	No	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora
2017/07/24 8:58:13 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez	Tarde	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	Delivery RD	Es gratis	Satisfecho	Deberían ser más puntuales y poner atención a las direcciones.	Puntualidad; Precio; Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/24 9:03:12 pm GMT-4	Femenino	25-34	Sí	Sí	Tarde; Noche	Casa; Oficina	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant; Tiendas	All Delivery	Tarifa por zona	Regular	Regular	Puntualidad; Calidad del producto que recibo; Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito); Facilidad para realizar el pedido	Sí	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos
2017/07/24 9:05:58 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	Sí	Medio día; Tarde; Noche	Casa; Oficina	3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant; Farmacias; Colmado	All Delivery	Tarifa por monto del pedido	Insatisfecho	Es muy costoso	Puntualidad; Precio; Calidad del producto que recibo; Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito); Facilidad para realizar el pedido	Sí	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	
2017/07/24 9:15:30 pm GMT-4	Femenino	45-54	No	Tal vez	Mañana	Donde amigos	7 veces o más	3-6 veces	3-6 veces	3-6 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Que sea más rápido	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Facilidad para realizar el pedido	S/A	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 9:27:06 pm GMT-4	Masculino	18-24	No	S/A	Mañana;Medio día;Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	Nunca	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias	Ninguno	Es gratis	Regular	Conocer la ubicación y status del servicio mientras espero	Puntualidad;Precio;Información del artículo a comprar	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos
2017/07/24 9:35:24 pm GMT-4	Masculino	18-24	No	S/A	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Tiendas	All Delivery	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Mejor servicio al cliente	Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protección de mis datos	S/A	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	
2017/07/24 9:37:30 pm GMT-4	Masculino	18-24	S/A	S/A	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD	Tarifa fija	Regular		Puntualidad	S/A	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora	45 minutos	45 minutos	
2017/07/24 9:38:35 pm GMT-4	Femenino	18-24	S/A	S/A	Tarde	Casa	1-2 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Regular	el tiempo que tardan	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	S/A	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/24 9:41:30 pm GMT-4	Masculino	18-24	No	Tal vez	Mañana;Medio día;Tarde;Noche	Casa;Oficina	Nunca	Nunca	1-2 veces	Nunca	Tiendas	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Regular	Servicio	Puntualidad;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	No	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/24 9:41:34 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	S/A	Tarde;Noche	Casa;Donde amigos	3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Colmado	Ninguno	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	El tiempo en que deberías de llegar al producto	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pago (efectivo, tarjeta de crédito);Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/24 9:52:03 pm GMT-4	Masculino	18-24	No	S/A	Medio día;Noche	Casa;Oficina	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery;Delivery RD	Tarifa fija;Es gratis	Regular		Puntualidad;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito)	S/A	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/24 9:54:28 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	No	Mañana;Medio día;Tarde;Noche	Casa;Oficina;Donde amigos	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias	Ninguno	Es gratis	Regular	La rapidez	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);De suento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	No	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	
2017/07/24 9:54:29 pm GMT-4	Masculino	18-24	S/A	S/A	Medio día;Tarde;Noche	Casa;Oficina	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Colmado	Colmap;Dominó	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);De suento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	S/A	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/24 9:54:30 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez			3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno		Satisfecho		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	
2017/07/24 9:54:21 pm GMT-4	Femenino	25-34	S/A	S/A	Tarde;Noche	Casa	3-6 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tiendas	Ninguno	Es gratis	Regular		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/24 9:55:10 pm GMT-4	Femenino	25-34	S/A	Tal vez	Tarde	Oficina	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD	Es gratis	Satisfecho	Rapidez en la entrega	Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Seguridad del pago y protección de mis datos	S/A	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	
2017/07/24 9:57:53 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	MaÃtzana	Oficina	Nunca	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tendas	All Delivery	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad; Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos)	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/24 9:58:30 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	MaÃtzana;Noche	Oficina	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Tiendas	All Delivery;Colm app;Asuper.com.do	Tarifa por zona	Regular	Tarifa fija de envÃo, presencia del producto.		SÃ-	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora	
2017/07/24 9:59:49 pm GMT-4	Femenino	18-24	No	Tal vez	Medio dÃe;Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tendas	All Delivery	Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Satisfecho		Puntualidad; Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos);Facilidad para realizar el pedido;informaciÃn del artÃculo a comprar;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	
2017/07/24 10:01:40 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	SÃ-	Tarde;Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos);Facilidad para realizar el pedido;informaciÃn del artÃculo a comprar	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/24 10:01:57 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		Tarde;Noche	Casa;Oficina	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Farmacias;Colmado;Tendas	All Delivery;Delivery RD	Tarifa fija;Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Servicio al Cliente eficaz	Puntualidad;Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/24 10:02:25 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	7 veces o mÃs	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tendas	All Delivery;Colm app	Tarifa por zona	Satisfecho	forma de pedido	Precio;Calidad del producto que recibo	No	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	
2017/07/24 10:03:20 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos);Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/24 10:04:37 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	MaÃtzana;Tarde;Noche	Casa;Oficina	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Mejorar el servicio al cliente por parte de quÃn atiende el pedido.	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	
2017/07/24 10:05:07 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		Tarde;Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery	Es gratis	Satisfecho	El tiempo de entrega de los productos	Puntualidad;Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos)	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/24 10:06:13 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-		Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Colmapp	Tarifa fija;Es gratis	Regular	Rapidez, informalidad, facilidades para ordenar	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artÃculos y categorÃas disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos);Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/24 10:07:17 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÃ-	SÃ-	MaÃtzana;Tarde	Casa;Oficina	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias	All Delivery;Colm app	Tarifa fija;Es gratis	Regular	Agregar un tracking en tiempo real	Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	45 minutos	1 Hora	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/24 10:07:33 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		Medio dÃe;Noche	Casa;Oficina	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias	Ninguno	Tarifa fija	Regular	Rapidez	Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos);Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/24 10:08:15 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	MaÃtzana	Oficina	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tendas	Ninguno	Tarifa por zona	Satisfecho		Puntualidad;Calidad del producto que recibo	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	
2017/07/24 10:10:51 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Medio dÃe;Tarde	Casa	3-6 veces	Nunca	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery		Satisfecho		Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos)	No	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	
2017/07/24 10:10:59 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		MaÃtzana;Tarde	Oficina	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tendas	Ninguno		Satisfecho	Tiempo	Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃDitos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	No	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	
2017/07/24 10:12:36 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	SÍ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Seguridad del pago y protección de mis datos	SÍ-	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 10:18:26 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÍ-		Mañana;Tarde	Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Tendencias	All Delivery;Delivery RD	Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	SÍ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/24 10:15:49 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÍ-	SÍ-	Medio día	Casa	3-6 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tiendas	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Speed	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	SÍ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 10:20:46 pm GMT-4	Femenino	18-24	SÍ-	SÍ-	Tarde;Noche	Casa;Oficina;Donde amigos	3-6 veces	Nunca	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery;Colm app	Tarifa por zona;Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Regular	El tiempo para recibir la orden.	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	SÍ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 10:22:45 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	Tal vez	Mañana;Tarde	Casa;Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/24 10:22:05 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	SÍ-	Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery;Delivery RD	Tarifa fija;Tarifa por zona	Satisfecho	Las coberturas de zonas y los métodos de pago	Puntualidad;Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	SÍ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos	
2017/07/24 10:22:46 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÍ-	SÍ-	Tarde;Noche	Casa	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	1-2 veces	Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa por zona;Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Reforzar el Servicio al cliente	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	SÍ-	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos	1 Hora	45 minutos	
2017/07/24 10:24:57 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÍ-	SÍ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Tiendas	Ninguno	Tarifa por zona	Satisfecho	Rapidez	Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito)	SÍ-	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	
2017/07/24 10:25:15 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÍ-	SÍ-	Noche	Casa	Nunca	3-6 veces	3-6 veces	3-6 veces	Farmacias;Colmado;Tiendas	Ninguno	Tarifa por zona	Regular	Tiempo de entrega y costo de tal	Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito)	SÍ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/24 10:27:53 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÍ-	SÍ-	Noche	Casa;Oficina	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	La duración	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Seguridad del pago y protección de mis datos	SÍ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/24 10:28:30 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÍ-		Tarde	Oficina	1-2 veces	3-6 veces	7 veces o más	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tiendas	All Delivery;Delivery RD	Tarifa por zona	Satisfecho		Puntualidad;Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protección de mis datos	SÍ-	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24
2017/07/24 10:34:05 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Tiem pas	All Delivery	Tarifa por zona	Satisfecho		Puntualidad;C alidad del producto que recibo;Segurid ad del pago y protecciÃ³n de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/24 10:41:12 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Far macias;Colma do;Tendas	Colmapp	Es gratis	Muy Satisfecho	N/A	Puntualidad;Pr eco;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos),Fa cilidad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/24 10:42:27 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde	Casa	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Col mado	Delivery RD;Colmapp	Tarifa fija	Satisfecho	Tiempo	Puntualidad;Pr eco;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos),Fa cilidad para realizar el pedido	No	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 10:44:09 pm GMT-4	Femenino	18-24	No	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Farmacias;Col mado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;M edios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);De sconto y ofertas	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/24 10:45:33 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Medio dÃ-a	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Far macias	All Delivery	Tarifa por zona	Satisfecho		Puntualidad;V ariedad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para realizar el pedido;Facili dad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/24 10:46:49 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÃ-	SÃ-	MaÃñana;Me dio dÃ-a;Tarde;N oche	Casa	Nunca	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Far macias;Colma do;Lavanderia	Delivery RD;Colmapp	Tarifa fija;Tarifa por zona; Tarifa por monto del pedido	Insatisfecho		Puntualidad;Pr eco;Calidad del producto que recibo;Varied ad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para realizar el pedido;Desc uento y ofertas;Facili dad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 10:55:12 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	Tal vez	MaÃñana	Oficina	3-6 veces	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Tiendas	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Regular	Tarifa	Puntualidad	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/24 11:02:09 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Tie mpas	Colmapp	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	Interfaz usuario de la app	Puntualidad;M edios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Fa cilidad para realizar el pedido;Inform aciÃ³n del artÃ-culo a comprar	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 11:04:23 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	MaÃñana;Me dio dÃ-a;Tarde;N oche	Casa	7 veces o mÃs	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Far macias;Colma do	All Delivery;Taske r	Tarifa fija	Regular		Puntualidad;F acilidad para realizar el pedido	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	1 Hora	Acordar horario de entrega
2017/07/24 11:06:38 pm GMT-4	Femenino	18-24	SÃ-		Tarde;Noche	Casa;Dónde amigos	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Far macias;Colma do	Ninguno		Regular	Calidad y seguridad de los productos	Puntualidad;Pr eco;Calidad del producto que recibo;Varied ad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para realizar el pedido;Medi os de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Fa cilidad para realizar el pedido;Inform aciÃ³n del artÃ-culo a comprar;Segu ridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/24 11:13:22 pm GMT-4	Masculino	18-24	No	SÃ-	Medio dÃ-a;Tarde;N oche	Casa	1-2 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Col mado	Ninguno	Tarifa fija	Regular	Calidad de aplicaciÃ³n mÃvil. Interfaz mejor	Puntualidad;Pr eco;Calidad del producto que recibo;Varied ad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para realizar el pedido;Inform aciÃ³n del artÃ-culo a comprar	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/24 11:26:24 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	No			Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Col mado	Ninguno	Es gratis	Regular		Puntualidad;Pr eco	No	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/24 11:31:42 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	Tal vez	Tarde;Noche	Casa	Nunca	7 veces o mÃs	7 veces o mÃs	Nunca	Restaurant;Far macias;Colma do;Tendas	All Delivery	Tarifa fija	Muy Satisfecho	El servicio al cliente	Puntualidad;M edios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Fa cilidad para realizar el pedido;Segu ridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/24 11:48:34 pm GMT-4	Masculino	18-24	No	Tal vez	Tarde;Noche	Dónde amigos	Nunca	Nunca	Nunca	1-2 veces	Pizzeria	Ninguno	Es gratis	Regular	La educaciÃ³n del delivery	Seguridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 12:52:42 am GMT-4	Masculino	35-44	No	SÃ-	Medio dÃ-a;Tarde;N oche	Casa;Oficina	3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Far macias;Colma do	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Tiempo de entrega	Puntualidad;Pr eco;Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	
2017/07/25 1:34:56 am GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez	Mañana;Medio día;Tarde;Noche	Casa;Oficina	7 veces o más	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Regular	Tiempo de llegada	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 GMT-4	Masculino	25-34	Sí	Sí	Mañana;Medio día;Tarde;Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Tiendas	Ninguno	Satisfecho	Tiempo	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora		
2017/07/25 6:48:14 am GMT-4	Masculino	25-34	Sí	Sí	Noche	Casa	7 veces o más	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Colmado	All Delivery	Es gratis	Muy Satisfecho	Puntualidad	Tal vez	25 minutos o menos	45 minutos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega		
2017/07/25 6:49:33 am GMT-4	Femenino	35-44	No	Tal vez	Tarde	Oficina	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Tiendas	Delivery RD	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Tiempo de respuesta	Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio	Sí	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/25 7:34:40 am GMT-4	Femenino	25-34	No	Sí	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Facilidad para realizar el pedido	Sí	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora		
2017/07/25 7:35:54 am GMT-4	Femenino	25-34	Sí		Mañana;Tarde	Casa;Oficina	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Tiendas;Pet shop virtual	Ninguno	Tarifa por zona;Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	Sí	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos		
2017/07/25 7:54:15 am GMT-4	Masculino	35-44	Sí		Tarde	Oficina	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant	Dominó's Pizza	Es gratis	Regular	Rapidez de la entrega	Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Descuento y ofertas;Información del artículo a comprar	Sí	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	
2017/07/25 8:03:26 am GMT-4	Femenino	35-44	No	Sí	Medio día	Oficina	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	El tiempo de entrega.	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	Sí	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/25 8:07:07 am GMT-4	Masculino	25-34	No	No	Noche	Respondido no en la 3, 4 y 5	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	He respondido no en pas anteriores	Ninguno	Es gratis	Regular	Puntualidad;Precio;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Descuento y ofertas;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 8:33:53 am GMT-4	Masculino	25-34	Sí		Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias	Ninguno;Amazon, paypal	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	Hasta ahora ninguno.	Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 8:35:54 am GMT-4	Masculino	25-34	No	Sí	Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tiendas	Delivery RD	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	Comida Regue literalmente caliente	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar	Sí	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora	
2017/07/25 8:39:23 am GMT-4	Masculino	25-34	Sí	Sí	Tarde	Casa	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Cine	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos		
2017/07/25 8:33:44 am GMT-4	Femenino	25-34	Sí	Sí	Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery;Colm app	Tarifa fija	Regular	Mayor cobertura en las zonas, contestar más rápido y actualizar los menos	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Facilidad para realizar el pedido	Sí	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 8:39:06 am GMT-4	Femenino	25-34	Sí	Sí	Noche	Casa	Nunca	Nunca	1-2 veces	Nunca	Tiendas	Ninguno	Tarifa fija;Tarifa por monto del pedido	Regular	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Seguridad del pago y protección de mis datos	Sí	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora		
2017/07/25 8:36:26 am GMT-4	Masculino	25-34	No	Sí	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Mejor Interacción para realizar el pedido;Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega		

