

— El

Salvador

Reporte de Verificación Empresarial e Inteligencia Pública

Propósito: Análisis general

Sucursal analizada: • Bambu

Bambu City Center, Bulevar Del Hipodromo, San Salvador, El Salvador

⚠ Se detectaron menciones de otras sucursales — solicita un reporte adicional para evaluarlas.

65

SCORE

RIESGO MEDIO

10 fuentes de datos públicos analizadas

3.8

N/A

0

Rating MapsAños dominioAlertas legales

SCORE 65/100 – DESGLOSE POR CATEGORÍA



RESUMEN EJECUTIVO

Bambu opera en una ubicacion comercial de alto trafico (Bambu City Center) con respaldo de una franquicia reconocida a nivel nacional, lo que le otorga una base de marca solida. Sin embargo, el rating de 3.8/5 sobre 31 reseñas refleja patrones recurrentes de fallas operativas en atencion al cliente, manipulacion de alimentos y consistencia de inventario que erosionan la experiencia del consumidor en esta sucursal especifica. La presencia digital de la marca es robusta a nivel corporativo, pero los canales de comunicacion directa de la sucursal (WhatsApp) presentan fallas criticas documentadas publicamente. Con un score_general de 65, la sucursal se ubica en zona de riesgo medio con potencial de mejora significativa si se intervienen los puntos de contacto humano y operativos en el corto plazo.

MÉTRICAS PRINCIPALES

3.8 RATING MAPS	31 RESEÑAS	N/A AÑOS DOMINIO	0 ALERTAS LEGALES
---------------------------------------	----------------------------------	--	---

FORTALEZAS DETECTADAS

- ✓ Respaldo de marca franquicia reconocida: [REDACTED] es una cadena establecida en El Salvador con presencia en múltiples ubicaciones y cobertura mediática documentada en al menos 5 noticias públicas, lo que genera confianza de base en el consumidor.
- ✓ Ubicación estratégica de alto tráfico: Bambu City Center es un centro comercial activo en Bulevar Del Hipodromo, San Salvador, con flujo constante de consumidores de segmento medio-alto que representan el público objetivo natural de la marca.
- ✓ Presencia digital corporativa excelente: Cuentas activas y encontradas en Facebook, Instagram y LinkedIn, con 31 páginas web indexadas, lo que indica una estrategia de contenido activa a nivel de marca que beneficia indirectamente a la sucursal.
- ✓ Perfil legal sin alertas: De 765 menciones en fuentes legales y de riesgo, se registran 0 alertas activas, lo que indica un perfil legal limpio y sin litigios públicamente identificados a la fecha del análisis.

RIESGOS DETECTADOS

- ⚠ Fallas críticas en atención al cliente documentadas públicamente: El patrón dominante en reseñas negativas muestra trato descortés e indiferencia hacia el cliente al ingreso y durante el pedido, lo que genera impacto directo en la decisión de recompra y recomendación boca a boca en un mercado competitivo.
- ⚠ Señal pública no verificada de prácticas inadecuadas en manipulación de alimentos: Un dato público no verificado, que requiere verificación del cliente, describe comportamientos de higiene en la preparación de bebidas que, de confirmarse, representarían un riesgo sanitario y reputacional de alto impacto para la franquicia.
- ⚠ Canal WhatsApp disfuncional como punto de contacto comercial: Reseñas documentan de forma recurrente que pedidos realizados vía WhatsApp no reciben respuesta o se rechazan por falta de inventario, generando frustración activa en clientes que ya tienen intención de compra y daño directo a la percepción de la marca.
- ⚠ Inconsistencia de inventario frente a comunicación promocional: La sucursal promociona productos que no están disponibles en el momento del pedido, lo que crea una brecha entre expectativa y entrega que erosiona la confianza y puede llevar a pérdida permanente de clientes recurrentes.

