

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO

GASTRONOMIA
SEDE: SAMBORONDON

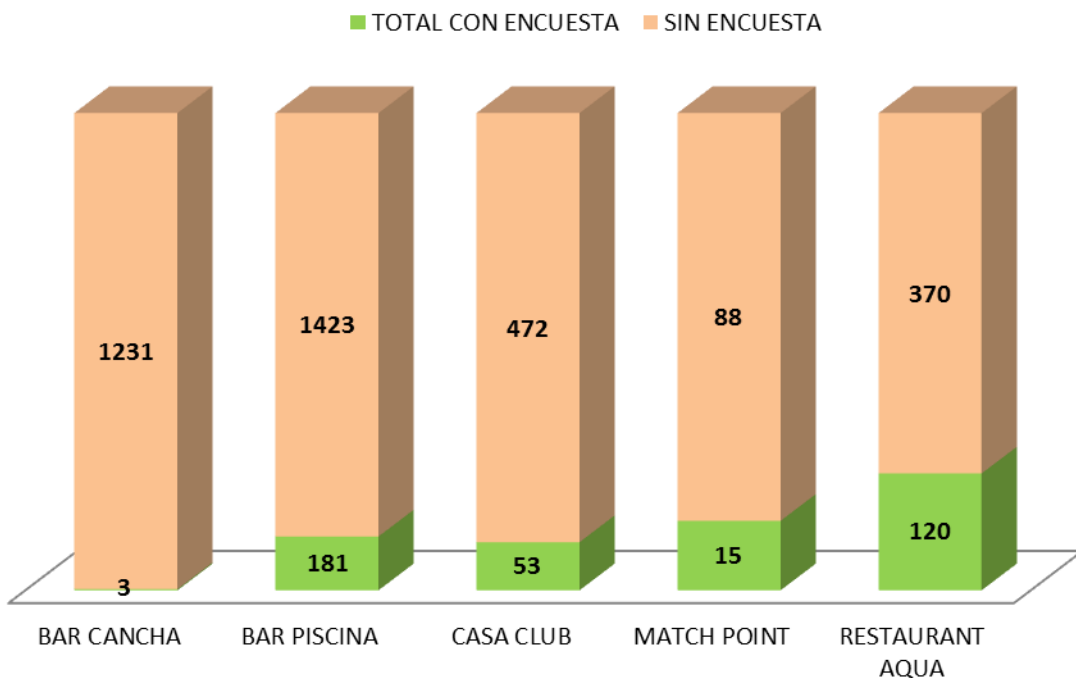
MAYO

2017



EFICACIA

SEDE: SAMBORONDON Facturas vs. Encuestas

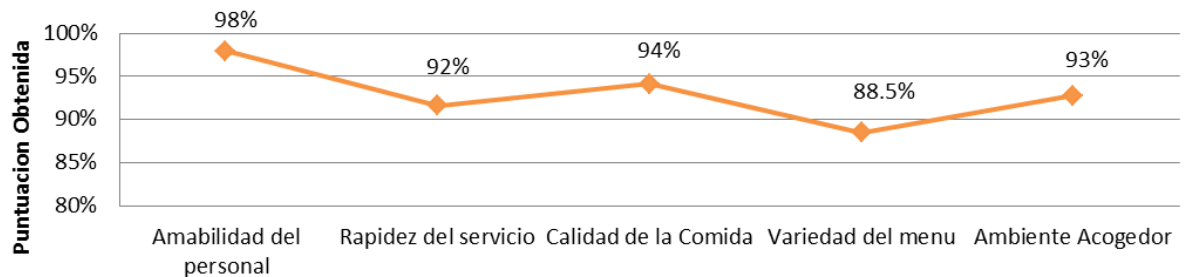


AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	1234	3	1231	0%
BAR PISCINA	1604	181	1423	11%
CASA CLUB	525	53	472	10%
MATCH POINT	103	15	88	15%
RESTAURANT AQUA	490	120	370	24%
TOTAL	3956	372	3584	9.4%

Se obtuvieron solo 3 encuestas en BAR CANCHAS

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfaccion del Socio Sede: Samborondon Mayo del 2017



