

MKT GIC

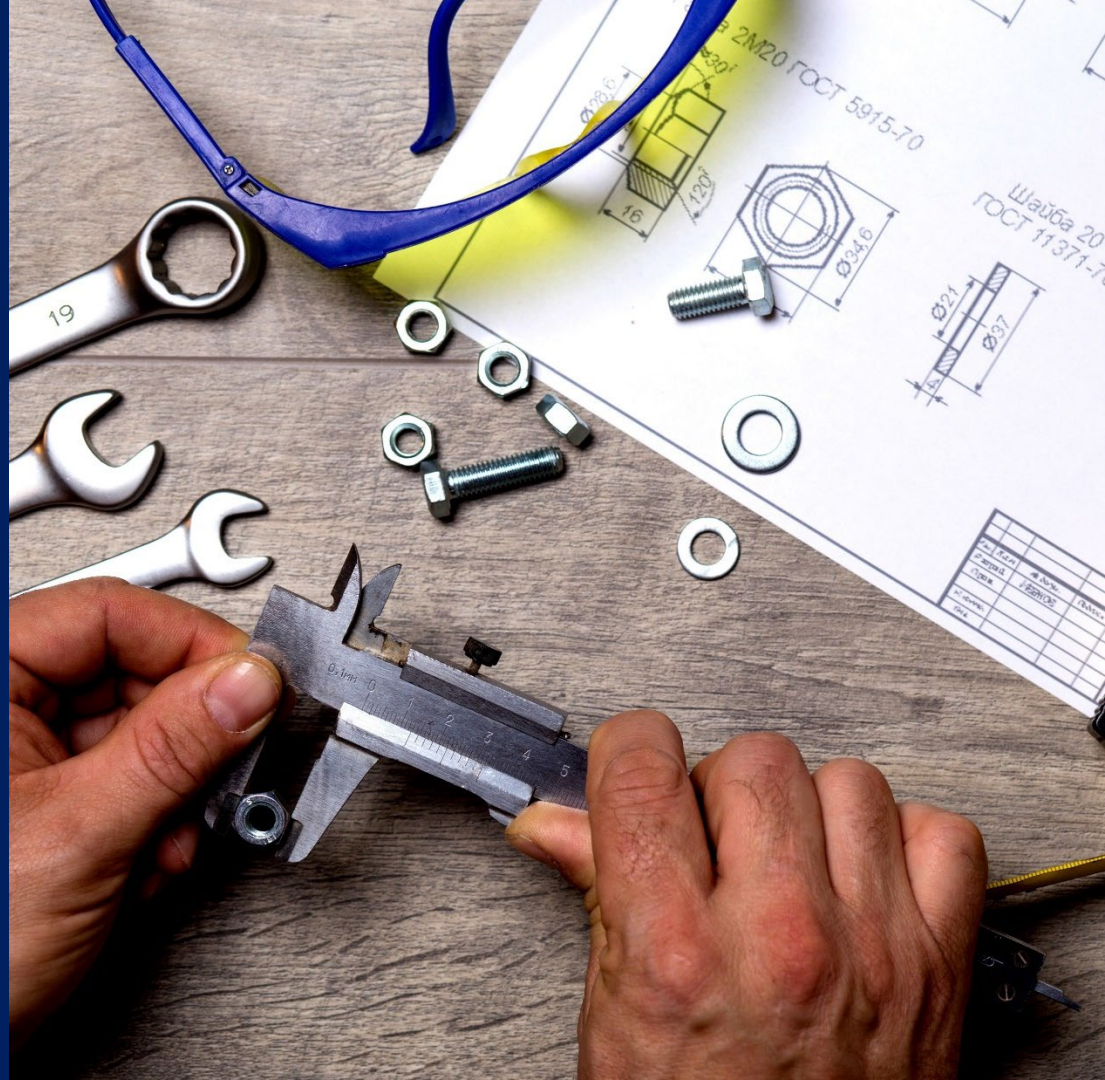
[ma ke 'te yik]

ESTUDIO PERCEPCIONES SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - ESTADIO ESPAÑOL Julio-22

Material para uso exclusivo de:



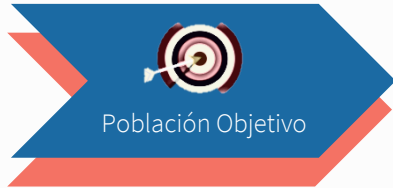
FICHA METODOLÓGICA



Ficha Metodológica



- Encuestas presenciales en punto fijo
- Muestreo Aleatorio Simple



- Grupo objetivo:
- Hombres y mujeres mayores de 18 años.
- Socios Estadio Español y visitas que hayan estado o se dirijan al restorán.