ANÁLISIS DIGITAL PROFUNDO

A nivel corporativo, **[REDACTED]** mantiene una presencia digital calificada como excelente, con cuentas activas identificadas en Facebook, Instagram y LinkedIn, y un sitio web con 31 paginas indexadas aunque con indexacion parcial clasificada como media, lo que sugiere oportunidades de mejora en SEO tecnico. No se detectaron tecnologias de seguimiento o automatizacion activas en el dominio, y el dominio en si no pudo ser verificado en antiguedad, lo que limita la evaluacion de autoridad digital. El canal de WhatsApp, que funciona como punto de contacto comercial directo para esta sucursal, presenta fallas operativas documentadas publicamente en multiples reseñas, representando la brecha mas critica entre la presencia digital de la marca y la experiencia real del cliente. La ausencia de tecnologia detectable en el sitio sugiere que no se utilizan herramientas de CRM, chatbot o automatizacion que podrian mitigar precisamente estas fallas de respuesta. Las redes sociales no muestran gestion diferenciada por sucursal, lo que diluye la capacidad de respuesta localizada a problemas especificos de Bambu.

REPUTACIÓN ONLINE Y REDES

GOOGLE MAPS		
Sucursal	[REDACTED]	• Bambu
Rating		3.8/5
Total reseñas		31
Positivas		14
Noticias		5

REDES SOCIALES		
Facebook		✓ Encontrado
Instagram		✓ Encontrado
LinkedIn		✓ Encontrado
Presencia		Excelente presencia en redes

ANÁLISIS DE LAS 6 PS DE LA MARCA

PÚBLICO

El perfil del consumidor de esta sucursal corresponde a un segmento medio-alto urbano de San Salvador, con acceso a centros comerciales premium como Bambu City Center. Las reseñas indican consumidores que conocen la marca, tienen expectativas definidas por experiencias previas en la cadena, y realizan comparaciones directas con competidores como Starbucks, lo que sugiere un público con experiencia en cafeterías de especialidad y alta sensibilidad a la calidad del servicio y la experiencia de consumo. El uso del canal WhatsApp para pedidos indica un segmento activo digitalmente y habituado a la conveniencia del comercio móvil.

PRECIO

No se dispone de datos de precios específicos de esta sucursal, pero el posicionamiento de [REDACTED] como franquicia en centros comerciales de segmento medio-alto en El Salvador sugiere un rango de precio premium local. Una reseña documenta percepción de baja relación calidad-precio en producto específico (café helado con sabor inconsistente), lo que indica que el cliente percibe el precio como justificable solo si la calidad es consistente. La comparación con Starbucks en reseñas sugiere que el cliente acepta pagar precio similar pero exige experiencia equivalente.

PLAZA

La sucursal analizada opera en Bambu City Center, Bulevar Del Hipodromo, San Salvador, una ubicación de alto tráfico comercial con ventaja de visibilidad y acceso. A nivel de red, se detectaron menciones de otras sucursales de la franquicia en El Salvador, incluyendo referencias a Multiplaza San Salvador, lo que indica una estrategia de expansión en centros comerciales de primer nivel. El canal WhatsApp funciona como plaza digital de pedidos pero presenta fallas operativas documentadas que limitan su efectividad como punto de distribución.

PROMOCIÓN

La estrategia de comunicación de la marca utiliza activamente Facebook, Instagram y LinkedIn a nivel corporativo, con presencia calificada como excelente. El canal WhatsApp se usa a nivel de sucursal para comunicar promociones y recibir pedidos, pero la desconexión entre el contenido promocional publicado y la disponibilidad real de productos genera una brecha crítica de confianza. No se detectaron tecnologías de automatización o CRM activas que permitan personalizar la comunicación o gestionar la retención de clientes de forma sistemática.

