

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO

GASTRONOMIA
SEDE: GUAYAQUIL

OCTUBRE
2020

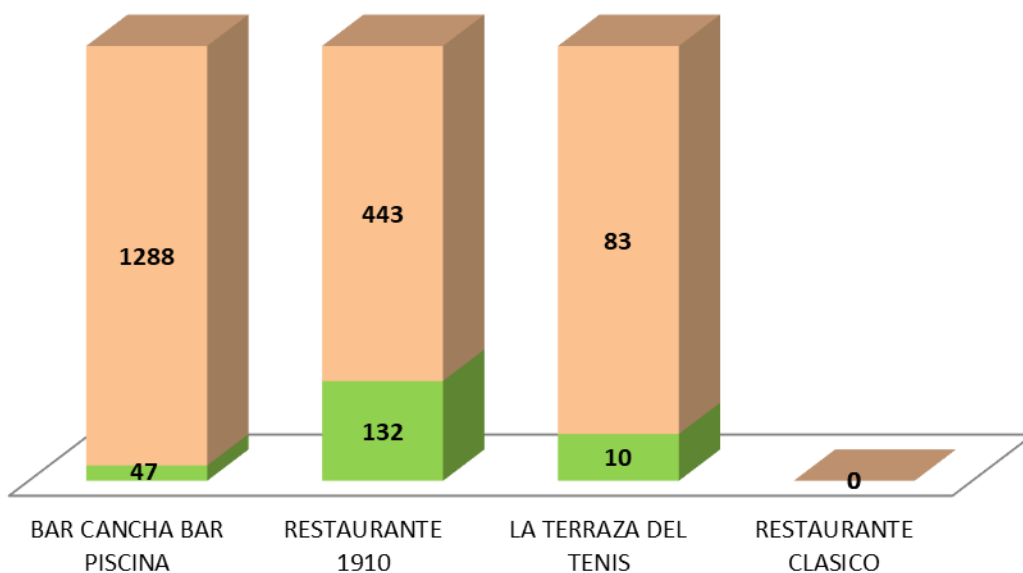


EFICACIA

OCTUBRE 2020
SEDE: GUAYAQUIL

Facturas vs. Encuestas

■ TOTAL CON ENCUESTA ■ SIN ENCUESTA



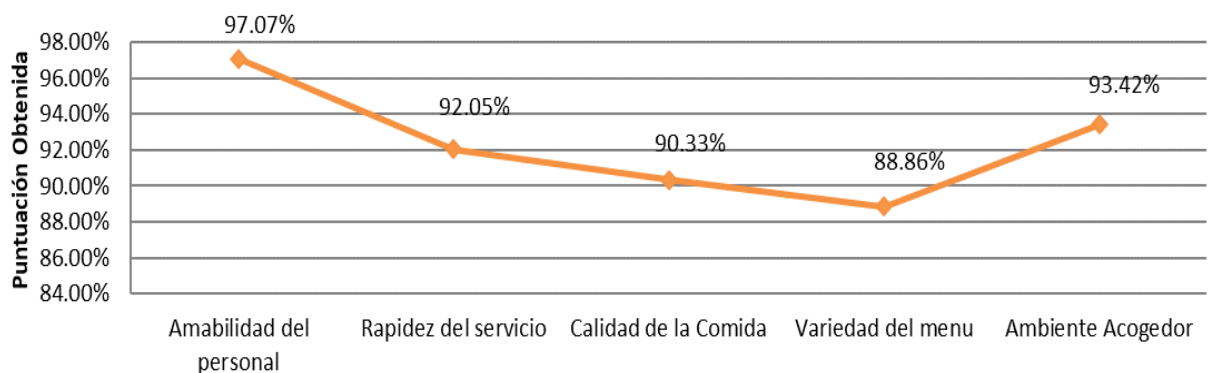
ÁREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA BAR PISCINA	1335	47	1288	3.5%
RESTAURANTE 1910	575	132	443	23.0%
LA TERRAZA DEL TENIS	93	10	83	10.8%
RESTAURANTE CLASICO	0	0	0	
TOTAL	2003	189	1814	9.4%

