

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO

GASTRONOMIA
SEDE: SAMBORONDON

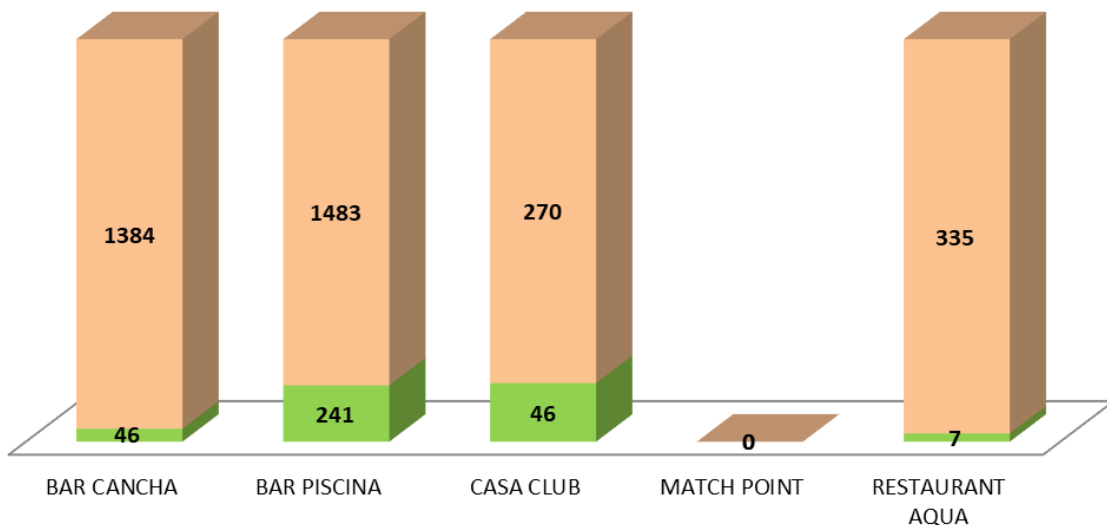
OCTUBRE
2020



EFICACIA

OCTUBRE 2020
SEDE: SAMBORONDÓN
Facturas vs. Encuestas

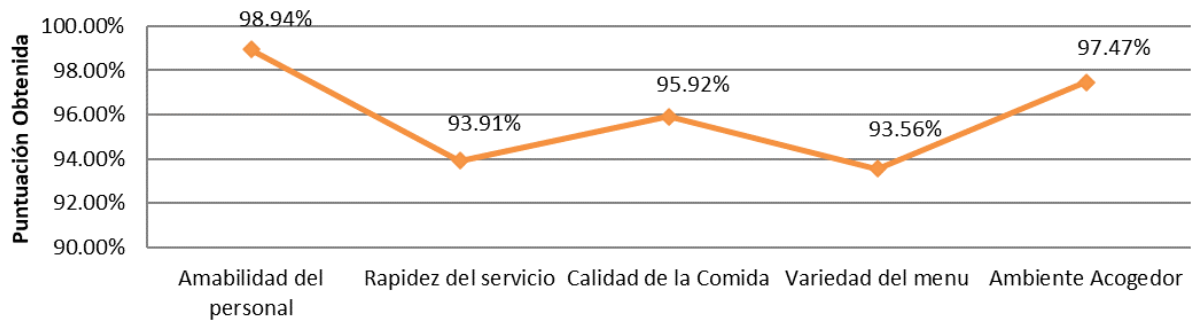
■ TOTAL CON ENCUESTA ■ SIN ENCUESTA



ÁREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	1430	46	3.2%
BAR PISCINA	1724	241	14.0%
CASA CLUB	316	46	14.6%
MATCH POINT	0	0	
RESTAURANT AQUA	342	7	2.0%
TOTAL	3812	340	8.9%

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfacción del Socio Sede: Samborondón OCTUBRE 2020



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal y ambiente acogedor estuvo muy cerca con una diferencia de 0.85%

