



En el presente informe se analizan las reseñas negativas de Darden en Yelp (considerando reseñas negativas las que presentan menos de 3 estrellas), dividiéndolas por restaurante y por las 3 problemáticas comunes a todos los restaurantes, que son servicio rudo, mala comida y servicio lento.

Es importante mencionar que el informe está estructurado para que se mencionen en primer lugar los restaurantes con mayor cantidad de problemáticas, las principales problemáticas y las palabras más mencionadas y relevantes.



## Informe de problemáticas

En el restaurante Olive Garden Italian Restaurant se observe que las principales problemáticas son:

### 1. Servicio rudo

- 1.1. Posible motivo de la discusión: “Food” y “drink” podrían estar relacionados con la calidad de los platos o bebidas servidos. Las palabras “order”, “time”, “came”, “come”, “ordered”, “wait”, “brought” podrían indicar problemas con la toma de pedidos y la velocidad de servicio.
- 1.2. Actores involucrados: Los términos “service”, “server”, “manager”, “waitress” y “staff” sugieren problemas con el personal de servicio.
- 1.3. Comunicación: “asked”, “told”, “said”, “say”, “wanted” y “ask” sugieren problemas de comunicación entre el personal y los clientes.
- 1.4. Momento/Sector: “dinner” puede indicar que el inconveniente se dio durante la cena. “bar” podría referirse a que los clientes tuvieron una mala experiencia en este sector.



### 2. Servicio lento

- 2.1. Tiempo de espera prolongado: Las palabras “minute”, “time”, “wait”, “waiting”, “long”, “waited” sugieren que los clientes experimentaron demoras significativas. La palabra “seated” puede estar relacionada con una espera importante en el ingreso al restaurante.
- 2.2. Motivos de la demora: Las palabras “food”, “salad”, “soup”, “drink”, “breadstick” pueden estar relacionadas con el motivo de la insatisfacción por la espera.
- 2.3. Personal lento: Las palabras “service”, “server”, “waitress”, “waiter” indican problemas con el servicio. Los clientes pueden haber sentido que el personal no era lo suficientemente rápido o atento.
- 2.4. Comunicación insuficiente: La palabra “told” podría indicar que los clientes no recibieron información clara sobre el tiempo de espera. La comunicación efectiva es crucial para gestionar las expectativas.
- 2.5. Cansancio hasta abandonar el restaurante: La palabra “went” puede hacer referencia a que el cliente se retiró del restaurante cansado de la espera.

- 2.6. Espera frustrante: Las palabras “finally” sugieren que los clientes se sintieron frustrados por la espera.
- 2.7. Momento del día: La palabra “dinner” puede ser un indicio de que hay más demoras en la cena.



### 3. Mala comida

- 3.1. Calidad de las comidas en general: Las palabras “food” y “meal” pueden indicar que algunos clientes han tenido experiencias insatisfactorias en general con las comidas. En las reseñas negativas se mencionaron frecuentemente salad, pasta, chicken, sauce, breadstick, soup, bread, meatball, shrimp, cheese, lo que podría indicar que algunos platos con estos ingredientes no han cumplido con las expectativas de los clientes.
- 3.2. Sabor y calidad de la comida: La palabra “taste” y “quality” podría indicar que los ingredientes utilizados en los platos no le agradan al consumidor, son de baja calidad o no están bien sazonados. Además, “taste” puede sugerir que la preparación de los alimentos es inconsistente y su sabor no es el que el cliente espera. Por otro lado, las palabras “fresh” y “old” puede indicar que los ingredientes utilizados no se encuentran lo suficientemente frescos.
- 3.3. Comida fría: La palabra “cold” sugiere que algunos clientes han experimentado platos que no se sirven a la temperatura adecuada. Esto podría deberse a problemas en la preparación o en la logística de entrega de los alimentos.
- 3.4. Coccción inadecuada: La palabra “cooked” puede sugerir algunos platos pueden estar poco o demasiado cocidos.
- 3.5. Aperitivos: La palabra ‘appetizer’ puede indicar fallas en los aperitivos ofrecidos por el restaurante, ya sea en cantidad o calidad.
- 3.6. Momento del día en el que se registran los problemas: Las palabras “day” y “dinner” pueden indicar que gran parte de los problemas se dan durante el día o la cena.
- 3.7. Bebidas: La palabra “drink” (bebida) podría señalar que algunos clientes han tenido problemas con las bebidas servidas en el restaurante. Relacionado a lo anterior, frecuentemente los clientes mencionaron frozen, lo que puede indicar que principalmente que las bebidas de este tipo pueden estar no cumpliendo con la expectativa de los clientes.

---

much dinner quality soup  
tasted food bread frozen  
year drink  
shrimp meal sauce meatball taste  
Italian day pasta salad  
experience cold chicken  
fresh appetizer  
Olive Garden  
breadstick cooked cheese alfredo old



- 2.1. Calidad de las comidas en general: Las palabras “food” o “meal” podría indicar que algunos clientes han tenido experiencias insatisfactorias en general con las comidas. En las reseñas negativas se mencionaron frecuentemente steak, fries, bread, chicken, salad, burger, ribeye, sandwich, shrimp, cheese, potato lo que podría indicar que algunos platos con estos ingredientes no han cumplido con las expectativas de los clientes.
- 2.2. Comida fría: La palabra “cold” sugiere que algunos clientes han experimentado platos que no se sirven a la temperatura adecuada. Esto podría deberse a problemas en la preparación o en la logística de entrega de los alimentos.



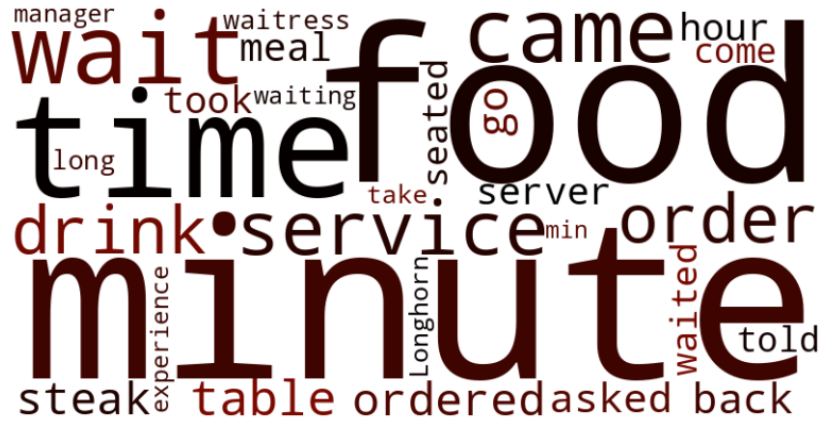
- 2.3. Cocción inadecuada: La palabra "cooked" puede sugerir algunos platos pueden estar poco o demasiado cocidos.
- 2.4. Sabor de la comida: La palabra "taste" y "quality" podría indicar que los ingredientes utilizados en los platos no le agradan al consumidor, son de baja calidad o no están bien sazonados. Además, "taste" puede sugerir que la preparación de los alimentos es inconsistente y su sabor no es el que el cliente espera. La palabra "salt" podría indicar que algunos platos carecen de suficiente sazón, sin embargo, también podría indicar que se encuentran muy salados.
- 2.5. Aperitivos: La palabra 'appetizer' puede indicar fallas en los aperitivos ofrecidos por el restaurante, ya sea en cantidad o calidad.
- 2.6. Momento del día en el que se registran los problemas: La palabra "night" puede indicar que gran parte de los problemas se dan durante la noche.
- 2.7. Tarjetas de regalo: Que se use frecuentemente 'gift card' en las reseñas negativas puede indicar que las personas no se encuentran conformes con la experiencia ofrecida por el restaurante.



### 3. servicio lento.

- 3.1. Tiempo de espera prolongado: Las palabras "minute", "time", "wait", "hour", "waited", "long" y "waiting", "min" sugieren que los clientes experimentaron demoras significativas. La palabra "seated" puede estar relacionada con una espera importante en el ingreso al restaurante.
- 3.2. Motivos de la demora: Las palabras "food", "drink", "steak", "meal" pueden estar relacionadas con el motivo de la insatisfacción por la espera.
- 1.1. Personal lento: Las palabras "service", "server", "waitress" indican problemas con el servicio. Los clientes pueden haber sentido que el personal no era lo suficientemente rápido o atento. La palabra "manager" puede sugerir que se tuvo que recurrir a esta persona, ya sea porque los clientes se quejaron o para brindarles algún tipo de compensación por la demora.

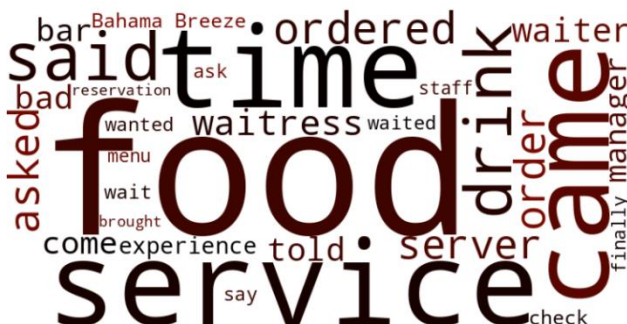
- 3.3. Cansancio hasta abandonar el restaurante: La palabra “go” puede hacer referencia a que el cliente se retiró del restaurante cansado de la espera.
- 3.4. Comunicación insuficiente: La palabra “told” podría indicar que los clientes no recibieron información clara sobre el tiempo de espera. La comunicación efectiva es crucial para gestionar las expectativas.





En el restaurante Bahama Breeze se observe que las principales problemáticas son:

- 1.1. Posible motivo de la discusión: “Food” y “drink” podrían estar relacionados con la calidad de los platos o bebidas servidos. Las palabras “time”, “came”, “ordered”, “order”, “come”, “wait”, “wanted” “waited”, “menú”, “finally”, “brought” podrían indicar problemas con la toma de pedidos y la velocidad de servicio. Frecuentemente se mencionó la palabra “reservation”, sugiriendo que algunas personas hicieron una reserva, la que no se realizó correctamente y provocó el problema.
- 1.2. Actores involucrados: Los términos “service”, “server”, “waitress”, “waiter”, “manager”, “staff” sugieren problemas con el personal de servicio.
- 1.3. Comunicación: “said”, “asked”, “told”, “ask”, “say” sugieren problemas de comunicación entre el personal y los clientes.
- 1.4. Momento/Sector: bar” podría referirse a que los clientes tuvieron una mala experiencia en este sector. La palabra “check” pueden ser un indicio de que el cliente no fue recibido adecuadamente.



- 2.1. Calidad de las comidas en general: La palabra “food” y “meal” pueden indicar que algunos clientes han tenido experiencias insatisfactorias en general con las comidas. En las reseñas negativas se mencionaron frecuentemente shrimp , chicken, sauce, fish, lobster, fish tacos, steak, sprouts, brussel, salad, rice, lo que podría indicar que algunos platos con estos ingredientes no han cumplido con las expectativas de los clientes.
- 2.2. Bebidas: La palabra “drink” (bebida) podría señalar que algunos clientes han tenido problemas con las bebidas servidas en el restaurante. Relacionado a lo anterior, frecuentemente los clientes mencionaron water, lo que puede indicar que principalmente el problema de las bebidas se deba al agua que ofrece el restaurante.
- 2.3. Sabor y calidad de la comida: La palabra “taste”, “flavor” y “quality” podría indicar que los ingredientes utilizados en los platos no le

agradan al consumidor, son de baja calidad o no están bien sazonados. Además, “taste” puede sugerir que la preparación de los alimentos es inconsistente y su sabor no es el que el cliente espera. Algunas personas mencionaron la palabra “sweet”, lo que podría indicar algún problema con algún plato o bebida dulce. También, se mencionó frecuentemente la palabra “bland”, que puede indicar que la textura de algún plato no logro satisfacer a los clientes.

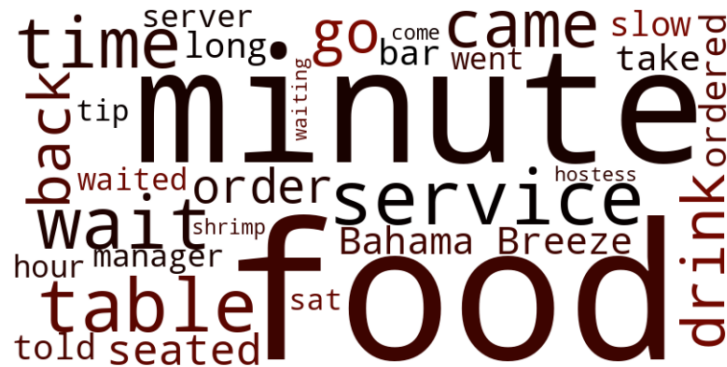
- 2.4. Comida fría: La palabra “cold” sugiere que algunos clientes han experimentado platos que no se sirven a la temperatura adecuada. Esto podría deberse a problemas en la preparación o en la logística de entrega de los alimentos. La palabra “frozen” puede también estar relacionada a esto a un problema con algún tipo de bebida de este estilo.
- 2.5. Coccción inadecuada: La palabra “cooked” puede sugerir algunos platos pueden estar poco o demasiado cocidos. La palabra “fried” puede indicar que la fritura de algunos platos no cumplió con las expectativas del cliente.
- 2.6. Variedad del menú: La palabra “menú” podría señalar que algunos clientes encuentran que la variedad de opciones en el menú es limitada. Un menú más diverso podría atraer a una audiencia más amplia
- 2.7. Aperitivos: La palabra 'appetizer' puede indicar fallas en los aperitivos ofrecidos por el restaurante, ya sea en cantidad o calidad.



### 3. Servicio lento

- 1.1. Motivos de la demora: Las palabras “food”, “drink”, “shrimp” pueden estar relacionadas con el motivo de la insatisfacción por la espera.
- 1.2. Tiempo de espera prolongado: Las palabras “minute”, “wait”, “time”, “slow”, “waited”, “hour”, “waiting” sugieren que los clientes experimentaron demoras significativas. La palabra “seated”, “sat” puede estar relacionada con una espera importante en el ingreso al restaurante.
- 1.3. Personal lento: Las palabras “service”, “slow”, “server” indican problemas con el servicio. Los clientes pueden haber sentido que el

- 1.4. Cansancio hasta abandonar el restaurante: La palabra “go”, “went” puede hacer referencia a que el cliente se retiró del restaurante cansado de la espera.
- 1.5. Perdida de propina: La palabra “tip” puede indicar que, debido a las demoras ocurridas, los mozos no recibieron propina.





## Informe de problemáticas

En el restaurante Yard House se observe que las principales problemáticas son:

### 1. Servicio rudo

- 1.1. Posible motivo de la discusión: "Food" y "drink" podrían estar relacionados con la calidad de los platos o bebidas servidos. Las palabras "time", "order", "come", "ordered", "came", "wait", "waited" y "finally" podrían indicar problemas con la toma de pedidos y la velocidad de servicio.
- 1.2. Actores involucrados: Los términos "service", "bartender", "server" y "staff" sugieren problemas con el personal de servicio.
- 1.3. Momento/Sector: "bar" podría referirse a que los clientes tuvieron una mala experiencia en este sector. La palabra "seated" pueden ser un indicio de que el cliente no fue recibido adecuadamente. "night" puede indicar que el inconveniente se dio durante la noche.
- 1.4. Comunicación: "said", "asked", "ask", "told" y "say" sugieren problemas de comunicación entre el personal y los clientes.
- 1.5. Eventos: La palabra "party" sugiere que la discusión puede haber sido por alguna fiesta que se estaba realizando en el restaurante, ya sea a pedido de algún cliente o que haya sido el motivo de la mala experiencia del cliente.

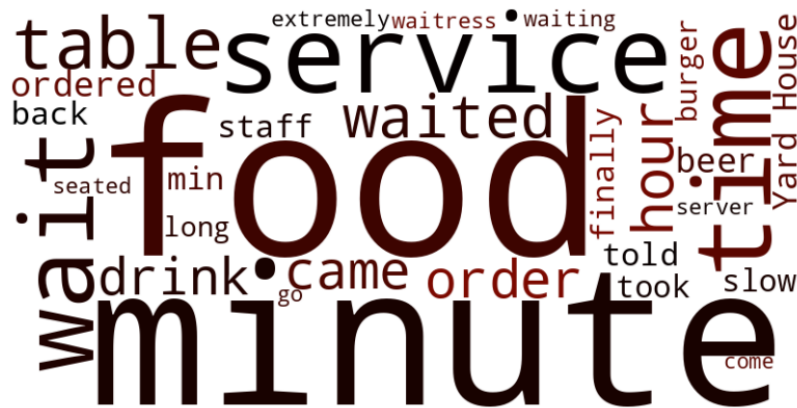


### 2. Servicio lento

- 2.1. Motivos de la demora: Las palabras "food", "drink", "beer", "burger" pueden estar relacionadas con el motivo de la insatisfacción por la espera.
- 2.2. Tiempo de espera prolongado: Las palabras "minute", "time", "wait", "waited", "hour", "min", "slow", "long" y "waiting" sugieren que los clientes experimentaron demoras significativas. La palabra "seated" puede estar relacionada con una espera importante en el ingreso al restaurante.
- 2.3. Personal lento: Las palabras "service", "staff", "waitress", "server", "slow" indican problemas con el servicio. Los clientes pueden haber sentido que el personal no era lo suficientemente rápido o atento.



