
SERVICIO “DON PAPA”

DELIA MADRID



Servicio: Don papa

- Servicio ubicado en la plaza de Italia de Valparaíso
- Su servicio ofrece papas fritas, salchipapas y arrollados primavera
- Sus precios varían entre 1.200 y 3.400
- Es una atención es dada por dos personas, pero solo hay un encargado para realizar el producto
- Posee distintos métodos de pagos tarjeta/efectivo/transferencia

Hipótesis

- Previamente se había observado ciertas fallas con el servicio con respecto a :
- El empaque donde entregan el producto
- No te dan ninguna forma de recibo
- No tiene información sobre su horario de trabajo

Metodología

- Para validar esto se realizaron tres tipos de encuestas las cuales se les entregaron a los clientes, una vez completado el servicio
- Sobre la atención, la experiencia y el producto consumido

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Encuesta 3

- 9/10 de personas consumidoras de papas fritas, es una escala del 1 al 10, las calificaron desde 5 a 7
- 5 de ellas mostraron molestia por el tamaño del empaque y el material
- 7 de ellas lo recomendarían, sin embargo les gustaría mas variedad del mismo producto

Encuesta 2

- 7/10 de personas mostraron molestia por la demora
- 9/10 personas dijeron que la experiencia es buena
- 4/10 de personas no cumplían con sus expectativas

Encuesta 1

- 7/10 personas en una escalas del 1 al 10, calificaron la atención con un 10
- 9/10 personas recomendarían el servicio



HALLAZGOS

- Las personas prefieren consumir papas, sin embargo quieren un empaque mucho mas cómodo para comer y mas variedad del producto.
- La atención en general es buena, pero les gustaría un atención mucho mas fluida y no tener que esperar.
- Las personas recomendarían el servicio, no obstante no posee mucha visibilidad dentro del parque, ni tiene algún tipo de red social.