

ANÁLISIS DE MEDICIÓN DEL SENTIMIENTO SOCIAL EN MEDIOS DIGITALES DE COMUNICACIÓN

PERÍODO:	27 NOVIEMBRE AL 11 DE DICIEMBRE 2023
ORGANIZACIÓN:	EMPRESA PAPA JOHN'S CHILE
HERRAMIENTAS:	PLATAFORMA SOCIAL LISTENING (SL) PLATAFORMA IA Y CLUSTERING PROPIA
METODOLOGÍA:	ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO DE DATA EXTRAÍDA DE PLATAFORMA SL FILTRAJE DE SENTIMIENTOS HUMANO
FECHA REPORTE:	17 DICIEMBRE 2023

1. Resumen ejecutivo:

El objetivo de este informe es **presentar las conclusiones más relevantes en relación con la presencia en medios de comunicación y redes sociales basados en textos, imágenes y videos asociados a la empresa Papa John's entre el día 27 de noviembre, desde las 00:01 horas, hasta las 18:00 del 11 de diciembre del 2023.** La metodología de este reporte se sustenta en el análisis cuantitativo y cualitativo de data obtenida por medio de herramientas de *social listening*, filtradas por medio de criterio humano y con el apoyo de análisis de inteligencia artificial.

En base a los filtros aplicados, y el orden de volumen detectado, **las principales fuentes de aparición de noticias y comentarios de la empresa fueron: Google Maps (44%), "X" (24%), TikTok (11%), Apple Store Apps (8%), Facebook (4%) y Google Play Apps (3%);** ver gráfico 1.

Los hallazgos más relevantes de este informe son los siguientes:

- El total de menciones en medios digitales, escritos y en formato de video, fue de 782 (-51%), con 680 autores (-48%), indicativo que **no existe un alto nivel de replicación de contenidos para la marca.**
- Exceptuando el día 29 de noviembre, y empleando una evaluación con un operador humano (sin IA), **las menciones con sentimientos positivos (43%) son superiores a los negativos (25%);** ver gráfico N°2.
- La **presencia digital semanal** de la empresa durante la semana pasada, en base a los criterios seleccionados de búsqueda, fue un **51% más baja que el promedio de hace dos semanas.** **Las menciones positivas aumentaron un 9% y las negativas un 28%.**
- La audiencia mayoritaria de menciones de la empresa es masculina (64% de los autores).
- Las principales discusiones o menciones de carácter negativo se desarrollan en las redes sociales "X" y en Facebook (ver gráfico N°7).
- En los principales sitios de reseñas (Google Maps, Apple Apps y Google Play) el sentimiento predominante es positivo.
- La **tasa de opinión neta (NSR) de la empresa**, que corresponde a una media de la opinión general sobre un tópico, en una escala que va desde -100 a 100, donde cero corresponde a un sentimiento neutral, **fue de (+)28, disminuyendo un 7% con respecto al período anterior.** Si bien este indicador es positivo, no es particularmente alto.

2. Análisis de fuentes, volumen, audiencia y sentimientos:

En base a los filtros aplicados, y el orden de volumen detectado, las principales fuentes de aparición de noticias y comentarios se muestran a continuación:

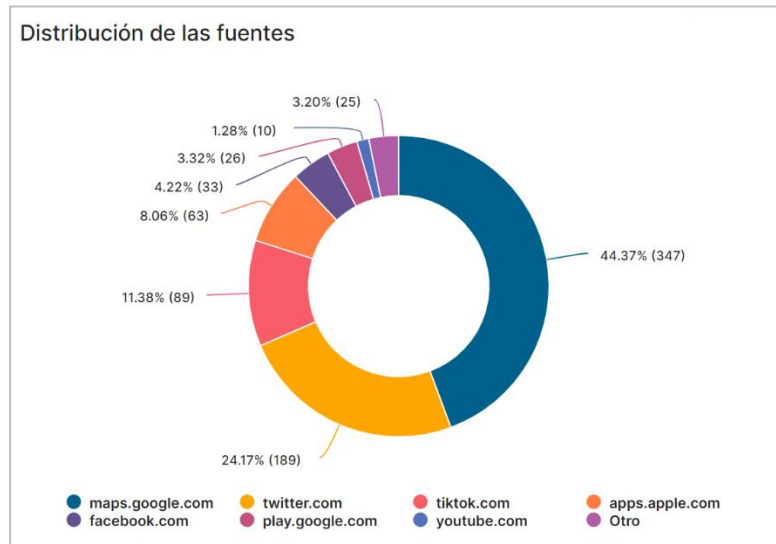


Gráfico 1: Distribución principal fuentes de discusión social de la marca

La percepción o sentimiento medio de la empresa en medios digitales y en RR.SS. durante la semana pasada fue positiva, realidad marcada esencialmente por la valoración del sabor de los productos ofertados. Otro aspecto positivo destacado en varias publicaciones dice relación con mejoras que se habrían desarrollado al funcionamiento del sistema de pedidos por página web o app. En lo negativo, destacan los comentarios asociados a tiempos de espera, falta de organización productiva en puntos de venta y los tiempos para lograr atención telefónica. En el anexo adjunto a este reporte se entrega una colección de los principales comentarios detectados durante el período abarcado por este informe.

