

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACIÓN PERMANENTE DE SERVICIO

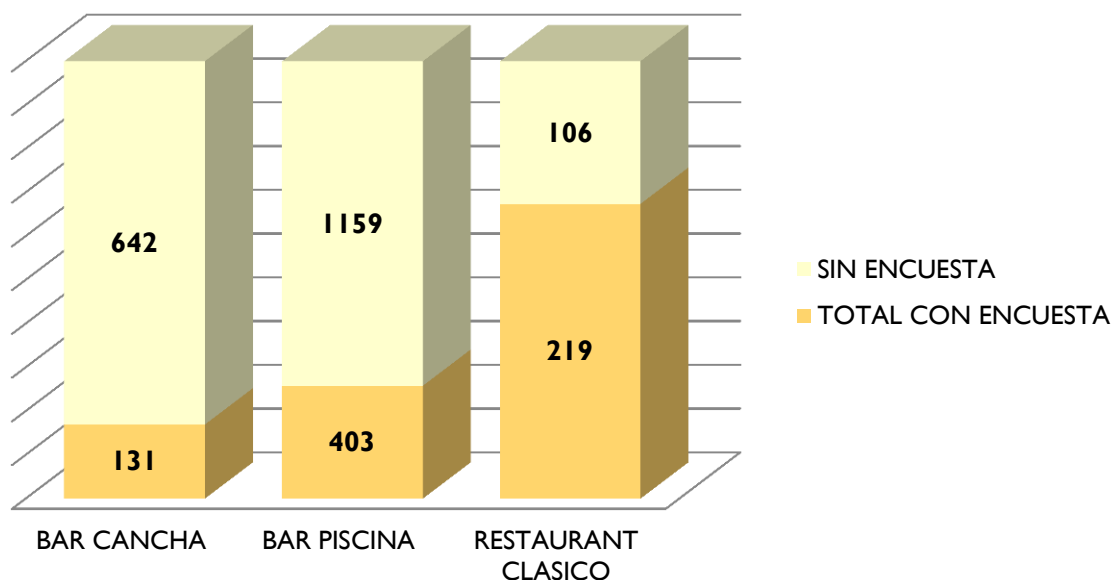
GASTRONOMÍA
SEDE: GUAYAQUIL

OCTUBRE
2019



EFICACIA

OCTUBRE 2019
SEDE: GUAYAQUIL
Facturas vs. Encuestas

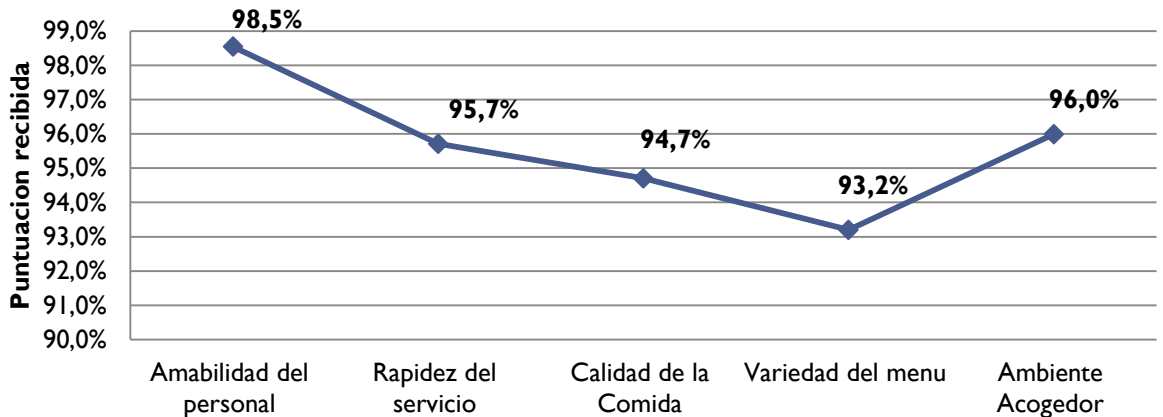


AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	773	131	16,9%
BAR PISCINA	1562	403	25,8%
RESTAURANT CLÁSICO	325	219	67,4%
TOTAL	2660	753	28,3%

El Restaurante El Clasico supera la meta y logra el 67,4% de efectividad en la realización de encuestas.

