
ENTREVISTAS

Experiencia con aplicaciones para pedido y
entrega de alimentos

1 Entrevistas

Realizar entrevistas es una técnica que consiste en llevar a cabo una entrevista en este caso con usuarios ya sean grupos de personas o individuales. Se pretende comprender más sobre los gustos, opiniones e incluso lenguaje de los usuarios. Para este proyecto realizamos encuestas a 6 usuarios potenciales, las preguntas se relacionan al uso de aplicaciones móviles para entrega de alimentos, donde conoceremos más sobre sus preferencias, opiniones y experiencias.

1. Entrevista usuario 1

- (a) **¿Cuánto tiempo lleva utilizando aplicaciones móviles para pedir comida a domicilio**
Aproximadamente 3 años.
- (b) **¿Cuántas aplicaciones diferentes ha probado?**
He probado unas 4 aplicaciones diferentes.
- (c) **¿Qué le motiva a elegir una aplicación de entrega de alimentos sobre otra?**
La rapidez en la entrega y las promociones que ofrecen son mis principales motivaciones.
- (d) **¿Tiene alguna aplicación de entrega de alimentos favorita? De ser así, ¿podría indicar qué la hace especial?**
Sí, Rappi. Ofrecen créditos que puedo canjear en algunas tiendas o restaurantes.
- (e) **Respecto a la última vez que utilizó una aplicación de entrega de alimentos, ¿cómo fue su experiencia al realizar el pedido?**
Pude realizar mi pedido de forma rápida y sencilla.
- (f) **¿Ha tenido dificultades o problemas técnicos al utilizar aplicaciones de este tipo? Si es así, ¿cuáles han sido?**
Sí, a veces la aplicación se cierra inesperadamente.
- (g) **¿Qué tan fácil o complicado es navegar por las aplicaciones que ha utilizado?**
Generalmente es fácil, aunque algunas tienen anuncios molestos.
- (h) **¿Cómo es su proceso de selección de restaurantes y platos cuando utiliza una aplicación de este tipo?**
Suelo revisar las calificaciones y comentarios de otros usuarios.
- (i) **¿Tiene alguna preferencia dietética al momento de elegir los alimentos?**
No tengo ninguna preferencia dietética.
- (j) **¿Las aplicaciones suelen ofrecer opciones que se ajusten a sus preferencias dietéticas?**
Sí, generalmente hay opciones para todos.
- (k) **¿Cuál es su tipo de comida favorita al pedir a través de estas aplicaciones?**
Sushi.

- (l) **¿Cómo calificaría la velocidad de entrega de los pedidos realizados a través de estas aplicaciones?**
8/10. Por lo general es rápida.
- (m) **¿Ha tenido alguna experiencia negativa con la entrega de sus alimentos, como retrasos o problemas de calidad de la comida?**
Una vez la comida llegó fría.
- (n) **¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para mejorar la experiencia de compra de alimentos a través de estas aplicaciones?**
Reducir la cantidad de publicidad.

2. Entrevista usuario 2

- (a) **¿Cuánto tiempo lleva utilizando aplicaciones móviles para pedir comida a domicilio**
5 años.
- (b) **¿Cuántas aplicaciones diferentes ha probado?**
2 aplicaciones.
- (c) **¿Qué le motiva a elegir una aplicación de entrega de alimentos sobre otra?**
La variedad de restaurantes.
- (d) **¿Tiene alguna aplicación de entrega de alimentos favorita? De ser así, ¿podría indicar qué la hace especial?**
Uber Eats, siento que es la más confiable.
- (e) **Respecto a la última vez que utilizó una aplicación de entrega de alimentos, ¿cómo fue su experiencia al realizar el pedido?**
Todo bien, sin inconvenientes.
- (f) **¿Ha tenido dificultades o problemas técnicos al utilizar aplicaciones de este tipo? Si es así, ¿cuáles han sido?**
A veces no carga las imágenes de los platos.
- (g) **¿Qué tan fácil o complicado es navegar por las aplicaciones que ha utilizado?**
Es intuitivo.
- (h) **¿Cómo es su proceso de selección de restaurantes y platos cuando utiliza una aplicación de este tipo?**
Voy directo a mis restaurantes favoritos.
- (i) **¿Tiene alguna preferencia dietética al momento de elegir los alimentos?**
Soy vegetariana.
- (j) **¿Las aplicaciones suelen ofrecer opciones que se ajusten a sus preferencias dietéticas?**
Sí, pero podrían ofrecer más opciones.
- (k) **¿Cuál es su tipo de comida favorita al pedir a través de estas aplicaciones?**
Pizza vegetariana.

