

Uso del tiempo

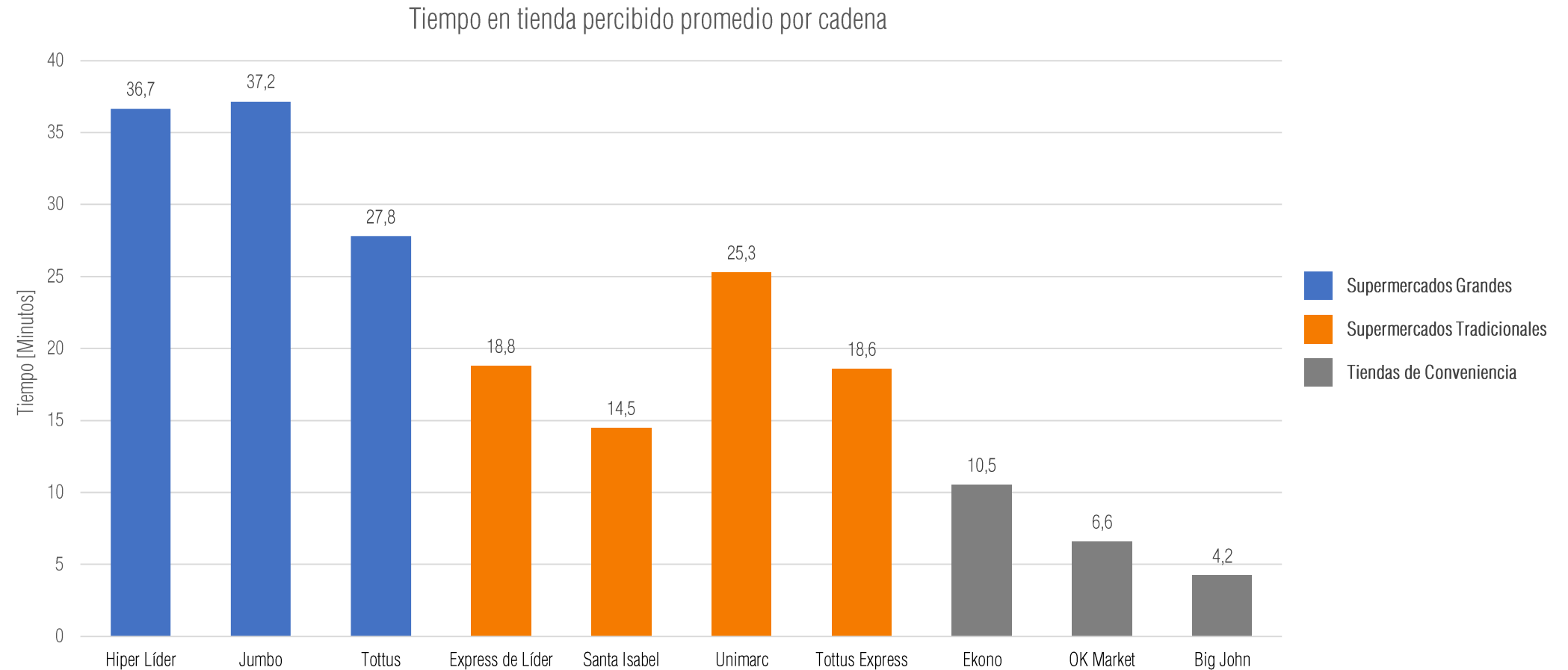
Percepción del cliente

- Se le pregunta al cliente: ¿Cuánto tiempo estuvo en la sala?
- El tiempo declarado es aquel que el cliente percibe o piensa que estuvo en el local, desde que entró hasta que salió por caja. Incluye el período de compra y de pago en caja.

