

## **Resumen**

MUA Orgánica, ubicado en la parroquia Cumbayá de Quito, es un restaurante el cuál se especializa en comida saludable. Este restaurante posee un menú variado para sus clientes. A la fecha, se basa en la experiencia de su personal para la provisión de los ingredientes, lo cual genera que en ciertas ocasiones no se cuente con la cantidad suficiente para satisfacer alguna o varias de las opciones del menú; generando malestar en sus clientes, y en algunos casos la pérdida de los mismos. La intención de la empresa es mejorar el proceso de toma de decisiones, esto le permitirá medir la satisfacción de los clientes en relación a las opciones de menú que posee, de la misma manera conocer si existe reincidencia de los mismos; adicionalmente busca mejorar el manejo de stock de los clientes en base a los consumos de cada una de las opciones que poseen con el fin de mantener a sus clientes actuales promoviendo que los mismos generen nuevos en base a sus recomendaciones en base a la experiencia recibida. Por este motivo y dada la necesidad de MUA de mejorar su proceso de toma de decisiones es importante realizar el análisis y comparativa, acorde a sus necesidades, de una o varias herramientas que permita contar con dashboard(s) para mejorar dicho proceso en todas las áreas desde la provisión de ingredientes hasta la satisfacción del cliente. Esto es debido a que actualmente no cuenta con un método para evaluar la satisfacción de sus clientes, así como también no posee información si uno o varios clientes los vuelven a visitar. El impacto será mejorar la administración del stock de ingredientes, la satisfacción y crecimiento de los clientes con el objetivo de poder generar campañas de captación en épocas de poca afluencia.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **DASHBOARDS.**
- **TOMA DE DECISIONES.**
- **MEDIR.**
- **CRECIMIENTO.**
- **COMIDA ORGÁNICA.**

## **Abstract**

MUA Organic, located in the Cumbayá parish of Quito, is a restaurant that specializes in healthy food. This restaurant has a varied menu for its customers. To date, it is based on the experience of its personnel for the provision of the ingredients, which means that in certain occasions there is not enough to satisfy one or several of the menu options; generating discomfort in their clients, and in some cases the loss of them. The intention of the company is to improve the decision-making process, this will allow you to measure the satisfaction of the customers in relation to the menu options you have, in the same way to know if there is a recurrence of them; Additionally, it seeks to improve the stock management of customers based on the consumption of each of the options they have in order to keep their current customers promoting that they generate new ones based on their recommendations based on the experience received. For this reason and given the need for MUA to improve its decision-making process, it is important to carry out the analysis and comparison, according to its needs, of one or several tools that allow having a dashboard (s) to improve this process in all areas from the provision of ingredients to customer satisfaction. This is due to the fact that at present it does not have a method to evaluate the satisfaction of its clients, as well as it does not have information if one or several clients visit them again. The impact will be to improve the management of the stock of ingredients, the satisfaction and growth of customers with the aim of generating recruitment campaigns in times of low affluence.

### **KEYWORDS:**

- **DASHBOARDS.**
- **DECISION MAKING.**
- **MEASURING.**
- **GROWTH.**
- **ORGANIC FOOD.**