- (l) **¿Cómo calificaría la velocidad de entrega de los pedidos realizados a través de estas aplicaciones?**

7/10.

- (m) **¿Ha tenido alguna experiencia negativa con la entrega de sus alimentos, como retrasos o problemas de calidad de la comida?**

Algunos retrasos, pero nada grave.

- (n) **¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para mejorar la experiencia de compra de alimentos a través de estas aplicaciones?**

Más opciones vegetarianas y veganas.

3. Entrevista usuario 3

- (a) **¿Cuánto tiempo lleva utilizando aplicaciones móviles para pedir comida a domicilio**

6 meses.

- (b) **¿Cuántas aplicaciones diferentes ha probado?**

3 aplicaciones.

- (c) **¿Qué le motiva a elegir una aplicación de entrega de alimentos sobre otra?**

Las ofertas y descuentos.

- (d) **¿Tiene alguna aplicación de entrega de alimentos favorita? De ser así, ¿podría indicar qué la hace especial?**

No tengo una favorita aún.

- (e) **Respecto a la última vez que utilizó una aplicación de entrega de alimentos, ¿cómo fue su experiencia al realizar el pedido?**

Bien, aunque el repartidor tuvo problemas para encontrar mi dirección.

- (f) **¿Ha tenido dificultades o problemas técnicos al utilizar aplicaciones de este tipo? Si es así, ¿cuáles han sido?**

Dificultades al procesar el pago.

- (g) **¿Qué tan fácil o complicado es navegar por las aplicaciones que ha utilizado?**

Muy fácil.

- (h) **¿Cómo es su proceso de selección de restaurantes y platos cuando utiliza una aplicación de este tipo?**

Busco platos nuevos para probar.

- (i) **¿Tiene alguna preferencia dietética al momento de elegir los alimentos?**

Sin gluten.

- (j) **¿Las aplicaciones suelen ofrecer opciones que se ajusten a sus preferencias dietéticas?**

Es un poco difícil encontrar opciones sin gluten.

- (k) **¿Cuál es su tipo de comida favorita al pedir a través de estas aplicaciones?**

Pollo asado.

- (l) **¿Cómo calificaría la velocidad de entrega de los pedidos realizados a través de estas aplicaciones?**

9/10.

- (m) **¿Ha tenido alguna experiencia negativa con la entrega de sus alimentos, como retrasos o problemas de calidad de la comida?**

No hasta ahora.

- (n) **¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para mejorar la experiencia de compra de alimentos a través de estas aplicaciones?**

Mejores filtros para alergias y preferencias dietéticas.

4. Entrevista usuario 4

- (a) **¿Cuánto tiempo lleva utilizando aplicaciones móviles para pedir comida a domicilio**

2 años.

- (b) **¿Cuántas aplicaciones diferentes ha probado?**

5 aplicaciones.

- (c) **¿Qué le motiva a elegir una aplicación de entrega de alimentos sobre otra?**

La calidad de los restaurantes.

- (d) **¿Tiene alguna aplicación de entrega de alimentos favorita? De ser así, ¿podría indicar qué la hace especial?**

Glovo, siento que tienen más variedad.

- (e) **Respecto a la última vez que utilizó una aplicación de entrega de alimentos, ¿cómo fue su experiencia al realizar el pedido?**

Rápido y eficiente.

- (f) **¿Ha tenido dificultades o problemas técnicos al utilizar aplicaciones de este tipo? Si es así, ¿cuáles han sido?**

Una vez no registraron mi pedido.

- (g) **¿Qué tan fácil o complicado es navegar por las aplicaciones que ha utilizado?**

Muy fácil.

- (h) **¿Cómo es su proceso de selección de restaurantes y platos cuando utiliza una aplicación de este tipo?**

Elijo basándome en mis antojos del día.

- (i) **¿Tiene alguna preferencia dietética al momento de elegir los alimentos?**

No.

- (j) **¿Las aplicaciones suelen ofrecer opciones que se ajusten a sus preferencias dietéticas?**

Generalmente sí.

- (k) **¿Cuál es su tipo de comida favorita al pedir a través de estas aplicaciones?**

Hamburguesas gourmet.

- (l) **¿Cómo calificaría la velocidad de entrega de los pedidos realizados a través de estas aplicaciones?**

10/10.