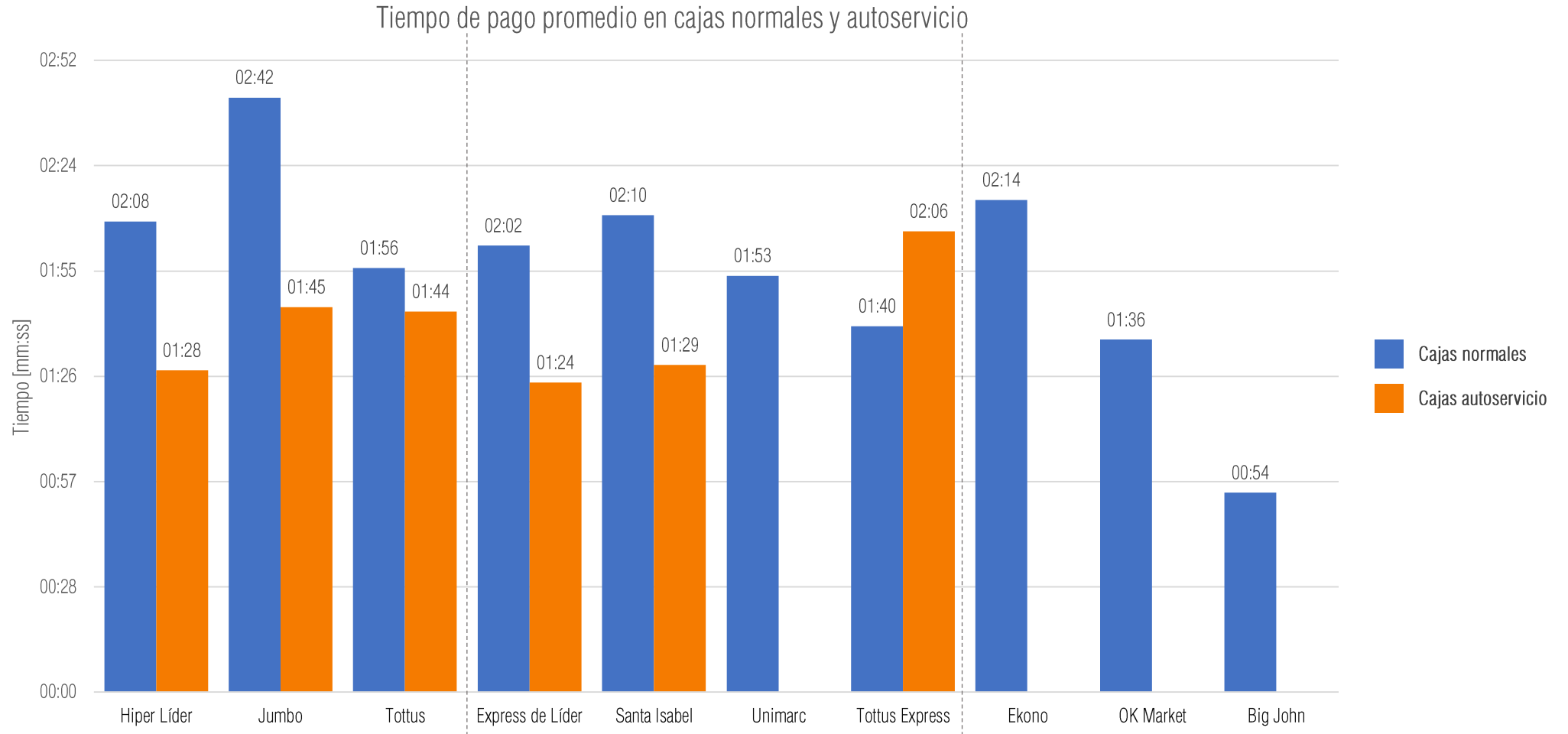
Mediciones en sala

- Los encuestadores midieron los tiempos de 3 eventos ocurridos en caja, al inicio y al final de su turno.
 1. Cuánto demora una compra (desde que el cliente ingresa a la caja), hasta que recibe la boleta.
 2. Cuántas cajas hay abiertas (atendiendo o no a clientes) y cuantas cajas en total hay en el supermercado.
 3. Cuántos clientes hay en fila, considerando: total de personas, compras potenciales (dos o más personas esperando juntas) y carros en la fila.
- En esta versión del estudio se midieron tanto cajas normales, como las autoservicio en los locales que contaron con este tipo de cajas.

