

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO

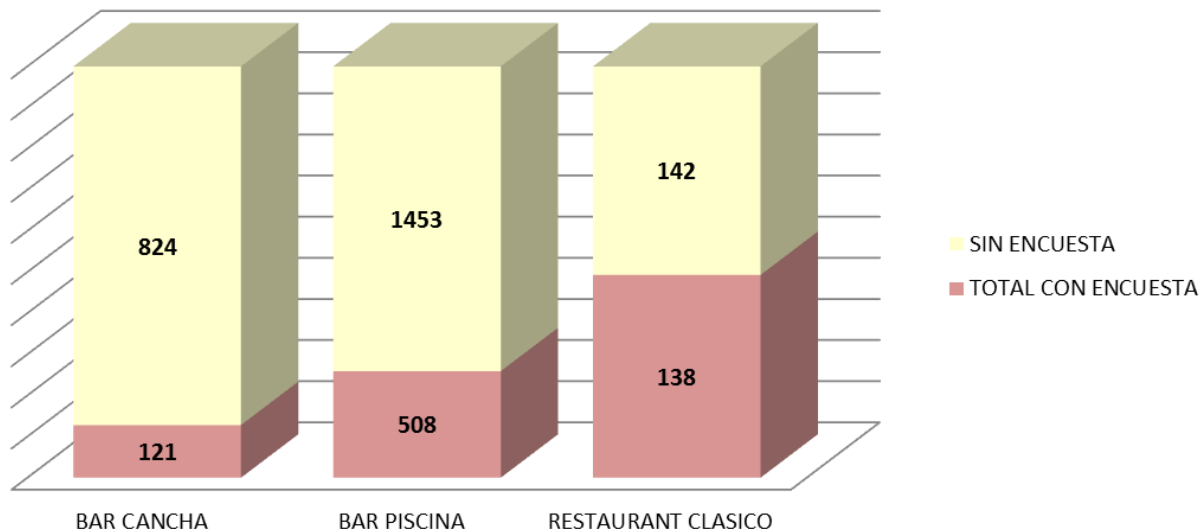
GASTRONOMIA
SEDE: GUAYAQUIL

OCTUBRE
2018



EFICACIA

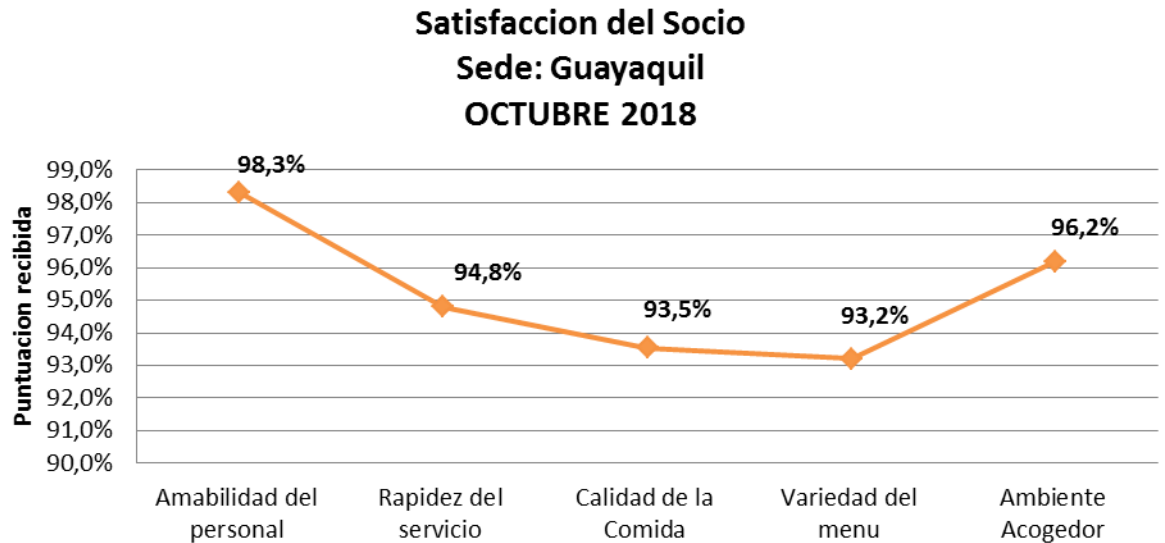
OCTUBRE 2018
SEDE: GUAYAQUIL
Facturas vs. Encuestas



AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	% OBTENIDO
BAR CANCHA	945	121	13%
BAR PISCINA	1961	508	25,9%
RESTAURANT CLASICO	280	138	49,3%
TOTAL	3186	767	24,1%

El Restaurante El Clasico supera la meta y logra el 49.3% de efectividad en la realización de encuestas.

