

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACIÓN PERMANENTE DE SERVICIO

GASTRONOMÍA
SEDE: SAMBORONDÓN

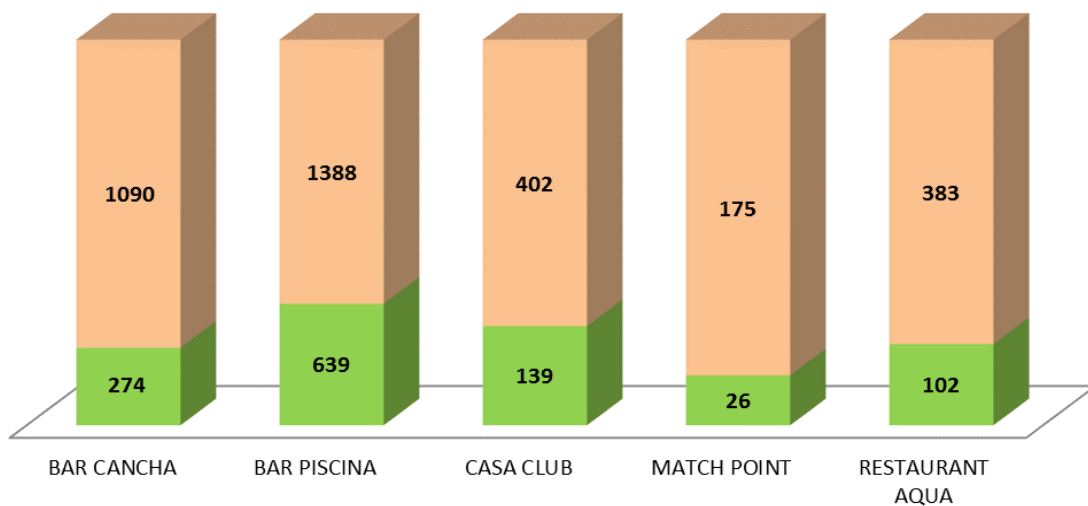
OCTUBRE
2019



EFICACIA

OCTUBRE 2019
SEDE: SAMBORONDON
Facturas vs. Encuestas

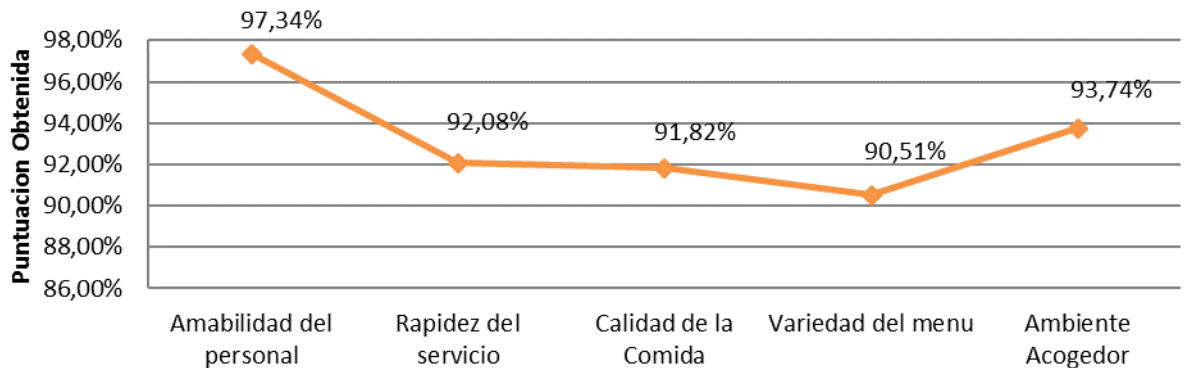
■ TOTAL CON ENCUESTA ■ SIN ENCUESTA



AREA	CON ENCUESTA	TOTAL CON ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	35	274	20,1%
BAR PISCINA	563	639	31,5%
CASA CLUB	128	139	25,7%
MATCH POINT	20	26	12,9%
RESTAURANT AQUA	98	102	21,0%
TOTAL	844	1180	25,6%

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfaccion del Socio Sede: Samborondon OCTUBRE 2019