- 323 encuestas realizadas.
- Fecha de trabajo de campo: 07-07-2022 al 16-07-2022

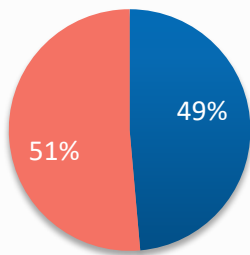
MUESTRA



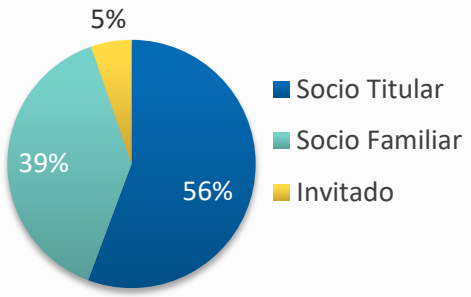
Características de la Muestra

Sexo (B: 323)

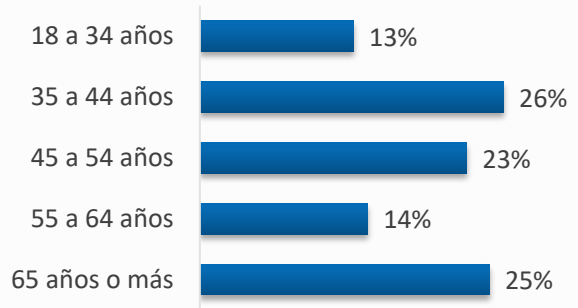
■ Masculino ■ Femenino



Tipo de Socio (B: 323)

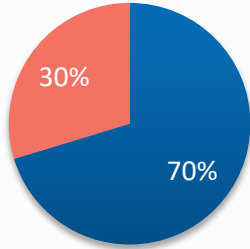


Edad (B: 323)



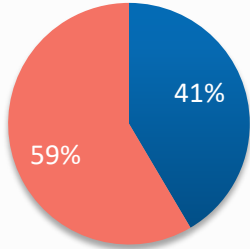
Día Evaluación (B: 323)

■ Lunes a viernes ■ Fin de semana



Horario Evaluación (B: 323)

■ Mañana ■ Tarde



Distribución de encuestas

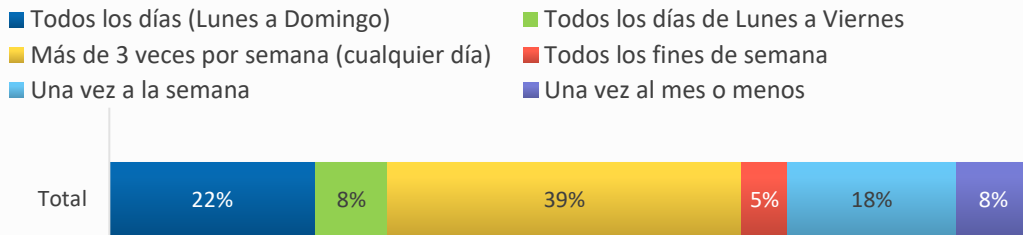
	Lunes a viernes	Fin de semana	Total
Mañana	67	67	134
Tarde	160	29	189
Total	227	96	323

RESULTADOS



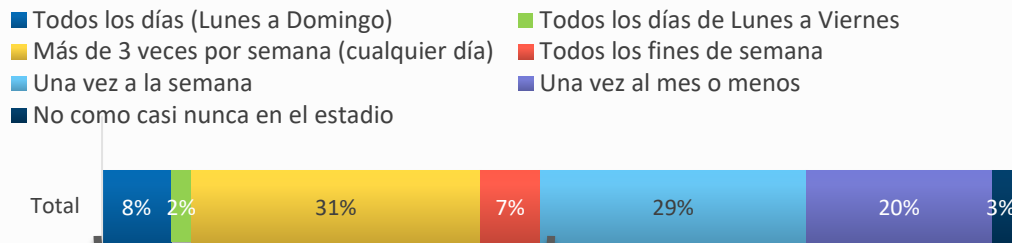
Frecuencia de visita al Estadio Español y Frecuencia de consumo de alimentos y bebidas en el restorán

¿Con qué frecuencia visita usted el Estadio Español?



69% de los socios visitan el Estadio al menos 3 veces a la semana

¿Con qué frecuencia consume alimentos o bebidas en el Estadio Español?



