



LIC: MAGNER JOEL HERRERA ORDOÑEZ

ALUMNA: AURI PEREZ MORALES

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

GRUPO: (A) 8° CUATRIMESTRE

LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

CUESTIONARIO: UNIDAD 4

1. ¿Es el deseo de satisfacer algo de lo que se carece?
- a) Expectativa
 - b) Necesidad**
 - c) Percepción
 - d) Satisfacción
2. Tipo de necesidad cuya satisfacción es imprescindible pues están ligadas a la condición humana, su subsistencia y desarrollo.
- a) Primaria**
 - b) Secundaria
 - c) Terciaria
 - d) Cuaternaria
3. ¿Son una importante herramienta para conocer las necesidades y expectativas del cliente, las cuales son realizadas con la ayuda de un cuestionario de consulta a personas definidas con anterioridad?
- a) Observación
 - b) Entrevista
 - c) Encuesta**
 - d) Prueba de calidad
4. ¿Son una importante herramienta para conocer las necesidades y expectativas del cliente, realizada por medio de una conversación, cuya finalidad es la obtención de información?
- a) Prueba de calidad
 - b) Observación
 - c) Entrevista**
 - d) Encuesta
5. ¿Permite definir de forma directa el comportamiento del usuario frente al uso de un producto, permitiendo generar estrategias como de cómo mejorar el producto, atraer el usuario, variar su lugar de venta, etc.?
- a) Encuesta
 - b) Entrevista
 - c) Prueba de calidad
 - d) Observación**
6. ¿Se utiliza para comparar dos, tres o más productos, se realiza en forma privada, y los datos a comparar dependen de los antecedentes que se deseen conocer?
- a) Prueba de calidad
 - b) Pautas de observación
 - c) Análisis de productos similares**
 - d) Técnicas de grupo
- 15/02/2028

ENCUESTA: UNIDAD 4

7. ¿Se realiza cuando el producto está por salir o ya salió al mercado y permite asegurar o confirmar los atributos del producto o determinar posibles cambios?

- a) Prueba de calidad
- b) Pautas de observación
- c) Análisis de productos similares
- d) Técnicas de grupo

8. ¿Consiste en reunir a un pequeño grupo de personas con el fin de entrevistarlas y generar una discusión en torno a un producto, servicio, idea, publicidad, etc.?

- a) Sistema ServQual
- b) Escala Likert
- c) Sistema LibQual
- d) Focus Group

9. ¿Es un sistema predictivo que nos ayuda a conocer con una mayor seguridad cómo va a evolucionar algún elemento en el futuro mediante una serie de técnicas de prospección?

- a) Focus Group
- b) Método Delphi
- c) Forecasting
- d) Sistema LibQual

10. ¿Es un instrumento de medición que sirve para medir las actitudes bajo la forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se solicita la reacción de los individuos?

- a) Sistema ServQual
- b) Escala Likert
- c) Sistema LibQual
- d) Focus Group

11. ¿Es una herramienta que permite evaluar la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios ofertados por las bibliotecas, y conocer sus expectativas en relación con estos servicios?

- a) Sistema ServQual
- b) Escala Likert
- c) Sistema LibQual
- d) Método Delphi

12. ¿Se encuentra como parte de la norma ISO 9000:2005, y se define como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos?

- a) Expectativa
- b) Satisfacción
- c) Necesidad
- d) Percepción

13. Los niveles de satisfacción del cliente indican:

- a) El resultado que el cliente percibe al obtener el producto o servicio.
- b) Las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.
- c) Que se superan las expectativas del producto o servicio
- d) Que el cliente encontró todo lo que necesita.

14. Uno de los elementos de la satisfacción del cliente es el rendimiento, es decir:

- a) El resultado que el cliente percibe al obtener el producto o servicio.
- b) Las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.
- c) Cuando se superan las expectativas del producto o servicio
- d) Cuando el cliente encuentra todo lo que necesita.

15. Uno de los elementos para medir la satisfacción del cliente es la escala de satisfacción del consumidor (CSAT), la cual:

- a) Son preguntas básicas. Ejemplo: ¿Qué valoración le daría a la empresa después de su experiencia?
- b) Se pregunta si se recomendaría a la empresa a un conocido, mediante una escala entre el 1-10.
- c) Se obtiene por medio de encuestas telefónicas breves usando los valores del 1-10.
- d) Se hace uso del Internet y diferentes perfiles sociales.

16. ¿Es aquel valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió?

- a) Valor percibido
- b) Valor recibido
- c) Valor despectivo
- d) Valor empresarial

17. Es un decálogo de la satisfacción del cliente el cual dice que una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y de clientes. Si resulta inevitable un incumplimiento, se debe pedir disculpas y ofrecer alguna compensación.

- a) No hacer esperar a un cliente
- b) Enfocarse a hacer clientes antes que ventas
- c) Dar siempre lo prometido
- d) Nunca se debe discutir con un cliente

18. ¿Es uno de los beneficios de la satisfacción del cliente en una organización?

- a) El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio.
- b) El cliente satisfecho busca a la competencia para comparar sus servicios.
- c) El cliente satisfecho, por lo general, solo compra una vez.
- d) El cliente satisfecho siempre dice la verdad y tratan a las personas con respeto y cortesía.