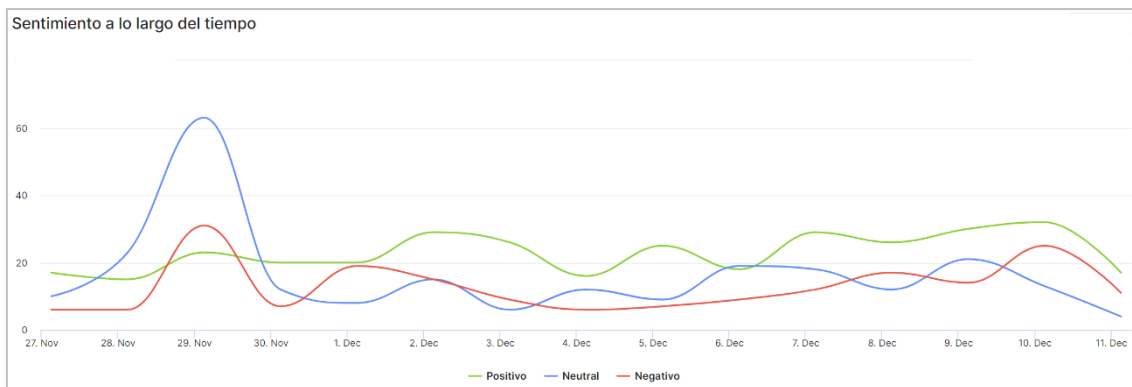


Gráfico N°2: Evolución de menciones de la empresa en medios digitales durante el período

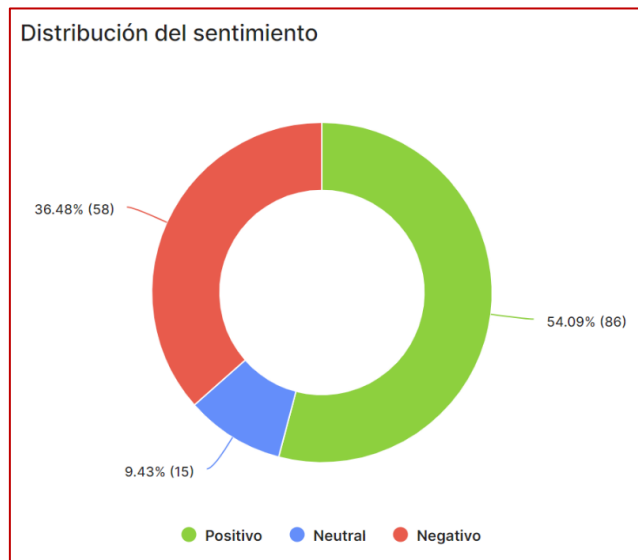


Gráfico N°3: Evolución semanal de menciones de la empresa en medios digitales

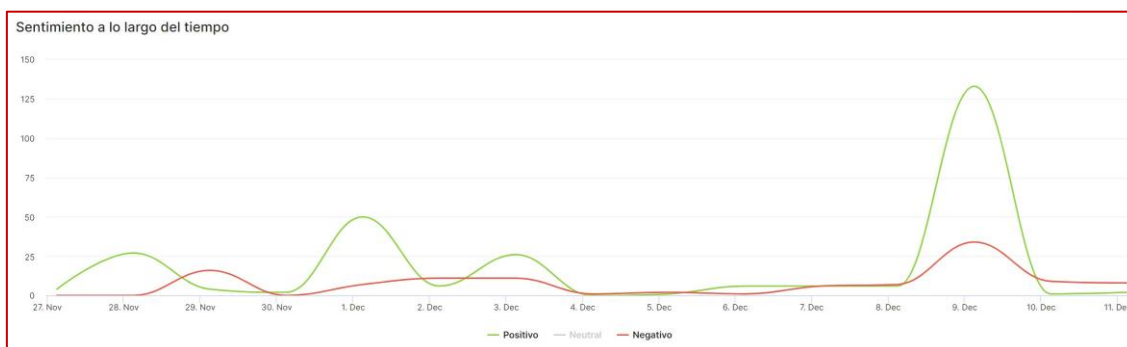


Gráfico 4: Engagements² de las menciones de la empresa durante el período

El volumen y tendencia de interacciones filtradas de esta semana corresponde a 782 menciones (-51%), 680 autores (-48%), 2.498 *engagements*¹ (-94%), 28 de tasa NSR² (-7%), 343 menciones positivas (+9%), 194 negativas (+28%) y 245 neutrales (-78%).

