

## Instrumento tesis Emprendedores

**INTRODUCCIÓN:** Soy estudiante de la Maestría en Mercadeo Estratégico de la Universidad Autónoma de Occidente, estoy realizando mi tesis y requiero una entrevista estrictamente para uso del trabajo académico. Su nombre y el nombre de su negocio serán tratados de manera confidencial y los datos también de manera cuidadosa.

*Objetivo general: Conocer las expectativas de emprendedores de PYMES en término del portafolio de productos, proveedores y servicios necesarios relacionados con la industria de alimentos, tanto para clientes actuales de FRESER, como para clientes potenciales de máquinas de helados.*

*Conocer la evolución del negocio de estos emprendedores en término de portafolio de productos y ventas.*

1. Cuénteme la historia de su negocio ¿Cómo tuvo la idea y como inició?
2. ¿Cómo ha sido su evolución, ha ido creciendo? ¿Ha tenido momentos difíciles? ¿Cuáles?
3. ¿Sus ventas se han incrementado en el tiempo o por el contrario detecta reducción en las mismas?
4. ¿Cuántos productos tiene y con cuantos inició?
5. ¿Con cuantos empleados inició este negocio y cuantos tiene actualmente?
6. ¿Cuál ha sido su mayor logro desde que el negocio inició?

*Conocer el valor percibido que tienen los clientes sobre quien le provee las máquinas de alimentos que tienen actualmente en sus negocios.*

7. ¿Cuántas máquinas de alimentos tiene en este momento? ¿De qué tipo de maquinaria se trata? ¿Hace cuánto las compró?
8. ¿A quién la(s) compró? ¿Cómo se ha sentido con las máquinas? ¿Y con el servicio del proveedor de las mismas?
9. ¿Cómo calificaría el servicio posventa de su(s) proveedor(es)?
10. En terminos generales ¿se siente satisfecho con la atención y el proceso de su compra?
11. ¿Qué más cree usted que le hace falta?
12. ¿Cree usted que estas máquinas de alimentos están relacionadas con el desempeño del negocio? ¿Por qué?

*Descubrir como se proyecta a futuro cada emprendedor (carencia, necesidades) y obtener insights sobre negocios potenciales para FRESER*

13. ¿Cómo ve su negocio a futuro? ¿Cuántos empleados piensa tener en 5 años?  
**ESTA PREGUNTA ES CLAVE PARA MEDIR ASPIRACIÓN DE CRECIMIENTO**
14. ¿Está satisfecho con la(s) máquina(s) que tiene actualmente o le gustaría cambiarla(s) por otras más modernas?
15. ¿Cree usted que, si tuviera más y mejores máquinas de alimentos, su negocio mejoraría? ¿Por qué? ¿Cuáles máquinas?

*Entender la percepción del emprendedor respecto de la máquina(s) de helado actual(es) y acerca de nuevas inversiones en otros tipos de máquina(s).*

Si hablamos específicamente de su máquina de helado (*en caso de que el emprendedor no posea, se pasa al siguiente bloque de preguntas*)

16. ¿Cómo ha sido el rendimiento en general de su(s) máquina(s)?
17. ¿Cree que debería ser mejor? ¿Cómo cree que podría conseguirlo?
18. ¿Siente que ha valido la pena la inversión que realizó en estas máquinas para su negocio? ¿Por qué?
19. ¿Si la tuviera que volver a comprar compraría lo mismo o compraría otra máquina?
20. ¿Qué más les hace falta con respecto a los helados? ¿Y con respecto a bebidas o alimentos refrescantes?

*Explorar acerca de los atributos importantes para el cliente al realizar la compra de una máquina procesadora de alimentos y mantener una relación con dicho proveedor.*

21. ¿Cuáles son los factores más importantes para usted al realizar la compra de una máquina procesadora de alimentos? ¿Por qué?
22. ¿Cuáles son los dos más importantes?
23. ¿Ha sido fácil para usted conseguir estos atributos en los productos actualmente ofrecidos en el mercado? ¿Por qué sí? ¿O por qué no?
24. ¿Cómo ha sido la relación con su proveedor? ¿Por qué? ¿Qué aspectos cree usted deba mejorar?

*Desarrollar con los clientes el perfil ideal de proveedor de maquinarias e insumos de alimentos*

25. Construyamos juntos el proveedor ideal para usted. ¿Cómo sería el proveedor perfecto de máquinas procesadoras de alimentos para usted? ¿Cómo se comunica este proveedor con usted? ¿Qué le ofrece?

*Explorar la percepción de los emprendedores en relación al portafolio presentado por FRESER*

26. ¿Cree que su negocio podría complementarse con máquinas como:

- Trituradoras de hielo (raspados y cholados)
- Granizadoras (Frappes)
- Dispensadoras de jugos
- Máquina para helado thai (tendencia)
- Crispeteras
- Selladora de vasos
- Exhibidores de helado duro
- Toppineras (ensaladeras)
- Batidoras y licuadoras

27. ¿Qué piensa de este portafolio? ¿Cuál le gustaría tener? ¿Por qué? ¿Cómo le gustaría adquirirla?

28. ¿Ha pensado en alguna máquina que le gustaría tener y que no se haya mencionado anteriormene? ¿Cuál?