- (m) **¿Ha tenido alguna experiencia negativa con la entrega de sus alimentos, como retrasos o problemas de calidad de la comida?**

Nunca.

- (n) **¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para mejorar la experiencia de compra de alimentos a través de estas aplicaciones?**

Más promociones.

5. Entrevista usuario 5

- (a) **¿Cuánto tiempo lleva utilizando aplicaciones móviles para pedir comida a domicilio**

1 año.

- (b) **¿Cuántas aplicaciones diferentes ha probado?**

1 aplicación.

- (c) **¿Qué le motiva a elegir una aplicación de entrega de alimentos sobre otra?**

Recomendaciones de amigos.

- (d) **¿Tiene alguna aplicación de entrega de alimentos favorita? De ser así, ¿podría indicar qué la hace especial?**

Solo he usado Didi Food.

- (e) **Respecto a la última vez que utilizó una aplicación de entrega de alimentos, ¿cómo fue su experiencia al realizar el pedido?**

Fue adecuada.

- (f) **¿Ha tenido dificultades o problemas técnicos al utilizar aplicaciones de este tipo? Si es así, ¿cuáles han sido?**

No.

- (g) **¿Qué tan fácil o complicado es navegar por las aplicaciones que ha utilizado?**

Muy sencilla.

- (h) **¿Cómo es su proceso de selección de restaurantes y platos cuando utiliza una aplicación de este tipo?**

Veo las imágenes y elijo lo que se ve más apetitoso.

- (i) **¿Tiene alguna preferencia dietética al momento de elegir los alimentos?**

Soy vegano.

- (j) **¿Las aplicaciones suelen ofrecer opciones que se ajusten a sus preferencias dietéticas?**

Hay pocas opciones veganas.

- (k) **¿Cuál es su tipo de comida favorita al pedir a través de estas aplicaciones?**

Ensaladas o platos veganos.

- (l) **¿Cómo calificaría la velocidad de entrega de los pedidos realizados a través de estas aplicaciones?**

6/10.

- (m) **¿Ha tenido alguna experiencia negativa con la entrega de sus alimentos, como retrasos o problemas de calidad de la comida?**

Una vez se equivocaron de pedido.

- (n) **¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para mejorar la experiencia de compra de alimentos a través de estas aplicaciones?**

Mejor entrenamiento para los repartidores y más opciones veganas.

6. Entrevista usuario 6

- (a) **¿Cuánto tiempo lleva utilizando aplicaciones móviles para pedir comida a domicilio**

0 años.

- (b) **¿Cuántas aplicaciones diferentes ha probado?**

Ninguna

- (c) **¿Qué le motiva a elegir una aplicación de entrega de alimentos sobre otra?**

Recompensas por uso.

- (d) **¿Tiene alguna aplicación de entrega de alimentos favorita? De ser así, ¿podría indicar qué la hace especial?**

Ninguna, solo he ordenado por teléfono.

- (e) **Respecto a la última vez que utilizó una aplicación de entrega de alimentos, ¿cómo fue su experiencia al realizar el pedido?**

N/A

- (f) **¿Ha tenido dificultades o problemas técnicos al utilizar aplicaciones de este tipo? Si es así, ¿cuáles han sido?**

Sí, cuando se traban o tienen botones difíciles de acceder.

- (g) **¿Qué tan fácil o complicado es navegar por las aplicaciones que ha utilizado?**

N/A

- (h) **¿Cómo es su proceso de selección de restaurantes y platos cuando utiliza una aplicación de este tipo?**

N/A

- (i) **¿Tiene alguna preferencia dietética al momento de elegir los alimentos?**

Ninguna.

- (j) **¿Las aplicaciones suelen ofrecer opciones que se ajusten a sus preferencias dietéticas?**

No tengo preferencias específicas.

- (k) **¿Cuál es su tipo de comida favorita al pedir a través de estas aplicaciones?**

Pizza.

- (l) **¿Cómo calificaría la velocidad de entrega de los pedidos realizados a través de estas aplicaciones?**

8/10.

- (m) **¿Ha tenido alguna experiencia negativa con la entrega de sus alimentos, como retrasos o problemas de calidad de la comida?**

Sí, retrasos y comida en mal estado.

- (n) **¿Tiene alguna sugerencia o recomendación específica para mejorar la experiencia de compra de alimentos a través de estas aplicaciones?**

Que la aplicación se pueda usar con una sola mano.