



El empoderamiento de los usuarios en las redes sociales. ¿Qué pasa con el servicio al cliente? Marketing y Comunicación Digital.

Conocidas cadenas de comida rápida en Perú fueron cuestionadas, luego que usuarios de Facebook y Twitter mostraran las pésimas condiciones de salubridad en las que trabajan y que ponen en duda la calidad de sus productos. La noticia se hizo viral en las redes sociales que una franquicia internacional se vio obligada a cerrar todos sus locales a nivel nacional. Claro está que cuando las personas se ven expuestas ante situaciones que ponen en riesgo su salud, nadie se queda callado.

Un usuario de Facebook hizo pública su indignación al mostrar fotografías de una cucaracha que había venido adherida a la pasta de tomate de una pizza de Domino's®. La denuncia de Carlo Navea se comentó tanto en las redes sociales, que puso en jaque a esta prestigiosa cadena de fast food con más de 20 años de servicio.



Usted como consumidor se preguntará ¿qué pasó con esta franquicia que no cumplía con los estándares de salubridad y calidad de sus productos?, ¿cómo es posible que el personal de la pizzería no haya notado a este insecto antes de enviarlo por delivery?.

Y es que no solo fue una cucaracha, sino que además se hallaron heces de roedores en las inspecciones que posteriormente se realizaron a los demás locales de esta cadena de pizzas, lo que obligó a su sede central en Estados Unidos, mandar a cerrar temporalmente todas sus sucursales en nuestro país.

El programa dominical *Punto Final* mostró un video filmado por Paola Urteaga, una ex trabajadora de una de las sedes de esta empresa. En la grabación se puede ver cómo los insectos de diversos tamaños se pasean en la cocina del

establecimiento de Camacho.

Recordemos que el caso Domino's no es un hecho aislado. Empresas como Cineplanet ®, Bombos ®, KFC ®; incluso, marcas de prestigio como D'Onofrio ® también fueron puestas en el ojo público tras la denuncia de algunos clientes en Internet.

Lo cierto es que Facebook y Twitter, las redes sociales más usadas en el mundo, se han convertido en el Libro de Reclamaciones de los usuarios. Bien dicen que una imagen vale más que mil palabras, por eso una fotografía o un video son la prueba fehaciente de sus denuncias o quejas.

No cabe duda que ahora el poder lo tiene el consumidor. Las cadenas de fast food tienen que lidiar hoy con los usuarios que cada vez más cuentan con nuevas herramientas para hacer sus denuncias.

Y usted ¿volvería a confiar en la calidad de los productos que ofrecen estas empresas?