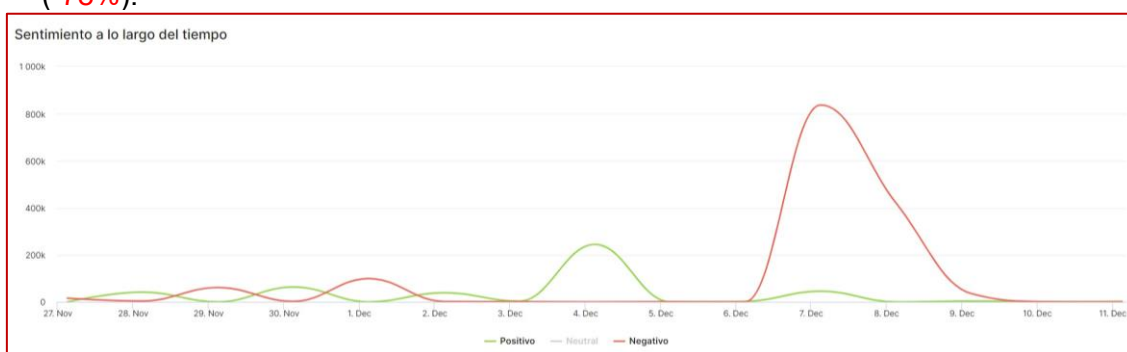


Gráfico 5: Alcance potencial de las menciones con sentimiento positivo y negativo

Del gráfico precedente, y a diferencia del gráfico 4 donde la percepción positiva es dominante en términos de *engagements* (me gusta, reenvío o comentarios sobre un post), se puede desprender que, para el caso de la ventana de análisis, **los autores**

¹ Cantidad de interacciones del tipo “me gusta”, reenvío o comentarios.

² La tasa de opinión neta (NSR) es una media de la opinión general sobre un tópico, en una escala que va desde -100 a 100, donde cero corresponde a un sentimiento neutral.

de reseñas o comentarios negativos tienen un alcance potencial muy alto basado en los seguidores que tienen en sus redes sociales, situación relativamente regular dado el espíritu reinante en ciertas redes tales como “X”.

Los gráficos siguientes muestran en forma gráfica, y auto explicable, las principales fuentes donde sucedieron las interacciones con la industria, los autores principales, las menciones y sentimientos por fuente.