Tiempo en la tienda



Tiempo de pago en cajas normales y autoservicio

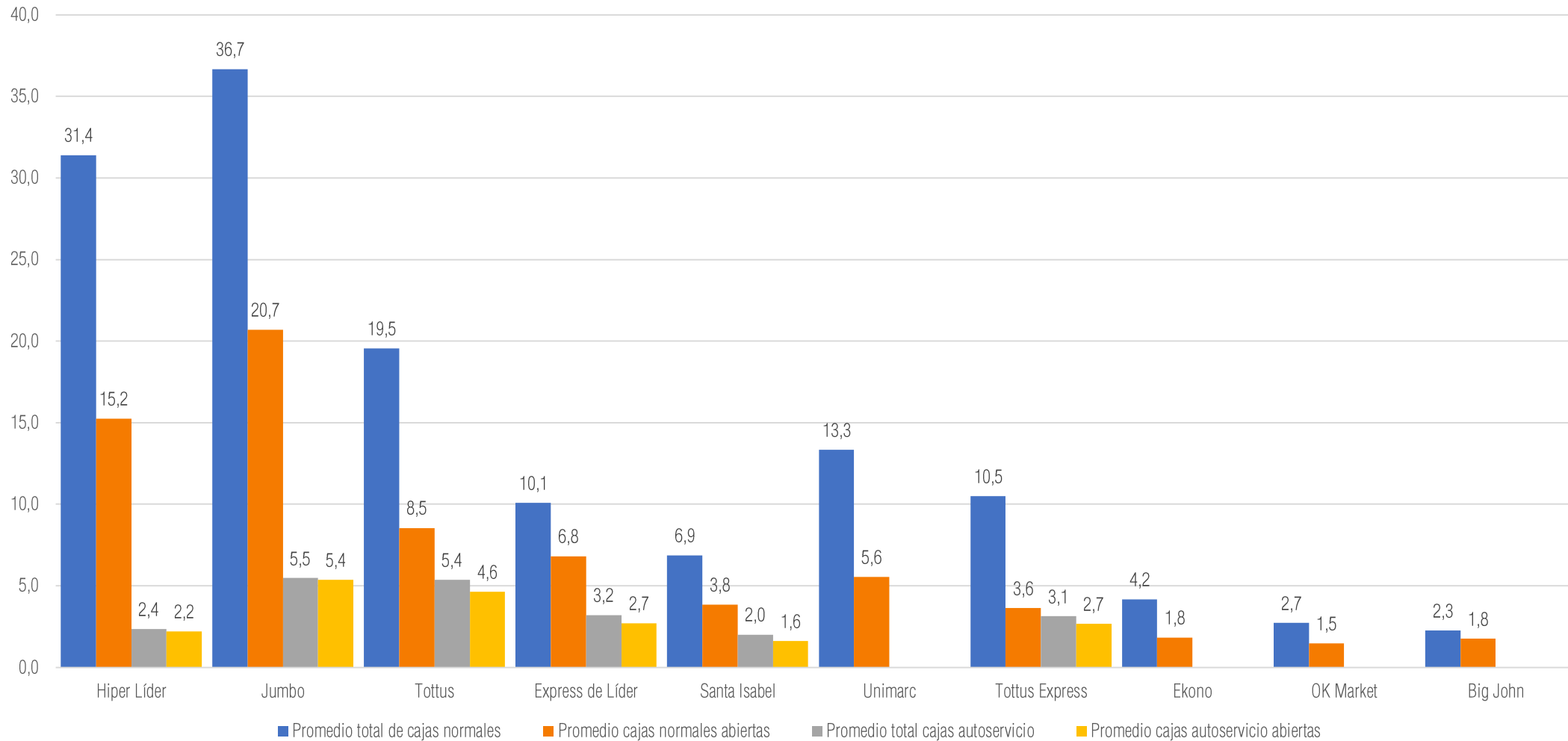


*No se reportó la utilización de cajas autoservicio en los locales de Unimarc

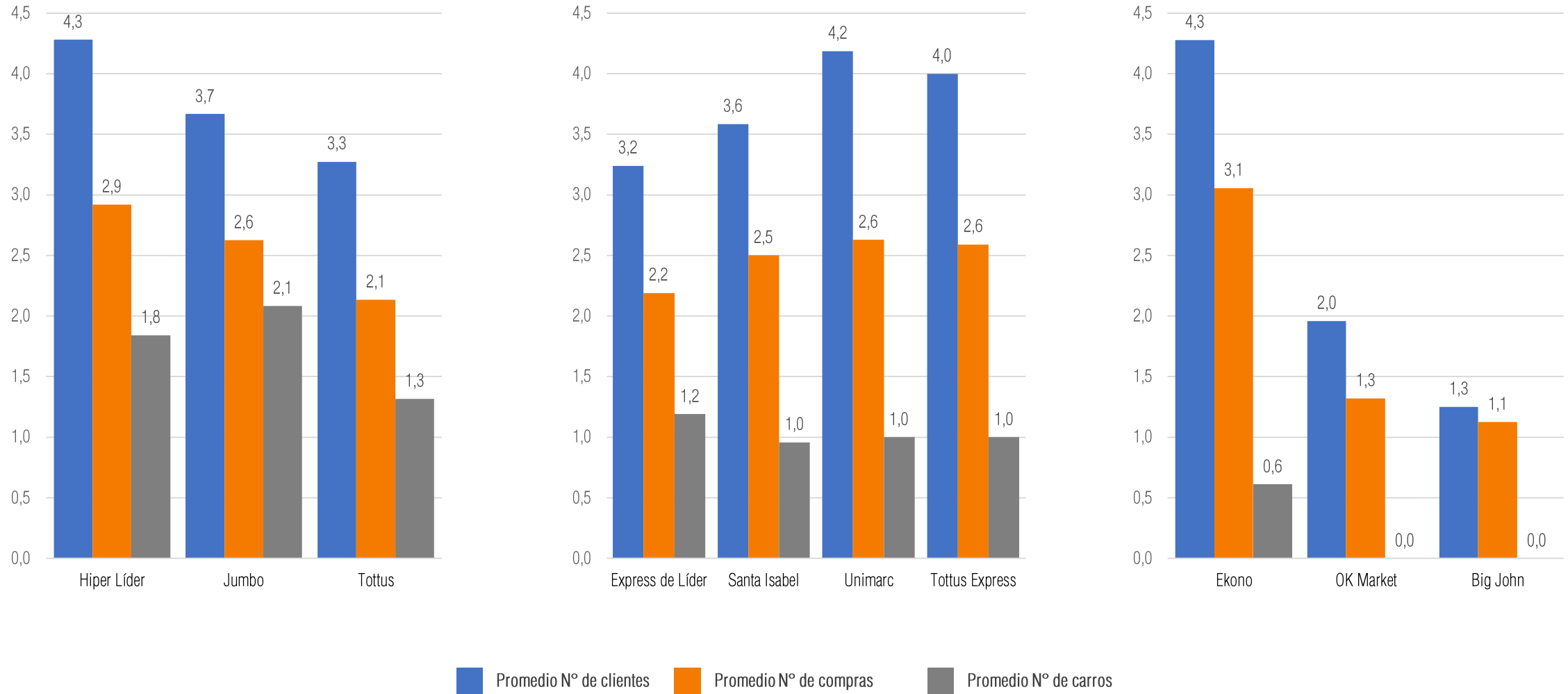


Cantidad de cajas promedio

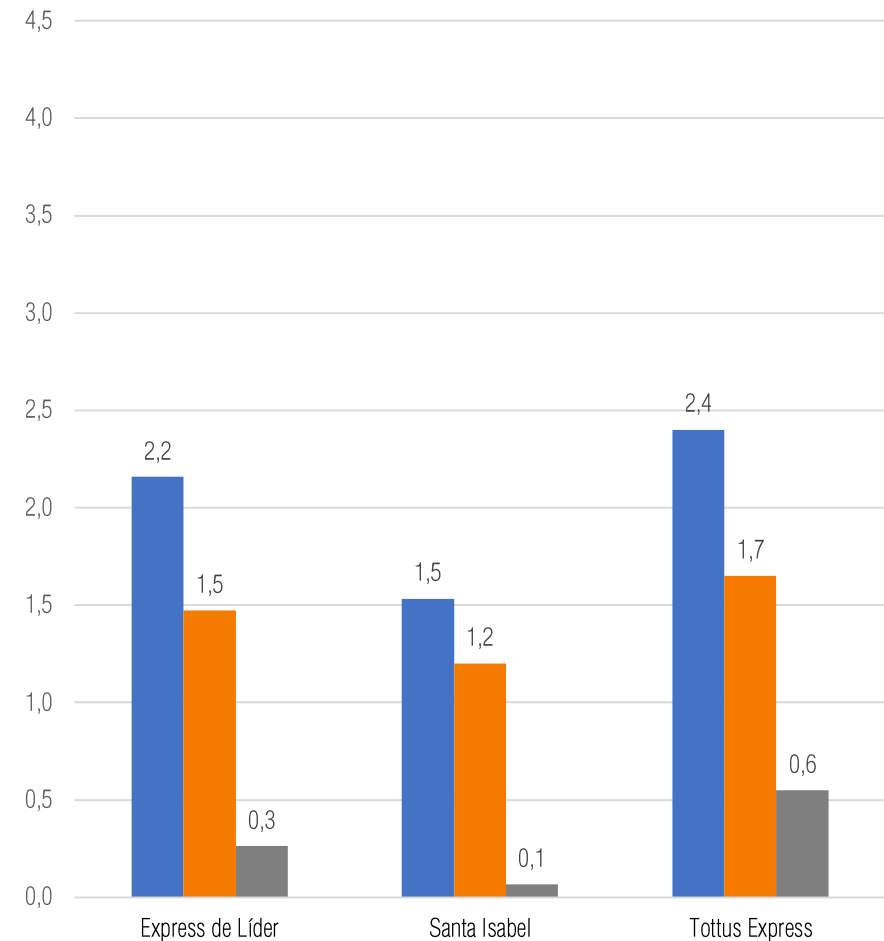
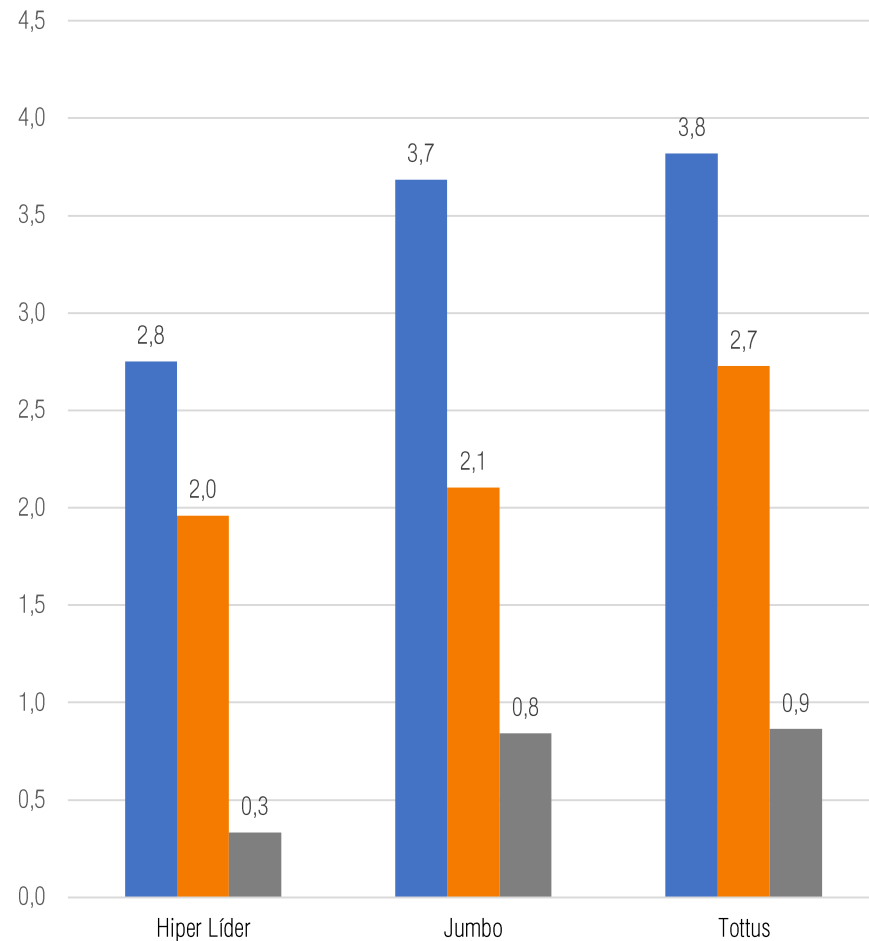
Número de cajas promedio por cadena



