

UNA MARCA EN SU CIUDAD

La confianza también se sirve.

Un restaurante de comida rápida en Tucapel 375, Concepción. Estudiantes, oficinas, equipo y ciudad forman parte de la conversación.



MADUREZ APORTADA

3

De 1 a 3 en ocho años. Relato del negocio; escala por contrastar.

PRECIO PUBLICADO

\$5.990-\$6.990

Amarillo: tamaños S a L. Condiciones finales por confirmar.

ECOSISTEMA

8 voces

Incluye estudiantes, oficinistas, ejecutivos, equipo y territorio.

VALOR Y NECESIDADES

Ocho voces, ocho formas de crear valor.

Estimaciones para orientar la escucha. Las necesidades no provienen de entrevistas ni equivalen a resultados medidos.

STAKEHOLDER	VALOR POSIBLE	NECESIDAD QUE ATENDER
Estudiantes	Un almuerzo personalizable y un precio que pueda anticipar.	Resolver hambre, presupuesto y tiempo entre clases.
Equipo	Un servicio coordinado y condiciones de trabajo que permitan cuidarlo.	Atender la hora punta sin perder trato ni calidad.
Proveedores	Pedidos previsibles y una relación clara con el negocio.	Anticipar cantidades, disponibilidad y condiciones de pago.
Vecindario	Un local que contribuya a la vida del centro.	Convivir con entregas, residuos y uso del espacio.
Clientes	Elegir una comida reconocible y recibir lo acordado.	Entender ingredientes, precio, personalización y respuesta.
Dirección	Una marca capaz de sostener una experiencia consistente.	Priorizar inversión sin comprometer confianza ni caja.
Oficinistas	Un almuerzo que se adapte a la pausa laboral.	Coordinar tiempo, retiro y regreso al trabajo.
Ejecutivos	Una experiencia consistente para una agenda exigente.	Coordinar pedidos y condiciones sin sorpresas.

RECORRIDO DEL CLIENTE

El contexto cambia el recorrido.

Tres perspectivas de clientes. Pasos propuestos para contrastar en el negocio, sin atribuir emociones o satisfacción no observadas.

	01 / Descubrir	02 / Elegir	03 / Vivir	04 / Volver
Estudiantes	Reconoce la oferta	Compara tamaño y precio	Contrasta entrega con promesa	Decide si vuelve
Oficinistas	Organiza la pausa	Elige y coordina retiro	Contrasta puntualidad	Decide repetir
Ejecutivos	Define la ocasión	Confirma condiciones	Contrasta el servicio	Evalúa continuidad

REPUTACIÓN Y EVIDENCIA

El índice comienza con voces y respaldo.

El índice de reputación Trama Viva conserva su puntuación sin calcular hasta reunir una muestra de percepciones y datos operativos autorizados.



Confianza / Coherencia / Respuesta

Puntuación pendiente de una base de medición.

- **Fricción observada**

En la carta observada, Amarillo mostraba \$0. Al abrir tamaños: S \$5.990, M \$6.690 y L \$6.990.
- **Hito oficial histórico**

El Gobierno destacó a WOFOO entre las empresas con Sello 40 Horas en 2023. La vigencia actual requiere confirmación.
- **Declaración propia**

La carta muestra la marca y una declaración de Empresa B; la corroboración independiente de vigencia sigue pendiente.
- **Por medir**

Opiniones, compromisos y resolución de casos: fuentes del negocio por conectar.

ASPECTOS MATERIALES

El calor muestra dónde hay evidencia.

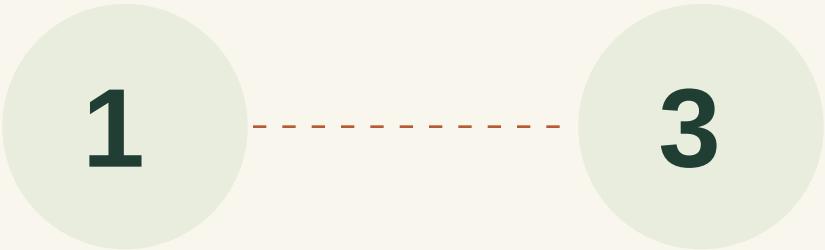
Cobertura de evidencia pública por fase del recorrido. No representa gravedad, materialidad validada ni nivel de riesgo.