48% de los socios consume alimentos en el restorán al menos 3 veces a la semana

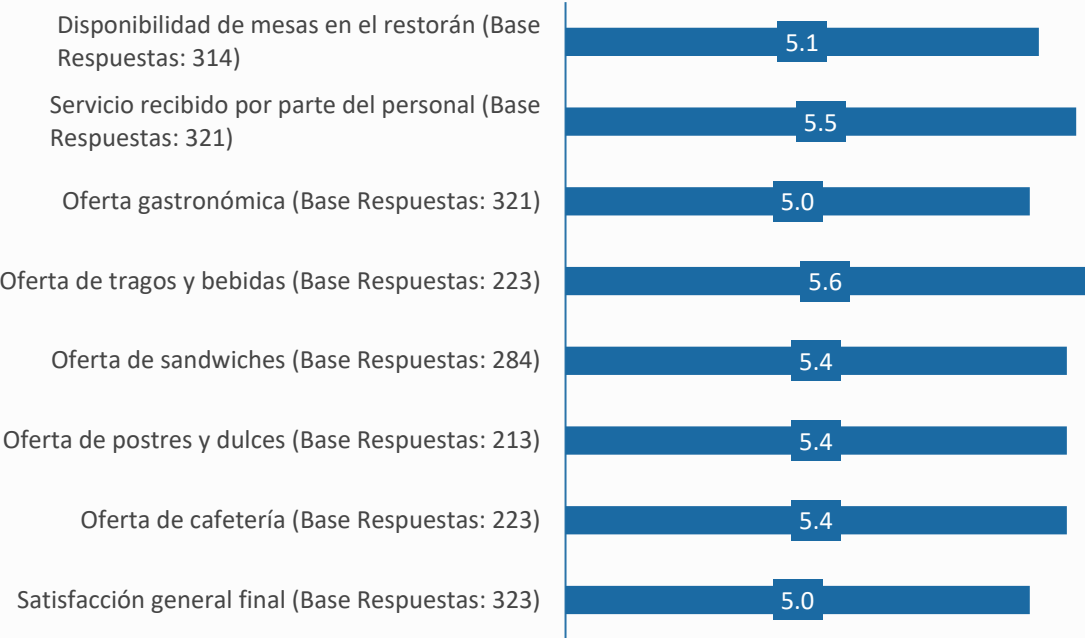
Casi un tercio de los socios que asisten al Estadio, visitan el restorán para consumir alimentos.

Otros motivos de visita son: Asistir a deporte con niños, Natación (piscina), Tenis, entre otras actividades

Quienes no visitan el restorán mencionan que no lo hacen porque asisten pocas veces al Estadio, disponen de poco tiempo, prefieren comer en su casa entre otras menciones.

Sólo un tercio de los encuestados mencionan que no asisten al restorán por temas relacionados al servicio o la calidad.

Resumen de calificaciones

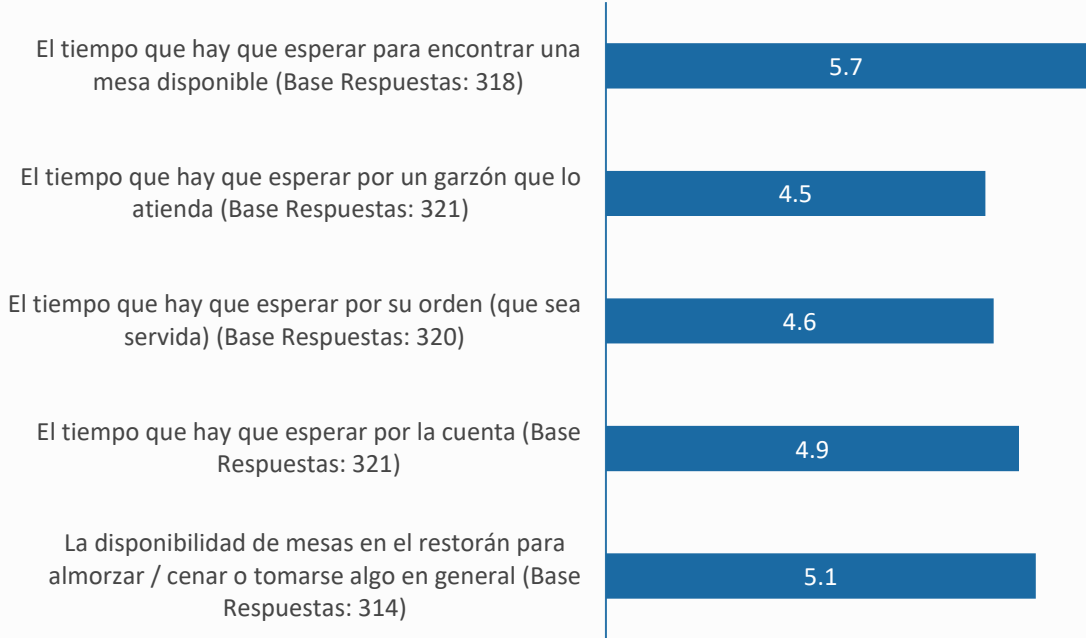


Nota Máxima	Nota Mínima	Moda (Más se repite)
7	1	5
7	1	5
7	1	6
7	1	5
7	1	6
7	1	6
7	1	6
7	1	6
7	1	5

A nivel general, el aspecto que muestra mejor evaluación es la oferta de tragos y bebidas, seguido por el servicio recibido por parte del personal.