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal 97.34%

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del menú 90.5%

En promedio la calificación obtenida esta en **93,10%**

SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

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

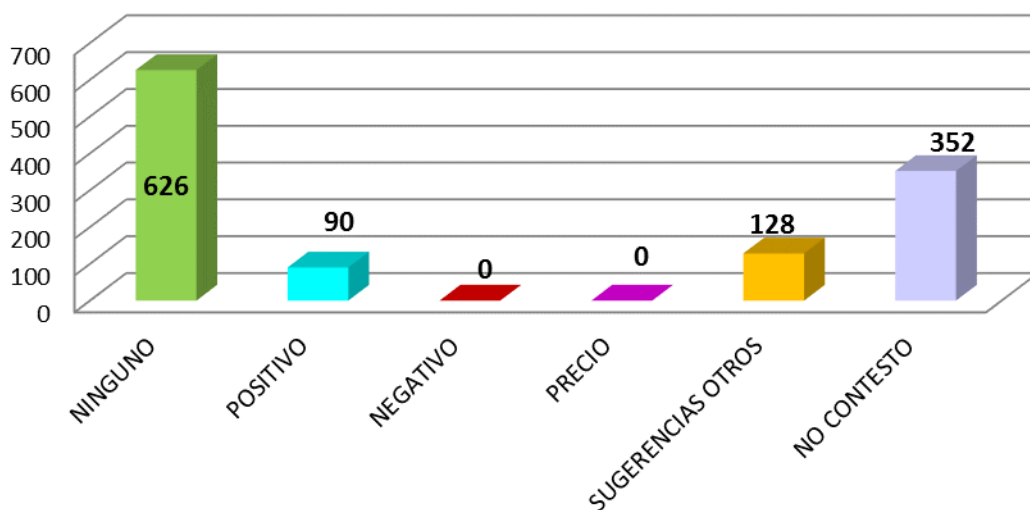
ha período analizado: **OCTUBRE 2019**
 fecha de elaboración: **10/11/2019**

INDICADORES	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BC	90%	100%	96,6%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC	90%	100%	89,1%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC	90%	100%	84,1%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BC	90%	100%	84,0%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC	90%	100%	83,4%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BP	90%	100%	97,9%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BP	90%	100%	94,2%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BP	90%	100%	93,2%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BP	90%	100%	92,0%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BP	90%	100%	95,9%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en CC	90%	100%	98,1%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio CC	90%	100%	93,4%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida CC	90%	100%	92,2%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu CC	90%	100%	92,5%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor CC	90%	100%	95,9%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en MP	90%	100%	97,0%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio MP	90%	100%	93,0%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida MP	90%	100%	95,0%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu MP	90%	100%	89,0%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor MP	90%	100%	96,0%
Amabilidad del personal Restaurante Acqua	90%	100%	97,1%
Rapidez del servicio Restaurante Acqua	90%	100%	90,6%
Calidad de la Comida Restaurante Acqua	90%	100%	94,6%
Variedad del menu Restaurante Acqua	90%	100%	95,1%
Ambiente Acogedor Restaurante Acqua	90%	100%	97,4%
Amabilidad del personal	90%	100%	97,34%
Rapidez del servicio	90%	100%	92,08%
Calidad de la Comida	90%	100%	91,82%
Variedad del menu	90%	100%	90,51%
Ambiente Acogedor	90%	100%	93,74%
			93,10%

COMENTARIOS

OCTUBRE 2019

COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



DETALLE COMENTARIOS										
OCTUBRE 2019										
AREAS	COMENTARIOS							TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIO	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO				
BAR CANCHA	21	5	0	0	9	255	290	0,0%		
BAR PISCINA	429	51	0	0	83	76	639	0,0%		
CASA CLUB	94	18	0	0	16	11	139	0,0%		
MATCH POINT	14	3	0	0	3	6	26	0,0%		
RESTAURANT AQUA	68	13	0	0	17	4	102	0,0%		
TOTAL ENCUESTAS	626	90	0	0	128	352	1196	0,00%	0	

GESTIÓN DE CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS 2019

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS	AREA
ENERO	0	0	
FEBRERO	8	0	
MARZO	0	0	
ABRIL	1	0	
MAYO	8	0	
JUNIO	4	1	PRODUCCION
JULIO	1	0	
AGOSTO	1	0	
SEPTIEMBRE	5	1	SERVICIO
OCTUBRE	0	0	
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			

28

2