PROBLEMA

El problema central identificado en esta sucursal es la brecha entre la promesa de marca de la franquicia y la ejecución operativa en el punto de contacto humano: el personal no está ejecutando los estándares de atención que el cliente espera de una cadena reconocida, y el canal digital de la sucursal amplifica esa falla al generar expectativas (vía promociones en WhatsApp) que no se pueden cumplir. La señal pública no verificada sobre manipulación de alimentos, que requiere verificación del cliente, agrega una dimensión de riesgo sanitario potencial que, de confirmarse, escalaría el nivel de riesgo de medio a alto.

PRUEBAS

Las evidencias de credibilidad identificadas incluyen: (1) respaldo de una franquicia con trayectoria y cobertura mediática documentada en El Salvador; (2) perfil legal sin alertas en 765 menciones monitoreadas; (3) presencia activa en múltiples plataformas digitales con cuentas verificadas y encontradas; (4) ubicación en centro comercial de

reputacion establecida que actua como aval indirecto de la operacion. Sin embargo, la credibilidad a nivel de sucursal especifica se ve debilitada por el patron de reseñas negativas recurrentes y la falta de respuestas publicas visibles a esas reseñas.

TABLA COMPARATIVA VS MERCADO

INDICADOR		Promedio Mercado
Rating Google Maps	3.8/5	3.8/5
Antigüedad dominio	N/A años	3-5 años
Alertas legales	0	Variable
Páginas indexadas	31	500-2,000
Total reseñas	31	50-200

ANÁLISIS DE REPUTACIÓN

El patron predominante en las resenas negativas de esta sucursal gira en torno a tres ejes claramente identificables como dato publico no verificado: (1) trato descortés y actitud defensiva del personal hacia el cliente, manifestado en situaciones de ingreso al local y durante la toma de pedidos; (2) fallas operativas en el canal digital de la sucursal, donde el WhatsApp promocional no responde o confirma disponibilidad de productos anunciados, generando frustracion en clientes con intencion activa de compra; y (3) una señal publica no verificada, que requiere verificacion del cliente, relacionada con practicas de manipulacion de alimentos durante la preparacion de bebidas que el cliente percibio como inadecuadas desde el punto de vista higienico. De forma secundaria, se identifican menciones a tiempos de espera prolongados y calidad inconsistente en el producto final. El rating de 3.8/5 sobre 31 resenas es funcional pero vulnerable: con este volumen reducido de resenas, una o dos experiencias negativas adicionales pueden bajar el puntaje de forma significativa. Ningun patron sugiere problemas estructurales de marca, sino fallas operativas especificas y corregibles a nivel de sucursal.

MUESTRA DE RESEÑAS NEGATIVAS

⚠ Señal pública no verificada — requiere verificación del cliente. Patrones detectados en reseñas negativas (dato público no verificado): Los comentarios reflejan insatisfacción recurrente con la atención al cliente y tiempos de respuesta. Fuente: reseñas públicas de Google Maps, no verificadas.

ANÁLISIS LEGAL DETALLADO

El perfil legal de [Redacted] en El Salvador muestra 765 menciones en fuentes de monitoreo publico con 0 alertas activas detectadas a la fecha del analisis, lo que representa un indicador positivo de ausencia de litigios, sanciones o conflictos legales de registro publico. No se identificaron noticias graves, procesos penales ni alertas sanitarias formales vinculadas de forma confirmada a esta entidad especifica. Las noticias disponibles (5 referencias) parecen corresponder a cobertura de marca general y no a eventos adversos. No obstante, la señal publica no verificada sobre manipulacion de alimentos documentada en resenas, de confirmarse mediante inspeccion, podria derivar en observaciones de autoridades sanitarias locales; este hallazgo requiere verificacion directa por parte del cliente antes de ser considerado como riesgo legal concreto. El perfil legal actual es el punto mas solido del analisis.

DATOS LEGALES

Total menciones	765
Alertas detectadas	0
Estado	Sin alertas críticas

DOMINIO E INFRAESTRUCTURA

DOMINIO WEB

Años activo	N/A
Fecha creación	N/A
Registrador	N/A
Estado	Dominio vigente

INFRAESTRUCTURA

Organización	AS265650 Next Generation S.A. DE C.V.
Hosting	No verificado
País servidor	SV

TECNOLOGÍA Y CONTACTO

TECNOLOGÍA

La arquitectura del sitio no expone tecnología detectable públicamente.