“El 7 incluye no solamente la preparación y buena atención, sino que la permanente preocupación por mejorar, y el ambiente agradable que es siempre venir al estadio” (Socio familiar, 53 años)

Disponibilidad de mesas y atención del garzón

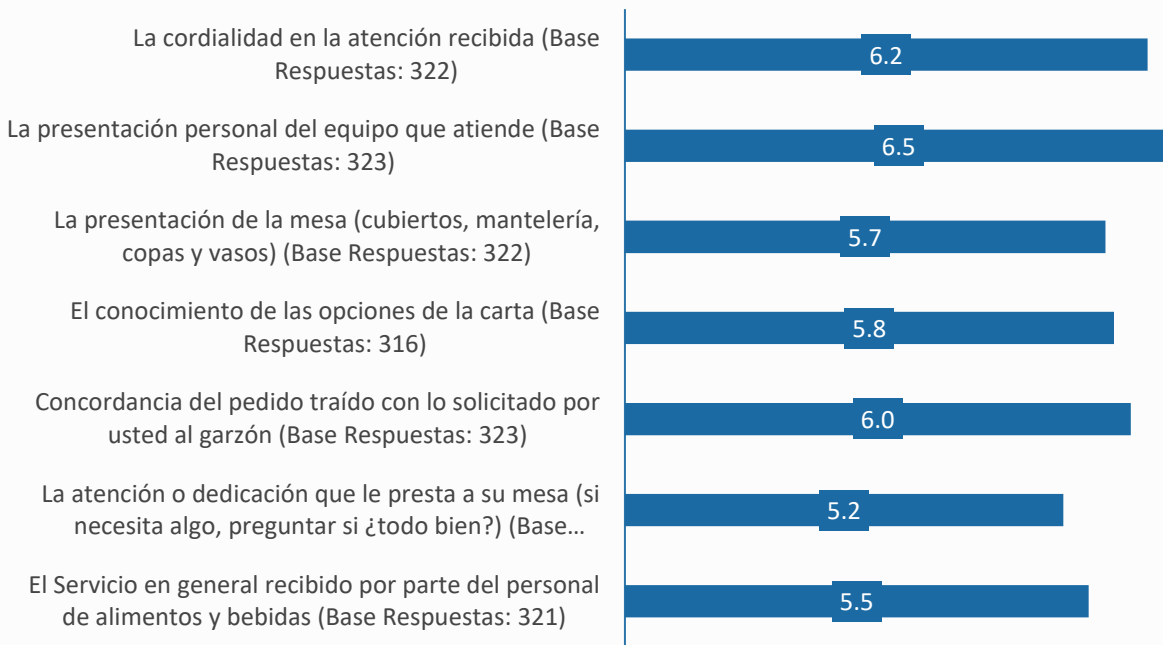


Nota Máxima	Nota Mínima	Moda (Más se repite)
7	1	6
7	1	5
7	1	5
7	1	6
7	1	5

Los tiempos de atención del garzón en las diferentes etapas del servicio muestran los resultados más bajos.

“Hay que esperar mucho para las mesas en los domingos, se llena. El garzón no llega porque son muy pocos”
 (Socio titular, 41 años)

Servicio recibido por parte del personal

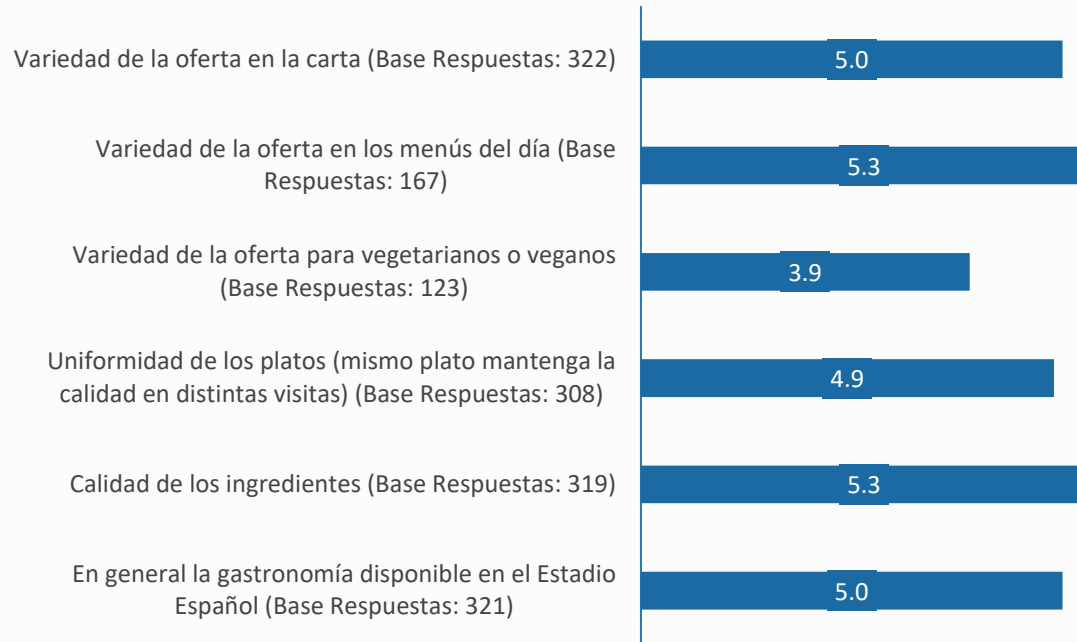


Nota Máxima	Nota Mínima	Moda (Más se repite)
7	1	7
7	1	7
7	1	6
7	1	6
7	1	7
7	1	5
7	1	6