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24
2017/07/25 9:00:13 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Medio dÃ-a-Tarde;No che	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Far macias;Colma do	Delivery RD	Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Regular		Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);De scto y ofertas;Seguri dad del pago y protecciÃ³n de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	Acordar horario de entrega
2017/07/25 9:05:54 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde;Noche	Casa	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Regular	Rapidez	Puntualidad;Pr ecio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos)	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos
2017/07/25 9:15:59 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	MaÃ±ana;No che	Casa	Nunca	7 veces o mÃ¡s	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Far macias;Colma do	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Pr ecio;Calidad del producto que recibo	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/25 9:16:17 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	MaÃ±ana	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	edesor (Oli narizon)	Ninguno;flegu e a usar Delivery Rd una vez	Es gratis	Regular	pueden ser mas friendly y menos tocos, escribir mas detalles o estadisticas de tus movimientos mensuales etc...	Puntualidad;D etalle de ofertas;Seguri dad del pago y protecciÃ³n de mis datos	Tal vez	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/25 9:20:19 am GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Far macias;Colma do	All Delivery;Deliv ery RD	Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;C alidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Fa cilidad para realizar el pedido;Seguri dad del pago y protecciÃ³n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/25 9:28:12 am GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez	Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Farmacias;Col mado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;Pr ecio;Calidad del producto que recibo;Varied ad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio;Med ios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Fa cilidad para realizar el pedido	Tal vez	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/25 9:32:02 am GMT-4	Masculino	25-34	No	No	Noche	Casa	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Far macias;Colma do	Ninguno	Tarifa por zona;Es gratis	Insatisfecho	Mejor tiempo de respuesta, buen manejo de la mercancia o producto solicitado; mayor orden en los pedidos.	Puntualidad;In formaciÃ³n del artÃ-culo o categorÃ-a; Seguridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/25 9:32:02 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant	Ninguno		Satisfecho		Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Se guridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos
2017/07/25 9:37:23 am GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde	Casa	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Far macias;Colma do;Tiendas	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Disminuir el tiempo de espera.	Variedad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio	SÃ-	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora
2017/07/25 9:48:42 am GMT-4	Masculino	45-54	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Far macias;Colma do	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Regular	Rapidez	Puntualidad;V ariedad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio;Facil idad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos
2017/07/25 9:51:14 am GMT-4	Femenino	45-54	SÃ-	SÃ-	MaÃ±ana;Me dio dÃ-a	Casa	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Nunca	Colmado	Delivery RD	Tarifa fija	Regular	Rapidez, honestidad	Puntualidad;Pr ecio;Variedad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora
2017/07/25 9:56:37 am GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez	Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Farmacias;Col mado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;Pr ecio;Calidad del producto que recibo;Varied ad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio;Med ios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Fa cilidad para realizar el pedido	Tal vez	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24
2017/07/25 9:37:38 am GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez	Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Facilidad para realizar el pedido.	Tal vez	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/25 9:38:35 am GMT-4	Femenino	25-34	No	No		Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	3-6 veces	Tiendas	Delivery RD	Tarifa por zona	Regular	Mejorar calidad de servicio	Puntualidad	SÍ	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora
2017/07/25 9:38:35 am GMT-4	Femenino	45-54	SÍ	SÍ	Mañana	Oficina	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Farmacias;Tiendas	Farmacia Carol	Es gratis	Satisfecho	Más rapidez en la entrega	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);De cuenta y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 10:10:57 am GMT-4	Masculino	25-34	SÍ		Mañana;Tarde	Casa;Oficina	3-6 veces	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Seguridad del pago y protección de mis datos	SÍ	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora
2017/07/25 10:17:17 am GMT-4	Femenino	25-34	SÍ	SÍ	Noche	Casa;Donde amigos	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant	All Delivery;Delivery RD	Tarifa fija	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);De cuenta y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar	SÍ	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/25 10:18:42 am GMT-4	Masculino	35-44	No	Tal vez	Mañana	Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant	Ninguno	Tarifa fija	Regular	Puntualidad	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito)	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 10:18:42 am GMT-4	Masculino	25-34	SÍ	SÍ	Tarde	Casa	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tiendas	All Delivery	Tarifa fija;Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Facilidad para realizar el pedido	SÍ	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/25 10:22:45 am GMT-4	Masculino	25-34	SÍ	SÍ	Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho		Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Seguridad del pago y protección de mis datos	SÍ	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos
2017/07/25 10:22:59 am GMT-4	Femenino	45-54	No	Tal vez	Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Colmado	Ninguno	Tarifa fija	Satisfecho	El tipo de transporte (utilizar artículos) La presencia del personal que entrega los pedidos (les pondrá uniformes)	Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio	SÍ	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora
2017/07/25 10:24:34 am GMT-4	Masculino	45-54	SÍ	SÍ	Noche	Casa;Donde amigos	1-2 veces	Nunca	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Farmacias	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;De cuenta y ofertas;Facilidad para realizar el pedido.	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 10:24:59 am GMT-4	Masculino	25-34	SÍ	SÍ	Mañana;Medio día;Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	3-6 veces	Restaurant;Tiendas	All Delivery;Delivery RD;Colmado;Super.com.do	Tarifa fija;Tarifa por zona	Regular		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito)	SÍ	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 10:25:34 am GMT-4	Masculino	25-34	No	SÍ	Tarde	Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD	Tarifa fija	Muy Satisfecho	Ninguna	Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);De cuenta y ofertas.	SÍ	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 10:26:10 am GMT-4	Femenino	35-44	No	SÍ	Tarde	Casa	Nunca	Nunca	1-2 veces	3-6 veces	Tiendas	Delivery RD	Tarifa por monto del pedido	Regular	Más eficiencia en la entrega	Puntualidad	SÍ	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora
2017/07/25 10:29:59 am GMT-4	Masculino	25-34	SÍ	Tal vez	Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno		Satisfecho		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Facilidad para realizar el pedido	SÍ	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	
2017/07/25 10:31:04 am GMT-4	Femenino	45-54	SÃ-		Tarde	Casa,Oficina	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Tiendas	Delivery RD;Colmapp	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	Tiempo y costo	Puntualidad;Variedad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos)	SÃ-	45 minutos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 10:33:46 am GMT-4	Femenino	18-24	No	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	3-6 veces	Restaurant	Delivery RD	Tarifa por zona	Satisfecho		Precio	SÃ-	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora
2017/07/25 10:44:03 am GMT-4	Femenino	25-34	No	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tiendas	All Delivery	Tarifa por zona	Regular		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos		25 minutos o menos
2017/07/25 10:44:03 am GMT-4	Masculino	35-44	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	Nunca	Nunca	7 veces o mÃs	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Regular	Rapidez en la entrega	Puntualidad;Precio;Seguridad de pago y protecciÃ-n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	45 minutos
2017/07/25 10:50:06 am GMT-4	Femenino	35-44	No	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa fija	Regular	Buen estado y preciaÃ-n	Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Descuento y ofertas;Seguridad del pago y protecciÃ-n de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 10:56:26 am GMT-4	Masculino	25-34	No	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	
2017/07/25 10:57:05 am GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		Noche	Casa	7 veces o mÃs	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery;Delivery RD;Colmapp	Tarifa por monto del pedido	Muy Satisfecho	El tiempo de entrega	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 11:13:55 am GMT-4	Femenino	55+	SÃ-	SÃ-	MaÃñana;Medio dÃ-a;Tarde;Noche	Casa;Oficina	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Supermercado;Colmado	All Delivery;Delivery RD;Tasker;DIRECTO EN ESTABLECIMIENTO	Tarifa fija;Es gratis	Muy Satisfecho	MAS PROMPTITUD EN LA ENTREGA, CUANDO SE PIDE A RESTAURANTES MUCHAS VECES LA COMIDA LLEGA FRIA Y MAS CUIDADO DEL DELIVERY. HAY OCASIONES QUE LA COMIDA LLEGA COMO DESORGANIZADA, COMO SI EL DELIVERY SE HUBIESE CAIDO DEL MOTOR	Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃ-n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 11:16:48 am GMT-4	Femenino	18-24	SÃ-		Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno		Satisfecho		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos	
2017/07/25 11:17:07 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-		Tarde;Noche	Casa;Donde amigos	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias	All Delivery	Tarifa fija;Tarifa por monto del pedido	Satisfecho		Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 11:17:10 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias	All Delivery;Colmapp	Tarifa por monto del pedido	Regular	La rapidez del servicio brindado	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 11:19:00 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	Tal vez	Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD	Tarifa fija	Regular	E. Tiempo	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 11:20:25 am GMT-4	Femenino	45-54	SÃ-	SÃ-	MaÃñana;Tarde	Casa;Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Tiempo de entrega y forma de pago sin vouchers manuales.	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;InformaciÃ-n del artÃ-culo a comprar;Seguridad del pago y protecciÃ-n de mis datos	SÃ-	45 minutos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/25 11:20:53 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	Tal vez	MaÃñana	Casa	1-2 veces	Nunca	3-6 veces	Nunca	Tiendas	Ninguno	Tarifa fija	Satisfecho	Sean activos	Puntualidad;Calidad del producto que recibo	Tal vez	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 11:21:34 am GMT-4	Femenino	25-34	No	SÃ-	MaÃñana	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Regular		Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 11:25:18 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde	Casa	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;LavanderÃ-a	All Delivery;Delivery RD;Colmapp	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/25 11:25:32 am GMT-4	Femenino	35-44	SÃ-	SÃ-	MaÃñana;Noche	Casa	3-6 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Tiendas	Delivery RD	Es gratis	Satisfecho	Tiempo / costo	Puntualidad;Seguridad del pago y protecciÃ-n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 11:30:32 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Hora de entrega	Puntualidad	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	
2017/07/25 11:31:18 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde	Casa;Oficina; Donde amigos	1-2 veces	Nunca	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery	Tarifa fija	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Informaci3n del artÃ-culo a comprar;Seguridad del pago y protecci3n de mis datos	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 11:41:19 am GMT-4	Femenino	45-54	No	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecci3n de mis datos	No	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 11:41:15 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Medio dÃ-a;Tarde;Noche	Oficina	7 veces o mÃ-Is	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno;Colmado;COURRIER; Pizza	Es gratis	Satisfecho	MÃ-Is Rapidez	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Descuento y ofertas	SÃ-	25 minutos o menos	45 minutos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 11:45:29 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde	Donde amigos	7 veces o mÃ-Is	1-2 veces	3-6 veces	7 veces o mÃ-Is	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 11:47:31 am GMT-4	Masculino	25-34	No	Tal vez	MaÃ-Ãtana;Medio dÃ-a;Tarde;Noche	Casa;Oficina	7 veces o mÃ-Is	1-2 veces	7 veces o mÃ-Is	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Alsuper.com.d	Tarifa fija	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecci3n de mis datos	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 11:51:13 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Colmado	Colmapp	Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Satisfecho	Los tiempos de entrega	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecci3n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/25 11:54:42 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All delivery;Delivery;RD;Colmapp	Tarifa por zona;Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Insatisfecho	Tiempo de respuesta capacidad de respuesta	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Seguridad del pago y protecci3n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora	
2017/07/25 11:55:01 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Colmado	Colmapp	Tarifa por monto del pedido	Insatisfecho	La rapidez	Puntualidad;Variedad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Descuento y ofertas;Informaci3n del artÃ-culo a comprar;Seguridad del pago y protecci3n de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/25 12:00:23 pm GMT-4	Femenino	18-24	SÃ-	SÃ-	MaÃ-Ãtana;Medio dÃ-a;Tarde;Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tendas	All Delivery	Tarifa fija;Tarifa por monto del pedido	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	45 minutos	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 12:03:38 pm GMT-4	Femenino	45-54	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Pizza	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	Rapidez	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Informaci3n del artÃ-culo a comprar;Seguridad del pago y protecci3n de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/25 12:04:11 pm GMT-4	Femenino	18-24	SÃ-	SÃ-	Medio dÃ-a;Tarde;Noche	Casa;Oficina	7 veces o mÃ-Is	Nunca	Nunca	7 veces o mÃ-Is	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa por zona;Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Menor tiempo de espera sobre todo en las farmacias. Y mayor precia3n en los colmados.	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artÃ-culos y categorÃ-as disponible para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ-ditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 12:06:46 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Regular	menos tiempo de espera en los envÃ-os	Puntualidad;Precio;Descuento y ofertas	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	45 minutos	Acordar horario de entrega	

