

8. ANEXOS

ANEXO I. FICHAS DE OBSERVACIÓN

Establecimiento: McDonald's La Almozara Dirección: Duración de la observación: 30 minutos
--

1. Disponibilidad de aparcamiento	Aparcamiento subterráneo cubierto abierto durante el mismo horario que el establecimiento.
2. Disponibilidad de servicio McAuto	Dispone de servicio McAuto
3. Disponibilidad de zona de juegos para niños, ubicación, tamaño...	Zona de juegos exterior cubierta situada en la entrada de acceso principal al establecimiento (<i>Gym and fun</i>). Esta zona dispone de dos mesas grandes para familias con niños también cubiertas.
4. Disposición de las mesas dentro del establecimiento y cuantas mesas hay	35 mesas dentro del establecimiento disponiendo de mesas normales y mesas tipo barra. Dispone de 20 mesas fuera en la terraza.
5. Servicio en mesa	Dispone de servicio en mesa con localizador
6. Iluminación y ambiente del establecimiento	Establecimiento acristalado por lo que dispone de natural todo el día. Dentro del establecimiento hay faros pequeños y en las mesas altas hay focos grandes y corridos
7. Existencia de hilo musical en el establecimiento	El hilo musical es la radio. Música comercial
8. Limpieza del establecimiento (comedor, baños...)	Mesas sucias, no hay personal recogiendo bandejas, pero hay dos basuras para poner las bandejas en ambas entradas. Baño de caballeros recién limpiado pero una taza rota.
9. Número de cajas en el establecimiento	2 cajas registradoras en el establecimiento
10. Existencia de máquinas de auto pedido	3 máquinas de auto pedido con dos pantallas cada una.
11. Espacio McCafé	No dispone de espacio McCafé

<p>12. Publicidad y promoción en el establecimiento</p>	<p>Publicidad del menú Happy Meal en paredes y hay una maquina expositora con todos los juguetes disponibles durante el mes (abril) en el happy meal.</p> <p>Publicidad ecológica encima de las basuras.</p> <p>Publicidad de la promoción de los días locos en establecimiento.</p> <p>Publicidad en las pantallas del mcauto de las <i>signature collection</i> y de los productos promocionados en la app.</p>
--	---

<p>Establecimiento: McDonald's Los Enlaces Dirección: Duración de la observación: 30 minutos</p>

<p>1. Disponibilidad de aparcamiento</p>	<p>Dispone de aparcamiento exterior</p>
<p>2. Disponibilidad de servicio McAuto</p>	<p>Dispone de servicio McAuto 24 horas</p>
<p>3. Disponibilidad de zona de juegos para niños, ubicación, tamaño...</p>	<p>Disponibilidad de zona de juegos infantil con toboganes en el interior</p>
<p>4. Disposición de las mesas dentro del establecimiento y cuantas mesas hay</p>	<p>13 mesas normales de cuatro comensales, 17 mesas de dos comensales y 1 mesa para grupos de 12. Además, dispone de 5 mesas altas tipo barra para 24 comensales.</p> <p>En la terraza dispone de 9 mesas bajas y 4 tipo barra</p>
<p>5. Servicio en mesa</p>	<p>Servicio en mesa opcional mediante localizador</p>
<p>6. Iluminación y ambiente del establecimiento</p>	<p>El interior del establecimiento tiene mucha luz natural y bien iluminado mientras en la terraza dispone de farolillos como luz artificial</p>
<p>7. Existencia de hilo musical en el establecimiento</p>	<p>Dispone de hilo musical (la radio)</p>
<p>8. Limpieza del establecimiento (comedor, baños...)</p>	<p>Servicio de caballeros y de señoras limpios y ambos con papel higiénico. Nota: para acceder al servicio hay que bajar escaleras y no tiene acceso para minusválidos.</p> <p>Comedor limpio con 4 basuras para depositar bandejas.</p>
<p>9. Número de cajas en el establecimiento</p>	<p>2 cajas registradoras. Además, dispone de una caja exterior para recogida exclusiva de pedidos McDelivery</p>
<p>10. Existencia de máquinas de auto-pedido</p>	<p>Dispone de 3 maquinas de auto pedido con dos pantallas cada una</p>

11. Espacio McCafé	No dispone de espacio McCafé
12. Publicidad y promoción en el establecimiento	Publicidad de la oferta MyCombo por 2,90€. Publicidad en las pantallas del mcauto de las <i>signature collection</i> , de las <i>McExtreme</i> , de postres y cafés y de los complementos. Además, ofrece publicidad del pack de entrada de cine con el McMenú grande pagando 2€ más. Publicidad del menú Happy Meal mediante una maquina expositora con todos los juguetes disponibles durante el mes (abril).