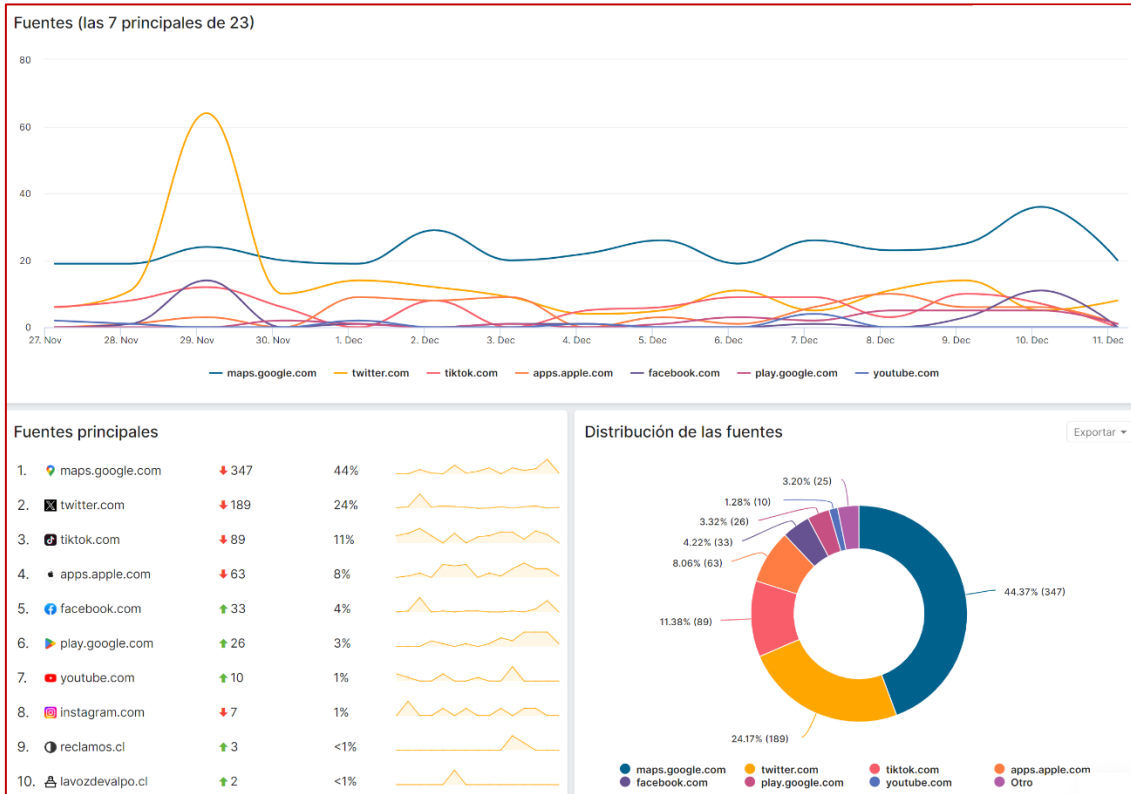


Gráfico N°6: Principales fuentes de menciones de la empresa

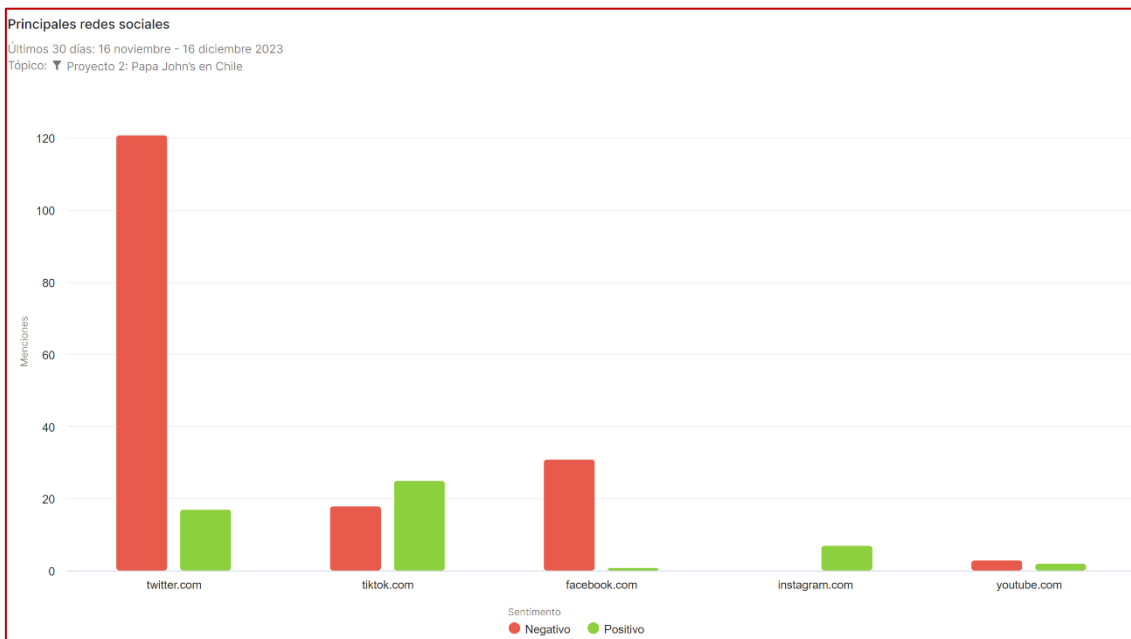


Gráfico N°7: Principales redes sociales versus sentimiento hacia la marca (solo sentimientos positivos y negativos)

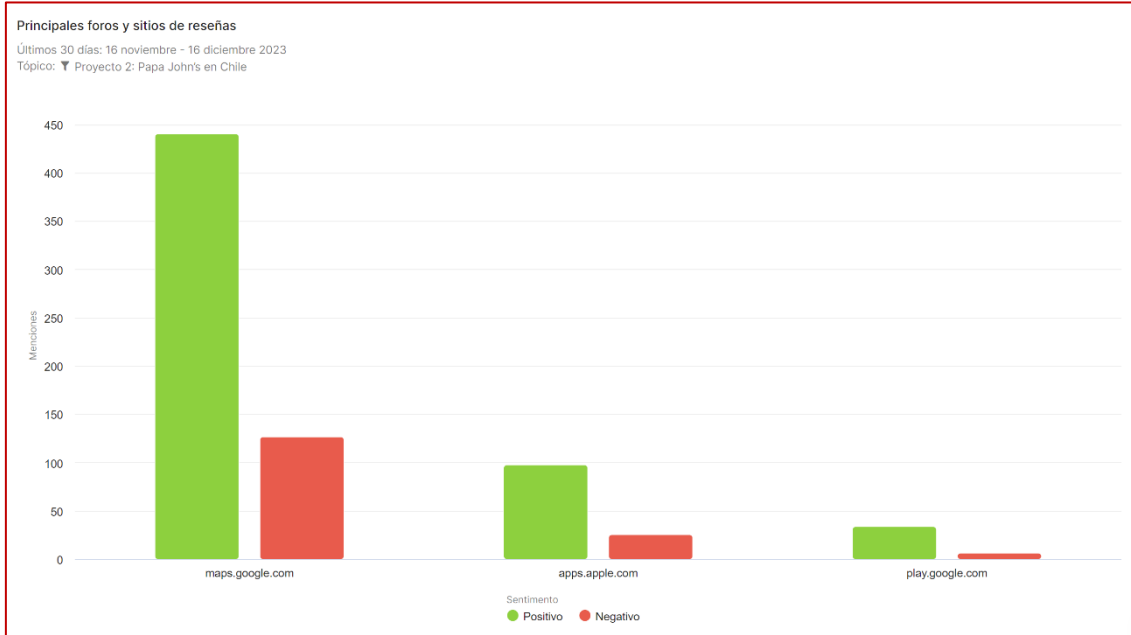


Gráfico N°8: Principales sitios de foros y reseñas versus sentimiento hacia la marca (solo sentimientos positivos y negativos)