La presentación de personal es el aspecto mejor evaluado, junto con la cordialidad en la atención. Sin embargo, la dedicación prestada a la mesa es el aspecto con menor evaluación.

“Los garzones privilegian algunas mesas, siguen vínculos que se prestan para eso, se basan en las propinas y eso es un vicio que se debe dar en otra colonias. Es culpa compartida con los socios que generan eso” (Socio titular, 56 años)

Gastronomía en general

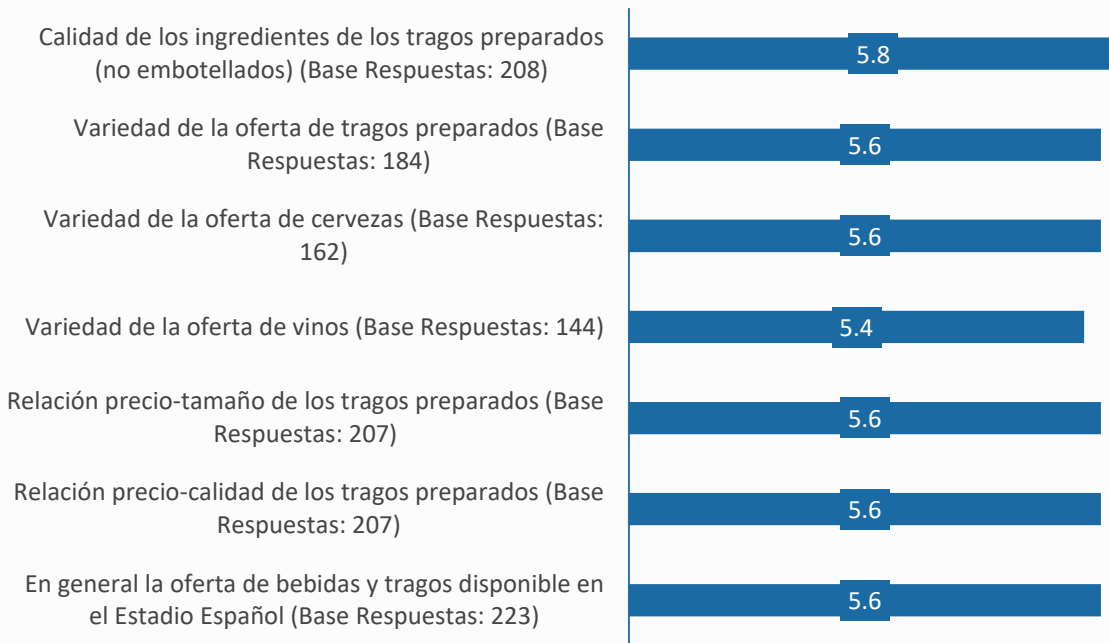


Nota Máxima	Nota Mínima	Moda (Más se repite)
7	1	5
7	1	6
7	1	4
7	1	6
7	1	6
7	1	5

La oferta de platos vegetarianos es el aspecto más débil en esta categoría, mientras que la calidad de los ingredientes y la variedad de la oferta en los menús del día son los aspectos mejor evaluados.

“Se valora que hayan incrementado la carta, pero muy pobre las opciones vegetarianas. Las paellas y arroz, antes venía más” (Socio titular, 48 años)