Páginas indexadas	31
Nivel indexación	Media — indexación parcial

CONTACTO PÚBLICO

Teléfono	2223-5151
Email	info@thecoffeecup.com.sv
Dirección	No encontrada

MAPA DE RIESGOS POR CATEGORÍA

REPUTACIÓN

MEDIO

Rating: 3.8/5

LEGAL

BAJO

Alertas: 0

DIGITAL

ALTO

Dominio: N/A años

PRENSA

BAJO

Neg: 0

SCORE GENERAL

Score general	65/100
Nivel de riesgo global	MEDIO
Fuentes analizadas	10 fuentes públicas

PERFIL DE EMPLEADOS Y CRECIMIENTO

LinkedIn empresa	✓ Encontrado
Crecimiento detectado	No determinado

Tamaño no determinado

ANÁLISIS COMPETITIVO

[Redacted] Bambu opera en un segmento de cafeterias de experiencia media-alta en San Salvador, donde competidores directos como Starbucks y Crafters Coffee son mencionados explicitamente en resenas publicas como referentes de mejor practica en transparencia de preparacion de bebidas frente al cliente. Esta comparacion directa en boca del consumidor representa una desventaja posicionada: el cliente ya tiene un benchmark claro y lo aplica al evaluar su experiencia en esta sucursal. La ubicacion en Bambu City Center es competitivamente favorable por el trafico del centro comercial, pero ese mismo trafico implica que el cliente tiene opciones alternativas a pocos metros. La franquicia como tal tiene diferenciacion de marca local frente a cadenas internacionales, pero esa ventaja se neutraliza cuando la ejecucion operativa en sucursal no esta a la altura de la promesa de marca. Para mantener participacion en este entorno, la consistencia en servicio y producto no es opcional sino critica.

PLAN DE ACCIÓN – REPUTACIÓN ONLINE

Paso 1 (día 1-2): Identificar y documentar todas las reseñas negativas publicas existentes en Google Maps y otras plataformas para esta sucursal especifica, clasificandolas por tema (atencion, higiene, inventario, producto) para tener un mapa claro de los patrones antes de responder — resultado esperado: lista categorizada lista para actuar con respuestas personalizadas por tipo de queja. Paso 2 (día 3-7): Redactar y publicar respuestas profesionales e individualizadas a cada reseña negativa identificada, reconociendo la experiencia del cliente sin admitir responsabilidad legal, ofreciendo canal de contacto directo (correo o llamada) para seguimiento — resultado esperado: el 100% de reseñas negativas con respuesta publica visible, lo que mejora la percepcion de marca responsiva ante nuevos visitantes que lean las reseñas. Paso 3 (día 8-30): Implementar un proceso interno de solicitud activa de reseñas a clientes satisfechos, ya sea mediante un cartel en el punto de venta con QR o mensaje post-visita si existe base de datos, con el objetivo de incrementar el volumen total de reseñas positivas — métrica medible: alcanzar al menos 10 nuevas reseñas en 30 días con rating promedio igual o superior a 4.2, elevando el score general de la sucursal.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Semana 1	Responder todas las reseñas negativas con tono profesional y solución concreta
Semana 2	Implementar proceso de captura de reseñas positivas con clientes satisfechos
Semana 4	Medir impacto — verificar si el rating mejoró y cuántas reseñas nuevas se generaron
Mes 3	Evaluar si se requiere estrategia de relaciones públicas para medios digitales