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	
2017/07/25 12:07:30 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde;Noche	Casa;Oficina	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Supermercado;Tiendas	Meex	Tarifa fija	Regular	Rapidez	Puntualidad;Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos)	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 12:13:22 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias	Delivery RD	Tarifa fija	Regular	Tarifa fija	Precio	SÃ-	45 minutos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/25 12:17:47 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÃ-	Tal vez	MaÃ±ana	Casa;Oficina	Nunca	Nunca	3-6 veces	1-2 veces	Tiendas	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Ninguno	Puntualidad;Calidad del producto que recibo	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 12:18:45 pm GMT-4	Masculino	25-34	No	SÃ-	Noche	Casa;Donde amigos	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery	Es gratis	Satisfecho	Ok	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artÃ­culos y categorÃ­as disponible para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);De scto y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;InformaciÃ³n del artÃ­culo a comprar;Seguridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	Tal vez	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 12:20:38 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	SÃ-	MaÃ±ana	Oficina	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Colmapp;Negocios informales	Tarifa fija;Es gratis	Regular	El tiempo	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);De scto y ofertas	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 12:21:56 pm GMT-4	Masculino	35-44	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;LavanderÃ­a	Ninguno	Es gratis	Regular	Rapidez	Puntualidad	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/25 12:26:49 pm GMT-4	Masculino	35-44	SÃ-	SÃ-	MaÃ±ana	Oficina	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Marbete	Ninguno	Es gratis	Regular	Puntualidad	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	
2017/07/25 12:35:03 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	No	Tarde	Oficina	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	ninguno	Ninguno	Es gratis	Regular		Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);De scto y ofertas	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	45 minutos	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 12:41:29 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Medio dÃ­a;Tarde	Casa;Oficina	7 veces o mÃ¡s	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tienda;Courier	All Delivery	Tarifa fija	Regular		a veces no aplican ciertas ofertas de los restaurantes, solo los precios del menu	SÃ-	45 minutos	45 minutos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 12:42:32 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	El tiempo de espera	Puntualidad;Precio;Variedad de artÃ­culos y categorÃ­as disponible para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);De scto y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;InformaciÃ³n del artÃ­culo a comprar;Seguridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	
2017/07/25 1:27:01 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	Tal vez	Donde amigos		1-2 veces	Nunca	1-2 veces	3-6 veces	Tiendas	Ninguno	Es gratis	Regular	Que sean de mÃ¡s calidad	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Descuento y ofertas	Tal vez	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos	
2017/07/25 12:52:42 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Domino's Pizza	Es gratis	Muy Satisfecho	La atenciÃ³n al cliente	Puntualidad;Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	Acordar horario de entrega	
2017/07/25 1:27:57 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	SÃ-	Noche	Casa	Nunca	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tiendas	Ninguno	Tarifa fija	Satisfecho	El tiempo en que se tarda en llegar el pedido	Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/25 1:41:26 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÃ-	SÃ-	MaÃ±ana;Tarde	Casa	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery;Delivery RD;Colmapp	Tarifa por monto del pedido	Regular		Puntualidad;Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);De scto y ofertas	SÃ-	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/07/25 1:41:26 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Regular	Dar un estimado del tiempo de entrega a priori, dar opciones en caso de que la persona no estÃ© en su casa al momento de la entrega	Puntualidad;Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃ©ditos);Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃ³n de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora	

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24		
2017/07/25 1:53:23 pm GMT-4	Femenino	45-54	SÃ-		Medio dÃ-a	Casa	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	3-6 veces	Farmacias;Colmado	All Delivery	Es gratis	Satisfecho	Mas rÃapido	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora		
2017/07/25 1:57:51 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant	Delivery RD	Es gratis	Regular	Tiempo de respuesta	Calidad del producto que recibo	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora		
2017/07/25 2:14:44 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Colmado;Tiemdas	Ninguno	Tarifa por zona	Satisfecho	Mayor rapidez	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Variedad de artÃculos y catÃlogo;As disponible para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;InformaciÃn del artÃculo a comprar;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	
2017/07/25 3:15:40 pm GMT-4	Femenino	35-44	SÃ-		Medio dÃ-a;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa fija	Satisfecho		Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos		
2017/07/25 2:35:39 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Farmacias	Delivery RD	Tarifa fija	Satisfecho	Que los delverers estÃn mas comprometidos con brindar un servicio eficiente sin importar tanto una propina	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	1 Hora	1 Hora		
2017/07/25 3:10:40 pm GMT-4	Masculino	18-24	SÃ-	SÃ-	Medio dÃ-a;Tarde	Casa;Oficina	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery;Delivery RD	Tarifa fija	Satisfecho	El tiempo	Puntualidad;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega		
2017/07/25 3:50:03 pm GMT-4	Femenino	18-24	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Supermercado;Tiemdas	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	La empatia, puntualidad e higiene	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega		
2017/07/25 4:36:32 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-		Tarde;Noche	Casa;Donde amigos	3-6 veces	3-6 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD;Colmapp	Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Regular	Agilidad	Puntualidad;Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos)	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega		
2017/07/25 4:39:23 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	Tal vez	Medio dÃ-a	Casa;Oficina	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Descuento y ofertas	No	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega		
2017/07/25 4:43:54 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		Medio dÃ-a;Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tiemdas	Ninguno	Tarifa fija	Satisfecho	El seguimiento del pedido	Puntualidad;Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos		
2017/07/25 4:59:21 pm GMT-4	Masculino	35-44	SÃ-	SÃ-	Medio dÃ-a;Tarde;Noche	Casa;Oficina	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Supermercado;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	No	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega		
2017/07/25 5:48:55 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias	Ninguno	Tarifa por zona;Es gratis	Satisfecho	El tiempo de llegar	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos		
2017/07/25 6:31:10 pm GMT-4	Masculino	35-44	No	SÃ-	Noche	Casa;Oficina	3-6 veces	Nunca	3-6 veces	Nunca	Colmado;amazon	Ninguno	Es gratis	Regular	La rapidez y la amplitud de servicios.	Puntualidad;Precio	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora		
2017/07/25 7:24:01 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Colmado	Ninguno	Tarifa fija	Satisfecho		Puntualidad;Precio	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	1 Hora		
2017/07/25 7:29:15 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez	Noche	Casa	Nunca	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Tiemdas	Ninguno	Tarifa fija	Regular		Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos		
2017/07/25 7:34:34 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde;Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Colmapp	Tarifa por monto del pedido	Regular		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos		
2017/07/25 8:00:25 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde	Oficina	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	3-6 veces	Restaurant	All Delivery;Colm app		Insatisfecho	Servicio	Puntualidad;Calidad del producto que recibo;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos		

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24
2017/07/25 9:13:14 pm GMT-4	Femenino	18-24	No	SÃ-	Tarde	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery	Tarifa por zona	Satisfecho		Puntualidad; Calidad del producto que recibo;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/25 9:33:28 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		Mañana;Medio dÃ-a	Casa;Oficina	1-2 veces	3-6 veces	7 veces o mÃs	1-2 veces	Restaurant;Tiendas	All Delivery	Tarifa fija;Tarifa por zona	Regular	El cumplimiento del tiempo de entrega pausado con el cliente.	Puntualidad; Calidad del producto que recibo;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	1 Hora
2017/07/25 9:55:40 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Tarde	Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery;Colm app	Tarifa por monto del pedido	Regular	Tiempo	Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Descuento y ofertas	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos
2017/07/25 10:31:05 pm GMT-4	Masculino	35-44	SÃ-		Noche	Casa	3-6 veces	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant	Ninguno	Tarifa fija	Regular	Rapidez	Puntualidad;Precio;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 10:39:39 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias	All Delivery;Colm app	Tarifa por zona;Tarifa por monto del pedido	Satisfecho		Precio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos
2017/07/25 10:41:45 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias	All Delivery;Colm app	Tarifa por zona;Tarifa por monto del pedido	Regular	Rapidez	Puntualidad;Precio;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 10:53:34 pm GMT-4	Masculino	45-54	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	3-6 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Tasker	Tarifa por zona	Regular		Puntualidad; Calidad del producto que recibo;Facilidad para realizar el pedido	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	Acordar horario de entrega
2017/07/25 11:13:38 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	Nunca	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Tiendas	Ninguno	Tarifa por monto del pedido	Satisfecho	Puntualidad	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos
2017/07/25 11:29:39 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		Noche	Casa	7 veces o mÃs	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias	All Delivery;Mr Delivery	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	Mejores tiempos de entrega.	Puntualidad; Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos)	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	45 minutos
2017/07/26 7:22:15 am GMT-4	Masculino	35-44	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	Nunca	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Tiendas	Colmapp	Es gratis	May Satisfecho	Los tiempos de respuesta de la aplicaciÃn	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos
2017/07/26 9:25:49 am GMT-4	Masculino	35-44	SÃ-	Tal vez	Noche	Casa	7 veces o mÃs	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Supermercado	Delivery RD;Alsuper.com.do	Es gratis	Regular		Puntualidad; Calidad del producto que recibo;Variedad de artÃculos y categorÃas disponibles para domicilio	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/26 9:40:37 am GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Mañana;Noche	Casa;Oficina	1-2 veces	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tiendas	Ninguno	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	preferirÃa tener que usar una sola plataforma en vez de tener que abrir algo para cada servicio	Puntualidad;Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/26 11:01:45 am GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-		Tarde;Noche	Casa	7 veces o mÃs	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tiendas	Ninguno	Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Satisfecho	Mayor puntualidad en el tiempo promedio de entrega	Puntualidad;Precio;Facilidad para realizar el pedido;InformaciÃn del artÃculo a comprar;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/26 11:31:27 am GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	nada	Puntualidad;Precio;Facilidad para realizar el pedido;Variedad de artÃculos y categorÃas disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;InformaciÃn del artÃculo a comprar;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	No	45 minutos	45 minutos	45 minutos	45 minutos	45 minutos	45 minutos
2017/07/26 11:47:07 am GMT-4	Masculino	45-54	SÃ-	SÃ-	Tarde	Oficina	Nunca	Nunca	3-6 veces	1-2 veces	Restaurant	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibo;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	Tal vez	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/26 12:52:39 pm GMT-4	Femenino	25-34	SÃ-	SÃ-	Medio dÃ-a;Noche	Casa;Oficina	7 veces o mÃs	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tiendas	All Delivery	Tarifa fija;Es gratis	Satisfecho	La rapidez	Puntualidad; Calidad del producto que recibo;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crÃditos);Facilidad para realizar el pedido;Seguridad del pago y protecciÃn de mis datos	SÃ-	45 minutos	1 Hora	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/26 12:57:34 pm GMT-4	Masculino	25-34	SÃ-	SÃ-	Noche	Casa;Donde amigos	1-2 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Tiendas	Ninguno	Tarifa Fija	Regular	el precio que cobran por el delivery.	Variedad de artÃculos y categorÃas disponibles para domicilio	SÃ-	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	25 minutos o menos	1 Hora	1 Hora

BASE DE DATOS DE ENCUESTAS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	
2017/07/26 5:08:17 pm GMT-4	Masculino	25-34	S-		Tarde	Casa	1-2 veces	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado;Tiendas	All Delivery;Delivery RD	Tarifa fija;Es gratis	Regular	Personalización de entregas: tracking, velocidad de entrega, SERVICIO AL CLIENTE	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibe;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Facilidad para realizar el pedido;Información del artículo a comprar;Seguridad del pago y protección de mis datos	S-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega
2017/07/26 6:08:55 pm GMT-4	Masculino	25-34	S-	S-	Mañana	Casa	3-6 veces	Nunca	3-6 veces	1-2 veces	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD	Tarifa fija;Tarifa por zona	Satisfecho	Que la compañía tiene el nombre del delivery y este tenga su carnet de identificación.	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibe;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Seguridad del pago y protección de mis datos	S-	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/26 7:36:22 pm GMT-4	Masculino	18-24	No	Tal vez	Noche	Casa	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno		Regular	Tracking	Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Facilidad para realizar el pedido	S-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/26 10:20:41 pm GMT-4	Masculino	25-34	S-	S-	Medio día	Casa	7 veces o más	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Delivery RD;Colmapp	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Información del artículo a comprar	S-	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/07/27 11:04:56 am GMT-4	Femenino	55+	No	Tal vez	Tarde	Casa	3-6 veces	Nunca	1-2 veces	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Es gratis	Satisfecho		Puntualidad;Calidad del producto que recibe;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Facilidad para realizar el pedido	Tal vez	45 minutos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	45 minutos	Acordar horario de entrega	
2017/07/27 10:35:00 pm GMT-4	Femenino	25-34	S-		Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	All Delivery	Tarifa por zona;Tarifa por monto del pedido	Satisfecho		Descuento y ofertas;Seguridad del pago y protección de mis datos	S-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/08/01 12:54:43 pm GMT-4	Femenino	25-34	No	Tal vez	Noche	Casa	1-2 veces	Nunca	Nunca	Nunca	Restaurant;Farmacias;Colmado	Ninguno	Tarifa por monto del pedido;Es gratis	Regular	Entrega con poco tiempo de espera	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibe;Facilidad para realizar el pedido	S-	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	25 minutos o menos	45 minutos	45 minutos	
2017/08/04 9:23:01 am GMT-4	Femenino	25-34	S-	S-	Noche	Casa	1-2 veces	1-2 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Tiendas	Ninguno	Es gratis	Satisfecho	tiempo compromiso	Puntualidad;Calidad del producto que recibe;Variedad de artículos y categorías disponibles para domicilio;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Seguridad del pago y protección de mis datos	Tal vez	1 Hora	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	Acordar horario de entrega	
2017/08/04 9:30:32 am GMT-4	Masculino	35-44	S-		Medio día	Oficina	Nunca	3-6 veces	3-6 veces	Nunca	Restaurant;Supermercado	All Delivery;Asumer.com.do	Tarifa por monto del pedido	Regular	el tiempo	Puntualidad;Precio;Calidad del producto que recibe;Medios de pagos (efectivo, tarjeta de crédito);Descuento y ofertas;Seguridad del pago y protección de mis datos	S-	25 minutos o menos	25 minutos o menos	Acordar horario de entrega	25 minutos o menos	1 Hora	Acordar horario de entrega	

ANEXO 02

Base de Datos Entrevistas Fasty

# Entrevista	Sexo	Edad	3. ¿En qué sector vive?	4. ¿En qué sector trabaja/estudia/tiene negocio?	5. ¿Cuál es su rango de ingresos mensuales? (15k-30k, 30k-50k, 50k-70k, +70k)	6. ¿Qué actividades realiza después de la jornada laboral?	7. ¿Tiene vehículo propio?	8. ¿De qué tiempo dispone para realizar sus diligencias personales durante el día?	9. ¿Tiene vehículo propio o lo transporta en transporte público (uber, taxi, metro, carro público)?	10. ¿Qué haces cuando no puedes trasladarte a realizar una compra de un artículo que requiera alguna diligencia que necesites? ¿Le pides a un familiar o amigo el favor? ¿Pides delivery por teléfono o por la página web? (Contar una persona para que realice la diligencia?)	11. ¿Qué tan bien le funciona como valoro su experiencia con esa solución?	12. ¿Qué cosas valora como positivas de la solución?	13. ¿Qué cosas no te gustan de la solución?	14. ¿Has pensando en alguna otra solución para ese problema?
1	Masculino	26	Mirador Sur	Gascue	50k-70k	Diligencias	No	2 horas	vehículo familiar	pedir ayuda a un familiar	Excelente	Economía	No poder hacerlo directamente	Alguna solución por internet
2	Masculino	37	Urbanización Tropical	Gascue	+70k	Ir al supermercado	Si	1 hora	vehículo propio	Pedir delivery por teléfono o página web	Muy buena	Ahorro de tiempo por que puede dedicar a otras actividades	Incumplimiento de la calidad esperada y toma mucho tiempo	No
3	Masculino	50	Villa Marina	Gascue	+70k	Diligencias e ir al supermercado	Si	2 horas	vehículo propio	Pedir delivery por teléfono	Muy buena	Ahorro de tiempo, disponibilidad de 24hrs y facilidad de pago	Tiempo de espera, búsqueda de artículo	No
4	Masculino	27	Naco	Gascue	+70k	Diligencias / Banco / Paquetería	Si	4 horas	vehículo propio	Pedir delivery por teléfono o página web	Muy buena	Transacción segura y notificación inmediata del pago	No tiene cargo automático, debo colocar nombre de tarjeta cada vez que utilizo	doble autenticación al entrar al app
5	Femenino	28	El Brisal	Gascue	+70k	Ir al supermercado	Si	2 horas	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar	Muy buena	que lleven las cosas que me gustan y como me gustan en caso de tener una pregunta me llaman	No se cambian los planes y prioridades y no pueden cumplir	Dejarlo para después o buscar alguien que lo haga por mí
6	Femenino	27	Urbanización Fernández	Gascue	50k-70k	Ir a plazas comerciales, Ir al Supermercado, Banco	Si	1 hora	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar	Buena	Confianza de la persona que realiza la diligencia, además que es gratuito	Molestar a un familiar que pudiera usar su tiempo para otra cosa	Aplazar la tarea para el fin de semana
7	Femenino	35	Ensanche Quisqueya	Gascue	+70k	Ir al supermercado	Si	Al medio día o después de la jornada laboral (2 horas max)	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar (pariente o hermano) a través del teléfono al establecimiento o por página web desde la oficina	Excelente	Confianza y es gratis	En ocasiones tiene que posponer sus diligencias	No
8	Femenino	25	Santo Domingo Este	Gascue	30k-50k	Tramites bancarios e ir al supermercado	Si	2 horas	vehículo propio	Posponer la compra para cuando pueda realizarla	Muy buena	Que obtiene los productos tal como los necesita evitando pedir el favor a otra persona que pueda comprar algo que no le guste	Que muchas veces lo necesita para un día y tiene que posponerlo	Si, planificar sus diligencias con un margen de anterioridad
9	Masculino	34	Mirador Norte	Gascue	+70k	Diligencias variadas	Si	1 hora	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar	Regular	Su pareja vive con él, pero puede ayudar cuando este disponible únicamente	Que hay veces que no puede hacer una diligencia y se queda sin hacerla	Una empresa que lo haga por él, que sea confiable, segura y a buen precio
10	Femenino	33	Mirador Sur	Gascue	+70k	Diligencias variadas	Si	2 Horas	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar	Excelente, pero a veces no molestar	Eficiencia	Molestias a familiares	No
11	Femenino	26	Bella Vista	Gascue	+70k	Diligencias variadas	Si	2 Horas	vehículo propio	Pedir ayuda a un familiar y pedir delivery	Algunas excelentes y otras regulares	Resolver el problema	Molestia de pedir el favor y el tiempo de espera	Tener un chofer disponible
12	Masculino	37	Plantini	Gascue	+70k	Estudios, Diligencias	Si	2-5 horas	vehículo propio	Delivery, Uber o Taxi	Regular	Relativa flexibilidad	Precio y tiempo en llegar	No
13	Masculino	25	Gascue	Los Jardines	30K-50K	Golf	Si	4 horas	vehículo propio	Pedir ayuda a un familiar	Buena	La independencia	El calor y molestar a otra persona	No
14	Femenino	24	Plantini	Miraflores	30K-50K	Ejercicio/Salir/Dormir	Si	1 hora	vehículo propio	Pedir ayuda a un familiar	Muy buena	Rapidez, Comodidad	Tiempo de espera	No
15	Femenino	22	Matahambre	Miraflores	15K-30K	Estudiar Universidad	Si	2 Horas	vehículo propio	Pedir delivery o ayuda a un familiar	Muy buena	Rapidez, menos stress	A veces no es la mas viable	No
16	Femenino	24	Don Bosco	Miraflores	15K-30K	Estudios/Diligencias	No	5 horas	Publico, Metro, Uber	Pedir delivery	Excelente	Rapidez	Depender de alguien mas	Compra de vehículo propio
17	Femenino	20	Los Rios	Miraflores	30K-50K	Estudios/Diligencias	No	2 Horas	Metro, Uber, Carro Publico	Pedir ayuda a un familiar	Buena	Lo que pida va a ser cuidado	No siempre se encuentra alguien de ayuda disponible	Ojalá exista un app para realizar una compra y me lleve lo que necesito. Estilo uber donde pueda ver en vivo donde se encuentra lo que pidi.
18	Masculino	27	Nigua, San Cristobal	Miraflores	50k-70k	Diligencias - Ocio	No	2 Horas	Carro Publico	Pedir ayuda a un familiar	Buena	Quien hace las diligencias es de mi confianza	Estoy sujeto a la disponibilidad de otros	No
19	Femenino	25	Julieta Morales	Miraflores	50k-70k	Ejercicios / Diligencias	Si	1 hora	vehículo propio	Delivery por telefono	Buena	Calidad del producto al llegar	Tardanza	No
20	Femenino	22	Los Mina	Miraflores	25K-30K	Deporte / Diligencias	No	1 hora	Uber, Metro, Carro Publico	Pedir ayuda a un familiar y/o Delivery	Bien	Comodidad	Depender de alguien mas	Si, comprar un carro
21	Masculino	23	Villa Faro	Miraflores	15K-30K	Estudios/Diligencias	No	Fines de Semana	Carro Publico	Delivery por telefono y/o Pagina Web	Comodo	Comodidad	Tardanza	Adquirir un carro
22	Femenino	24	Villa Faro	Miraflores	15K-30K	Ninguna	No	1 hora	Carro Publico	Delivery por telefono	Excelente	Comodidad	Tardanza	Que se cumpla el tiempo al que se compromete el negocio en entregar la orden considerando nuevas rutas.
23	Masculino	32	Villa Mella	Miraflores	30K-50K	Deporte / Diligencias	Si	1 hora	vehículo propio	Delivery	Buena	Comodidad	Tardanza	Ir personalmente a comprar lo que necesito
24	Femenino	33	Arroyo Hondo	Gascue	+70k	Diligencias / Ir al Supermercado / Bancos	Si	2 Horas	vehículo propio	Resolver los sabados de forma presencial	No tan bien por que llena el fin de semana de actividades	Seguridad de tener lo que se necesita	Falta de tiempo y tardanza en recibir lo que requiere	Alguien que resuelva las diligencias
25	Femenino	34	Miraflores	Gascue	+70k	Diligencias / Supermercado/ Estudios / Voluntariado	Si	1 hora	vehículo propio	Solicitar Delivery o pedir por pagina web	Buena	Envío gratuito, artículos de oferta y acceso a otros establecimientos	Tardanzas en recibir los pedidos y costo adicional para los envíos especiales	Envío por otros medios
26	Masculino	38	Mirador Sur	Gascue	+70k	Diligencias/ Actividades Familiares / Descansar	Si	1 hora	vehículo propio	Resolver cuando se pueda, no acostumbra a comprar cosas localmente por internet	Regular	Seguridad de tener lo que se necesita	Complicación y falta de tiempo	No
27	Femenino	30	Arroyo Hondo	Gascue	50k-70k	Estudios de Maestría / Diligencias	Si	Fines de Semana	vehículo propio	Depende del grado de urgencia, si no la puede hacer directamente la pospone	Regular	Seguridad	Falta de Tiempo	No
28	Masculino	29	Bella Vista	Gascue	30K-50K	Maestría / Diligencias	Si	1 hora	vehículo propio	Pide Delivery o a un familiar	Buena	Disponibilidad	Retraso en el tiempo de recibir el pedido	No
29	Femenino	38	Gascue	Gascue	+70k	Diligencias/Gimnasios	Si	1 hora	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar	Buena	Eficiencia, Calidad, Personalización y confianza	Tener que pedir el favor	Permisos en el trabajo y flexibilidad en el horario
30	Masculino	24	Pantoja	Gascue	30K-50K	Gimnasios / Diligencias / Ir al supermercado	Si	No sabe	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar o amigo	Buena	Uso de persona de confianza	Molestar a los demás	No
31	Femenino	24	Alma Rosa	Gascue	30K-50K	Ir al supermercado	Si	2 horas	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar	Muy buena	Disponibilidad	N/A	Resolverlo en las fines de semana
32	Masculino	28	Arroyo Hondo	Gascue	30K-50K	Diligencias/ Gimnasio/Televisión	Si	1 hora	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar	Regular	Ahorro de tiempo, comodidad	No siempre se hace dentro del tiempo que se necesita	Hacerlo los sabados
33	Femenino	33	Renacimiento	Gascue	+70k	Diligencias	Si	Ninguno	vehículo propio	pedir ayuda a un familiar	Buena	Comodidad	Hasta ahora ninguna	No
34	Femenino	33	La Castellana	Gascue	30K-50K	Diligencias	Si	1 hora	vehículo propio	Pedir Delivery / pedir ayuda a un familiar	Buena	Rapida solución, puede resolver cuando necesite	Errores posibles por recibir algo que no haya pedido	No
35	Femenino	23	Alma Rosa 1	Bella Vista	30-50k	Diligencias (supermercado, comprar artículos varios, resolver asuntos personales), salón, actividades sociales y/o recreativas, estudiar, ver series, ir a la iglesia)	Si	2-3 horas al día	Taxi, Carro de mi hermana, Aventones, Caminar a pie	Le pido a un familiar o amigo el favor, delivery por teléfono o por la página web, eventualmente a mis padres que me saquen algún documento o al mensajero del Banco	1-Le pido a un familiar o amigo el favor: en general funciona 2-Delivery por telefono: en general es Buena experiencia y llega el producto correcto cuando es a restaurantes o farmacias, y los restaurantes no tardan tanto, en comidos es aceptable la mayoría de las veces y me resuelven una necesidad rápida y al detalle 3- el Mensajero del Banco: resuelve lo que se le pide correctamente	N/A	1- Le pido a un familiar o amigo el favor: causo molestia, sentirme comprometida de devolver el favor. 2- Delivery por telefono: la farmacia tarda un tiempo inacceptable, al igual que algunas empresas familiares de comida, sin embargo las franquicias suelen llegar a buen tiempo. El comido suele extrañarme los pedidos y perderse con los detalles de la solicitud, no satisfaciendo totalmente mis expectativas y a veces haciéndome enojar, además andan con poca devoción para que se la dejen de propina. 3- El Mensajero del Banco: quiere ganarle mucho a los favores y a veces me pone caras de enojo cuando le pido un favor.	Una aplicación que consolide todos los servicios necesarios, sobre todo de supermercado, para realizar el pedido por página web o aplicación.
36	Masculino	31	Evaristo Morales	Española	30-50k	Supermercado, farmacia, diligencias, gym, actividades sociales, tiendas	Si	2 horas al día	Vehículo propio	Compro por internet, voy al establecimiento mas cercano aunque no sea el que me guste, pido un permiso en el trabajo para ir en un horario mas comodo	En general estas soluciones me facilitan las cosas, aunque los tiempos de esperas son muy largos en ocasiones (restaurantes, colmados, farmacias)	N/A	Los tiempos de espera, la variedad de productos, la calidad del producto cuando llega (que estan frios, o caliente (derretidos))	Poder contar con alguien que realice las diligencias por mí a un costo económico