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfacción del Socio

Sede: GYE

OCTUBRE 2020



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del menú

En promedio la calificación obtenida esta en **92.35%**

SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

Área/Departamento: GESTIÓN DE CALIDAD
Frecuencia de Impresión : MENSUAL

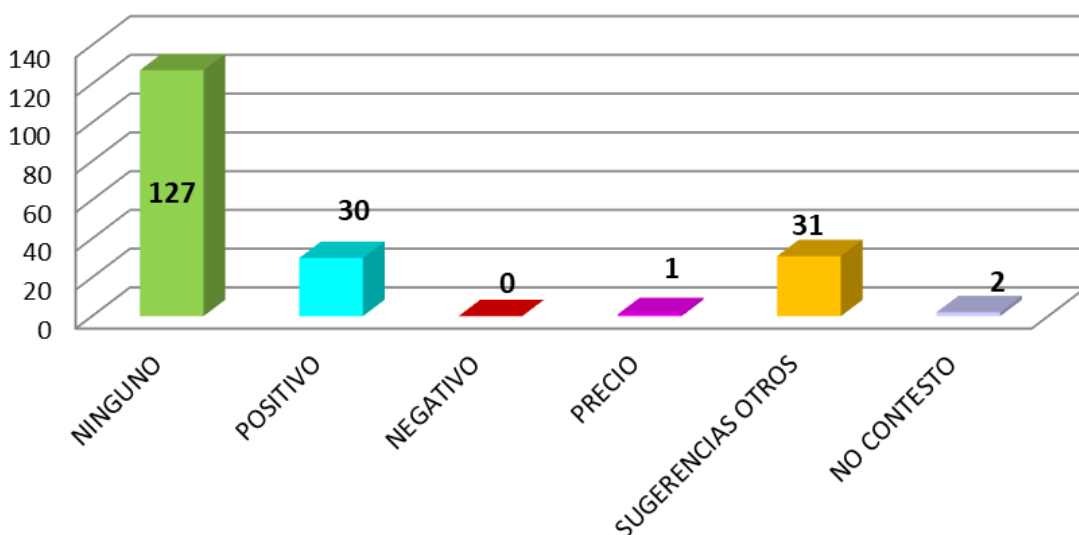
Fecha período analizado: OCTUBRE
Fecha de elaboración: 9/11/2020

INDICADORES	Unidad	Mínimo	Objetivo	PROMEDIO
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BC/BP	#	90%	100%	95.3%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC/BP	#	90%	100%	91.7%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC/BP	#	90%	100%	87.8%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú BC/BP	#	90%	100%	84.2%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC/BP	#	90%	100%	93.5%
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en 1910	#	90%	100%	97.9%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio 1910	#	90%	100%	94.4%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida 1910	#	90%	100%	94.3%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú 1910	#	90%	100%	91.3%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor 1910	#	90%	100%	95.7%
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en TT	#	90%	100%	98.0%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio TT	#	90%	100%	90.0%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida TT	#	90%	100%	88.9%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú TT	#	90%	100%	91.1%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor TT	#	90%	100%	91.1%
Amabilidad del personal Restaurante Clasico	#	90%	100%	
Rapidez del servicio Restaurante Clasico	#	90%	100%	
Calidad de la Comida Restaurante Clasico	#	90%	100%	
Variedad del menú Restaurante Clasico	#	90%	100%	
Ambiente Acogedor Restaurante Clasico	#	90%	100%	
Amabilidad del personal	#	90%	100%	97.07%
Rapidez del servicio	#	90%	100%	92.05%
Calidad de la Comida	#	90%	100%	90.33%
Variedad del menu	#	90%	100%	88.86%
Ambiente Acogedor	#	90%	100%	93.42%
				92.35%

COMENTARIOS

OCTUBRE 2020

COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



DETALLE COMENTARIOS

OCTUBRE 2020

AREAS	COMENTARIOS							TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIO	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO				
BAR CANCHA										
BAR PISCINA	27	6	0	0	14	2	49	0.0%		
RESTAURANTE 1910	96	20	0	1	15	0	132	0.0%		
LA TERRAZA DEL TENIS	4	4	0	0	2	0	10	0.0%		
RESTAURANTE CLASICO							0	#¡DIV/0!		
TOTAL ENCUESTAS	127	30	0	1	31	2	191	0.00%	0	