

AÑO: 2019	PERIODO: I Término
MATERIA: Cultura del servicio	PROFESOR: Lady Soto M.Sc.
EVALUACIÓN: Mejoramiento	FECHA:

COMPROMISO DE HONOR

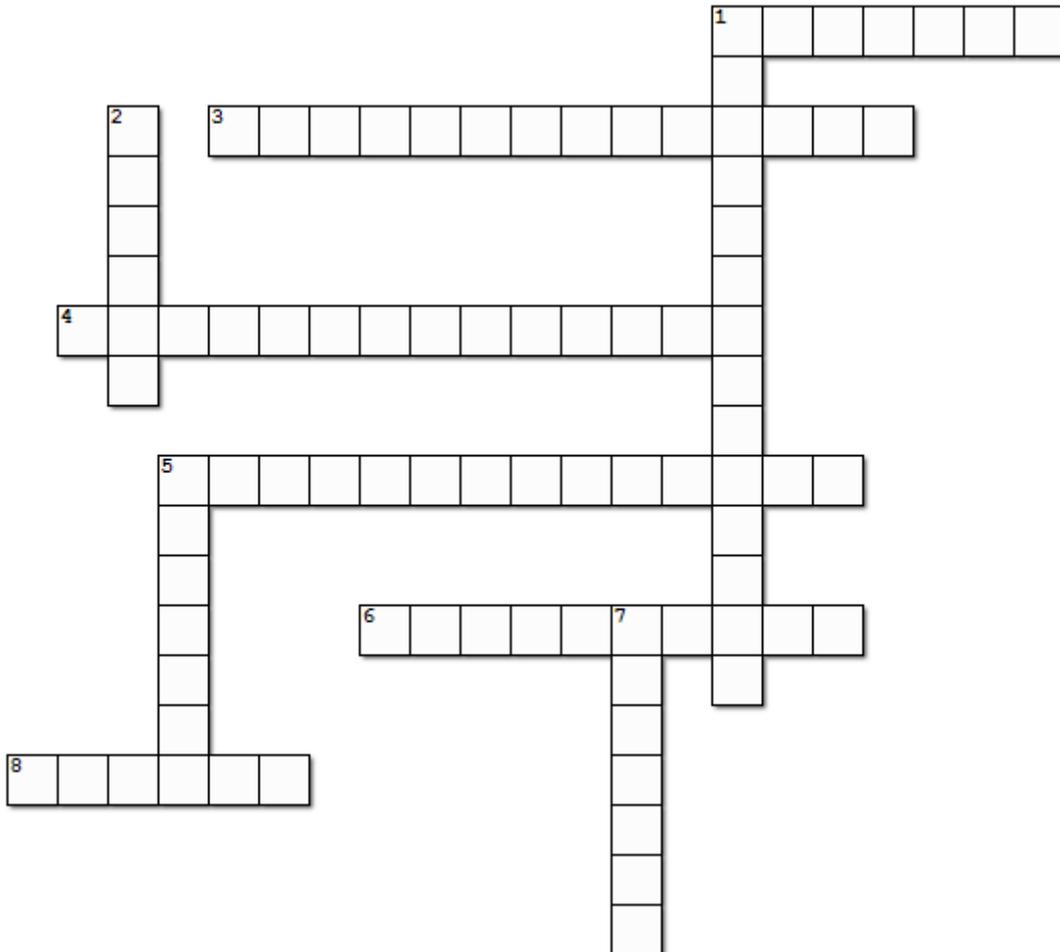
Yo, al firmar este compromiso, reconozco que el presente examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, que puedo usar una calculadora *ordinaria* para cálculos aritméticos, un lápiz o esferográfico; que solo puedo comunicarme con la persona responsable de la recepción del examen; y, cualquier 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. Complete según convenga (6 puntos cada una).



