

Pregunta 1

Sin responder aún

Puntúa como 1,00

🚩 Marcar pregunta

⚙️ Editar pregunta

El primer paso para elaborar un plan de mejora en un servicio es la identificación de la situación a mejorar. Esta identificación se puede hacer a través del análisis de:

Seleccione una:

- a. Cuadros de indicadores
- b. Encuestas de satisfacción de usuarios
- c. Sugerencias y reclamaciones
- d. Todas las anteriores son correctas

Pregunta 2

Sin responder aún

Puntúa como 1,00

🚩 Marcar pregunta

⚙️ Editar pregunta

En el análisis de la satisfacción de usuarios mediante encuesta, se puede utilizar el cálculo de las correlaciones para valorar la importancia que cada atributo tiene sobre la Satisfacción Global

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso

Pregunta 3

Sin responder aún

Puntúa como 1,00

🚩 Marcar pregunta

⚙️ Editar pregunta

Las actividades que se incluyen en un plan de mejora son:

Seleccione una:

- a. Establecimiento de objetivos de mejora
- b. Formulación e implementación de acciones de mejora
- c. Revisión de las acciones de mejora implementadas
- d. Evaluación de las acciones de mejora implementadas
- e. Todas las respuestas son correctas

Pregunta 4

Sin responder aún

Puntúa como 1,00

🚩 Marcar pregunta

⚙️ Editar pregunta

Una de las técnicas de identificación de las causas de un problema es el Diagrama de Pareto

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso

Pregunta 5

Sin responder aún

Puntúa como 1,00

🚩 Marcar pregunta

⚙️ Editar pregunta

Un buen plan de acción de mejora puede surgir del análisis de

Seleccione una:

- a. Las medidas de la calidad, la determinación del problema y la identificación de las causas de ese problema
- b. La valoración de la satisfacción de los usuarios, las sugerencias y reclamaciones y el análisis histórico de los indicadores
- c. Las tareas, responsables y fechas para implementar la mejora propuesta
- d. b y c son correctas