|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del alumno (a) Elisa Fernanda Navarro Arizmendi** |  | **Sello de autorización** |
| **Profesor** | **DRA. LUZ ELENA CERVANTES MONROY** | **Parcial**  | **4º PARCIAL** |  |
| **Carrera** | **LNU** | **8º cuatrimestre** |  | **Fecha** | **11042023** |
| **Materia** | **CALIDAD DE LOS SERVICIOS** | **Nomenclatura del Grupo** **LNU17EMC0120-A** |
|  | **Total de Preguntas:** |  | **Calificación :**  |

**INSTRUCCIONES:**

Responde conletra clara y presiza los siguientes reactivos:

**I) REACTIVOS DE OPCIÓN MÚLTIPLE**

Subraya la respuesta correcta de lo que se pide en cada pregunta. **10 ptos.**

**1.-** ¿Qué son los estándares de calidad?

 **a.** Los estándares establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el

 desempeño.

 b. Establecen criterios para el desarrollo solo de políticas.

 c. establecen criterios para el desarrollo solo para medir desempeño.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta.

**2.-** Existen diferentes metodologías para la formulación de estándares de calidad, uno

 de ellos es el Blueprinting ¿A qué nos referimos?

 a. El objetivo de la gestión de procesos tener el control en la organización.

 b. El objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad por pensar

 en el consumidor.

  **c**. A planos de servicio.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta.

**3.-** En el área de la prestación de servicios de salud, Abedis Donabedian, identificó una

 serie de elementos en cuanto a la evaluación de la calidad ¿Cómo cuales?

 a. Se considera solo la eficiencia.

 **b.** La importancia de los componentes técnicos, interpersonal, y del entorno, estos

 añadidos al análisis de la estructura, proceso y resultado favorecen el análisis

 sistemático de las situaciones y su mejora continua.

 c. Se considera solo el valor para el cliente.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta.

**4.-** Los elementos para evaluar, llamadas dimensiones de la calidad, para la formulación

 de estándares de calidad de acuerdo con Donabedian ¿Cuáles son? calidad?

 a. Solo el cliente se tiene que considerar.

 b. Solo satisfacer las necesidades del cliente.

 **c.** Adecuación, accesibilidad, continuidad, eficacia, efectividad, aceptabilidad,

 seguridad y oportunidad.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta.

**5.-** ¿Qué se entiende por calidad?

 **a.** Calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y en

 consecuencia de una nueva cultura empresarial.

 b. Solo renovación total del personal.

 c. Solo el cambio de mentalidad o manera de pensar.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta

**6.-** El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada

 la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que

 las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

 ¿Cuáles son esas etapas?

 **a.** Planificar, hacer, controlar o verificar y actuar.

 b. Solo hacer, controlar.

 c. Solo controlar o verificar y actuar.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta.

**7.-** En el enfoque moderno . ¿Cuáles son los aspectos de calidad que requieren?

 a. Solo identifica la calidad total.

 **b.** Se identifica la calidad total, se previene, se ven afectadas todas las actividades de

 la empresa, la responsabilidad es de todos los miembros, se sostiene una cultura de

 calidad, el compromiso es de la alta dirección, entre otras.

 c. Solo la responsabilidad de todos los miembros.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta.

**8.-** ¿Qué promueve la cultura de calidad?

 a. Solo los objetivos de calidad encaminados hacia la mejora continua en algunos de

 los niveles.

 b. Solo utilizar todos los recursos disponibles al menor costo.

 **c.** Promueve la eliminación de todo tipo de despilfarros, que en el sector de la

 atención en salud es necesaria por la falta de recursos disponibles.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta.

**9.-** ¿Qué requiere la cultura de calidad?

 **a.** El planteo de un nuevo cambio organizacional donde se premien las aptitudes

 para el aprendizaje y el compromiso, tanto en términos individuales como

 organizacionales.

 b. Solo el compromiso.

 c. Solo un nuevo cambio organizacional.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta.

**10.-** Un cambio organizacional orientado hacia la calidad privilegiará para ¿Qué aspectos?

 a. Hacer solo compromiso con la visión, misión.

  **b**. Compromiso con la visión, misión y objetivos estratégicos. Promover y

 estimular las conductas dirigidas al aprendizaje y capacitación continua. Fomentar el

 trabajo en equipos autónomos, multidisciplinarios con capacidad en auto dirigirse.