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfaccion del Socio Sede: Guayaquil OCTUBRE DEL 2019



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal 98.5%

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del menú 93.2%

En promedio la calificación obtenida esta en **95.6%**

SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

Area/Departamento: GESTION DE CALIDAD
Frecuencia de Impresión : MENSUAL

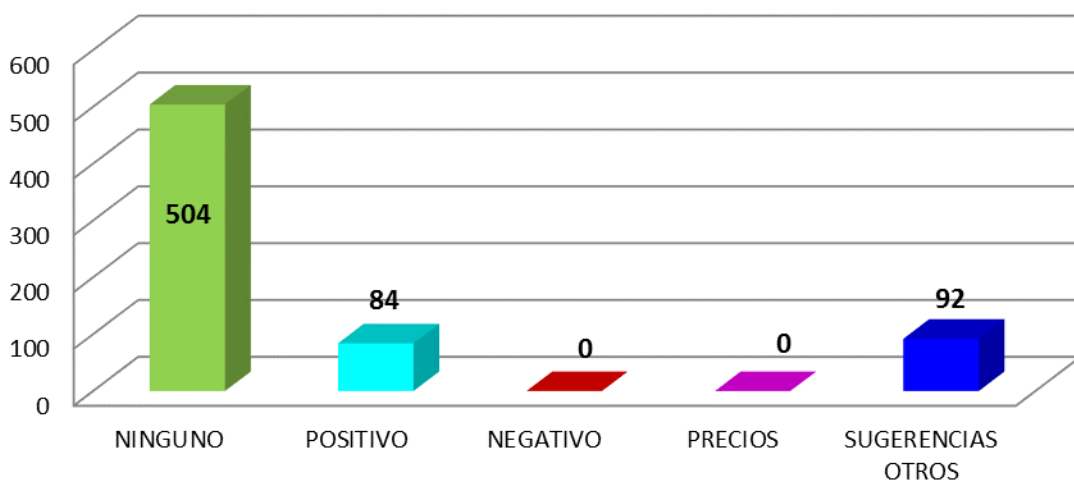
OCTUBRE
Período analizado: DEL 2019
Fecha de elaboración: 10/11/2019

INDICADORES	Unidad	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
SATISFACCION DEL SOCIO EN CUANTO A:				
Amabilidad del personal en Bar Cancha	%	90%	100%	98,9%
Rapidez del servicio Bar Cancha	%	90%	100%	96,8%
Calidad de la Comida Bar Cancha	%	90%	100%	95,6%
Variedad del menu Bar Cancha	%	90%	100%	91,6%
Ambiente Acogedor Bar Cancha	%	90%	100%	96,6%
Amabilidad del personal en Bar Piscina	%	90%	100%	98,1%
Rapidez del servicio Bar Piscina	%	90%	100%	96,1%
Calidad de la Comida Bar Piscina	%	90%	100%	93,2%
Variedad del menu Bar Piscina	%	90%	100%	91,9%
Ambiente Acogedor Bar Piscina	%	90%	100%	93,9%
Amabilidad del personal en Restaurant clásico	%	90%	100%	98,6%
Rapidez del servicio Restaurant clásico	%	90%	100%	94,2%
Calidad de la Comida Restaurant clásico	%	90%	100%	95,3%
Variedad del menu Restaurant clásico	%	90%	100%	96,0%
Ambiente Acogedor Restaurant clásico	%	90%	100%	97,5%
PROMEDIO SATISFACCION DE SOCIOS				
Amabilidad del personal	%	90%	100%	98,5%
Rapidez del servicio	%	90%	100%	95,7%
Calidad de la Comida	%	90%	100%	94,7%
Variedad del menu	%	90%	100%	93,2%
Ambiente Acogedor	%	90%	100%	96,0%
				95,6%

COMENTARIOS

OCTUBRE 2019

COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



DETALLE COMENTARIOS OCTUBRE DEL 2019

AREAS	COMENTARIOS							% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIOS	SUGERENCIA S OTROS	NO CONTESTO	TOTAL		
BAR CANCHA	68	9	0	0	13	41	131	0,0%	
BAR PISCINA	272	56	0	0	58	17	403	0,0%	
RESTAURANT CLASICO	164	19	0	0	21	15	219	0,0%	
TOTAL ENCUESTAS	504	84	0	0	92	73	753	0,0%	0

GESTIÓN DE CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS 2019

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	6	1
ABRIL	1	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0
JULIO	0	0
AGOSTO	1	0
SEPTIEMBRE	0	0
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

8

1