



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Análisis de nivel de satisfacción al cliente En boca de todos

Autores:
Emily Rámirez
Alisson Mera
Jhon Sánchez
Jennyfer Aulla
Camila Flores





Objetivo de análisis

Evaluar la satisfacción del cliente mediante observación directa y análisis del contenido digital del restaurante en Instagram.





**EN
BOCA
DE
TODOS**

RESTO - GRILL
R I O B A M B A

Perfil del restaurante

Nombre: En Boca de Todos Resto-Grill

Tipo de restaurante: De comida informal.

Especialidades destacadas: Bandeja paisa,etc.

Identidad: Ambiente casual.



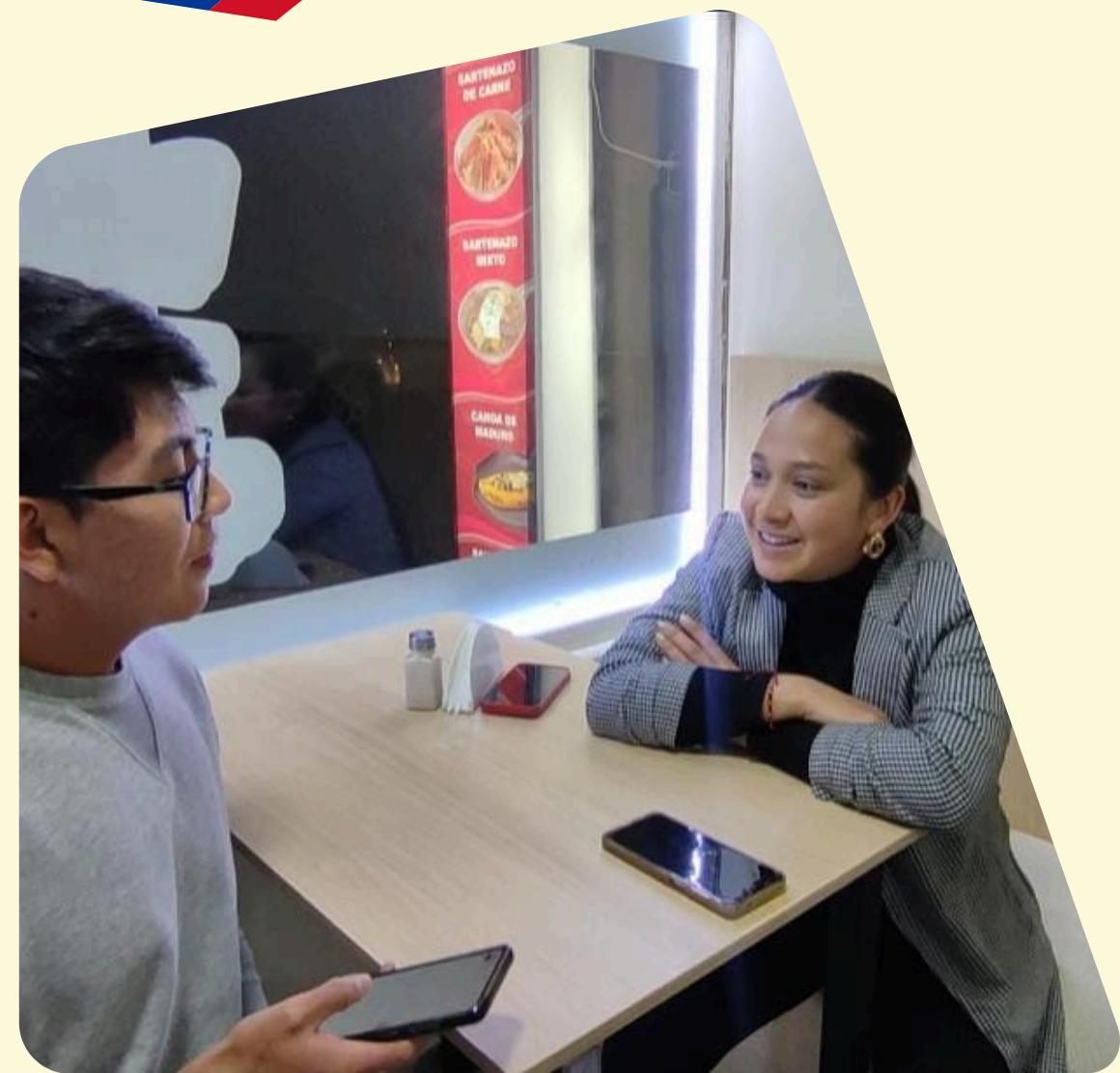


Público objetivo

- Generación Millennial
- Generación Z
- Generación X

¿Qué es satisfacción del cliente?

Nivel de agrado experimentado por los clientes tras consumir un servicio o producto.





NUESTROS FAVORITOS

Bandeja Paisa
Cazuela de Chicharrón
Cazuela de Frijoles
Asado
Asado Mixto

\$19.900
\$15.900
\$15.900
\$15.900
\$17.900

FUEGOS Y SABORES

Asado de Carne
Asado de Pollo
Asado de Chuleta
Asado Mixto

\$19.900
\$15.900
\$15.900
