

AÑO: 2019	PERIODO: I Término
MATERIA: Cultura del servicio	PROFESOR: Lady Soto M.Sc.
EVALUACIÓN: Final	FECHA:
COMPROMISO DE HONOR	
<p>Yo, al firmar este compromiso, reconozco que el presente examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, que puedo usar una calculadora <i>ordinaria</i> 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.</p> <p>Firmo al pie del presente compromiso, como constancia de haber leído y aceptar la declaración anterior.</p> <p>"Como estudiante de ESPOL me comprometo a combatir la mediocridad y actuar con honestidad, por eso no copio ni dejo copiar".</p> <p>Firma: _____ NÚMERO DE MATRÍCULA: _____ PARALELO: _____</p>	

1. Escoja la respuesta correcta (5 puntos cada una)

Los estándares de calidad son:

- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir objetivos.
- Documento que especifica el SGC de una organización.
- Requisitos mínimos que se fijan en las normas técnicas de gestión y calidad que deben cumplir los y las prestadores(as) de servicios turísticos.
- Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Una certificación es:

- Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría frente a los criterios de auditoría.
- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias.
- Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de su competencia para evaluar.
- Atestación de tercera parte relativa a un producto, proceso, sistema o persona.

La entidad gubernamental, que entrega reconocimientos de calidad turística en el país:

- ISO
- MINTUR
- INEN
- Bureau Veritas

2. Responda Verdadero (V) o Falso (F) según corresponda (1 punto cada una)

- La Guía de recomendaciones de uso y manejo de las herramientas para la gestión de la calidad turística, para facilitar su implementación a los responsables del sistema de gestión en los establecimientos turísticos en Ecuador comprende 33 herramientas. ()
- El reconocimiento Q Ecuador es aplicable a establecimientos de alimentos y bebidas, alojamiento y operadoras turísticas. ()
- Una competencia laboral es el conjunto de capacidades entendidas como conocimientos, habilidades y actitudes de una persona para desempeñar exitosamente una ocupación laboral, en diferentes contextos. ()

- d) Los sellos de calidad turística proporcionan beneficios como confianza, seguridad, transparencia y satisfacción. ()
- e) Un sello de calidad turística es un distintivo que se le otorga a todos los y las prestadores(as) de servicios turísticos que están certificados en alguna de las normas de calidad turística. ()

3. Asocie según convenga: (5 puntos)

- a) ISO 14000
b) ISO 26000
c) ISO 45001
d) ISO 22000
- 1) Manejo ambiental
2) Responsabilidad social
3) Responsabilidad social
4) Manejo seguro de alimentos
- A. a1, b2, c3, d4
B. a2, b3, c4, d1
C. a3, b4, c1, d2
D. a4, b1, c2, d3

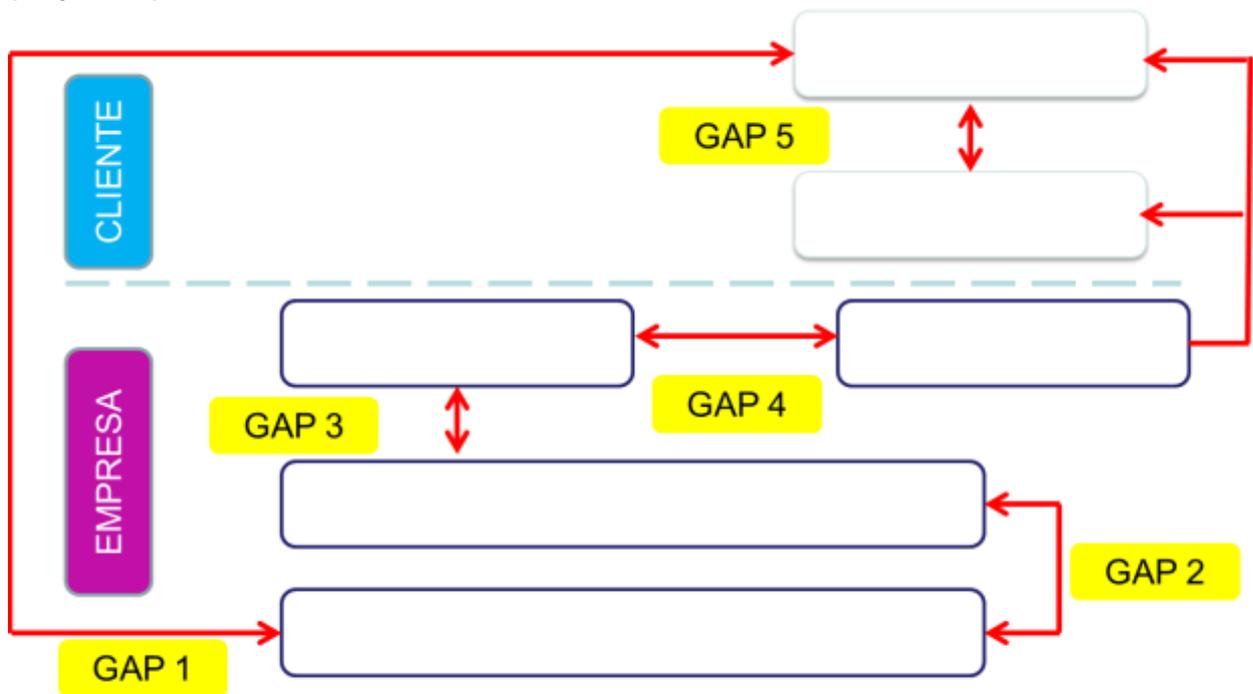
4. Elabore un diagrama de Ishikawa de un hotel en donde los huéspedes se quejan por la demora de la entrega de habitaciones (5 puntos)

5. Detalle cómo está compuesta la cadena de valor (6 puntos)

6. Mencione al menos 4 herramientas de la calidad (4 puntos)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

7. Grafique las brechas del modelo de deficiencias y explique el motivo por el cual se da cada uno (10 puntos)



Fuente: Parasuraman et al. (1988)