PLAN DE ACCIÓN – PRESENCIA DIGITAL

Paso 1 (día 1-2): Auditar el canal de WhatsApp de la sucursal Bambu revisando el historial de mensajes no respondidos y el proceso actual de quien lo gestiona y en que horario — resultado esperado: identificación clara del punto de falla (sin responsable asignado, sin protocolo de respuesta o sin sincronía con inventario) para tomar una decisión informada. Paso 2 (día 3-7): Asignar un responsable único del canal WhatsApp con horario de atención definido y publicado (por ejemplo, lunes a sábado de 9am a 7pm), y crear una lista de productos disponibles actualizada diariamente que ese responsable debe consultar antes de confirmar cualquier pedido — resultado esperado: tiempo de respuesta en WhatsApp inferior a 15 minutos en horario operativo y cero confirmaciones de productos sin stock. Paso 3 (día 8-30): Conectar el calendario de publicaciones promocionales de redes sociales y WhatsApp con el inventario real de la sucursal, estableciendo una validación obligatoria del encargado antes de publicar cualquier promoción — métrica medible: reducción a cero de las publicaciones de productos no disponibles en los 30 días posteriores a la implementación, medida por auditoría semanal de contenido publicado versus disponibilidad real.

PASOS TÉCNICOS CONCRETOS

Paso 1	Verificar y completar perfiles en todas las redes sociales con información actualizada
Paso 2	Implementar Google My Business si no está activo — aumenta visibilidad local
Paso 3	Revisar indexación con Google Search Console — identificar páginas no indexadas
Paso 4	Establecer calendario de contenido mensual para mantener actividad digital consistente

PLAN DE MITIGACIÓN LEGAL

Paso 1 (día 1-2): Revisar internamente el cumplimiento de normas sanitarias y de manipulacion de alimentos vigentes en El Salvador aplicables a establecimientos de alimentos y bebidas, tomando como referencia la señal publica no verificada documentada en resenas sobre preparacion de bebidas — este hallazgo requiere verificacion directa del cliente y no debe asumirse como confirmado sin inspeccion interna — resultado esperado: lista de puntos de cumplimiento verificados e identificacion de cualquier brecha operativa real.

Paso 2 (día 3-7): Documentar y archivar los protocolos actuales de manipulacion de alimentos y capacitacion del personal en esta materia, identificando si existe documentacion de entrenamiento formal o si se opera sin protocolo escrito — resultado esperado: tener un expediente interno de cumplimiento disponible en caso de inspeccion de autoridades sanitarias.

Paso 3 (día 8-30): Si se identifican brechas en los pasos anteriores, contratar o coordinar una capacitacion formal en buenas practicas de manufactura y manipulacion de alimentos para el personal de la sucursal Bambu, con emision de constancias — metrica medible: el 100% del personal de barra y sala con constancia de capacitacion en manipulacion de alimentos antes del día 30, reduciendo el riesgo sanitario y fortaleciendo el expediente de cumplimiento de la sucursal.

PASOS ESPECÍFICOS	
Paso 1	Verificar cumplimiento con Ley de Protección al Consumidor del país de operación
Paso 2	Revisar contratos con proveedores y clientes para identificar cláusulas de riesgo
Paso 3	Establecer monitoreo mensual de nuevas menciones legales y alertas regulatorias

ESTADO LEGAL ACTUAL	
Total menciones	765
Alertas activas	0
Estado	Sin alertas críticas detectadas

CONSEJOS ACCIONABLES

→ Implementar un protocolo de bienvenida obligatorio para el personal de sala: definir un estandar mínimo de saludo al ingreso del cliente y asignacion de turno de atencion, con supervision directa del encargado de turno, para eliminar el patron de ignorar al cliente documentado en resenas.

→ Auditar y redefinir el uso del canal WhatsApp de la sucursal: o se asigna a una persona responsable con horario de respuesta maximo de 15 minutos en horas operativas, o se desactiva el canal hasta tener capacidad operativa real, evitando prometer disponibilidad de productos que no se pueden cumplir.

→ Realizar una revision interna inmediata de los protocolos de manipulacion de alimentos y preparacion de bebidas: esta accion responde directamente a la señal publica no verificada sobre higiene documentada en resenas y debe incluir verificacion de cumplimiento de normas sanitarias vigentes; requiere verificacion del cliente antes de asumir que existe un problema confirmado.

