

[Contenidos](#) > [Unidad](#) > [Evaluación](#) 

Parcial 1

Parcial 1

- Puntaje total: 100.00
- Puntaje de aprobación: 60.00
- Incorrectas restan: No
- Abierta: desde 10/04/2024 00:00 hasta 15/04/2024 23:59

Realización

- Fecha: 12/04/2024 08:53:32
- Tiempo realización: 01:30:22
- Cantidad de veces realizada: 1
- Cantidad de respuestas correctas: 46 / 50

 Aprobada - 92.00

Calidad Estatal es la contribución a la generación de valor público según la orientación que define e interpreta el interés general y que responde a las prioridades y objetivos establecidos para la gestión pública.

verdadero

falso

(2.00 puntos)

Kaizen significa grandes mejoras de una situación dada como resultado de esfuerzos discontinuos.

Verdadero

Falso

(2.00 puntos)

En el conjunto de procesos de producción de servicios, influye más de un factor, inclusive a veces en forma simultánea.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

Todas las organizaciones son mejorables. Lo importante es conocer cuál es su situación presente y tratar de construir sobre ella en función de la organización que pretendemos.

- Verdadero
- Falso

(2.00 puntos)

Los procesos de Calidad inician con equipos de mejora o el equipo de mejora es el resultado natural de los procesos de Calidad

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

En la administración pública, recibir un buen servicio es sólo el umbral a partir del cual un ciudadano reconoce mayor valor.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

Las encuestas de opinión, cuando éste sea el método que se emplea para conocer el

grado en el que los servicios se adecuan a las expectativas, medirán la calidad percibida.

- Verdadero
 Falso

(2.00 puntos)

El instrumento principal para lograr las mejoras son las personas, su formación y motivación, una cultura organizativa de armonía.

- Verdadero
 Falso

(2.00 puntos)

hay organismos de la administración pública nacional que han certificado la norma ISO.

- Falso
 Verdadero

(2.00 puntos)

La planificación no es un proceso.

- Verdadero
 Falso

(2.00 puntos)

El coordinador de un equipo de mejora no necesita tomar nota de la reunión porque cuenta con el compromiso de los concurrentes.

- Falso

Verdadero

(2.00 puntos)

Es indispensable depender de la inspección para lograr la calidad.

V

F

(2.00 puntos)

La representación gráfica del proceso de mejora continua es el ciclo PDCA.

Verdadero

Falso

(2.00 puntos)

La calidad estatal se mide con los logros que el organismo considera que ha logrado, no es necesario medir resultados contraponiéndolos a la percepción de sus destinatarios.

FALSO

VERDADERO

(2.00 puntos)

los procesos son conjuntos de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida

Verdadero

Falso

(2.00 puntos)

Con un fuerte liderazgo alcanza aunque no esté garantizada la participación del personal en una gestión de calidad.

Falso

Verdadero

(2.00 puntos)

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas, según la norma ISO.

Verdadero

Falso

(2.00 puntos)

Calidad programada. La que la organización ha pretendido dar.

Verdadero

Falso

(2.00 puntos)

En una gestión de Calidad, metodología y procedimientos deben estar aprobados aunque el personal no los conozca.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

Juran afirma: «los grandes objetivos conducen directamente a los resultados». No se necesita desplegarlos, dividirlos en objetivos específicos.

- Verdadero
- Falso

(2.00 puntos)

Calidad necesaria o percibida. Es la que el proveedor brinda.

- Verdadero
- Falso

(2.00 puntos)

Las quejas pueden definirse como manifestaciones de los usuarios de un servicio o de un bien físico, acerca de las diferencias entre las prestaciones que esperaban encontrar y las que realmente creen haber encontrado.

Las quejas pueden considerarse como un indicador de la diferencia entre la calidad percibida y la calidad esperada.

- Verdadero
- Falso

(2.00 puntos)

La gestión de las relaciones como principio de calidad no incluye el fortalecimiento de nuestros proveedores.

F

V

(2.00 puntos)

aceptamos cierto margen de error en los servicios que recibimos, pero ese margen es también un límite, el límite del acuerdo o la aceptación tácita o implícita.

