

**PROGRAMA DE EXCELENCIA**

**EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO**

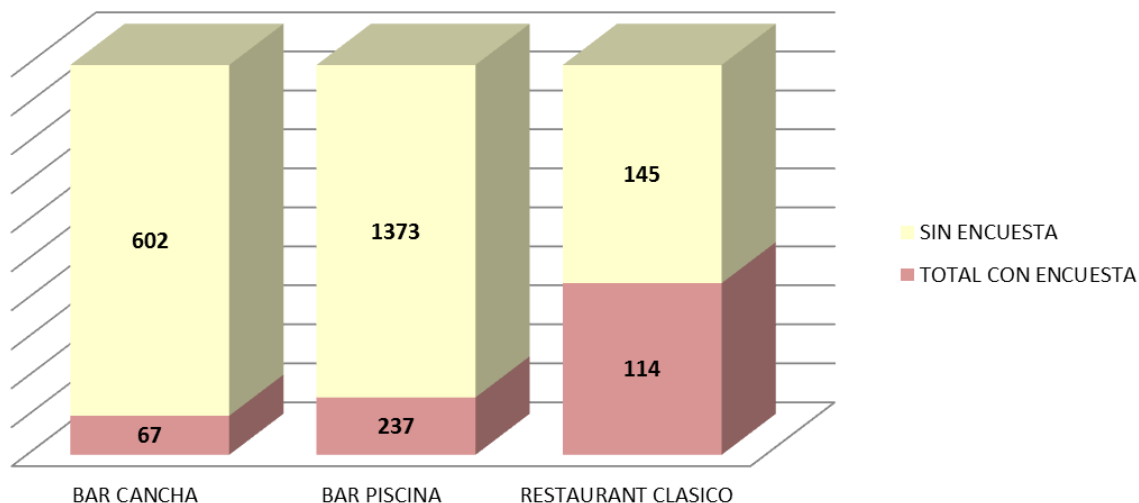
**GASTRONOMIA**  
**SEDE: GUAYAQUIL**

**NOVIEMBRE**  
**2017**



# EFICACIA

NOVIEMBRE 2017  
SEDE: GUAYAQUIL  
Facturas vs. Encuestas

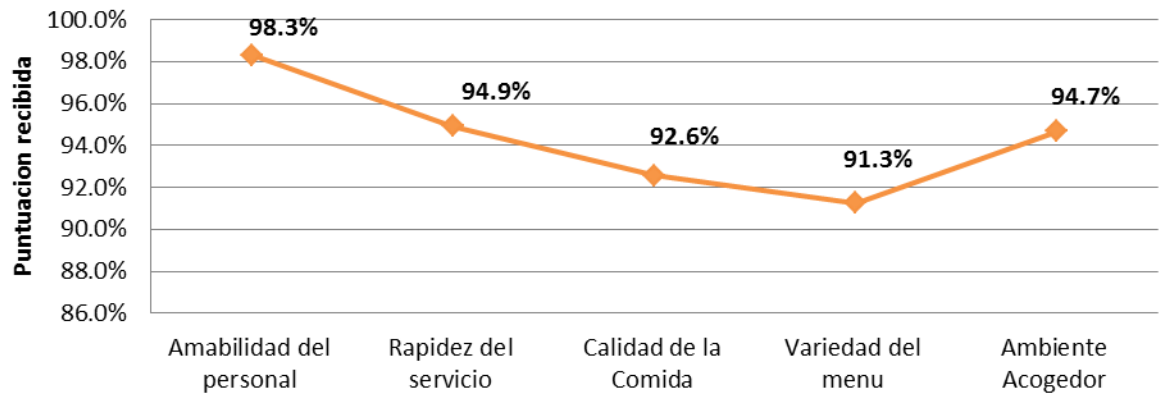


AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	SIN ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	669	67	602	10%
BAR PISCINA	1610	237	1373	15%
RESTAURANT CLASICO	259	114	145	44%
<b>TOTAL</b>	<b>2538</b>	<b>418</b>	<b>2120</b>	<b>16.5%</b>

El Restaurante El Clasico supera la meta y logra el 44% de efectividad en la realización de encuestas.

## ¿Cual fue la percepción del Socio ?

### Satisfaccion del Socio Sede: Guayaquil NOVIEMBRE 2017



Nuestro punto fuerte:

**Amabilidad del Personal**

Nuestro punto menos fuerte:

**Variedad del menú**

En promedio la calificación obtenida esta en **94.4%**

# SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

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

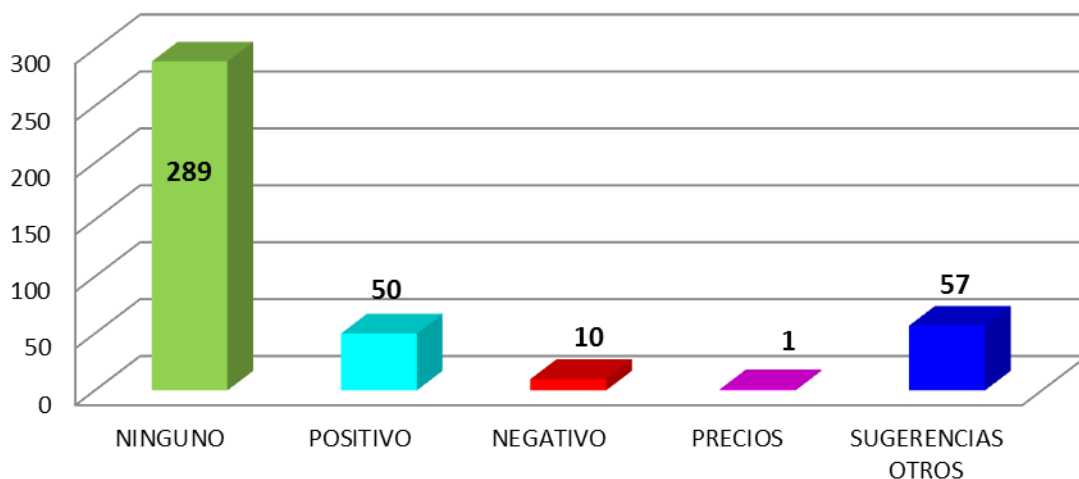
NOVIEMBRE  
Perodo analizado: DEL 2017  
Fecha de elaboración: 11/11/2017

INDICADORES	Unidad	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
<b>SATISFACCION DEL SOCIO EN CUANTO A:</b>				
Amabilidad del personal en Bar Cancha	%	90%	100%	99.4%
Rapidez del servicio Bar Cancha	%	90%	100%	96.4%
Calidad de la Comida Bar Cancha	%	90%	100%	89.84%
Variedad del menu Bar Cancha	%	90%	100%	89.33%
Ambiente Acogedor Bar Cancha	%	90%	100%	93.4%
Amabilidad del personal en Bar Piscina	%	90%	100%	97.9%
Rapidez del servicio Bar Piscina	%	90%	100%	94.9%
Calidad de la Comida Bar Piscina	%	90%	100%	92.6%
Variedad del menu Bar Piscina	%	90%	100%	90.6%
Ambiente Acogedor Bar Piscina	%	90%	100%	94.6%
Amabilidad del personal en Restaurant clásico	%	90%	100%	97.7%
Rapidez del servicio Restaurant clásico	%	90%	100%	93.5%
Calidad de la Comida Restaurant clásico	%	90%	100%	95.3%
Variedad del menu Restaurant clásico	%	90%	100%	93.9%
Ambiente Acogedor Restaurant clásico	%	90%	100%	96.0%
<b>PROMEDIO SATISFACCION DE SOCIOS</b>				
Amabilidad del personal	%	90%	100%	98.3%
Rapidez del servicio	%	90%	100%	94.9%
Calidad de la Comida	%	90%	100%	92.6%
Variedad del menu	%	90%	100%	91.3%
Ambiente Acogedor	%	90%	100%	94.7%

# COMENTARIOS

## NOVIEMBRE 2017

### COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



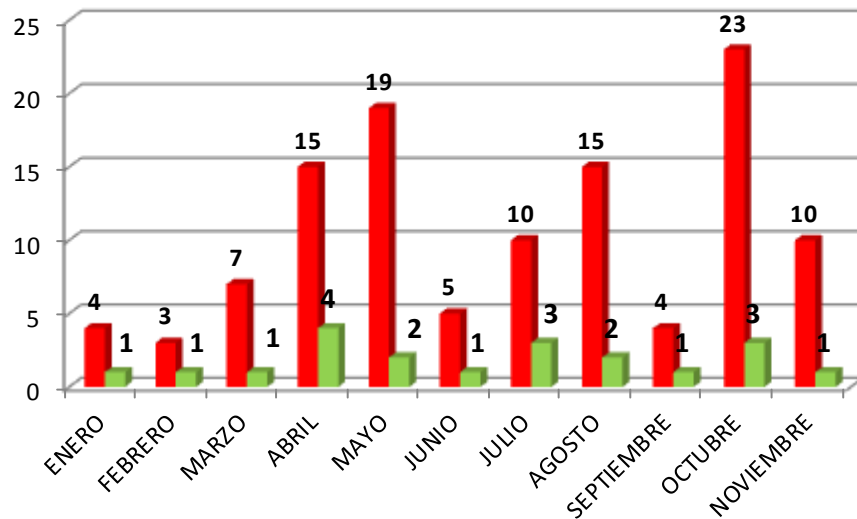
### DETALLE COMENTARIOS NOVIEMBRE 2017

AREAS	COMENTARIOS							% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIOS	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO	TOTAL		
BAR CANCHA	47	3	5	0	8	4	67	7.5%	
BAR PISCINA	160	28	3	1	39	6	237	1.3%	1
RESTAURANT CLASICO	82	19	2	0	10	1	114	1.8%	
<b>TOTAL ENCUES</b>	<b>289</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>11</b>	<b>418</b>	<b>2%</b>	<b>1</b>

# 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	5	1
JULIO	10	3
AGOSTO	15	2
SEPTIEMBRE	4	1
OCTUBRE	23	3
NOVIEMBRE	10	1





**GANADORES  
CENA PARA 2 PERSONAS  
NOVIEMBRE**

**SOCIA PILAR ESTRELLA TEJADA**

**SOCIO ADRIAN AYALA JARAMILLO**

**SOCIO JORGE PALACIOS MARTINEZ**

**SOCIO OMAR ROSILLO**

**SOCIO GERARDO PEÑA PIEDRA**