 Ejercer un liderazgo que estimule la mejora continua y Realizar evaluaciones de

 desempeño con base en los objetivos de la organización.

 c. Solo Promover y estimular las conductas.

 d. Ninguna de las anteriores es correcta

**REACTIVOS DE RESPUESTA CORTA: 5 ptos.**

**11**.- ***La confianza y creatividad*** que los estándares, procedimientos y expectativas traen a una empresa y a sus empleados y agentes aumentan la confianza con el paso del tiempo cuando cada uno en la empresa los entiende y actúa coherentemente.

**12**.- Si los propietarios y gerentes cumplen con sus propias políticas, los empleados y agentes pueden actuar libremente y con confianza dentro de los límites definidos. Esto tiene como consecuencia que se pueda ***desarrollar el potencial humano*** ya que los empleados no temen más ser castigados por violar algún estándar que no conocen.

**13**.- El Ciclo PDCA es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua. El nombre del Ciclo PDCA (o Ciclo PHVA) viene de las siglas ***Planificar, Hacer***, ***Verificar y Actuar***, en inglés “Plan, Do, Check, Act”. También es conocido como Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor.

**14.-** Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar. Deming reconoció la importancia de considerar los ***procesos administrativos estadísticamente***. Deming hablaba sobre la importancia del liderazgo de la alta dirección, las asociaciones entre clientes y proveedores y la mejora continua en los procesos de manufactura y desarrollo de productos.

**15**.- El enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y en consecuencia de una ***nueva cultura empresarial***; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal, que no se aplica en los modos de administración tradicional.

**REACTIVOS DE PREGUNTAS ABIERTAS: 10 ptos.**

16.- RESUME La Gestión de la Calidad

Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él.

17.- RESUME Los costos de Calidad.

Son los recursos que se invierten por parte de la organización para cumplir con los requisitos de calidad, al mismo tiempo que se evitan y previenen errores en la producción

18.- RESUME Los costos de no Calidad.

Representan, el precio del incumplimiento o costos de hacer las cosas mal y son aquellas erogaciones producidas por ineficiencias o incumplimientos, las cuales son evitables

19.- RESUME Cultura organizacional.

La cultura de la calidad requiere el planteo de un nuevo cambio organizacional donde se premien las aptitudes para el aprendizaje y el compromiso, tanto en términos individuales como organizacionales.

20.- RESUME La calidad.

Es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto

21.- RESUME Los 14 puntos de Deming.

1. Crear y dar a conocer a todos los empleados una declaración de los objetivos y propósitos de la empresa. La administración debe demostrar en forma constante su compromiso con esta declaración. 2. Aprender la nueva filosofía, desde los altos ejecutivos hasta las bases de la empresa. 3. Entender el propósito de la inspección, para la mejora de los procesos y reducción de los costos. 4. Terminar con la práctica de premiar los negocios basándose únicamente en el precio. 5. Mejorar el sistema de producción y servicio en forma continua y permanente. 6. Instituir la capacitación y el entrenamiento. 7. Aprender e instituir el liderazgo. 8. Eliminar el temor. Crear confianza. Crear el ambiente adecuado para la innovación. 9. Optimizar los procesos en busca del logro de los objetivos y propósitos de la empresa mediante el esfuerzo de equipos, grupos y áreas de personal 10. Eliminar las exhortaciones (instigaciones) en la fuerza laboral. 11. A) Eliminar las cuotas numéricas para la producción, en cambio, aprende a instituir métodos para mejora. B) Eliminar la administración por objetivos y en vez de ella aprender las capacidades de los procesos y como mejorarlos. 12. Eliminar las barreras que evitan que las personas se sientan orgullosas de su trabajo. 13. Fomentar la educación y la automejora en cada persona. 14. Aprender acciones para lograr la transformación.

23.- ¿Cuál es la clasificación de la norma ISO 9001 2015?

Son 4 etapas: planificar, hacer, controlar, actuar

24.- ¿Qué significa certificación en nuestro pais en relaación con las empresas e instituciones?

Muestran que una organización está cumpliendo con los estándares de calidad estipulados para ofrecer un buen producto o servicio

25.- ¿Que sinifica cultura de calidad?

Se basa en creencias y valores de identidad corporativa y persigue el alcance de los objetivos empresariales en cuanto a la calidad de sus productos, como a la satisfacción de sus clientes