

**PROGRAMA DE EXCELENCIA**

**EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO**

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

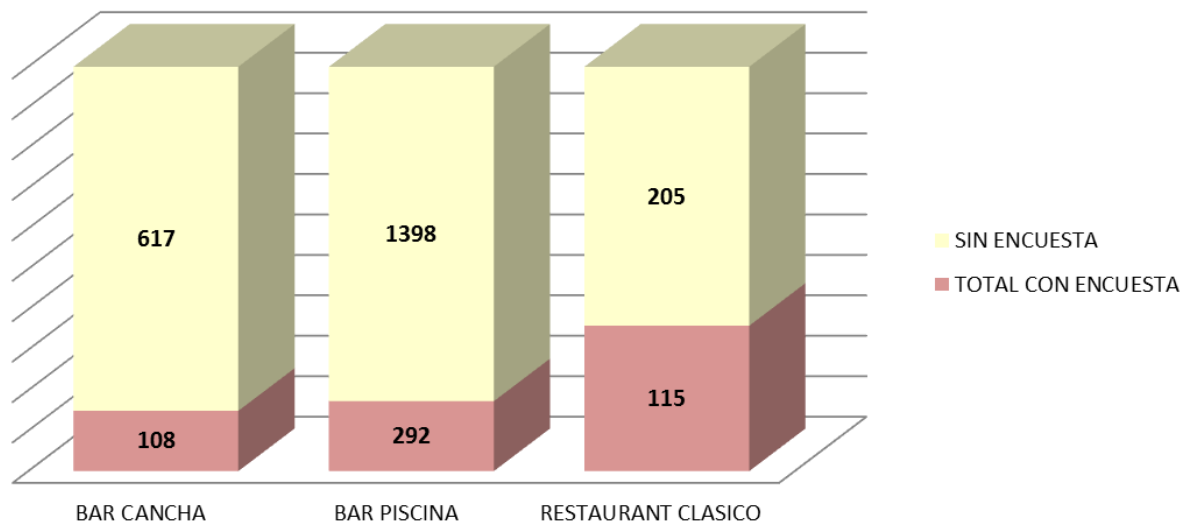
**ABRIL**

**2017**



# EFICACIA

## SEDE: GUAYAQUIL Facturas vs. Encuestas

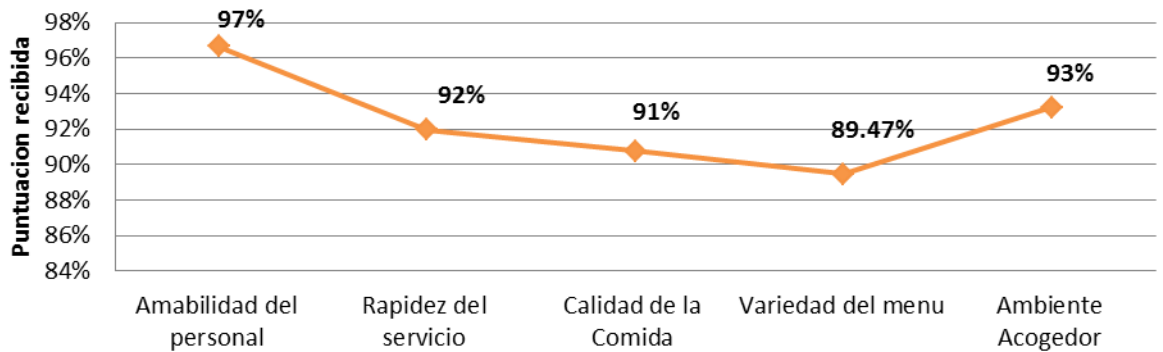


AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	725	108	617	15%
BAR PISCINA	1690	292	1398	17%
RESTAURANT CLASICO	320	115	205	<b>36%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2735</b>	<b>515</b>	<b>2220</b>	<b>18.8%</b>

Eficacia Restaurante Clásico 36%

## ¿Cual fue la percepción del Socio ?

### Satisfaccion del Socio Sede: Guayaquil ABRIL 2017



Nuestro punto fuerte:

**Amabilidad del Personal**

Nuestro punto menos fuerte:

**Variedad del menú**

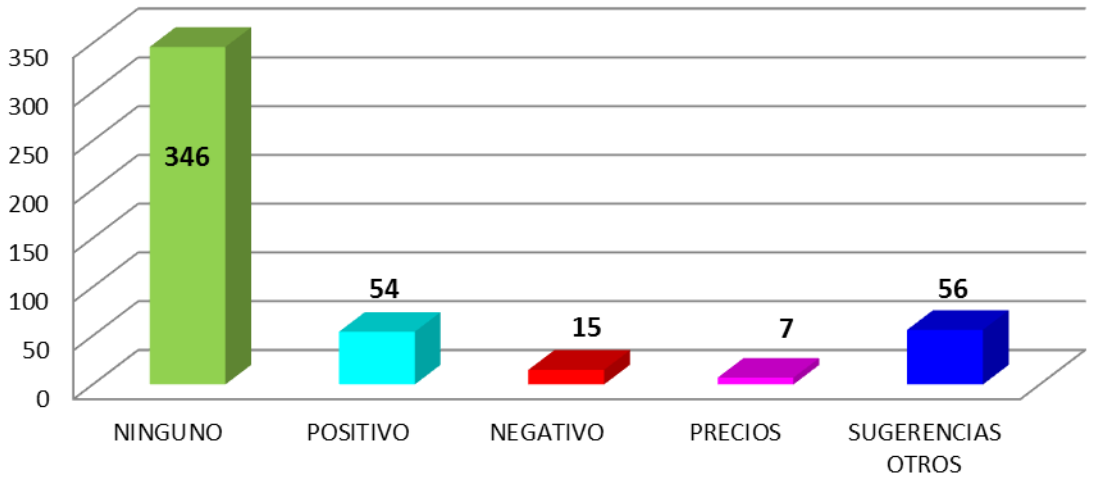
# SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

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

ABRIL DEL  
Perodo analizado: 2017  
Fecha de elaboración: 08/05/2017

INDICADORES	Unidad	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
<b>SATISFACCION DEL SOCIO EN CUANTO A:</b>				
Amabilidad del personal en BC	%	90%	100%	97.6%
Rapidez del servicio BC	%	90%	100%	93.5%
Calidad de la Comida BC	%	90%	100%	89.6%
Variedad del menu BC	%	90%	100%	89.0%
Ambiente Acogedor BC	%	90%	100%	92.3%
Amabilidad del personal en BP	%	90%	100%	97.3%
Rapidez del servicio BP	%	90%	100%	93.5%
Calidad de la Comida BP	%	90%	100%	92.0%
Variedad del menu BP	%	90%	100%	90.8%
Ambiente Acogedor BP	%	90%	100%	93.0%
Amabilidad del personal en RC	%	90%	100%	95.1%
Rapidez del servicio RC	%	90%	100%	88.9%
Calidad de la Comida RC	%	90%	100%	90.6%
Variedad del menu RC	%	90%	100%	88.6%
Ambiente Acogedor RC	%	90%	100%	94.3%
<b>PROMEDIO SATISFACCION DE SOCIOS</b>				
Amabilidad del personal	%	4.5	5	97%
Rapidez del servicio	%	4.5	5	92%
Calidad de la Comida	%	4.5	5	91%
Variedad del menu	%	4.5	5	89.47%
Ambiente Acogedor	%	4.5	5	93%

## COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



### DETALLE COMENTARIOS ABRIL 2017

AREAS	COMENTARIOS						TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIOS	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO			
BAR CANCHA	58	8	4	3	10	25	108	4%	1
BAR PISCINA	205	27	8	3	37	12	292	3%	2
RESTAURANT CLASICO	83	19	3	1	9	0	115	3%	1
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>346</b>	<b>54</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>515</b>	<b>3%</b>	<b>4</b>



## GANADORES DEL MES

SOCIO LUZ RODRIGUEZ DAGER

SOCIO ANDRES CASTRO PEÑARANDA

SOCIO JIMMY SALAZAR ARRATA

SOCIO HUGO TOBAR VEGA

SOCIO LUIS AVILES USCOCOVICH

# GESTION DE CALIDAD

## ACCIONES CORRECTIVAS 2017

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	4	1
FEBRERO	3	1
MARZO	7	1
ABRIL	15	4
MAYO		
JUNIO		