- 2.4. Espera frustrante: Las palabras “finally” y “extremely” sugieren que los clientes se sintieron frustrados por la espera.
- 2.5. Comunicación insuficiente: La palabra “told” podría indicar que los clientes no recibieron información clara sobre el tiempo de espera. La comunicación efectiva es crucial para gestionar las expectativas.
- 2.6. Cansancio hasta abandonar el restaurante: La palabra “go” puede hacer referencia a que el cliente se retiró del restaurante cansado de la espera.



### 3. Mala comida

- 3.1. Calidad de las comidas en general: La palabra “meal” o “food” podría indicar que algunos clientes han tenido experiencias insatisfactorias en general con las comidas. En las reseñas negativas se mencionaron frecuentemente fries, sauce, burger, chicken, taco, cheese, wing, tuna, sandwich, pretzel, lo que podría indicar que algunos platos con estos ingredientes no han cumplido con las expectativas de los clientes.
- 3.2. Bebidas: La palabra “drink” (bebida) podría señalar que algunos clientes han tenido problemas con las bebidas servidas en el restaurante. Relacionado a lo anterior, frecuentemente los clientes mencionaron beer, lo que puede indicar que principalmente el problema de las bebidas se deba a la cerveza.
- 3.3. Sabor de la comida: La palabra “taste” y “flavor” podría indicar que los ingredientes utilizados en los platos no le agradan al consumidor, son de baja calidad o no están bien sazonados. Además, “taste” puede sugerir que la preparación de los alimentos es inconsistente y su sabor no es el que el cliente espera. La palabra ‘spicy’ podría indicar que las comidas son demasiado o muy poco picantes para el cliente.
- 3.4. Variedad del menú: La palabra “menú” podría señalar que algunos clientes encuentran que la variedad de opciones en el menú es limitada. Un menú más diverso podría atraer a una audiencia más amplia.
- 3.5. Temperatura de la comida: Las palabras “cold” y “hot” sugiere que algunos clientes han experimentado platos que no se sirven a la temperatura adecuada. Esto podría deberse a problemas en la preparación o en la logística de entrega de los alimentos.

3.6. Cocción inadecuada: La palabra “cooked” puede sugerir algunos platos pueden estar poco o demasiado cocidos.



*Seasons 52*<sup>SM</sup>  
FRESH GRILL | WINE BAR

En el restaurante Seasons 52 se observe que las principales problemáticas son:

- 1.1. Sabor y calidad de la comida: La palabra “taste”, “flavor” podría indicar que los ingredientes utilizados en los platos no le agradan al consumidor, son de baja calidad o no están bien sazonados. Adamas, “taste” puede sugerir que la preparación de los alimentos es inconsistente y su sabor no es el que el cliente espera. También, se mencionó frecuentemente la palabra “bland”, que puede indicar que la textura de algún plato no logro satisfacer a los clientes. La palabra “pepper” puede indicar que algunos platos tenían una cantidad inadecuada de pimienta.
- 1.2. Postres: La palabra 'dessert' puede indicar que los postres ofrecidos por el restaurante no satisficieron las expectativas del cliente.
- 1.3. Variedad del menú: La palabra “menú” podría señalar que algunos clientes encuentran que la variedad de opciones en el menú es limitada. Un menú más diverso podría atraer a una audiencia más amplia
- 1.4. Calidad de las comidas en general: La palabra “food” y “meal” pueden indicar que algunos clientes han tenido experiencias insatisfactorias en general con las comidas. En las reseñas negativas se mencionaron frecuentemente flatbread , chicken, salad, sauce, steak, salmon, lo que podría indicar que algunos platos con estos ingredientes no han cumplido con las expectativas de los clientes.
- 1.5. Cocción inadecuada: La palabra “cooked” o “dry” puede sugerir algunos platos pueden estar poco o demasiado cocidos.
- 1.6. Entrada: La palabra “entree” puede indicar que las entradas ofrecidas por el restaurante no satisficieron las expectativas del cliente.
- 1.7. Bebidas: Frecuentemente los clientes mencionaron wine, lo que puede indicar que los vinos ofrecidos por el restaurante no fueron del agrado del cliente.
- 1.8. Aperitivos: La palabra 'appetizer' puede indicar fallas en los aperitivos ofrecidos por el restaurante, ya sea en cantidad o calidad.