Base de Datos Entrevistas Fasty

# Entrevista	Sexo	Edad	3. ¿En qué sector vive?	4. ¿En qué sector trabaja/estudia/tiene negocio?	5. ¿Cuál es su rango de ingresos mensual? (15k-30k, 30k-50k, 50k-70k, +70k)	6. ¿Qué actividades realiza después de la jornada laboral?	7. ¿Tiene vehículo propio?	8. ¿De qué tiempo dispone para realizar sus diligencias personales durante el día?	9. ¿Tiene vehículo propio o te transporta en transporte público (Uber, taxi, metro, carro público)?	10. ¿Qué haces cuando no puedes trasladarte a realizar una compra de un artículo que requiera alguna diligencia que necesite? (Le pides a un familiar o amigo el favor? ¿Pides delivery por teléfono o por la página web? ¿Contratas una persona para que realice la diligencia?)	11. ¿Qué tan bien le funciona y cómo valora su experiencia con esa solución?	12. ¿Qué cosas valora como positivas de la solución?	13. ¿Qué cosas no te gustan de la solución?	14. ¿Has pensando en alguna otra solución para ese problema?
37	Masculino	33	Arroyo Hondo	Esperrilla	Mas 70k	Supermercado, iglesia, actividades colegio, deportes		1 hora	Vehículo propio, Uber, taxi	Almuerzo en la oficina, pido delivery a la farmacia o al comalzo/bodega	Se adaptan a mis necesidades	N/A	El tiempo de espera, muchas veces no tienen el producto en el establecimiento y tengo que esperar que llegue desde otro	No he pensado en otra forma
38	Femenino	29	Herrera	Gazcue	Mas 70k	Supermercado, farmacia, gym, actividades sociales		1 hora	Vehículo propio	Almuerzo en el comedor de la oficina, pido por delivery el producto o envío al mensajero a realizar la compra o hacer la diligencia	la valoro bien	N/A	Que algunas ocasiones el delivery dura mucho o el mensajero no esta disponible	No he pensado en otra forma
39	Masculino	33	Gazcue	Gazcue	Mas 70k	Gym, Supermercado		4 horas	Vehículo propio	Pido en la fonda que lleva la comida al trabajo, pido por delivery, realizo la diligencia cuando estoy trabajando en la calle	me funciona bien	N/A	No tengo quejas	Ninguna
40	Femenino	54	Evaristo Morales	Evaristo Morales	30-50k	Supermercado, tiendas		mas de 4 horas	Vehículo propio, taxi	Pido un favor a un familiar o voy con ellos	a veces se complica porque las personas no estan disponible	N/A	El tiempo que pierdo	que tengan delivery
41	Masculino	62	Evaristo Morales	Evaristo Morales	Mas 70k	Supermercado, banco, clientes		mas de 4 horas	Vehículo propio	no salgo	N/A	N/A	N/A	N/A
42	Femenino	50	Plantini	Esperrilla	Mas 70k	Lavandería, colegio, medicos		menos de una hora	Vehículo propio	Envío al mensajero, a un familiar o pido por internet	Bien	N/A	Ninguna	No he pensado en otra forma
43	Masculino	44	Gazcue	Esperrilla	Mas 70k	Inglés, clientes		menos de una hora	Vehículo propio	Voy a lugares que estén próximo a donde me encuentro, pido un permiso en el trabajo y realizo las diligencias	Bien	N/A	Ninguna	Ninguna
44	Masculino	35	Villa Mella	Esperrilla	Mas 70k	Colegio, médico		menos de una hora	Vehículo propio	Pido delivery o pido ayuda a un familiar	Me va bien	N/A	El tiempo de espera y la poca variedad de productos	Mejorar el tiempo, mas opciones
45	Femenino	25	Bella Vista	Gazcue	Mas 70k	Salon, tiendas, actividades sociales		3-4 horas	Vehículo propio	Le pido a un amigo o familiar que haga el pedido	En algunas ocasiones las personas no estan disponible	N/A	Que tengo que darle mucho seguimiento a las personas	Tener mas tiempo disponible o que alguien haga las diligencias por mi pagandole
46	Femenino	27	Independencia	El Vergel	Mas 70k	Salon, iglesias, universidad		2 horas al día	Vehículo propio	Hago pedido por internet	Me parece bien, aunque en algunas ocasiones se debe esperar mucho tiempo y hay poca variedad de productos	N/A	Esperar	Un proceso de solicitud mas rapido, si se pudiera programar las entregas
47	Masculino	42	Evaristo Morales	Bella Vista	Mas 70k	Practicar deportes, clientes, gym, actividades sociales		2 horas al día	Vehículo propio	Pido por telefono o por internet o solicito al mensajero	Bien	N/A	Se debe esperar mucho tiempo para que lo tomen la orden	Poder obtener muchos productos en un solo lugar, con un proceso rápido
48	Masculino	32	Paraiso	Gazcue	Mas 70k	Estudiar, clientes		2 horas al día	Vehículo propio, uber	Me traslado a lugares proximos al trabajo	Me funciona bien, aunque me limita con las cosas que debo hacer y tengo que realizar otras diligencias durante el fin de semana	N/A	El tiempo que le tengo que dedicar los fines de semana	Mejorar la cobertura del metro
49	Femenino	82	Gala	N/A	N/A	Leer, ver televisión		mas de 4 horas	Taxi	Pido servicio a domicilio	Bien	N/A	Ninguna	No
50	Femenino	50	Privada	Gazcue	50-70k	Actividades sociales, médico		mas de 4 horas	Vehículo propio, taxi	Servicio a domicilio o le pido ayuda a mis hijos	a veces se complica porque las personas no estan disponible	N/A	El tiempo que pierdo	Algo que sea mas fácil y pueda pedir a mas de un establecimiento a la vez
51	Masculino	38	Naco	Varias zonas	50-70k	Deportes, actividades sociales		mas de 4 horas	Vehículo propio	Servicio a domicilio	Mal, duran mucho tiempo y poca variedad	N/A	Los productos no llegan igual cuando se piden por delivery que cuando se compran en el establecimiento	Una empresa que se preocupe por tener mejor servicio y calidad. Personal mas educado
52	Femenino	58	Gala	La Fe	Mas 70k	Supermercado, farmacia, médico, salón		3 horas	Vehículo propio	Servicio a domicilio	Funciona bien	N/A	El tiempo de entrega	No se me ocurre nada
53	Masculino	25	Arroyo Hondo	El Vergel	15-30k	Actividades sociales		mas de 4 horas	Vehículo propio	Servicios a domicilio o le pido ayuda a un familiar	Muy bien	N/A	A veces tardan mucho o no tienen el producto que quiero	Que los establecimientos que no ofrecen servicio de delivery lo ofrezcan
54	Femenino	27	Arroyo Hondo	Gazcue	Mas 70k	Actividades sociales, salón, gym		mas de 4 horas	Vehículo propio	Le pido al mensajero que vaya a buscar o realizar la diligencia	Bien	N/A	Ninguna	No
55	Femenino	23	Praderas	Plantini	30-50k	Actividades sociales, salón, tiendas		mas de 4 horas	Vehículo propio	Siempre estoy en la calle, planifico mi ruta de acuerdo a las diligencias que tengo que hacer	Bien	N/A	La gasolina	Ninguna
56	Masculino	26	Arroyo Hondo	Gazcue	15-30k	Actividades sociales		mas de 4 horas	Taxi, uber	Le pido ayuda a un familiar, pido delivery	Me funciona bien la mayoría de las veces	N/A	Muchas veces las personas no tienen tiempo, el delivery tarda mucho.	No he pensado en otra forma
57	Femenino	18	Independencia	Naco	15-30k	Actividades sociales, salón, universidad		2 horas al día	Con un familiar, Taxi, uber	Solicito ayuda a un familiar.	Bien	N/A	Que todavia no puedo realizarlas yo, porque no tengo vehiculo propio	No
58	Femenino	29	Evaristo Morales	Gazcue	30-50	Actividades sociales, salón, gym		2 horas al día	Vehículo propio	Pido delivery.	Muy bien	N/A	La variedad de productos	Un servicio de entrega confiable y a precio justo
59	Masculino	48	San Cristobal	Plantini	Mas 70k	Supermercado, actividades sociales, colegio		2 horas al día	Vehículo propio	Delivery o mensajero	Bien hasta ahora	N/A	Por el momento nada	Un servicio mas confiable y tecnológico
60	Masculino	24	Evaristo Morales	Evaristo Morales	15k-30k	Actividades sociales		mas de 4 horas	Vehículo propio	Delivery o le pido el favor a un familiar	Bien	N/A	El tiempo que dura para la entrega y la variedad de productos	No
61	Femenino	28	Herrera	Naco	15k-30k	Supermercado, farmacia, médico		2 horas al día	Transporte público	Delivery	Es la unica opción que tengo, me funciona	N/A	Tengo que esperar mucho tiempo	Que pare un vehiculo ofreciendo los productos
62	Masculino	26	Julietta	Plantini	30k-50k	Actividades sociales, gym, universidad		2 horas al día	Vehículo propio, taxi	Pido ayuda a un familiar, pido a través de una página web que haga domicilios	Me ha funcionado bien	N/A	En algunas ocasiones los productos vienen con mala calidad (presentación, temperatura) y el costo del servicio es alto	Crear una pagina donde estén todos los servicios juntos y se pueda ordenar directamente al establecimiento
63	Femenino	19	Naco	N/A	15k-30k	Actividades sociales, gym, universidad		mas de 4 horas	Vehículo familiar, Uber	Le pido por internet, le pago a un mensajero o le digo a un familiar	Bien	N/A	Nada	No
64	Femenino	37	Bella Vista	N/A	mas 70k	Actividades sociales, gym, Spa		mas de 4 horas	Vehículo propio	Envío al mensajero/chofer	Bien	N/A	Que el mensajero se toma mucho tiempo algunas ocasiones	Ninguna
65	Masculino	52	Cacicazgo	Serraltes	mas 70k	Actividades sociales, gym, universidad		2 horas al día	Vehículo propio	Envío al mensajero, contrato a una persona que realice la diligencia	Excelente	N/A	No he tenido inconvenientes	Una empresa que se dedique a brindar este servicio a un costo fijo
66	Masculino	35	Independencia	Gazcue	Mas 70k	Supermercado, actividades sociales, colegio		2 horas al día	Vehículo propio	Solicito el delivery	En general me ha ido bien	N/A	Tarda mucho para la entrega y hay poca variedad	Se podría convertir una furgoneta (estilo food truck) en una especie de tienda móvil que transite por las zonas comerciales en horarios establecidos, para así no tener que trasladarse
67	Femenino	20	Real	N/A	15k-30k	Actividades sociales, universidad, salón		mas de 4 horas	Vehículo familiar, taxi	Le pido el favor a un familiar o solicito el delivery	Bien	N/A	A veces tengo que insistir de mas a los familiares para que me ayuden	Ninguna
68	Masculino	24	Alma Rosa I	Bella Vista	50k-70k	Gimnasio / salidas a restaurantes y reuniones con amigos	Si	Mucho tiempo, porque su horario es flexible y puede disponer del momento que necesite	vehículo propio	Pedir ayuda a su papá, nunca pide delivery porque no le gusta esperar	Buena	Su papá siempre resuelve correctamente	Que tiene que explicarle demasiado las cosas a su papá	No
69	Masculino	31	Ciudad Real II	Bella Vista	30k-50k	Gimnasio/ salir a comer / compartir con amigos / atender a la esposa / limpiar la casa / atender a su mascota / supermercado	Si	2-4 horas	vehículo propio	1- Deliverys a restaurantes, al comalzo, courriers. 2- Esporadicamente contratar a un mensajero de la institución en que labora	Buena experiencia con los deliverys y el mensajero	1- Los deliverys no duran tanto para entregar la mercadería, de 20-30 minutos, y le facilita bastante la compra 2- El mensajero sabe hacer bien lo que se le solicita	1- Llegan a veces ingredients erroneos 2- Ninguna queja del mensajero	No
70	Masculino	23	Urbanización Fernández	Urbanización Atalaya	+ 70k	Gimnasio / dub de vespa / salir a comer	Si	2 horas, pero su horario laboral es flexible	vehículo propio	1- Pedir ayuda a sus padres, hermanos, pero eventualmente 2- Deliverys de materiales locales en su negocio, comalzo y restaurantes, pero usualmente prefiere salir a comer	Buena experiencia con los deliverys y la ayuda de familiares	Los deliverys de restaurantes aceptan pago con tarjeta	Los deliverys de comalzo suelen no tener cambio ni aceptar tarjeta	Pagos remotos, transferencias. Usar un mensajero de confianza en el negocio