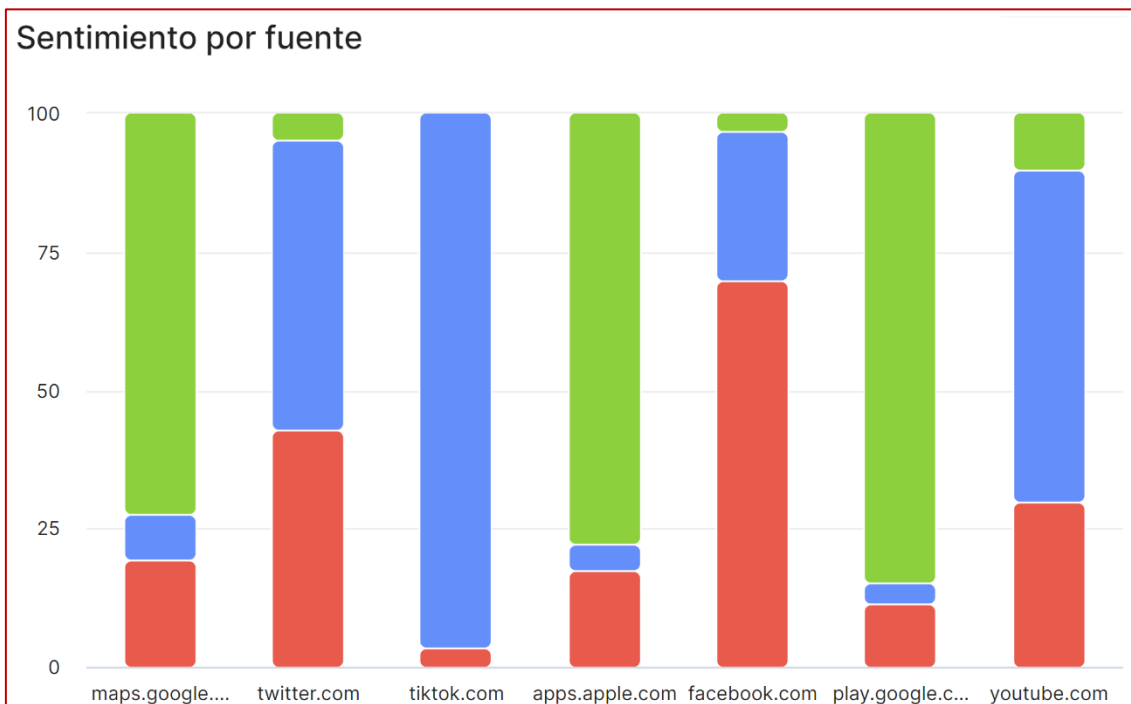


Gráfico N°9: Principales fuentes empleadas versus sentimiento

Como se desprende de los gráficos 7 y 9, es aconsejable propiciar una mayor presencia comunicacional positiva, y monitoreo si es que no se tiene, en las plataformas "X" y Facebook. Asimismo, es observable que la principal fuente de discusión positiva de la empresa sucede en sitios de foros y reseñas, mientras que los comentarios negativos se levantan esencialmente en las RR.SS. más clásicas.

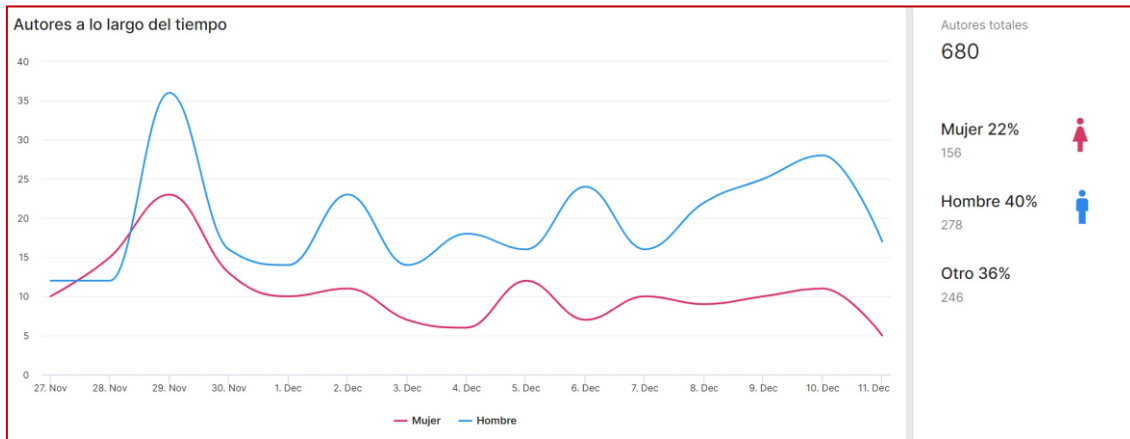


Gráfico N°10: Distribución por sexo de las menciones de la empresa



Gráfico 11: Principales oficios de los autores de menciones de la empresa

3. Principales temáticas en la discusión pública:

Como se desprende de los gráficos siguientes los principales asuntos de discusión pública en relación con publicaciones en medios digitales de la empresa son: a) alimento, b) atención al cliente, c) promociones digitales, d) funcionamiento de la app y e) política. Las temáticas donde prevalece un sentimiento negativo fueron las siguientes: a) veracidad percibida de las promociones digitales y b) la asociación política que se hace, en tiempos de escrutinios populares por la nueva propuesta constitucional, de Nicolás Ibañez con la empresa.