\$17.900

Todos los asados vienen acompañado de:
(Arroz, Frijoles, Macuro, Papas, Queso y salsa de la casa)

Factores que influyen en la satisfacción

- Producto y calidad
- Servicio
- Ambiente
- Comunicación digital
- Experiencia

EN BOCA DE TODOS

51

publicaciones

571

seguidores

735

seguidos

BOCA
DE
TODOS

RESTO-GRILL



Técnica aplicada para el diagnóstico

- Observación directa en restaurante.
- Análisis del perfil en Instagram y Facebook.

Deliciosa empanadas
colombiana



Instrumento o herramienta utilizada

- Entrevistas
- Encuestas
- Redes sociales
- Flyers
- Tarjetas de fidelización



Síguenos en
[@enbocadetodosrestogril](https://www.instagram.com/enbocadetodosrestogril)





Observación 1

Ambiente animado y concurrido
en local, favoreciendo
interacción social.





Observación 2

Personal atento, aunque con
tiempos prolongados de servicio
durante horas pico.



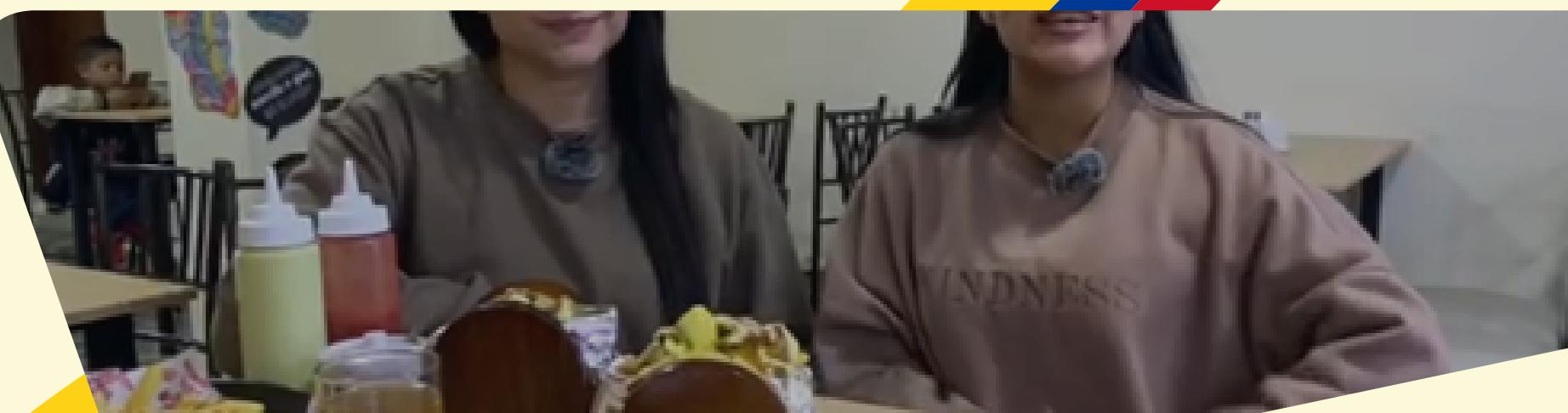


Reseña digital destacada

- Pocas reseñas.
- Comentarios breves.
- Falta de detalle.
- Baja participación digital.
- Opiniones superficiales.



rene_abdon y otros
odosrestogril Y así vamos finalizando este
o con esta hermosa familia 😊😊... más
de 2024





Opinión del cliente 1

Algunas respuestas fueron:

- Cliente fiel.
- Excelente atención.
- Me gusta cómo me tratan.



Opinión del cliente 2



- Buena atención y hospitalidad.
- Muy buena presentación de los platos.
- Temática del local.
- Buen sabor.





Evaluación general del servicio

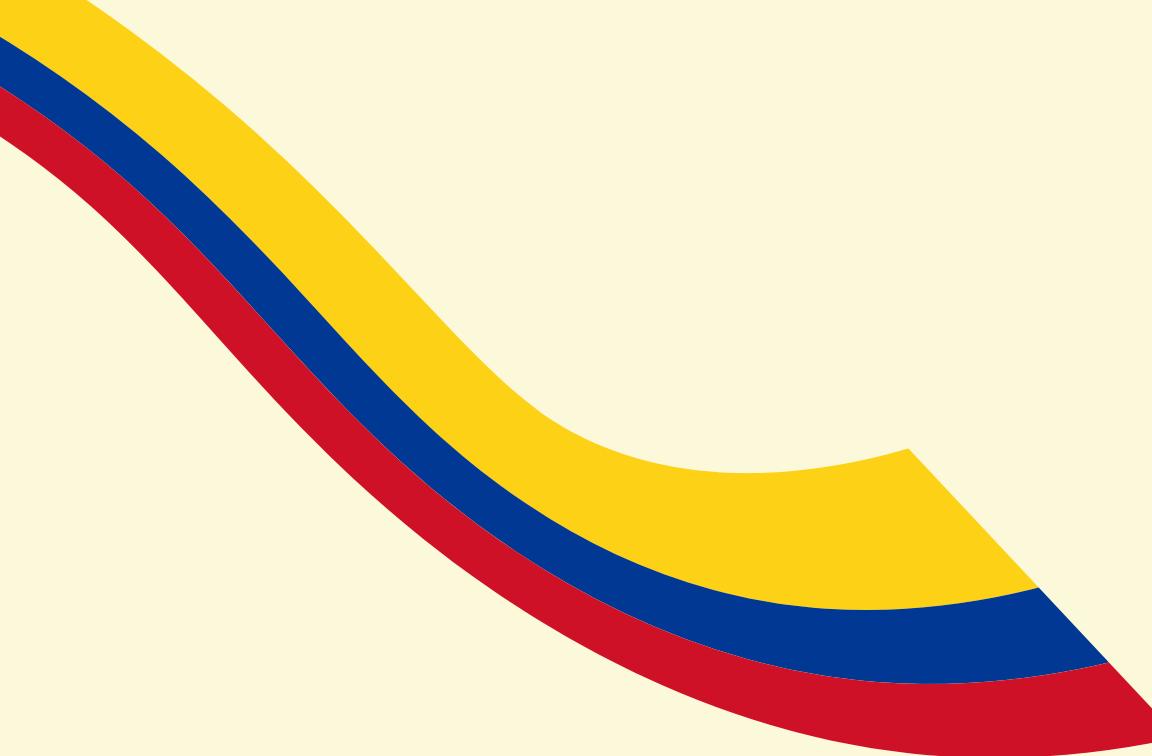


- Calidad culinaria.
- Atención amable.
- Ambientación temática.
- Tiempo de espera.
- Presencia digital limitada.

