



EVALUACIÓN DE CULTURA DE SERVICIO

Nombres y apellidos: _____

CAC-2013-108.- Compromiso ético de los estudiantes al momento de realizar un examen escrito de la ESPOL.

COMPROMISO DE HONOR

Reconozco que el presente examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, y no se permite la ayuda de fuentes no autorizadas ni copiar.

Firmo al pie del presente compromiso, como constancia de haber leído y aceptar la declaración anterior.

Firma de Compromiso del Estudiante

USTED TIENE 120 MINUTOS PARA RESPONDER EL SIGUIENTE EXAMEN. LEA DETENIDAMENTE LAS INSTRUCCIONES ANTES DE CONTESTAR. NO SE ACEPTARÁN RESPUESTAS CON LÁPIZ NI DOS RESPUESTAS MARCADAS EN UNA MISMA PREGUNTA.

SELECCIONE LA RESPUESTA CORRECTA:

(1 PUNTO CADA PREGUNTA)

1. Servicio al cliente es:

- a) El servicio que se presta a un cliente para la consecución de sus expectativas de desarrollo propio.
- b) Las necesidades y expectativas de los inversionistas y empresarios que deben ser satisfechas como única forma de lograr resultados exitosos en el ámbito organizacional.
- c) La relación o servicio prestado de forma satisfactoria para el cliente, del que puede depender el éxito o el fracaso de la empresa turística.
- d) La misión, visión y valores que enuncia la empresa de servicios desde sus más altos ejecutivos de acuerdo a las estrategias organizacionales.

2. ¿Qué actitudes caracterizan al profesional que brinda un buen servicio?

- a) Es una persona que le gusta trabajar con personas.
- b) Le satisface hacer feliz al cliente.
- c) Conserva el ánimo positivo no exteriorizando sus problemas.
- d) Todas las anteriores son correctas.

3. Seleccione la afirmación verdadera:

- a) La comunicación es el vehículo de las relaciones en una organización.
- b) La base de las decisiones organizacionales son las primeras líneas.
- c) La información y la comunicación son dos fenómenos excluyentes entre sí.
- d) La principal característica de la información es su bidireccionalidad.

4. Un ejemplo de barreras semánticas de la comunicación podría ser:
- El ruido extremo en una sala.
 - Problemas de audición del emisor.
 - Utilizar palabras de doble sentido.
 - Establecer contacto visual persistente con el interlocutor.
5. Acerca de los momentos de verdad se puede afirmar que:
- El primer minuto de interacción con el cliente es vital para el servicio.
 - Constituyen las expectativas de un cliente sobre la empresa antes de establecer un contacto directo con ella.
 - La primera imagen que se forma el cliente siempre es posible recuperarla en caso de ser insatisfactoria.
 - La suma de todos los momentos de verdad se convierte en la imagen del servicio que brinda la empresa.
6. Los servicios se diferencian de los productos debido a que los primeros:
- Pueden mantenerse en stock indefinidamente ya que no pierden vigencia.
 - No son demostrables con anterioridad a la prestación final.
 - A través los procedimientos se logra que sean exactamente replicables en cada interacción.
 - La producción del servicio se realiza previo al consumo del mismo.
7. Una de las recomendaciones al atender un cliente alegre o hablador es:
- Mantener cierta distancia.
 - Emplear frases cortas.
 - Resolver su queja pronto.
 - Buscar retroalimentación.
8. Una conducta asertiva ante un cliente enojado sería:
- Intentar razonar con él haciéndole ver su error.
 - No tomar su enojo como algo personal.
 - Derivar la discusión a un superior para que lo solucione.
 - Evitar el conflicto y ceder ante sus exigencias.
9. Los problemas entre lo que el emisor comunica y el receptor reproduce se deben generalmente a:
- Problemas de expresión del emisor.
 - Barreras en la comunicación.
 - Prejuicios, expectativas o percepciones.
 - Falta de retroalimentación.
10. Sobre los reclamos y quejas por un servicio deficiente se puede afirmar que:
- Las ventas son 8 % menores en clientes que fueron atendidos luego de un reclamo.
 - Conseguir un cliente nuevo cuesta 10 veces más que uno antiguo.
 - El 50 % de ellos llegan a la Dirección.
 - Son costos altos para la empresa debido a las indemnizaciones a los clientes.
11. Elemento de la cultura organizacional donde se establecen claramente las funciones a cumplir es:
- La historia de la empresa.
 - La estructura organizacional.
 - Las creencias y valores de la empresa.
 - El sistema de evaluación y reconocimiento.

12. De acuerdo a Germán Retana, la posición de los miembros de una organización al enfrentar el cambio debería ser:

- a) Ser autosuficientes.
- b) Mantenerse en el mismo camino que los ha llevado al éxito actual.
- c) No considerar sus limitaciones.
- d) Reconocer su vulnerabilidad ante la competencia.