Establecimiento: McDonald's Puerto Venecia
Dirección:
Duración de la observación: 30 minutos

1. Disponibilidad de aparcamiento	Dispone de un aparcamiento exterior grande
2. Disponibilidad de servicio McAuto	Dispone de servicio McAuto
3. Disponibilidad de zona de juegos para niños, ubicación, tamaño...	Dispone de zona de juegos exterior no cubierta en frente de la entrada principal (<i>Gym Club Ronald</i>). Al lado hay mesas de madera cubiertas para las familias.
4. Disposición de las mesas dentro del establecimiento y cuantas mesas hay	36 mesas normales dentro del establecimiento situadas la mayoría cerca de las ventanas y de las cajas. Hay una mesa alta tipo barra. Existen 3 basuras para depositar bandejas, una en los baños y otras dos en las salidas. 35 mesas exteriores en la terraza y 3 espacios para depositar bandejas en el exterior.
5. Servicio en mesa	No dispone de servicio en mesa
6. Iluminación y ambiente del establecimiento	Establecimiento acristalado con luz natural todo el día. Poca luz artificial dentro del establecimiento, pero en la terraza exterior dispone de farolillos de luz.
7. Existencia de hilo musical en el establecimiento	Hilo musical con volumen muy bajo. Se intuye que es la radio.

8. Limpieza del establecimiento (comedor, baños...)	Hay servicios para caballeros, señoras y para niños. Baño de caballeros encharcado, dispone de papel higiénico pero todo embozado. El de señoras dispone de papel higiénico, pero el suelo está sucio y mojado, y varios baños embozados.
9. Número de cajas en el establecimiento	3 cajas registradoras y una caja solo para servicios <i>mcdelivery</i> . En total 4.
10. Existencia de máquinas de auto-pedido	Dispone de 3 máquinas de auto-pedido con doble pantalla. En total 6 pantallas disponibles.
11. Espacio McCafé	No dispone de espacio McCafé
12. Publicidad y promoción en el establecimiento	Publicidad de <i>Happy Meal</i> en las paredes y hay una maquina expositora con todos los juguetes del mes (abril) disponibles con el menú. Publicidad de polloganos y hamburguesas <i>McExtreme</i> en el establecimiento. En las pantallas del <i>McAuto</i> , publicidad de <i>McMenús</i> y complementos

Establecimiento: McDonald's Utrillas
Dirección:
Duración de la observación: 30 minutos

1. Disponibilidad de aparcamiento	No dispone de aparcamiento.
2. Disponibilidad de servicio McAuto	No dispone de servicio McAuto
3. Disponibilidad de zona de juegos para niños, ubicación, tamaño...	Dispone de zona de juegos para niños con toboganes en el interior del establecimiento al lado de una mesa de celebraciones.
4. Disposición de las mesas dentro del establecimiento y cuantas mesas hay	Dispone de dos plantas y una terraza exterior. En la terraza hay 6 mesas; en la planta calle 9 mesas de dos comensales, 3 mesas de cuatro y una mesa alta tipo barra de 8 personas. En la segunda planta hay 8 mesas de 4 comensales, 12 para dos personas, 1 mesa de 12 personas y 3 mesas altas tipo barra para 16 clientes. (no dispone de ascensor)
5. Servicio en mesa	No hay servicio en mesa
6. Iluminación y ambiente del establecimiento	Dispone de bastante luz natural y de luz artificial tanto dentro del establecimiento como en la terraza (farolillos)