→ Activar una estrategia de respuesta publica a resenas negativas en Google Maps: responder cada resena negativa existente con tono profesional, reconociendo la experiencia y ofreciendo canal de contacto directo, lo que genera percepcion de marca responsiva sin necesidad de nuevas inversiones.

RECOMENDACIÓN FINAL

Esta sucursal tiene una base de marca solida pero esta perdiendo clientes activos por fallas operativas corregibles en atencion al cliente y gestion del canal WhatsApp — si no se interviene esta semana, el rating seguira bajando y la comparacion publica con Starbucks y Crafters se consolidara como narrativa dominante. Esta semana: (1) El encargado de sucursal debe convocar una reunion de 30 minutos con todo el personal de sala el lunes o martes para revisar el protocolo de bienvenida y trato al cliente, estableciendo como estandar minimo el saludo activo a todo cliente que ingrese — resultado esperado: cero nuevas resenas que mencionen ser ignorado al ingresar en los proximos 14 dias. (2) El responsable de marketing o el dueno debe tomar una decision ejecutiva sobre el canal WhatsApp antes del miercoles: asignar una persona con horario de cobertura definido o suspender el canal temporalmente — resultado esperado: eliminacion del patron de no respuesta y promesas de productos sin stock en ese canal. (3) El dueno o gerente debe revisar personalmente los protocolos de manipulacion de alimentos y preparacion de bebidas con el personal de barra, contrastando con normas sanitarias vigentes, dado que existe una señal publica no verificada que requiere verificacion interna urgente — resultado esperado: confirmacion interna de cumplimiento o identificacion de correcciones necesarias antes del fin de semana. Este mes: (1) Responder publicamente el 100% de las resenas negativas existentes en Google Maps con tono profesional y ofreciendo canal de contacto directo — metrica de exito: todas las resenas negativas actuales tienen respuesta publica

visible antes del día 30, y el rating no baja de 3.8 durante ese periodo. (2) Implementar un proceso de control de inventario sincronizado con el contenido promocional de WhatsApp y redes sociales, de modo que solo se comuniquen productos disponibles en esa sucursal específica — métrica de éxito: cero nuevas reseñas mencionando productos promocionados no disponibles en los 30 días posteriores a la implementación.

FUENTES CONSULTADAS Y EVIDENCIA

Google Maps (Apify)	██████████ • Bambu — 31 reseñas — Rating 3.8
Dirección sucursal	Bambu City Center, Bulevar Del Hipodromo, San Salvador, El Salvador
IPInfo	AS265650 Next Generation S.A. DE C.V. — SV
RDAP/WHOIS	Dominio N/A años — Dominio vigente
Google Index	31 páginas — Media — indexación parcial
Google Search Legal	765 menciones — 0 alertas
Redes Sociales	FB: Sí IG: Sí LI: Sí
LinkedIn Empleados	No determinado
Tecnología	No detectable públicamente

Aviso Legal: Este reporte fue generado automáticamente por GrowthCheck utilizando fuentes de datos públicamente disponibles. No constituye asesoría legal, financiera ni de inversión. La decisión final es responsabilidad exclusiva del cliente.
GrowthCheck 2026

ARTÍCULOS Y NOTICIAS ENCONTRADAS

Noticias
██████████ — https://www.thecoffeecup.com.sv/frontend/noticias.php
██████████ - Noticias de El Salvador elsalvador.com — https://www.elsalvador.com/tag/the-coffee-cup/
██████████ (@thecoffeecup_sv) / Posts / X X · thecoffeecup_sv — https://x.com/thecoffeecup_sv?lang=en
Multiplaza San Salvador ██████████ Multiplaza — https://multiplaza.com/san-salvador/restaurantes/the-coffee-cup-multip
██████████ Instagram · thecoffeecup_sv — https://www.instagram.com/p/DJFCgsMgEod/