Cientes en fila de cajas normales



Cientes en fila de cajas autoservicio

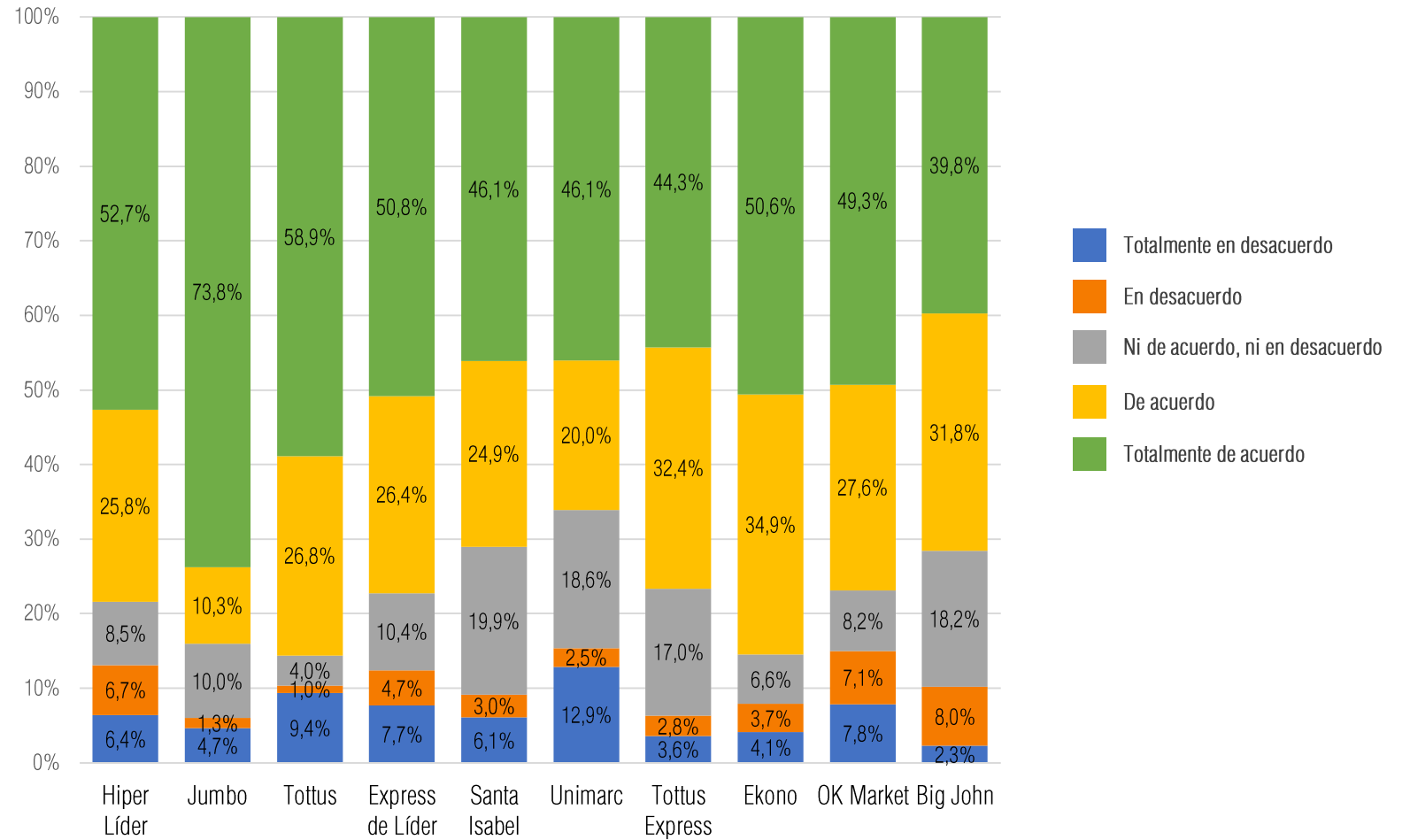
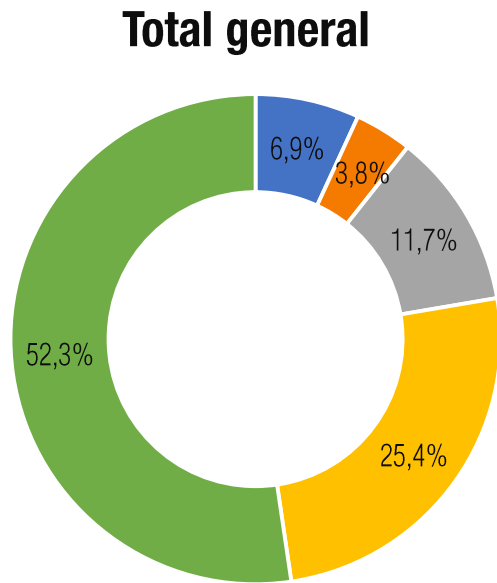