13. En un ambiente donde existe liderazgo se puede observar lo siguiente:

- a) Comunicación unidireccional.
- b) Confianza entre líder y seguidores.
- c) Objetivos conocidos por el líder mas no por sus seguidores.
- d) Trabajo individualizado.

14. Se genera resistencia cuando el líder ejerce un poder de tipo:

- a) Experto, por trayectoria.
- b) De retribución, donde se espera recompensa.
- c) Coercitivo, donde se genera temor.
- d) Legítimo, por jerarquía.

15. Un equipo de trabajo no es igual a un grupo de trabajo debido a que:

- a) Subsisten intereses personales.
- b) El desempeño es el mínimo requerido.
- c) Se recompensa el desempeño individual.
- d) El liderazgo es compartido y rotatorio.

COMPLETE LAS SIGUIENTE AFIRMACIONES:

(1 PUNTO CADA PREGUNTA)

- 16. El tiempo que define los momentos de verdad, de acuerdo a Carlzon corresponden a a) los 15 primeros segundos del servicio .
- 17. El elemento de la comunicación asociado al lenguaje utilizado para transmitir el mensaje es: a) el código.
- 18. La información se diferencia de la comunicación porque: a) es en una sola vía.
- 19. La ausencia de a) precisión/claridad/interés o de b) oportunidad/objetividad puede hacer la comunicación efectiva pero no eficaz.
- 20. El objetivo final del servicio al cliente es: a) satisfacer sus necesidades, e incluso b) superar sus expectativas.
- 21. El cliente a) minucioso se caracteriza por ser concreto y conciso.
- 22. Una regla básica de la escucha activa es a) _____.
- 23. La primera acción para gestionar quejas y reclamos es a) contener al cliente.
- 24. Cultura organizacional es el conjunto de a) valores, b) creencias, normas y supersticiones que c) comparten y aceptan d) los miembros de una organización.
- 25. Entre las características que distinguen a un líder se pueden mencionar:
a) _____, b) _____, c) _____ y
d) _____.

ASOCIE CON LÍNEAS LOS ESTILOS DE LIDERAZGO PAIE CON SUS DEFINICIONES:

(1 PUNTO CADA PREGUNTA)

- | | |
|-------------------|---|
| 26. Productor | |
| 27. Integrador | a) Burócrata, mucha teoría poca práctica. |
| 28. Instructor | b) Creatividad, falta de producción. |
| 29. Emprendor | c) Buena comunicación, poca producción |
| 30. Administrador | d) Enfocado a resultados, especialista. |

ASOCIE LA EMPRESA CON LA CARACTERÍSTICA MÁS DESTACADA DE SU CULTURA ORGANIZACIONAL, COLOCANDO EL NÚMERO CORRESPONDIENTE EN EL PARÉNTESIS:

(1 PUNTO CADA PREGUNTA)

31. Sus empleados son sus socios o partners.
32. Mantienen una política de cero quejas.
33. Los primeros 15 minutos de contacto con el cliente son los más importantes.
34. Los ejecutivos deben ser capaces de tomar decisiones y empoderarse.
35. Su líder es capaz de transmitir el valor de la marca por su autenticidad.
36. No es necesario permanecer en la oficina para crear.
37. Diversión, sentido de pertenencia, sus empleados son accionistas de la empresa.
38. Rapidez en el servicio, trato amable y adaptabilidad al entorno.
39. Tienen un credo que predica genuino cuidado y comodidad para sus clientes.
40. Manejan equipos reducidos, altamente competentes, motivados e integrados.



Usted es el jefe de personal de un hotel familiar y se encuentra en su empresa con los siguientes problemas relacionados a sus trabajadores (Martín, I, 2014):

- Existe una parte de la plantilla fija muy antigua, que cobra un buen sueldo gracias a su salario base y los complementos por antigüedad, pero que no rinde lo suficiente.
- El personal en general se siente descontento en la empresa porque cree que son considerados como una máquina más de la compañía, sin atender a una serie de necesidades personales que tienen.
- La plantilla no tiene la suficiente formación como para adaptarse a las nuevas demandas laborales.

Usted deberá señalar dos problemas encontrados, cuáles podrían ser sus potenciales consecuencias y proponer soluciones a estos, de acuerdo a estas variables: (4 PUNTOS)

	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	CONSECUENCIAS POTENCIALES	SOLUCIONES PROPUESTAS
COMUNICACIÓN EFECTIVA	1) 2)		
COMPETENCIAS LABORALES	1) 2)		
CULTURA ORGANIZACIONAL	1) 2)		
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	1) 2)		