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del Menú

SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

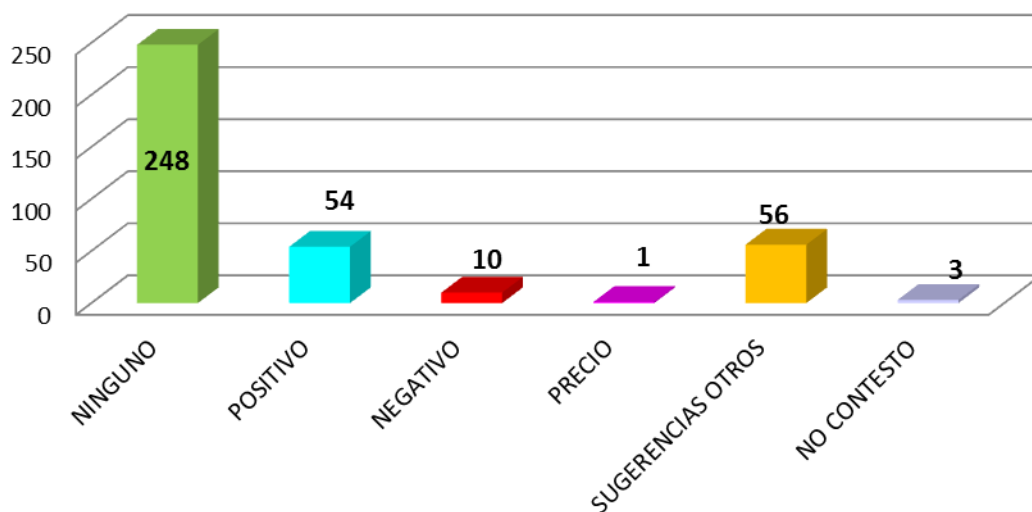
Area/Departamento: **GESTION DE CALIDAD**
 Frecuencia de Impresión : **MENSUAL**

Fecha período analizado: **MAYO 2017**
 Fecha de elaboración: **10/06/2017**

INDICADORES	Unidad	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BC	#	90%	100%	100%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC	#	90%	100%	90%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC	#	90%	100%	100%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BC	#	90%	100%	80%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC	#	90%	100%	90%
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%	93%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BP	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BP	#	90%	100%	91%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BP	#	90%	100%	94%
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%	90%
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%	89%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en MP	#	90%	100%	97%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio MP	#	90%	100%	91%
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%	90%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor MP	#	90%	100%	96%
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%	93%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida RA	#	90%	100%	95%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu RA	#	90%	100%	94%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor RA	#	90%	100%	95%
Amabilidad del personal	#	90%	100%	98%
Rapidez del servicio	#	90%	100%	92%
Calidad de la Comida	#	90%	100%	94%
Variedad del menu	#	90%	100%	88.5%
Ambiente Acogedor	#	90%	100%	93%

COMENTARIOS

COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



DETALLE COMENTARIOS MAYO DEL 2017

AREAS	COMENTARIOS							TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIO	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO				
BAR CANCHA	1	0	0	0	2	0	3	0.0%		
BAR PISCINA	128	20	6	1	23	3	181	3.3%	1	
CASA CLUB	29	7	4	0	13	0	53	7.5%		
MATCH POINT	6	6	0	0	3	0	15	0.0%		
RESTAURANT AQUA	84	21		0	15	0	120	0.0%		
TOTAL ENCUESTAS	248	54	10	1	56	3	372	3%	1	



GANADORES DEL MES

SOCIO ARELLANO BETANCOURT JOSE VICTOR HUGO

SOCIO GOMEZ ORDEÑANA RAUL CARLOS ABG.

SOCIO BAQUERIZO MUÑOZ DANIEL ANTONIO

SOCIO INSUA ALVAREZ ROGER MAURICIO

SOCIO BERNITT BOLOÑA SERRANO CLAUDIA SOFIA DE

GESTION DE CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS 2017

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	11	2
FEBRERO	3	1
MARZO	13	1
ABRIL	20	1
MAYO	10	1
JUNIO		

