

PROGRAMA DE EXCELENCIA

EVALUACION PERMANENTE DE SERVICIO

GASTRONOMIA
SEDE: SAMBORONDON

OCTUBRE
2018



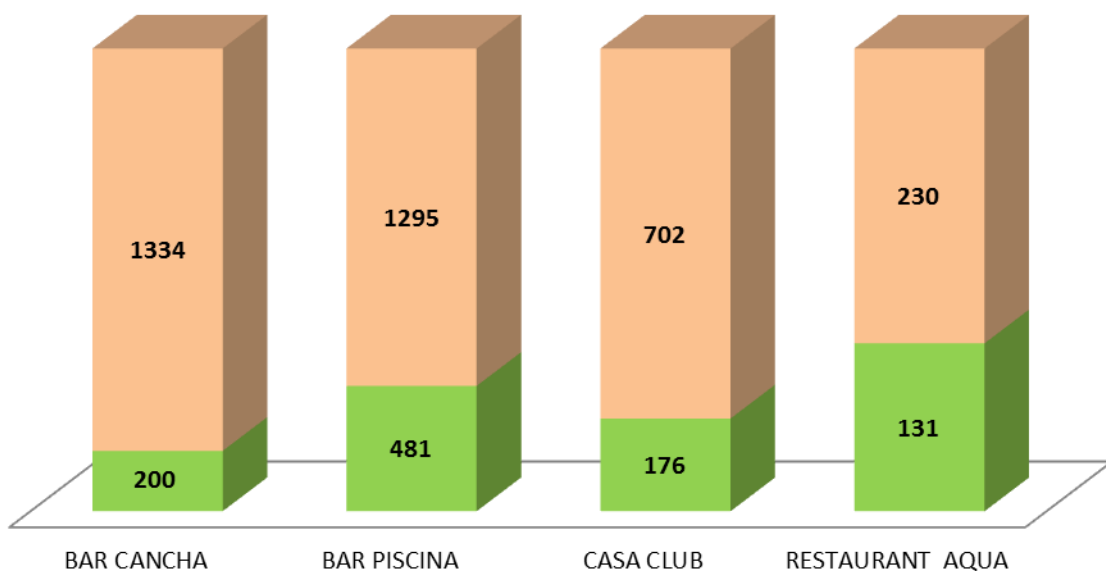
EFICACIA

OCTUBRE 2018

SEDE: SAMBORONDON

Facturas vs. Encuestas

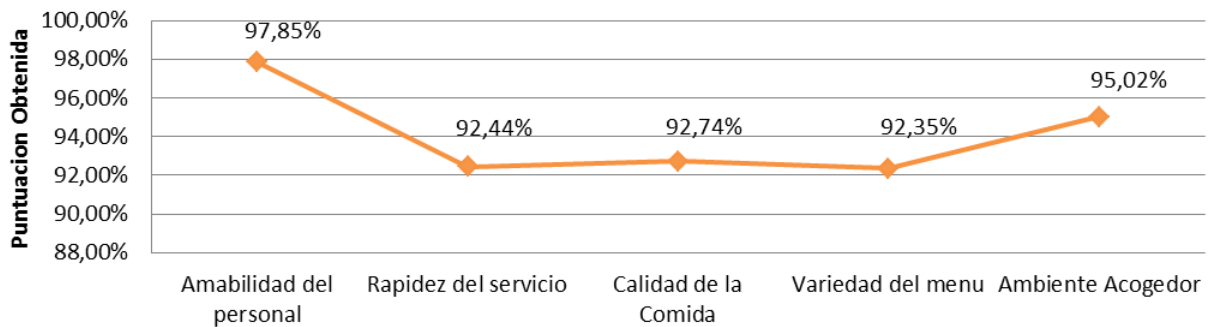
■ TOTAL CON ENCUESTA ■ SIN ENCUESTA



AREA	FACTURAS VALIDAS	TOTAL CON ENCUESTA	% OBTENIDO	DIFERENCIA
BAR CANCHA	1534	200	13,0%	-22%
BAR PISCINA	1776	481	27,1%	-7,9%
CASA CLUB	878	176	20,0%	-15%
RESTAURANT AQUA	361	131	36,3%	1,3%
TOTAL	4549	988	21,7%	-13,3%

¿Cual fue la percepción del Socio ?

