



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. La calidad entendida como EXCELENCIA significa:

- Lograr los niveles más altos de desempeño de los diferentes atributos y la superioridad de desempeño.
- Que el producto o servicio se logra ajustar a lo diseñado.
- Generar una mayor utilidad para el usuario que el coste de los factores utilizados para su producción.
- Haber cumplido con lo que el cliente esperaba del mismo o incluso haber superado esas previsiones.

2. La calidad entendida como SATISFACCIÓN significa:

- Lograr los niveles más altos de desempeño de los diferentes atributos y la superioridad de desempeño.
- Que el producto o servicio se logra ajustar a lo diseñado.
- Generar una mayor utilidad para el usuario que el coste de los factores utilizados para su producción.
- Haber cumplido con lo que el cliente esperaba del mismo o incluso haber superado esas previsiones.

3. La calidad OBJETIVA se refiere a:

- Visión externa de la calidad
- Prestación sin errores, reduciendo costes y evitando desviaciones
- Actividades de elevado contacto con el cliente
- Todas las anteriores

4. **Los factores que contribuyen a la generación de PERCEPCIONES por parte del cliente son:**
 - a) Marketing
 - b) Actitud del personal
 - c) Recomendaciones
 - d) Imagen de marca

5. **Cuando el nivel de expectativas de servicio es entre el nivel DESEADO y ESPERADO, existe la denominada:**
 - a) Desventaja competitiva
 - b) Zona de tolerancia
 - c) Calidad elevada
 - d) Calidad reducida

6. **El modelo SERVQUAL es una ampliación del GAP 5 que es la brecha entre:**
 - a) La calidad prestada y las especificaciones.
 - b) Las expectativas del cliente y las percepciones del servicio prestado.
 - c) Las expectativas del servicio y la percepción de la Dirección sobre estas.
 - d) La calidad prestada y las comunicaciones al cliente.

7. **De acuerdo al modelo SERVQUAL, cuando los resultados de las expectativas son mayores que las percepciones en la prestación de un servicio ocurre:**
 - a) Déficit de calidad
 - b) Calidad óptima
 - c) Exceso de calidad
 - d) Todas las anteriores

8. **Un sistema de gestión de calidad es:**
 - a) Es Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio que se apoya en un cuestionario, sobre una escala Likert.
 - b) Es una herramienta que permite identificar cuáles son las variables más significativas del proceso para poder determinar y establecer las acciones correctoras necesarias.
 - c) Un conjunto de requisitos mínimos que se fijan en las normas técnicas de gestión y calidad que deben cumplir los y las prestadores(as) de servicios turísticos.
 - d) Una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad en los productos o servicios ofertados.

9. **En el método de las 5S, el paso que considera descartar lo que no sirve es:**
 - a) Seleccionar
 - b) Ordenar
 - c) Limpiar
 - d) Estandarizar

10. **Las normas ISO son:**
 - a) Estándares de producto.
 - b) Requisitos de cumplimiento de calidad.
 - c) Orientaciones para la gestión de procesos.
 - d) Todas las anteriores

COMPLETE LAS SIGUIENTE AFIRMACIONES:

(1 PUNTO CADA PREGUNTA)

11. La brecha o GAP 2 se produce por la diferencia entre: a) _____ y b) _____.
12. Dos de las acciones para cerrar la brecha o GAP 4 son: a) _____ y b) _____.
13. Las cinco DIMENSIONES del servicio, de acuerdo a Parasuraman et al., son: a) _____, b) _____, c) _____, d) _____ y e) _____.
14. Se consideran como beneficios de obtener un sello de calidad turística: a) _____, b) _____, c) _____ y d) _____.
15. Los sellos de calidad turística surgen como respuesta a la demanda turística actual que exige: a) _____ y b) _____.
16. SIGO es una herramienta de gestión rápida para el mejoramiento de la calidad en a) _____.
17. El _____ se refiere a cuatro pasos como estrategia de la mejora continua de la calidad.
18. La familia de normas ISO que se refiere a la Responsabilidad social es la a) _____.
19. La norma que es certificable en la familia ISO 9000 es a) _____.
20. Entre los costes de la calidad se pueden mencionar: a) _____, b) _____, c) _____ y d) _____.

ASOCIE CON LÍNEAS LOS TÉRMINOS DE CALIDAD CON SUS DEFINICIONES:

(1 PUNTO CADA PREGUNTA)

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none">21. Competencia22. Mejora continua23. Evidencia24. Auditoría25. Política | <ol style="list-style-type: none">a) Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitosb) Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias para evaluar el cumplimiento de requisitos.c) Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.d) Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. |
|--|---|

BASADO EN EL TRABAJO REALIZADO, RESPONDA LO SIGUIENTE:

26. DIAGNÓSTICO

(5 PUNTOS)

- Nombre de la empresa: _____
- Actividad de la empresa: _____

PRINCIPALES PROBLEMAS ENCONTRADOS (en orden de importancia)	ACCIONES INMEDIATAS DE MEJORA
1)	
2)	

27. CLIENTES. Describa el principal segmento de mercado identificado.

(5 PUNTOS)

Segmento identificado

Nicho asociado

¿Qué necesitan?

¿Cómo solucionarlo?

28. VALOR AGREGADO. Señale tres aspectos diferenciadores del servicio.

(3 PUNTOS)

- a)
- b)
- c)

29. PROCESOS. Grafique uno de los procesos operativos identificados.

(6 PUNTOS)

ENTRADA:	PROCESO OPERATIVO:	SALIDA:
----------	--------------------	---------

30. POLÍTICA BÁSICA. Señale los siguientes aspectos:

(6 PUNTOS)

Misión:
Visión:
Valores: