



- II. Con base en el ejercicio anterior, reflexiona sobre la calidad que debes ofrecer en tus servicios y productos. Escribe tus comentarios en el cuadro siguiente.

- III. Describe, con tus palabras, los beneficios de darle seguimiento a los clientes.



Beneficios

-
-
-
-
-
-
-
-
-



IV. Acude a un centro turístico local y entrevista a tres integrantes del personal general, incluyendo al encargado. Apóyate del siguiente cuestionario:

Situación de los empleados	1	2	3	4	5
Ética de los empleados					
Existe inclusión y diversidad entre mis empleados					
Hay oportunidad de crecimiento para todos					
Existe un ambiente saludable de trabajo					
Existe responsabilidad y eficiencia en todos los trabajadores					
La productividad en general es buena					
La relación entre los trabajadores es buena					

Compromiso con la comunidad	1	2	3	4	5
Mi empresa aporta beneficios al entorno (donativos, proyectos, voluntariado, etc.)					
Existe apoyo de la empresa en actividades sociales y comunitarias					
Conocemos las expectativas que tienen los clientes acerca de nosotros					
Participamos activamente en la mejora de la calidad de vida del entorno					

Preservación del medio ambiente	1	2	3	4	5
La empresa cumple con las obligaciones indicadas para la localidad (separación, recolección y reciclaje)					
Tenemos programas de cuidado al medio ambiente					
Participamos en campañas de prevención, conservación y regeneración del medio ambiente					
Se promueve el cuidado y aprovechamiento de los recursos					
Tenemos un programa para minimizar la generación de desperdicios					
Usamos material reciclable para nuestras actividades					
Donamos los excedentes o recursos que ya no necesitamos					

Competitividad	1	2	3	4	5
Cumplimos en tiempo y forma con las obligaciones fiscales					
Llevamos una buena relación con los proveedores					
La satisfacción de nuestros clientes es alta					
La relación con nuestra competencia es sana					
La relación precio-calidad que brindamos es buena					
Nuestros clientes tienen confianza en el establecimiento					
Contamos con apoyo y cooperación de la comunidad y viceversa					



V. De acuerdo con las respuestas del cuestionario anterior, determina un plan de desarrollo y descríbelo en los recuadros siguientes.

<p>Objetivo de tu plan</p>	<ul style="list-style-type: none">••
<p>Acciones para alcanzar los objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none">••
<p>Desarrollo de estrategia</p>	<ul style="list-style-type: none">••
<p>Periodo para alcanzar los objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none">••
<p>Evaluación de los resultados</p>	<ul style="list-style-type: none">••