Satisfaccion del Socio Sede: Samborondon OCTUBRE 2018



Nuestro punto fuerte:

Amabilidad del Personal **97.85%**

Nuestro punto menos fuerte:

Variedad del Menú **92.35%**

SISTEMA DE MANEJO DE INDICADORES

Area/Departamento: GESTION DE CALIDAD

Fecha período analizado: OCTUBRE 2018

Frecuencia de Impresión : MENSUAL

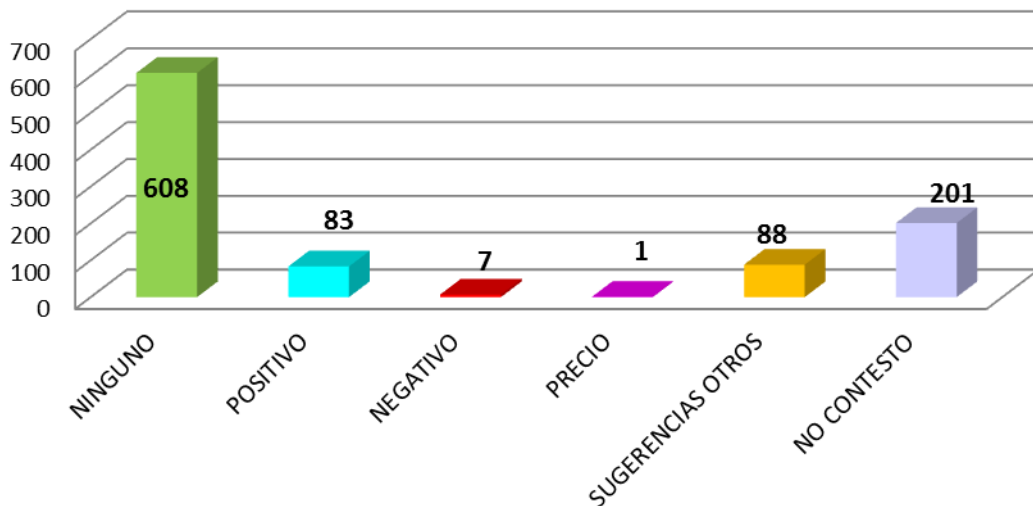
Fecha de elaboración: 06/11/2018

INDICADORES	Unidad	Minimo	Objetivo	PROMEDIO
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BC	#	90%	100%	98%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BC	#	90%	100%	95%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BC	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BC	#	90%	100%	92%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BC	#	90%	100%	93%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en BP	#	90%	100%	97,1%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio BP	#	90%	100%	92,0%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida BP	#	90%	100%	91,4%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu BP	#	90%	100%	90,8%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor BP	#	90%	100%	94,6%
Satisfaccion del socio en cuanto a la Amabilidad del personal en CC	#	90%	100%	98,8%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Rapidez del servicio CC	#	90%	100%	94,1%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la Calidad de la Comida CC	#	90%	100%	94,4%
Satisfaccion del Socio en cuanto a la variedad del menu CC	#	90%	100%	93,0%
Satisfaccion del Socio en cuanto al Ambiente Acogedor CC	#	90%	100%	95,4%
Amabilidad del personal Restaurante Acqua	#	90%	100%	97,3%
Rapidez del servicio Restaurante Acqua	#	90%	100%	88,6%
Calidad de la Comida Restaurante Acqua	#	90%	100%	92,9%
Variedad del menu Restaurante Acqua	#	90%	100%	94,0%
Ambiente Acogedor Restaurante Acqua	#	90%	100%	96,9%
Amabilidad del personal	#	90%	100%	97,85%
Rapidez del servicio	#	90%	100%	92,44%
Calidad de la Comida	#	90%	100%	92,74%
Variedad del menu	#	90%	100%	92,35%
Ambiente Acogedor	#	90%	100%	95,02%
				94,08%

COMENTARIOS

OCTUBRE 2018

COMPARATIVO POR TIPO DE COMENTARIO



AREAS	COMENTARIOS							TOTAL	% COMENTARIO NEGATIVO	NC
	NINGUNO	POSITIVO	NEGATIVO	PRECIO	SUGERENCIAS OTROS	NO CONTESTO				
BAR CANCHA	27	3	0	0	2	168	200	0,0%		
BAR PISCINA	355	46	7	1	47	25	481	1,5%	NC	
CASA CLUB	131	23	0	0	19	3	176	0,0%		
RESTAURANT AQUA	95	11	0	0	20	5	131	0,0%		
TOTAL ENCUESTAS	608	83	7	1	88	201	988	1%	0	

GESTION DE CALIDAD

ACCIONES CORRECTIVAS 2018

MES	NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	3	0
FEBRERO	4	1
MARZO	1	0
ABRIL	7	2
MAYO	6	1
JUNIO	4	1
JULIO	5	1
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	1	1
OCTUBRE	7	2
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
	38	9

