

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO

GASTRONOMIA
SEDE: SAMBORONDON

ABRIL

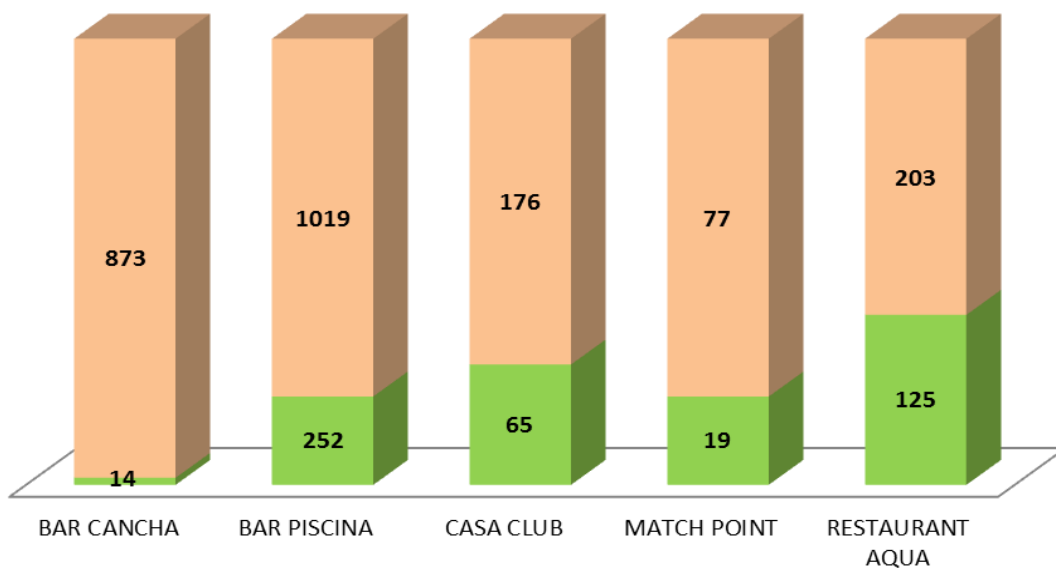
2017



EFICACIA

SEDE: SAMBORONDON Facturas vs. Encuestas

■ TOTAL CON ENCUESTA ■ SIN ENCUESTA

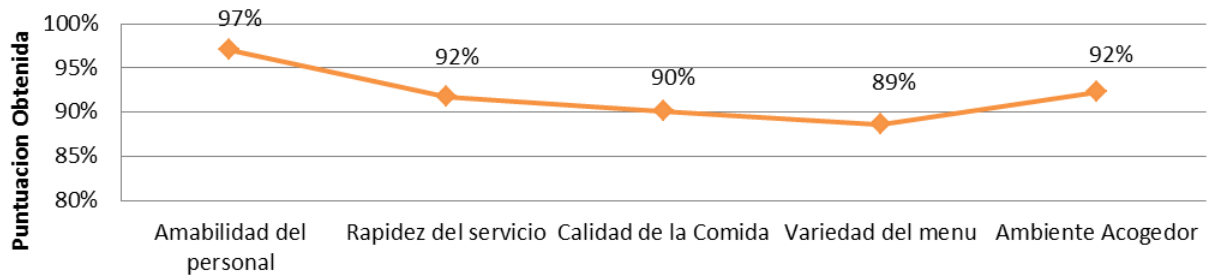


AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	887	14	873	2%
BAR PISCINA	1271	252	1019	20%
CASA CLUB	241	65	176	27%
MATCH POINT	96	19	77	20%
RESTAURANT AQUA	328	125	203	38%
TOTAL	2823	475	2348	16.8%

EFICACIA RESTAURANTE AQUA 38%

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfaccion del Socio Sede: Samborondon Abril del 2017