## 2. Servicio rudo

3.1. Posible motivo de la discusión: “Food” y “drink” podrían estar relacionados con la calidad de los platos o bebidas servidos. Las palabras “time”, “menú”, “ordered”, “came”, “long”, “order”, “brought”, “wanted” podrían indicar problemas con la toma de pedidos y la velocidad de servicio. Frecuentemente se mencionó la palabra “reservation”, sugiriendo que algunas personas hicieron una reserva, la que no se realizó correctamente y provocó el problema.

3.2. Actores involucrados: Los términos “service”, “manager”, “server”, “staff”, “waiter” sugieren problemas con el personal de servicio.

3.3. Momento/Sector: “bar” podría referirse a que los clientes tuvieron una mala experiencia en este sector. La palabra “check” pueden ser un indicio de que el cliente no fue recibido adecuadamente.

3.4. Comunicación: “said”, “say”, “told”, “asked” sugieren problemas de comunicación entre el personal y los clientes. La palabra “rude” es un claro indicio de que algún integrante del personal no se comportó adecuadamente con el cliente.



### 3. Servicio lento

3.1. Tiempo de espera prolongado: Las palabras “time”, “minute”, “waited”, “wait” sugieren que los clientes experimentaron demoras significativas. La palabra “seated” puede estar relacionada con una espera importante en el ingreso al restaurante. La palabra “seated” puede estar relacionada con una espera importante en el ingreso al restaurante.

3.2. Motivos de la demora: Las palabras “food”, “drink”, “dessert” pueden estar relacionadas con el motivo de la insatisfacción por la espera.

3.3. Personal lento: Las palabras “service”, “server”, “waitress” indican problemas con el servicio. Los clientes pueden haber sentido que el personal no era lo suficientemente rápido o atento. La palabra “manager” puede sugerir que se tuvo que recurrir a esta persona, ya

sea porque los clientes se quejaron o para brindarles algún tipo de compensación por la demora.

3.4. Espera frustrante: Las palabras “finally” sugieren que los clientes se sintieron frustrados por la espera.

3.5. Problemas con reservas: la palabra “reservation” puede ser un indicio de que el cliente hizo una reserva y aun así hubo una cierta demora.





## **Informe de problemáticas**

En el restaurante Cheddar's Scratch Kitchen se observe que las principales problemáticas son:

### **2. Mala comida**

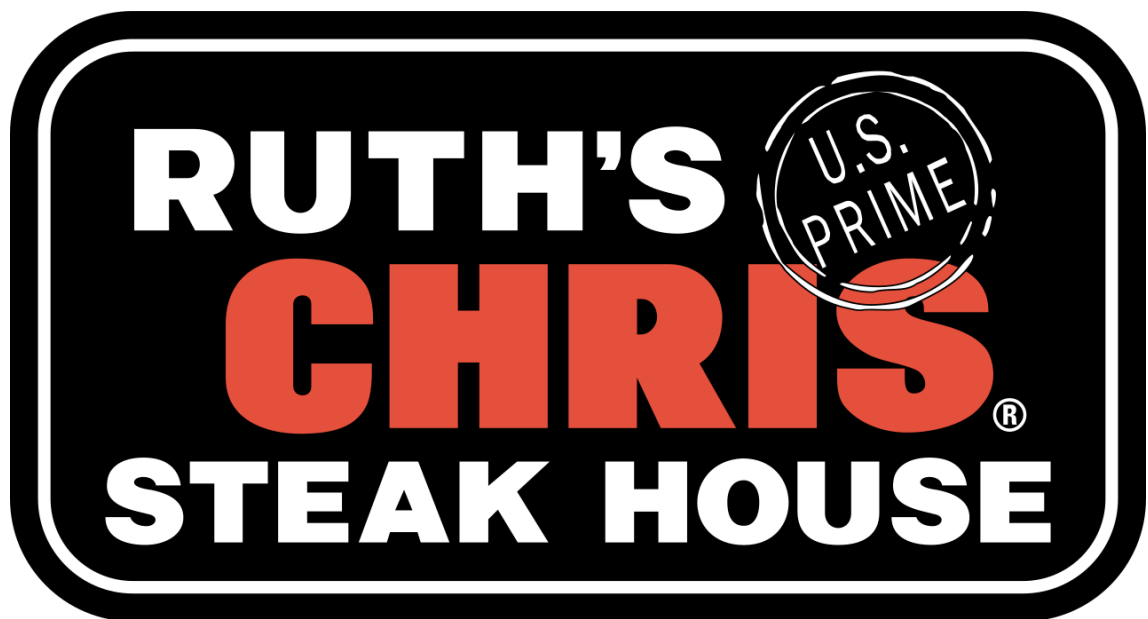
- 2.1. Calidad de las comidas en general: La palabra “meal” o “food” podría indicar que algunos clientes han tenido experiencias insatisfactorias en general con las comidas. En las reseñas negativas se mencionaron frecuentemente chicken, cheese, steak, Shrimp, salad, Broccoli, sandwich, rice, fries lo que podría indicar que algunos platos con estos ingredientes no han cumplido con las expectativas de los clientes.
- 2.2. Comida fría: La palabra “cold” sugiere que algunos clientes han experimentado platos que no se sirven a la temperatura adecuada. Esto podría deberse a problemas en la preparación o en la logística de entrega de los alimentos.
- 2.3. Variedad del menú: La palabra “menu” podría señalar que algunos clientes encuentran que la variedad de opciones en el menú es limitada. Un menú más diverso podría atraer a una audiencia más amplia.
- 2.4. Sabor de la comida: Las palabras “bland” y “taste” podrían indicar que los ingredientes utilizados en los platos no le agradan al consumidor, son de baja calidad o no están bien sazonados. Relacionado a lo anterior, la palabra “salt” podría indicar que algunos platos carecen de suficiente sazón, sin embargo, también podría indicar que se encuentran muy salados. El equilibrio adecuado de sal es crucial para realzar los sabores. Además, “taste” puede sugerir que la preparación de los alimentos es inconsistente y su sabor no es el que el cliente espera.
- 2.5. Bebidas: La palabra “drink” (bebida) podría señalar que algunos clientes han tenido problemas con las bebidas servidas en el restaurante. La variedad, la calidad y la temperatura de las bebidas son aspectos importantes.
- 2.6. Cocción inadecuada: La palabra “cooked” puede sugerir algunos platos pueden estar poco o demasiado cocidos.
- 2.7. Monte Cristo: La mención de “Monte Cristo” podría indicar que este plato específico ha sido objeto de críticas. Los clientes pueden haber encontrado que el sabor o la preparación del Monte Cristo no cumplen con sus expectativas.





- 





## Informe de problemáticas

En el restaurante Ruth's Chris Steak House se observe que las principales problemáticas son:

### 1. Servicio rudo

- 1.1. Actores involucrados: Los términos "service", "manager", "waiter", "server", "hostess" sugieren problemas con el personal de servicio.
- 1.2. Posible motivo de la discusión: "Food" y "drink" podrían estar relacionados con la calidad de los platos o bebidas servidos. Las palabras "time", "order", "came", "come", "ordered", "waited", "brought" podrían indicar problemas con la toma de pedidos y la velocidad de servicio. La palabra "birthday" puede ser un indicio de que los clientes fueron a festejar su cumpleaños al restaurante y su experiencia no fue agradable. Frecuentemente se mencionó la palabra "reservation", sugiriendo que algunas personas hicieron una reserva, la que no se realizó correctamente y provocó el problema.
- 1.3. Comunicación: "asked", "said", "told" sugieren problemas de comunicación entre el personal y los clientes.
- 1.4. Momento/Sector: "dinner" puede indicar que el inconveniente se dio durante la cena. "bar" y "glass" podría referirse a que los clientes tuvieron una mala experiencia en este sector. La palabra "arrived" y "seated" pueden ser un indicio de que el cliente no fue recibido adecuadamente.



### 2. Mala comida:

- 2.1. Calidad de las comidas en general: La palabra "food" y "meal" pueden indicar que algunos clientes han tenido experiencias insatisfactorias en general con las comidas. En las reseñas negativas se mencionaron frecuentemente steak, salad, potatoes, ribeye, filet, lobster, cheese, pasta, lo que podría indicar que algunos platos con estos ingredientes no han cumplido con las expectativas de los clientes.