Base de Datos Entrevistas Fasty

# Entrevista	Sexo	Edad	3. ¿En qué sector vive?	4. ¿En qué sector trabaja/estudia/tiene negocio?	5. ¿Cuál es su rango de ingresos mensual? (15k-30k, 30k-50k, 50k-70k,+70k)	6. ¿Qué actividades realiza después de la jornada laboral?	7. ¿Tiene vehículo propio?	8. ¿De qué tiempo dispone para realizar sus diligencias personales durante el día?	9. ¿Tienes vehículo propio o te transporta en transporte público (uber, taxi, metro, carro público)?	10. ¿Qué haces cuando no puede trasladarte a realizar una compra de un artículo que requiera ayuda, para comprar artículos que necesite? ¿Le pide a un familiar o amigo el favor? ¿Pides delivery por teléfono o por la página web? ¿Contratas una persona para que realice la diligencia?	11. ¿Qué tan bien le funciona y cómo valora su experiencia con esa solución?	12. ¿Qué cosas valora como positivas de la solución?	13. ¿Qué cosas no te gustan de la solución?	14. ¿Has pensando en alguna otra solución para ese problema?
71	Masculino	24	Ensanche Ozama	Zona Colonial	15K-30K	Gimnasio / estudiar	Si	3-4 horas	vehículo propio	Delivery de colmado y restaurantes	Buena	Deliverys de franquicias suelen llegar rápido y rara vez se equivocan	Deliverys de empresas familiares pueden durar más de media hora No le gusta hablar por teléfono	Pedir a través de una aplicación y no tener que llamar
72	Masculino	38	El Café de Herrera	Haina	30K-50K	Salidas sociales / ir a la iglesia / supermercado / montar bicicleta / cuidar a sus hijos	Si	2-3 horas	vehículo propio	1-Buscar un amigo que le ayude, para comprar artículos 2-Delivery de colmado, restaurantes, farmacias 3-Colmapp, app de Domino's	1- Regular la experiencia con amigos, ya que a veces no está disponible 2-Buena la experiencia con delivery 3- Excelente experiencia con aplicaciones	1- Resuelve sin mucho esfuerzo cuando le ayuda un amigo 2- Del delivery valora resolver una necesidad sin trasladarse 3- Las aplicaciones le ofrecen buenos descuentos. No se equivocan con el pedido	1-No le gusta causar molestia a sus amigos 2- El delivery no le ofrece descuentos especiales, tienen un margen de error, pueden tardar mucho tiempo	Pedir permiso en el trabajo y que el supermercado tenga una aplicación para solicitar los productos y que se lo lleven a domicilio
73	Femenino	32	Gascue	El Vergel	+ 70k	Salir a cenar / salir al cine / gimnasio / tienda / banco	Si	1-2 horas	vehículo propio	1- Pide ayuda a su madre para compra de artículos 2- Delivery a restaurantes / farmacias 3- Chofer de su papá para papeleos	1- Buena experiencia con su madre 2- Regular la experiencia con delivery 3- Buena experiencia con el chofer	1- A través de su madre resuelve sin mucho esfuerzo 2- Delivery le facilita las compras, ahorra combustible y tiempo 3- El chofer es diligente y confiable	De los deliverys no le gusta que cometen errores con el pedido y tardan más tiempo del esperado	Que el supermercado tenga una aplicación, y le lleven la compra. Confiaría totalmente en esta solución.
74	Femenino	26	Las Praderas	Bella Vista	50k -70k	Estudiar / salidas sociales / gimnasio	Si	2 horas	vehículo propio	1- Pide ayuda a su amigo cuando no tiene tiempo 2- Delivery al colmado y restaurantes	Buena experiencia con ambas soluciones	Tanto el amigo como los deliverys le resuelven correctamente y a tiempo	No tiene quejas de las soluciones	No
75	Femenino	29	Mirador Norte	Bella Vista	+ 70k	Labores del hogar / salidas con amigos / supermercado	Si	2 horas	vehículo propio	1- Pide ayuda a su esposo 2- Delivery al colmado y farmacias 3- Página web: All Delivery 4-Mensajero de su trabajo	Buena experiencia con cada una de las soluciones	1- Exceso resuelve correctamente 2- Delivery del colmado y farmacia llevan el pedido correcto, y el del colmado llega bastante rápido 3- All Delivery llega rápido 4-Mensajero de su trabajo sabe resolver lo que se le solicita	2-Delivery de la farmacia se tarda demasiado 3-All Delivery no tiene toda la variedad de productos deseada 4- Mensajero es muy interesado con el dinero	No
76	Masculino	28	Independencia Km 11	Bella Vista	30K-50K	Compartir con la familia / gimnasio / supermercado / diligencias varias	Si	1-2 horas	vehículo propio	1- Pide ayuda a su esposa 2- Delivery a restaurantes, restaurantes y farmacias	1-Buena experiencia con su esposa y papá 2-Experiencia regular con los deliverys	1-La esposa y el papá le resuelven correctamente 2- El delivery le ahorra la molestia de trasladarse y en el caso de los restaurantes, aceptan tarjetas	Los deliverys de colmado tardan mucho, no siempre tienen devuelta exacta, no aceptan tarjeta, a veces llevan el pedido erróneo. Los deliverys de restaurantes y farmacias se tardan mucho tiempo	Que una aplicación muestre por geolocalización la ubicación del motociclista y el tiempo que resta para llegar la orden
77	Femenino	37	Ensanche Luperón	Bella Vista	50k -70k	Resolver asuntos personales	Si	2 horas	vehículo prop, pero también utiliza Uber, taxi y metro	1-Pide el favor a un familiar o conocido 2-Delivery a colmado, farmacia, restaurantes	Su experiencia con todas las soluciones es regular	1-Familiares o conocidos, resuelven correctamente 2-El delivery resuelve de forma rápida. Valora la rapidez y comodidad.	1-Cuando se trata de un familiar o conocido, depende de la disponibilidad de tiempo, lo cual puede tardarse mucho 2-Con delivery, los métodos de pago a veces son limitados, se demoran y envían artículos equivocados. No existe la opción de delivery para todo lo que necesita	No
78	Masculino	24	Villa Mella	Los Jardines	30K-50K	Gimnasio	Si	2 horas	vehículo propio	1-Pide ayuda a un primo o conocido 2-Pide delivery a restaurantes y farmacias	1-Buena experiencia con el primo y conocidos 2-Mala experiencia con los deliverys en general	1-Con el primo o conocido resuelve sin mucha preocupación 2-El delivery de la comodidad al no tener que trasladarse	1-Cuando pide ayuda a alguien no se realizan las cosas con el mismo interés 2-El delivery de restaurantes y farmacias tardan mucho, el del colmado también y lleva el pedido erróneo e incompletos a menudo	Crear una plataforma que incluya colmados, farmacias, supermercados y restaurantes, con bases de datos registradas, que indique el tiempo estimado del pedido, el monto a pagar, los lugares en que puede conseguir los artículos más barato, en general, un aplicación o página web centralizada donde se pueda conseguir todo lo que se necesite
79	Femenino	25	El Brisal	Plantón	30K-50K	Gimnasio	Si	4 horas	vehículo propio	1-Si es urgente pide ayuda a un conocido 2- Delivery a restaurantes y farmacias	Buena experiencia con ambas soluciones	1-Sus conocidos resuelven correctamente 2-Deliverys suelen llevar el pedido correcto, llevan cambio suficiente y los restaurantes llevan verifone	1-No le gusta disponer del tiempo de sus conocidos y sentirse comprometida con devolver el favor 2-Deliverys tardan mucho, sobre todo los de la farmacia	No
80	Femenino	25	Urbanización Italia	Renacimiento	30K-50K	Estudiar / Gimnasio	No	1-2 horas	taxi, metro, aeventones, carro público	1-Pide ayuda a un amigo para compra de artículos online 2-Delivery al colmado y restaurantes	1-Excelente experiencia con ayuda de amigos 2- Buena experiencia con delivery	1-Los amigos suelen saber mucho acerca de las compras por internet 2-Delivery de restaurantes son muy amables y llevan el pedido correcto y el del colmado llega rápido	1-No le gusta causar molestia a sus amigos, pero no suele hacerlo 2- El delivery de restaurantes a veces tarda demasiado, y le molesta llamar sobre todo al colmado, porque no le gusta hablar por teléfono ni dar muchas explicaciones	Una aplicación para realizar los pedidos sin tener que hablar, o seleccionado de un catálogo, porque no le gusta hablar
81	Masculino	28	Alma Rosa I	Ensanche Naco	30K-50K	Estudiar / hacer diligencias / trabajar en negocio personal	Si	2-4 horas	vehículo propio	Siempre resuelve por sí mismo, si no se puede trasladar espera o no lo hace	Buena	La satisfacción de resolver sus propias necesidades sin causar molestias y tomando sus propias decisiones	Que tiene que esperar si no puede en el momento	No
82	Femenino	25	Ensanche Ozama	Gascue	30K-50K	Tomar clases de piano / practicar piezas de canto / ir de compras	No	30 min - 1 hora	usa el vehículo de su madre, taxi o en metro	1- A veces pide ayuda a un familiar, pero no es común 2- Delivery al colmado, restaurantes y farmacias	Buena experiencia en ambos casos	El delivery del colmado llega rápido casi siempre, y los restaurantes y farmacias son exactos en el pedido	El delivery del colmado a veces se enamora, el servicio de delivery del restaurante y farmacia es un poco lento	No
83	Femenino	23	Corales del Sur	Gascue	30K-50K	Gimnasio / supermercado	Si	2 horas	vehículo propio	Delivery del colmado y de la farmacia	Buena	Resuelven lo que necesita la mayoría de las ocasiones	Se dilatan bastante las mayoría de las veces	No
84	Femenino	25	La Julia	Haina	50k -70k	Diligencias (Compras de artículos varios) / Asistir a diferentes actividades sociales/familiares / Clases de baile / Leer / Ver películas/series)	No	2 horas y fin de semana completo	transporte público	1- Le pide a un familiar o amigo el favor 2- Delivery por teléfono o por la página web	1- Favor a un familiar o amigo: satisfactoria 2- Delivery por teléfono: muy satisfactoria 3- Por la página web: satisfactoria	1- Favor a un familiar o amigo: muchas veces cumplen sus expectativas de la compra 2- Delivery por teléfono: casi siempre cumple sus expectativas y es muy práctico 3- Por la página web: situaciones relacionadas a retrasos del envío, decepción en cuanto a la calidad esperada y se limita a comprar cosas que tengan "Dueñ"	1- Favor a un familiar o amigo no necesariamente están disponibles al momento en que los necesita 2- Delivery por teléfono: retrasos ocasionales en la entrega. 3-Por la página web: situaciones relacionadas a retrasos del envío, decepción en cuanto a la calidad esperada y se limita a comprar cosas que tengan "Dueñ"	1- Pedir el favor a su familiar o conocido con anticipación y con detalles más específicos de lo que quiere y dónde comprarlo 2- Delivery por teléfono: confirmar dirección y citar lugares referenciales al momento de concluir la compra 3- Por la página web: contactar al proveedor antes de realizar la compra para confirmar detalles que no se encuentren en la descripción del artículo
85	Masculino	29	Corales del Sur	Ensanche Ozama	+ 70k	Gimnasio / banco	Si	4 horas	vehículo propio	Contrata a una persona para que haga la diligencia Pide por delivery al establecimiento o va caminando al que le queda más cerca si no desea esperar	Muy buena	Funciona muy bien, le resuelve correctamente	Tiene que pagar bastante dinero	Que los deliverys sean más eficientes para poder darle uso
86	Masculino	23	Herrera	La Esperilla	50k -70k	Supermercado / farmacia / tiendas / médico / estudios / gimnasio	Si	2 horas	vehículo propio	Delivery al colmado y de la farmacia	Buena	Le funciona bien, aunque a veces termina pidiendo siempre lo mismo	La falta de variedad, el tiempo de esperar y tener que llamar a hacer el pedido	Pudiera contrastar un servicio compartido que realice el domicilio y las entregas por él