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del Menú

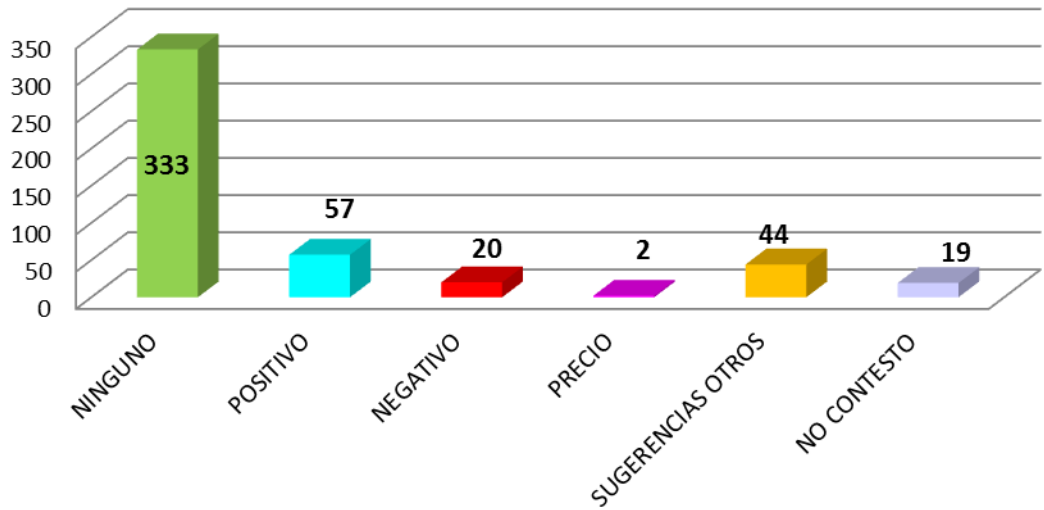
SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

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

Fecha período analizado: ABRIL 2017
Fecha de elaboración: 08/05/2017

INDICADORES	Unidad	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BC	#	90%	100%	96%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC	#	90%	100%	89%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC	#	90%	100%	85%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BC	#	90%	100%	84%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC	#	90%	100%	84%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BP	#	90%	100%	98%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BP	#	90%	100%	91%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BP	#	90%	100%	90%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BP	#	90%	100%	87%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BP	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en CC	#	90%	100%	97%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio CC	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida CC	#	90%	100%	89%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu CC	#	90%	100%	88%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor CC	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en MP	#	90%	100%	98%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio MP	#	90%	100%	96%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida MP	#	90%	100%	93%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu MP	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor MP	#	90%	100%	98%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en RA	#	90%	100%	97%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio RA	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida RA	#	90%	100%	94%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu RA	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor RA	#	90%	100%	95%
Amabilidad del personal	#	90%	100%	97%
Rapidez del servicio	#	90%	100%	92%
Calidad de la Comida	#	90%	100%	90%
Variedad del menu	#	90%	100%	89%
Ambiente Acogedor	#	90%	100%	92%

COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



DETALLE COMENTARIOS ABRIL DEL 2017

AREAS	COMENTARIOS							TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIO	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO				
BAR CANCHA	10	2	0	0	2	0	14	0.0%		
BAR PISCINA	174	22	14	1	24	17	252	5.6%	1	
CASA CLUB	40	13	3	0	8	1	65	4.6%		
MATCH POINT	18	0	0	1	0		19	0.0%		
RESTAURANT AQUA	91	20	3	0	10	1	125	2.4%		
TOTAL ENCUESTAS	333	57	20	2	44	19	475	4%	1	



GANADORES DEL MES

SOCIO GUNTER HERMANN STARKERT

SOCIO ANTONIO LEON CALDERON

SOCIO ALFREDO VELASQUEZ MEDINA

SOCIO ROBERTO MOLLISON JIMENEZ

SOCIO MARTHA ROGGIERO AVILES

GESTION DE CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS 2017

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	11	2
FEBRERO	3	1
MARZO	13	1
ABRIL	20	1
MAYO		
JUNIO		