Falso

Verdadero

(2.00 puntos)

El rol performativo del Estado consiste en la capacidad e iniciativa ejercida por el Estado para anticipar, orientar y/o modelar las preferencias ciudadanas mediante políticas activas de formación, sensibilización, información, afirmación y reconocimiento de derechos

verdadero

falso

(2.00 puntos)

Reducir el déficit fiscal garantiza calidad estatal.

falso

verdadero

(2.00 puntos)

La última versión de la norma ISO 9001 es del año pasado.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

En Gestión de Calidad, no es necesaria la participación del personal porque no está garantizada en el esquema inicial.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

La planificación es tarea de un día o de una época del año. Es algo que no está permanentemente mejorándose.

- Verdadero
- Falso

(2.00 puntos)

Lo importante en Calidad es llegar a conocer quién se equivocó, qué área falló, aplicar el correctivo y seguramente no volverá a producirse.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

Para lograr Calidad Estatal es necesario que las políticas públicas, los sistemas político administrativos, la gestión, estén articulados.

VERDADERO

FALSO

(2.00 puntos)

El plan tiene que contener, básicamente, objetivos, responsables, recursos físicos y financieros, el equipo humano y tecnológico necesario, un cronograma ajustable y una evaluación permanente.

Verdadero

Falso

(2.00 puntos)

Calidad realizada. La que es capaz de obtener la persona que presta el servicio o ejecuta el trabajo.

Verdadero

Falso

(2.00 puntos)

Los Círculos de calidad son grupos que se reúnen voluntariamente con regularidad, para identificar y resolver problemas suscitados en el trabajo y proponer soluciones que serán luego aprobadas en el ámbito que corresponda

Falso

Verdadero

(2.00 puntos)

Si funciona bien, si siempre se hizo así y no hubo reclamos, no necesita revisión.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

El modelo de Calidad Estatal pretende una sociedad inclusiva e igualitaria, con perspectiva de género y diversidad, orientada al desarrollo sostenible.

- VERDADERO
- FALSO

(2.00 puntos)

En una gestión de calidad no es necesario que cada fase del proceso añada algún valor al mismo.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

Un mapa de procesos representa gráficamente la secuencia e interacción de los diferentes procesos de una organización.

- verdadero
- falso

(2.00 puntos)

La servucción es la prestación de servicios.

- F
- V

(2.00 puntos)

El que lidera no necesita impulsar el empoderamiento de los empleados ya que cada uno sabe lo que tiene que hacer.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

Acción preventiva es la acción tomada para eliminar la/s causa/s raíz/ces de cualquier situación indeseable potencial con el fin de evitar que se produzca.

- verdadero
- falso

(2.00 puntos)

Los servicios, sea quien sea quien los preste, se diferencian de los productos físicos.

- Verdadero
- Falso

(2.00 puntos)

La cadena de Valor Público es el conjunto de actividades realizadas por instituciones públicas que dan respuesta a necesidades o demandas de la ciudadanía.

- verdadero
- falso

(2.00 puntos)

La norma ISO 9000 define a la calidad como "el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos."

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

Feigenbaum afirma que si toda la organización dedica sus esfuerzos a realizar su tarea del mejor modo posible y de acuerdo con lo que el destinatario espera, el producto o servicio que resulta tendrá un mayor grado de calidad.

- Verdadero
- Falso

(2.00 puntos)

Evitemos pérdidas de tiempo en consultas innecesarias contando con la colaboración del área proveedora de información.

- Falso
- Verdadero

(2.00 puntos)

El enfoque en el/la usuario/a es una metodología que permite identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, y en priorizar los procesos que repercuten en su satisfacción.

- verdadero
- falso

(2.00 puntos)

La Gestión del Riesgo desarrolla y coordina acciones orientadas a mantener los riesgos de efectos adversos a una organización, dentro de los límites asumidos por la misma.

verdadero

falso

(2.00 puntos)

ORGANIZAR es distribuir tareas entre los equipos de personal, físico y material.

Verdadero

Falso

(2.00 puntos)

El registro de lo sucedido es útil para medir dónde estuvimos, dónde estamos y dónde queremos estar: Análisis y evaluación objetiva.

Falso

Verdadero

(2.00 puntos)

[Anterior](#)

[Siguiete](#)