7. Existencia de hilo musical en el establecimiento	Dispone de hilo musical
8. Limpieza del establecimiento (comedor, baños...)	Servicios en la segunda planta del establecimiento: el de caballeros sucio pero el de señoras limpio. Comedores limpios con personal limpiando en dicho momento las mesas. Dispone de un sitio de basuras para dejar las bandejas en la terraza, 2 en la planta calle y 3 en la segunda planta.
9. Número de cajas en el establecimiento	5 cajas registradoras en la planta calle y una ventanilla exterior para recogida de pedidos McDelivery.
10. Existencia de máquinas de auto pedido	No hay maquinas de auto pedido. Venta directa en la caja.
11. Espacio McCafé	No dispone de espacio McCafé
12. Publicidad y promoción en el establecimiento	Publicidad en la zona de las cajas sobre los McMenús clásicos, el Big Mac debate (Big Mac vs Bic Mac bacon), y productos para compartir. Publicidad de <i>Happy Meal</i> mediante hay una maquina expositora con todos los juguetes del mes (abril) disponibles con el menú. Promoción de una entrada de cine con un McMenú grande y un añadido de 2€. En el exterior del establecimiento publicidad sobre productos McBreakfast

ANEXO II. CUESTIONARIO

Soy una estudiante del grado de Administración y Dirección de Empresas en la Universidad de Zaragoza. Actualmente estoy realizando el trabajo de fin de grado centrado en McDonald's. Como parte de este proceso se realiza una encuesta dirigida exclusivamente a los usuarios que han consumido productos de McDonald's.

Le agradezco su colaboración y le garantizo el anonimato.

1. Aproximadamente, ¿Con qué frecuencia suele consumir productos de McDonald's?

Más de 1 vez a la semana

Más de 4 veces al mes

Entre 2 y 4 veces al mes

1 vez al mes

Menos de 1 vez al mes

2. ¿Dónde prefiere consumir los productos de McDonald's?

Establecimiento

- McDelivery (a domicilio)
- McAuto (servicio para automóviles)

3. Indique el motivo o los motivos por los que consume productos de McDonald's

- Falta de tiempo para cocinar en casa
- Ocio
- Cercanía al trabajo
- Precios económicos
- Calidad de los productos ofertados
- Otros. (Indicar): _____

4. ¿Con quién suele ir?

- Solo
- En pareja Amigos
- En familia Otro. (Indicar): _____

5. ¿Qué productos suele o suelen consumir de McDonald's (considere también a sus hijos en el caso de que proceda)

- McMenú
- Productos de promoción
- Productos a 1€
- Happy Meal
- Menú ensaladas
- McCafé y desayunos
- Otros. Indicar: _____

6. Señale la importancia que tienen los siguientes servicios a la hora de acudir a McDonald's, siendo 1=ninguna importancia y 5=mucha importancia

	1	2	3	4	5
Calidad de los productos					
Variedad de productos					
Precio					
Servicio en el establecimiento					
Limpieza					

Servicio McAuto					
Disponibilidad de aparcamiento					
Ubicación del establecimiento					

7. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones siendo 1= totalmente desacuerdo y 7= totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	6	7
Considero que McDonald's es un restaurante de comida rápida							
McDonald's ha incrementado recientemente su compromiso con el medio ambiente							
Considero que el servicio a domicilio (McDelivery) ha supuesto una mejora para el consumidor							
McDonald's fomenta el consumo de comida saludable							
Considero la zona de juegos una variable importante para acudir a un establecimiento (en el caso de tener hijos, sino suponed el caso)							
McDonald's está realizando un esfuerzo por modificar la imagen que tiene el consumidor de la multinacional							
Considero que McDonald's es un restaurante de comida basura							

8. ¿Conoce la aplicación (APP) de McDonald's para dispositivos móviles?

No Si **8.1. ¿La tiene instalada?**

No Si **8.2. ¿Qué nivel actual tiene en la APP?**

Bronce Plata Oro No sabe

9. ¿Dónde ve la mayor parte de la publicidad que ofrece McDonald's? Puede seleccionar más de una opción

Tv

Vallas publicitarias

Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube...)

En el establecimiento

Otros. (Indicar): _____

10. En general, su grado de satisfacción con McDonald's es:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. ¿Recomendaría McDonald's a alguien de su entorno?

_Si

_No

Datos personales

12. Sexo

_Mujer

_Hombre

13. Edad

_18-25

_26-35

_36-45

_46-55

_Más de 55

14. ¿Tiene hijos?

_No _Si 14.1 ¿Podría indicar cuántos tienen menos de 14 años? ___

15. ¿Podría indicar el intervalo de renta neta mensual aproximado de su unidad familiar?

_Menos de 1000

_Entre 1001-2000

_Entre 2001- 3000

_Entre 3001-4000

_Más de 4000