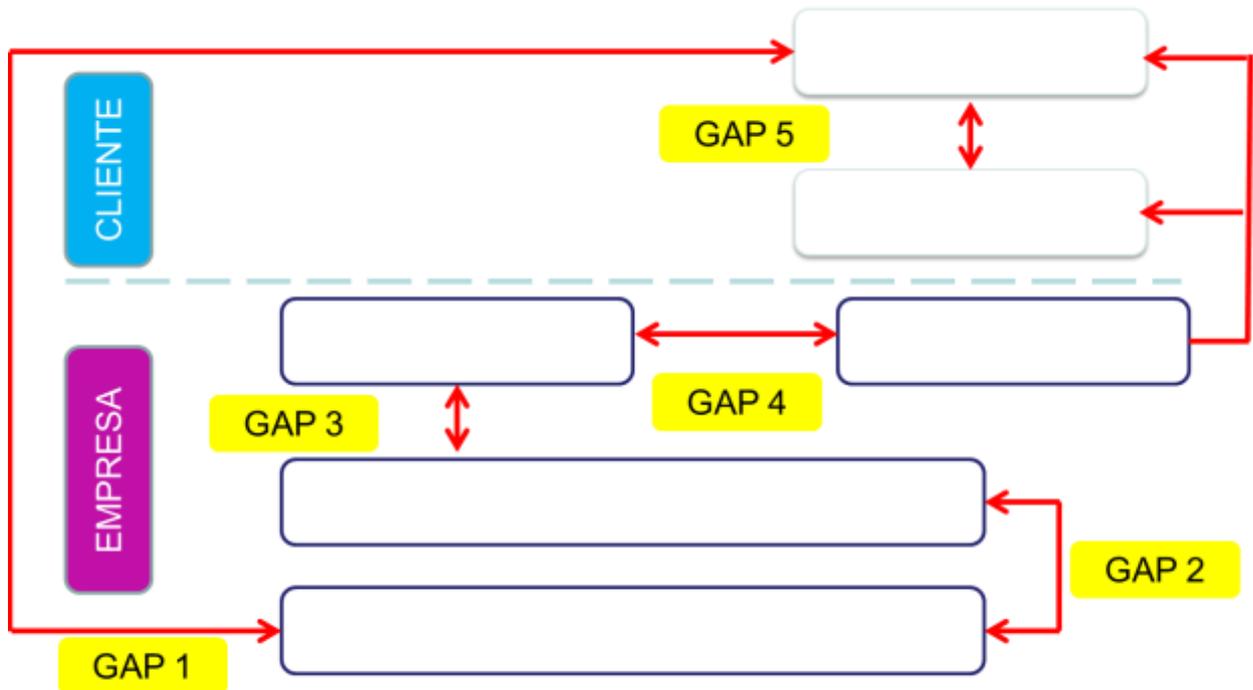
Across

1. La dimensión de SERVQUAL que considera horarios de trabajo convenientes para los clientes es la _____.
3. SIGO es una herramienta de gestión y de rápida _____ para el mejoramiento de la calidad en las PYMES.
4. El _____ es un distintivo que se le otorga a todos los prestadores de servicios turísticos que están certificados.
5. La heterogeneidad es una _____ de los servicios.
6. CHECK LIST es un _____ de actividades necesarias para la ejecución correcta de un proceso definido.
8. La ESTANDARIZACIÓN es un elemento de las 5'S que considera hacer el ' _____ de limpieza' un hábito.

Down

1. SERVQUAL basa su cuestionario sobre la _____.
2. La diferencia entre el valor total y los costos para la producción de los bienes o servicios se llama _____.
5. La _____ es el conjunto de creencias y valores compartidas por las personas.
7. La _____ es el conjunto de creencias y valores compartidas por las personas.

2. Grafique las brechas del modelo de deficiencias (20 puntos) y señale cómo se puede cerrar cada brecha (20 puntos).



Fuente: Parasuraman et al. (1988)