*No se reportó la utilización de cajas autoservicio en los locales de Unimarc

■ Promedio N° de clientes ■ Promedio N° de compras ■ Promedio N° de carros

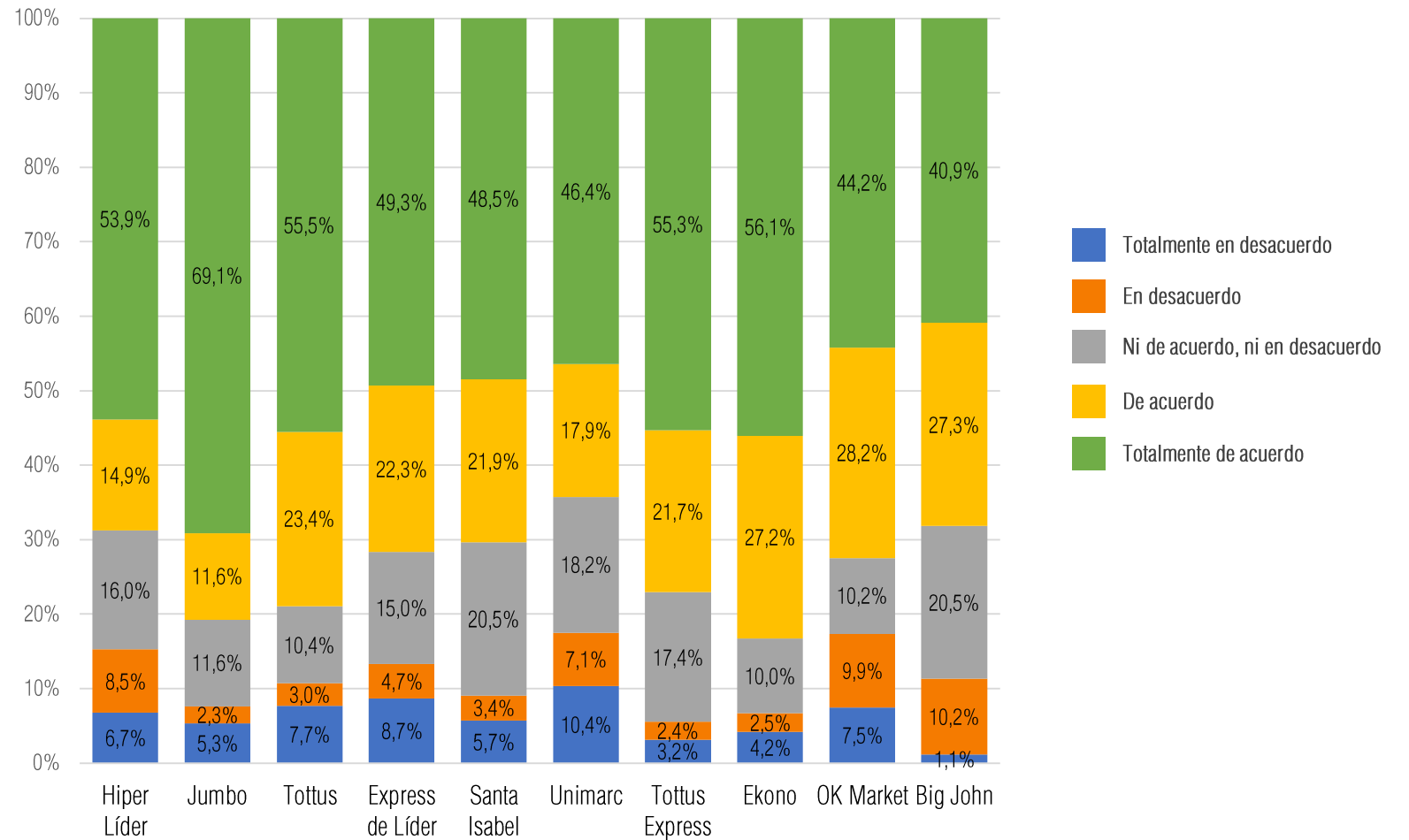
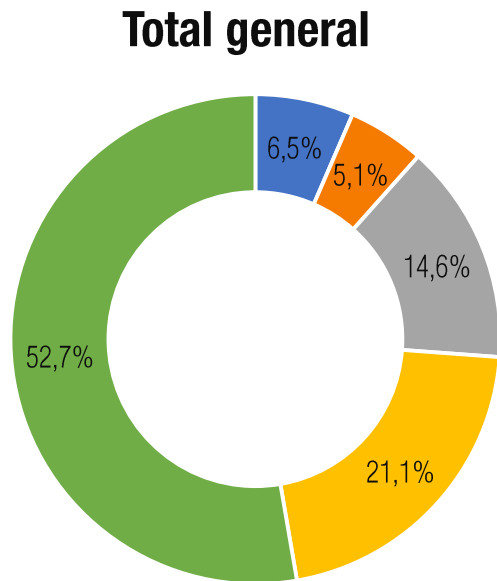
Cajas autoservicio

En general, encuentro bueno que existan cajas autoservicio en los supermercados.