En lo referido a puntos de venta, en el anexo a este informe se mencionan algunas de las publicaciones destacables, en su redacción y ortografía original, que permiten hacerse una idea sobre potenciales problemas de funcionamiento en algunos puntos de venta. Por limitaciones de tiempo, la segmentación de puntos de ventas para efectos de ese anexo fue desarrollada a nivel ciudad o comuna, sin mayor distinción del punto de venta específico. Sin embargo, técnicamente es posible desarrollar un reporte, similar al que a continuación se detalla, con referenciación específica al local mencionado. **De lo relevante, se estima que, para el período del informe, podrían haber existido problemas de dirección y funcionamiento en los puntos de venta de San Fernando (3 de 16 menciones positivas) y en Puente Alto (6 de 10 sentimientos positivos).**

4. Conclusiones y recomendaciones:

Indiscutiblemente, **el ámbito digital de la discusión pública actual juega un papel crucial en la preservación, disminución o construcción de la legitimidad social de una organización.** Lejos de restarle importancia, este aspecto se vuelve cada vez más relevante. **El foro público digital continuará ganando peso en la formación de la opinión pública.** En este sentido, **el sentimiento predominante sobre la marca o empresa es positivo, con un índice de opinión neta de +28; siendo calificado como bueno y con espacios para mejoras.**

Tal como ocurre regularmente, dada la no menor oferta de servicios de alimentación en un país como el Chile de hoy, el cliente, al menos por un tiempo, opera bajo la perspectiva *one shot only*, especialmente para los no fidelizados y para aquellos que por primera vez le dan la oportunidad a un proveedor de servicios. En este contexto, **se estima relevante implementar, de no tenerse, un sistema de monitoreo digital cercano a tiempo real y un proceso decisional rápido que permita accionar con celeridad sobre el funcionamiento de puntos de venta y para intentar, en los casos que se estimen justos, accionar sobre el cliente molesto.**

Existieron dos puntos de venta que, en el rango de fecha del reporte, tuvieron reclamos recurrentes negativos: San Fernando y Puente Alto.

De los aspectos positivos, se destacan los comentarios relacionados con la satisfacción con la calidad de las pizzas y los ingredientes utilizados.

En relación con las percepciones negativas, estas se centraron en problemas con el servicio y la entrega. Algunos clientes se quejaron que no les entregaron los pedidos, de los largos tiempos de espera, de la comida fría y del servicio al cliente poco receptivo. En algunos comentarios, muy acotados y específicos a puntos de venta, algunos clientes mencionaron incidentes específicos, tales como personal grosero, pedidos incorrectos y no cumplir con las promociones. Otras menciones negativas no estaban relacionadas con la experiencia en el restaurante, tales como algunos problemas técnicos con la aplicación.

ANEXO – ANÁLISIS DE MENCIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS POR PUNTOS DE VENTA

Nota: Por limitaciones de tiempo, la segmentación de puntos de ventas para efectos de este anexo está desarrollada a nivel ciudad o comuna, sin mayor distinción del punto de venta específico. Sin embargo, técnicamente es posible desarrollar un reporte, similar al que a continuación se detalla, con referenciación específica al local mencionado. Asimismo, se destaca que lo redactado a continuación corresponde solamente a valoraciones positivas y negativas, destacando comentarios neutros o la presencia promocional de la empresa en medios digitales.

Viña del Mar

- 19 de 19 comentarios positivos. **100%**
- 17 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.88/5 puntos**

Menciones destacadas³:

- “Musica muy fuerte y aire acondicionado frío a full en un día de lluvia”
- “Mala atención hice mi pedido por la app para llegar y retirar y tuve que esperar media hora!! Por qué había una sola persona sacando los pedidos y no habían filas exclusivas para la gente que va a comprar y otra para la gente que va a retirar!! Hoy 24 de marzo del 2022 la atención fue muy buena!! Ahora a cambiado el sistema de entrega está mucho más rápido!”
- “Hoy nuestros estudiantes dieron inicio con éxito a la Feria de Navidad en colaboración con: @fundacionrenuevamujer y @codar.renaca Un impecable trabajo liderado por nuestra docente @krys_simpson quien con su equipo pudieron conectar y generar vinculación con el medio. ¡Felicitaciones al equipo! y agradecemos a: @fundacionrenuevamujer @plazarenaca @costamagazine @altosdelmar.cl @codarrenaca @aleana.cy @yosef.musica @ignaciopizarromusic @DiTrevi @talloverde_regalavida @mrtrogolo @papajohnschile #exporenuvateennavidad #exponavidad #navidad #renuevamujer #emprendedoras #mujeresemprendedoras #emprendimiento #ferianavideña #viñadelmar #reñaca”