¿Cual fue la percepción del Socio ?



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal 98.3%

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del menú 93.2%

En promedio la calificación obtenida esta en **95.2%**

SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

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

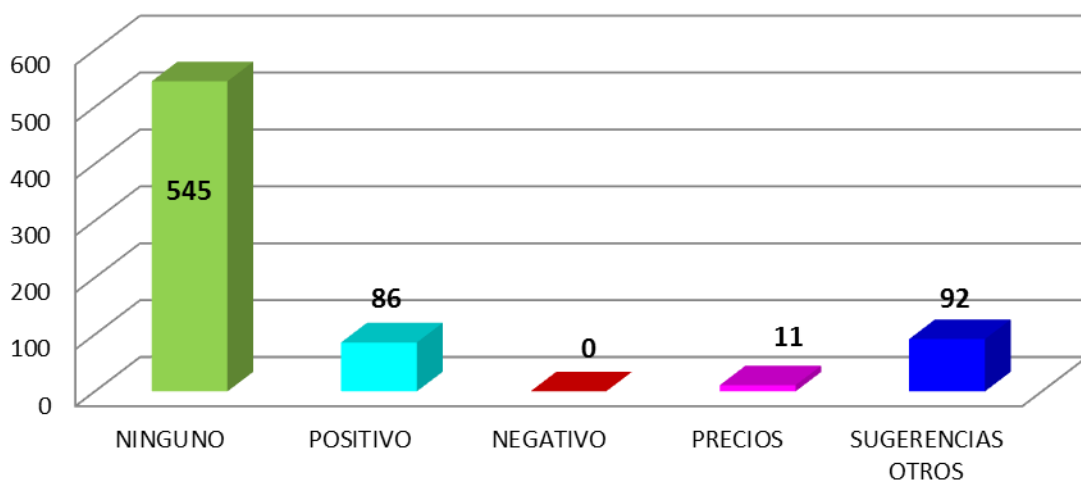
OCTUBRE
 Periodo analizado: **DEL 2018**
 Fecha de elaboración: **06/11/2018**

INDICADORES	Unidad	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
SATISFACCION DEL SOCIO EN CUANTO A:				
Amabilidad del personal en Bar Cancha	%	90%	100%	97,7%
Rapidez del servicio Bar Cancha	%	90%	100%	94,2%
Calidad de la Comida Bar Cancha	%	90%	100%	91,6%
Variedad del menu Bar Cancha	%	90%	100%	90,8%
Ambiente Acogedor Bar Cancha	%	90%	100%	95,5%
Amabilidad del personal en Bar Piscina	%	90%	100%	98,1%
Rapidez del servicio Bar Piscina	%	90%	100%	95,6%
Calidad de la Comida Bar Piscina	%	90%	100%	93,6%
Variedad del menu Bar Piscina	%	90%	100%	91,5%
Ambiente Acogedor Bar Piscina	%	90%	100%	95,5%
Amabilidad del personal en Restaurant clásico	%	90%	100%	99,2%
Rapidez del servicio Restaurant clásico	%	90%	100%	94,6%
Calidad de la Comida Restaurant clásico	%	90%	100%	95,4%
Variedad del menu Restaurant clásico	%	90%	100%	97,4%
Ambiente Acogedor Restaurant clásico	%	90%	100%	97,6%
PROMEDIO SATISFACCION DE SOCIOS				
Amabilidad del personal	%	90%	100%	98,3%
Rapidez del servicio	%	90%	100%	94,8%
Calidad de la Comida	%	90%	100%	93,5%
Variedad del menu	%	90%	100%	93,2%
Ambiente Acogedor	%	90%	100%	96,2%
				95,2%

COMENTARIOS

OCTUBRE 2018

COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



DETALLE COMENTARIOS OCTUBRE 2018

AREAS	COMENTARIOS							TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIOS	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO				
BAR CANCHA	86	10	0	0	15	10	121	0,0%		
BAR PISCINA	367	57	0	11	62	11	508	0,0%		
RESTAURANT CLASICO	92	19	0	0	15	12	138	0,0%		
TOTAL ENCUES	545	86	0	11	92	33	767	0,0%	0	

GESTION DE CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS 2018

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	6	1
FEBRERO	5	1
MARZO	6	0
ABRIL	3	0
MAYO	5	1
JUNIO	0	0
JULIO	11	1
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

36

4