	Descubrir	Elegir	Recibir	Volver
Información y precio	Publicado	Observado	Por medir	Por medir
Acceso y servicio	Publicado	Publicado	Por medir	Por medir
Trabajo y cuidado	Por medir	Por medir	Por medir	Por medir
Envases y residuos	Por medir	Por medir	Por medir	Por medir
Continuidad de insumos	Por medir	Por medir	Por medir	Por medir
Convivencia territorial	Por medir	Por medir	Por medir	Por medir

Por medir: no hay observación. Publicado: oferta visible. Observado: fricción de precio contrastada en interfaz.

Una trayectoria aportada. Sensores por escuchar.

La madurez declarada orienta preguntas; no acredita ISO 55001, resultados de gestión de activos ni aceptación territorial.



Ocho años según antecedentes del negocio. Sólo se representan los dos extremos aportados.

Confianza

Qué perciben estudiantes, clientes y equipo.

Por medir

Compromisos

Qué se prometió, a quién y cómo se cumplió.

Por medir

Respuesta

Qué asuntos se resuelven y cuáles siguen abiertos.

Por medir

Convivencia

Cómo se convive con vecindario y territorio.

Por medir

Una visión para elegir dónde intervenir.

Estimación cualitativa. No se atribuyen costos, ahorros, márgenes o probabilidades sin datos del negocio.

DECISIÓN	COSTO A OBSERVAR	RIESGO A CONTRASTAR	DESEMPEÑO A COMPROBAR
Aclarar el precio	Tiempo de aclaración y margen por tamaño.	Una expectativa de precio distinta al total elegido.	Comparar comprensión del precio inicial y preguntas de precio antes/después. No hay mejora medida aún.
Cuidar la hora punta	Dotación, preparación y espera del turno.	Una promesa de tiempo que no se cumple.	Registrar promesa y tiempo observado, sin publicar datos de personas.
Cerrar una respuesta	Tiempo y recursos de resolución.	Un asunto abierto que erosiona confianza.	Contrastar respuesta, solución y confirmación del cierre; no equiparar silencio con satisfacción.
Asegurar los insumos	Compra, disponibilidad y merma de insumos.	Falta de disponibilidad o cambio no explicado.	Comparar disponibilidad y condiciones de reposición; aún sin inventario conectado.
Revisar los envases	Envase, entrega y disposición final.	Una promesa ambiental sin destino comprobable.	Observar uso, separación y destino; no afirmar reciclaje sin respaldo.
Convivir con la ciudad	Coordinación, residuos y continuidad territorial.	Tensiones de convivencia sin canal de respuesta.	Registrar voz, compromiso y devolución; no interpretar una conversación como aceptación de todo el barrio.
Crecer sin perder identidad	Inversión y consistencia entre locales.	Crecer más rápido que la capacidad de sostener la marca.	Comparar un servicio completo entre turnos; una franquicia o salida a bolsa no está validada.

SIGUIENTE DECISIÓN

El precio se entiende antes de elegir.

Observación actual de interfaz: Amarillo aparece a \$0 en la carta; el selector publica S \$5.990, M \$6.690 y L \$6.990. No se hicieron pedidos ni se midió pérdida de ventas.

01 / PLANEAR

Confirmar precio y condiciones con el negocio. Probar un mensaje inicial comprensible antes de abrir los tamaños.

02 / PROBAR

Observar un turno y registrar dudas de precio, comprensión y tiempo de aclaración, con participación consentida.

03 / ESTUDIAR

Comparar con la línea base y escuchar a clientes y equipo. Revisar también margen, carga de trabajo y promesa de servicio.

04 / AJUSTAR

Conservar, adaptar o detener el cambio según la evidencia. Registrar responsable, compromiso y siguiente revisión.

FUENTES Y ALCANCE

Una lectura trazable para una conversación real.

Fuentes públicas contrastadas y antecedentes aportados por el negocio. Las oportunidades, necesidades y conexiones son estimaciones; no testimonios.

Carta y marca de WOFOO	Oferta, logo original, tamaños y precios observados; condiciones comerciales por confirmar.
Delegación Presidencial del Biobío / 2023	Antecedente del Sello 40 Horas; no prueba vigencia actual.
Ministerio del Trabajo	Alcance temporal del sello y renovación; no evaluación laboral de WOFOO.
Poder Judicial / entorno	Contexto institucional; no acredita clientes, alianza o respaldo al negocio.
Directorio oficial B Lab	Corroboración independiente de vigencia de la declaración B pendiente.
GRI 3 / referencia pública	Referencia para conversar sobre temas materiales; no certificación ni informe conforme a GRI.

Antecedente del negocio: evolución relatada del nivel 1 al 3 en ocho años. Escala y evidencia formal por contrastar. Sin datos internos de costos, ventas, márgenes, analítica social, encuestas o compromisos territoriales.