Base de Datos Entrevistas Fasty

# Entrevista	Sexo	Edad	3. ¿En qué sector vive?	4. ¿En qué sector trabaja/estudia/tiene negocio?	5. ¿Cuál es su rango de ingresos mensual? (15k-30k, 30k-50k, 50k-70k,+70k)	6. ¿Qué actividades realiza después de la jornada laboral?	7. ¿Tiene vehículo propio?	8. ¿De qué tiempo dispone para realizar sus diligencias personales durante el día?	9. ¿Tienes vehículo propio o te transporta en transporte público (ómnibus, taxi, metro, carro público)?	10. ¿Qué haces cuando no puede trasladarte a realizar una compra de un artículo que requiera alguna diligencia que necesite? ¿Le pides a un familiar o amigo el favor? ¿Pides delivery por teléfono o por la página web? ¿Contratas una persona para que realice la diligencia?	11. ¿Qué tan bien te funciona y cómo valora su experiencia con esa solución?	12. ¿Qué cosas valora como positivas de la solución?	13. ¿Qué cosas no te gustan de la solución?	14. ¿Has pensando en alguna otra solución para ese problema?
87	Masculino	24	Alma Rosa I	Evaristo Morales	50k-70k	Baillar / gimnasio	Si	4-5 horas	vehículo propio	Delivery al colmado, restaurantes y farmacia	Regular	El delivery de farmacia y de comida llevan el pedido correcto, y se preocupan por que el cliente revise bien la orden	El delivery de la farmacia dura mucho, colmado tiene aspecto de delincuente, le resulta peligroso e inseguro, confunden los productos. Los deliveries de restaurantes se pierden mucho y algunos piden propia	No
88	Femenino	47	Alma Rosa I	Villa Duarte	30K-50K	Actividades familiares / diligencias de la casa y familiares / compra al supermercado	Si	4-5 horas	vehículo propio	1-Pide el favor a su esposo, que me realice diligencias o compras 2- Pide delivery al colmado y restaurantes	Buena en sentido general	1-Su esposo resuelve correctamente 2-Delivery del colmado es eficiente, venden a crédito Delivery del restaurante, le facilita la vida pues no tiene que mojarme en tiempos de lluvia, ni coger sol, ni salir de la casa, y suelen llevar el pedido sin errores	1-Su esposo se queja en ocasiones 2-Delivery colmado, a veces trae lo que quiere no lo que se le pide, y traspasan el peso de los alimentos, no aceptan tarjeta y por eso tiene que estar tomando los productos El Delivery del restaurante, se dilata mucho y a veces no trae el menudo correspondiente	No
89	Masculino	26	Alma Rosa I	La Caleta	30K-50K	Gimnasio / ir al cine / actividades personales	Si	1 hora y media	vehículo propio	Acude a sus familiares o amigos que disponen de más tiempo que él, en caso contrario espera los sábados o fines de semana para resolver algunas diligencias	Regular	Que resuelve bien sus necesidades, mejor que como lo haría un tercero	Hay diligencias que deben realizarse únicamente por su persona, como ir al médico, presentar un examen, comprar ropa, entre otras cosas, por ende no puede disponer de otra persona y tiene que quedarse para más tarde, ya que tiene poco tiempo en la semana para realizar dichas actividades	Acumula todas las diligencias y responsabilidades para resolverlas en un solo día, ya sea sábado o un día que tenga libre en el trabajo
90	Femenino	32	Ensanche Ozama	Los Próceres	30K-50K	Compartir con la familia y cuidar a su hija	Si	2 horas	vehículo propio	Página web, delivery, colmado, farmacia, restaurante	Buena	Resuelven bien y son funcionales	En ocasiones se retrasan en la llegada	Que existiera una persona que por una suma determinada de dinero realice este tipo de servicio cada vez se le requiera y dependiendo de la necesidad (compra del supermercado p.ej.), quizás mediante una aplicación o que se contacte por whatsapp
91	Femenino	41	Villa Duarte	Evaristo Morales	15K-30K	Caminar / compartir en familia	No	1 hora	vehículo de su esposo	Pide delivery (colmado y farmacia), utiliza página web y ayuda de un familiar	Muy buena	Satisfacen sus necesidades y expectativas	A veces no están disponibles o se tardan más de lo que quiere esperar	Tener su propio negocio con personas que le asistan
92	Masculino	52	Alma Rosa I	Zona Colonial	50k-70k	Compartir en familia / tocar guitarra y piano / cantar / ver series y películas / cocinar	Si	3-4 horas	vehículo propio	Va caminando o en transporte público, pide ayuda a su esposa	Regular	Resuelve la necesidad que tiene	No puede resolver siempre en el momento y tiene que molestar a su esposa	No
93	Femenino	19	Ensanche Ozama	Ensanche La Fe	15K-30K	Salir con amigos / estudiar / tomar clases de baile / modelar	Si	1-2 horas	vehículo propio	Pide ayuda de sus padres	Regular	Logra resolver las diligencias y comprar lo que necesita	Tiene que depender del tiempo de sus padres	Tener un chofer o mensajero personal
94	Masculino	22	San Isidro	San Isidro	15K-30K	Estudiar / Gimnasio / diligencias personales / actividades familiares	Si	3-4 horas	vehículo propio	Pide delivery al colmado	Buena	Resuelve fácil y rápido	A veces el delivery no lleva con exactitud lo que pide	Una aplicación para hacer pedidos
95	Masculino	55	Urbanización Italia	San Carlos	30K-50K	Ir a la iglesia / supermercado / compartir en familia	Si	2-4 horas	vehículo propio	Pide ayuda a su esposa o hermano de comunidad y pide-delivery al colmado	Buena	Consigue los productos que necesita, resuelve las diligencias casi siempre a tiempo. El delivery del colmado llega rápido	Tiene que cargar más a sus conocidos y a veces siente que molesta. El delivery del colmado a veces se confunde y no lleva suficiente menudo	No
96	Femenino	54	Urbanización Italia	El Vergel	30K-50K	Ir a la iglesia / supermercado / compartir en familia	Si	2-3 horas	vehículo propio	Pide ayuda a su esposo o hermano de comunidad y pide delivery al colmado y restaurantes	Buena	Siempre consigue lo que necesita. El delivery del colmado llega casi siempre rápido y los restaurantes aceptan tarjeta de crédito	No le gusta molestar a las personas con favores. El delivery del colmado no acepta tarjeta de crédito y es un poco inexacto. El delivery del restaurante tarda bastante y se pierde	No
97	Femenino	30	Alma Rosa I	Ensanche Naco	15K-30K	Actividades familiares / estudiar / supermercado / cuidar a su hijo / limpiar la casa	Si	1-2 horas	vehículo propio	Pide ayuda a su esposo para las diligencias de la casa	Buena	El esposo resuelve todo lo necesario para la casa cuando ella no se puede trasladar. No pide delivery	Tiene que esperar a que el esposo llegue	No
98	Masculino	33	Alma Rosa I	El Vergel	+ 70k	Diligencias de la casa / compartir en familia	Si	1-2 horas	vehículo propio	Resuelve todo por sí mismo. Camina al colmado y si no se puede transportar espera a tener la posibilidad	Regular	La satisfacción de resolver sus diligencias de la forma que considera conveniente	Se cansa mucho resolviéndolo todo por sí mismo	Una aplicación para hacer pedidos, con deliveries eficientes
99	Femenino	24	Autopista San Isidro	Autopista San Isidro	50k-70k	Estudiar / Gimnasio	Si	1-2 horas	vehículo propio	1- Pide ayuda a un conocido 2- Pide delivery al colmado y restaurante	Mala experiencia en ambos casos	Resuelve sin moverse de su lugar	1-No le gusta molestar a sus conocidos 2-La experiencia con delivery no es tan placentera (la espera es larga) o la calidad del producto o servicio no es como si la hubieras hecho tú mismo	Exigir a los empleadores flexibilidad de horario para que el trabajo sea compatible con la vida personal sin tener que pagar o gestionar servicios extras
100	Masculino	43	Villa Duarte	Haina	30K-50K	Caminar / diligencias de la casa / compartir en familia	Si	2 horas	vehículo propio	Pide ayuda de su esposa para que llame a los deliveries	Muy buena	No tiene que estresarse y su esposa resuelve correctamente	No todo lo puede hacer a través de su esposa y tiene que esperar a tener tiempo para ir a los establecimientos a resolver por su propia cuenta, ya que no le gusta llamar	No

	DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	CODIGO: FECHA REVISION:
----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------------------------------

DATOS DEL PUESTO

Nombre de Puesto	Gerente General
Reporta a	N/A
Supervisa a	Gerente Comercial, Gerente TI, Gerente de Operaciones, Gerente Administrativo y Financiero, Gerente Customer Service
Nivel	Alta Dirección

OBJETIVO DEL PUESTO

Dirigir, planificar, evaluar y controlar las actividades de Fasty, a fin de contribuir con el logro de los objetivos trazados y disponer de recursos óptimos que propicien el desarrollo de la empresa.

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO

Nivel Educativo	Postgrado	Carrera	Administración de Empresas	Experiencia	5-7 años
Formación Alta Gerencia Negocios Finanzas			Habilidades Manejo del Paquete Microsoft Office Dominio del idioma inglés		

FUNCIONES DEL PUESTO

- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; así como también de las funciones y los cargos.
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser líder principal en las actividades de la misma.
- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- Garantizar el incremento del número y calidad de clientes, optimización de las compras de materiales, resolución de las reparaciones o desperfectos en la empresa.
- Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.
- Garantizar la correcta gestión para captación de clientes, así como proveedores y Fastenders necesarios para cubrir sus requerimientos.

COMPETENCIAS

- Comunicación asertiva
- Gestión del Cambio
- Iniciativa
- Liderazgo y desarrollo de personas
- Pensamiento Conceptual
- Planificación
- Visión de negocios / Orientación al negocio

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas
Gerentes
Empleados

Relaciones Externas
Suplidores
Clientes
Auditores

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Equipos Informáticos/Comunicación:
Computadora
Impresora
Teléfono
Móvil

Sistemas Informáticos
Sistema Mesa de Ayuda
Sistema de Indicadores
Sistema CRM

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado Por: Mabel Lockward

Fecha:

30

08

2017

DD

MM

AAAA

Revisado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

Aprobado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

CODIGO:

FECHA

REVISION:

DATOS DEL PUESTO**Nombre de Puesto**

Gerente de Operaciones

Reporta a

Gerente General

Supervisa a

Coordinador de Operaciones

Nivel

Gerencial

OBJETIVO DEL PUESTO

Colaborar con las distintas áreas del negocio, especialmente Ventas y Marketing, para brindar apoyo a las iniciativas de adquisición de clientes y generación de tráfico, garantizando cobertura y calidad en el servicio.

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO**Nivel Educativo**

Postgrado

Carrera

Ingeniero Industrial

Experiencia

3-5 años

Formación

Mejora de procesos
Resolución de problemas

Habilidades

Manejo de programas de Microsoft Office
Redacción de Informes Técnicos
Supervisión de Personal

FUNCIONES DEL PUESTO

- Garantizar la cantidad de Fastenders suficiente para cumplir con los estándares de servicio.
- Garantizar la ejecución de los programas de reclutamiento y retención de Fastenders necesarios para cumplir con la demanda de los clientes.
- Garantizar que los Fastenders tengan el nivel de capacitación y equipamiento necesario para cumplir con los estándares de servicio.
- Asegurar la reducción de los tiempos de entrega.
- Velar por la reducción de cancelaciones de pedidos.
- Velar por mantener y superar el índice de satisfacción de los usuarios.
- Garantizar las herramientas/procesos logísticos que optimicen el servicio y trabajo de los Fastenders.

COMPETENCIAS

- Comunicación asertiva
- Gestión del Cambio
- Iniciativa
- Liderazgo y desarrollo de personas
- Orientación al Servicio
- Pensamiento Conceptual
- Planificación
- Visión de negocios / Orientación al negocio

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas

Gerencia TI
Gerencia Comercial
Gerencia Administrativa y Financiera
Gerencia Customer Service

Relaciones Externas

Suplidores de bienes y servicios
Clientes
Fastenders
Usuarios

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Equipos Informáticos/Comunicación:

Computadora
Teléfono
Impresora
Móvil

Sistemas Informáticos

Sistema Mesa de Ayuda
Sistema CRM
Sistema de Indicadores

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado Por: Mabel Lockward

Fecha:

31

08

2017

DD

MM

AAAA

Revisado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

Aprobado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

CODIGO:

FECHA

REVISION:

DATOS DEL PUESTO**Nombre de Puesto**

Gerente Comercial

Reporta a

Gerente General

Supervisa a

Analista de Negocios

Nivel

Gerencial

OBJETIVO DEL PUESTO

Garantizar el liderazgo de los servicios de envíos a nivel nacional, desarrollando nuevos mercados y cumpliendo las metas comerciales de acuerdo a los objetivos de la empresa, asegurando el desarrollo de las estrategias de ventas y las negociaciones con clientes, proveedores y Fastenders.

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO**Nivel Educativo**

Maestría

Carrera

Ingeniero Comercial

Experiencia

3-5 años

Formación

- Estrategia de ventas y/o marketing
- Negociaciones comerciales
- Dirección de equipos de venta

Habilidades

- Redacción de Informes Técnicos
- Manejo del paquete Microsoft Office
- Técnicas Gerenciales

FUNCIONES DEL PUESTO

- Planificar y dirigir las actividades comerciales del negocio.
- Planificar y gestionar las ventas de los empleados y el cumplimiento oportuno de los objetivos y proyecciones.
- Diseñar estrategias de ventas y/o marketing que permitan alcanzar los objetivos de venta de la empresa.
- Verificar que se cumplan las políticas establecidas para la promoción, distribución y venta de productos y servicios siempre enfocados al cumplimiento de metas.
- Velar por el crecimiento de la cartera de proveedores de productos y servicios.
- Garantizar la oportuna identificación de las necesidades y requerimientos de los usuarios, y la canalización y seguimiento a las áreas correspondientes para su satisfacción.

