|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del alumno (a)** | | |  | | | | **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

17.- RESUME Los costos de Calidad .

18.- RESUME Los costos de no Calidad.

19.- RESUME Cultura organizacional.

20.- RESUME La calidad.

21.- RESUME Los 14 puntos de Deming.

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

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

25.- ¿ Que sinifica cultura de calidad?