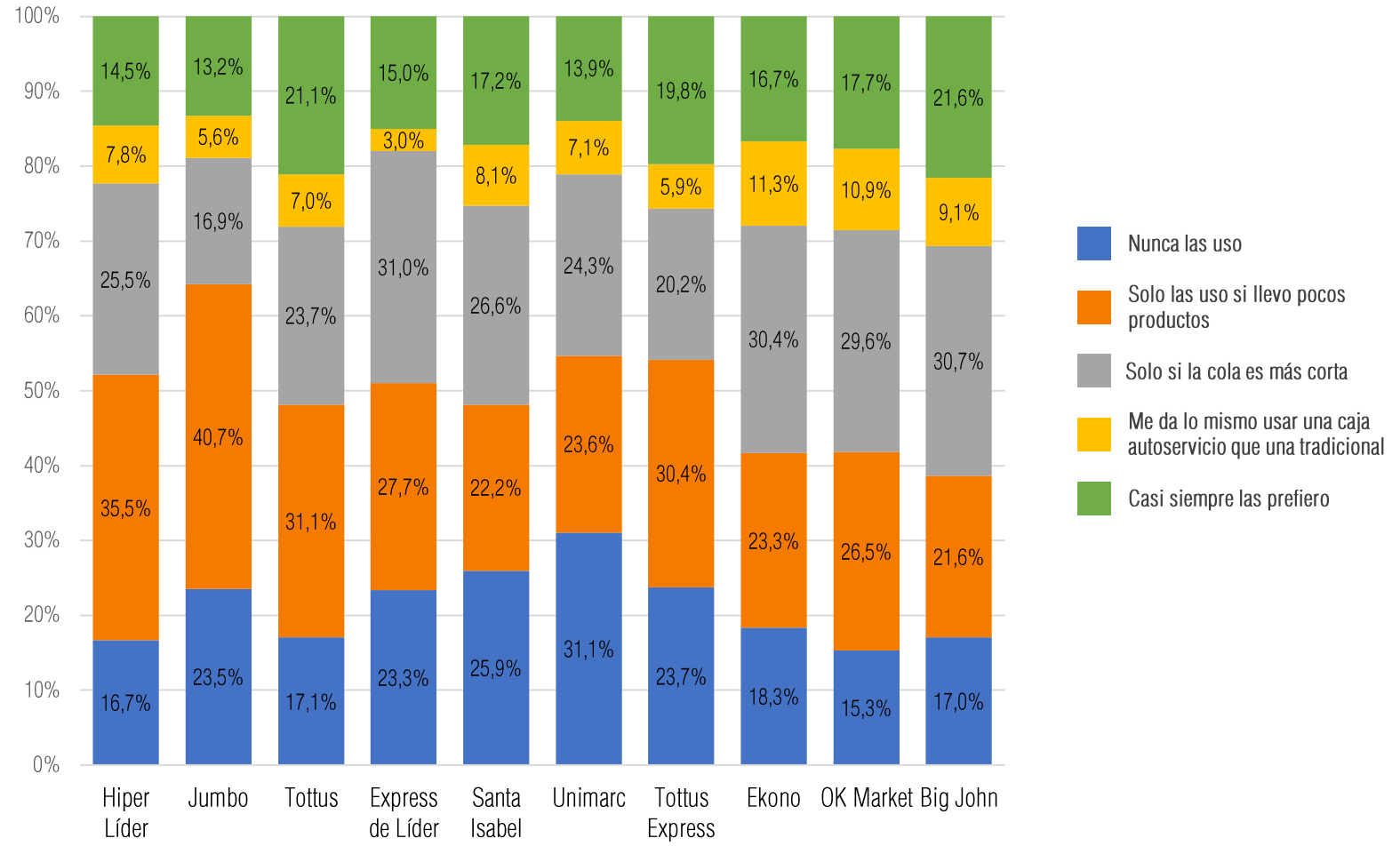
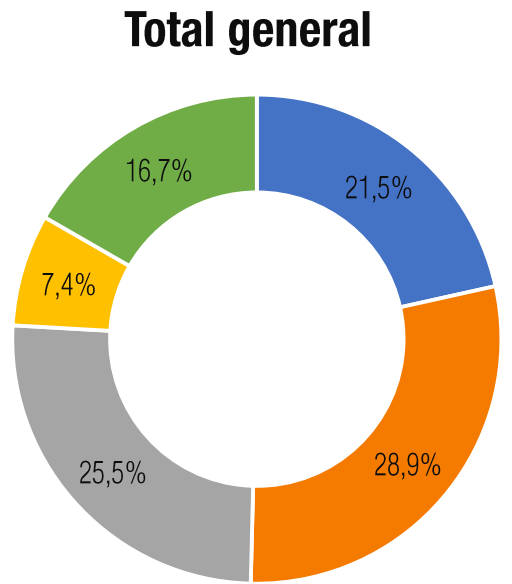
Cajas autoservicio

Considero que este tipo de cajas son confiables.