Tragos y bebidas

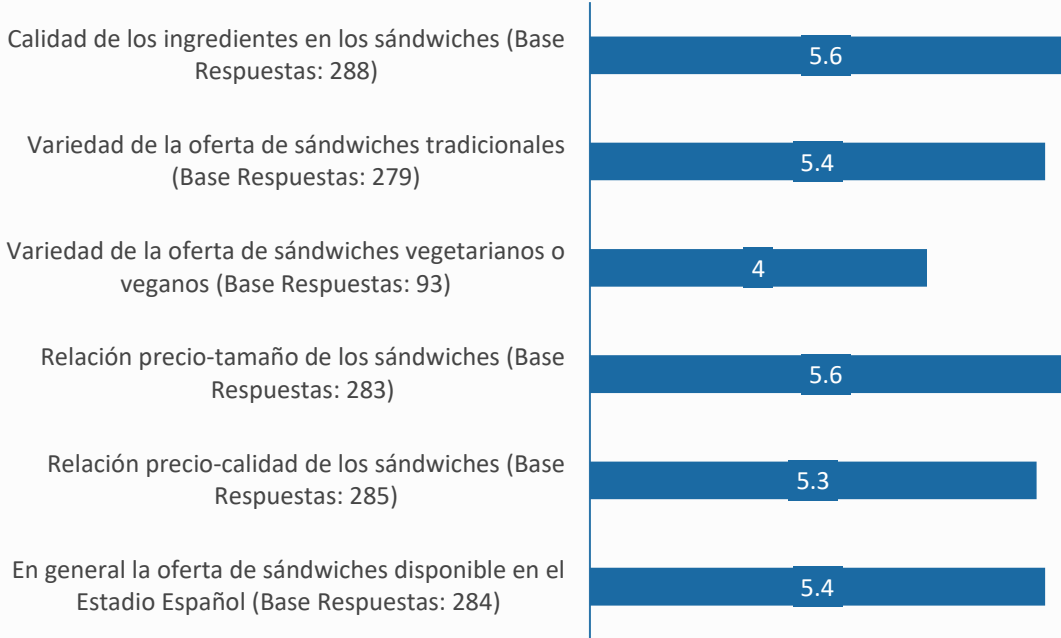


Nota Máxima	Nota Mínima	Moda (Más se repite)
7	1	6
7	1	6
7	2	6
7	1	6
7	1	6
7	1	6
7	1	6

Buenos resultados en general, transversal en todos los aspectos evaluados.

“Ha mejorado el pisco sour” (Socio familiar, 40 años)

Sándwiches

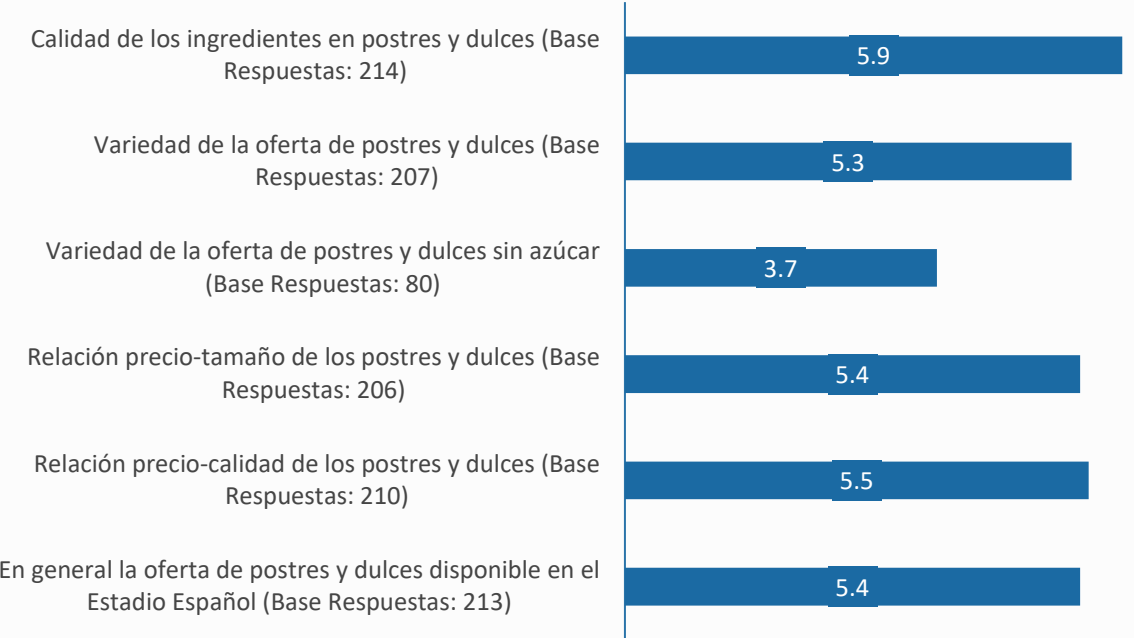


Nota Máxima	Nota Mínima	Moda (Más se repite)
7	1	6
7	1	6
7	2	4
7	1	6
7	1	6
7	1	6

Variedad de oferta vegetariana, al igual que en la oferta gastronómica, es el aspecto con menor evaluación, mientras que se destaca la calidad de los ingredientes y la relación precio-tamaño de los sándwiches.