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del Menú

SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

OCTUBRE

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

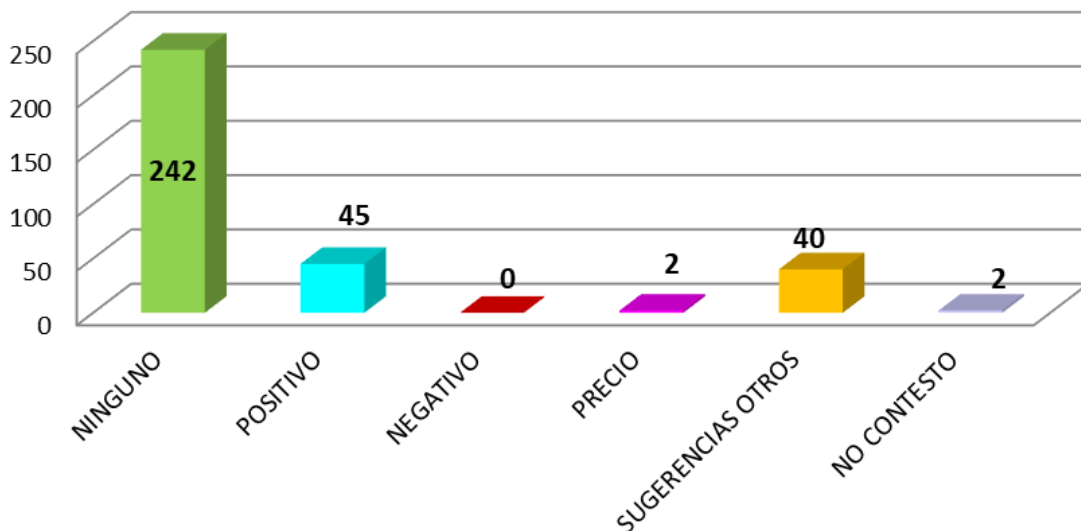
Fecha período analizado: 2020
Fecha de elaboración: 9/11/2020

INDICADORES	Unidad	Mínimo	Objetivo	PROMEDIO
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BC	#	90%	100%	98.2%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC	#	90%	100%	96.8%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC	#	90%	100%	95.9%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú BC	#	90%	100%	93.3%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC	#	90%	100%	96.3%
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BP	#	90%	100%	98.4%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BP	#	90%	100%	93.6%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BP	#	90%	100%	94.0%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú BP	#	90%	100%	92.4%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BP	#	90%	100%	96.6%
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en CC	#	90%	100%	99.1%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio CC	#	90%	100%	95.2%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida CC	#	90%	100%	93.8%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú CC	#	90%	100%	91.8%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor CC	#	90%	100%	97.0%
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en MP	#	90%	100%	
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio MP	#	90%	100%	
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida MP	#	90%	100%	
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú MP	#	90%	100%	
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor MP	#	90%	100%	
Amabilidad del personal Restaurante Acqua	#	90%	100%	100.0%
Rapidez del servicio Restaurante Acqua	#	90%	100%	90.0%
Calidad de la Comida Restaurante Acqua	#	90%	100%	100.0%
Variedad del menú Restaurante Acqua	#	90%	100%	96.7%
Ambiente Acogedor Restaurante Acqua	#	90%	100%	100.0%
Amabilidad del personal	#	90%	100%	98.94%
Rapidez del servicio	#	90%	100%	93.91%
Calidad de la Comida	#	90%	100%	95.92%
Variedad del menu	#	90%	100%	93.56%
Ambiente Acogedor	#	90%	100%	97.47%
				95.96%

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	35	5	0	1	3	1	45	0.0%		
BAR PISCINA	167	33	0	1	31	1	233	0.0%		
CASA CLUB	34	6	0	0	6	0	46	0.0%		
MATCH POINT							0	#i DIV/0!		
RESTAURANT AQUA	6	1	0	0	0	0	7	0.0%		
TOTAL ENCUESTAS	242	45	0	2	40	2	331	0.00%	0	