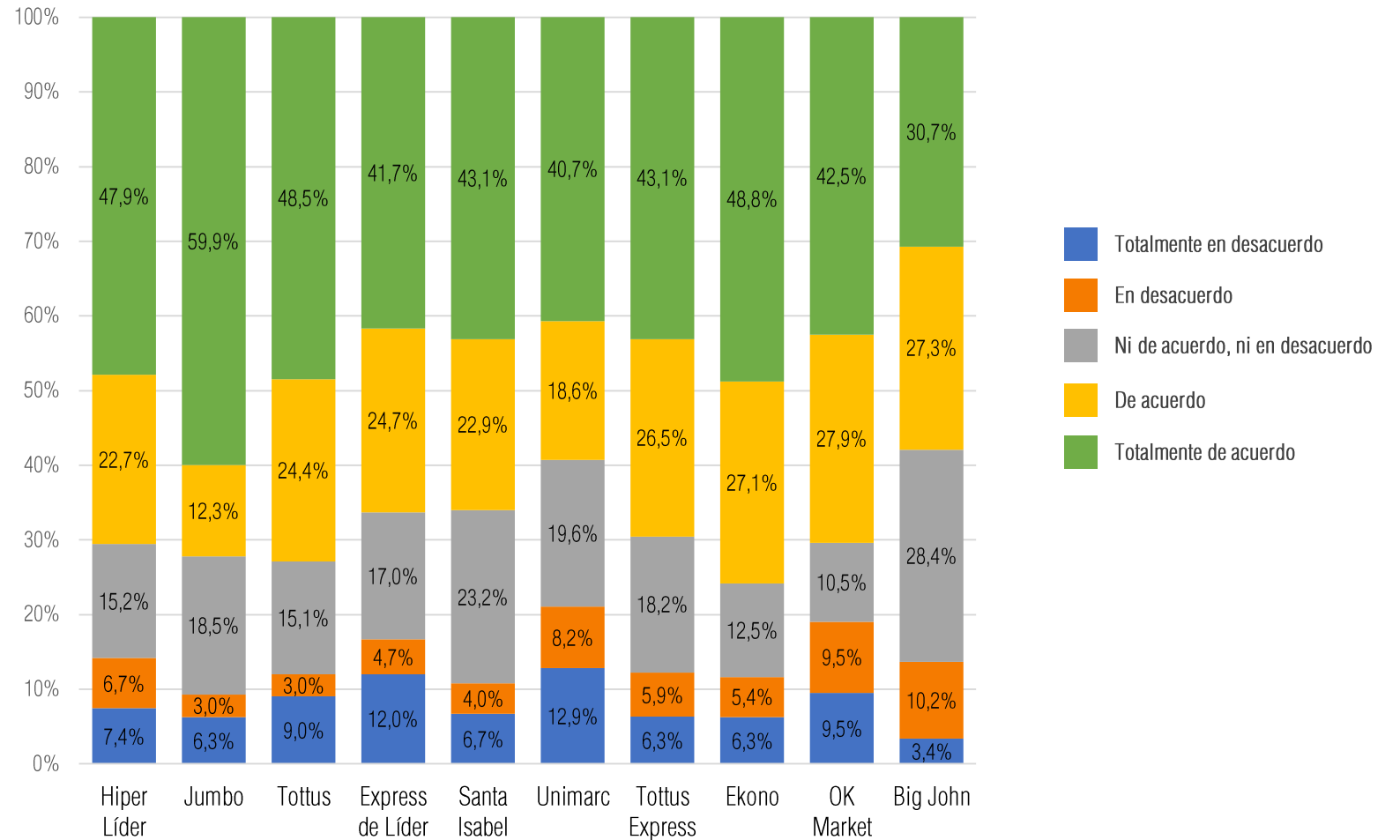
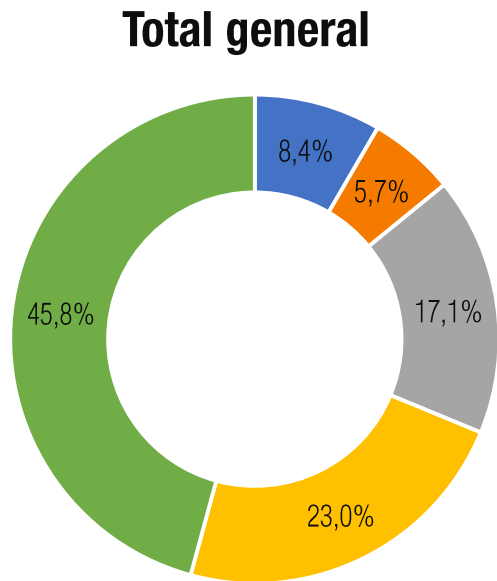
Cajas autoservicio

¿En qué situaciones usa dichas cajas?



Cajas autoservicio

Considero que la forma de pagar en las cajas autoservicio facilita mi experiencia de compra.



Cajas autoservicio

En general, ¿diría que está satisfecho al usar estas cajas autoservicio?

