

**PROGRAMA DE EXCELENCIA**

**EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO**

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

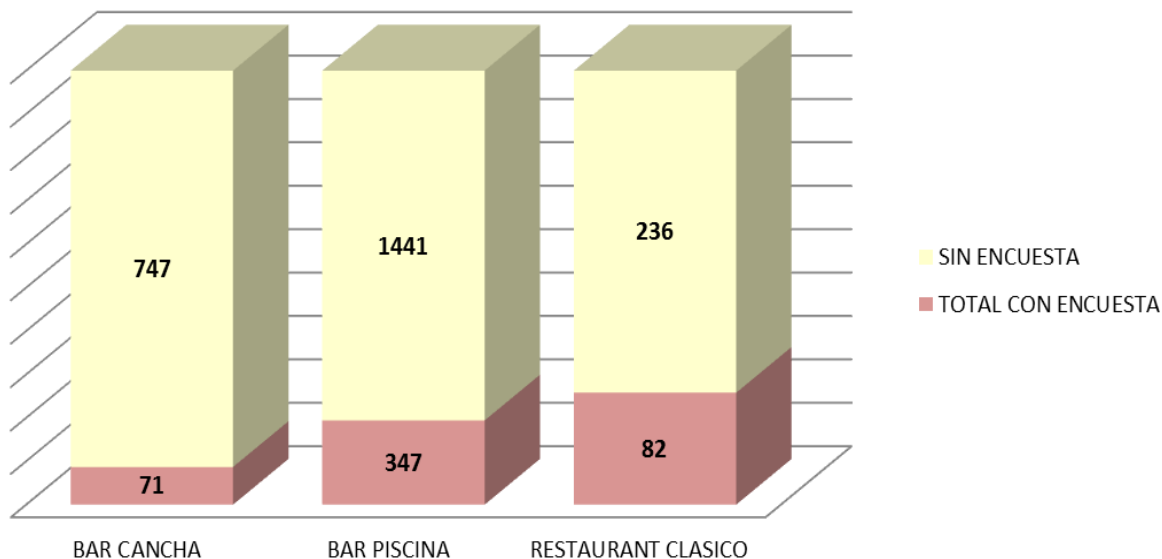
**MAYO**

**2017**



# EFICACIA

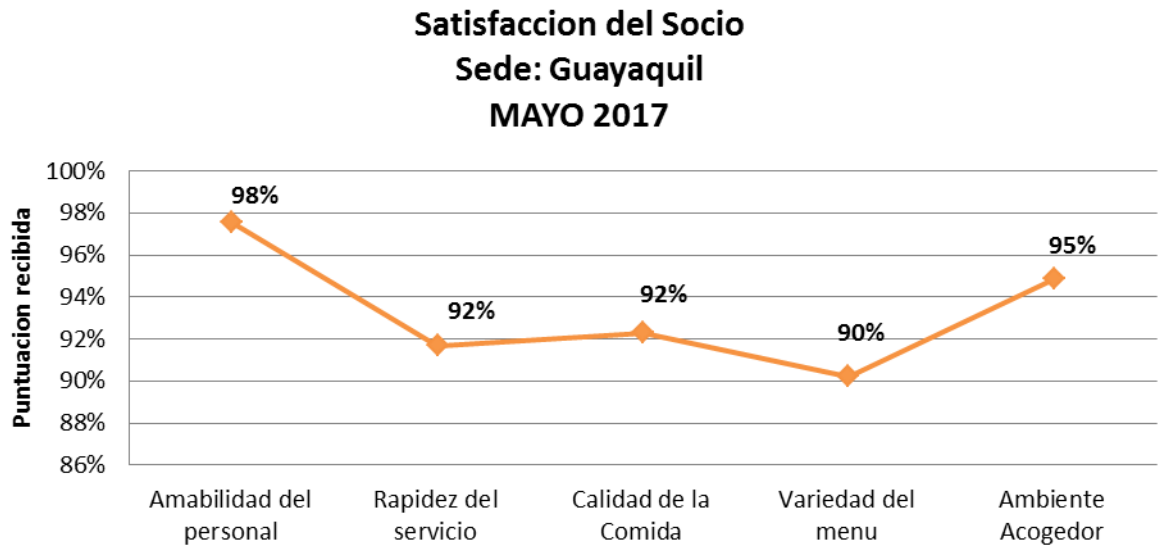
MAYO 2017  
SEDE: GUAYAQUIL  
Facturas vs. Encuestas



AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	818	71	747	9%
BAR PISCINA	1788	347	1441	19%
RESTAURANT CLASICO	318	82	236	26%
<b>TOTAL</b>	<b>2924</b>	<b>500</b>	<b>2424</b>	<b>17.1%</b>

Bar canchas obtiene el mas bajo porcentaje de eficacia: 9%

## ¿Cual fue la percepción del Socio ?



Nuestro punto fuerte:

**Amabilidad del Personal**

Nuestro punto menos fuerte:

**Variedad del menú**

En promedio la calificación obtenida esta por encima de la tolerancia del 90%

# SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

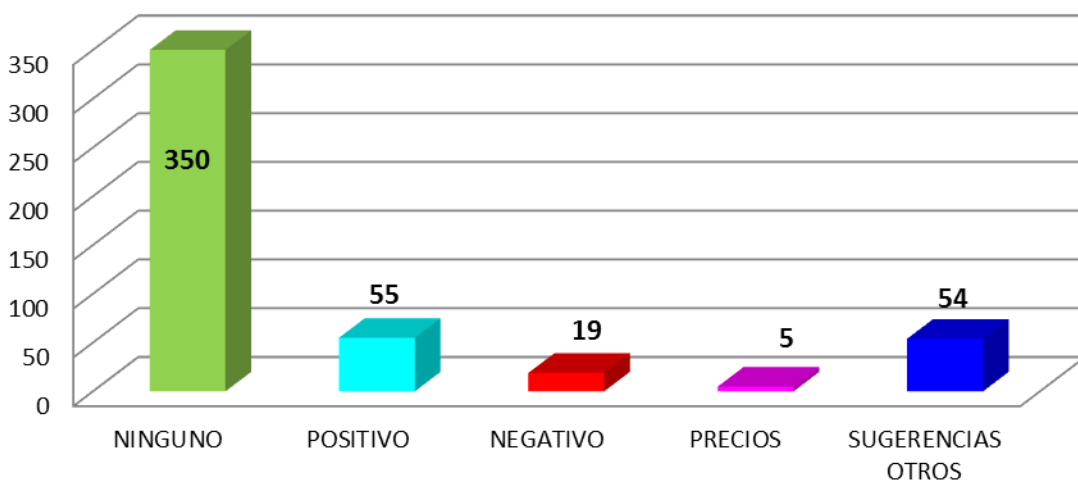
Area/Departamento: GESTION DE CALIDAD  
Frecuencia de Impresión : MENSUAL

MAYO DEL  
Perloido analizado: 2017  
Fecha de elaboración: 05/06/2017

INDICADORES	Unidad	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
<b>SATISFACCION DEL SOCIO EN CUANTO A:</b>				
Amabilidad del personal en Bar Cancha	%	90%	100%	98.6%
Rapidez del servicio Bar Cancha	%	90%	100%	89.1%
Calidad de la Comida Bar Cancha	%	90%	100%	91.3%
Variedad del menu Bar Cancha	%	90%	100%	90.7%
Ambiente Acogedor Bar Cancha	%	90%	100%	96.4%
Amabilidad del personal en Bar Piscina	%	90%	100%	97.8%
Rapidez del servicio Bar Piscina	%	90%	100%	94.4%
Calidad de la Comida Bar Piscina	%	90%	100%	91.9%
Variedad del menu Bar Piscina	%	90%	100%	89.2%
Ambiente Acogedor Bar Piscina	%	90%	100%	93.8%
Amabilidad del personal en Restaurant clásico	%	90%	100%	96.3%
Rapidez del servicio Restaurant clásico	%	90%	100%	91.5%
Calidad de la Comida Restaurant clásico	%	90%	100%	93.8%
Variedad del menu Restaurant clásico	%	90%	100%	90.8%
Ambiente Acogedor Restaurant clásico	%	90%	100%	94.4%
<b>PROMEDIO SATISFACCION DE SOCIOS</b>				
Amabilidad del personal	%	90%	100%	98%
Rapidez del servicio	%	90%	100%	92%
Calidad de la Comida	%	90%	100%	92%
Variedad del menu	%	90%	100%	90%
Ambiente Acogedor	%	90%	100%	95%

# COMENTARIOS

## COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



### DETALLE COMENTARIOS MAYO 2017

AREAS	COMENTARIOS							%	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIOS	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO	TOTAL		
BAR CANCHA	34	10	5	1	7	14	71	7.0%	1
BAR PISCINA	252	36	13	4	41	1	347	3.7%	1
RESTAURANT CLASICO	64	9	1	0	6	2	82	1.2%	
<b>TOTAL ENCUES</b>	<b>350</b>	<b>55</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>17</b>	<b>500</b>	<b>4%</b>	<b>2</b>



## GANADORES DEL MES

SOCIO MORAL CHIRIBOGA CESAR

SOCIO AKEL TORRES OLLAGUE GIOCONDA SARA

SOCIOGALLEGOS GOMEZ RICARDO ALEJANDRO

SOCIO AVILES CEPEDA PLUTARCO LUIS

SOCIO VALLEJO GAME CARLOS

# GESTION DE CALIDAD

## ACCIONES CORRECTIVAS 2017

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	4	1
FEBRERO	3	1
MARZO	7	1
ABRIL	15	4
MAYO	19	2
JUNIO		