COMPETENCIAS

- Comunicación asertiva
- Gestión del Cambio
- Iniciativa
- Liderazgo y desarrollo de personas
- Orientación al Servicio
- Pensamiento Conceptual
- Planificación
- Visión de negocios / Orientación al negocio

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas

Gerencia Finanzas y Administrativo
Gerencia TI
Gerencia Customer Service
Gerencia Operaciones

Relaciones Externas

Proveedores
Clientes
Fastenders

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Equipos Informáticos/Comunicación:

Computadora
Teléfono
Móvil
Impresora

Sistemas Informáticos

Sistema Mesa de Ayuda
Sistema CRM
Sistema de Indicadores
Sistema de Evaluación de Desempeño

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado Por: Mabel Lockward

Fecha:

29

08

2017

DD

MM

AAAA

Revisado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

Aprobado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

CODIGO:

FECHA

REVISION:

DATOS DEL PUESTO**Nombre de Puesto**

Gerente de Customer Service

Reporta a

Gerente General

Supervisa a

Representante de Servicios

Nivel**OBJETIVO DEL PUESTO**

Gestionar los requerimientos de los clientes y usuarios, de manera clara, completa y oportuna. Aportando de manera permanente a la mejora continúa, automatización e innovación de los procesos asociados a la atención de clientes

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO**Nivel Educativo**

Título universitario

Carrera

Administración de Empresas

Experiencia

3-5 años

Formación

Customer Journeys

Calidad del servicio

Resolución y gestión de reclamaciones

Habilidades

Aplicaciones Office

Redacción de informes

Supervisión efectiva

FUNCIONES DEL PUESTO

- Representar la autoridad para resolver problemas que afectan a los clientes directa e indirectamente
- Responsable de velar porque los requerimientos (consultas, reclamos y reposiciones) de los clientes sean atendidos oportunamente, negociando y definiendo alternativas de solución.
- Supervisar el área de reclamos del call center y la efectividad de la misma
- Monitorear el ciclo completo de atención de los clientes, asegurando la recepción y entendimiento de la respuesta por parte de estos
- Realizar medición para conocer el nivel de satisfacción de los clientes
- Proponer mejoras en los procesos y procedimientos asociados a la gestión de los requerimientos que afectan directa o indirectamente a los clientes

--

COMPETENCIAS

Orientación al logro
Liderazgo
Proactivo
Capacidad de análisis
Búsqueda de información

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas Gerentes Programadores Empleados	Relaciones Externas Suplidores Asesores Usuarios Clientes Fastender
----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Equipos Informáticos/Comunicación: PC Teléfono Impresora multifuncional Movíl	Sistemas Informáticos Sistema Mesa de Ayuda Sistema de Indicadores Sistema CRM
--------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado Por: Enrique Terc	Fecha:	25	08	2017
		DD	MM	AAAA
Revisado Por:	Fecha:			
		DD	MM	AAAA
Aprobado Por:	Fecha:			
		DD	MM	AAAA

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

CODIGO:

FECHA

REVISION:

DATOS DEL PUESTO**Nombre de Puesto**

Coordinador Administrativo y Financiero

Reporta a

Gerente Administrativo y Financiero

Supervisa a

Auxiliar de Contabilidad

Nivel

Mando Medio

OBJETIVO DEL PUESTO

Velar por el análisis y adecuado manejo administrativo y financiero de la empresa, planteando alternativas para su mejora, a fin de contribuir con el alcance de los indicadores y objetivos establecidos.

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO**Nivel Educativo**

Universitario

CarreraAdministración de
Empresas**Experiencia**

2 años

FormaciónFinanzas y Contabilidad
Administración
Logística y Suministro**Habilidades**Manejo del Paquete Microsoft Office
Técnicas de Supervisión
Redacción de Informes Técnicos**FUNCIONES DEL PUESTO**

- Elaborar el presupuesto a corto plazo y proyección a largo plazo.
- Determinar la posición financiera de la compañía analizando el punto de equilibrio, nivel de ingresos, costos, gastos, utilidades, activos y pasivos.
- Elaborar y controlar el flujo de caja operativo realizando una proyección semanal detallada de las cuentas de ingreso y egreso.
- Gestionar la adquisición de bienes y servicios, controlar su suministro, almacenamiento, distribución y uso.

COMPETENCIAS

- Comunicación asertiva
- Gestión del Cambio
- Iniciativa
- Orden y Calidad
- Orientación al Servicio
- Orientación al Logro
- Tolerancia a la Presión
- Trabajo en equipo

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas
 Gerencia TI
 Gerencia Comercial
 Gerencia Customer Service
 Gerencia de Operaciones

Relaciones Externas
 Proveedores
 Auditores e Inspectores
 Clientes
 Fastenders

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Equipos Informáticos/Comunicación:
 Computadora
 Teléfono
 Impresora

Sistemas Informáticos
 Sistema de Producción Contable
 Sistema de Gestión de Inventario
 Sistema de Indicadores

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado Por: Mabel Lockward	Fecha:	31	08	2017
		DD	MM	AAAA
Revisado Por:	Fecha:			
		DD	MM	AAAA

Aprobado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

CODIGO:

FECHA

REVISION:

DATOS DEL PUESTO**Nombre de Puesto**

Representante de Servicios

Reporta a

Gerente de Customer Service

Supervisa a

N/A

Nivel**OBJETIVO DEL PUESTO**

Ejecutar actividades de apoyo en el servicio de atención a los clientes, así como brinda asistencia en la información y orientación sobre los productos y servicios que ofrece la empresa

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO**Nivel Educativo**

Estudiante universitario

Carrera

Varias

Experiencia

0-1 año

Formación

Customer Journeys

Calidad del servicio

Resolución y gestión de reclamaciones

Habilidades

Aplicaciones Office

Buena expresión oral

FUNCIONES DEL PUESTO

- Resolver las consultas de los usuarios sobre los servicios y productos que ofrece la empresa
- Atender y orientar a los clientes en función a los servicios y productos que genera la empresa
- Recibir las solicitudes de productos y servicios que desean adquirir los clientes
- Realizar medición para conocer el nivel de satisfacción de los clientes
- Recibir y dar solución a las quejas y reclamaciones de los clientes
- Clasificar y escalar los casos de los clientes que requieran una resolución en otro nivel.
- Realizar encuestas de satisfacción a los clientes de la empresa

--

COMPETENCIAS

Orientación al logro
Trabajo en equipo
Proactivo
Empatía
Organización de la información

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas
Gerente Customer Service
Empleados

Relaciones Externas
Asesores
Usuarios
Clientes
Fastender

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Equipos Informáticos/Comunicación:
PC
Teléfono
Impresora multifuncional

Sistemas Informáticos
Sistema Mesa de Ayuda
Sistema de Indicadores
Sistema CRM

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado Por: Enrique Terc	Fecha:	25	08	2017
		DD	MM	AAAA
Revisado Por:	Fecha:			
		DD	MM	AAAA
Aprobado Por:	Fecha:			
		DD	MM	AAAA

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

CODIGO:

FECHA

REVISION:

DATOS DEL PUESTO**Nombre de Puesto**

Analista de Negocios

Reporta a

Gerente Comercial

Supervisa a

Asistente de Ventas

Nivel

Mando Medio

OBJETIVO DEL PUESTO

Liderar la planeación, ejecución y generación de estrategias de comunicaciones hacia los usuarios de Fasty, creando y ejecutando estrategias de adquisición de usuarios, así como analizar, comunicar y validar los requerimientos de cambios a los procesos de negocio, políticas y sistemas de información.

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO**Nivel Educativo**

Universitario

Carrera

Mercadeo

Experiencia

2 años

FormaciónEstrategia de ventas y/o marketing
Negociaciones comerciales**Habilidades**Manejo de Microsoft Office
Redacción de Informes Técnicos**FUNCIONES DEL PUESTO**

- Identificar las necesidades de la empresa en función de la estrategia e iniciativas de negocio.
- Consolidar los requisitos y necesidades identificadas de los clientes, y especificarlos al departamento de TI para su oportuna atención.
- Brindar el apoyo pertinente al departamento de TI para que las aplicaciones sean adecuadas a las necesidades del usuario.
- Validar y analizar requerimientos organizacionales y/u operacionales, reingeniería de procesos y mejora continua.
- Optimizar los canales de Marketing Digital.
- Coordinar y apoyar el diseño para la ejecución de las estrategias.
- Ejecutar las estrategias de comunicación y promoción, tomando en consideración a los aliados externos.
- Implementar y actualizar de manera proactiva los diferentes procesos y gestión de los canales.
- Mantener y promover el buen uso de la marca y los diferentes elementos que constituyen la imagen de Fasty.
- Elaborar estrategias de mercado para atraer nuevos Fastenders.

COMPETENCIAS

- Comunicación asertiva
- Gestión del Cambio
- Iniciativa
- Orden y Calidad
- Orientación al Servicio
- Orientación al Logro
- Tolerancia a la Presión
- Trabajo en equipo

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas

Gerencia Finanzas y Administrativo
Gerencia TI
Gerencia Customer Service
Gerencia Operaciones

Relaciones Externas

Proveedores
Clientes
Fastenders

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Equipos Informáticos/Comunicación:

Computadora
Teléfono
Impresora

Sistemas Informáticos

Sistema Mesa de Ayuda
Sistema CRM
Sistema de Indicadores

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado Por: Mabel Lockward

Fecha:

31

08

2017

DD

MM

AAAA

Revisado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

Aprobado Por:

Fecha:

DD

MM

AAAA

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

CODIGO:

FECHA

REVISION:

DATOS DEL PUESTO**Nombre de Puesto**

Asistente de Ventas

Reporta a

Analista de Negocios

Supervisa a

N/A

Nivel

Apoyo

OBJETIVO DEL PUESTO

Colaborar con la promoción a los proveedores, usuarios y Fastenders, así como con las estrategias de negociación, a fin de contribuir con el alcance de los objetivos de ventas y ganancias establecidos para la organización.

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO**Nivel Educativo**Estudiante
Universitario**Carrera**Licenciado en
Mercadeo**Experiencia**

6 meses

FormaciónEstrategias de ventas
Mercadeo**Habilidades**Manejo del Paquete Microsoft Office
Redacción de Informes Técnicos**FUNCIONES DEL PUESTO**

- Realizar las ventas telefónicas y actividades de prospección de usuarios y proveedores.
- Administrar la información comercial de precios y productos, rescate de cartera de clientes y apertura de clientes,
- Colaborar con la generación de clientes potenciales.
- Brindar asistencia a la gerencia comercial en el desarrollo de actividades de ventas y promoción.
- Llevar a cabo los cierres de ventas y monitoreo de clientes en necesidades de servicio.
- Proyectar las ventas a corto plazo.
- Contribuir con la definición de estrategias de mercado para incrementar clientes, Fastenders y proveedores de productos y servicios.

COMPETENCIAS

- Orden y Calidad
- Orientación al Servicio
- Orientación al Logro
- Tolerancia a la Presión
- Trabajo en equipo

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**Relaciones Internas**

Gerencia Finanzas y Administrativo

Gerencia TI

Gerencia Customer Service

Gerencia Operaciones

Relaciones Externas

Proveedores

Clientes

Fastenders

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS**Equipos Informáticos/Comunicación:**

Computadora

Teléfono

Impresora

Sistemas Informáticos

Sistema Mesa de Ayuda

Sistema CRM

Sistema de Indicadores

REVISIÓN Y APROBACIÓN**Elaborado Por: Mabel Lockward****Fecha:**

31

08

2017

DD

MM

AAAA

Revisado Por:**Fecha:**

DD

MM

AAAA

Aprobado Por:**Fecha:**

DD

MM

AAAA

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

CODIGO:

FECHA

REVISION:

DATOS DEL PUESTO**Nombre de Puesto**

Auxiliar Contabilidad

Reporta a

Coordinador Administrativo y Financiero

Supervisa a

N/A

Nivel

Apoyo

OBJETIVO DEL PUESTO

Registrar los movimientos de ingresos, gastos y costos de Fasty en las cuentas auxiliares y principales respectivamente, a fin de apoyar la elaboración de los informes contables y financieros, para facilitar la toma de decisiones.

COMPETENCIA BÁSICAS DEL PUESTO**Nivel Educativo**Técnico/Estudiante
Universitario**Carrera**

Contabilidad

Experiencia

6 meses

FormaciónConocimientos básicos de Contabilidad
Facturación, nómina**Habilidades**

Manejo de programas de Microsoft Office

FUNCIONES DEL PUESTO

- Asistir al Coordinador Administrativo y Financiero en las actividades contables derivadas de las operaciones de Fasty.
- Consolidar y generar los reportes de ingresos por ventas, para obtener el movimiento diario de valores.
- Revisar y verificar que el importe de las facturas y formularios Nota de Pedidos estén correctos.
- Informar a su superior inmediato las irregularidades o anomalías que se detecten en los reportes de ventas.
- Confeccionar los cheques para el pago de gastos realizados, depósitos y registros de envíos realizados a los clientes
- Realizar el cuadro de los ingresos de Fasty, facturación y recaudo.
- Dar soporte al Coordinador Administrativo y Financiero en la elaboración de reportes contables, relación deudores diversos, auxiliares, libro mayor, libro diario, estados de resultados y balance general.
- Realizar la relación de los depósitos por concepto servicios prestados por Fasty.
- Archivar, controlar y custodiar la información generada por el área, así como la recibida por las distintas áreas externas.

--

COMPETENCIAS

- Orden y Calidad
- Orientación al Servicio
- Orientación al Logro
- Trabajo en equipo

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas Gerencia TI Gerencia de Operaciones	Relaciones Externas Clientes
----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

EQUIPO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Equipos Informáticos/Comunicación: Computadora Teléfono Impresora	Sistemas Informáticos Sistema de Producción Contable Sistema de Indicadores
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado Por: Mabel Lockward	Fecha:	30	08	2017
		DD	MM	AAAA
Revisado Por:	Fecha:			
		DD	MM	AAAA
Aprobado Por:	Fecha:			
		DD	MM	AAAA