Santiago

- 13 de 16 comentarios positivos. **81.3%**
- 15 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.3/5 puntos**

Menciones destacadas:

- “**Pesimo servicio** fui hoy a comprar pizza, y el pedido **se tardo 1 hora en salir** una pizza y un cinapie, me parece que una hora es un tiempo de espera absurdo para esperar por una simple pizza, se tardaron tanto a la hora de entregarmelas que ya estaban **complemente frias** y no pude disfrutar absolutamente nada del pedido. No recomiendo ir a este lugar a la hora cercana al cierre del local, porque los trabajadores no cumplen bien sus funciones y **tenian a mas de 5 deliverys esperando por mas de 40min cada uno de pedidos que llevaban mucho rato**”. Local: Strip Center Santa Isabel (calle San Francisco).
- “**El local de santa isabel un asco, una hora esperando una pizza para comer en el mismo local, dan prioridad a pedidos de aplicaciones. Un desastre la atención. Nunca más!**”. Local: Strip Center Santa Isabel (calle San Francisco).

³ Texto original. Redacción y ortografía sin modificar.

- “@papajohnschile hola amigos. Favor si revisan los protocolos de atención en esta sucursal de Apoquindo. **Cero empatía o preocupación x el cliente, puedes están 10 minutos en el mostrador mirandolos para pedir y nada para luego decirte que no hay espacio para comer. Malisimo**”. Local: Avenida Apoquindo 6471

San Fernando

- 3 de 16 comentarios positivos. **18.75%**
- 15 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 1.9/5 puntos**

Menciones destacadas:

- “**Primera vez** que comía en la cadena... No la conocía... Pero fue debut y despedida... **Pase por caja a las 13:10 y me entregaron mi compra a las 13:50... Estaba fría...** según yo eso es demasiado... Ya que perdí casi toda mi hora de colación esperando el producto y al final no lo disfruté.... Para mi eso fue lapidante... Simplemente es cosa de gustos... Respeto a quienes tienen paciencia y les gusta la marca... Pero **para ser primera vez la verdad no me quedaron ganas de volver...** Lo siento PAPA JOHN'S 🙄”
- “El **peor local de esta cadena que he comido** Se demoraron **1 hora y 30 minutos** en entregarnos el pedido, porque **nadie estaba haciendo palitos de ajo**, entonces no podían entregar las pizzas. Habían personas esperando hace dos horas una pizza, eso no es normal, una pizza dos horas ? En ningún lado. Sin duda les falta alguien apto, porque se nota que son nuevos y falta alguien de experiencia que los guíe. Por lo que leí esto es reiterativo, así que si van a comer, pidan con una hora de anticipación o mejor **no vayan a perder su tiempo**. Pd: **bajen la música del local**, ya que llamaban a la gente y tenían que estar a los gritos por lo fuerte y apenas se escuchaban los nombres para retiro”
- “En general, **regular**. Creo que falta alguien que tenga experiencia en la franquicia y se ponga al mando del local, los **tiempos son lentos**, los **palitos de ajo secos**, **falta de coordinación** entre los trabajadores, la **atención en caja es lenta**. Además de eso, hay **detalles en el local**, como por ejemplo **los logos que tienen en el comedor tienen las tiras led fuera**. Entiendo que el local recién abrió, pero no es excusa ya que la franquicia lleva varios años en Chile, a ponerse las pilas para que no muera la sucursal.”
- Las tres menciones son sobre el local ubicado en Camino A Sta. Cruz 0400.

San Bernardo

- 14 de 16 comentarios positivos. **87.5%**
- 14 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.6/5 puntos**

Menciones destacadas:

- “@papajohnschile se pasan para chantas en la suc de Almirante Rivero en san Bernardo nos cagaron con el pedido. Exijo mi dinero ... nunca me entregaron el pedido y no tienen contacto. Pésima respuesta si ven los tiempos de los mensajes son al instante y dice que está fuera de tiempo”
- “Rico como siempre. **Tiempo de espera no es mucho**. Se demoran en contestar el **teléfono** para hacer un pedido. Yo lo hice por Internet pero después necesitaba preguntar algo y fue una lata tener que llamar tantas veces”
- Ambas menciones son sobre el local ubicado en Almte. Riveros 1202.