“Satisfecha, aunque agregaría más variedad” (Invitado, 28 años)

Postres y dulces

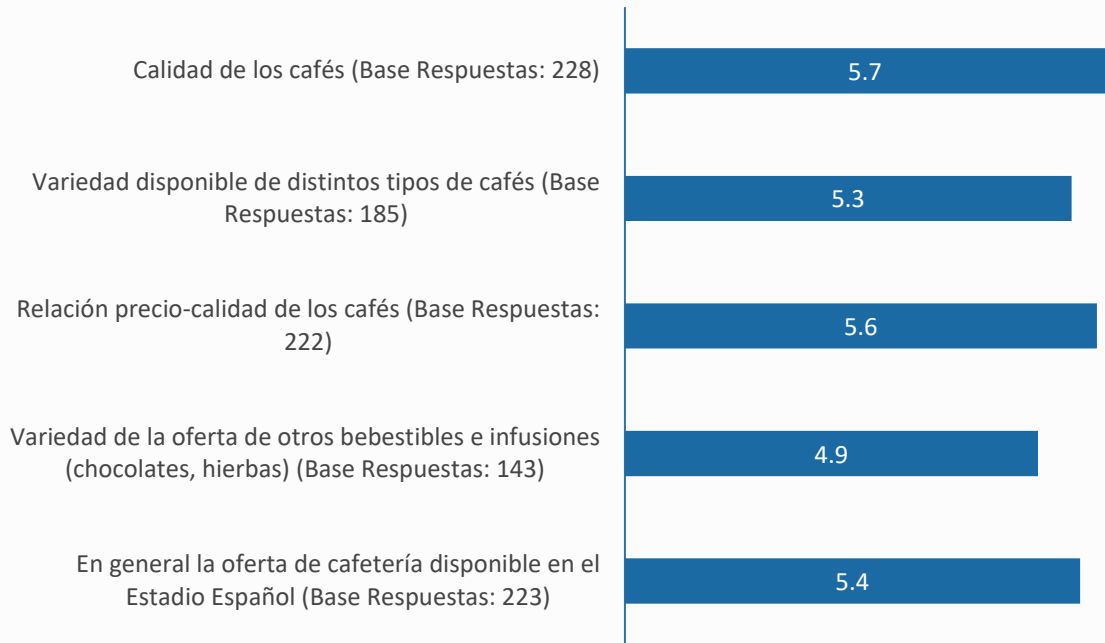


Nota Máxima	Nota Mínima	Moda (Más se repite)
7	1	6
7	1	5
7	2	1
7	1	6
7	1	6
7	1	6

Calidad de los ingredientes destaca como la mejor evaluación seguido por relación precio-calidad de los postres.

“Son buenos, me gustaría más variedad” (Socio familiar, 56 años)

Cafetería



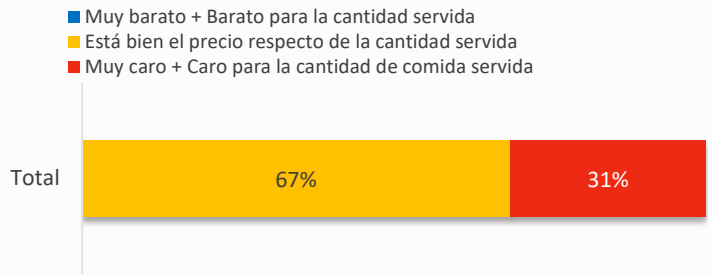
Nota Máxima	Nota Mínima	Moda (Más se repite)
7	1	6
7	1	6
7	1	6
7	1	6
7	1	6

Calidad de los cafés es el aspecto mejor evaluado, seguido por la relación precio-calidad de los cafés.

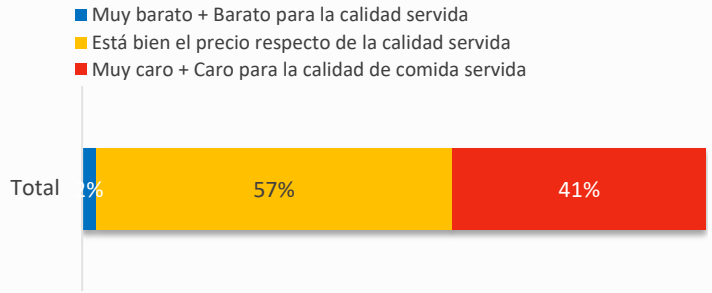
“Está bien, rico, grandes cafés” (Socio titular, 30 años)

En general, la cantidad y la calidad de la comida es adecuada en relación al precio

¿Favor indiquenos a continuación su opinión respecto del precio en relación a la CANTIDAD de la comida servida



¿Favor indiquenos a continuación su opinión respecto del precio en relación a la CALIDAD de la comida servida

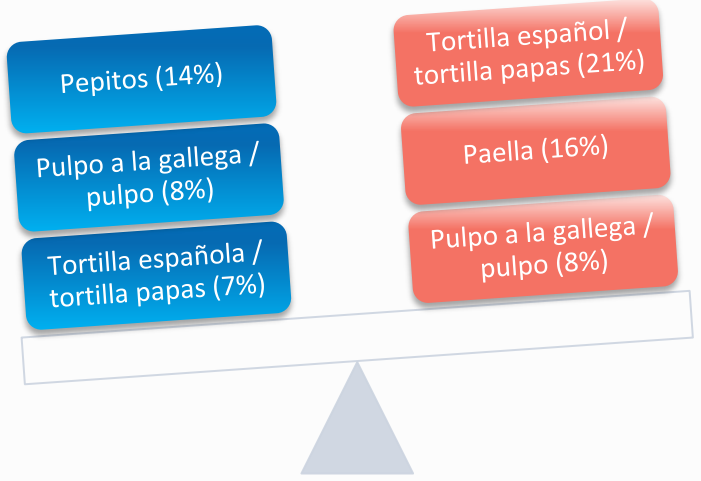


Recuerda algún plato que haya sido especialmente de su agrado?