- 2.2. Cocción inadecuada: La palabra “cooked” y “dry” puede sugerir algunos platos pueden estar poco o demasiado cocidos. Además, la palabra 'gratin' puede indicar que no se está logrando correctamente el gratinado de las comidas.
- 2.3. Momento del día en el que se registran los problemas: La palabra “dinner” y “day” pueden indicar que gran parte de los problemas se dan durante la cena y el día (principalmente en la cena ya que aparece más frecuentemente).
- 2.4. Sabor y calidad de la comida: La palabra “taste” y “flavor” podría indicar que los ingredientes utilizados en los platos no le agradan al consumidor, son de baja calidad o no están bien sazonados. Además, “taste” puede sugerir que la preparación de los alimentos es inconsistente y su sabor no es el que el cliente espera. Por otro lado, la palabra “old” puede indicar que los ingredientes utilizados no se encuentran lo suficientemente frescos.
- 2.5. Bebidas: La palabra “drink” (bebida) podría señalar que algunos clientes han tenido problemas con las bebidas servidas en el restaurante.
- 2.6. Postres: La palabra 'dessert' puede indicar que los postres ofrecidos por el restaurante no satisficieron las expectativas del cliente.



### 3. Servicio lento

- 3.1. Tiempo de espera prolongado: Las palabras “minute”, “hour”, “time”, “waited”, “wait”, “waited” sugieren que los clientes experimentaron demoras significativas.
- 3.2. Personal lento: Las palabras “service”, “waiter”, “waitress”, “waiter”, “slow” indican problemas con el servicio. Los clientes pueden haber sentido que el personal no era lo suficientemente rápido o atento. La palabra “manager” puede sugerir que se tuvo que recurrir a esta persona, ya sea porque los clientes se quejaron o para brindarles algún tipo de compensación por la demora.
- 3.3. Motivos de la demora: Las palabras “steak”, “food”, “drink” pueden estar relacionadas con el motivo de la insatisfacción por la espera.
- 3.4. Momento del día: La palabra “dinner”, “lunch” puede ser un indicio de que hay más demoras que en el almuerzo.

dinner take took wait steak  
hour back order  
time. seemed year waiter waited food  
minutes  
came slow much experience  
Ruth Chris come table asked  
service drink manager ordered go lunch

*Eddie V's*®  
PRIME SEAFOOD

## Informe de problemáticas

En el restaurante Eddie V's Prime Seafood se observe que las principales problemáticas son:

### 1. Servicio rudo

- 1.1. Posible motivo de la discusión: "Food" y "drink" podrían estar relacionados con la calidad de los platos o bebidas servidos. Las palabras "time", "order", "came", "ordered", "wait" podrían indicar problemas con la toma de pedidos y la velocidad de servicio. Frecuentemente se mencionó la palabra "reservation", sugiriendo que algunas personas hicieron una reserva, la que no se realizó correctamente y provoco el problema. Se menciona "band" en los comentarios, lo que podría indicar que no fue del agrado del cliente alguna banda que fue al restaurante.
- 1.2. Actores involucrados: Los términos "service", "bartender", "server", "manager", "waiter" sugieren problemas con el personal de servicio.
- 1.3. Momento/Sector: bar" podría referirse a que los clientes tuvieron una mala experiencia en este sector. La palabra "sat", "seated" y "seat" pueden ser un indicio de que el cliente no fue recibido adecuadamente. "dinner" puede indicar que el inconveniente se dio durante la cena. La palabra "night", "evening" puede indicar que los inconvenientes sucedieron durante la noche.
- 1.4. Comunicación: "told", "said" y "asked" sugieren problemas de comunicación entre el personal y los clientes.



### 2. Mala comida

- 2.1. Calidad de las comidas en general: La palabra "food" y "meal" pueden indicar que algunos clientes han tenido experiencias insatisfactorias en general con las comidas. En las reseñas negativas se mencionaron frecuentemente steak, shrimp, crab, filet, crab cake, lobster, steak, sprouts, brussel, salad, rice, lo que podría indicar que algunos platos con estos ingredientes no han cumplido con las expectativas de los clientes.



- 

- 3.1. Motivos de la demora: Las palabras “food”, “salad”, “soup”, “drink”, “breadstick” pueden estar relacionadas con el motivo de la insatisfacción por la espera.
- 3.2. Personal lento: Las palabras “service”, “slow”, “server” indican problemas con el servicio. Los clientes pueden haber sentido que el personal no era lo suficientemente rápido o atento.

- 
- A word cloud visualization of terms related to dining and waiting. The words are arranged in a circular pattern, with 'service' and 'food' being the largest and most central. Other prominent words include 'wait', 'time', 'reservation', 'minutes', 'back', 'slow', 'table', 'server', 'dinner', 'waiting', 'tough', 'disappointed', 'salty', 'bar', 'seated', 'PM', 'Fathers', 'Day', 'business', 'come', 'little', 'long', 'second', 'go', 'cold', 'Although', 'priced', and 'asked'.