Talca

- 13 de 15 comentarios positivos. **86.7%**
- 14 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.6/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“@papajohnschile hice este pedido y llego con carne! **no reponden llamadas desde sucursalar talca 2 norte**”* [Adjunta boleta de una compra. Indica que se compró una pizza Napolitana Caprese]
- *“**Rápida atención, buen ambiente** y las opciones para **pedir vía web y app son extremadamente útiles** para no esperar. Recomendado”*

Puerto Montt

- 11 de 13 comentarios positivos. **84.6%**
- 13 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.5/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“Una gran vergüenza, hice el pedidos por **pedidos ya**, y después de casi **2 horas de espera lo cancelaron**. Nos dejaron sin cena a mi familia y a mi, siendo **turistas** en la ciudad y a una hora que no se podría resolver nada”*
- *“**Muy lentos. No hay alguien que esté atento a los retiro** de lo pedido, es perder tiempo igual”*
- *“Exquisitas las pizzas de este lugar, lo mejor es **encargar por la app y retirar en local.**”*

Macul

- 3 de 12 comentarios positivos. **84.6%**
- 3 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.6/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“Ricas pizza igual que toda la cadena de restaurantes de la marca. **Pocas mesas para comer en el lugar! Servicio rápido**”*
- *“realmente **mala la atención** en el local de macul 2 horas para piza **sin ingredientes una masa sola y 16 lukas por mas**”*
- *“no pidan el local de macul que te lleven una pizza **2 horas y sin queso una estafaaaa**”*
- 9 de 12 comentarios sobre Macul se encuentran en comentarios de la página de Facebook, todos con connotación negativa.

Estación Central

- 10 de 11 comentarios positivos. **91%**
- 11 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.6/5 puntos**

Menciones destacadas:

- La única mención negativa, de 1 estrella, dice *“Nunca he estado ahí”*.

Ñuñoa

- 9 de 11 comentarios positivos. **82%**

- 11 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.1/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“Pedí la pizza en el mismo lugar. **Poca amabilidad**. No me respondieron cuando pregunté si podía esperar arriba. Arriba estaba la **basura desbordado, las mesas y sillas sucias con desechos, migas y manchas pegajosas**. Cuando estaba lista la pizza no me avisaron. **Esperé mucho** por eso. La pizza mas o menos. **Estando muy mal cortada y sin ofrecer cuchillos o tenedores**, había que romperla como pude. **La atención descortés**. Fome. No volveré”* Local: Av. Irarrázaval 4949

Providencia

- 4 de 10 comentarios positivos. **82%**
- 10 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 3.4/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“The pizza was very good however the whole experience was destroyed by the female pizza expert who was on duty today 10th December (afternoon/eve shift). She was extremely arrogant, not only to us but also to others in the restaurant. Apart from that she just kept taking selfies of herself while waiting for the pizzas to be baked. The first time we have experienced such horrible customer service in Chile.”* Local: Av. Providencia 1349

Curicó

- 9 de 10 comentarios positivos. **90%**
- 10 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.7/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“El servicio no es malo, pero tampoco exelente, lo que si el baño estaba reluciente! Limpio limpio! Ahora las pizzas aceptables, y el lugar es bastante relajado, promediando seria aceptable”*

Puente Alto

- 6 de 10 comentarios positivos. **60%**
- 10 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 3.4/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“Fue una total cadena de infortunios, primero dan **informacion erronea sobre las promociones**, segundo **me cobraron de mas en una pizza** y cuando solicite una explicacion sobre los hechos la encargada nunca se disculpo porvla negligencia de la cajera, **0 empatia hacia el cliente**, cuando entregaron dinero que habia sido cobrado de mas, encargada de local casi que los tira por la cara, luego me Pesima atencion, **se demoraron mas del tiempo indicado** cuando consulte por mis pedidos, nadie sabia nada, me entregaron parte del pedido este ya **se encontraba frio** me solicitaron esperara la otra parte del pedido por que ya estaba por salir la otra parte del pedido, espere mas de 40 min por el producto que se presumia estaba por salir, cuando me vuelvo a acercar por mi pedido envian a otra persona para que me dijera que lamentablemente **no habian dado la orden correcta y no se habia podido hacer lo que compre que de manera inicial fue mal cobrado** y que si queria podian darme el producto que el entendio debia ser pero deberia pagar mas dinero por el, cosa que no acepte pedi mi devolucion de dinero por que no podia seguir esperando y*

*magicamente al pedir devolucion aparecio mi producto y o sorpresa una vez mas todo frio, si quieres pasar un mal rato y sentirte. Pesimo te recomiendo el sitio, **la encargada del local es una persona pedante, no escucha a los clientes, se demoran con los pedidos, te entregan la comida fria y luego quieren venderte algo mas caro, pesimo servicio**” Local: Av. Concha y Toro 625*

Alto Hospicio

- 8 de 9 comentarios positivos. **88.9%**
- 9 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.6/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“Exelente atención del personal”*

La Florida

- 7 de 9 comentarios positivos. **77.8%**
- 9 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.2/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“Que servicio más como la callampa wn, hice un pedido, me **mandaron un pedido de otra persona**, los qlos **no respondieron nunca** pa ayudar a arreglar la wea de pedido y cuando me contestaron en el modo de pedido y le comenté lo que pasaba y ni ahí con la solución los qlos, local ctm malo wn”*

Cerrillos

- 8 de 9 comentarios positivos. **88.9%**
- 9 valoraciones puntuadas por estrellas. **Promedio: 4.4/5 puntos**

Menciones destacadas:

- *“Un lugar fresco y entretenido.”*