

**PROGRAMA DE EXCELENCIA**

**EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO**

**GASTRONOMIA**  
**SEDE: GUAYAQUIL**

**MARZO**

**2023**



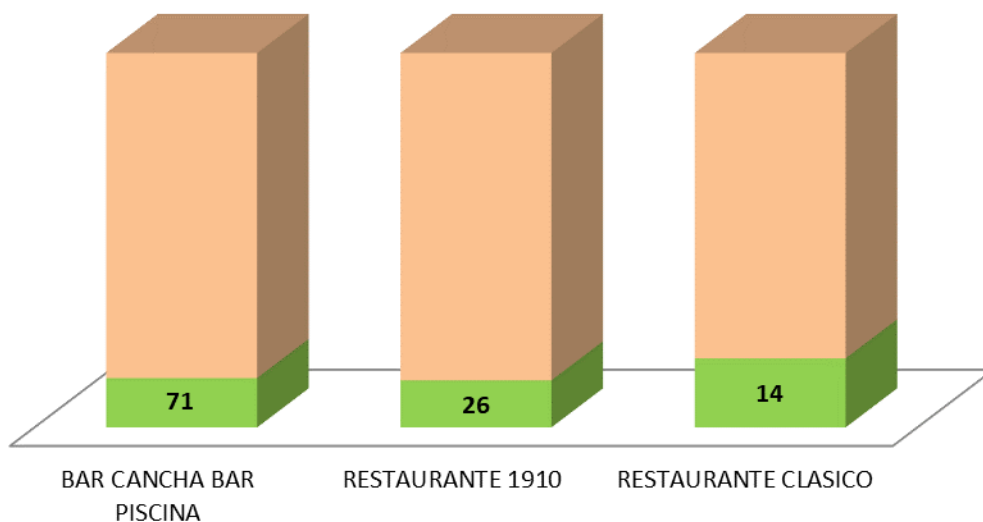
# EFICACIA

MARZO 2023

SEDE: GUAYAQUIL

## Facturas vs. Encuestas

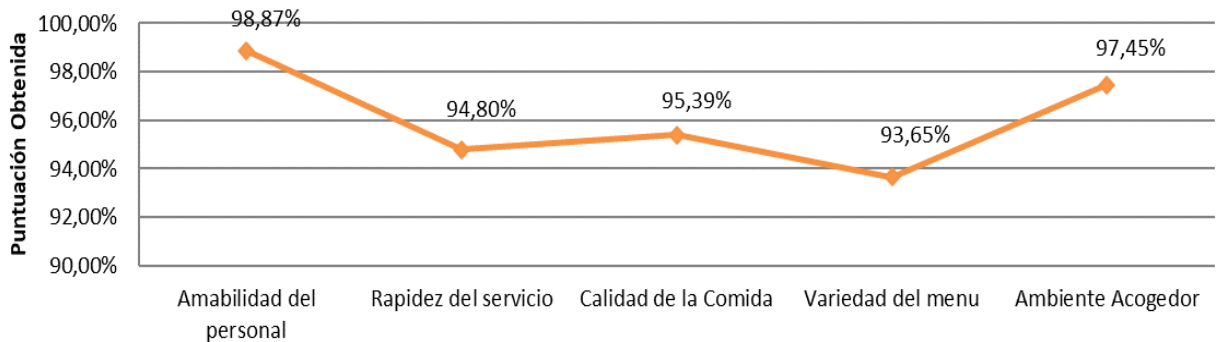
■ TOTAL CON ENCUESTA ■ SIN ENCUESTA



ÁREA	FACTURAS VALIDAS	CON ENCUESTA	NO CONTESTO	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO	% MÍNIMO A OBTENER	DIFERENCIA
BAR CANCHA BAR PISCINA	539	68	3	71	468	13,2%	35%	-22%
RESTAURANTE 1910	207	26	0	26	181	12,6%	35%	-22,4%
RESTAURANTE CLASICO	76	14	0	14	62	18,4%	35%	-16,6%
<b>TOTAL</b>	<b>822</b>	<b>108</b>	<b>3</b>	<b>111</b>	<b>711</b>	<b>14%</b>	<b>35,0%</b>	<b>-21%</b>

## ¿Cual fue la percepción del Socio ?

### Satisfacción del Socio Sede: GYE MARZO 2023



Nuestro punto fuerte:

**Amabilidad del Personal**

Nuestro punto menos fuerte:

**Variedad del menú**

En promedio la calificación obtenida esta en **96,03%**

# SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

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

Fecha período analizado: MARZO 2023  
Fecha de elaboración: 03/04/2023

INDICADORES	Unidad	Mínimo	Objetivo	PROMEDIO
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad personal en BC/BP	#	90%	100%	99,7%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC/BP	#	90%	100%	95,8%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC/BP	#	90%	100%	96,1%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú BC/BP	#	90%	100%	93,2%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC/BP	#	90%	100%	97,0%
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en 1910	#	90%	100%	96,9%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio 1910	#	90%	100%	90,0%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida 1910	#	90%	100%	91,5%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú 1910	#	90%	100%	92,0%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor 1910	#	90%	100%	95,4%
Amabilidad del personal Restaurante Clasico	#	90%	100%	100,0%
Rapidez del servicio Restaurante Clasico	#	90%	100%	98,6%
Calidad de la Comida Restaurante Clasico	#	90%	100%	98,6%
Variedad del menú Restaurante Clasico	#	90%	100%	95,7%
Ambiente Acogedor Restaurante Clasico	#	90%	100%	100,0%

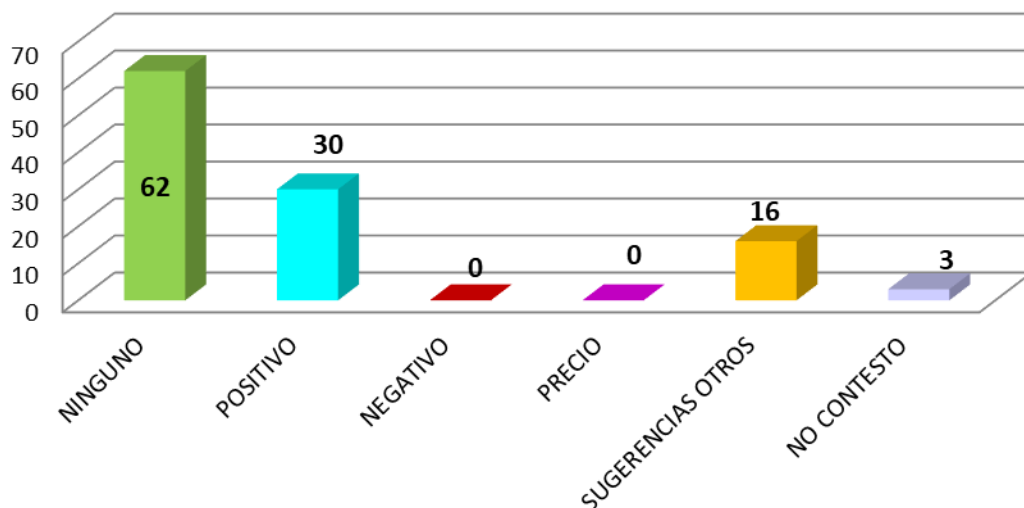
Amabilidad del personal	#	90%	100%	98,87%
Rapidez del servicio	#	90%	100%	94,80%
Calidad de la Comida	#	90%	100%	95,39%
Variedad del menu	#	90%	100%	93,65%
Ambiente Acogedor	#	90%	100%	97,45%

96,03%

# COMENTARIOS

## MARZO 2023

### COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



### DETALLE COMENTARIOS

#### MARZO 2023

AREAS	COMENTARIOS							TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIO	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO				
BAR CANCHA BAR PISCINA	35	26	0	0	7	3	71	0,0%		
RESTAURANTE 1910	17	2	0	0	7	0	26	0,0%		
RESTAURANTE CLASICO	10	2	0	0	2	0	14	0,0%		
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>62</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>111</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	