Evaluación general del ambiente

- Ambientación temática.
- Decoración colombiana.
- Música vallenata.
- Atmósfera inmersiva.
- Volumen elevado.





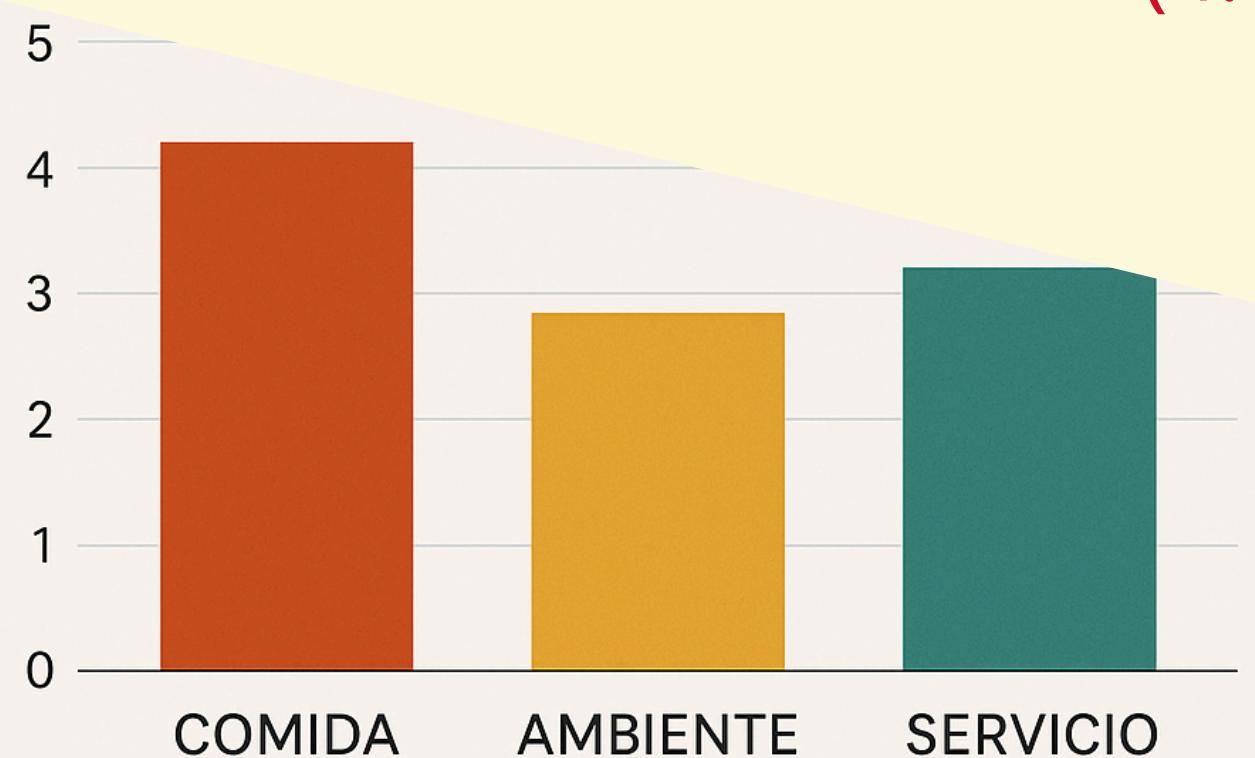
Evaluación general de los productos.

Sabor casero, ingredientes
auténticos y emplatado
atractivo.





Nivel de satisfacción percibido



Alta satisfacción general
(4.6/5), pero tiempo y
ruido afectan.

Alta satisfacción general (4.6/5),



Recomendación 1

Optimizar tiempos y
organización interna con
pedidos digitales.





Recomendación 2

Fideliza con programas tipo
'5 comidas + 1 gratis' y
redes activas.





Reflexión final

Cuando el sabor conecta con
la experiencia, el éxito se
cocina solo.