

## GESTION DE LA CALIDAD TURISTICA

### SEGUNDA EVALUACION (SOLUCION)

(Febrero 01/10)

1. Qué significa **Empresa Certificada**?

Una empresa esta certificada cuando ha pasado una auditoria en la que ha dado muestras de que dispone de un metodo de gestion de calidad.

Es decir, ha puesto en marcha un sistema de trabajo acorde a las normas ISO 9000.

2. A quién benefician las **Normas ISO**?

- a. Empresario: lo hace mas competitivo, se organizara mejor, su empresa sera mas rentable y garantizara su futuro.
- b. Trabajadores: las empresas que se desarrollan crean empleo y aseguran los puestos de trabajo.
- c. Clientes: se sentiran satisfechos y serán fieles.
- d. Pais: si las empresas ganan mas, si crecen y crean empleo, se desarrolla el pais.
- e. Gobierno: mayores ingresos por impuestos.

3. Cuáles son los **componentes** básicos para un Sistema de Gestión de Calidad?

- a. Procesos
- b. Manual de Calidad
- c. Procedimientos
- d. Instructivos

4. De los siguientes costos, cuáles son los costos para **controlar la de calidad**:

- a. Costos de anomalías internas
- b. Costos de anomalías externas
- c. Costos de prevención
- d. Costos de evaluación

5. Identifique los **momentos de verdad y los momentos del sistema** de servicios en las siguientes actividades:

- a. El usuario selecciona productos. **MS**
- b. Consulta al empleado respecto a las características de un producto en particular. **MV**
- c. Cancela la factura. **MV**
- d. El empleado transporta sus compras . **MV**

6. En el siguiente listado identifique, cuáles son **costos intangibles y tangibles**:

- a. Gasto adicional de mano de obra. **T**
- b. Desmotivación de los empleados. **I**
- c. Costos financieros por fallas de calidad. **T**
- d. Pérdida de imagen. **I**

7. Complete la siguiente información:

	<b>ISO 9001:2000</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>OHSAS 18001</b>
<b><u>Area de gestión</u></b>	Calidad	Ambiente	Salud,Seg. Laboral
<b><u>Objetivo</u></b>	Mejorar satisf. Cliente	Mejor.Comport. Ambiental	Mej. Comport. salud y seg. lab.

8. Utilizando el Modelo HOTEQUAL, determinar la calidad percibida por tres clientes en el servicio de alojamiento de un Hotel, identificar las áreas que deben ser mejoradas y presentar el Plan de Acción correspondiente.  
En los cuestionarios de la encuesta a aplicarse, utilizar respuestas de secuencia continua de 1 a 10, donde 1 es el valor más bajo y 10 el más alto.