

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO

GASTRONOMIA
SEDE: SAMBORONDÓN

MARZO

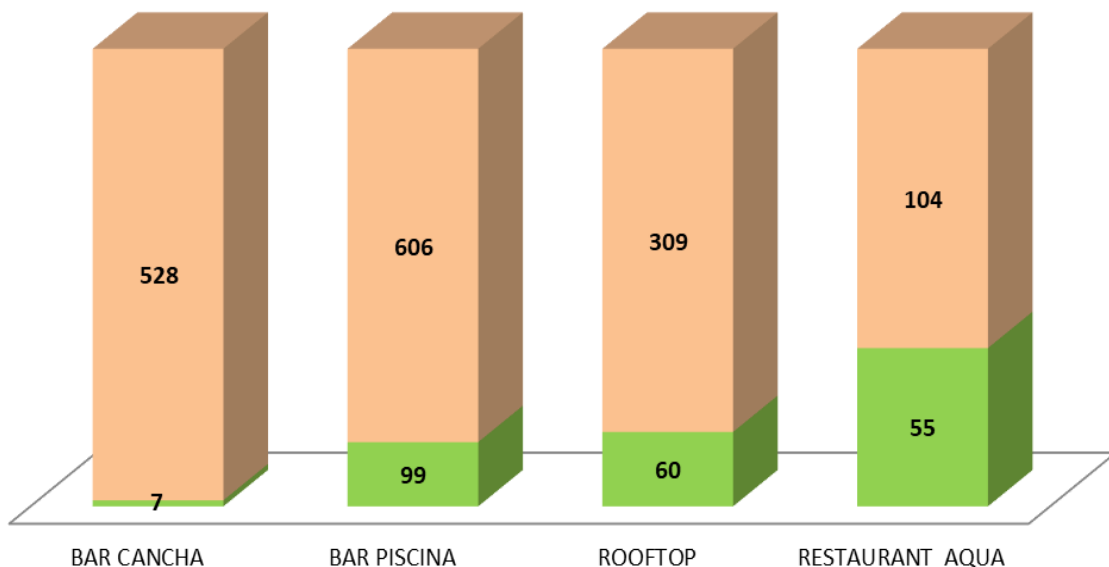
2023



EFICACIA

MARZO 2023
SEDE: SAMBORONDÓN
Facturas vs. Encuestas

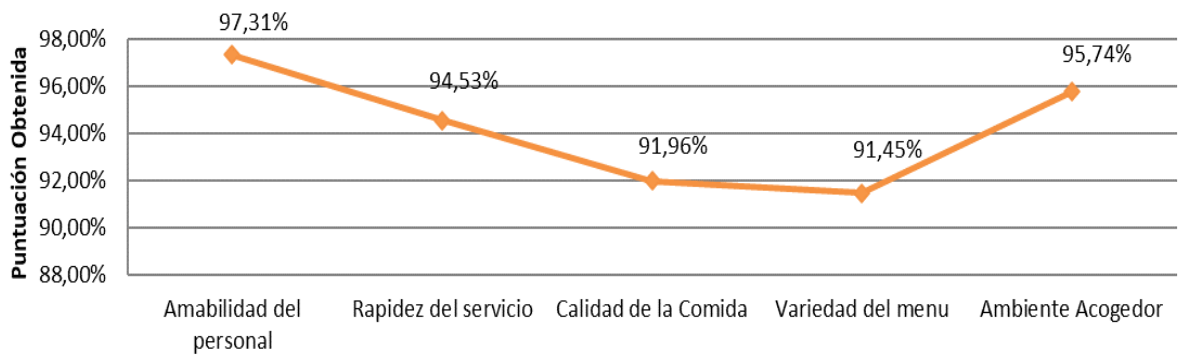
■ TOTAL CON ENCUESTA ■ SIN ENCUESTA



ÁREA	FACTURAS VALIDAS	CON ENCUESTA	NO CONTESTO	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO	% MÍNIMO A OBTENER	DIFERENCIA
BAR CANCHA	535	7	0	7	528	1,3%	35%	-34%
BAR PISCINA	705	96	3	99	606	14,0%	35%	-21%
ROOFTOP	369	60	0	60	309	16,3%	35%	-19%
AQUA	159	54	1	55	104	35%	35%	0%
TOTAL	1768	217	4	221	1547	12,5%	35,0%	-22,5%

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfacción del Socio Sede: Samborondón MARZO 2023



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal

Nuestro punto menos fuerte:

Calidad de la comida y Variedad del menú

En promedio la calificación obtenida esta en 94,20%

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 del personal en BC	#	90%	100%	94,3%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC	#	90%	100%	97,1%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC	#	90%	100%	91,4%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú BC	#	90%	100%	91,4%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC	#	90%	100%	94,3%
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BP	#	90%	100%	97,7%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BP	#	90%	100%	93,1%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BP	#	90%	100%	88,8%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú BP	#	90%	100%	87,7%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BP	#	90%	100%	94,4%
Amabilidad del personal Restaurante Acqua	#	90%	100%	99,3%
Rapidez del servicio Restaurante Acqua	#	90%	100%	95,2%
Calidad de la Comida Restaurante Acqua	#	90%	100%	95,6%
Variedad del menú Restaurante Acqua	#	90%	100%	95,5%
Ambiente Acogedor Restaurante Acqua	#	90%	100%	97,6%
Satisfacción del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en RF	#	90%	100%	98,0%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio RF	#	90%	100%	92,7%
Satisfacción del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida RF	#	90%	100%	92,0%
Satisfacción del Socio en cuanto a la variedad del menú RF	#	90%	100%	91,2%
Satisfacción del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor RF	#	90%	100%	96,7%

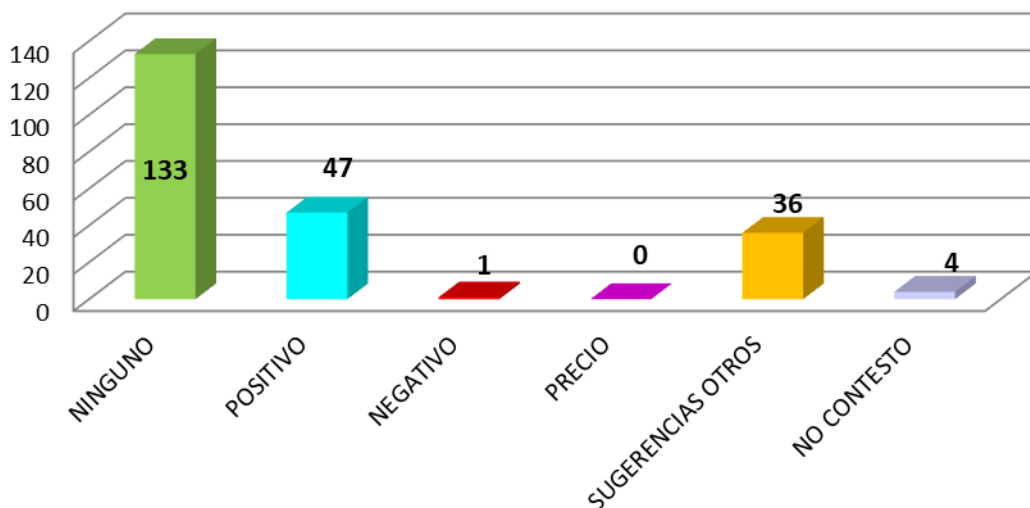
Amabilidad del personal	#	90%	100%	97,31%
Rapidez del servicio	#	90%	100%	94,53%
Calidad de la Comida	#	90%	100%	91,96%
Variedad del menu	#	90%	100%	91,45%
Ambiente Acogedor	#	90%	100%	95,74%

94,20%

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	5	2	0	0	0	0	7	0,0%		
BAR PISCINA	50	23	1	0	22	3	99	1,0%		
RESTAURANT AQUA	35	13	0	0	6	1	55	0,0%		
ROOFTOP	43	9	0	0	8	0	60	0,0%		
TOTAL ENCUESTAS	133	47	1	0	36	4	221	0,45%	0	