Sí: 85%

Recuerda algún plato que **NO** haya sido de su agrado?

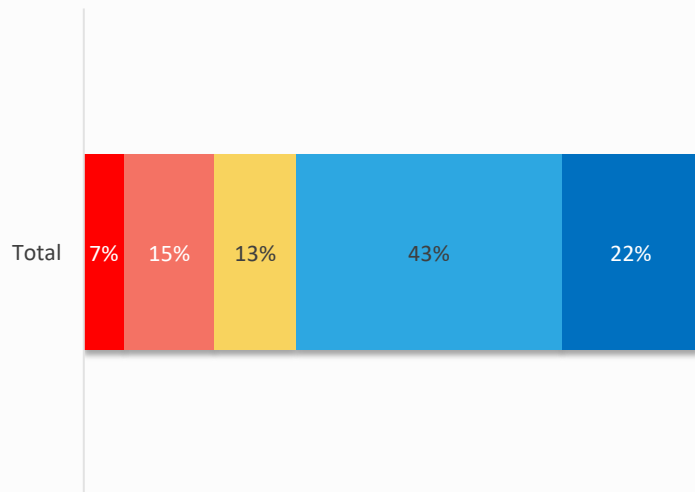
Sí: 56%



Los socios en un 92% volverían a consumir alimentos y bebidas en el restorán, sin embargo un menor porcentaje está de acuerdo con recomendarlo.

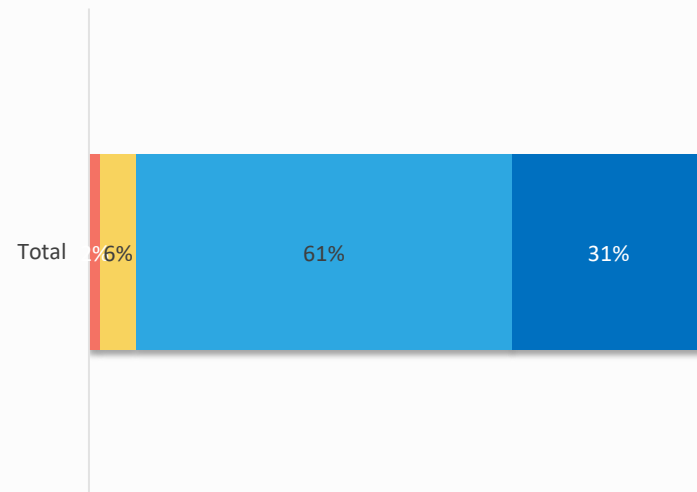
Recomendaría a otros socios los servicios gastronómicos del Estadio Español?

- Por ningún motivo recomendaría
- No está seguro si recomendaría
- De todos modos recomendaría
- No recomendaría
- Recomendaría



Volvería Ud. a consumir los servicios gastronómicos del Estadio Español?

- Por ningún motivo volvería a consumir
- No está seguro si volvería a consumir
- De todos modos volvería a consumir
- No volvería a consumir
- Volvería a consumir



Sugerencias en general

A nivel general, los socios del Estadio Español, mencionan que desearían un aumento en la oferta a nivel transversal. Y en cuanto a los aspectos específicos, estos se nombran a continuación:

- Gastronomía: aumentar la oferta de platos españoles, aumentar el tamaño de las porciones.
- Tragos y bebidas: mejoras al pisco sour y aumento en la oferta de cervezas artesanales.
- Sándwiches: Mejorar la calidad, así como el tamaño. Tener opciones vegetarianas y más variedad de tapas.
- Postres y dulces: Tener más variedad de postres sin azúcar, mejorar la calidad en general, arroz con leche, panqueques celestinos.
- Cafetería: Mejorar la calidad del café de grano, que llegue a buena temperatura a la mesa, agregar infusiones de hierbas.

A un 43% de los socios les gustaría tener una oferta de restorán gourmet. Y esta oferta debiese ser parecida a restoranes como Pinpilinpausha, Cocina de Javier y con ofertas de productos del mar. También se mencionan platos relacionados a la gastronomía peruana.

MKT GIC

[ma ke 'te yik]

ESTUDIO PERCEPCIONES SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - ESTADIO ESPAÑOL Julio-22

Material para uso exclusivo de:

