



<b>AÑO:</b> 2018	<b>PERIODO:</b> II TÉRMINO
<b>MATERIA:</b> Cultura del servicio	<b>PROFESOR:</b> Lady Soto Navarrete M.Sc
<b>EVALUACIÓN:</b> Final	<b>FECHA:</b> 29 de enero de 2019

**COMPROMISO DE HONOR**

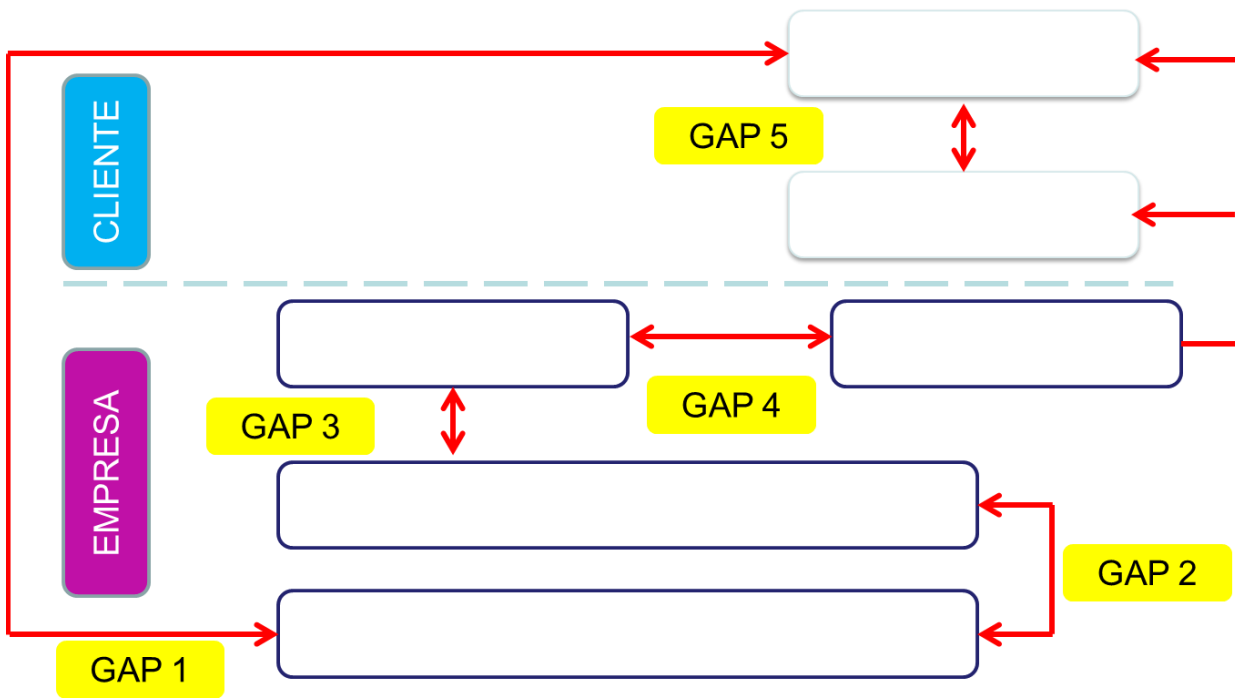
Yo, ..... al firmar este compromiso, reconozco que el presente examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, que puedo usar una calculadora *ordinaria* para cálculos aritméticos, un lápiz o esferográfico; que solo puedo comunicarme con la persona responsable de la recepción del examen; y, cualquier instrumento de comunicación que hubiere traído, debo apagarlo y depositarlo en la parte anterior del aula, junto con algún otro material que se encuentre acompañándolo. No debo, además, consultar libros, notas, ni apuntes adicionales a las que se entreguen en esta evaluación. Los temas debo desarrollarlos de manera ordenada.

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

"Como estudiante de ESPOL me comprometo a combatir la mediocridad y actuar con honestidad, por eso no copio ni dejo copiar".

Firma: **NÚMERO DE MATRÍCULA:** \_\_\_\_\_ **PARALELO:** \_\_\_\_\_

1. Grafique las brechas del modelo de deficiencias y explique el motivo por el cual se da cada uno (20 puntos)



Fuente: Parasuraman et al. (1988)



2. Detalle cómo se puede cerrar cada brecha, según el modelo de deficiencias de Parasuraman et al (1988). (5 puntos)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

3. Cuáles son las tres calidades que existen? (3 puntos)

4. Qué es el modelo SERVQUAL? (2 puntos)

**BASADO EN EL TRABAJO REALIZADO, RESPONDA LO SIGUIENTE:** (5 puntos)

5. **DIAGNÓSTICO**

- Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_
- Actividad de la empresa: \_\_\_\_\_

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

6. **VALOR AGREGADO.** Señale tres aspectos diferenciadores del servicio. (5 puntos)

- a)
- b)
- c)

7. **POLÍTICA BÁSICA.** Señale los siguientes aspectos: (5 puntos)

Misión:
Visión:
Valores:



8. Responda verdadero (V) o falso (F), según corresponda: (5pts)

- Las normas ISO 9000 están orientado a la gestión de los procesos ( )
- La mejora continua es un principio de la gestión de la calidad ( )
- La documentación y la evaluación interna, forman parte del proceso cíclico de la certificación ISO 9001 ( )
- La norma ISO 14000 se aplica para la responsabilidad social ( )
- Existen 22 normas ISO en turismo ( )

**PREGUNTA MEDICIÓN RAD**

¿Qué tipo de eventos según la OMT podemos desollar para turismo de reuniones. Enliste y explique? (3 puntos)

De acuerdo a la pregunta anterior nombre algún indicador para medir la calidad en el servicio de este tipo eventos. (3 puntos)