Osakidetza



TÉCNICO/A SUPERIOR ORGANIZACIÓN

PREGUNTAS

1. La estructuración de las organizaciones. ¿Con cuál de los mecanismos de control, que según MINTZBERG parecen explicar las formas en que las organizaciones coordinan su trabajo, se consigue la coordinación con la simple comunicación informal? Señale la respuesta correcta.

a) La supervisión directa.
b) La normalización.
c) La adaptación mutua.
d) Todas las respuestas son falsas.

2. La estructuración de las organizaciones. ¿En qué parte de la organización las personas analistas de control normalizan los procesos de trabajo? Señale la respuesta correcta.

a) En el staff de apoyo.
b) En la tecnoestructura.
c) En el núcleo de operaciones.
d) En la línea media.

3. La estructuración de las organizaciones. ¿Con qué tipo de configuración estructural se corresponde una organización en la que el principal mecanismo de coordinación es la normalización de las habilidades, la parte fundamental de la organización es el núcleo de operaciones y el tipo de descentralización es tanto vertical como horizontal? Señale la respuesta correcta.

a) La burocracia profesional.
b) La estructura simple.
c) La burocracia maquinal.
d) La forma divisional.

4. La estructuración de las organizaciones. En relación con la especialización del trabajo como parámetro de diseño de la organización, Señale la respuesta FALSA:

a) La especialización horizontal del puesto separa la realización del trabajo y la administración del mismo.
b) La especialización del puesto en la dimensión horizontal constituye una parte intrínseca de toda organización.
c) Los puestos directivos suelen ser los menos especializados de la organización.
d) Los puestos complejos, de especialización horizontal pero no vertical, suelen considerarse profesionales.



5. La estructuración de las organizaciones. ¿Con cuál de los mecanismos de control, que según Mintzberg parecen explicar las formas en que las organizaciones coordinan su trabajo, se consigue la coordinación al responsabilizarse una persona del trabajo de los demás? Señale la respuesta correcta.

a) La adaptación mutua.
b) La normalización.
c) La supervisión directa.
d) Ninguna de las anteriores es correcta.

6. La estructuración de las organizaciones. Según Mintzberg, ¿qué parte de la organización se ocupa de que la organización cumpla, efectivamente, con su misión y de que satisfaga los intereses de las personas que controlan o tienen algún poder sobre la organización? Señale la respuesta correcta.

a) El núcleo de operaciones.
b) El ápice estratégico.
c) La línea media.
d) La tecnoestructura.

7. La estructuración de las organizaciones. ¿Con qué tipo de configuración estructural se corresponde una organización en la que el principal mecanismo de coordinación es la normalización de los procesos de trabajo, la parte fundamental de la organización es la Tecnoestructura y los principales parámetros de diseño son la centralización vertical y descentralización horizontal limitada? Señale la respuesta correcta.

a) La burocracia maquinal.
b) La estructura simple.
c) La burocracia profesional.
d) La forma divisional.

8. La estructuración de las organizaciones. Según Mintzberg ¿qué parte de la organización abarca a aquellos miembros que realizan el trabajo básico directamente relacionado con la producción y servicios? Señale la respuesta correcta.

a) La línea media.
b) La tecnoestructura.
c) El núcleo de operaciones.
d) El *staff* de apoyo.

9. La estructuración de las organizaciones. Según Mintzberg la agrupación constituye un medio fundamental para la coordinación del trabajo en la organización. ¿En qué tipo de agrupación las unidades se forman de acuerdo con los productos que fabrican o los servicios que realizan? Señale la respuesta correcta.

a) Agrupación por clientes.
b) Agrupación según el output.
c) Agrupación por resultados.

d) Agrupación según el proceso de trabajo y la función.

10. La estructuración de las organizaciones. En el *continuum* de mecanismos de coordinación de Mintzberg, ¿cuál es el orden correcto a medida que el trabajo se vuelve más complejo (antes de volver a la adaptación mutua)? Señale la respuesta correcta.

a) Normalización de habilidades → Supervisión directa → Normalización de procesos → Normalización de resultados.
b) Normalización de resultados → Normalización de procesos → Normalización de habilidades → Adaptación mutua.
c) Supervisión directa → Adaptación mutua → Normalización de resultados → Normalización de procesos.
d) Adaptación mutua → Supervisión directa → Normalización de procesos de trabajo → Normalización de resultados → Normalización de habilidades

11. La estructuración de las organizaciones. ¿Cuál de las siguientes unidades es un ejemplo claro de *staff* de apoyo? Señale la respuesta correcta.

a) Jefatura de taller.
b) Programación de la producción.
c) Cantina de fábrica.
d) Ingeniería de métodos y tiempos.

12. La estructuración de las organizaciones. ¿Cuál NO es una función del núcleo de operaciones según Mintzberg?

a) Asegurar inputs.
b) Definir la estrategia de la organización.
c) Transformar inputs en outputs de forma instantánea.
d) Distribuir outputs y dar apoyo directo.

13. La estructuración de las organizaciones. Según Mintzberg, ¿qué información sí permite ver de un vistazo el organigrama? Señale la respuesta correcta.

a) Posiciones existentes, cómo se agrupan en unidades y el flujo de autoridad formal.
b) Cultura y valores; mapa informal; clima laboral y productividad por responsabilidad.
c) Redes informales y rumorología.
d) Productividad por puesto y costes unitarios.

14. La estructuración de las organizaciones. En el *continuum* de mecanismos de coordinación de Mintzberg, ¿qué mecanismo reaparece cuando el trabajo es extremadamente complejo y no resulta viable normalizar procesos, resultados ni habilidades? Señale la respuesta correcta.

a) Supervisión directa.
b) Normalización de procesos de trabajo.



c) Normalización de resultados.
d) Adaptación mutua.

15. La estructuración de las organizaciones. En el sistema regulado de flujos (planificación y control), ¿qué describe el flujo ascendente que sube por la jerarquía? Señale la respuesta correcta.

a) Órdenes y programas de acción, funciones y responsabilidades asignadas al personal según se escala.
b) Rumor y redes informales.
c) Información de *feedback* (rendimiento, excepciones) agregada progresivamente.
d) Decisiones estratégicas ya autorizadas.

16. La estructuración de las organizaciones. ¿Qué tipo de acoplamiento entre tareas implica interdependencia recíproca, donde las salidas de una unidad son entradas de otra y viceversa (p. ej., operaciones y mantenimiento en una aerolínea)? Señale la respuesta correcta.

a) Mancomunado.
b) Secuencial.
c) Recíproco.
d) Aleatorio.

17. Dirección estratégica. En un análisis DAFO, "la falta de una dirección estratégica clara" es: (Señale la respuesta correcta)

a) Un punto fuerte interno potencial.
b) Una oportunidad externa potencial.
c) Un punto débil interno potencial.
d) Una amenaza externa potencial.

18. Dirección estratégica. ¿Cuáles son las tres características más relevantes para identificar los principales grupos de interés (*stakeholders*) de una organización, en función de su importancia y posible impacto en los objetivos de la organización? Señale la respuesta correcta.

a) El poder, la relevancia y la presión.
b) El poder, la legitimidad y la urgencia.
c) El interés, la relevancia y el impacto.
d) La proximidad, el impacto y la urgencia.

19. Dirección estratégica. ¿Cuáles son los diferentes enfoques del proceso de decisión estratégica? Señale la respuesta correcta.

a) La racionalidad limitada del decisor, el aprendizaje en el proceso de decisión estratégica, los aspectos políticos del proceso, el azar.
b) La racionalidad ilimitada del decisor, el conocimiento antes de la decisión estratégica,

el azar, los aspectos políticos del proceso.
c) El conocimiento antes de la decisión estratégica, el estilo de liderazgo, el azar, los aspectos políticos del proceso.
d) Los aspectos políticos del proceso, la racionalidad ilimitada del decisor, el conocimiento antes de la decisión estratégica, el estilo de liderazgo.

20. Dirección estratégica. ¿Cuáles son los tres pasos en el análisis estratégico de los grupos de interés en el proceso de definición de los objetivos empresariales? Señale la respuesta correcta.

a) Conocer el poder, la legitimidad y la urgencia de cada grupo de interés.
b) La identificación de los grupos de interés y sus objetivos, la valoración de la importancia de cada grupo y las implicaciones para la dirección empresarial.
c) La identificación de los grupos de interés, el conocimiento de sus necesidades y expectativas y el impacto en la estrategia de la organización.
d) Conocer el poder de cada grupo de interés, sus necesidades y expectativas, y el impacto en la estrategia de la organización.

21. Dirección estratégica. ¿Cómo se dividen los objetivos estratégicos según la naturaleza de los objetivos? Señale la respuesta correcta.

a) Objetivos a corto plazo y objetivos a largo plazo.
b) Objetivos abiertos u objetivos cerrados.
c) Objetivos financieros y objetivos estratégicos.
d) Objetivos ambiciosos y objetivos imposibles.

22. Dirección estratégica. ¿Cuál es la herramienta de análisis interno que permite evaluar si la forma en la que se desarrollan las actividades de una empresa constituyen las mejores prácticas de la industria, tanto respecto del coste en el que incurren como de los resultados que se obtienen? Señale la respuesta correcta.

a) *Benchmarking*.
b) Matriz de posición competitiva.
c) Análisis de cadena de valor.
d) Análisis estratégico.

23. Dirección estratégica. ¿Cuál de los siguientes elementos forma parte de la orientación futura en el análisis estratégico? Señale la respuesta correcta.

a) La definición de los grupos de interés.
b) La formulación de la visión, misión y objetivos estratégicos.
c) La identificación de los competidores del sector local y nacional.
d) La evaluación de los recursos humanos.

24. Dirección estratégica. ¿Qué caracteriza a una amenaza en el análisis DAFO? Señale la respuesta correcta.

a) Un aspecto interno que limita el desarrollo del negocio en el mercado local.
b) Un factor externo que puede perjudicar el rendimiento de la empresa.
c) Un recurso que proporciona ventaja competitiva.
d) Una capacidad organizativa difícil de imitar.

25. Dirección estratégica. ¿Cuál de los siguientes grupos pertenece a los grupos de interés internos según el modelo de *stakeholders*? Señale la respuesta correcta.

a) Proveedores.
b) Estado.
c) Directivos.
d) Sociedad civil.

26. Dirección estratégica. Según Mitchell et al. (1997), ¿qué característica es imprescindible para que un grupo sea considerado "crucial"? Señale la respuesta correcta.

a) Su cercanía física y nivel de fidelidad a la empresa.
b) Su legitimidad únicamente.
c) La combinación de poder, legitimidad y urgencia.
d) Su volumen económico.

27. Dirección estratégica. ¿Qué elemento clave explica la posible divergencia de intereses entre propiedad y dirección según la Teoría de la Agencia? Señale la respuesta correcta.

a) La distinta función de utilidad entre accionistas y directivos.
b) La falta de competencias técnicas.
c) La ausencia de estructuras organizativas formales dentro de la empresa.
d) La centralización excesiva

28. Dirección estratégica. ¿Cuál de los siguientes es un mecanismo EXTERNO de control directivo? Señale la respuesta correcta.

a) Supervisión del Consejo de Administración.
b) Sistemas de incentivos internos.
c) Mercado de capitales.
d) Auditoría interna.



29. Dirección estratégica. En el modelo de Abell para definir el entorno competitivo, una industria se caracteriza por: Señale la respuesta correcta.

a) Cubrir una función y un grupo de clientes específico que buscan satisfacer unas necesidades económicas.
b) Usar una tecnología determinada para atender todas las funciones y grupos.
c) Competir en varios mercados geográficos simultáneamente, ya sean locales o nacionales.
d) Ser equivalente a cualquier unidad de negocio.

30. Dirección estratégica. ¿Cuál de los siguientes factores incrementa la intensidad de la competencia según el modelo de las cinco fuerzas de Porter? Señale la respuesta correcta.

a) Altos costes de cambio del cliente.
b) Alta diferenciación del producto en el mercado.
c) Alta lealtad a la marca y fidelidad absoluta del cliente.
d) Elevado número de competidores y similar tamaño.

31. Dirección estratégica. ¿Qué ocurre cuando los productos sustitutivos mejoran su relación calidad-precio respecto a la industria principal? Señale la respuesta correcta.

a) El atractivo del sector aumenta.
b) La rivalidad desaparece.
c) La amenaza de sustitutivos aumenta.
d) Los proveedores pierden poder automáticamente.

32. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, "la evaluación de la eficacia y eficiencia de los procesos de diseño, producción, prestación de servicio o distribución" de una organización tienen que ver con: (Señale la respuesta correcta)

a) Los resultados en clientes.
b) Los resultados de la innovación.
c) Los resultados estratégicos.
d) Los resultados en la sociedad.

33. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT "Analizar sistemáticamente nuevos mercados o segmentos de clientes, identificando cuáles son los atributos clave que deben poseer productos o servicios para ser competitivos", ¿con qué sub-elemento de la gestión avanzada está relacionado? Señale la respuesta correcta.

a) Cómo se desarrollan y comercializan productos y servicios orientados hacia los clientes.
b) Cómo se gestiona la información necesaria para definir la estrategia.
c) Cómo definimos nuestros objetivos y estrategia para innovar.
d) Cómo se producen y distribuyen nuestros productos y se prestan nuestros servicios.

34. Elementos de Gestión Avanzada. Para poder realizar la evaluación del grado de avance en la gestión, el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT dispone de dos tablas de valoración: una para los elementos de acción y otra para los resultados… (Señale la respuesta correcta).

a) Que los planteamientos se lleven a la práctica de manera ordenada, rigurosa, ágil y sistemática es un aspecto a valorar de los elementos de resultados.
b) Que los objetivos establecidos sean apropiados, se alcancen o superen y se utilicen para mejorar es un aspecto a valorar que tiene que ver con la evaluación y ajuste de los elementos de acción.
c) El diseño de procesos y otros instrumentos tiene relación con el despliegue del planteamiento como aspecto a valorar de los elementos de acción.
d) Los datos empleados para conocer la eficacia y eficiencia de la organización que ayudan a realizar proyecciones a futuro, están relacionados con los elementos de resultados.

35. Elementos de Gestión Avanzada. El Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT permite un uso flexible de las tablas de evaluación del grado de avance en la gestión, dependiendo de la profundidad o rigurosidad con la que la organización desee hacer su reflexión y de su grado de avance en la gestión. ¿Cuáles son los niveles de avance a que hace referencia el modelo en el caso de la valoración de las prácticas de gestión de la organización por subelementos? Señale la respuesta correcta.

a) Básico, Intermedio, Desarrollado o Avanzado.
b) Inicial, Intermedio, Desarrollado o Avanzado.
c) Básico, Medio, Desarrollado o Avanzado.
d) Básico, Intermedio, Excelente o Avanzado.

36. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, "La percepción de los diferentes grupos de interés respecto a la imagen de la organización" tienen que ver con: (Señale la respuesta correcta)

a) Los resultados estratégicos.
b) Los resultados en clientes.
c) Los resultados en personas.
d) Los resultados en la sociedad.

37. Elementos de Gestión Avanzada. "**Definir el modelo de negocio y las propuestas de valor para los diferentes segmentos de mercado, productos, servicios, etc.", ¿con qué subelemento del Modelo de Gestión Avanzada de EUSKLAIT está relacionado? Señale la respuesta correcta.**

a) Cómo gestionamos las relaciones con clientes.
b) Cómo gestionamos nuestro compromiso con el entorno social.
c) Cómo aprovechamos el potencial del entorno para innovar.
d) Cómo reflexionamos y establecemos la estrategia.

38. Elementos de Gestión Avanzada. Para realizar la evaluación del grado de avance en la gestión, el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT dispone de dos tablas de valoración: una para los elementos de acción y otra para los de resultados: (Señale la respuesta correcta)

a) Que el planteamiento se ha perfeccionado con el tiempo, es un aspecto a valorar de los elementos de resultados.
b) Que los objetivos establecidos son apropiados, se alcanzan o superan y se utilizan para mejorar, es un aspecto a valorar en la evaluación y ajuste de los elementos de acción.
c) Que los planteamientos se llevan a la práctica de manera ordenada, rigurosa, ágil y sistemática en todos los ámbitos donde son aplicables, es un aspecto a valorar en el despliegue de los elementos de acción.
d) Que se han diseñado los procesos y otros instrumentos para llevarlo a cabo de manera ágil y eficiente, recogiendo lo esencial para la organización, es un aspecto a valorar de los elementos de resultados.

39. Elementos de Gestión Avanzada. ¿Cuáles son los aspectos a valorar en los elementos de acción del Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT? Señale la respuesta correcta.

a) Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión.
b) Planteamiento, Despliegue, Evaluación y Ajuste.
c) Enfoque, Despliegue y Evaluación.
d) Planteamiento, Despliegue y Ajuste.

40. Elementos de Gestión Avanzada. ¿Cuántos elementos y subelementos tiene el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT? Señale la respuesta correcta.

a) 6 elementos y 23 subelementos.
b) 6 elementos y 22 subelementos.
c) 5 elementos y 23 subelementos.
d) 5 elementos y 22 subelementos.

41. Elementos de Gestión Avanzada. El Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT… (Señale la respuesta correcta).

a) Ofrece un marco genérico de elementos y buenas prácticas que pueden aplicarse en cualquier organización privada (no es aplicable a la administración pública) sea cual sea su tamaño o grado de avance en la gestión.
b) Ofrece un marco genérico de elementos y buenas prácticas que pueden aplicarse en cualquier organización con un nivel de gestión avanzado, sea cual sea su sector o tamaño.
c) Ofrece un marco genérico de elementos y buenas prácticas que pueden aplicarse en cualquier organización, sea cual sea su sector, tamaño o grado de avance en la gestión.
d) Ofrece un marco genérico de elementos y buenas prácticas que pueden aplicarse en cualquier organización de más de 50 trabajadores, sea cual sea su sector o grado de avance en la gestión.

42. Elementos de Gestión Avanzada. En el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, ¿dónde se habla de cómo se diseñan, desarrollan, comercializan, producen y distribuyen los productos y servicios? Señale la respuesta correcta.

a) En el elemento Estrategia.
b) En el elemento Clientes.
c) En el elemento Personas.
d) En el elemento Innovación.

43. Elementos de Gestión Avanzada. En el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, ¿qué aspecto de las tablas de valoración evalúa si "el análisis de eficacia y eficiencia de los planteamientos y despliegues, el aprendizaje interno y externo y la creatividad se utilizan para innovar y mejorar sistemáticamente tanto los planteamientos y despliegues como los propios mecanismos de evaluación y ajuste"? Señale la respuesta correcta.

a) Magnitud.
b) Despliegue.
c) Evaluación y ajuste.
d) Planteamiento.

44. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, ¿qué debería disponer una organización avanzada para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y adaptarse al entorno? Señale la respuesta correcta.

a) Un sistema de indicadores centrado únicamente en resultados económicos.
b) Una estrategia que le permita diferenciarse y adaptarse a los cambios del entorno.
c) Un plan de comunicación externo sólido.
d) Un conjunto de procesos de apoyo eficientes.

45. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, ¿qué caracteriza a una organización avanzada en relación con los clientes? Señale la respuesta correcta.

a) Organizar sus procesos únicamente para optimizar costes internos.
b) Centrarse en la captación de nuevos clientes por encima de la fidelización.
c) Orientarse hacia los clientes, buscando su fidelización y aportando valor diferencial.
d) Desarrollar productos sin incorporar información del mercado.

46. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, ¿cuál de las siguientes afirmaciones refleja una práctica incluida en C.1 "Cómo gestionamos las relaciones con clientes"? Señale la respuesta correcta.

a) Definir los objetivos ambientales y sociales de la organización.
b) Crear una cultura de orientación al cliente y facilitar la interacción mediante tecnología.
c) Definir un proceso de reflexión estratégica anual.
d) Impulsar la polivalencia y flexibilidad de las personas de la organización.

47. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, en la subelemento P.2 "Cómo preservamos y desarrollamos el conocimiento, las competencias y el talento", ¿qué se considera una práctica adecuada? Señale la respuesta correcta.

a) Potenciar únicamente la formación técnica relacionada con el puesto.
b) Desarrollar planes y procesos de aprendizaje orientados a preservar y desarrollar el talento.
c) Evitar la polivalencia para no sobrecargar a las personas.
d) Centrarse en la formación obligatoria establecida por la normativa.

48. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, ¿cuál de los siguientes ámbitos se evalúa dentro de los Resultados en Sociedad y Medioambiente? Señale la respuesta correcta.

a) El grado de satisfacción de la propiedad y accionistas.
b) La percepción de los grupos de interés significativos sobre la aportación de valor a la sociedad.
c) Los niveles de eficiencia energética interna exclusivamente.
d) Las ventas y cuotas de mercado en distintos productos o servicios.

49. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, ¿qué debería incluir la organización para garantizar la revisión y actualización adecuada de la estrategia? Señale la respuesta correcta.

a) Un método ágil para revisar estrategias, objetivos e iniciativas de manera regular.
b) Un aumento anual de los recursos económicos asignados.
c) Una comparación anual con la competencia únicamente financiera.
d) Un sistema de comunicación interna basado solo en informes escritos.

50. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, ¿qué se debe identificar para conocer la información estratégica necesaria? Señale la respuesta correcta.

a) Los valores y principios éticos de organizaciones de referencia internacionales.
b) Los grupos de interés más relevantes y sus necesidades y expectativas.
c) Las personas con mejor desempeño dentro de la organización.
d) Los costes asociados a los procesos de innovación.

51. Elementos de Gestión Avanzada. Según el Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT, definir y consensuar los valores, revisándolos periódicamente y actualizándolos, es una tarea tendente a: (Señale la respuesta correcta)

a) Desarrollar a las personas.
b) Desarrollar y desplegar la visión.
c) Fomentar la cohesión.
d) Desarrollar el sistema de gestión.

52. Gestión por procesos. En relación con la información incluida en la ficha de un proceso (entendida como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama de proceso, así como para la gestión del proceso) indique de las siguientes afirmaciones la que se corresponde con el alcance del proceso:

a) El alcance del proceso está marcado por las entradas y las salidas.
b) El alcance del proceso pretende establecer la primera actividad y la última.
c) El alcance del proceso permite hacer un seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objeto.
d) El alcance del proceso es el propósito del mismo.

53. Gestión por procesos. Las actividades de un proceso se pueden explicar a través de un procedimiento documentado, sin embargo, "proceso" y "procedimiento" son dos cuestiones diferentes. De las opciones que se plantean a continuación, indique la que NO es propia de un "procedimiento":

a) Los procedimientos definen la secuencia de pasos para ejecutar una tarea.
b) Los procedimientos están impulsados por la consecución de un resultado.
c) Los procedimientos se implementan.
d) Los procedimientos se centran en el cumplimiento de las normas.

54. Gestión por procesos. Un indicador es un soporte de información (habitualmente expresión numérica) que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación (variables de control) asociados. Para que un indicador se pueda considerar adecuado debería cumplir una serie de características. Cuando se dice de un indicador que debe permitir seguir los cambios de la magnitud que representa, ¿a qué característica del indicador se hace referencia? Señale la respuesta correcta.

a) A la representatividad.
b) A la fiabilidad.
c) A la relatividad en el tiempo.
d) A la sensibilidad.

55. Gestión por procesos. ¿Cómo se denomina a la representación gráfica de la estructura de los procesos de una organización que conforman su sistema de gestión? Señale la respuesta correcta.

a) Diagrama de procesos.
b) Flujo de procesos.
c) Mapa de procesos.
d) Todas las respuestas son falsas.

56. Gestión por procesos. Los procesos directamente ligados con la realización del producto y/o la prestación del servicio, se denominan: (Señale la respuesta correcta)

a) De apoyo.
b) Estratégicos.
c) De gestión de recursos.
d) Operativos.

57. Gestión por procesos. Las actuaciones a emprender por parte de una organización para dotar de un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión se pueden agregar en cuatro grandes pasos: Señale la respuesta correcta.

a) 1º La selección de los procesos. 2º El dibujo del mapa de procesos. 3º La selección y seguimiento de los indicadores de los procesos. 4º La medición de los resultados de los procesos.
b) 1º La identificación y secuencia de los procesos. 2º La descripción de cada uno de los procesos. 3º El seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen. 4º La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado.
c) 1º La selección de los procesos. 2º El seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen. 3º El dibujo del mapa de procesos. 4º La mejora de los procesos.
d) 1º La descripción de los procesos. 2º La realización de las fichas de procesos. 3º La selección y seguimiento de los indicadores de los procesos. 4º La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado.

58. Gestión por procesos. En relación con la información que se puede incluir en la ficha de un proceso, ¿cuál es el elemento que se destaca de manera particular a incluir? Señale la respuesta correcta.

a) Indicador o medida del proceso.
b) Propietario del proceso.
c) La Misión u objeto del proceso.
d) La fecha de la firma del proceso.

59. Gestión por procesos. Las actividades de un proceso se pueden explicar a través de un procedimiento documentado, pero "proceso" y "procedimiento" son dos cuestiones diferentes. De las opciones que se plantean a continuación, indique la que es propia de un "proceso":

a) Los procesos definen la secuencia de pasos para ejecutar una tarea.
b) Los procesos se implementan.
c) Los procesos se centran en el cumplimiento de las normas.
d) Los procesos están impulsados por la consecución de un resultado.

60. Gestión por procesos. Según la Guía para una gestión basada en procesos de EUSKALIT, ¿qué características debería cumplir un indicador para que se considere adecuado? Señale la respuesta correcta.

a) Objetividad, Precisión y Temporalidad.
b) Representatividad, Sensibilidad y Fiabilidad.
c) Representatividad, Fiabilidad y Temporalidad.
d) Objetividad, Sensibilidad y Claridad.

61. Gestión por procesos. ¿Cuál es el ciclo de control de un proceso estabilizado? Señale la respuesta correcta.

a) PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).
b) SDCA (Conocer el Estándar, Ejecutar, Comprobar, Actuar para ajustar).
c) PCDA (Planificar, Chequear, Desplegar, Actuar para ajustar).
d) SDCA (Conocer el Estándar, Desplegar, Verificar, Actuar).

62. Gestión por procesos. ¿Qué información debe incluir un mapa de procesos? Señale la respuesta correcta.

a) Hay que alcanzar un punto de equilibrio entre la información contenida en el mapa de proceso y su facilidad de interpretación y representatividad.
b) Un mapa de proceso debe incluir la información de todos los procesos identificados por la organización.
c) Un mapa de procesos debe incluir la información de los procesos clave de una organización.
d) Hay que alcanzar un punto de equilibrio entre la información contenida en el mapa de proceso y la utilidad que le van a dar los usuarios del mismo.

63. Gestión por procesos. ¿Para qué implantar la gestión por procesos? Señale la respuesta correcta.

a) Para facilitar el acceso de nuevas personas a la organización.
b) Para alcanzar los resultados deseados.
c) Para tener una visión clara de dónde están los despilfarros o puntos de mejora.
d) Para distribuir las responsabilidades dentro de la organización.

64. Gestión por procesos. ¿Qué tipo de procesos debe definir cualquier organización? Señale la respuesta correcta.

a) De apoyo, de gestión, y operativos.
b) De apoyo, de gestión, operativos y estratégicos.
c) De planificación, operativos y de medición.
d) Los que la organización crea necesario.



65. Gestión por procesos. ¿Qué es un "mapa de procesos"? Señale la respuesta correcta.

a) Es la representación gráfica de la estructura de procesos.
b) Es la representación gráfica, a 4 años, que muestra la estructura de procesos en la organización.
c) Es el camino para seguir por toda nueva incorporación a la plantilla.
d) Es la representación gráfica de todas las actividades de un proceso y se complementa con la Ficha de proceso.

66. Gestión por procesos. ¿Cómo realizar la descripción de un proceso? Señale la respuesta correcta.

a) La forma más común de descripción de un proceso es a través del Mapa de procesos, a veces complementado por una Ficha de proceso.
b) La forma más común de descripción de un proceso es a través del Diagrama de Moeller y la Ficha de proceso.
c) La forma más común de descripción de un proceso es a través del Diagrama de proceso y la Ficha de proceso.
d) La forma más común de descripción de un proceso es a través de instrucciones concretas de cada actividad, acompañadas en ocasiones con fotos descriptivas.

67. Gestión por procesos. Según la guía de Gestión por Procesos, un proceso se caracteriza por transformar elementos de entrada en resultados. ¿De dónde procede esta definición? Señale la respuesta correcta.

a) De la normativa UNE 66175.
b) Del Modelo EFQM.
c) De la norma ISO 9000:2005.
d) Del Modelo IAT.

68. Gestión por procesos. ¿Cuál es el propósito fundamental del seguimiento y la medición de los procesos? Señale la respuesta correcta.

a) Conocer la valoración de los proveedores.
b) Controlar que las actividades cumplen los procedimientos.
c) Conocer la capacidad y eficacia del proceso.
d) Identificar las tareas que deben externalizarse.

69. Competencias de Liderazgo. A la "capacidad de conseguir que los colaboradores del equipo dispongan de la información y los recursos necesarios para tomar decisiones y lograr sus objetivos", se le denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Carisma.
b) Iniciativa.
c) Gestión de recursos.
d) Delegación.

70. Competencias de Liderazgo. Según el modelo de la ventana de Johari, la "zona oculta" se corresponde con: (Señale la respuesta correcta)

a) Aquella información sobre mí que no es conocida ni por mí ni por los demás.
b) Aquella información sobre mí que otros conocen, pero yo no.
c) Aquella información sobre mí que yo conozco y que otros también conocen.
d) Aquella información sobre mí que yo conozco y que los demás no conocen.

71. Competencias de Liderazgo. Con qué estilo de liderazgo de los propuestos a continuación se corresponde un comportamiento directivo cuyo "propósito es dar la imagen de estar siempre muy ocupado de manera que a nadie se le ocurra la mala idea de ir a darle trabajo (…) trata de no llamar la atención, llega puntual y sale puntual, no se ausenta del trabajo, coge las vacaciones en las fechas programadas, no se queja ni discute": (Señale la respuesta correcta)

a) Amistoso.
b) Conservador.
c) Oportunista.
d) Indiferente.

72. Competencias de Liderazgo. Indique cuál de las afirmaciones siguientes se corresponde con un estilo de liderazgo oportunista en relación con la resolución de controversias: (Señale la respuesta correcta)

a) La indagación es en un solo sentido y busca asegurarse y controlar que cada persona ha comprendido y lleva a cabo sus responsabilidades adecuadamente.
b) Rehúye la discusión abierta y sincera ya que esto hace difícil el mantenerse ambiguo, obliga a optar por uno de los puntos de vista y fuerza a mostrar las convicciones propias.
c) No se involucra en discusiones y está ajeno a todo lo que ocurre a su alrededor. De esa manera no tiene nada que defender, sólo deja pasar las cosas y espera que se resuelvan.
d) Actuando de forma madura, objetiva y realista, este liderazgo es firme en sus convicciones, pero no mantiene su posición de manera intransigente.

73. Competencias de Liderazgo. La "zona ciega" en la Ventana de Johari se refiere a… (Señale la respuesta correcta).

a) La información sobre mí que los demás conocen, pero yo no.
b) La información sobre mí que no es conocida ni por mí ni por los demás.
c) La información sobre mí que yo conozco, pero mantengo reservada.
d) La información sobre mí que tanto yo como los demás conocemos.

74. Competencias de Liderazgo. "A la capacidad de ayudar a desarrollar el potencial de cada persona" se le denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Visión de negocio.
b) Gestión de recursos.
c) Delegación.
d) *Coaching*.



75. Competencias de Liderazgo. Según el Modelo de liderazgo de Blanchard ¿qué estilo de liderazgo es el que corresponde con un comportamiento de Dirección (orientado al logro de los objetivos a través de la definición de metas y tareas) y comportamiento de Apoyo (que busca el bienestar de los colaboradores consigo mismos y con la situación) bajo en ambos casos? Señale la respuesta correcta.

a) Dirección.
b) *Coaching*.
c) Apoyo.
d) Delegación.

76. Competencias de Liderazgo. ¿Con qué estilo de liderazgo de los propuestos a continuación se corresponde un comportamiento donde "el beneficio personal es la única motivación de la persona que practica este estilo"? Señale la respuesta correcta.

a) Estilo autoritario.
b) Estilo paternalista.
c) Estilo oportunista.
d) Estilo conservador.

77. Competencias de Liderazgo. De los comportamientos fundamentales que se utilizan en el ejercicio del liderazgo, llamados destrezas, ¿cuál es la que se utiliza para "evitar que haya ganadores y perdedores"? Señale la respuesta correcta.

a) Argumentación.
b) Toma de decisiones.
c) Indagación y Escucha Activa.
d) Pedir y dar *feedback*.

78. Competencias de Liderazgo. El modelo de la ventana de Johari distingue cuatro zonas de conocimiento sobre uno mismo. ¿A qué zona corresponde aquella información sobre mí que yo conozco pero que mantengo reservada para mí mismo? Señale la respuesta correcta.

a) Zona oculta.
b) Zona abierta.
c) Zona ciega.
d) Zona inconsciente.

79. Competencias de Liderazgo. Pedir y dar *feedback* es una de las siete destrezas del liderazgo. ¿Cuáles son las principales directrices para pedir y dar *feedback*? Señale la respuesta correcta.

a) Debe ser descriptivo, educado, correcto y una vez que haya pasado un tiempo desde el hecho.
b) Debe ser claro, motivado, eficaz e inmediato.
c) Debe ser educado, proporcional y obligatorio siempre que el hecho sea urgente.
d) Debe ser descriptivo, respetuoso, oportuno y es mejor que sea solicitado



80. Competencias de Liderazgo. ¿Con qué estilo de liderazgo se asocia la manipulación de una o varias personas seleccionadas para obtener beneficio de esas relaciones? Señale la respuesta correcta.

a) Estilo autoritario.
b) Estilo oportunista.
c) Estilo indiferente.
d) Estilo conservador.

81. Competencias de Liderazgo. Liderazgo basado en competencias: rasgos vs. proceso. ¿qué distingue al enfoque del liderazgo como proceso frente al liderazgo entendido como conjunto de rasgos innatos? Señale la respuesta correcta.

a) Que el liderazgo como proceso excluye cualquier dimensión ética.
b) Que el liderazgo como proceso prohíbe la autoevaluación.
c) Que el liderazgo como proceso se limita a conductas de corto plazo ya que son más asumibles de poder rectificar sin problemas.
d) Que el liderazgo como proceso admite aprendizaje y desarrollo a través de la interacción líder-seguidores.

82. Competencias de Liderazgo. ¿Cuáles son las condiciones mínimas para poder "hablar de liderazgo" en un perfil directivo? Señale la respuesta correcta.

a) Equilibrio entre las dimensiones directivas y suficiente desarrollo de las competencias personales internas.
b) Altas competencias técnicas y una red de contactos externa.
c) Orientación exclusiva a resultados y alta tolerancia al riesgo.
d) Autonomía total y ausencia de supervisión organizativa. La iniciativa improvisada y la individualidad son fundamentales para el liderazgo.

83. Competencias de Liderazgo. ¿Cuál es el objetivo principal de implantar un sistema de medición de competencias directivas? Señale la respuesta correcta.

a) Elaborar listados anuales para el archivo del área de RR. HH.
b) Proporcionar información relevante y fiable para la toma de decisiones (del directivo y de la empresa) e integrarla en programas de desarrollo.
c) Decidir únicamente retribuciones variables.
d) Detectar rasgos de personalidad indelebles.

84. Competencias de Liderazgo. ¿Cuál de los siguientes NO es un requerimiento recomendado para una evaluación 360° / 180°?

a) Identificar por nombre a cada evaluador en los informes individuales.
b) Confidencialidad de resultados y entrega, en primer lugar, al evaluado.
c) Anonimato de los evaluadores.
d) Uso de resultados como punto de partida para el desarrollo.



85. Competencias de Liderazgo. Liderazgo compartido en el modelo de gestión avanzada. ¿Qué idea sintetiza mejor el enfoque de liderazgo compartido/expandido? Señale la respuesta correcta.

a) El liderazgo debe concentrarse en la cúpula para agilizar decisiones. La descentralización de funciones y responsabilidades trae descuidos y problemas.
b) El liderazgo se limita a mandos intermedios con responsabilidades formales.
c) Todas las personas pueden y deben ejercer el liderazgo y éste debe expandirse por toda la organización.
d) El liderazgo compartido solo aplica a equipos de innovación.

86. Competencias de Liderazgo. "Ampliar capacidades" desde la gestión avanzada: cometido clave. Dentro de los cometidos del liderazgo ¿cuál contribuye de forma directa a ampliar las capacidades de las personas y al liderazgo compartido al crear un tejido de colaboración y valores comunes? Señale la respuesta correcta.

a) Desarrollar y desplegar la visión.
b) Fomento de la cohesión (valores, trabajo en equipo, reconocimiento entre pares).
c) Desarrollo del sistema de gestión (auditorías y herramientas).
d) Comunicación externa (grupos de interés ajenos a la organización) fluida y transparente.

87. Competencias de Liderazgo. En el desarrollo de competencias de liderazgo, el paso de "incompetencia inconsciente" a "incompetencia consciente" ocurre cuando… (Señale la respuesta correcta).

a) El directivo adquiere nuevos conocimientos técnicos avanzados.
b) El directivo recibe *feedback* o realiza autocrítica que le permite reconocer por primera vez su limitación real.
c) El directivo delega todas sus funciones en el equipo.
d) El directivo alcanza el dominio automático de una competencia y la hace suya sin comunicársela a nadie.

88. Gestión de la calidad. Indique de las afirmaciones siguientes la que NO se corresponde con la definición de calidad de la norma ISO 9000:2015.

a) Proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.
b) La calidad de productos y servicios está determinada por la generación de productos o servicios de elevadas prestaciones conformes a los requisitos.
c) La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes.
d) La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

89. Gestión de la calidad. ¿Cómo se denomina la parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad? Señale la respuesta correcta.

a) Mejora de la calidad.
b) Planificación de la calidad.
c) Control de la calidad.
d) Aseguramiento de la calidad.

90. Gestión de la calidad. De conformidad con lo establecido en la norma ISO 9001:2015: (Señale la respuesta correcta)

a) Que la organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance es una nota de la Norma en relación con el liderazgo.
b) Que la política de la calidad debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda es un requisito.
c) Que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad es una capacidad que la norma atribuye a la dirección de la organización.
d) Que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones es una recomendación.

91. Gestión de la calidad. ¿Qué es una "no conformidad"? Señale la respuesta correcta.

a) El incumplimiento de un requisito.
b) Un producto o servicio defectuoso.
c) No cumplir con las especificaciones.
d) El incumplimiento de una característica de producto o servicio.

92. Gestión de la calidad. En relación con el diseño de indicadores y cuadros de mando (UNE 66175:2003) (Señale la respuesta FALSA).

a) La evolución de los factores críticos de éxito de la organización o área evaluada es un criterio válido para priorizar los indicadores a desarrollar.
b) Cuando un indicador formula un mismo concepto de diferentes formas se dice que es redundante.
c) La forma de cálculo es el sistema que se emplea para representar el grado de cumplimiento de los objetivos.
d) La información se puede representar de diferentes formas tales como: diagramas, tablas cifradas, dibujos, etc.

93. Gestión de la calidad. Según los términos y definiciones utilizados en UNE 66175:2003, "criterio de medición" se corresponde con: (Señale la respuesta correcta)

a) Métrica.
b) Medición.
c) Medida.

d) Indicador.

94. Gestión de la calidad. Según UNE 66175:2003, ¿qué características debería cumplir un indicador para que se considere adecuado? Señale la respuesta correcta.

a) Objetividad, Precisión y Temporalidad.
b) Representatividad, Sensibilidad y Fiabilidad.
c) Representatividad, Fiabilidad y Temporalidad.
d) Objetividad, Sensibilidad y Claridad.

95. Gestión de la calidad. Indique de las afirmaciones siguientes la que NO se corresponde con la definición de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Norma ISO 9000:2015:

a) Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos para lograr los resultados deseados.
b) El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.
c) Un SGC es un sistema estático y robusto que refleja la situación de los procesos y los recursos de la organización en el momento de su implantación.
d) El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.

96. Gestión de la calidad. ¿Cómo se denomina la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad? Señale la respuesta correcta.

a) Control de la calidad.
b) Mejora de la calidad.
c) Planificación de la calidad.
d) Aseguramiento de la calidad.

97. Gestión de la calidad. De conformidad con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 respecto al liderazgo y compromiso que debe demostrar la alta dirección con respecto al sistema de gestión de la calidad… (Señale la respuesta correcta).

a) Respaldando la actividad de la persona/s responsable/s de calidad para garantizar la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de apoyo de la organización.
d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos e identificando los riesgos en la organización para minimizar su impacto.



98. Gestión de la calidad. En relación con el diseño de indicadores y cuadros de mando (UNE 66175:2003), y los aspectos que se deben considerar a la hora de construir el cuadro de mando (Señale la respuesta FALSA).

a) Presentar los datos más relevantes respetando el peso de los procesos, actividades o áreas de la organización.
b) Destacar lo relevante para una organización, poniendo en evidencia aquellos parámetros que no evolucionan como estaba previsto, ya que se trata de una herramienta de gestión.
c) Simplificar su representación mediante la utilización de gráficos, tablas, curvas, cuadros de datos, etc.
d) Presentar solo aquella información que resulte imprescindible, de una forma sencilla, resumida y eficaz para la toma de decisiones.

99. Gestión de la calidad. ¿El dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación, según UNE 66175:2003, se denomina? Señale la respuesta correcta.

a) Indicador.
b) Parámetro.
c) Medida.
d) Medición.

100. Gestión de la calidad. La representación de un indicador mediante un gráfico de sectores permite… (Señale la respuesta correcta).

a) Comparar los valores alcanzados en diversos parámetros por distintas unidades mediante la observación de las áreas abarcadas.
b) Comparar los valores alcanzados en un parámetro por distintas unidades en un determinado momento.
c) Comparar la contribución de distintos factores a un total en un determinado momento.
d) Seguir la evolución de los valores alcanzados por un parámetro en cada unidad de tiempo.

101. Gestión de la calidad. Según los términos y definiciones utilizados en UNE 66175:2003, "Norma para conocer la verdad, juicio o discernimiento" se corresponde con: (Señale la respuesta correcta)

a) Criterio.
b) Objetivo.
c) Parámetro.
d) Medida.

102. Gestión de la calidad. En la Norma UNE-EN ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Dentro de los principios de la gestión de la calidad se señalan algunos de los beneficios clave de la toma de decisiones basada en la evidencia: (Señale la respuesta correcta)

a) Mejora de la comprensión de los objetivos de la calidad de la organización por parte de las personas de la organización y aumento de la motivación para lograrlos; aumento de la participación activa de las personas en las actividades de mejora.
b) Aumento de la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave y en las oportunidades de mejora; resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados.
c) Mejora de la evaluación del desempeño del proceso y de la capacidad de lograr los objetivos; mejora de la eficacia y eficiencia operativas.
d) Aumento del desempeño de la organización y de sus partes interesadas pertinentes respondiendo a las oportunidades y restricciones relacionadas con cada parte interesada; aumento de la capacidad de crear valor para las partes interesadas compartiendo los recursos y la competencia y gestionando los riesgos relativos a la calidad.

103. Gestión de la calidad. En la Norma UNE-EN ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Se incluye esta definición: "Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable". ¿A qué tipo de acción corresponde esta definición? Señale la respuesta correcta.

a) Acción de reclasificación.
b) Acción preventiva.
c) Acción correctiva.
d) Acción anticipatoria.

104. Gestión de la calidad. Norma UNE-EN ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, Requisitos. En el apartado de Comunicación de la política de calidad, se señala que la política de calidad debe… (Señale la respuesta correcta).

a) Estar disponible y mantenerse como información documentada; comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.
b) Estar accesible a todos los grupos de interés de la organización; comunicarse y aplicarse por parte de la organización; evaluar su grado de cumplimiento con la frecuencia establecida.
c) Estar disponible para las partes pertinentes; entenderse, comunicarse y aplicarse a todos los niveles de la organización; evaluar su grado de cumplimiento, según corresponda.
d) Estar disponible para todos los grupos de interés; aprobarse, aplicarse y comunicarse dentro de la organización; mantenerse como información documentada.

105. Gestión de la calidad. De conformidad con la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 ¿Qué "debe" realizar la organización respecto a los conocimientos necesarios para operar sus procesos y lograr la conformidad? Señale la respuesta correcta.

a) Mantenerlos exclusivamente en manos de la alta dirección.

b) Documentarlos únicamente cuando lo exija el cliente de forma documental.
c) Determinarlos, mantenerlos y ponerlos a disposición en la medida necesaria.
d) Subcontratarlos a un tercero certificado.

106. Gestión de la calidad. Norma UNE-EN ISO 9001:2015. En relación con la trazabilidad de las mediciones, cuando la trazabilidad es requisito, el equipo de medición debe… (Señale la respuesta correcta).

a) Calibrarse únicamente tras su uso e informar al gestor para su conocimiento sin previo aviso.
b) Calibrarse o verificarse contra patrones trazables a patrones internacionales o nacionales.
c) Externarse a un laboratorio acreditado sin más controles.
d) Usarse, aunque esté fuera de tolerancia si el riesgo es bajo.

107. Medición de la satisfacción de clientes. Indique la respuesta correcta en relación con las quejas o reclamaciones recibidas en un servicio de atención al paciente:

a) Es un indicador directo que mide la satisfacción de un paciente sobre el cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.
b) Las quejas y reclamaciones están incluidas en el modelo SERVQUAL de medición de la satisfacción de cliente.
c) Es una manera indirecta de obtener información relacionada con el cumplimiento de los requisitos de cliente.
d) Las quejas y reclamaciones están incluidas en el modelo SERVPERF que utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción de cliente.

108. Medición de la satisfacción de clientes. Un cuestionario es la herramienta clave en un proceso de medición de satisfacción, ya que es el instrumento a través del cual se recoge la información sobre las variables que se quieren estudiar. Para la valoración de las distintas preguntas de un cuestionario, se utilizan diferentes escalas de valoración. ¿Cómo se denominan las escalas de valoración que utilizan palabras o frases para describir el nivel de la actitud que se evalúa? Señale la respuesta correcta.

a) Escalas Likert.
b) Escalas diferenciales semánticas.
c) Escalas SIMALTO.
d) Escalas verbales.

109. Medición de la satisfacción de clientes. El análisis factorial es un método de análisis empleado para… (Señale la respuesta correcta).

a) Determinar la validez de constructo de los resultados de una encuesta.
b) Determinar la fiabilidad de la encuesta.
c) Determinar la validez de contenido de los resultados de una encuesta.
d) Determinar la validez de criterio de los resultados de una encuesta.



110. Medición de la satisfacción de clientes. La probabilidad de que la estimación que se ha obtenido, en ausencia de sesgos, se ajuste a la realidad, se denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Error muestral.
b) Nivel de confianza.
c) Tamaño poblacional.
d) Varianza poblacional.

111. Medición de la satisfacción de clientes. ¿A qué método de recogida de datos de la satisfacción de clientes hacen referencia estos inconvenientes: coste muy elevado; período de recolección largo; y dificultad en la planificación y en el control del muestreo? Señale la respuesta correcta.

a) Autoadministrado postal.
b) Entrevista telefónica.
c) Entrevista personal.
d) Autoadministrado por correo electrónico o página web.

112. Medición de la satisfacción de clientes. Un cuestionario es la herramienta clave en un proceso de medición de la satisfacción, ya que es el instrumento a través del que se recoge la información sobre las variables que se quieren estudiar. Para la valoración de las distintas preguntas de un cuestionario se utilizan diferentes escalas de valoración. ¿Cómo se denominan las escalas de valoración que presentan una gama de opciones entre dos adjetivos opuestos, sin que se precalifiquen estas opciones intermedias de manera que el encuestado defina la intensidad de su actitud? Señale la respuesta correcta.

a) Escalas diferenciales semánticas.
b) Escalas numéricas.
c) Escala Likert.
d) Escalas SIMALTO.

113. Medición de la satisfacción de clientes. Para asegurarse de que un cuestionario mide aquello que se desea medir y de que lo hace con precisión, es necesario realizar dos análisis… (Señale la respuesta correcta).

a) Cálculo del tamaño muestral y Necesidad de mayoración.
b) Fiabilidad y Validez.
c) Fiabilidad y Cálculo del tamaño muestral.
d) Método de muestreo y Estimación del error.

114. Medición de la satisfacción de clientes. En un estudio de satisfacción de pacientes, la clasificación de la población objeto de estudio en subgrupos homogéneos, en función de determinadas características, y excluyentes, se denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Muestreo aleatorio simple.

b) Muestreo aleatorio sistemático.
c) Muestreo aleatorio variable.
d) Muestreo aleatorio estratificado.

115. Medición de la satisfacción de clientes. A la hora de decidir el método de recogida de datos sobre la satisfacción de los clientes, ¿qué dos aspectos son fundamentales? Señale la respuesta correcta.

a) El número de clientes y la necesidad de los resultados.
b) El número de clientes y la disponibilidad económica de la organización.
c) La periodicidad de los datos y el error muestral aceptable.
d) El perfil de los clientes y el nivel de confianza.

116. Medición de la satisfacción de clientes. A la hora de medir la satisfacción de los clientes, ¿a qué aspecto hace referencia el tipo y el ciclo de vida del producto o servicio suministrado, los costes asociados al proceso de medición, o la velocidad de cambio de los mercados (y, por ende, de las necesidades y expectativas de los clientes)? Señale la respuesta correcta.

a) Al método de medición.
b) A los objetivos de la medición.
c) A la población objeto del estudio.
d) A la periodicidad de la medición.

117. Medición de la satisfacción de clientes. Para la evaluación de la satisfacción se han desarrollado numerosos tipos de escalas. ¿En cuál de ellas se utilizan los siguientes ítems: Total desacuerdo; No estoy de acuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; Estoy de acuerdo; Totalmente de acuerdo? Señale la respuesta correcta.

a) Escala verbal.
b) Escalas diferenciales semánticas.
c) Escala SIMALTO.
d) Escala Likert.

118. Medición de la satisfacción de clientes. Para elaborar un cuestionario hay que cuidar el lenguaje y utilizar un vocabulario adaptado al público objeto del estudio. Las reglas de Bowley para la redacción de las preguntas deben ser… (Señale la respuesta correcta).

a) Relativamente pocas, realizarse de manera que no levanten prejuicios, estar hechas de forma que contesten de manera directa e inequívoca al punto de información deseado.
b) No se debería superar las veinte, estar hechas de forma que se contesten con una afirmación o negación o una respuesta numérica, que no den lugar a diferentes interpretaciones.
c) No más de treinta, que tengan una única interpretación, realizarse de manera que no se levanten prejuicios.
d) Que no se tarden en contestar más de 10 minutos, que tengan una única interpretación, que se puedan contestar con texto o con una respuesta numérica.

119. Medición de la satisfacción de clientes. ¿Cuál de las siguientes opciones describe correctamente el concepto de "expectativas" en la satisfacción del cliente? Señale la respuesta correcta.

a) Lo que la organización desea ofrecer al cliente.
b) Aquello que el cliente espera recibir, ya sean requisitos explícitos o implícitos.
c) El conjunto de percepciones obtenidas tras el uso del servicio.
d) Los costes asociados al proceso de compra.

120. Medición de la satisfacción de clientes. ¿Cuál de los siguientes elementos forma parte de los factores que determinan el rendimiento percibido por el cliente? Señale la respuesta correcta.

a) El precio del producto.
b) La calidad del producto y la calidad del servicio recibido.
c) La frecuencia de compra a lo largo de un ejercicio económico.
d) La duración del proceso de medición.

121. Medición de la satisfacción de clientes. ¿Cuál de los siguientes métodos se considera una medida de percepción directa del cliente? Señale la respuesta correcta.

a) Cálculo de ratios de defectos.
b) Análisis de garantías.
c) Entrevistas, encuestas y grupos focales.
d) Ciclo de vida del producto vendido y/o de los servicios prestados.

122. Medición de la satisfacción de clientes. Según el documento, para garantizar la objetividad de la medición directa de satisfacción, es recomendable que ésta sea realizada por: (Señale la respuesta correcta)

a) El personal que atiende habitualmente al cliente de una zona geográfica determinada.
b) Personal interno que diseñó el cuestionario.
c) Personal ajeno a la empresa o sin relación directa con el cliente.
d) Los propios clientes mediante autoevaluación.

123. Medición de la satisfacción de clientes. ¿Cuál de los siguientes elementos debe definirse dentro del procedimiento previo a la medición de la satisfacción? Señale la respuesta correcta.

a) El presupuesto de marketing anual junto con las hojas de cálculo trimestrales.
b) La periodicidad de pago a proveedores.
c) Los objetivos de la medición, el público objetivo y el tamaño muestral.
d) El tipo de producto ofrecido por la competencia.

124. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Cuál es un paso necesario para alinear la experiencia del cliente con la estrategia de la organización según la Guía? Señale la respuesta correcta.

a) Identificar únicamente los procesos internos más críticos de la organización.
b) Analizar las interacciones emocionales espontáneas del cliente.
c) Comprender la estrategia global y los objetivos corporativos.
d) Priorizar las quejas de los clientes por encima del resto de información.

125. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. La definición de la imagen de marca en el marco de experiencia de cliente debe… (Señale la respuesta correcta).

a) Centrarse únicamente en los elementos visuales del logotipo.
b) Reflejar la identidad y valores que la organización desea transmitir al cliente.
c) Ser independiente de la estrategia general para preservar la creatividad.
d) Basarse exclusivamente en las percepciones actuales de los clientes.

126. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Cuál de los siguientes aspectos es clave en la definición de la estructura organizativa para gestionar la experiencia del cliente? Señale la respuesta correcta.

a) Establecer roles y responsabilidades claras vinculadas a la experiencia del cliente.
b) Priorizar únicamente las unidades con contacto estrictamente directo con los clientes.
c) Centralizar todas las decisiones en la dirección general.
d) Evitar la creación de equipos transversales.

127. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. Según la Guía, la alineación estratégica de la experiencia del cliente implica... (Señale la respuesta correcta).

a) Incorporar la perspectiva del cliente únicamente en campañas de marketing.
b) Integrar la experiencia del cliente como parte de la estrategia competitiva de la organización.
c) Considerar la experiencia de cliente solo en los servicios posventa realizados dentro del territorio donde opere la entidad.
d) Limitarse a medir la satisfacción sin intervenir en los procesos.

128. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué se busca al definir la imagen de marca dentro del ámbito de la experiencia del cliente? Señale la respuesta correcta.

a) Garantizar que todas las interacciones con el cliente generen recuerdos coherentes con la identidad deseada.
b) Reducir el número de puntos de contacto con el cliente para evitar riesgos.
c) Limitar la comunicación corporativa a los canales tradicionales.

d) Sustituir la estrategia organizativa por decisiones centradas únicamente en el diseño emocional de los procesos.

129. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué promueve una organización que gestiona adecuadamente la experiencia del cliente en su cultura interna? Señale la respuesta correcta.

a) Un estilo de trabajo centrado exclusivamente en indicadores financieros.
b) Un sentimiento cliente-centrista basado en la mejora continua de las experiencias ofrecidas.
c) Un modelo en el que cada área y sub-área actúan de manera independiente para ganar mayor agilidad.
d) La reducción de la formación interna para evitar costes innecesarios.

130. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué acción contribuye al desarrollo del sentimiento organizacional orientado al cliente? Señale la respuesta correcta.

a) Fomentar únicamente la autonomía individual sin marcos comunes de conducta.
b) Hacer visible al cliente en la Misión, Visión, Valores o Propósito de la organización.
c) Evitar que el liderazgo intervenga en la gestión de la experiencia del cliente.
d) Eliminar la formación para no condicionar la espontaneidad de la atención al cliente.

131. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Cuál de las siguientes acciones forma parte de la gestión del conocimiento sobre el cliente según la Guía? Señale la respuesta correcta.

a) Evitar el contacto directo entre el personal de la organización y los clientes para asegurar la objetividad.
b) Implantar mecanismos que permitan compartir internamente aportaciones de clientes y la importancia de su experiencia.
c) Limitar el análisis de la experiencia del cliente exclusivamente a los departamentos con funciones comerciales y de distribución.
d) Reducir la información disponible para no saturar a las personas empleadas.

132. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué práctica se propone en la Guía para fomentar la participación interna en la mejora de la experiencia del cliente? Señale la respuesta correcta.

a) Mantener la toma de decisiones únicamente en el nivel directivo.
b) Generar canales internos para que las personas aporten ideas y sugerencias de mejora.
c) Evitar la intervención de áreas que no tengan ningún tipo de contacto directo con el cliente.
d) Priorizar únicamente la mejora de procesos tecnológicos frente a los humanos.



133. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué contribuye a evaluar la cultura de orientación al cliente dentro de una organización? Señale la respuesta correcta.

a) Incrementar la presión comercial en todos los departamentos.
b) Utilizar encuestas de satisfacción, evaluaciones de desempeño y estudios cualitativos.
c) Sustituir la evaluación continua por reuniones anuales no estructuradas.
d) Eliminar indicadores relacionados con la atención al cliente para evitar sesgos.

134. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué representa el "viaje del cliente" según la guía en el apartado de observación? Señale la respuesta correcta.

a) Un análisis de la rentabilidad económica de cada interacción.
b) La identificación de cada uno de los diversos pasos internos que sigue la organización para prestar un servicio.
c) La visión de los distintos momentos que vive el cliente, desde que conoce la entidad hasta la postventa.
d) Un documento de marketing que se actualiza solo una vez al año.

135. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Cuál es una de las acciones propuestas para observar al cliente de forma eficaz? Señale la respuesta correcta.

a) Clasificar a todos los clientes en un único segmento para simplificar el análisis.
b) Identificar las emociones que se suscitan en los momentos de relación dentro del viaje del cliente.
c) Priorizar únicamente los datos de ventas como fuente de información fiable y veraz en base a informes externos.
d) Eliminar los momentos de la verdad para evitar sesgos emocionales.

136. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué método forma parte de las técnicas cualitativas para escuchar al cliente? Señale la respuesta correcta.

a) El análisis estadístico avanzado.
b) Las técnicas de monitorización automatizada.
c) Las entrevistas personales y grupos focales.
d) Las métricas de satisfacción automática.

137. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué elemento se considera parte del "Programa de voz" según la Guía? Señale la respuesta correcta.

a) Encuestas, redes sociales y buzones de sugerencias como métodos para recoger información en distintos momentos del "viaje del cliente".
b) Únicamente los cuestionarios postventa.
c) Solo los datos recogidos en canales presenciales.
d) La evaluación anual de clima laboral.

138. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué objetivo tiene el sistema de gestión para la información? Señale la respuesta correcta.

a) Almacenar datos sin analizarlos para mantener la neutralidad.
b) Generar alertas, identificar áreas de mejora y desarrollar proyectos específicos.
c) Eliminar automáticamente los comentarios negativos para proteger la reputación.
d) Sustituir la escucha activa por modelos estadísticos.

139. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué se busca al diseñar acciones de mejora dentro del proceso de experiencia del cliente según la Guía? Señale la respuesta correcta.

a) Seleccionar únicamente las mejoras que requieran el menor esfuerzo para la organización.
b) Identificar acciones alineadas con la estrategia y con alto valor percibido para el cliente.
c) Priorizar las acciones propuestas exclusivamente por clientes promotores.
d) Elegir soluciones que afecten solo a los puntos de contacto digitales.

140. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué herramienta puede utilizarse para evaluar prototipos durante la fase de testeo según la Guía? Señale la respuesta correcta.

a) Informes financieros trimestrales.
b) Pruebas automatizadas sin participación de clientes.
c) Grupos focales y entrevistas para valorar propuestas.
d) Exclusivamente encuestas cerradas enviadas por correo.

141. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué objetivo tiene la fase de testeo dentro del diseño y mejora de la experiencia del cliente? Señale la respuesta correcta.

a) Confirmar si la experiencia rediseñada mejora únicamente la eficiencia interna.
b) Validar si el nuevo diseño provoca emociones alineadas con lo que se desea generar en el cliente.
c) Sustituir la participación del cliente por simulaciones internas.
d) Identificar errores únicamente técnicos del proceso.

142. Guía para la mejora de la gestión de la experiencia de los clientes. ¿Qué finalidad tiene definir indicadores propios de experiencia del cliente según la Guía? Señale la respuesta correcta.

a) Sustituir los objetivos estratégicos por métricas operativas.
b) Medir el impacto de la experiencia en los resultados e impulsar la mejora continua.
c) Evaluar únicamente la eficiencia de los canales digitales.
d) Determinar la carga de trabajo del personal de atención.

143. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué objetivo estratégico recoge el Modelo respecto a la humanización? Señale la respuesta correcta.

a) Hacer de la humanización uno de los elementos nucleares para lograr la excelencia.
b) Incorporarla como un proyecto opcional de innovación.
c) Sustituir la excelencia en cuidados por programas de digitalización centrados en la humanización.
d) Limitar la humanización al ámbito de hospitalización.

144. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué caracteriza al Modelo según su planteamiento general? Señale la respuesta correcta.

a) Es una receta cerrada y uniforme para todos los centros.
b) Es un modelo estándar de gestión, marco corporativo y dinámico para planificar, desarrollar y medir la humanización.
c) Es un catálogo de obras e infraestructuras de obligado cumplimiento con el objetivo de planificar, desarrollar y medir la humanización.
d) Es un protocolo para atención domiciliaria exclusivamente.

145. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Cuáles son las seis áreas generales estratégicas del Modelo? Señale la respuesta correcta.

a) Liderazgo y cultura; Atención centrada en la persona; Participación e implicación; Entorno amable, confort y bienestar; Bienestar de profesionales; Continuidad e integración asistencial.
b) Calidad en procesos y procedimientos; Seguridad interna y externa; Innovación en los protocolos de actuación; Investigación y Desarrollo de nuevos productos y servicios sanitarios; Docencia; Sostenibilidad.
c) Dirección; Recursos humanos; Finanzas; Infraestructuras; TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación); Logística.
d) Paciente crónico; Pediatría; Urgencias; Farmacia; Salud mental; Atención primaria.

146. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué finalidad tiene la herramienta de autoevaluación asociada al Modelo? Señale la respuesta correcta.

a) Determinar sanciones por incumplimientos de protocolos.
b) Proporcionar una fotografía del avance en humanización y orientar un plan de mejora.
c) Sustituir las auditorías internas y externas de calidad y la seguridad del paciente y sus familiares.
d) Medir únicamente la satisfacción de profesionales.

147. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué niveles de avance contempla la autoevaluación? Señale la respuesta correcta.

a) Iniciado, básico, intermedio, avanzado, excelente.
b) Exploratorio, piloto, implantado, optimizado, certificado.
c) No iniciado, mínimo, medio, alto, óptimo.
d) No iniciado, básico, intermedio, desarrollado, avanzado.

148. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué se destaca como primer paso para desplegar liderazgo y cultura de humanización? Señale la respuesta correcta.

a) Diseñar campañas externas de imagen corporativa.
b) Externalizar la formación en habilidades blandas.
c) Incrementar únicamente los recursos tecnológicos desarrollados y en proceso de desarrollo.
d) Definir la humanización, recogerla y hacerla visible en la estrategia de la organización.

149. Modelo de humanización de Osakidetza. En el ámbito de "Atención centrada en la persona", ¿qué enfatiza el Modelo? Señale la respuesta correcta.

a) La visión holística, el trato empático y la comunicación adaptada.
b) La priorización del procedimiento técnico sobre la comunicación.
c) La reducción de la participación de familiares.
d) El uso de un único idioma para evitar confusiones.

150. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué práctica concreta pertenece a "Escucha la voz de las personas" (dimensión 4–5)? Señale la respuesta correcta.

a) Reforzar únicamente los indicadores financieros centrados en los presupuestos presentados en el ejercicio.
b) Evitar la participación de asociaciones de pacientes.
c) Priorizar comentarios informales frente a métodos estructurados.
d) Realizar encuestas, grupos focales y analizar sistemáticamente quejas y sugerencias para la mejora.

151. Modelo de humanización de Osakidetza. En "Trato, información y comunicación empática y adaptada" (dimensión 6-7), ¿qué estándar aparece? Señale la respuesta correcta.

a) Comunicar únicamente por escrito para evitar sesgos.
b) Protocolos específicos, espacios adecuados y formación en escucha activa y malas noticias.
c) Evitar la presencia de referentes de paciente y familia en situaciones de alta vulnerabilidad.
d) Reducir la información para acortar tiempos de atención.

152. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué incluye la atención integral a necesidades físicas, emocionales, psicológicas, sociales y espirituales? Señale la respuesta correcta.

a) Prohibir la atención religiosa en todos los centros de la red sanitaria incluyendo ambulatorios y centros de día, por motivos de neutralidad.
b) Valoración emocional/psicológica/espiritual, recursos específicos y servicio religioso y espiritual.
c) Limitar la valoración a constantes clínicas.
d) Trasladar todo apoyo emocional a asociaciones externas.

153. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué enfoque propone el Modelo para los "Tiempos de espera"? Señale la respuesta correcta.

a) Medirlos es suficiente, sin actuar.
b) Cerrar canales de información para evitar presión asistencial.
c) Adaptarlos a necesidades de las personas, con circuitos preferentes y análisis sistemático.
d) Derivar toda la gestión al servicio de urgencias.

154. Modelo de humanización de Osakidetza. En "Tecnologías sanitarias – Salud digital", ¿qué persigue la organización? Señale la respuesta correcta.

a) Reemplazar completamente la atención presencial.
b) Limitarse a video-llamadas en consultas externas a través de aplicaciones móviles o software contratado.
c) Prestar servicios de salud con TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para mejorar resultados y accesibilidad, evaluando su impacto.
d) Mantener recursos no presenciales sin evaluación.

155. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué implica la "Participación e implicación" en la toma de decisiones compartidas? Señale la respuesta correcta.

a) Mantener al paciente como observador pasivo.
b) Sustituir el consentimiento informado por comunicación informal tanto con la persona ingresada como con los familiares más cercanos.
c) Desplegar herramientas, revisar planes de cuidados conjuntamente y atender colectivos vulnerables.
d) Evitar la Carpeta de Salud para no generar desigualdades.

156. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué acciones favorecen la implicación de personas cuidadoras según el Modelo? Señale la respuesta correcta.

a) Formar e informar, reconocer su rol y facilitar su participación en grupos colaborativos.
b) Restringir su participación para reducir interferencias.
c) Derivar toda comunicación a trabajo social, a través de los medios ofrecidos por la Administración Pública.
d) Priorizar únicamente actividades lúdicas.

157. Modelo de humanización de Osakidetza. En "Entorno amable, confort y bienestar", ¿qué se propone para accesibilidad y orientación? Señale la respuesta correcta.

a) Señalética adaptada, estudios/encuestas de uso, personal de acogida y soluciones tecnológicas para orientación.
b) Señalética mínima y orientación solo a demanda.
c) Limitar accesos para reducir afluencia.
d) Delegar la accesibilidad en proveedores externos.

158. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué estándares figuran para intimidad y confidencialidad? Señale la respuesta correcta.

a) Priorizar la rapidez sobre la privacidad.
b) Programas de información y espacios específicos, manuales y recordatorios para preservar intimidad y confidencialidad.
c) Centralizar toda la información en mostradores abiertos al público, guardando siempre las medidas de seguridad e higiene aprobadas.
d) Evitar protocolos para no burocratizar la atención.

159. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué se destaca en "Bienestar de profesionales" sobre comunicación interna? Señale la respuesta correcta.

a) No requiere planificación específica.
b) Disponer de tiempo reconocido para comunicación, plan de comunicación, intranet y mapa de flujos y responsables.
c) Utilizar exclusivamente canales informales.
d) Evitar comunicación entre diferentes niveles asistenciales tanto directos como indirectos, y tanto horizontales como verticales.

160. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué plantea el Modelo para "Trabajo en equipo"? Señale la respuesta correcta.

a) Favorecer estructuras jerárquicas rígidas.
b) Metodología para trabajo colaborativo, espacios (físicos/virtuales) y equipos para mejorar procesos.
c) Evitar proyectos transversales entre OSIs (Organización Sanitaria Integrada).
d) Convertir todos los equipos en comités directivos.

161. Modelo de humanización de Osakidetza. ¿Qué exige la "Acogida a nuevas/os profesionales"? Señale la respuesta correcta.

a) Eliminación de la fase de acogida para acelerar los procesos de incorporación del paciente.
b) Formación exclusiva en procedimientos técnicos.
c) Protocolo y manual de acogida, referentes de acogida y herramientas de apoyo.
d) Retrasar la información sobre valores y objetivos.

162. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué plantea el documento como clave para avanzar hacia un sistema de salud basado en valor? Señale la respuesta correcta.

a) Incrementar exclusivamente la inversión tecnológica.
b) Rediseñar la asistencia hacia una atención integrada centrada en la persona.
c) Reducir el número de personas profesionales implicadas en la toma de decisiones.
d) Focalizar el sistema únicamente en eficiencia económica.

163. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué busca empoderar a la persona paciente? Señale la respuesta correcta.

a) La limitación del acceso a información clínica.
b) La toma de decisiones compartidas basada en evidencia.
c) La eliminación del uso de PROM (*Patient Reported Outcome Measures)* y PREM (*Patient Related Experience Measures)*.
d) La centralización de todas las decisiones en el profesional.

164. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Cuál es una de las referencias estratégicas clave para la Estrategia de Valor? Señale la respuesta correcta.

a) El Plan de Salud 2030.
b) El Plan de excelencia docente universitaria.
c) La estrategia europea de contratación pública.
d) El Plan de infraestructuras sanitarias 2010.

165. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué objetivo recoge el Plan Estratégico 23/25 en relación con el valor? Señale la respuesta correcta.

a) Desplegar la Atención Basada en Valor mediante una estrategia orientada a mejorar el valor, midiendo resultados en salud que importan a pacientes y su relación con el coste.
b) Reducir la atención basada en valor a los servicios quirúrgicos.
c) Limitar la evaluación a indicadores económicos centrados en las Bases Estratégicas y los Ejes Estratégicos simples, compuestos y transversales incluidos en el Cuadro de Mando Integral (CMI).
d) Eliminar la medición de la experiencia de paciente.

166. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué punto destaca el estado del arte sobre ASBV (Atención Sanitaria Basada en Valor)? Señale la respuesta correcta.

a) Que requiere alinear rutas asistenciales y centrarse en resultados que importan a pacientes.
b) Que el valor se subordina a decisiones exclusivamente políticas.
c) Que los PREM (*Patient Related Experience Measures)* sustituyen totalmente a datos clínicos y a los resultados más importantes del historial médico del paciente.
d) Que no se requiere interoperabilidad.

167. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué concepto introdujo Porter en 2006 según el documento? Señale la respuesta correcta.

a) La triple meta.
b) El estándar PREM+ (*Patient Related Experience Measures)*.
c) El enfoque de “medicina basada en valor”.
d) La priorización exclusiva por coste.

168. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Cuáles son los tres componentes de la Triple Meta de Berwick? Señale la respuesta correcta.

a) Experiencia del paciente, resultados clínicos y eficiencia económica.
b) Eficiencia, economicidad, facturación y consumo de los recursos.
c) Prevención, salud pública y telemedicina.
d) Personalización, liderazgo y digitalización.

169. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Cuál es uno de los "sesgos" descritos en el documento que afectan al uso eficiente de recursos? Señale la respuesta correcta.

a) Sesgo científico.
b) Sesgo de intervención.
c) Sesgo administrativo positivo.
d) Sesgo neutro operativo.

170. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué barrera identifica la revisión sistemática sobre la medición de resultados en salud? Señale la respuesta correcta.

a) Exceso de uso de PROM (*Patient Reported Outcome Measures)*.
b) Tecnología demasiado avanzada o desarrollada en el ámbito sanitario.
c) Falta de estructura sistemática por enfermedad específica.
d) Ausencia de datos clínicos.

171. Estrategia de valor en Osakidetza. En la hoja de ruta europea para implementar VBHC (*Value Based Health Care*), ¿qué fase es la primera? Señale la respuesta correcta.

a) Diseño de medidas.
b) Estrategia institucional.
c) Implementación.
d) Evaluación y mejora.

172. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué es un requisito en la fase de preparación de la ruta asistencial? Señale la respuesta correcta.

a) Evitar medir la situación de partida.
b) Medir cultura, costes y experiencia antes de implantar la Atención Sanitaria Basada en Valor.
c) Excluir a pacientes de la ruta y evitar medir la situación de retorno.
d) Trabajar solo con un tipo de profesional.

173. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué elemento aparece en la fase de diseño de medidas? Señale la respuesta correcta.

a) Crear PREMs (*Patient Related Experience Measures)* sin participación de profesionales en el ámbito de la salud y los cuidados.

b) Evitar la codiseño con pacientes.
c) Excluir medidas clínicas.
d) Decidir resultados que se medirán y monitorizarán con apoyo del equipo central.

174. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué requisito recoge la fase de sistemas de información? Señale la respuesta correcta.

a) Aumentar la burocracia manual.
b) Integrar resultados en historia clínica electrónica.
c) Separar PREM (*Patient Related Experience Measures)* y PROM (*Patient Reported Outcome Measures)* en sistemas distintos.
d) Evitar cuadros de mando clínicos.

175. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué se destaca en la fase de implementación? Señale la respuesta correcta.

a) Reducir la intervención del líder clínico.
b) Sustituir PDSA (Planificar-Hacer-Estudiar-Actuar/*Plan-Do-Study-Act*) por reuniones informales de duración determinada.
c) Congelar los procesos asistenciales.
d) Captura de indicadores propuestos y cambios en la ruta asistencial.

176. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué elemento clave se cita para evaluación y mejora? Señale la respuesta correcta.

a) Revisar PREM (*Patient Related Experience Measures)* cada 10 años.
b) Evaluar PREM, cultura, costes y resultados periódicamente.
c) Eliminar reuniones del equipo.
d) No usar metodologías activas de análisis de datos de pacientes.

177. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué criterio propone Harvard Business School para seleccionar patologías a abordar con enfoque a valor? Señale la respuesta correcta.

a) Baja prevalencia.
b) Que el tratamiento sea imposible de medir.
c) Que los resultados que importan a pacientes puedan medirse con instrumentos existentes.
d) Que no se espere mejora rápida de los pacientes independientemente de los resultados previos obtenidos.

178. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué recoge la estrategia de valor como propósito? Señale la respuesta correcta.

a) Reducir la participación ciudadana.
b) Transformar la atención sanitaria pública hacia el aporte de valor a la salud.
c) Sustituir toda actividad asistencial por modelos digitales.

d) Reemplazar indicadores clínicos por PROM (*Patient Reported Outcome Measures)* exclusivamente.

179. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué herramientas destaca el documento como ya existentes para la recogida de resultados? Señale la respuesta correcta.

a) Carpeta de Salud, formularios y PROM (*Patient Reported Outcome Measures)*.
b) Contratos individuales por desempeño.
c) Exclusivamente análisis económico.
d) Herramientas de auditoría externa.

180. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Qué premisa indica que debe promoverse para impulsar la cultura del valor? Señale la respuesta correcta.

a) Reducir la formación metodológica.
b) Limitar el registro de resultados.
c) Educación de profesionales y gestores.
d) Evitar campañas de comunicación.

181. Estrategia de valor en Osakidetza. ¿Cuál es un objetivo clave del cuadro de mando de la estrategia de valor? Señale la respuesta correcta.

a) Recoger indicadores clave de estrategias específicas orientadas a resultados.
b) Medir solo eficiencia económica.
c) Eliminar PREM (*Patient Related Experience Measures)* y PROM (*Patient Reported Outcome Measures)* por falta de evidencia.
d) Comparar únicamente datos relacionados con los gastos de carácter farmacéutico.

182. Sistema de gestión ambiental. Según la norma ISO 14001:2015, el elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente se denomina… (Señale la respuesta correcta).

a) Condición ambiental.
b) Impacto ambiental.
c) Medio ambiente.
d) Aspecto ambiental.

183. Sistema de gestión ambiental. En relación con los aspectos ambientales significativos a que hace referencia la norma ISO 14001:2015, indique la respuesta FALSA:

a) La organización debe comunicar sus aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la organización, según corresponda.
b) Los aspectos ambientales significativos pueden dar como resultado riesgos y oportunidades asociados con impactos ambientales tanto adversos como beneficiosos.
c) La organización debe mantener información documentada de los criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos.



d) Los aspectos ambientales significativos pueden dar como resultado riesgos y oportunidades asociados con impactos ambientales tanto debilitadores como fortalecedores del medio ambiente.

184. Sistema de gestión ambiental. La ISO 14001:2015 cuando habla de la planificación de los objetivos ambientales establece que la organización debe determinar distintos aspectos. Indique, de los siguientes, el que expresamente NO se cita.

a) Qué se va a hacer.
b) Quién será responsable.
c) Para qué se va a hacer.
d) Qué recursos se requerirán.

185. Sistema de gestión ambiental. ¿Cómo denomina ISO 14001:2015 a "las intenciones y dirección de una organización relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente su alta dirección"? Señale la respuesta correcta.

a) Sistema de gestión ambiental.
b) Política ambiental.
c) Declaración ambiental.
d) Compromiso ambiental de la organización.

186. Sistema de gestión ambiental. Según la Norma ISO 14001:2015, "el estado o característica del medio ambiente determinado en un punto específico del tiempo", se denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Aspecto ambiental.
b) Medio ambiente.
c) Impacto ambiental.
d) Condición ambiental.

187. Sistema de gestión ambiental. La Norma ISO 14001:2015, en relación a la toma de conciencia, señala que "La organización debe asegurarse de que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de": (Señale la respuesta FALSA)

a) La política ambiental.
b) Los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales, asociados con su trabajo.
c) La información documentada requerida por los organismos internacionales.
d) Las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización.



188. Sistema de gestión ambiental. ISO 14001:2015 cuando habla de los objetivos ambientales establece que la organización debe determinar cómo deben ser esos objetivos ambientales. Indique, el que expresamente NO se cita:

a) Coherentes con la política de calidad.
b) Medibles (si es factible).
c) Objeto de seguimiento.
d) Actualizarse según corresponda.

189. Sistema de gestión ambiental. ¿Cómo denomina ISO 14001:2015 al "grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados"? Señale la respuesta correcta.

a) Mejora continua.
b) Eficacia.
c) Eficiencia.
d) Desempeño

190. Sistema de gestión ambiental. Norma UNE-EN ISO 14001: 2015. En los sistemas de gestión ambiental, cuando se utiliza la forma verbal "debería", ¿qué indica? Señale la respuesta correcta.

a) Un requisito.
b) Una recomendación.
c) Una obligación.
d) Todas las respuestas son falsas.

191. Sistema de gestión ambiental. Norma UNE-EN ISO 14001:2015. En el sistema de gestión ambiental, el ciclo de vida se define como "Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio)". Asimismo, también se señalan varias etapas. Señala la opción correcta de las etapas del ciclo de vida:

a) Búsqueda de materias primas, producción, transporte, entrega, el uso, el reciclaje al finalizar la vida y la disposición final.
b) Compra de materias primas, transporte, el uso, la entrega, el tratamiento al finalizar la vida útil y la disposición final.
c) Disposición de materias primas, producción, el transporte, el uso, la entrega, el reciclaje al finalizar la vida y la disposición final.
d) Adquisición de materias primas, el diseño, la producción, el transporte/entrega, el uso, el tratamiento al finalizar la vida y la disposición final.

192. Sistema de gestión ambiental. ISO 14001:2015. ¿Qué debe hacer la organización al determinar el alcance de su Sistema de Gestión Ambiental (SGA)? Señale la respuesta correcta.

a) Limitarse a sus procesos productivos y excluir servicios de apoyo.
b) Incluir solo las actividades sometidas a requisito legal.



c) Determinar límites y aplicabilidad del SGA considerando cuestiones internas/externas, requisitos legales/otros requisitos, unidades, funciones y autoridad/capacidad de control e influencia.
d) Publicar un manual ambiental con todas las exclusiones.

193. Sistema de gestión ambiental. Norma ISO 14001:2015. ¿Cuál de las siguientes acciones expresa una obligación expresa de la alta dirección respecto del SGA (Sistema de Gestión Ambiental)? Señale la respuesta correcta.

a) Encargar la política a un consultor externo y revisarla cada 5 años siempre con los adecuados certificados y la debida transparencia.
b) Asegurarse de que se establezcan la política y los objetivos ambientales y que sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto.
c) Aprobar un presupuesto anual de formación ambiental.
d) Delegar totalmente la responsabilidad del SGA en el responsable de medio ambiente y notificar de forma adecuada al gerente para su información y transparencia.

194. Sistema de gestión ambiental. Norma ISO 14001:2015. Al establecer los procesos de comunicación (interna y externa) del SGA (Sistema de Gestión Ambiental), la organización debe incluir, entre otros, la determinación de… (Señale la respuesta correcta).

a) Qué, cuándo, a quién y cómo comunicar.
b) Solo las personas autorizadas para hablar con la prensa.
c) Los mensajes comerciales a difundir a clientes y proveedores.
d) El plan de marketing ambiental.

195. Sistema de gestión ambiental. Norma ISO 14001:2015. El SGA (Sistema de Gestión Ambiental) de la organización debe incluir, como mínimo… (Señale la respuesta correcta).

a) Un manual ambiental y un registro maestro de documentos.
b) Una base de datos de legislación europea.
c) La información documentada requerida por la norma y la que la organización determine necesaria para la eficacia del SGA.
d) Todos los procedimientos operativos firmados por la alta dirección y publicados de forma adecuada para el conocimiento de todo el personal.

196. Sistema de gestión ambiental. Norma ISO 14001:2015. ¿Qué exige la norma respecto a la preparación y respuesta ante emergencias? Señale la respuesta correcta.

a) Externalizar la respuesta a servicios públicos y no documentar nada siempre que toda la información se encuentre publicada en la web de la organización y exista una total transparencia y acceso a la misma.
b) Ensayar anualmente emergencias, sin necesidad de análisis previo.
c) Comunicar emergencias solo a los accionistas.



d) Establecer, implementar y mantener procesos para prepararse y responder a emergencias potenciales; planificar acciones para prevenir/mitigar impactos, responder, probar cuando sea factible y revisar periódicamente.

197. Sistema de gestión ambiental. Norma ISO 14001:2015. ¿Qué debe hacer la organización en relación con el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos? Señale la respuesta correcta.

a) Realizar al menos una auditoría legal cada 3 años e informar a los propietarios, gerentes y directivos de las incorrecciones significativas detectadas para poderlas ajustar y corregir.
b) Conservar evidencias solo cuando exista sanción.
c) Establecer, implementar y mantener procesos para evaluar el cumplimiento; determinar la frecuencia, evaluar, emprender acciones necesarias y mantener conocimiento de su estado de cumplimiento.
d) Informar externamente de todos los incumplimientos detectados.

198. Sistema de gestión ambiental. Norma ISO 14001:2015. Cuando ocurre una no conformidad ambiental, la organización debe, entre otras cosas… (Señale la respuesta correcta).

a) Notificar a la autoridad ambiental en un plazo máximo de 24 horas y dar publicidad, con la máxima transparencia posible, con el fin de que todo el personal afectado pueda tomar medidas correctivas sin que haya más perjuicio para nadie.
b) Abrir automáticamente un plan de acción preventiva.
c) Esperar a la revisión por la dirección para decidir.
d) Reaccionar (controlar/corregir y abordar consecuencias), evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas (revisión, causas, existencia de similares), implementar acciones y revisar su eficacia.

199. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué propósito tiene el "Marco para la incorporación de los ODS en la gestión de las empresas y organizaciones" para la incorporación de los ODS? Señale la respuesta correcta.

a) Ser una normativa obligatoria aplicable a todas las organizaciones.
b) Servir como herramienta para la reflexión, diagnóstico y mejora respecto al desarrollo sostenible.
c) Actuar como certificación oficial de Naciones Unidas.
d) Definir los indicadores universales que todas las empresas deben cumplir.

200. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué destaca el documento sobre la adaptación del "Marco para la incorporación de los ODS en la gestión de las empresas y organizaciones" a cada organización? Señale la respuesta correcta.

a) Que debe aplicarse igual en todas las organizaciones.
b) Que cada organización debe adaptar el Marco a sus circunstancias e intereses.
c) Que solo es válido para organizaciones grandes, excluyendo las medianas, pequeñas y micro entidades.
d) Que funciona únicamente en sectores tecnológicos.

201. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué enfoque esencial subraya el "Marco para la incorporación de los ODS en la gestión de las empresas y organizaciones" en relación con los ODS? Señale la respuesta correcta.

a) Priorizar únicamente la actividad interna de la organización.
b) Poner el acento en el impacto y en los resultados reales.
c) Evitar medir el impacto social para no generar sobrecarga.
d) Fomentar acciones voluntarias no vinculadas a la gestión.

202. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué doble nivel de resultados plantea el "Marco para la incorporación de los ODS en la gestión de las empresas y organizaciones"? Señale la respuesta correcta.

a) Resultados de impacto y resultados asociados a la actividad interna.
b) Resultados económicos y resultados derivados de los procesos formativos.
c) Resultados inmediatos y resultados intuitivos.
d) Resultados financieros y resultados tecnológicos.

203. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué NO es este "Marco para la incorporación de los ODS en la gestión de las empresas y organizaciones" para los ODS según el documento? Señale la respuesta correcta.

a) Un listado de buenas prácticas o soluciones concretas.
b) Una ayuda para identificar elementos de mejora.
c) Un instrumento para reflexionar sobre el modelo de gestión.
d) Una referencia para posicionar el grado de avance.

204. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué niveles contempla la escala de Grado de Avance general (0–3)? Señale la respuesta correcta.

a) Sin progreso – parcial – avanzado – cumplido.
b) No existe – básico – parcial – completo.
c) No – puntual – sistemático – plenamente desarrollado e integrado.
d) No aplicable – en proceso – óptimo – excelente.

205. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué se considera imprescindible para integrar los ODS en la estrategia organizativa? Señale la respuesta correcta.

a) Redactar un documento genérico sin relación con la misión.
b) Realizar acciones aisladas sin planificación.
c) Incorporar el desarrollo sostenible como elemento relevante en propósito, misión, visión o valores.
d) Evitar vincular los ODS con objetivos estratégicos.

206. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué requiere identificar para orientar la estrategia hacia los ODS? Señale la respuesta correcta.

a) Objetivos de impacto de otras organizaciones.
b) Los ODS que ya están cubiertos por las administraciones públicas.
c) Metas globales sin relación con el negocio.
d) Los ODS prioritarios sobre los que la organización quiere actuar.

207. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué rol deben desempeñar las alianzas en la estrategia ODS? Señale la respuesta correcta.

a) Ser evitadas por dificultar la autonomía.
b) Limitarse a colaboraciones informales.
c) Ignorar el desarrollo sostenible para no generar conflictos.
d) Tener un papel destacado al establecer objetivos y pautas conjuntas.

208. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué aspecto deben conocer las organizaciones respecto a sus clientes en materia de ODS? Señale la respuesta correcta.

a) Su opinión sobre la competencia directa e indirecta en las zonas geográficas donde actúe.
b) Su estructura interna de costes.
c) Sus estrategias de marketing.
d) Sus objetivos, expectativas y condicionantes en sostenibilidad.

209. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué criterio de sostenibilidad debe considerarse en el diseño de productos y servicios? Señale la respuesta correcta.

a) Evitar influencias externas que afecten a los ámbitos sociales y medioambientales.
b) Reducir la calidad para disminuir recursos.
c) Integrar ciclo de vida, economía circular y criterios sociales.
d) Minimizar la participación del cliente.

210. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué deben incluir los objetivos de gestión relacionados con productos y servicios? Señale la respuesta correcta.

a) Acciones no medibles.
b) Revisión anual sin indicadores.
c) Indicadores específicos que permitan metas y seguimiento.
d) Opiniones subjetivas del personal.

211. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué compromiso debe asumir la organización con colectivos vulnerables? Señale la respuesta correcta.

a) Ninguno, por no ser parte del negocio.
b) Incorporación de personas de colectivos en desigualdad o vulnerabilidad.



c) Subcontratar exclusivamente servicios externos por empresas que coticen en mercados secundarios.
d) Elaborar informes sin acciones concretas.

212. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué debe fomentar la organización en materia de formación en sostenibilidad? Señale la respuesta correcta.

a) Formación solo para directivos.
b) Evitar la formación en sostenibilidad para no saturar a las empresas y sociedad.
c) La capacitación de las personas en desarrollo sostenible.
d) Formación esporádica sin evaluación.

213. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Cómo debe reflejarse el compromiso con los ODS en la cultura organizativa? Señale la respuesta correcta.

a) Debe ser parte visible de la cultura compartida.
b) Debe reflejarse de forma informal y no documentada.
c) Solo debe comunicarse a nuevos empleados.
d) No debe integrarse para evitar sesgos.

214. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué debe identificar primero la organización respecto a su entorno? Señale la respuesta correcta.

a) Políticas de competencia global.
b) Su entorno social de influencia y necesidades sociales.
c) Exclusivamente aspectos financieros externos e internos.
d) Exclusivamente riesgos económicos.

215. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué práctica ambiental debe incorporarse en consumo de materias y recursos? Señale la respuesta correcta.

a) Aplicar políticas internas de consumo responsable o compra verde.
b) Fomentar las compras basadas exclusivamente en el menor precio del mercado.
c) Evitar controles para agilizar compras.
d) Dejar la sostenibilidad al proveedor.

216. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué se requiere para el seguimiento de objetivos medioambientales? Señale la respuesta correcta.

a) Declaraciones voluntarias sin medición.
b) Informes externos sin datos.
c) Indicadores específicos para metas y seguimiento.
d) Evitar comparaciones para no generar presión.

217. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué criterio debe aplicarse al identificar oportunidades de innovación? (Señale la respuesta correcta).

a) Evitar considerar sostenibilidad.
b) Incluir variables relacionadas con los ODS.
c) Priorizar innovación únicamente tecnológica.
d) Elegir proyectos sin relación con el impacto social.

218. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS). ¿Qué tipo de proyectos de innovación deben priorizarse según el "Marco para la incorporación de los ODS en la gestión de las empresas y organizaciones"? Señale la respuesta correcta.

a) Los de mayor rentabilidad económica inmediata.
b) Los que contribuyan más al desarrollo sostenible.
c) Los que reduzcan la participación interna.
d) Los que eviten interacción con el entorno.

219. Prevención de riesgos laborales. Según la ISO 45001:2018, al riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser aceptado por la organización teniendo en consideración sus obligaciones legales y otros requisitos, se le denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Riesgo tolerable.
b) Riesgo aceptable.
c) Riesgo soportable.
d) Riesgo admisible.

220. Prevención de riesgos laborales. En relación con la definición de "incidente" en ISO 45001:2018: (Señale la afirmación INCORRECTA)

a) Un incidente puede no causar daño.
b) Un cuasi-accidente es un tipo de incidente.
c) Un incidente puede ser un suceso que podría haber causado daño.
d) Un incidente siempre implica lesión o deterioro de la salud.

221. Prevención de riesgos laborales. ISO 45001:2018 establece que la información documentada debe controlarse con el fin de… (Señale la respuesta correcta).

a) Asegurar que está disponible y adecuada para su uso donde y cuando se necesite.
b) Mantener documentos durante al menos un mínimo de 10 años de forma obligatoria.
c) Controlar solo documentos vigentes, sin gestionar obsoletos.
d) Evitar el uso de información externa.

222. Prevención de riesgos laborales. En relación con la auditoría interna en ISO 45001:2018: (Señale la afirmación FALSA)

a) Las auditorías se realizarán a intervalos planificados.

b) La organización debe mantener un programa de auditoría.
c) El auditor puede auditar su propio trabajo si está cualificado.
d) La auditoría debe ser objetiva e imparcial.

223. Prevención de riesgos laborales. En ISO 45001:2018, el suceso que pudo haber causado lesión o deterioro de la salud, aunque finalmente no lo hizo, se denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Eventualidad.
b) Incidente.
c) Riesgo.
d) Exposición.

224. Prevención de riesgos laborales. En la identificación de peligros según ISO 45001:2018 (Señale la respuesta FALSA).

a) Deben considerarse actividades rutinarias y no rutinarias.
b) Se consideran todas las personas que accedan al lugar de trabajo.
c) Se consideran peligros externos que puedan afectar a la organización.
d) No es necesario considerar factores humanos.

225. Prevención de riesgos laborales. En relación con la "acción correctiva" según ISO 45001:2018 (Señale la respuesta FALSA).

a) Elimina la causa de una no conformidad.
b) Evita que la no conformidad vuelva a producirse.
c) Se usa para evitar la aparición de una no conformidad potencial.
d) Es proporcional a los efectos de la no conformidad.

226. Prevención de riesgos laborales. Según ISO 45001:2018, las investigaciones de incidentes deben permitir: (Señale la respuesta FALSA)

a) Determinar causas subyacentes y factores contribuyentes.
b) Identificar necesidades de acción correctiva relacionadas con los incidentes.
c) Comunicar los resultados de la investigación.
d) Supervisar el cumplimiento legal mediante la investigación.

227. Prevención de riesgos laborales. En ISO 45001:2018, la identificación de peligros debe tener en cuenta: (Señale la respuesta correcta)

a) Actividades rutinarias y no rutinarias.
b) Factores humanos, capacidades y comportamiento.
c) Peligros externos que puedan afectar a trabajadores.
d) Todas las respuestas son correctas.

228. Prevención de riesgos laborales. La estructura general de ISO 45001:2018 sigue el ciclo *PDCA*/PHVA (*Plan-Do-Check-Act* / Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). ¿Qué bloques corresponden a dicha estructura? Señale la respuesta correcta.

a) Diagnóstico; Implementación; Verificación; Mejora.
b) Planificación; Implementación y operación; Evaluación del desempeño; Mejora.
c) Liderazgo; Recursos; Auditoría; Resultados.
d) Planificar; Ejecutar; Controlar; Mantener.

229. Prevención de riesgos laborales. En la familia de normas relacionadas con la Seguridad y salud en el trabajo, son certificables: (Señale la respuesta correcta)

a) ISO 45001:2018.
b) Ley 14/2011, de Prevención Integral y Coordinación de Riesgos Laborales en Entornos Productivos Complejos.
c) a) y b) son correctas.
d) Todas las respuestas son incorrectas.

230. Prevención de riesgos laborales. Según ISO 45001:2018, ¿cuál de los siguientes elementos forma parte de la evaluación del desempeño del sistema de gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (SST)? Señale la respuesta correcta.

a) La definición de los recursos económicos para el servicio de prevención y riesgos.
b) El establecimiento de canales de comunicación interna.
c) El seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados de SST.
d) La identificación inicial de peligros antes de la implantación del sistema.

231. Prevención de riesgos laborales. ISO 45001:2018 se aplica a: (Señale la respuesta correcta)

a) Solo organizaciones industriales.
b) Solo organizaciones públicas.
c) Cualquier tipo y tamaño de organización.
d) Solo empresas que cuenten con más de 50 empleados.

232. Prevención de riesgos laborales. La política de Seguridad y salud en el trabajo en la ISO 45001:2018 debe incluir: (Señale la respuesta correcta)

a) Reducción de costes operativos.
b) Compromiso de prevención de lesiones, deterioro de la salud y mejora continua.
c) Compromiso de satisfacción del cliente.
d) Certificación obligatoria por tercera parte.

233. Prevención de riesgos laborales. Respecto al alcance del sistema de gestión sobre Seguridad y salud en el trabajo, la ISO 45001:2018 exige que la organización: (Señale la respuesta correcta)

a) Lo defina solo para auditorías.
b) No lo defina si aplica a un único centro.
c) Lo defina y documente.
d) Lo mantenga solo verbalmente.

234. Prevención de riesgos laborales. ¿Cuál de las siguientes exigencias se aplica a la política de Seguridad y salud en el trabajo según la ISO 45001:2018? Señale la respuesta correcta.

a) Incluir compromiso de reducir costes operativos.
b) Revisarse cada 5 años por obligación.
c) Estar disponible para las partes interesadas.
d) Excluir referencias legales.

235. Prevención de riesgos laborales. Respecto al control de la información documentada según ISO 45001:2018: (Señale la respuesta correcta)

a) Se puede distribuir cualquier versión si está legible.
b) Se requiere listado solo para auditorías externas.
c) Deben marcarse físicamente todos los documentos.
d) Deben estar disponibles en los puntos de uso las versiones pertinentes.

236. Prevención de riesgos laborales. En relación con los procedimientos de emergencia, ISO 45001:2018 exige: (Señale la respuesta correcta)

a) Realizar pruebas periódicas “cuando sea factible”.
b) Realizar pruebas solo si ocurre un incidente.
c) Realizar pruebas cada 3 años.
d) Evitar pruebas para no interrumpir actividad.

237. Prevención de riesgos laborales. Sobre la evaluación del cumplimiento legal en ISO 45001:2018, la organización debe: (Señale la respuesta correcta)

a) Realizarla solo si la autoridad lo solicita.
b) Establecer procesos para evaluar periódicamente el cumplimiento y mantener registros.
c) Sustituirla por auditorías internas.
d) Delegarla en contratistas.

238. Prevención de riesgos laborales. En relación con el liderazgo según ISO 45001:2018, la alta dirección debe demostrar su compromiso con el sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo (SST), entre otras formas, mediante: (Señale la respuesta correcta)

a) Delegar todas las responsabilidades de seguridad exclusivamente en el Servicio de Prevención.
b) Asegurar que la política y los objetivos de SST son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
c) Realizar personalmente todas las investigaciones de incidentes.
d) Asistir de manera obligatoria a todas las auditorías externas.

239. Sistema de gestión de formación de Osakidetza. Las actividades formativas incluidas en los planes de formación de las organizaciones de servicios de Osakidetza se someterán a evaluación sistemática al objeto de conocer el nivel de logro de los objetivos previstos. Según la normativa vigente en esta materia la evaluación se realizará en distintos ámbitos. De las alternativas de respuesta que se proponen a continuación, indique la que expresamente NO está recogida en la resolución 1580/2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza.

a) Evaluación del grado de aprovechamiento de asistentes (aprendizaje y adquisición de habilidades).
b) Evaluación del profesorado (encuesta de satisfacción y auditoría pedagógica).
c) Evaluación del retorno de la inversión formativa.
d) Evaluación de la transferencia al puesto de trabajo.

240. Sistema de gestión de formación de Osakidetza. Una acción formativa predominantemente práctica cuyo objetivo fundamental es la capacitación de las personas asistentes para el desarrollo de habilidades, que requiere de la participación activa de éstas y de la constante interacción con el/la docente, se denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Curso.
b) Sesión.
c) Taller.
d) Jornada.

241. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Según el modelo de gestión de la formación de Osakidetza, basado en itinerarios formativos, un itinerario formativo se construye atendiendo al nivel de realización y a la tipología de actividades formativas. De las opciones de respuesta siguientes, indique la tipología de actividades formativas que se corresponde con el modelo. (Señale la respuesta correcta).

a) Generales, troncales y específicas.
b) Generales, nucleares y específicas.
c) Nucleares, asociadas a itinerario y específicas.
d) Asociadas a itinerario, específicas y generales.

242. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. En relación con la determinación del lugar en el itinerario formativo de un/una profesional: (Señale la respuesta INCORRECTA)

a) La aplicación Prestabide realizará de forma automática una propuesta de convalidación inicial de programas formativos incluidos en el itinerario.
b) Cada profesional incorporará las aportaciones que considere oportunas para validar la propuesta inicial de itinerario realizada por Prestabide.
c) Las aportaciones realizadas por los/las profesionales en su itinerario formativo deberán ser autorizadas por la comisión de revisión del itinerario formativo.
d) En entrevista con el mando se hará una revisión conjunta del itinerario, se determinará el lugar de cada profesional en el itinerario y servirá de base para planificar a futuro la formación del personal.

243. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Los programas formativos en el itinerario podrán tener tres estadios diferenciados atendiendo a su estado de realización. ¿cuál de los siguientes estadios NO está contemplado en el modelo de gestión de formación basado en itinerarios formativos de Osakidetza?

a) Pendiente de realizar.
b) A actualizar.
c) Realizado.
d) A completar.

244. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Conforme a la Resolución 1580/2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza, por la que se establecen los criterios generales para la planificación y gestión de las actividades formativas en Osakidetza, señale cuál de los siguientes objetivos NO se especifica entre los que se persiguen con la formación en Osakidetza:

a) La actualización y la mejora de las competencias necesarias para el desempeño de las responsabilidades, funciones y tareas atribuidas al puesto de trabajo.
b) Promover el reciclaje profesional y la mejora de la cualificación de las personas de Osakidetza.
c) Promover la investigación en el ámbito de la gestión del conocimiento del personal de Osakidetza.
d) Facilitar el desarrollo y la promoción profesional.

245. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Conforme determina la Instrucción 2/2012, del Director de Recursos Humanos de Osakidetza sobre la "Definición y clasificación de las actividades formativas incluidas en los planes de formación de Osakidetza", señale cuál de los siguientes ámbitos NO se corresponde a aquellos en los que se clasifican las actividades formativas de Osakidetza:

a) Gobernanza.
b) Clínico asistencial.
c) Administración y Servicios Generales.
d) Modelo organizativo.

246. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Conforme determina la Instrucción 2/2012, del Director de Recursos Humanos de Osakidetza sobre la "Definición y clasificación de las actividades formativas incluidas en los planes de formación de Osakidetza", en el clínico asistencial se han identificado las siguientes áreas temáticas: (Señale la respuesta correcta)

a) Seguridad Clínica; Bioética; Práctica Clínica; Comunicación y trato con el paciente.
b) Evidencia científica.
c) Sistemas de clasificación / registro.
d) Las respuestas a) y c) son correctas.

247. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Conforme el modelo de itinerarios formativos de Osakidetza, en relación al modelo estratégico de formación basado en itinerarios formativos (Señale la respuesta FALSA).

a) Los itinerarios formativos permiten dar coherencia a la oferta formativa.
b) Un itinerario formativo se construye atendiendo exclusivamente a la tipología de actividades formativas.
c) Las actividades formativas en el itinerario se agrupan atendiendo a la siguiente tipología: generales, asociadas a itinerario y específicas.
d) Una persona puede estar asignada a más de un itinerario en función de las responsabilidades que desempeñe en la organización.

248. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. En relación al modelo de itinerarios formativos de Osakidetza: (Señale la respuesta correcta)

a) Está basado en modelos pedagógicos psicocéntricos constructivistas.
b) Está basado en modelos pedagógicos conductistas.
c) Está basado en modelos pedagógicos cognitivistas.
d) Está basado en el modelo pedagógico romántico, centrado en el desarrollo interior del aprendiz.

249. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Según la resolución 1580/2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza, por la que se establecen los criterios generales para la planificación y gestión de las actividades formativas en Osakidetza, entre las funciones de las comisiones de formación de las organizaciones de servicios se encuentra: (Señale la respuesta correcta)

a) Aprobar los planes y programas de formación de la organización de servicios.
b) Aprobar objetivos en materia de formación.
c) Proponer criterios para la gestión de las acciones formativas aprobadas.
d) Todas las respuestas son falsas.

250. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Según la Instrucción 2/2012, del Director de Recursos Humanos de Osakidetza sobre la "Definición y clasificación de las actividades formativas incluidas en los planes de formación de Osakidetza": (Señale la respuesta correcta)

a) En las Jornadas se realizan actividades simultáneas y las actividades presentadas responden a distintas metodologías y contenido dentro de un mismo tema.
b) En los Simposios los ponentes entran en polémica y participan con el fin de aportar sus conocimientos acerca del tema objeto de la reunión.
c) La duración de la estancia/rotación estará en función de los contenidos de la actividad formativa y los objetivos a alcanzar, que deberá constar expresamente en el programa que la autorice.
d) El curso es una acción formativa estructurada, predominantemente práctica, centrada en el estudio de una materia determinada y dirigida a la adquisición de conocimientos y a la mejora de la competencia en dicha materia, con participación de uno o varios docentes en distintas sesiones estructuradas en el tiempo.

251. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Según la resolución 1580/ 2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza, por la que se establecen los criterios generales para la planificación y gestión de las actividades formativas en Osakidetza: (Señale la respuesta correcta)

a) Los planes de formación son el instrumento básico para la planificación y ordenación de la formación en las organizaciones de servicios de Osakidetza y en la propia organización central de administración y gestión corporativa.
b) Los planes de formación tendrán un marco temporal ilimitado en el tiempo, si bien, se conciben como un instrumento dinámico conforme a las previsiones que se establezcan en el procedimiento utilizado para el diagnóstico de necesidades de formación.
c) Para la elaboración de los planes de formación no será necesario definir los itinerarios formativos que sirvan de referencia para el diagnóstico de necesidades de formación, la elaboración de los programas formativos y la evaluación del desarrollo de las competencias en términos de desempeño.
d) Las distintas actividades formativas que conforman el Plan de Formación, deberán estar dotadas presupuestariamente y cumplirán los criterios de calidad que expresamente se determinen con carácter específico para cada una de las organizaciones del Ente.

252. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Según la Resolución 1580/2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza, por la que se establecen los criterios generales para la planificación y gestión de las actividades formativas en Osakidetza, ¿qué afirmación describe correctamente el papel de los itinerarios formativos en la elaboración de los planes de formación de Osakidetza? Señale la respuesta correcta.

a) Son opcionales y solo se utilizan para actividades de larga duración. No hay que tenerlos en cuenta para la formación de personal temporal.
b) Sustituyen a los programas formativos en las organizaciones de servicios.
c) Deben definirse para servir de referencia al diagnóstico de necesidades, a la elaboración de programas y a la evaluación del desarrollo de las competencias.
d) Únicamente se aplican a la formación de la organización central.

253. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Resolución 1580/2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza, por la que se establecen los criterios generales para la planificación y gestión de las actividades formativas en Osakidetza. En relación con el marco temporal de los planes de formación: (Señale la respuesta correcta)

a) Tienen un marco temporal ilimitado, por su carácter dinámico.
b) Tienen un marco temporal limitado, aunque se conciben como un instrumento dinámico.
c) No se especifica ningún marco temporal en la normativa.
d) Su duración la establece cada comisión de formación por organización considerando la duración de los contratos

254. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Resolución 1580/2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza, por la que se establecen los criterios generales para la planificación y gestión de las actividades formativas en Osakidetza. ¿Cuál de las siguientes opciones se ajusta exactamente a los objetivos de la formación en Osakidetza? Señale la respuesta correcta.

a) Integrar a los agentes sociales en la definición de los contenidos curriculares.
b) Financiar estudios externos sin relación con el desempeño del puesto.
c) Actualizar y mejorar competencias para el desempeño; promover el reciclaje y la cualificación; y facilitar el desarrollo y la promoción profesional.
d) Implantar un sistema de incentivos económicos ligado al número de horas de formación teniendo en cuenta, en todo momento, la duración temporal y/o permanente de los contratos.

255. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Resolución 1580/2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza, por la que se establecen los criterios generales para la planificación y gestión de las actividades formativas en Osakidetza. Señale la COMBINACIÓN correcta de ámbitos de evaluación exigidos en dicha Resolución:

a) Aprovechamiento; satisfacción de asistentes; ROI (rentabilidad económica).
b) Aprovechamiento; evaluación del profesorado; transferencia al puesto e impacto en resultados.
c) Evaluación de la logística; evaluación de costes; ROI (rentabilidad económica).
d) Aprovechamiento; evaluación del presupuesto; certificación ISO.

256. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Instrucción 2/2012, del Director de Recursos Humanos de Osakidetza sobre la "Definición y clasificación de las actividades formativas incluidas en los planes de formación de Osakidetza". ¿Cuál de los siguientes pares "ámbito → área" está correctamente asociado según dicha Instrucción? Señale la respuesta correcta.

a) Personas → Evidencia científica.
b) Investigación y difusión del conocimiento → Normalización lingüística.
c) Administración y Servicios Generales → Bioética.
d) Clínico asistencial → Comunicación y trato con el paciente.

257. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Instrucción 2/2012, del Director de Recursos Humanos de Osakidetza sobre la "Definición y clasificación de las actividades formativas incluidas en los planes de formación de Osakidetza". ¿Qué enunciado se ajusta a la definición oficial de "Jornada" en Osakidetza? Señale la respuesta correcta.

a) Reunión con actividades simultáneas donde se debaten temas distintos y paralelos. Habitualmente con duración de un día entero con descanso para almorzar.
b) Debate donde los especialistas entran en polémica por turnos sucesivos.
c) Reunión monográfica y de corta duración; se actualizan conocimientos con ponencias y mesas; a diferencia del congreso, no hay actividades simultáneas.
d) Actividad predominantemente práctica con interacción constante con la docencia.

258. Sistema de gestión de formación en Osakidetza. Resolución 1580/2011, de 26 de septiembre, del Director General de Osakidetza, por la que se establecen los criterios generales para la planificación y gestión de las actividades formativas en Osakidetza y, Modelo de itinerarios formativos. ¿Cuál es la formulación más precisa sobre su diseño y finalidad? Señale la respuesta correcta.

a) Se construyen exclusivamente agrupando cursos, sin niveles ni áreas.
b) Agrupan acciones de aprendizaje por áreas y niveles, con secuenciación temporal y evaluación, para trazar la trayectoria competencial necesaria para el desempeño.
c) Ordenan acciones por orden alfabético para facilitar la inscripción masiva, y se clasifican por tipo de contratos (temporales y/o permanentes).
d) Solo aplican a categorías asistenciales, no a personal no sanitario.

259. Evaluación del desempeño. El método de incidente crítico utilizado para la evaluación del desempeño, es un método de evaluación de competencias basado en... (Señale la respuesta correcta).

a) Basado en características.
b) Basado en el comportamiento.
c) Basado en resultados.
d) Basado en análisis de causas.

260. Evaluación del desempeño. En la definición de competencia de Spencer y Spencer, cuando dicen que la competencia "es una característica subyacente en el individuo", significa que: (Señale la respuesta correcta)

a) La competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.
b) La competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño.
c) La competencia realmente predice quién hace algo bien y quién pobremente, medido sobre un criterio general o estándar.
d) La competencia es un comportamiento superior en relación con un estándar de éxito en un puesto o situación determinados.



261. Evaluación del desempeño. Una evaluación de competencias en la que una persona es evaluada por su jefe/a, sus pares y –eventualmente- los clientes, se denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Evaluación 360º
b) Evaluación 90º
c) Evaluación 180º
d) Evaluación tradicional.

262. Evaluación del desempeño. La psicóloga del trabajo francesa Claude Levy-Leboyer hace un listado de competencias que denomina "supracompetencias" y que clasifica en cuatro grupos. La supracompetencia que denomina "dirigir colaboradores", ¿con que grupo se corresponde? Señale la respuesta correcta.

a) Adaptabilidad.
b) Orientación a resultados.
c) Intelectuales.
d) Interpersonales.

263. Evaluación del desempeño. Para Spencer y Spencer son cinco los principales tipos de competencias. Las actitudes y valores se corresponden con el tipo de competencia que denominan: (Señale la respuesta correcta)

a) Conocimiento.
b) Concepto de uno mismo.
c) Habilidad.
d) Motivación.

264. Evaluación del desempeño. El método de escalas gráficas de calificación utilizado para la evaluación del desempeño es un método de evaluación de competencias… (Señale la respuesta correcta).

a) Basado en características.
b) Basado en el comportamiento.
c) Basado en resultados.
d) Basado en análisis de causas.

265. Evaluación del desempeño. En el "modelo del iceberg" de Spencer y Spencer, ¿qué competencias se consideran más difíciles de detectar y desarrollar? Señale la respuesta correcta.

a) Destrezas y Conocimientos.
b) Concepto de uno mismo y Rasgos de personalidad.
c) Destrezas y Rasgos de personalidad.
d) Conocimientos y Concepto de uno mismo.



266. Evaluación del desempeño. La psicóloga del trabajo francesa Claude Levy-Leboyer hace un listado de competencias que denomina "supracompetencias" y que clasifica en cuatro grupos. La supracompetencia que denomina "deseos de éxito", ¿con qué grupo se corresponde? Señale la respuesta correcta

a) Intelectuales.
b) Interpersonales.
c) Adaptabilidad.
d) Orientación a resultados.

267. Evaluación del desempeño. Para una correcta evaluación del desempeño y poder decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, la evaluación debe realizarse siempre con relación al… (Señale la respuesta correcta).

a) Resultado esperado.
b) Sueldo de la persona.
c) Cargo en la organización.
d) Perfil de puesto.

268. Evaluación del desempeño. Según el libro "Desempeño por competencias" de Martha Alicia Alles, ¿cuáles son los problemas más comunes de la evaluación del desempeño? Señale la respuesta correcta.

a) "Carencia de normas, criterios subjetivos o poco realistas, falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador, errores del evaluador, mala retroalimentación, comunicaciones negativas."
b) "Controversias internas, criterios subjetivos o poco realistas, falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador, errores del evaluador, mala retroalimentación, comunicaciones negativas."
c) "Controversias internas, criterios subjetivos o poco realistas, falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador, falta de consecuencias, mala retroalimentación, comunicaciones negativas."
d) "Carencia de normas, criterios subjetivos o poco realistas, falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador, falta de consecuencias, mala retroalimentación, comunicaciones negativas."

269. Evaluación del desempeño. Según el libro "Desempeño por competencias" de Martha Alicia Alles, los métodos de evaluación del desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden de la siguiente forma… (Señale la respuesta correcta).

a) Conocimiento, conductas o resultados.
b) Conocimiento, habilidades o resultados.
c) Características, habilidades o resultados.
d) Características, conductas o resultados.



270. Evaluación del desempeño. Según el libro "Desempeño por competencias" de Martha Alicia Alles, entre los diferentes métodos de evaluación del desempeño ¿de qué tipo de métodos estaríamos hablando si decimos que su ventaja es que es de fácil y rápido diseño? Señale la respuesta correcta.

a) Métodos de conocimiento.
b) Métodos de resultados.
c) Métodos de características.
d) Métodos de habilidades.

271. Evaluación del desempeño. En el libro "Desempeño por competencias" de Martha Alicia Alles, se habla de tres aspectos clave para el éxito de un programa de evaluación del desempeño ¿cuáles son? Señale la respuesta correcta.

a) "La herramienta, el instructivo y entrenamiento a evaluadores."
b) "La herramienta, el evaluador y el entrenamiento."
c) "La definición, el instructivo y entrenamiento a evaluadores y evaluados."
d) "La definición, el evaluador y entrenamiento."

272. Evaluación del desempeño. ¿Cuál es la idea central que define la evaluación del desempeño según Martha Alicia Alles? Señale la respuesta correcta.

a) Es un registro anual de percepciones del jefe sobre el colaborador considerando la duración del contrato que tiene.
b) Es la comparación del desempeño contra el perfil de puesto mediante criterios definidos.
c) Es la medición del potencial futuro independientemente del rol actual.
d) Es un inventario de cursos y certificaciones completados por la persona.

273. Evaluación del desempeño. El "desempeño por competencias" integra, principalmente… (Señale la respuesta correcta).

a) Satisfacción del cliente y clima laboral.
b) Resultados (objetivos) y evidencias conductuales (competencias).
c) Conocimientos técnicos y potencial de liderazgo, sin considerar la duración del contrato.
d) Retribución fija y variable.

274. Evaluación del desempeño. Desempeño por competencias. Según el esquema estándar de la escala de grados, el grado B equivale a… (Señale la respuesta correcta).

a) 100%.
b) 75%.
c) 50%.
d) 25%.

275. Evaluación del desempeño. Desempeño por competencias. Análisis de conductas por frecuencia (corrección descendente). En el método que pondera por frecuencia, la opción "Frecuente" se valora como… (Señale la respuesta correcta).

a) 100%.
b) 75%.
c) 62,5%.
d) 50%.

276. Evaluación del desempeño. Desempeño por competencias. Análisis de conductas con apariciones superiores esporádicas (corrección ascendente). ¿Qué describe mejor la "corrección ascendente"? Señale la respuesta correcta.

a) Promedia automáticamente todas las conductas observadas.
b) Reduce el grado si hay conductas inferiores ocasionales.
c) Eleva un grado siempre que exista una sola evidencia superior.
d) Permite asignar un valor intermedio cuando aparecen, de forma esporádica, conductas de un grado superior.

277. Evaluación del desempeño. Desempeño por competencias. Clasificación de métodos por lo que miden. ¿Cuál de los siguientes métodos pertenece a los "basados en el comportamiento"? Señale la respuesta correcta.

a) Escala gráfica de calificación ascendente progresivo.
b) Administración por objetivos / *Managment by Objectives* (MBO).
c) Escala de observación del comportamiento.
d) Distribución forzada.

278. Evaluación del desempeño. Desempeño por competencias. Errores frecuentes del evaluador al juzgar conductas. ¿Cuál de los siguientes es un sesgo típico en la evaluación de conductas? Señale la respuesta correcta.

a) Efecto de recencia (valorar en exceso lo más reciente)
b) Error de exhaustividad (incluir todo).
c) Error de muestreo estadístico con sesgo ascendente del 45%.
d) Falacia de composición.

279. La gestión de las emociones en el entorno laboral. La motivación es un proceso adaptativo en el que intervienen diversos componentes. Uno de ellos es la "decisión y elección de la meta". ¿cuál de las siguientes afirmaciones NO es correcta en relación con las tres variables implicadas en la relación entre el valor del objetivo y la expectativa de conseguirlo?

a) Cuándo el valor es elevado y la expectativa de éxito también elevada, la probabilidad de una conducta motivada dirigida al objetivo es muy elevada, siempre y cuando exista un mínimo de deseo o de necesidad.

b) Cuándo el valor es bajo y la expectativa de éxito también baja, la probabilidad de una conducta motivada dirigida al objetivo es muy baja, aunque, en este caso, el deseo o la necesidad elevados pueden incrementar la probabilidad de ocurrencia de la conducta.
c) Cuándo el valor es elevado y la expectativa de éxito es baja, el elevado deseo o necesidad maximiza el valor y minimiza la expectativa de éxito, incrementando la probabilidad de ocurrencia de la conducta motivada.
d) Cuando el valor es bajo y la expectativa de éxito elevada, el elevado deseo o necesidad maximiza el valor y minimiza la expectativa de éxito, reduciendo la probabilidad de que aparezca la conducta motivada.

280. La gestión de las emociones en el entorno laboral. A la "experiencia subjetiva de la emoción formada por representaciones mentales de los cambios fisiológicos que caracterizan a cada una de las experiencias emocionales, así como de los objetos y estados que provocan el procesamiento emocional", se le denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Sentimiento.
b) Estado de ánimo.
c) Afecto.
d) Humor.

281. La gestión de las emociones en el entorno laboral. En relación con los sistemas neuronales implicados en la génesis de la emoción, ¿cuál de las siguientes opciones de respuesta se corresponde con la amígdala? Señale la respuesta correcta.

a) Actúa como un sistema de análisis pre-atencional del entorno, realizando la función de detección temprana de estímulos ambiguos o ante aquellos que pueden inducir miedo o recompensa.
b) Está formada por dos núcleos: el núcleo estriado formado a su vez por dos núcleos (putamen y núcleo caudado); y el núcleo pálido.
c) Está implicada en el procesamiento emocional controlado, esto es, en la regulación consciente de la respuesta emocional.
d) Juega un papel decisivo en la representación, alteración y evaluación del castigo y la recompensa, así como en las asociaciones en el aprendizaje entre los estímulos previamente neutros y los reforzadores primarios.

282. La gestión de las emociones en el entorno laboral. De las emociones que se citan, ¿cuál es la más indicada para empatizar? Señale la respuesta correcta.

a) Tristeza.
b) Sorpresa.
c) Curiosidad.
d) Alegría.



283. La gestión de las emociones en el entorno laboral. De las emociones que se citan, ¿cuál de ellas NO activa la rama parasimpática del sistema nervioso?

a) Seguridad.
b) Culpa.
c) Admiración.
d) Tristeza.

284. La gestión de las emociones en el entorno laboral. La motivación es un proceso adaptativo en el que intervienen diversos componentes. Uno de ellos es la "Percepción del estímulo". Señale la respuesta FALSA:

a) Es un proceso importante, ya que la ausencia de la percepción -consciente o no consciente- impide el inicio del proceso motivacional.
b) Para que ocurra la percepción, se requiere la presencia de un estímulo y la existencia de receptores apropiados.
c) La existencia de percepción consciente suprime la posibilidad de que un individuo note la existencia del estímulo y se sienta motivado para llevar a cabo una acción apropiada.
d) En la percepción consciente, ejercen su influencia las variables biológicas, las variables cognitivas y las variables afectivas.

285. La gestión de las emociones en el entorno laboral. Al "descriptor más primitivo, general e inespecífico para representar la experiencia emocional" se le denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Sentimiento.
b) Afecto.
c) Estado de ánimo.
d) Humor.

286. La gestión de las emociones en el entorno laboral. En relación con los conceptos importantes en el ámbito de la motivación, ¿cuál de las siguientes opciones de respuesta se corresponde con la pulsión? Señale la respuesta correcta.

a) Aquella situación en la que un organismo experimenta y/o manifiesta carestía de algún elemento importante para su funcionamiento.
b) La manifestación psicológica de una situación de privación, carestía o necesidad biológica.
c) Mecanismo que permite detener un proceso actualmente en marcha.
d) Manifestación conductual dirigida a la obtención de algún objetivo o meta.

287. La gestión de las emociones en el entorno laboral. De las emociones que se citan, ¿cuál es el mejor antídoto contra el estrés? Señale la respuesta correcta.

a) Seguridad.
b) Curiosidad.
c) Admiración.
d) Sorpresa.



288. La gestión de las emociones en el entorno laboral. De las emociones que se citan, ¿cuál de ellas NO activa las amígdalas?

a) Miedo.
b) Rabia.
c) Sorpresa.
d) Culpa.

289. La gestión de las emociones en el entorno laboral. Diferencia entre simpatía y empatía: (Señale la respuesta correcta)

a) "Simpatía es olvidarse de uno y vivir como hace el otro…en la empatía en todo momento sabemos dónde está el otro y dónde estamos nosotros".
b) "Simpatía es escuchar al otro pero saber en todo momento donde estamos nosotros… la empatía es llegar a olvidarse de uno y vivir como hace el otro".
c) "La simpatía y la empatía se diferencian en la percepción de ti que tiene la otra persona. En la simpatía siempre eres una parte positiva para la otra persona y en la empatía no siempre es así".
d) "Simpatía y empatía son los mismo".

290. La gestión de las emociones en el entorno laboral. Cuáles son los 10 universos emocionales básicos que han identificado en la investigación de R. Aguado Romo (2005-2013): (Señale la respuesta correcta)

a) Rabia, melancolía, culpa, asco, miedo, sorpresa, seguridad, envidia, alegría y curiosidad.
b) Furia, tristeza, culpa, asco, miedo, sorpresa, seguridad, envidia, alegría y curiosidad.
c) Rabia, tristeza, culpa, asco, miedo, sorpresa, seguridad, envidia, alegría y curiosidad.
d) Rabia, tristeza, culpa, asco, miedo, sorpresa, seguridad, admiración, alegría y curiosidad.

291. La gestión de las emociones en el entorno laboral. Según el libro Motivación y emoción de Francisco Palmero y Francisco Martinez Sánchez: cuando el yo percibe que falla, ¿qué emociones sociales surgen? Señale la respuesta correcta.

a) Orgullo y hubris.
b) Envidia y celos.
c) Rabia y miedo.
d) Culpa y vergüenza.

292. La gestión de las emociones en el entorno laboral. Según el modelo de Mayer y Salovey, la habilidad emocional que permite comprender cómo evoluciona una emoción y cómo unas emociones derivan en otras se denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Percepción emocional.
b) Facilitación emocional del pensamiento.
c) Comprensión emocional.

d) Regulación emocional.

293. La gestión de las emociones en el entorno laboral. En el proceso motivacional, la fase que permite al individuo analizar si debe persistir, modificar la acción o abandonar la meta corresponde a: (Señale la respuesta correcta)

a) Control del resultado.
b) Elección de la meta.
c) Activación.
d) Valoración del incentivo.

294. La gestión de las emociones en el entorno laboral. ¿Cuál de las siguientes emociones cumple una función evolutiva consistente en reducir el ritmo metabólico para facilitar la asimilación de una pérdida? Señale la respuesta correcta.

a) Asco.
b) Tristeza.
c) Rabia.
d) Culpa.

295. La gestión de las emociones en el entorno laboral. En el procesamiento emocional, la vía "rápida" que permite respuestas automáticas de alerta antes de que intervenga la corteza prefrontal es: (Señale la respuesta correcta)

a) Hipotálamo → corteza somatosensorial.
b) Tálamo → amígdala.
c) Amígdala → hipocampo.
d) Corteza prefrontal → amígdala.

296. La gestión de las emociones en el entorno laboral. Aguado Romo afirma que una emoción clave para la toma de decisiones inteligentes, que permite evaluar sin contaminar el clima emocional, es: (Señale la respuesta correcta)

a) Rabia.
b) Curiosidad.
c) Sorpresa.
d) Seguridad.

297. La gestión de las emociones en el entorno laboral. En el marco motivacional, una "meta psicológica" que no responde a necesidades biológicas, sino al crecimiento personal y social, se clasifica como: (Señale la respuesta correcta)

a) Motivo primario.
b) Incentivo neutro.
c) Pulsión automática.
d) Motivo secundario.



298. La gestión de las emociones en el entorno laboral. La emoción de "admiración" según Aguado cumple principalmente la función de: (Señale la respuesta correcta)

a) Activar la defensa ante amenazas.
b) Fomentar la vinculación social positiva y el aprendizaje por modelo.
c) Facilitar la retirada y el aislamiento.
d) Provocar evitación interpersonal.

299. Comunicación efectiva. En función de la acción que realizamos al hablar distinguimos entre afirmaciones y declaraciones. En relación con las afirmaciones y declaraciones del lenguaje humano: (Señale la respuesta correcta)

a) Las afirmaciones pueden ser verdaderas o falsas.
b) Las declaraciones corresponden al tipo de acto lingüístico denominado descripciones
c) Las afirmaciones son válidas o inválidas según el poder de la persona que las hace.
d) Las declaraciones tienen que ver con la descripción de hechos.

300. Comunicación efectiva. En relación con los juicios: (Señale la respuesta FALSA)

a) Los juicios pueden ser fundados o infundados según el pasado en el que se sustentan.
b) Los juicios pueden ser válidos o inválidos dependiendo de la autoridad otorgada a la persona que los hace.
c) Los juicios son declaraciones, pero no toda declaración es necesariamente un juicio.
d) Los juicios son afirmaciones al estar caracterizados por rasgos que permanecen en el tiempo.

301. Comunicación efectiva. Cuando en una conversación decimos "basta", ¿qué tipo de declaración estamos utilizando? Señale la respuesta correcta.

a) Una declaración de ignorancia.
b) Una declaración de negación.
c) Una declaración de gratitud.
d) Una declaración de perdón.

302. Comunicación efectiva. El acto lingüístico que permite coordinar acciones con otras personas se denomina: (Señale la respuesta correcta)

a) Promesa.
b) Negación.
c) Afirmación
d) Juicio.

303. Comunicación efectiva. En función de la acción que realizamos al hablar distinguimos entre afirmaciones y declaraciones. En relación con las declaraciones del lenguaje humano: (Señale la respuesta correcta)

a) Cuando hacemos declaraciones hablamos acerca del mundo.

b) Las declaraciones solo suceden en momentos muy especiales de la historia.
c) Las declaraciones no están relacionadas con nuestras capacidades compartidas de observación. Están relacionadas con el poder.
d) Las declaraciones son verdaderas o falsas.

304. Comunicación efectiva. En relación con las condiciones que se requieren para fundar un juicio (Señale la respuesta FALSA).

a) La acción que proyectamos hacia el futuro cuando lo emitimos.
b) El hecho de que encontramos fundamento suficiente para sustentar el juicio contrario.
c) El dominio de observación dentro del cual se emite el juicio.
d) Las afirmaciones que proporcionamos respecto de los estándares sostenidos.

305. Comunicación efectiva. ¿Cuál es la declaración que define el respeto que nos tenemos a nosotros mismos y que nos tendrán los demás? Señale la respuesta correcta.

a) La declaración del "No".
b) La declaración de aceptación: el "Sí".
c) La declaración de ignorancia.
d) La declaración del perdón.

306. Comunicación efectiva. Cuando en una conversación decimos "Estaré presente en la reunión de mañana", ¿a qué tipo de acto lingüístico se corresponde? Señale la respuesta correcta.

a) Promesa.
b) Afirmación.
c) Juicio.
d) Declaración.

307. Comunicación efectiva. "Lo que diferencia el escuchar del oír es": (Señale la respuesta correcta)

a) que oír es un fenómeno social.
b) el hecho de que cuando escuchamos, generamos un mundo interpretativo
c) que escuchar no se constituye en nuestras interacciones sociales con otros.
d) que escuchar no pertenece al dominio del lenguaje.

308. Comunicación efectiva. Según Rafael Echevarría una de las limitaciones de la concepción tradicional del trabajo era el hecho de que limitaba su alcance a la tarea individual: el trabajo encomendado a cada individuo. De ahí que sostenga que un examen riguroso del trabajo en la empresa debe reconocer la presencia de tres dimensiones diferentes (la tridimensionalidad del trabajo): (Señale las tres dimensiones correctas)

a) 1. La tarea individual, 2. Las actividades de coordinación, 3. El trabajo reflexivo de aprendizaje.

b) 1.El trabajo individual, 2. El trabajo en equipo, 3. Las directrices generales de la empresa.
c) 1.La tarea individual, 2. La visión del trabajo en la empresa, 3. El equilibrio del trabajo entre las diferentes personas.
d) 1.El trabajo individual, 2. El trabajo colectivo, 3. La coordinación de las cargas de trabajo.

309. Comunicación efectiva. ¿Cuáles son los rasgos más importantes de la empresa emergente que señala Rafael Echevarría? Señale la respuesta correcta.

a) Destreza, movimientos y tiempos, aprendizaje organizacional.
b) Trabajo no manual, autonomía responsable, confianza.
c) Mando y control, trabajo no manual, liderazgo.
d) Competencias conversacionales, trabajo en equipo, liderazgo distribuido.

310. Comunicación efectiva. Como señala Rafael Echevarría, con el predominio creciente del trabajo no manual, la figura del capataz (que ejercía el "mando y control" sobre el trabajador en la empresa tradicional) no funciona y está en retirada. En la empresa emergente, ¿cuál sería el nuevo papel del jefe con respecto al trabajador? Señale la respuesta correcta.

a) El jefe está para ordenar al trabajador lo que debe hacer y verificar que se cumplen los objetivos marcados.
b) El jefe está para asegurar que lo que el trabajador haga sea coherente con lo que quiere la empresa y para asegurar que pueda hacer su trabajo en las mejores condiciones posibles.
c) El jefe está para ayudar al trabajador a conseguir sus objetivos individuales y por ende para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
d) El jefe debe ser un líder que motive al trabajador para que aporte el máximo de sus capacidades y contribuya a su desarrollo personal.

311. Comunicación efectiva. Según "Ontología del lenguaje" de Rafael Echeverría, ¿cuáles son los actos lingüísticos fundamentales? Señale la respuesta correcta.

a) Argumentación, debate y promesa.
b) Afirmación, declaración y promesa.
c) Aceptación, declaración y promesa.
d) Aceptación, debate y promesa.

312. Comunicación efectiva. En "Ontología del lenguaje" de Rafael Echeverría aparecen recogidos cuatro estados emocionales básicos, ¿cuáles son? Señale la respuesta correcta.

a) Envidia, resignación, afirmación y ambición.
b) Envidia, resignación, aceptación y ambición.
c) Resentimiento, resignación, aceptación y ambición.
d) Resentimiento, resignación, desaprobación y ambición.



313. Comunicación efectiva. En "Ontología del lenguaje" de Rafael Echeverría nos hablan de que es posible desplazarse de un estado de ánimo a otro. ¿Cuál de los siguientes desplazamientos sí aparece recogido en dicho libro? Señale la respuesta correcta.

a) Del resentimiento a la aceptación.
b) De la envidia a la aprobación.
c) Del resentimiento a la desaprobación.
d) Todas las respuestas son verdaderas.

314. Comunicación efectiva. ¿De qué facetas de la comunicación humana nos habla "Ontología del lenguaje" de Rafel Echeverría? Señale la respuesta correcta.

a) Reflexionar, hablar, escuchar y analizar.
b) Hablar y escuchar.
c) Hablar, escuchar y debatir.
d) Analizar, escuchar, hablar y debatir.

315. Comunicación efectiva. Una proposición sujeta a confirmación que puede ser refutada recibe el nombre de: (Señale la respuesta correcta)

a) Afirmación.
b) Declaración.
c) Juicio.
d) Promesa.

316. Comunicación efectiva. En la taxonomía de Rafael Echeverría, ¿qué acto lingüístico inicia típicamente el ciclo que culmina en una promesa dentro de la coordinación de acciones? Señale la respuesta correcta.

a) Declaración de aceptación.
b) Petición.
c) Juicio.
d) Afirmación.

317. Comunicación efectiva. ¿Cuál de los siguientes criterios NO forma parte de la fundamentación de un juicio según Rafael Echeverría?

a) Existencia de estándares pertinentes.
b) Dominio de observación claro.
c) Evidencias (afirmaciones) que respalden.
d) La mayor elocuencia retórica del emisor.

318. El trabajo en equipo. Un/una profesional cuya contribución principal al equipo es transformar las ideas en acciones, ¿qué rol de equipo Belbin tendría más desarrollado? Señale la respuesta correcta.

a) Implementador.

b) Finalizador.
c) Especialista.
d) Monitor evaluador.

319. El trabajo en equipo. Aquellos/as profesionales que tienen más desarrollado el rol Belbin de impulsores/as se relacionan mejor con colegas dinámicos con los que les sea posible debatir. En este sentido, ¿cuál sería el rol de equipo Belbin más adecuado para relacionarse con una persona impulsora? Señale la respuesta correcta.

a) Cerebro.
b) Cohesionador.
c) Investigador de recursos.
d) Finalizador.

320. El trabajo en equipo. Los puntos fuertes de los roles de equipo Belbin están comúnmente asociados a una determinada debilidad. Éstas reciben el nombre de debilidades permitidas. ¿con qué rol de equipo Belbin se corresponde la debilidad consistente en ignorar los detalles y tener dificultades para comunicarse eficazmente? Señale la respuesta correcta.

a) Implementador.
b) Cerebro.
c) Impulsor.
d) Evaluador.

321. El trabajo en equipo. En un equipo de trabajo en el que están representados todos los roles de equipo Belbin, ¿qué rol de equipo se correspondería con la persona organizadora eficiente? Señale la respuesta correcta.

a) Implementador.
b) Monitor evaluador.
c) Coordinador.
d) Cohesionador.

322. El trabajo en equipo. Un/una profesional cuya contribución principal al equipo es tener iniciativa y coraje para superar obstáculos, ¿qué rol de equipo Belbin tendría más desarrollado? Señale la respuesta correcta.

a) Finalizador.
b) Coordinador.
c) Cohesionador.
d) Impulsor.

323. El trabajo en equipo. Aquellos/as profesionales que tienen más desarrollado el rol Belbin de Finalizadores y su aptitud para acabar cualquier tarea que comienzan les convierte en colaboradores de valor incalculable para aquellos jefes/as que inician las cosas con entusiasmo y valoran los resultados. ¿Con qué tipo de jefe pueden tener más tensiones a la hora de rendir cuentas los Finalizadores? Señale la respuesta correcta.

a) Investigador de recursos.
b) Cerebro.
c) Impulsor.
d) Finalizador.

324. El trabajo en equipo. Los puntos fuertes de los Roles de equipo Belbin están comúnmente asociados a una determinada debilidad. Éstas reciben el nombre de debilidades permitidas. ¿Con qué rol de equipo Belbin se corresponde la debilidad consistente en ser demasiado crítico? Señale la respuesta correcta.

a) Investigador de recursos.
b) Monitor evaluador.
c) Coordinador.
d) Cohesionador.

325. El trabajo en equipo. A pesar de que el lenguaje de los Roles de Equipo se estudia en las universidades y escuelas de negocio de todo el mundo, siguen existiendo algunos errores residuales. Identifica UNO de los errores comunes que se produce al hablar de los Roles de Equipo:

a) Los Roles de equipo se corresponden a funciones de las distintas demandas que se imponen a los miembros de un equipo si se pretende que el equipo sea efectivo.
b) Aunque las personas tendrán más afinidad por determinados Roles de Equipo y menos por otros, el aprendizaje siempre desempeña una parte en su desarrollo.
c) Los Roles de Equipo varían con la cultura.
d) La estructura de autoridad a veces impide que los Roles de Equipo afloren.

326. El trabajo en equipo. Según Belbin, ¿cuáles son los roles de equipo? Señale la respuesta correcta.

a) "Pensador, investigador de recursos, coordinador, impulsor, monitor evaluador, cohesionador, implementador, finalizador y especialista".
b) "Cerebro, investigador de recursos, coordinador, dinamizador, monitor evaluador, cohesionador, implementador, finalizador y especialista".
c) "Pensador, investigador de recursos, coordinador, dinamizador, monitor evaluador, cohesionador, implementador, finalizador y especialista".
d) "Cerebro, investigador de recursos, coordinador, impulsor, monitor evaluador, cohesionador, implementador, finalizador y especialista".



327. El trabajo en equipo. En el contexto de los roles de equipo de Belbin, ¿de qué rol estaríamos hablando si decimos que su debilidad permitida es "Pierde el interés una vez que el entusiasmo inicial ha desaparecido"? Señale la respuesta correcta.

a) "Investigador de recursos".
b) "Especialista".
c) "Monitor evaluador".
d) "Implementador".

328. El trabajo en equipo. En el contexto de los roles de equipo de Belbin, ¿de qué rol estaríamos hablando si decimos que su debilidad no permitida es "Asumir todo el crédito por el esfuerzo del equipo"? Señale la respuesta correcta.

a) "Investigador de recursos".
b) "Especialista".
c) "Coordinador".
d) "Cohesionador"

329. El trabajo en equipo. En el contexto de los roles de equipo de Belbin, ¿con qué rol están relacionadas estas frases: "Me ha interesado mucho tu punto de vista", "Todo el mundo tiene un lado bueno"? Señale la respuesta correcta.

a) "Investigador de recursos".
b) "Especialista".
c) "Coordinador".
d) "Cohesionador"

330. El trabajo en equipo. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones REFLEJA MEJOR la idea central de Belbin sobre por qué algunos equipos con personas muy capaces no rinden bien?

a) Porque la diversidad reduce la cohesión y complica la toma de decisiones.
b) Porque las diferencias de nivel intelectual generan conflictos inevitables.
c) Porque la composición de Roles de Equipo puede estar desequilibrada, y eso afecta más al rendimiento que la suma de capacidades individuales.
d) Porque los equipos tienden a ser demasiado grandes y pierden foco.

331. El trabajo en equipo. En un equipo que debe explorar oportunidades externas y abrir puertas, el rol que mejor complementa a un Coordinador es, por su contribución natural, el… (Señale la respuesta correcta)

a) Finalizador.
b) Investigador de recursos.
c) Monitor evaluador.
d) Implementador.



332. El trabajo en equipo. Según los experimentos de Belbin en Henley, un equipo compuesto por "extrovertidos estables (EE)" suele destacar, entre otras razones, por… (Señale la respuesta correcta)

a) Su aversión a negociar y preferencia por el análisis interno.
b) Su capacidad para aprovechar la comunicación interna y los recursos externos de forma temprana.
c) Su propensión a retrasar decisiones hasta tener todos los datos cuantitativos y cualitativos sin importar el tiempo invertido.
d) Su disciplina rígida y mínima tolerancia al error.

333. El trabajo en equipo. Belbin concluye que la creatividad de un equipo mejora cuando… (Señale la respuesta correcta)

a) Se reconoce y canaliza la aportación del "Cerebro" y se evita inundar al grupo con ideas que no se pueden usar.
b) Se forman dos subequipos permanentes (crear y evaluar) para cualquier decisión sin importar el nivel de experiencia.
c) Todos los miembros generan muchas ideas simultáneamente (cuantas más, mejor).
d) Se selecciona al presidente más creativo posible.

334. El trabajo en equipo. En los estudios de Belbin, el "presidente eficaz" (hoy, Coordinador) se caracterizó por… (Señale la respuesta correcta).

a) Tener la mayor puntuación de inteligencia del equipo y llegar siempre puntual a todas las acciones sin importarle el tiempo invertido.
b) Ser el más creativo y proponer casi todas las ideas.
c) Saber escuchar y decidir con firmeza cuando es necesario, sin necesidad de ser el más brillante en capacidad intelectual.
d) Evitar delegar para no perder el control.

335. El trabajo en equipo. Un patrón observado por Belbin en "equipos perdedores" fue… (Señale la respuesta correcta).

a) Exceso de roles orientados a la relación (cohesionadores) sin ninguno orientado a la tarea.
b) Presencia de varios "Apolo" (muy inteligentes) con debate crítico permanente y poco avance práctico.
c) Ausencia total de Cerebros y Monitores Evaluadores.
d) Equipos demasiado pequeños para repartir funciones.

336. El trabajo en equipo. Cuando Belbin analiza el "tamaño ideal" de un equipo directivo para tareas complejas, destaca que… (Señale la respuesta correcta).

a) Cuanto mayor, mejor: más perspectivas mejoran el juicio.
b) Lo ideal es un número reducido que permita variedad de roles esenciales sin perder coordinación.
c) El tamaño no importa si el presidente es eficaz.

d) Lo óptimo es un equipo par para facilitar empates y reconsideraciones. Sin discusiones se avanza más rápidamente.

337. El trabajo en equipo. Al "diseñar equipos", Belbin subraya que la "idoneidad" (ajuste de roles a las exigencias) puede chocar con la "elegibilidad" (títulos/experiencia). ¿Qué política recomienda implícitamente? Señale la respuesta correcta.

a) Seleccionar siempre por credenciales académicas. El expediente académico asegura un 90% de la efectividad en los equipos y favorece un aprendizaje más competitivo.
b) No mover a nadie de su rol funcional para no arriesgar.
c) Rotar aleatoriamente los roles para evitar sesgos.
d) Priorizar el ajuste de Roles de Equipo a las demandas clave del puesto y del equipo, incluso si el candidato "ideal" en títulos no es el más idóneo en rol.

338. El trabajo en equipo. Cuando un equipo incorpora a más de un "Cerebro", según Belbin, el resultado típico es… (Señale la respuesta correcta).

a) Aumenta linealmente la creatividad y el rendimiento. Mejora la relación tiempo-calidad
b) Disminuye la creatividad por efecto de conformidad.
c) No mejora el rendimiento del equipo y puede dificultar la selección y uso de ideas.
d) Se vuelve innecesario el rol de Monitor Evaluador.

339. El trabajo en equipo. ¿Cuál de los siguientes emparejamientos complementarios es el más adecuado para explorar oportunidades externas y luego convertirlas en acción? Señale la respuesta correcta.

a) Monitor Evaluador + Finalizador + Especialista
b) Investigador de Recursos + Implementador.
c) Cohesionador + Especialista.
d) Impulsor + Monitor Evaluador.

340. El trabajo en equipo. La CTA (*Critical Thinking Appraisal*) representa la prueba de Pensamiento Crítico utilizada en los experimentos de Belbin en Henley y mide la capacidad intelectual analítica. En la evidencia de Belbin en Henley, el "presidente eficaz" (hoy Coordinador) destaca sobre todo por…Señale la respuesta correcta:

a) Ser el más creativo del grupo. No delega y toma las decisiones sin contar con nadie, con CTA media (≈85–95)
b) Tener la CTA más alta de la compañía (≥90).
c) Evitar delegar para mantener el control.
d) Escuchar con tolerancia, coordinar y decidir con firmeza cuando es necesario, con CTA media (≈75–80)

341. El trabajo en equipo. En los hallazgos de los experimentos de Belbin en Henley, un equipo con un único "Cerebro" suele rendir mejor que otro con dos o más "Cerebros" porque… (Señale la respuesta correcta).

a) Demasiadas ideas sin canalización dificultan seleccionar y ejecutar; reconocer y encauzar la aportación del Cerebro es más eficaz que multiplicarla.
b) El presidente pierde autoridad cuando hay más de un creativo, tiende a perder la atención y no puede concentrarse de forma adecuada por lo que toma decisiones erróneas.
c) La presencia de dos Cerebros reduce la motivación del Monitor Evaluador.
d) Dos Cerebros anulan al Investigador de Recursos en tareas externas.

342. El trabajo en equipo. Según Belbin, la política de diseño de equipos más recomendable cuando "idoneidad (ajuste de roles a las exigencias) y elegibilidad (títulos) chocan" es… (Señale la respuesta correcta).

a) Seleccionar siempre por credenciales académicas.
b) No mover nunca a nadie de su rol funcional. Es importante no descentrar y desequilibrar las capacidades cognitivas con los roles funcionales del equipo.
c) Priorizar el ajuste de Roles de Equipo a las demandas clave del puesto y del equipo, incluso frente a currículos "perfectos".
d) Rotar aleatoriamente los roles para evitar sesgos.

343. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. En un proceso participativo, ¿a quién le corresponde introducir un funcionamiento participativo? Señale la respuesta correcta.

a) Al propietario.
b) Al césar.
c) Al promotor.
d) Al facilitador.

344. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. ¿Qué sucederá si las personas participantes en un proceso de participación vienen con un nivel alto de compromiso e interés por la tarea, pero la persona propietaria invita a un nivel muy bajo de participación? Señale la respuesta correcta.

a) Que la sesión tendrá una duración corta en el tiempo.
b) Que en esta situación la credibilidad del propietario se verá reforzada.
c) Que el facilitador tendrá que hacer grandes esfuerzos para promover la participación de las personas asistentes.
d) Que la participación puede llegar a ser un caos asambleario por el acumulo de energía y emociones que pueden surgir.



345. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. En un proceso participativo, una vez realizada la apertura del proceso, ¿a quién le corresponde contactar con la tarea? Señale la respuesta correcta

a) Al facilitador.
b) Al propietario.
c) Al promotor.
d) Al experto.

346. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. De los aspectos que se citan a continuación, indique el que NO se corresponde con la definición de las condiciones de contorno en un proceso de participación.

a) Las condiciones de contorno son las acotaciones que pone la persona propietaria al ámbito de actuación de las personas participantes.
b) Las condiciones de contorno están relacionadas con la disposición del espacio físico en el que se van a desarrollar las sesiones de participación.
c) Las condiciones de contorno hacen referencia a todo aquello que no ha de cambiar.
d) Las condiciones de contorno tienen que ver con los criterios que las soluciones propuestas han de cumplir.

347. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. En un proceso participativo, organizar y priorizar las propuestas se realiza en la fase de: (Señale la respuesta correcta)

a) Trabajo.
b) Apertura.
c) Preparativos.
d) Cierre.

348. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. En un proceso participativo, ¿quién es la persona que trabaja codo con codo con el Propietario para integrar los aspectos técnicos de la tarea con la metodología a utilizar, diseñando un proceso a medida? Señale la respuesta correcta.

a) Facilitador.
b) Patrocinador.
c) Promotor.
d) César.

349. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. ¿Cómo se denominan a los procesos participativos que hubiera sido mejor no poner en marcha? No sólo no aportan resultados, sino que además tienen consecuencias negativas para la organización y las personas, y son aquellos en los que la organización y las personas acaban peor que antes: se ha hecho una inversión importante que no sólo no ha dado resultados, sino que, además, ha deteriorado el clima de trabajo, ha mermado la

motivación y ha anulado la confianza mutua que pudiera haber habido entre los Participantes y el Propietario: (Señale la respuesta correcta)

a) El infierno participativo y colaborativo.
b) El limbo participativo y colaborativo.
c) El retroceso de la participación y la colaboración negativa.
d) La participación negativa.

350. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. De los aspectos que se citan a continuación, indique el que NO es un requisito necesario para llevar a cabo un proceso participativo:

a) Tarea compleja, sin solución conocida y potencialmente conflictiva.
b) Voluntad del propietario de ser transparente y de confiar en que los participantes lo harán lo mejor posible.
c) Voluntad de invitar a personas con perspectivas similares.
d) Entorno adecuado y seguro.

351. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. ¿Quién debe comunicar los plazos en el proceso participativo (entrega del material, fecha de decisión, forma de comunicación, trabajo posterior…)? Señale la respuesta correcta.

a) El Propietario.
b) El Promotor.
c) El Experto.
d) El Facilitador.

352. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. ¿Quiénes son las personas a las que en un proceso de participación se les denomina "secuestradores del proceso"? Señale la respuesta correcta.

a) Personas que se niegan a participar si no tienen garantía de que el resultado de la participación va a coincidir con sus intereses.
b) Personas que, por razones que no tienen nada que ver con la tarea ni con las condiciones de contorno (puede que sea por viejas rencillas, cuentas pendientes o asuntos sin resolver), intervienen al principio de la reunión impidiendo que pueda fluir.
c) Personas que bloquean el proceso de participación cuando se está a punto de alcanzar los objetivos para tener más protagonismo.
d) Personas que participan para conseguir únicamente el reconocimiento por parte del Propietario.



353. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. El Design Thinking, tal como destaca Idris Mootee, ayuda a estructurar las interacciones de equipo para cultivar una mayor inclusión, fomentar la creatividad, profundizar la empatía y alinear a los participantes en torno a objetivos y resultados concretos. Algunos principios del Design Thinking que redefinen la administración empresarial (de los 10 planteados por Mootee) son… (Señale la respuesta correcta).

a) Orientado a los resultados, planteado para afrontar los riesgos, es cliente-céntrico.
b) Orientado a la acción, es cliente-céntrico, planteado para gestionar los riesgos.
c) Orientado a la acción, a gusto con el cambio, es antropocéntrico.
d) Orientado a los resultados, a gusto con el riesgo, es antropocéntrico.

354. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. ¿Cuál de los siguientes actores es responsable de explicar al César la importancia del proceso participativo y obtener su beneplácito? Señale la respuesta correcta.

a) El Facilitador.
b) El Logístico.
c) El Propietario.
d) El experto invitado.

355. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. Según Moliní, sin cumplir los requisitos necesarios para un proceso participativo, ¿qué riesgo central puede producirse si aun así se pone en marcha? Señale la respuesta correcta.

a) Una aceleración de la toma de decisiones.
b) Un fortalecimiento automático del liderazgo intermedio.
c) Un “infierno participativo”.
d) Un exceso de creatividad improductiva.

356. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. ¿Cuál de los siguientes elementos forma parte de las “condiciones de contorno” que deben comunicarse en la apertura del proceso? Señale la respuesta correcta.

a) El estilo de comunicación de los participantes.
b) Los criterios que deben cumplir las soluciones.
c) La historia organizativa reciente.
d) Las motivaciones personales del Facilitador.

357. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. ¿Cuál de los siguientes NO es un requisito necesario previo a iniciar un proceso participativo?

a) Ser tarea compleja y sin solución conocida.
b) Voluntad de invitar a personas con perspectivas diversas.
c) Garantizar la posibilidad de nuevas interacciones.
d) Definir propuestas concretas de acción antes de la reunión.

358. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. ¿Qué conducta recomienda Moliní cuando el Propietario experimenta inquietud al percibir subjetivamente que "la reunión se va de las manos"? Señale la respuesta correcta.

a) Interrumpir inmediatamente el trabajo y recentrar la discusión.
b) Pedir al Facilitador que tome el control del contenido.
c) Esperar y confiar en el proceso y en los Participantes.
d) Reducir el margen de maniobra para evitar desviaciones.

359. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. Según Moliní, ¿qué dinámica psicológica explica el "vértigo de la libertad" al inicio del trabajo participativo? Señale la respuesta correcta.

a) La necesidad de pertenencia y obediencia automáticas: grupitis y jerarquitis.
b) La falta de alineación estratégica.
c) El desconocimiento de la metodología empleada.
d) La ansiedad por la evaluación del desempeño.

360. La gestión del cambio desde la participación y la creatividad. En el marco del Design Thinking descrito por Mootee, ¿cuál de las siguientes afirmaciones refleja mejor su esencia como enfoque de innovación estratégica? Señale la respuesta correcta.

a) Se basa en aplicar metodologías rígidas con etapas secuenciales fijas.
b) Prioriza la eficiencia operativa sobre la comprensión profunda del usuario.
c) Es un enfoque que integra exploración empática, conceptualización y prototipado iterativo.
d) Rechaza el uso de prototipos en etapas tempranas del proceso.

361. Conforme determina el Decreto 255/1997, de 11 de noviembre, por el que se establecen los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, corresponde al Consejo de Administración del Ente Público:

a) La resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de sus servicios.
b) La autorización de todos los contratos del Ente Público sin posibilidad de delegación.
c) La gestión directa de todas las organizaciones de servicios sanitarios.
d) La aprobación de las plantillas estructurales sin intervención de otros órganos.

362. Conforme al Decreto 255/1997, de 11 de noviembre, por el que se establecen los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, a efectos del conocimiento de recursos administrativos ordinarios:

a) El Director Gerente de cada organización de servicios sanitarios actuará como superior jerárquico de los cargos directivos de las organizaciones de servicios sanitarios del Ente Público y, cuando corresponda directamente a la organización central del Ente Público el conocimiento de los asuntos, se constituirá en superior jerárquico el Consejero de Sanidad.

b) El Consejo de Administración actuará como superior jerárquico de los cargos directivos de las organizaciones de servicios sanitarios del Ente Público y, cuando corresponda directamente a la organización central del Ente Público el conocimiento de los asuntos, se constituirá en superior jerárquico el Consejero de Sanidad.
c) El Director General del Ente Público actuará como superior jerárquico de los cargos directivos de las organizaciones de servicios sanitarios del Ente Público y, cuando corresponda directamente a la organización central del Ente Público el conocimiento de los asuntos, se constituirá en superior jerárquico el Consejo de Administración del mismo.
d) El Director Gerente de cada organización de servicios sanitarios actuará como superior jerárquico de los cargos directivos de las organizaciones de servicios sanitarios del Ente Público y, cuando corresponda directamente a la organización central del Ente Público el conocimiento de los asuntos, se constituirá en superior jerárquico el Director General del Ente público.

363. Conforme al Decreto 255/1997, de 11 de noviembre, por el que se establecen los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, la aprobación de las Plantillas Estructurales de las distintas organizaciones del Ente público y las Ofertas Públicas de Empleo, que darán lugar a los correspondientes procesos de selección de personal en el Ente Público corresponde:

a) Al Consejero de Sanidad, a propuesta del Consejo de Administración del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.
b) Al Director General del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, a propuesta del Consejo de Administración del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.
c) Al Consejo de Administración del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.
d) A los Directores Gerentes de cada organización de servicios sanitarios.

364. Conforme determinan los estatutos sociales de Osakidetza, el consejo de administración, además del presidente del ente público, constará, en representación de la administración de la comunidad autónoma de:

a) Cinco miembros.
b) Seis miembros.
c) Siete miembros.
d) Diez miembros.

365. En relación con la definición del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, señale la afirmación correcta:

a) Es un organismo autónomo administrativo de la Comunidad Autónoma del País Vasco, cuyo objeto es la planificación sanitaria.
b) Es un ente institucional de la Comunidad Autónoma, de naturaleza pública y bajo la calificación de Ente Público de Derecho Privado, cuyo objeto es la provisión de servicios sanitarios a través de sus organizaciones públicas dependientes.
c) Es una sociedad pública adscrita al Departamento de Salud, cuyo objeto exclusivo es

la gestión hospitalaria.
d) Es un ente instrumental de carácter privado cuyo objeto principal es la contratación de servicios sanitarios con terceros.

366. Entre los fines del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud figura expresamente:

a) La aprobación del mapa sanitario de Euskadi.
b) La potestad reglamentaria en materia de organización sanitaria.
c) La promoción de la docencia en ciencias de la salud y de las actividades de investigación, estudio y divulgación relacionadas con las mismas.
d) La autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios privados.

367. De acuerdo con los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, la organización central de administración y gestión corporativa:

a) Se crea como estructura directiva de apoyo al Consejo de Administración y ejerce, respecto de las organizaciones de servicios sanitarios, funciones de control, coordinación estratégica, apoyo y ejecución de facultades de gestión.
b) Se limita a funciones de asesoramiento jurídico y representación procesal.
c) Carece de competencias respecto de las organizaciones de servicios sanitarios, que actúan con plena independencia.
d) Se configura exclusivamente como órgano consultivo del Presidente del Ente Público.

368. La Dirección General de la organización central contará, para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de:

a) Dos Directores de División.
b) Cuatro Directores de División.
c) Un equipo directivo formado por tres Directores de División.
d) Un número indeterminado de Directores de División fijado libremente por el Consejo de Administración.

369. De acuerdo con los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, las organizaciones de servicios sanitarios del ente público podrán contar, además del Director-Gerente, con un equipo directivo integrado por:

a) Un máximo de cuatro cargos directivos.
b) Un máximo de cinco cargos directivos.
c) Un máximo de seis cargos directivos.
d) Un número indeterminado de cargos directivos fijado libremente por cada organización.

370. En relación con los órganos de contratación en el Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, señale la opción correcta:

a) El único órgano de contratación posible es el Consejo de Administración.
b) En todas las organizaciones, el órgano de contratación será exclusivamente el Director General, sin posibilidad de delegación.
c) Serán órganos de contratación el Director General o el Director-Gerente, o el cargo

directivo del equipo correspondiente en quien deleguen, en función de cada una de las organizaciones reconocidas en el Ente Público.
d) La contratación de bienes y servicios corresponde exclusivamente a las Mesas de Contratación.

371. Un paciente presenta una reclamación de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de un servicio sanitario dependiente del Ente Público Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. El procedimiento se tramita y finaliza mediante resolución administrativa expresa que pone fin al mismo. En relación con este supuesto, señale la afirmación correcta:

a) La resolución corresponde al Director General del Ente Público por razones de eficacia administrativa.
b) La resolución corresponde al Director-Gerente de la organización de servicios sanitarios en la que se produjo el daño.
c) La resolución corresponde al Consejo de Administración del Ente Público.
d) La resolución corresponde al Consejero competente en materia de sanidad.

372. Conforme al Decreto de estructura orgánica y funcional del Departamento de Salud, corresponde al Consejero o Consejera:

a) Las autorizaciones de gasto del Departamento de cuantía superior a 300.000 euros, sin perjuicio de las competencias del Consejo de Gobierno.
b) Las autorizaciones de gasto del Departamento de cuantía superior a 500.000 euros, sin perjuicio de las competencias del Consejo de Gobierno.
c) Las autorizaciones de gasto del Departamento de cuantía superior a 350.000 euros, sin perjuicio de las competencias del Consejo de Gobierno.
d) Las autorizaciones de gasto del Departamento de cuantía superior a 400.000 euros, sin perjuicio de las competencias del Consejo de Gobierno.

373. En relación con las funciones del Departamento de Salud, señale la afirmación correcta:

a) Incluyen exclusivamente la asistencia sanitaria hospitalaria.
b) Comprenden la planificación y ordenación sanitaria, así como la salud pública y la ordenación farmacéutica.
c) Se limitan a la gestión de Osakidetza.
d) Comprenden únicamente la coordinación sociosanitaria.

374. El Departamento de Salud, para el ejercicio de sus competencias, se estructura en:

a) Órganos centrales únicamente.
b) Órganos centrales y organismos autónomos exclusivamente.
c) Órganos centrales y órganos periféricos.
d) Órganos centrales, órganos periféricos y entidades privadas.



375. El Consejo de Dirección del Departamento de Salud tiene como función principal:

a) Resolver recursos administrativos.
b) Asistir al Consejero o Consejera en la supervisión y seguimiento de la política del Departamento.
c) Aprobar el presupuesto del Departamento.
d) Ejercer la potestad sancionadora.

376. En relación con la composición del Consejo de Dirección, señale la afirmación correcta:

a) Está integrado exclusivamente por el Consejero o Consejera.
b) Está integrado únicamente por las Viceconsejerías.
c) Está integrado por el Consejero o Consejera, las Viceconsejerías y, entre otros, la Dirección General de Osakidetza.
d) Está integrado únicamente por órganos periféricos.

377. En relación con las competencias del Consejero o Consejera de Salud, señale la opción correcta:

a) No ejerce funciones de dirección sobre los entes públicos adscritos.
b) Ejerce funciones exclusivamente normativas.
c) Ejerce la dirección, coordinación y control de los entes públicos y organismos adscritos al Departamento.
d) Carece de competencias en materia de responsabilidad patrimonial.

378. Conforme al Decreto 319/2024, de 29 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Salud, corresponde a la persona titular de la Viceconsejería de Administración y Financiación Sanitarias:

a) Autorizar los gastos del Departamento en cualquier cuantía.
b) Autorizar los gastos del Departamento en los expedientes cuya cuantía alcance hasta 500.000 euros.
c) Autorizar únicamente los gastos de personal del Departamento.
d) Autorizar exclusivamente los gastos correspondientes a contratación sanitaria de ámbito autonómico.

379. En relación con las Viceconsejerías del Departamento de Salud, señale la afirmación correcta:

a) No tienen funciones propias definidas.
b) Ejercen funciones de coordinación, impulso y supervisión de las direcciones dependientes.
c) Se limitan a funciones consultivas.
d) No pueden suscribir acuerdos con entidades externas.

380. Las Direcciones del Departamento de Salud:

a) Carecen de competencias propias y actúan por delegación exclusiva.
b) Desarrollan políticas públicas mediante la implementación de planes y programas en su ámbito de actuación.
c) Solo ejercen funciones administrativas internas.
d) No tienen capacidad para resolver recursos.

381. En relación con las Delegaciones Territoriales del Departamento de Salud, señale la afirmación correcta:

a) Son órganos centrales del Departamento.
b) Dependen jerárquicamente de la Viceconsejería de Administración y Financiación Sanitarias y, funcionalmente, por razón de la materia, de las distintas Direcciones del Departamento de Salud.
c) Dependen jerárquicamente del Consejero o Consejera y funcionalmente de Osakidetza-Servicio vasco de salud.
d) Carecen de competencias en materia de contratación sanitaria.

382. La Viceconsejería de Administración y Financiación Sanitarias dicta una resolución por la que autoriza un gasto del Departamento de Salud por importe de 650.000 euros. En el expediente no consta acuerdo del Consejero o Consejera ni intervención del Consejo de Gobierno. En relación con este supuesto, señale la afirmación correcta:

a) La actuación es conforme a Derecho, porque la Viceconsejería tiene atribuida con carácter general la gestión económica y presupuestaria del Departamento.
b) La actuación es conforme a Derecho siempre que exista crédito presupuestario suficiente.
c) La actuación no es conforme a Derecho, porque la autorización de gastos del Departamento de cuantía superior a 500.000 euros corresponde al Consejero o Consejera de Salud, sin perjuicio de las competencias del Consejo de Gobierno.
d) La actuación solo sería contraria a Derecho si el gasto no guardara relación con las funciones propias de la Viceconsejería.

383. En relación con las retribuciones de los puestos funcionales, diga cuál de estas afirmaciones es FALSA:

a) La estructura retributiva de los puestos funcionales está compuesta por retribuciones básicas y retribuciones complementarias.
b) Los importes de las retribuciones de los puestos funcionales se establecen por cada centro, previa negociación con la representación del personal.
c) El acceso a cada puesto funcional lleva aparejada la percepción de las retribuciones asignadas al mismo.
d) Los puestos funcionales vendrán identificados, entre otros aspectos, por los efectos retributivos asignados.

384. Conforme al Decreto 186/2005, el instrumento de clasificación de personal que se orienta específicamente a la organización, promoción y desarrollo integral del personal es:

a) El Grupo profesional.
b) La Categoría.
c) El Puesto funcional.
d) El Grupo de titulación.

385. De acuerdo con el artículo 4, ¿qué elemento no forma parte de los criterios de diferenciación de la "responsabilidad funcional"?

a) Responsabilidad jerárquica de organización de equipos.
b) Conocimientos especializados técnicos o prácticos.
c) Responsabilidad de gestión de recursos materiales.
d) Nivel de euskera asignado al puesto.

386. En base al Decreto 186/2025, el órgano competente para aprobar la plantilla funcional de cada organización de servicios es:

a) El Director o la Directora Gerente de la propia Organización de Servicios.
b) El Consejero o la Consejera de Sanidad.
c) El Consejo de Administración de Osakidetza.
d) El Consejo de Gobierno.

387. Si una modificación de la plantilla funcional implica una variación en la plantilla estructural de la organización:

a) Es necesaria la aprobación directa del Parlamento Vasco.
b) Puede ser aprobada únicamente por el Director o la Directora Gerente.
c) Requiere la aprobación del Consejo de Administración de Osakidetza.
d) Se aplica automáticamente tras la negociación colectiva.

388. En relación con el perfil lingüístico, la normativa que rige los criterios para su determinación inicial en los puestos funcionales es:

a) El Decreto 67/2003.
b) El Decreto 255/1997.
c) La Ley de la Función Pública Vasca.
d) La Ley 8/1997 de Ordenación Sanitaria.

389. ¿Cuál es la consecuencia retributiva para un titular cuyo puesto es adecuado de oficio y sufre una minoración en sus retribuciones fijas?

a) Un pago único compensatorio equivalente a una anualidad.
b) La asignación de un complemento personal y transitorio.

c) La pérdida definitiva de la diferencia retributiva.
d) La obligación de concursar en la siguiente convocatoria.

390. De acuerdo con la Disposición Adicional 6ª, puede incluir nuevas titulaciones habilitantes para un puesto funcional sin crear una nueva categoría:

a) El Parlamento Vasco por vía legislativa.
b) El Ministerio de Educación.
c) El Consejo de Administración de Osakidetza.
d) La Dirección de Recursos Humanos.

391. Conforme al Decreto 186/2005, el "grupo profesional" se define como:

a) Clasificación basada exclusivamente en el nivel de estudios.
b) División basada en los años de experiencia en el sector.
c) Conjunto de personas trabajadoras con el mismo destino geográfico.
d) Agrupamiento unitario de aptitudes profesionales y contenido específico de las tareas propias de la prestación.

392. Conforme determina la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias, las profesiones sanitarias tituladas:

a) Se determinan exclusivamente por decisión de las Comunidades Autónomas.
b) Son aquellas cuya formación está dirigida a la atención de la salud y están organizadas en colegios profesionales reconocidos por los poderes públicos.
c) Comprenden cualquier actividad relacionada con la salud, con independencia de su regulación.
d) Se definen por la experiencia profesional, aunque no exista titulación oficial.

393. Conforme determina la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias, para obtener el primer grado de desarrollo profesional será necesario:

a) Acreditar tres años de ejercicio profesional.
b) Acreditar cinco años de ejercicio profesional.
c) Acreditar diez años de ejercicio profesional.
d) Superar exclusivamente una prueba teórica.

394. Conforme señala la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias, el médico puede ejercer el derecho de renuncia a prestar atención sanitaria al paciente:

a) Solo si desarrolla el ejercicio profesional en el ámbito privado.
b) En cualquier caso tanto si desarrolla el ejercicio profesional en el sistema público como en el ámbito privado por cuenta ajena.

c) Tanto si desarrolla el ejercicio profesional en un sistema público como en el ámbito privado por cuenta ajena pero solo en el caso de que dicha renuncia no conlleve desatención.
d) La Ley no contempla el derecho a renunciar a prestar atención sanitaria al paciente.

395. En relación con el objeto y ámbito de aplicación de la Ley 44/2003, señale la afirmación correcta:

a) La ley regula exclusivamente el ejercicio de las profesiones sanitarias en los servicios sanitarios públicos.
b) La ley regula los aspectos básicos de las profesiones sanitarias tituladas solo en lo relativo a su ejercicio por cuenta ajena.
c) La ley regula, entre otros extremos, el ejercicio profesional, la estructura general de la formación, el desarrollo profesional y la participación de los profesionales sanitarios en la planificación y ordenación de las profesiones sanitarias.
d) La ley regula únicamente la formación especializada y el desarrollo profesional de los profesionales sanitarios.

396. Sobre las profesiones sanitarias tituladas, identifique la opción correcta:

a) El carácter de profesión sanitaria, titulada y regulada, de una actividad no prevista expresamente en la ley puede declararse mediante orden ministerial.
b) Las profesiones sanitarias se estructuran únicamente en profesiones de nivel licenciado.
c) El carácter de profesión sanitaria, titulada y regulada, de una actividad no prevista expresamente en la ley puede declararse formalmente mediante norma con rango de ley.
d) Toda actividad vinculada a la salud tiene automáticamente la consideración de profesión sanitaria titulada y regulada.

397. En el ejercicio de una profesión sanitaria, señale la afirmación correcta:

a) El ejercicio por cuenta propia exige título oficial, pero el ejercicio por cuenta ajena puede realizarse sin él.
b) El ejercicio de una profesión sanitaria, por cuenta propia o ajena, requiere la posesión del correspondiente título oficial que habilite expresamente para ello o, en su caso, de la certificación legalmente prevista.
c) Basta con la colegiación profesional para ejercer una profesión sanitaria.
d) El ejercicio de una profesión sanitaria requiere únicamente acreditar experiencia profesional suficiente.

398. En la relación entre profesionales sanitarios y personas atendidas por ellos, constituye un principio general legalmente establecido:

a) El deber del profesional de hacer un uso racional de los recursos diagnósticos y terapéuticos a su cargo, evitando su sobreutilización, infrautilización e inadecuada utilización.
b) La libertad del profesional para utilizar los recursos diagnósticos y terapéuticos sin condicionamiento alguno, siempre que exista consentimiento del paciente.

c) La facultad del profesional de limitar la información clínica por razones organizativas del centro.
d) La posibilidad de renunciar a toda atención sanitaria cuando el paciente rechace una recomendación médica.

399. Entre los principios rectores de la actuación formativa y docente en el ámbito de las profesiones sanitarias figura:

a) La separación funcional entre centros sanitarios y formación pregraduada, para evitar interferencias asistenciales.
b) La disposición de toda la estructura del sistema sanitario para ser utilizada en la docencia pregraduada, especializada y continuada de los profesionales.
c) La exclusión de los centros sanitarios como centros de investigación científica.
d) El carácter voluntario de la formación continuada para las instituciones y centros sanitarios.

400. Respecto de la formación especializada en Ciencias de la Salud, señale la opción correcta:

a) Tiene carácter voluntario y no oficial, y puede desarrollarse fuera de centros acreditados.
b) Tendrá lugar por el sistema de residencia en centros acreditados.
c) Es compatible con cualquier otra actividad profesional, siempre que sea sanitaria.
d) No exige participación progresiva del especialista en formación en la actividad y responsabilidades propias de la especialidad.

401. En relación con los programas de formación de las especialidades en Ciencias de la Salud, señale la afirmación correcta:

a) Son elaborados por el Ministerio de Sanidad y aprobados por la Comisión Nacional de la Especialidad.
b) Son elaborados por la Comisión Nacional de la Especialidad y, una vez ratificados por el Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y previo informe de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud y del Ministerio de Educación, son aprobados por el Ministerio de Sanidad.
c) Son aprobados directamente por las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias sanitarias.
d) Una vez aprobados, no pueden ser revisados ni actualizados.

402. Un médico que presta servicios en un hospital público se niega a atender a un paciente alegando discrepancia con el tratamiento solicitado. La dirección del centro le requiere para que continúe con la atención, advirtiéndole de posibles responsabilidades. En relación con este supuesto, señale la afirmación correcta:

a) La actuación del médico es conforme a Derecho, ya que puede renunciar libremente a la atención sanitaria en cualquier caso.
b) La actuación del médico es conforme a Derecho siempre que su negativa se base en criterios clínicos.

c) La actuación del médico no es conforme a Derecho, porque el derecho de renuncia está condicionado a que no se produzca desatención del paciente.
d) La actuación del médico solo sería contraria a Derecho si se acreditara daño efectivo al paciente.

403. Con arreglo a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la eficacia de los actos administrativos:

a) Quedará demorada cuando se trate de actos definitivos y así lo disponga discrecionalmente el órgano superior.
b) Quedará demorada cuando así lo exija el contenido del acto o esté supeditada a su notificación, publicación o aprobación superior.
c) Quedará demorada cuando se trate de actos de trámite y esté supeditada a su publicación por decisión discrecional del órgano superior.
d) Quedará demorada cuando se trate de actos de trámite y así lo disponga discrecionalmente el órgano autor del acto.

404. Con arreglo a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las medidas provisionales adoptadas antes de la iniciación del procedimiento administrativo deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas:

a) En el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los diez días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.
b) En el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los diez días siguientes a su adopción, el cual no podrá ser objeto de recurso.
c) En el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.
d) En el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de quince días siguientes a su adopción, el cual no podrá ser objeto de recurso.

405. Conforme a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las cuestiones incidentales que se susciten en el procedimiento:

a) Suspenderán la tramitación del mismo, salvo en el caso de la recusación.
b) Suspenderán la tramitación del mismo, salvo las referidas a nulidad de actuaciones.
c) No suspenderán la tramitación del mismo, salvo las referidas a nulidad de actuaciones.
d) No suspenderán la tramitación del mismo, salvo en el caso de la recusación.

406. Conforme determina la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tendrán capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas:

a) Las personas físicas o jurídicas.
b) Los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos.
c) Los menores de edad.

d) Los menores de edad para el ejercicio y defensa de aquellos de sus derechos e intereses cuya actuación esté permitida por el ordenamiento jurídico sin la asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela. Se exceptúa el supuesto de los menores incapacitados, cuando la extensión de la incapacitación afecte al ejercicio y defensa de los derechos o intereses de que se trate.

407. Conforme determina la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de no emitirse un informe en el plazo señalado:

a) Se suspenderá necesariamente el procedimiento.
b) No podrá continuarse el procedimiento hasta su emisión.
c) Se podrán proseguir las actuaciones, sin perjuicio de la responsabilidad del órgano que no emitió el informe.
d) El informe emitido fuera de plazo será nulo de pleno derecho.

408. Conforme determina la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado:

a) La falta de resolución expresa producirá en todo caso efectos desestimatorios.
b) La falta de resolución expresa producirá efectos estimatorios, salvo que una norma con rango de ley o de Derecho de la Unión Europea establezca lo contrario.
c) La falta de resolución expresa extingue el procedimiento sin producir efectos jurídicos.
d) La falta de resolución expresa impide la interposición de recursos administrativos.

409. Conforme determina la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Administración:

a) Podrá abstenerse de resolver cuando el asunto no esté claramente regulado.
b) Está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación.
c) Solo está obligada a resolver en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado.
d) Podrá sustituir la resolución expresa por una comunicación informal al interesado.

410. En relación con el régimen de iniciación de los procedimientos administrativos previsto en la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) La iniciación de oficio solo podrá producirse por propia iniciativa del órgano competente.
b) La petición razonada permite a cualquier ciudadano instar la iniciación de un procedimiento administrativo.
c) La denuncia obliga en todo caso al órgano competente a iniciar el procedimiento.
d) La iniciación de oficio podrá producirse como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.

411. Respecto al contenido y formación del expediente administrativo, indique la opción correcta:

a) El expediente administrativo incluye exclusivamente los documentos aportados por los interesados.
b) El expediente administrativo debe ordenarse siguiendo el criterio de antigüedad de los documentos aportados por las partes.
c) El expediente administrativo se forma mediante la agregación sucesiva de cuantos documentos, pruebas y actuaciones sirvan de antecedente y fundamento a la resolución.
d) El expediente administrativo puede omitirse cuando la resolución sea favorable al interesado.

412. En materia de validez de los actos administrativos, señale la afirmación correcta:

a) Cualquier defecto de forma determina automáticamente la nulidad de pleno derecho del acto.
b) La extemporaneidad en la actuación administrativa determina en todo caso la anulabilidad del acto.
c) La realización de actuaciones fuera de plazo solo implicará la anulabilidad cuando así lo exija la naturaleza del término o plazo.
d) Los actos administrativos dictados fuera de plazo serán siempre nulos de pleno derecho.

413. En relación con la declaración de lesividad prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, señale la afirmación correcta:

a) Permite a la Administración revisar de oficio en cualquier momento sus actos anulables favorables.
b) Es un requisito previo para que la Administración pueda impugnar ante la jurisdicción contencioso-administrativa sus propios actos favorables que considere anulables.
c) Permite a la Administración declarar directamente la nulidad de actos anulables favorables sin acudir a la vía judicial.
d) Sustituye al recurso de alzada en los actos favorables.

414. Una persona interesada presenta una solicitud ante una Administración pública y, transcurrido el plazo máximo legalmente previsto para resolver y notificar, no recibe resolución expresa. Posteriormente, la Administración dicta una resolución expresa fuera de plazo resolviendo el fondo del asunto. En relación con este supuesto, señale la afirmación correcta:

a) La Administración pierde la competencia para resolver una vez producido el silencio administrativo.
b) La resolución extemporánea es nula de pleno derecho por haberse dictado fuera de plazo.
c) La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todo caso, sin perjuicio de los efectos producidos por el silencio administrativo.
d) La resolución solo será válida si el interesado consiente expresamente su emisión fuera de plazo.

415. Conforme determina la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias, las profesiones sanitarias tituladas:

a) Se determinan exclusivamente por decisión de las Comunidades Autónomas.
b) Son aquellas cuya formación está dirigida a la atención de la salud y están organizadas en colegios profesionales reconocidos por los poderes públicos.
c) Comprenden cualquier actividad relacionada con la salud, con independencia de su regulación.
d) Se definen por la experiencia profesional, aunque no exista titulación oficial

416. Conforme determina la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias, para obtener el primer grado de desarrollo profesional será necesario:

a) Acreditar tres años de ejercicio profesional.
b) Acreditar cinco años de ejercicio profesional.
c) Acreditar diez años de ejercicio profesional.
d) Superar exclusivamente una prueba teórica.

417. Conforme señala la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias, el médico puede ejercer el derecho de renuncia a prestar atención sanitaria al paciente:

a) Solo si desarrolla el ejercicio profesional en el ámbito privado.
b) En cualquier caso tanto si desarrolla el ejercicio profesional en el sistema público como en el ámbito privado por cuenta ajena.
c) Tanto si desarrolla el ejercicio profesional en un sistema público como en el ámbito privado por cuenta ajena pero solo en el caso de que dicha renuncia no conlleve desatención.
d) La Ley no contempla el derecho a renunciar a prestar atención sanitaria al paciente.

418. En relación con el objeto y ámbito de aplicación de la Ley 44/2003, señale la afirmación correcta:

a) La ley regula exclusivamente el ejercicio de las profesiones sanitarias en los servicios sanitarios públicos.
b) La ley regula los aspectos básicos de las profesiones sanitarias tituladas solo en lo relativo a su ejercicio por cuenta ajena.
c) La ley regula, entre otros extremos, el ejercicio profesional, la estructura general de la formación, el desarrollo profesional y la participación de los profesionales sanitarios en la planificación y ordenación de las profesiones sanitarias.
d) La ley regula únicamente la formación especializada y el desarrollo profesional de los profesionales sanitarios.

419. Sobre las profesiones sanitarias tituladas, identifique la opción correcta:

a) El carácter de profesión sanitaria, titulada y regulada, de una actividad no prevista expresamente en la ley puede declararse mediante orden ministerial.
b) Las profesiones sanitarias se estructuran únicamente en profesiones de nivel licenciado.

c) El carácter de profesión sanitaria, titulada y regulada, de una actividad no prevista expresamente en la ley puede declararse formalmente mediante norma con rango de ley.
d) Toda actividad vinculada a la salud tiene automáticamente la consideración de profesión sanitaria titulada y regulada.

420. En el ejercicio de una profesión sanitaria, señale la afirmación correcta:

a) El ejercicio por cuenta propia exige título oficial, pero el ejercicio por cuenta ajena puede realizarse sin él.
b) El ejercicio de una profesión sanitaria, por cuenta propia o ajena, requiere la posesión del correspondiente título oficial que habilite expresamente para ello o, en su caso, de la certificación legalmente prevista.
c) Basta con la colegiación profesional para ejercer una profesión sanitaria.
d) El ejercicio de una profesión sanitaria requiere únicamente acreditar experiencia profesional suficiente.

421. En la relación entre profesionales sanitarios y personas atendidas por ellos, constituye un principio general legalmente establecido:

a) El deber del profesional de hacer un uso racional de los recursos diagnósticos y terapéuticos a su cargo, evitando su sobreutilización, infrautilización e inadecuada utilización.
b) La libertad del profesional para utilizar los recursos diagnósticos y terapéuticos sin condicionamiento alguno, siempre que exista consentimiento del paciente.
c) La facultad del profesional de limitar la información clínica por razones organizativas del centro.
d) La posibilidad de renunciar a toda atención sanitaria cuando el paciente rechace una recomendación médica.

422. Entre los principios rectores de la actuación formativa y docente en el ámbito de las profesiones sanitarias figura:

a) La separación funcional entre centros sanitarios y formación pregraduada, para evitar interferencias asistenciales.
b) La disposición de toda la estructura del sistema sanitario para ser utilizada en la docencia pregraduada, especializada y continuada de los profesionales.
c) La exclusión de los centros sanitarios como centros de investigación científica.
d) El carácter voluntario de la formación continuada para las instituciones y centros sanitarios.

423. Respecto de la formación especializada en Ciencias de la Salud, señale la opción correcta:

a) Tiene carácter voluntario y no oficial, y puede desarrollarse fuera de centros acreditados.
b) Tendrá lugar por el sistema de residencia en centros acreditados.
c) Es compatible con cualquier otra actividad profesional, siempre que sea sanitaria.
d) No exige participación progresiva del especialista en formación en la actividad y responsabilidades propias de la especialidad.

424. Un médico que presta servicios en un hospital público se niega a atender a un paciente alegando discrepancia con el tratamiento solicitado. La dirección del centro le requiere para que continúe con la atención, advirtiéndole de posibles responsabilidades. En relación con este supuesto, señale la afirmación correcta:

a) La actuación del médico es conforme a Derecho, ya que puede renunciar libremente a la atención sanitaria, en cualquier caso.
b) La actuación del médico es conforme a Derecho siempre que su negativa se base en criterios clínicos.
c) La actuación del médico no es conforme a Derecho, porque el derecho de renuncia está condicionado a que no se produzca desatención del paciente.
d) La actuación del médico solo sería contraria a Derecho si se acreditara daño efectivo al paciente.

425. En relación con la capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas regulada en la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) Los menores de edad pueden actuar siempre por sí mismos en defensa de sus derechos e intereses, sin excepción alguna.
b) Los grupos de afectados, las uniones sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes ostentan, en todo caso, capacidad de obrar.
c) Los menores incapacitados no pueden actuar por sí mismos cuando la extensión de la incapacitación afecte al ejercicio y defensa de los derechos o intereses de que se trate.
d) La capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas se determina exclusivamente conforme a las normas civiles.

426. Conforme al artículo 4 de la Ley 39/2015, ¿quiénes tienen la condición de interesado en el procedimiento administrativo?

a) Quienes promuevan el procedimiento como titulares de derechos o intereses legítimos exclusivamente individuales.
b) Quienes, sin haber iniciado el procedimiento, tengan intereses legítimos que puedan resultar afectados por la decisión.
c) Aquellos cuyos derechos puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.
d) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

427. Respecto a la transmisión de la condición de interesado, según la Ley 39/2015:

a) La condición de interesado es siempre personalísima y no transmisible bajo ninguna circunstancia.
b) Cuando la condición de interesado derivase de alguna relación jurídica transmisible, el derecho-habiente sucederá en tal condición cualquiera que sea el estado del procedimiento.
c) El derecho-habiente solo sucederá en la condición de interesado si el procedimiento no ha alcanzado el trámite de audiencia.

d) La sucesión en la condición de interesado requiere autorización expresa del órgano instructor.

428. Sobre los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas previstos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, indique la afirmación correcta:

a) Son titulares de estos derechos exclusivamente las personas físicas con capacidad de obrar conforme a las normas civiles.
b) Estos derechos sustituyen a los reconocidos a los interesados en el procedimiento administrativo en el artículo 53.
c) Entre estos derechos no figura el de utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma.
d) Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

429. En cuanto a los derechos del interesado en el procedimiento administrativo regulados en el artículo 53 de la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) El interesado tiene derecho a conocer, en cualquier momento, el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo.
b) El interesado no puede acceder a los actos de trámite del procedimiento hasta que se dicte resolución definitiva.
c) El interesado solo puede formular alegaciones tras el trámite de audiencia.
d) El derecho a no presentar documentos originales es absoluto y no admite excepciones.

430. Conforme al artículo 53.2 de la Ley 39/2015, en los procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán además los siguientes derechos:

a) Únicamente a ser notificados de los hechos imputados y a formular alegaciones.
b) A no declarar contra sí mismos, aunque sí pueden ser obligados a confesarse culpables.
c) A ser notificados de los hechos que se les imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir, de las sanciones que se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
d) A guardar silencio durante todo el procedimiento sin que ello pueda interpretarse como negativa.

431. Respecto a la motivación de los actos administrativos del artículo 35 de la Ley 39/2015, indique la afirmación INCORRECTA:

a) Deben motivarse los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos.
b) Deben motivarse los actos que se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes o del dictamen de órganos consultivos.
c) Deben motivarse los actos que rechacen pruebas propuestas por los interesados.

d) La motivación de los actos que pongan fin a procedimientos selectivos y de concurrencia competitiva exige siempre una motivación individualizada y exhaustiva, distinta de la que dispongan las normas reguladoras de sus convocatorias.

432. Conforme al artículo 39 de la Ley 39/2015, sobre la eficacia de los actos administrativos:

a) Los actos administrativos producirán efectos únicamente desde su notificación al interesado, sin excepción.
b) Los actos administrativos se presumirán válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicten, salvo que en ellos se disponga otra cosa.
c) La eficacia retroactiva de los actos administrativos está prohibida en todo caso.
d) La presunción de validez de los actos administrativos no admite prueba en contrario.

433. Sobre la eficacia demorada de los actos administrativos, según el artículo 39.2 de la Ley 39/2015:

a) La eficacia quedará demorada cuando así lo exija el contenido del acto o esté supeditada a su notificación, publicación o aprobación superior.
b) La eficacia demorada solo opera en los supuestos expresamente previstos en una norma con rango de ley.
c) La eficacia siempre queda demorada hasta el momento de la notificación, sin posibilidad de otras causas.
d) La eficacia demorada requiere la autorización expresa del órgano superior jerárquico.

434. En relación con la eficacia retroactiva de los actos administrativos prevista en el artículo 39.3 de la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) Podrá otorgarse eficacia retroactiva siempre que lo solicite el interesado, sin ninguna otra condición.
b) La retroactividad procede únicamente cuando los actos se dicten en sustitución de actos anulados.
c) La eficacia retroactiva nunca puede lesionar derechos o intereses legítimos de otras personas, aunque sí cabe cuando los supuestos de hecho no existieran en la fecha a la que se retrotraiga.
d) Podrá otorgarse eficacia retroactiva cuando los actos produzcan efectos favorables al interesado, siempre que los supuestos de hecho necesarios existieran ya en la fecha a que se retrotraiga la eficacia del acto y ésta no lesione derechos o intereses legítimos de otras personas.

435. Conforme al artículo 5 de la Ley 39/2015, en materia de representación:

a) Toda actuación del interesado ante la Administración requiere acreditar de manera fehaciente la representación, sin excepciones.
b) La acreditación de la representación se exige únicamente para interponer recursos administrativos.

c) Para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación.
d) La falta o insuficiencia de la acreditación de la representación impedirá tener por realizada la actuación de que se trate, sin posibilidad de subsanación.

436. Sobre la producción y contenido de los actos administrativos según el artículo 34 de la Ley 39/2015:

a) Los actos administrativos se producirán por el órgano competente ajustándose a los requisitos y al procedimiento establecido, y su contenido se ajustará a lo dispuesto por el ordenamiento jurídico y será determinado y adecuado a los fines de aquéllos.
b) Los actos administrativos pueden producirse por cualquier órgano de la Administración, siempre que su contenido sea adecuado a los fines del acto.
c) El contenido de los actos administrativos solo debe ajustarse a los fines perseguidos, sin necesidad de respetar el procedimiento establecido.
d) Los actos administrativos pueden producirse sin necesidad de ajustarse al procedimiento establecido cuando exista urgencia debidamente motivada.

437. Conforme al artículo 36 de la Ley 39/2015, sobre la forma de los actos administrativos:

a) Todos los actos administrativos deben producirse necesariamente por escrito, sin excepción posible.
b) Los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.
c) Los actos administrativos solo pueden producirse oralmente cuando exista urgencia inaplazable.
d) La forma escrita es siempre incompatible con la utilización de medios electrónicos.

438. En relación con el principio de inderogabilidad singular previsto en el artículo 37 de la Ley 39/2015, indique la afirmación correcta:

a) Las resoluciones administrativas de carácter particular podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general, siempre que se motive adecuadamente.
b) Las resoluciones administrativas de carácter particular podrán dispensar del cumplimiento de una norma reglamentaria cuando lo aconsejen razones de oportunidad.
c) Las resoluciones administrativas de carácter particular solo pueden vulnerar disposiciones generales si emanan de órgano superior jerárquico al autor de la disposición.
d) Las resoluciones administrativas de carácter particular no podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general, aunque aquéllas procedan de un órgano de igual o superior jerarquía al que dictó la disposición general.

439. Respecto a los nuevos interesados en el procedimiento del artículo 8 de la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) Cuando durante la instrucción de un procedimiento que no haya tenido publicidad se advierta la existencia de personas que sean titulares de derechos o intereses legítimos y

directos cuya identificación resulte del expediente y que puedan resultar afectados por la resolución, se comunicará a dichas personas la tramitación del procedimiento.
b) La incorporación de nuevos interesados al procedimiento requiere siempre el consentimiento expreso de los ya personados.
c) Solo pueden incorporarse al procedimiento aquellos interesados que lo soliciten antes del trámite de alegaciones.
d) La Administración no está obligada a comunicar la tramitación del procedimiento a los nuevos interesados identificados durante la instrucción.

440. Conforme al artículo 7 de la Ley 39/2015, sobre la pluralidad de interesados:

a) En caso de pluralidad de interesados, las actuaciones a que dé lugar el procedimiento se efectuarán exclusivamente con el primero que lo haya promovido.
b) Cuando en una solicitud, escrito o comunicación figuren varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el interesado que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con el que figure en primer término.
c) En caso de pluralidad de interesados, todas las actuaciones deben notificarse simultáneamente a cada uno de ellos, sin posibilidad de unificación.
d) La pluralidad de interesados exige la designación obligatoria de un representante común para la tramitación del procedimiento.

441. Según el artículo 13 de la Ley 39/2015, entre los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas NO se encuentra:

a) El derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
b) El derecho a la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley.
c) El derecho al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.
d) El derecho a no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate o que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas.

442. Respecto a las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales, conforme al artículo 4.2 de la Ley 39/2015:

a) Serán titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley reconozca.
b) Tienen, en todo caso, la condición de interesados en cualquier procedimiento administrativo.
c) Solo pueden ostentar la condición de interesado cuando hayan iniciado personalmente el procedimiento.
d) Carecen de capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas por no tener personalidad jurídica propia.

443. En relación con el contenido del artículo 35 de la Ley 39/2015 sobre los actos que deben ser motivados, indique cuál de los siguientes NO se encuentra expresamente recogido en dicho precepto:

a) Los actos que se dicten en el ejercicio de potestades discrecionales, así como los que deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.
b) Los actos que confirmen criterios reiterados de la Administración en supuestos materialmente idénticos.
c) Los acuerdos de suspensión de actos, cualquiera que sea el motivo de ésta, así como la adopción de medidas provisionales previstas en el artículo 56.
d) Los actos que acuerden la terminación del procedimiento por la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas.

444. Conforme al artículo 53.1 de la Ley 39/2015, sobre los derechos del interesado en el procedimiento administrativo, señale la afirmación correcta:

a) El interesado tiene derecho a formular alegaciones y aportar documentos exclusivamente durante el trámite de audiencia.
b) El interesado solo tiene derecho a obtener copia de los documentos del expediente una vez dictada resolución definitiva.
c) El interesado tiene derecho a formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
d) El interesado tiene derecho a actuar asistido de asesor únicamente en los procedimientos sancionadores.

445. En relación con el objeto de la Ley 39/2015 conforme a su artículo 1, señale la afirmación correcta:

a) La Ley tiene por objeto exclusivamente regular el procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas.
b) La Ley regula únicamente los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos y el procedimiento sancionador.
c) La Ley tiene por objeto regular los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos, el procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas, incluyendo el sancionador y el de reclamación de responsabilidad de las Administraciones Públicas, así como los principios a los que se ha de ajustar el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria.
d) La Ley regula la organización y funcionamiento del sector público institucional.

446. Conforme al artículo 2 de la Ley 39/2015, respecto al ámbito subjetivo de aplicación, señale la afirmación correcta:

a) La Ley se aplica exclusivamente a la Administración General del Estado y a las Comunidades Autónomas.
b) Las Corporaciones de Derecho Público se rigen únicamente por la Ley 39/2015 en el ejercicio de sus funciones públicas.

c) Las Universidades públicas se rigen exclusivamente por la Ley 39/2015 sin aplicación supletoria de su normativa específica.
d) La Ley se aplica al sector público, que comprende la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local y el sector público institucional.

447. Sobre la capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas regulada en el artículo 3 de la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) Los menores de edad tienen capacidad de obrar para el ejercicio y defensa de aquellos de sus derechos e intereses cuya actuación esté permitida por el ordenamiento jurídico sin la asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela, exceptuándose el supuesto de los menores incapacitados cuando la extensión de la incapacitación afecte al ejercicio y defensa de los derechos o intereses de que se trate.
b) Los grupos de afectados ostentan capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas en todo caso.
c) Las personas jurídicas no ostentan capacidad de obrar conforme a la Ley 39/2015.
d) La capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas se determina exclusivamente conforme a las normas civiles, sin especialidades.

448. Conforme al artículo 4 de la Ley 39/2015, sobre el concepto de interesado, señale la afirmación correcta:

a) Solamente se consideran interesados quienes promuevan el procedimiento como titulares de derechos o intereses legítimos individuales.
b) Se consideran interesados aquellos que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
c) Los interesados deben siempre personarse en el procedimiento, incluso quienes lo hayan promovido.
d) Las asociaciones representativas de intereses económicos y sociales son titulares de intereses legítimos individuales en todo caso.

449. Respecto a la pluralidad de interesados regulada en el artículo 7 de la Ley 39/2015:

a) En caso de pluralidad de interesados, todas las actuaciones se efectuarán únicamente con el primero que lo haya promovido.
b) La pluralidad de interesados exige la designación obligatoria de un representante común.
c) Cuando en una solicitud, escrito o comunicación figuren varios interesados, las actuaciones se efectuarán siempre con quien figure en primer término, sin posibilidad de designación distinta.
d) Cuando en una solicitud, escrito o comunicación figuren varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el interesado que expresamente hayan señalado y, en su defecto, con el que figure en primer término.

450. En relación con la representación regulada en el artículo 5 de la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) La representación debe acreditarse en todo caso mediante apoderamiento notarial expreso.
b) Las personas jurídicas pueden actuar siempre en representación de otras, sin necesidad de previsión estatutaria.
c) Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá la representación.
d) La acreditación de la representación insuficiente impide en todo caso tener por realizada la actuación, sin posibilidad de subsanación.

451. Conforme al artículo 6 de la Ley 39/2015, respecto a los registros electrónicos de apoderamientos, señale la afirmación correcta:

a) Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción, pudiendo el poderdante revocarlos o prorrogarlos en cualquier momento anterior.
b) Los poderes inscritos tendrán una vigencia máxima e improrrogable de diez años desde su inscripción, sin posibilidad de revocación unilateral por el poderdante interesado.
c) El apoderamiento apud acta únicamente podrá otorgarse mediante comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica, nunca presencialmente.
d) Los registros electrónicos generales de apoderamientos impedirán en todo caso la existencia de registros particulares en cada organismo público o entidad.

452. Sobre los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento administrativo conforme al artículo 9 de la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) Solamente se admiten certificados electrónicos reconocidos por la Administración General del Estado, sin que las Comunidades Autónomas puedan establecer otros distintos.
b) La identificación electrónica solo es exigible a las personas jurídicas obligadas a relacionarse electrónicamente, nunca a las personas físicas en ningún supuesto.
c) Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de cualquier sistema que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad.
d) Las Administraciones Públicas deberán utilizar todas ellas un mismo sistema único de identificación electrónica, sin posibilidad de diversidad técnica entre administraciones.

453. En cuanto a la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados conforme al artículo 12 de la Ley 39/2015, señale la afirmación correcta:

a) Las Administraciones Públicas asistirán únicamente a las personas jurídicas obligadas en el uso de medios electrónicos, no a las personas físicas no obligadas.
b) Si un interesado no obligado carece de medios electrónicos, su identificación o firma podrá ser realizada por un funcionario público habilitado, previo consentimiento expreso del interesado del que quedará constancia.
c) La asistencia en el uso de medios electrónicos por parte de los funcionarios públicos requerirá siempre el pago de una tasa previa por parte del interesado solicitante.

d) Los funcionarios públicos habilitados no pueden, en ningún caso, realizar la identificación o firma electrónica en nombre del interesado, ni aun con su consentimiento expreso.

454. Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, señale la afirmación correcta:

a) Son titulares de estos derechos exclusivamente quienes ostenten la condición de interesado en un procedimiento administrativo en curso de tramitación.
b) Los derechos del artículo 13 sustituyen y derogan a los derechos del interesado regulados en el artículo 53 de la propia Ley 39/2015 para los procedimientos.
c) Entre estos derechos se encuentra el de ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
d) El derecho al acceso a la información pública del artículo 13.d) se rige exclusivamente por la Ley 39/2015 y no por la Ley 19/2013, de transparencia y buen gobierno.

455. Sobre el recurso extraordinario de revisión conforme al artículo 125 de la Ley 39/2015:

a) Procede contra actos firmes en vía administrativa ante el órgano que los dictó.
b) Procede contra cualquier acto administrativo, aunque dicho acto no sea firme en vía administrativa al tiempo de su interposición.
c) El plazo para interponer el recurso extraordinario de revisión es siempre de cuatro años desde la notificación del acto, sin distinción de causas.
d) El recurso extraordinario de revisión se interpone ante el órgano superior jerárquico del que dictó el acto recurrido firme en vía administrativa.

456. Conforme a los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, sobre el recurso de alzada:

a) El plazo para interponer recurso de alzada es de un mes si el acto fuera expreso, y de tres meses en todo caso si el acto recurrido no fuera expreso.
b) Contra la resolución dictada en un recurso de alzada cabe siempre recurso potestativo de reposición ante el órgano que la dictó.
c) Podrá interponerse contra actos que no pongan fin a la vía administrativa ante el órgano superior jerárquico del que los dictó; plazo de un mes si el acto es expreso, sin plazo si no lo es; plazo de resolución: tres meses.
d) El recurso de alzada solo puede interponerse ante el mismo órgano que dictó el acto recurrido, nunca directamente ante el órgano competente para resolverlo.

457. Conforme al artículo 34 de la Ley 39/2015, sobre la producción y contenido de los actos administrativos:

a) Los actos administrativos se producirán por el órgano competente ajustándose a los requisitos y al procedimiento establecido, y su contenido se ajustará al ordenamiento jurídico y será determinado y adecuado a los fines.
b) Los actos administrativos pueden ser producidos por cualquier órgano de la Administración, sin necesidad de seguir el procedimiento legalmente establecido.

c) El contenido de los actos administrativos solamente debe ser adecuado a los fines del acto, sin que sea necesario ajustarse al ordenamiento jurídico.
d) Los actos administrativos pueden iniciarse exclusivamente a instancia de parte interesada, nunca de oficio por la Administración competente.

458. Sobre el plazo máximo para resolver y notificar conforme al artículo 21 de la Ley 39/2015:

a) El plazo máximo será siempre de seis meses en todo procedimiento, sin admitirse excepción alguna en ningún supuesto.
b) Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, dicho plazo será en todo caso de seis meses.
c) En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, el plazo máximo se computa desde la fecha del acuerdo de iniciación adoptado por el órgano competente.
d) El plazo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley o el Derecho de la UE establezca uno mayor, y, en defecto de norma reguladora, será de tres meses.

459. Sobre la comparecencia de las personas ante las Administraciones Públicas conforme al artículo 19 de la Ley 39/2015:

a) La comparecencia es obligatoria con carácter general en todos los procedimientos administrativos que tramite la Administración Pública competente.
b) La comparecencia presencial nunca podrá sustituirse por comparecencia a través de medios electrónicos, ni siquiera con consentimiento del interesado.
c) La comparecencia de las personas ante las oficinas públicas, presencial o por medios electrónicos, solo será obligatoria cuando así esté previsto en una norma con rango de ley.
d) Las Administraciones Públicas no están obligadas a comunicar al interesado en la citación las razones que justifican la comparecencia.

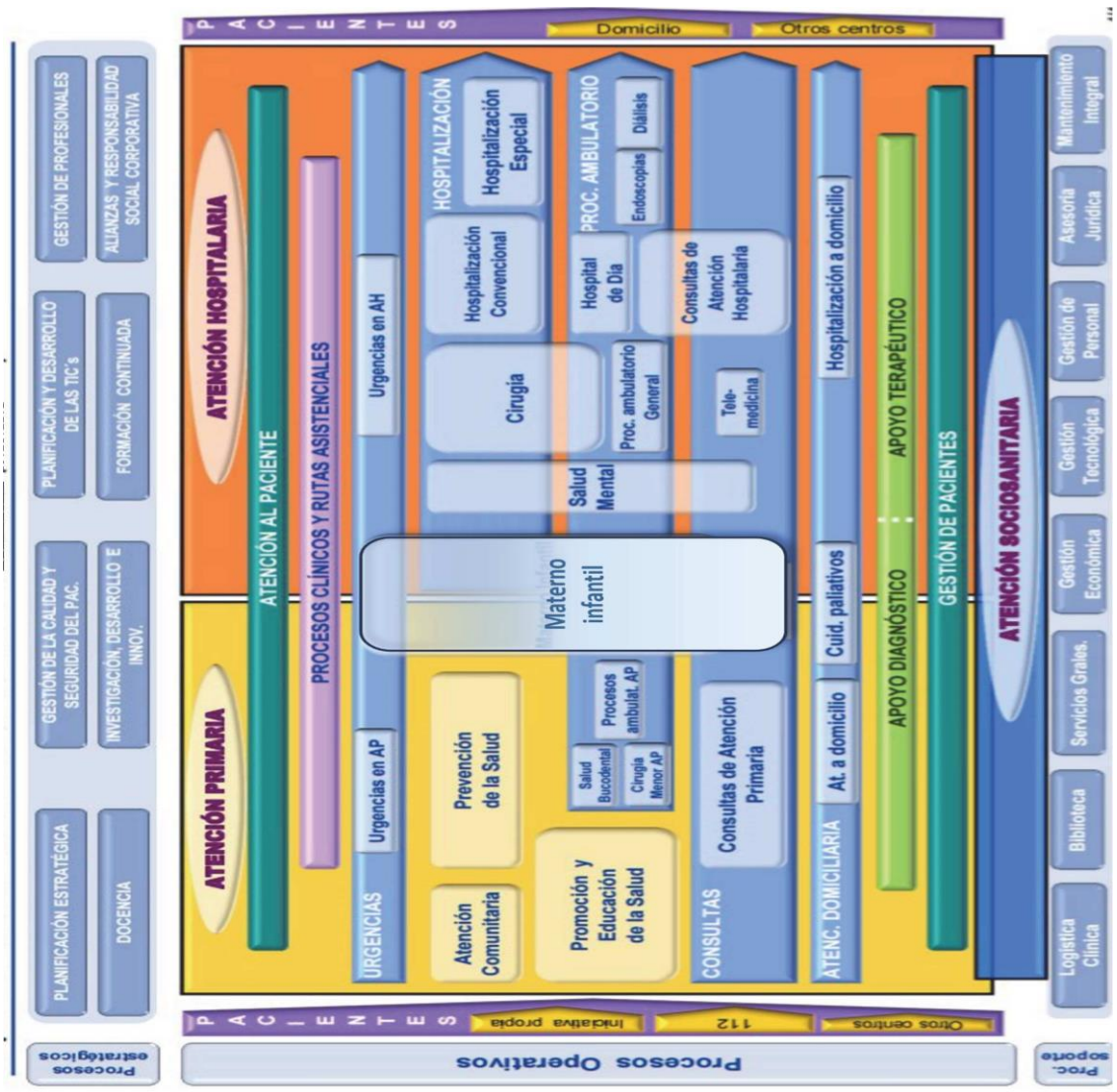
PREGUNTAS PRÁCTICAS

CASO 1- GESTIÓN POR PROCESOS

La organización sanitaria OSANEBI ofrece asistencia integrada de Atención Primaria y Atención Sanitaria Especializada a una población aproximadamente de 65.000 habitantes, para ello cuenta con 4 unidades de Atención Primaria (AP), 9 Centros de Salud y un Hospital Comarcal.

A lo largo de los años se han obtenido diferentes acreditaciones, certificaciones y el Diploma de Gestión Avanzada.

Su modelo organizativo combina la gestión por procesos y por áreas y unidades. Su mapa de procesos actualizado en varias ocasiones desde que se definió por primera vez en 2015 es el siguiente:


PACIENTES
Domicilio
Otros centros
ATENCIÓN HOSPITALARIA
ATENCIÓN AL PACIENTE
PROCESOS CLÍNICOS Y RUTAS ASISTENCIALES
ATENCIÓN PRIMARIA
URGENCIAS
Urgencias en AP
Urgencias en AH
Atención Comunitaria
Prevención de la Salud
Promoción y Educación de la Salud
CONSULTAS
Consultas de Atención Primaria
Salud Bucodental
Cirugía Menor AP
Procesos ambulat. AP
Materno infantil
HOSPITALIZACIÓN
Hospitalización Especial
Hospitalización Convencional
Cirugía
Salud Mental
PROC. AMBULATORIO
Hospital de Día
Proc. ambulatorio General
Endoscopias
Diálisis
Consultas de Atención Hospitalaria
Tele-medicina
ATENC. DOMICILIARIA
At. a domicilio
Cuid. paliativos
Hospitalización a domicilio
APOYO DIAGNÓSTICO
APOYO TERAPÉUTICO
GESTIÓN DE PACIENTES
ATENCIÓN SOCIOSANITARIA
PACIENTES
Otros centros
112
Iniciativa propia
Procesos Operativos
Procesos estratégicos
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
DOCENCIA
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PAC.
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOV.
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS TIC's
FORMACIÓN CONTINUADA
GESTIÓN DE PROFESIONALES
ALIANZAS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
Proc. soporte
Logística Clínica
Biblioteca
Servicios Grales.
Gestión Económica
Gestión Tecnológica
Gestión de Personal
Asesoría Jurídica
Mantenimiento Integral

460. ¿Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), sería adecuado que la organización presente este Mapa de procesos? Señale la respuesta correcta.

a) Sí, la organización debe elegir la distribución y representación de sus procesos.
b) No, porque no están diferenciados los procesos Estratégicos de los procesos de Gestión.
c) No, porque hay actividades de la organización que no aparecen reflejadas.
d) No, porque según la Norma ISO 9001, no deberían aparecer representados más de 15 procesos para que sea viable.

461. En el último diagnóstico externo de gestión una de las áreas de mejora recogidas fue la siguiente "La organización tiene definidos todos los procesos de la organización, que además aparecen recogidos gráficamente en su mapa de procesos. Sin embargo, quitando los principales procesos asistenciales, el resto carece de indicadores". Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), ¿se puede considerar que OSANEBI tiene un sistema de gestión basado en procesos? Señale la respuesta correcta.

a) Sí, podemos considerar que OSANEBI tiene un sistema de gestión basado en procesos ya que cada organización debe decidir los elementos que conforman sus procesos (diagrama, fichas y/o indicadores).
b) A pesar de no contar todavía con indicadores para algunos de los procesos, los tiene definidos y documentados con diagramas y fichas de procesos, por lo que sí se puede decir que OSANEBI tiene un sistema de gestión basada en procesos.
c) No podemos considerar que OSANEBI tiene un sistema de gestión basado en procesos porque, aun disponiendo de un buen mapa de procesos y unos diagramas y fichas de procesos coherentes, el sistema no permite conocer sus resultados.
d) Las respuestas a) y b) son correctas.

462. En OSANEBI han puesto en marcha un equipo multidisciplinar para revisar los indicadores de los diferentes procesos. ¿Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT) qué características deberán tener dichos indicadores para que sean adecuados? Señale la respuesta correcta.

a) Representatividad, seguridad, rentabilidad, fiabilidad y relatividad en el tiempo.
b) Representatividad, sensibilidad, rentabilidad, fiabilidad y relatividad en el tiempo.
c) Representatividad, rentabilidad, fiabilidad y permeabilidad.
d) Representatividad, simplicidad, rentabilidad, fiabilidad y relatividad en el tiempo.

463. Otra de las áreas de mejora identificada en OSANEBI es que no disponen de indicadores en los que se vea la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. ¿Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), a qué concepto hace referencia esta área de mejora? Señale la respuesta correcta.

a) Eficacia.
b) Eficiencia.
c) Efectividad.
d) Causa-efecto.

464. Otra de las áreas de mejora hace referencia a que deberían revisar la gestión de procesos para asegurar que realmente están contribuyendo a la consecución de los objetivos globales de la organización. Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT): (Señale la respuesta correcta)

a) Quiere decir que cualquier proceso, aunque no disponga de indicadores, aportará en mayor o menor medida a la consecución de los objetivos globales de la organización.
b) Quiere decir que cada uno de los procesos que componen el sistema debe contribuir a la consecución de los objetivos de la organización, lo que implica la existencia de unas relaciones "causa-efecto" entre los resultados de los procesos individuales y los resultados globales del sistema.
c) El área de mejora no es correcta porque hay procesos de la organización que no aportan nada a la consecución de los objetivos globales de la organización.
d) El área de mejora no es correcta porque los objetivos de los procesos no tienen nada que ver con los objetivos globales de la organización.

465. En OSANEBI han visto que podría ser útil identificar los procesos clave ¿qué tendrían que tener en cuenta para ello según la Guía para una gestión basada en procesos? Señale la respuesta correcta.

a) A partir de la estructura de procesos establecida, la organización deberá identificar cuáles de ellos son los procesos clave para permitir la consecución de los objetivos globales planteados en un determinado periodo.
b) A partir del mapa de procesos la organización identificará como procesos clave los procesos estratégicos, y esto, directamente identificará cuales son los objetivos clave.
c) La organización hará un ejercicio de reflexión en el que cruzará los objetivos estratégicos con los procesos estratégicos y de gestión para definir cuáles son los procesos clave.
d) Los procesos clave serán aquellos procesos operativos que impacten directamente en la consecución de los objetivos globales.

CASO 2- GESTIÓN POR PROCESOS

La Organización Sanitaria Integrada OSI KIROLAK, especializada en medicina deportiva y readaptación física, atiende a un volumen anual de 62.000 consultas, 7.500 pruebas diagnósticas y 4.800 procesos de rehabilitación.

La dirección ha impulsado recientemente la adopción de un enfoque basado en procesos, elaborando un nuevo mapa de procesos, descrito en tres grandes grupos:

- **Procesos estratégicos: Planificación sanitaria, evaluación del desempeño, desarrollo de alianzas.**
- **Procesos operativos: Atención clínica, pruebas diagnósticas, rehabilitación, seguimiento deportivo.**
- **Procesos de apoyo: Recursos humanos, tecnologías de la información, mantenimiento, gestión económica.**

Aunque todos los procesos están identificados y descritos, solamente los operativos cuentan con indicadores de seguimiento. Los procesos de apoyo y algunos estratégicos no tienen valor de referencia ni indicadores definidos.

En la última revisión interna, se detectó que:

- **Algunos indicadores presentan escasa sensibilidad, dificultando detectar variaciones reales.**
- **No hay indicadores que relacionen resultados alcanzados con recursos utilizados.**
- **No se ha verificado que todos los procesos contribuyan realmente a los objetivos globales.**
- **Se identifican dudas sobre qué procesos deben ser considerados procesos clave.**

La OSI KIROLAK desea avanzar en su madurez de gestión e implantar un sistema que cumpla los principios que recoge la "Guía para una gestión basada en procesos" de EUSKALIT.

466. La OSI KIROLAK ha elaborado un mapa con procesos estratégicos, operativos y de apoyo, siguiendo un modelo de agrupación propio. Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), ¿es adecuado este enfoque? Señale la respuesta correcta.

a) No, porque los procesos estratégicos y de apoyo deberían integrarse en un único bloque.
b) Sí, porque la organización puede determinar libremente el tipo de agrupaciones que utiliza.
c) No, porque deberían emplearse exclusivamente las agrupaciones de la norma ISO 9001.
d) No, porque los procesos estratégicos no deben representarse en el mapa.

467. En OSI KIROLAK solo los procesos operativos disponen de indicadores. Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), ¿puede decirse que la organización tiene un enfoque de gestión basado en procesos? Señale la respuesta correcta.

a) Sí, porque lo importante es tener el mapa de procesos definido.
b) Sí, porque disponer de diagramas y fichas es suficiente.
c) No, porque sin indicadores no se conocen los resultados de todos los procesos.
d) Sí, siempre que los procesos operativos tengan indicadores.

468. El comité interno de OSI KIROLAK detectó que algunos indicadores tienen poca sensibilidad, dificultando detectar variaciones. Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), ¿cuáles son las características que debe cumplir un indicador bien formulado? Señale la respuesta correcta.

a) Representatividad, seguridad, fiabilidad, relatividad en el tiempo y robustez.
b) Representatividad, sensibilidad, rentabilidad, fiabilidad y relatividad en el tiempo.
c) Fiabilidad, consistencia, simplicidad y comparabilidad.
d) Representatividad, repetitividad, sensibilidad y oportunidad.

469. Indicadores que relacionan resultados y recursos. Esta área de mejora identifica que no existen indicadores que relacionen resultados con recursos utilizados. ¿A qué concepto hace referencia esta área según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT)? Señale la respuesta correcta.

a) Eficacia.
b) Eficiencia.
c) Capacidad.
d) Productividad operativa.

470. Un responsable de la OSI KIROLAK comenta: "Se detecta que no está demostrado que todos los procesos contribuyan a los objetivos globales." Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), ¿qué implica esto? Señale la respuesta correcta.

a) Que no es necesario que todos los procesos tengan relación con los objetivos.
b) Que cada proceso debe contribuir a los objetivos globales mediante relaciones causa-efecto.
c) Que solo los procesos operativos deben vincularse a los objetivos.
d) Que los objetivos globales se determinan sin considerar los procesos.

471. Si la OSI KIROLAK desea identificar los procesos clave, según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), ¿qué criterio deben utilizar? Señale la respuesta correcta.

a) Seleccionar como clave cualquier proceso operativo.
b) Identificar como clave los procesos que consuman más recursos.
c) Identificar como procesos clave aquellos que sean imprescindibles para conseguir los objetivos globales.
d) Seleccionar los procesos estratégicos automáticamente como clave.

472. Relaciones causa-efecto en el control del proceso. El equipo de la OSI KIROLAK observa que, aunque recogen datos, no tienen claro qué variables de control influyen en los indicadores. Según la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT), ¿qué problema existe? Señale la respuesta correcta.

a) Falta representatividad.
b) Falta causa-efecto, por lo que el proceso no puede controlarse adecuadamente.
c) Falta periodicidad.
d) Falta un mapa de procesos.

473. Importancia del seguimiento y medición. Un área de la OSI KIROLAK detecta que hay procesos descritos, pero sin seguimiento. ¿Qué afirma la Guía para una gestión basada en procesos (EUSKALIT) sobre esta situación? Señale la respuesta correcta.

a) Es suficiente con describirlos si están bien documentados.
b) El sistema sí puede considerarse basado en procesos.
c) No se considera gestión por procesos si no existe seguimiento y medición.

d) Bastará con incluir una ficha de proceso adicional.

CASO 3- ELEMENTOS DE GESTIÓN AVANZADA

La Organización Sanitaria OSI-X abarca una población de unas 340.000 personas, con una estructura de 15 Unidades de Atención Primaria (UAP), 2 Puntos de Atención Continuada (PAC) y 1 centro hospitalario. Tiene una plantilla de 5.100 trabajadores (estructurales 3.500) de diferentes categorías profesionales, y de los que 193 ejercen puestos de responsabilidad como mandos intermedios.

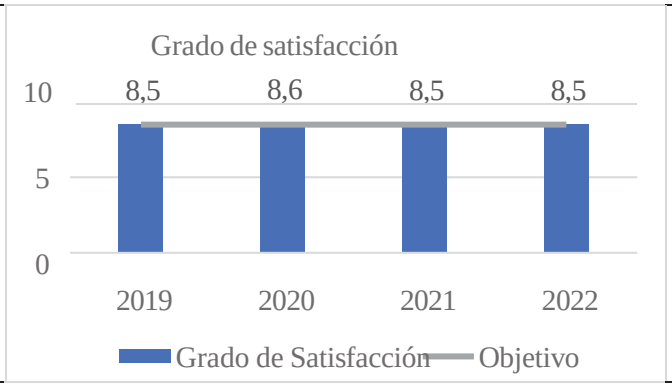
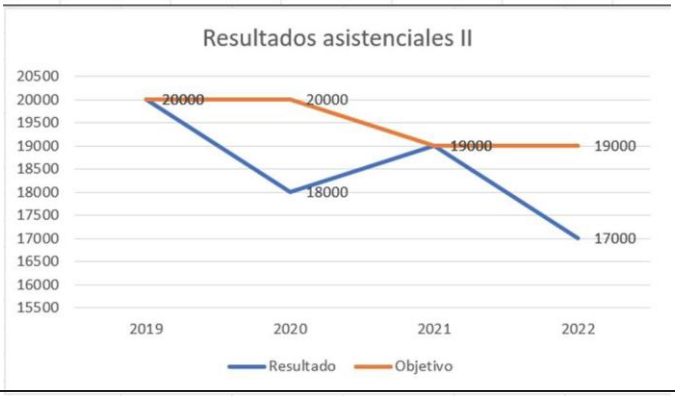
En el centro hospitalario de OSI-X ingresan más de 42.000 pacientes cada año. Dispone de 22 quirófanos para realizar 50.000 intervenciones anuales. Además, atiende más de 170.000 urgencias y cerca de 700.000 consultas cada ejercicio. Y el Hospital de Día Quirúrgico supera los 6.800 pacientes, el Hospital de Día Médico los 53.500 ingresos y el servicio de Hospitalización a Domicilio atiende en sus casas a más de 1.700 pacientes.

En Atención Primaria (AP), se atienden a través de la red de Centros de Salud y Consultorios. 1.180.000 consultas de Medicina de Familia, 210.000 de Pediatría, 440.000 consultas de Enfermería y 420.000 procedimientos de Enfermería.

Para la gestión de clientes cuenta con numerosos indicadores asistenciales (entre los claves se encuentran Porcentaje de Accesibilidad a Consulta presencial en AP < 24 h, Porcentaje de Cirugía Mayor Ambulatoria, Porcentaje de Participación en el Programa de Cribado de Cáncer Colorrectal,…), indicadores de gestión de la relación con clientes (Tasa de acceso a Carpeta de Salud, reclamaciones, …) y de gestión económico financiera y de recursos (que proporcionan información de gastos y costes actualizados mensualmente y desplegados por servicios y unidades que permiten un seguimiento periódico de los resultados).

Además, evalúa la relación y la prestación de servicios a sus clientes a través de encuestas de satisfacción generales corporativas que se realizan anualmente, y específicas en algunos servicios/unidades con una tendencia mantenida en Evolución de la satisfacción de los pacientes con respecto a la Hospitalización, Evolución de la satisfacción de los pacientes con respecto a Urgencias y Evolución de la satisfacción de los pacientes con respecto a la Atención Primaria.

La OSI-X tiene indicadores de percepción y de rendimiento (50% en cada uno de los dos tipos). Y las gráficas de todos esos indicadores se resumen a continuación:

En el 100 % de los indicadores de percepción (satisfacción de clientes) tienen esta tendencia.	
En el 75 % de indicadores de rendimiento (asistenciales y de gestión de la relación con clientes, etc.) tienen esta tendencia.	
En el 25 % de indicadores de rendimiento (asistenciales y de gestión de la relación con clientes, etc.) tienen esta tendencia.	

474. Teniendo en cuenta esta información, se evidencia que OSI-X tiene un sistema de indicadores debidamente segmentados, que son oportunos y precisos, permiten comprender las relaciones entre acciones y resultados y ayudan a realizar proyecciones a futuro, aproximadamente para el 75 % de los ámbitos que se considera necesario medir ¿Cómo valorarías el aspecto de UTILIDAD según la tabla de valoración del Modelo de Gestión Avanzada 2023? Señale la respuesta correcta.

a) Avanzado.
b) Desarrollado.
c) Intermedio.
d) Básico.

475. Aunque en el aspecto de magnitud se tiene en cuenta algún otro parámetro, ¿cómo valorarías las TENDENCIAS según la tabla de valoración del Modelo de Gestión Avanzada 2023? Señale la respuesta correcta.

a) Avanzado.
b) Desarrollado.
c) Intermedio.
d) Básico.

476. En la Organización Sanitaria OSI-X, en algunos casos, los criterios de fijación de objetivos no tienen una lógica adecuada ni se ve claramente que sean impulsores de la mejora. Teniendo en cuenta la información referente a OBJETIVOS de los gráficos anteriores ¿cómo valorarías los OBJETIVOS según la tabla de valoración del Modelo de Gestión Avanzada 2023? Señale la respuesta correcta.

a) Avanzado.
b) Desarrollado.
c) Intermedio.
d) Básico.

477. Teniendo en cuenta la información de los gráficos anteriores, ¿cómo valorarías las COMPARACIONES de la Organización Sanitaria OSI-X según la tabla de valoración del Modelo de Gestión Avanzada 2023? Señale la respuesta correcta.

a) Avanzado.
b) Desarrollado.
c) Intermedio.
d) Básico.

478. La Organización Sanitaria OSI-X, ha realizado su primera autoevaluación en base al Modelo de Gestión Avanzada 2023. Cuál de las siguientes reflexiones acerca de a quiénes incluyen en el colectivo clientes, es correcta:

a) La OSI-X dentro del colectivo de clientes incluye: a quienes trabajan en la organización y a quienes reciben sus productos y servicios.
b) La OSI-X dentro del colectivo de clientes incluye: a quienes colaboran en la prestación de servicios y a quienes puedan recibirlos potencialmente.
c) La OSI-X dentro del colectivo de clientes incluye: a quienes reciben sus productos y servicios, así como a quienes puedan recibirlos potencialmente.
d) La OSI-X dentro del colectivo de clientes incluye: a quienes colaboran en la prestación de servicios y a la ciudadanía en su conjunto.

479. Cuándo la OSI-X realice la reflexión de la gestión de proveedores, ¿en qué subelemento del Modelo de Gestión Avanzada 2023 tendrá que mirar? Señale la respuesta correcta.

a) En el C2.

b) En el C3.
c) En el C4.
d) La gestión de proveedores no se recoge en el elemento de Clientes.

CASO 4- ELEMENTOS DE GESTIÓN AVANZADA

La Organización Sanitaria Integrada OSI ARABA XXI atiende a una población de 295.000 personas. Cuenta con 12 Unidades de Atención Primaria (UAP), 3 Puntos de Atención Continuada (PAC) y 2 hospitales (uno general y otro de media-larga estancia). Su plantilla asciende a 4.300 profesionales (3.000 estructurales).

En 2022–2024 registra, de media anual: 38.000 ingresos, 46.000 intervenciones, 155.000 urgencias y 620.000 consultas externas. El Hospital de Día realiza 5.900 episodios anuales y el servicio de Hospitalización a Domicilio atiende a 1.400 pacientes/año.

El Sistema de indicadores y resultados de la gestión de la OSI ARABA XXI, nos ofrece la siguiente información:

- **En clientes (paciente/usuario), OSI ARABA XXI segmenta por línea asistencial (Atención Primaria hospitalaria, urgencias), edad, sexo y zona. Realiza encuestas anuales de satisfacción y recomendación (NPS - *Net Promoter Score*); además monitoriza tiempos de acceso a consulta en AP, % cirugía mayor ambulatoria, reclamaciones, tiempos de triaje y alta en urgencias y uso de Carpeta de Salud. (Segmentación y foco en clientes actuales y potenciales).**
- **En rendimiento operativo, el 82 % de los indicadores muestra tendencias favorables en los últimos 3 años; el 18 % restante se mantiene estable sin mejora significativa (p. ej., tiempo medio de espera en ciertas especialidades). (Criterios de magnitud y tendencias a 3 años).**
- **En objetivos, cada servicio fija metas anuales; sin embargo, una revisión interna detecta que en algunos servicios la fijación no considera de forma sistemática las comparaciones externas ni los impulsores de mejora (capacidad, casuística, *benchmark*), lo que dificulta alinear objetivos con la estrategia. (Requisitos de lógica en objetivos). Existe *benchmark* puntual con dos hospitales de referencia para tasa de reingresos y centro de atención médica (CAM), pero no hay comparaciones consolidadas en accesibilidad en Atención Primaria (AP) ni resolutividad de urgencias. (Importancia de comparaciones con organizaciones de referencia).**
- **En compras y proveedores, OSI ARABA XXI ha implantado una sistemática de homologación y evaluación anual de proveedores clínicos y no clínicos (calidad, plazos, incidencias), con planes de desarrollo para proveedores críticos de dispositivos de quirófano. (Gestión de compras/subcontratación y proveedores).**

480. En OSI ARABA XXI, la segmentación de clientes se realiza por línea asistencial, edad, sexo y zona, y se evalúa su satisfacción y recomendación de forma anual. Según el Modelo de Gestión Avanzada 2023, ¿qué afirmación describe mejor este enfoque? Señale la respuesta correcta.

a) La orientación a clientes se limita a medir satisfacción global, sin segmentación.
b) La segmentación por tipologías y el uso de encuestas anuales respaldan un enfoque alineado con C.1.

c) La segmentación no es necesaria si se dispone de indicadores de rendimiento operativo.
d) La recomendación (*NPS-Net Promoter Score* / Índice Neto de Recomendación)) sustituye a la satisfacción y comparaciones externas.

481. La organización dispone de datos segmentados, oportunos y precisos, que permiten comprender relaciones acción–resultado y hacer proyecciones; estima que esto se cumple para aprox. el 80 % de los ámbitos relevantes. ¿Cómo valorarías la UTILIDAD según la tabla de Resultados según el Modelo de Gestión Avanzada 2023? Señale la respuesta correcta.

a) Avanzado.
b) Desarrollado.
c) Intermedio.
d) Básico.

482. El 82 % de los indicadores de rendimiento muestra tendencias favorables en los últimos 3 años; el 18 % restante está plano. ¿Cómo valorarías las TENDENCIAS (MAGNITUD) según la tabla de Resultados según el Modelo de Gestión Avanzada 2023? Señale la respuesta correcta.

a) Avanzado.
b) Desarrollado.
c) Intermedio.
d) Básico.

483. La revisión interna detecta que en algunos servicios la fijación de objetivos no integra sistemáticamente comparaciones externas ni impulsores de mejora, dificultando la alineación con la estrategia. ¿Cómo valorarías según el Modelo de Gestión Avanzada 2023 los OBJETIVOS en MAGNITUD? Señale la respuesta correcta.

a) Avanzado.
b) Desarrollado.
c) Intermedio.
d) Básico.

484. En OSI ARABA XXI existen comparaciones puntuales (*benchmark*) para reingresos y CAM, pero no para accesibilidad en AP (atención primaria) ni resolutividad de urgencias. Según el Modelo de Gestión Avanzada 2023, ¿cómo se puede valorar el uso de comparaciones en la organización? Señale la respuesta correcta.

a) Avanzado: comparaciones extendidas a todos los ámbitos.
b) Desarrollado: comparaciones sólidas en la mayoría (≥75 %).
c) Intermedio: comparaciones existentes pero parciales/irregulares.
d) Básico: no existen comparaciones.

485. La OSI ARABA XXI ha implantado un proceso de homologación, seguimiento y evaluación de organizaciones proveedoras, con planes de desarrollo para proveedores críticos. ¿En qué subelemento del Modelo de Gestión Avanzada 2023 se encuadra esta gestión? Señale la respuesta correcta.

a) C.1 – Gestión de relaciones con clientes.
b) C.2 – Diseño y desarrollo de productos/servicios orientados a clientes.
c) C.3 – Producción, comercialización y distribución.
d) C.4 – Gestión de otros recursos.

486. La OSI ARABA XXI despliega los objetivos estratégicos a procesos y servicios con indicadores asociados, pero se ha detectado que en algunos casos no están claras las relaciones causa efecto entre proyectos de mejora y los objetivos de acceso en AP (atención primaria). Según el Modelo de Gestión Avanzada 2023, ¿qué mejora priorizarías? Señale la respuesta correcta.

a) Incrementar el número de indicadores.
b) Definir y comunicar mejor las relaciones causa efecto en el despliegue (E.3/E.4).
c) Eliminar indicadores sin tendencia positiva.
d) Aumentar la frecuencia de encuestas de satisfacción.

487. Para el seguimiento del R.1 Resultados estratégicos– Eficacia y eficiencia global de procesos, OSI ARABA XXI decide añadir un indicador sobre la eficacia y eficiencia global de procesos asistenciales (diseño/prestación/distribución). ¿Dónde encaja esta medición según el Modelo de Gestión Avanzada 2023? Señale la respuesta correcta.

a) R.2 – Resultados en clientes.
b) R.1 – Resultados estratégicos.
c) R.5 – Resultados de la innovación.
d) R.3 – Resultados en personas.

CASO 5- COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

La organización OSI PLUS está buscando identificar a las personas más adecuadas para ser candidatas a ocupar los puestos directivos en un futuro próximo. OSI PLUS se encuentra en un proceso de relevo generacional importante y quiere conocer si esas personas disponen de las competencias directivas más buscadas, su perfil directivo, las destrezas en el ejercicio del liderazgo y el estilo de liderazgo más frecuente de las mismas. Además de los requerimientos técnicos específicos para el desempeño de cada puesto concreto, quiere conocer también una serie de actitudes o habilidades "*soft*" en las personas que ocupen esos futuros puestos directivos.

Teniendo en cuenta esta situación:

488. Identifica (según las 10 competencias directivas más buscadas que señalan Cardona y Chinchilla) las competencias directivas más buscadas: (Señale la respuesta correcta)

a) Inteligencia emocional, autoridad, toma de decisiones y valor.
b) Orientación a resultados, ambición, aprendizaje y madurez.
c) Orientación al cliente, liderazgo, Integridad e Iniciativa.

d) Visión de negocio, constancia, sensibilidad y liderazgo.

489. Qué perfil directivo dibujan las 10 competencias señaladas por Cardona y Chinchilla: (Señale la respuesta correcta)

a) Una persona con iniciativa y un liderazgo sólido asentado en la experiencia, con capacidad de motivación y favorecedora de un buen ambiente de trabajo.
b) Una persona equilibrada, capaz de dirigir personas, comprender y dominar el negocio y, además, capaz de aprender.
c) Una persona orientada a crear buenos equipos de trabajo, capaz de orientarse a la consecución de resultados y a situaciones de incertidumbre.
d) Una persona con inteligencia emocional, dotes organizativas, visión estratégica y de negocio.

490. Teniendo en cuenta que la función directiva consiste en "*diseñar estrategias que generen valor económico, desarrollar las capacidades de los colaboradores y aumentar el nivel de confianza en la organización*", ¿qué tres dimensiones o talentos propios de los directivos que se derivan de esta dimensión debería buscar la OSI PLUS? Señale la respuesta correcta.

a) Talento estratégico, Talento ejecutivo y Talento de liderazgo personal.
b) Talento relacional, Talento ejecutivo y Talento organizativo.
c) Talento ejecutivo, Talento de liderazgo distribuido y Talento organizativo.
d) Talento de liderazgo personal, Talento organizativo y Talento de aprendizaje.

491. OSI PLUS quiere conocer para cada una de las personas candidatas cuáles son los comportamientos fundamentales que utilizan en el ejercicio de su liderazgo, identificados como DESTREZAS según la teoría que se recoge en "Liderazgo Avanzado" de EUSKALIT (2015). Identifica cuál de estas explicaciones corresponde a la" Destreza: Indagación y escucha activa": (Señale la respuesta correcta)

a) "Para llevar a cabo cualquier tarea, para abordar una reflexión desde todas sus perspectivas, una persona que debe ejercer el liderazgo debe disponer de toda la información y los datos necesarios…"
b) "Las personas pocas veces nos paramos a pensar si lo que afirmamos o defendemos está realmente comprobado…"
c) "En las organizaciones con sistemas de gestión maduros… este proceso se produce con naturalidad…"
d) "Debido a la tendencia natural a preservar ideas propias, se despilfarran energías defendiendo posiciones…"

492. OSI PLUS quiere identificar los Estilos de liderazgo de las personas candidatas a ocupar los puestos directivos en un futuro próximo. Para ello, quiere ver la forma en que se gestionan y priorizan (y en su caso se equilibran) dos variables fundamentales siempre que dos personas o más se involucran en una actividad: la preocupación por los resultados y la preocupación por las personas. Ambas preocupaciones son interdependientes y el modo en el que se gestionan una con respecto a la otra es la clave para comprender cada estilo de liderazgo. Identifica cuál de estas explicaciones corresponde con el Estilo de liderazgo: PATERNALISTA según la teoría que se recoge en "Liderazgo Avanzado" de EUSKALIT (2015): (Señale la respuesta correcta)

a) "Fomenta un ambiente de trabajo extremadamente agradable, con frecuentes reuniones sociales, celebración de cumpleaños, reuniones con las familias en actividades extralaborales, buscando ganarse los corazones de todos y reforzar su imagen de excelente persona y amigo".
b) "Actúa como un camaleón ya que se adapta a cada situación y en función de quien sea "la víctima seleccionada" actúa en consecuencia. Su propósito es manipular a una o a varias personas seleccionadas para obtener el beneficio de esas relaciones".
c) "Se preocupa en cierta forma porque sus colaboradores acepten lo que él quiere que hagan, intenta venderles la idea de que les escucha y valora sus puntos de vista, aunque al final ellos tengan que hacer lo que él les dice".
d) "Busca y exige resultados excelentes, no se conforma con menos, pero puede hacerlo porque es capaz de crear a su alrededor las condiciones en que sus colaboradores se sientan motivados y tengan la oportunidad de realizarse como personas y profesionales".

493. Siguiendo un enfoque pragmático y claro que ayude a la OSI PLUS a diseñar y desplegar la gestión del liderazgo, integrada en el marco de gestión de la organización, identifique qué tres fases debiera seguir según la teoría que se recoge en "Liderazgo Avanzado" de EUSKALIT (2015): (Señale la respuesta correcta)

a) Sensibilizar a las personas sobre la importancia del liderazgo, definir el enfoque de liderazgo y fijar las actividades de liderazgo.
b) Definir el enfoque global de liderazgo, explicitar tareas y actividades, evaluar el liderazgo.
c) Evaluar el estilo actual de liderazgo, sensibilizar a las personas sobre la importancia del liderazgo y fijar las tareas a realizar y su evaluación.
d) Conocer las preferencias de liderazgo en la organización, diseñar el estilo de liderazgo necesario para el futuro de la organización y evaluar el liderazgo.

CASO 6- COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

La Organización Sanitaria Integral BIZIA, que presta servicios en medicina interna, atención continuada y atención domiciliaria avanzada, quiere reforzar su modelo de liderazgo para afrontar el Plan Integral de Atención a Pacientes Crónicos 2026.

Para ello, la Dirección impulsa un marco de liderazgo avanzado, inspirado en los textos de Liderazgo Avanzado (EUSKALIT, 2015) y en las propuestas sobre competencias de Cardona y Chinchilla, con el objetivo de asegurar un estilo coherente, compartido y alineado con las necesidades asistenciales.

Las líneas principales del proyecto son:

- **Definir un enfoque global de liderazgo, determinando en qué lugares de la organización se ejerce (procesos asistenciales, procesos de apoyo, equipos directivos, unidades clínicas) y segmentando los niveles (equipo directivo, mandos intermedios, responsables de procesos). La definición se orienta a "movilizar a otras personas hacia la consecución de los objetivos".**
- **Explicitar tareas y actividades asociadas al liderazgo, vinculándolas a los siete cometidos del modelo de Liderazgo Avanzado: desplegar visión, involucrar a los grupos de interés, desarrollar personas, fomentar cohesión, mejorar el sistema de gestión, impulsar la innovación, reforzar la comunicación interna.**
- **Evaluar el liderazgo, mediante un sistema mixto que incluye encuestas breves, sesiones de retroalimentación y espacios formales para identificar cómo se aplican las destrezas del modelo (indagación, argumentación, resolución de controversias, toma de decisiones, proactividad, aprender del fracaso y pedir/dar retroalimentación).**

Además, la organización detecta:

- **Controversias persistentes entre los responsables de Atención Continuada y de Atención Domiciliaria Avanzada, especialmente relacionadas con la coordinación de altas y reingresos.**
- **Perfiles de mando intermedio con muy buenos conocimientos técnicos, pero con poca práctica en destrezas como la indagación y escucha activa, la argumentación basada en evidencias y el ofrecimiento de retroalimentación constructiva (Estilo dominante heterogéneo).**
- **Diferencias culturales entre servicios: algunos jefes muestran un estilo paternalista que "vende" participación, pero finalmente impone decisiones; otros adoptan estilos amistosos que evitan conflictos; un pequeño grupo practica comportamientos propios del estilo avanzado.**
- **La OSI desea alinear la selección y desarrollo con el modelo Cardona & Chinchilla (competencias y talentos).**

494. La Organización Sanitaria Integral BIZIA quiere gestionar el liderazgo de forma estructurada. Para ello define primero el enfoque, después, concreta tareas y finalmente evalúa el estilo actual mediante retroalimentación y encuestas. Según el libro Liderazgo Avanzado (EUSKALIT, 2015), ¿cuál es la secuencia correcta? Señale la respuesta correcta.

a) Sensibilizar sobre liderazgo, evaluar estilos y establecer retroalimentación.
b) Definir el enfoque global de liderazgo, explicitar tareas y actividades, evaluar el liderazgo.
c) Identificar preferencias individuales, diseñar el estilo y crear un plan de formación.
d) Realizar auditorías, elegir responsables y publicar un decálogo de liderazgo.

495. La Dirección pide a los responsables de Atención Continuada y Atención Domiciliaria Avanzada que apliquen la destreza más adecuada para analizar las diferencias entre servicios, recoger información y abrir el diálogo antes de decidir. ¿Qué destreza describe esta necesidad según el libro Liderazgo Avanzado (EUSKALIT, 2015)? Señale la respuesta correcta.

a) Resolución de controversias.
b) Indagación y escucha activa.

c) Proactividad e iniciativa.
d) Aprender del fracaso.

496. En una revisión de estilos de liderazgo se observa que un responsable "vende" que escucha las opiniones, pero finalmente impone su criterio; premia la obediencia, genera dependencia y desalienta la iniciativa. Según el modelo de estilos del libro Liderazgo Avanzado de (EUSKALIT, 2015), ¿qué estilo está mostrando? Señale la respuesta correcta.

a) Estilo autoritario.
b) Estilo paternalista.
c) Estilo oportunista.
d) Estilo avanzado.

497. En el proceso de selección de nuevos responsables de unidad, la organización busca personas capaces de comprender el negocio sanitario, dirigir equipos y mantener una actitud de aprendizaje continuo. Según las "10 competencias directivas más buscadas" descritas por Cardona y Chinchilla, ¿qué perfil se ajusta mejor? Señale la respuesta correcta.

a) Responsable con gran iniciativa y liderazgo asentado en la experiencia.
b) Persona equilibrada, capaz de dirigir personas, comprender el negocio y aprender.
c) Directivo orientado principalmente a crear equipos y gestionar incertidumbre.
d) Profesional con inteligencia emocional y visión estratégica.

498. La función directiva en la Organización Sanitaria Integral BIZIA se define como "diseñar estrategias que generen valor, desarrollar capacidades de los colaboradores y construir confianza". ¿Qué tres talentos, según Cardona y Chinchilla, debe desarrollar y buscar la organización? Señale la respuesta correcta.

a) Talento organizativo, talento de aprendizaje y talento de influencia.
b) Talento estratégico, talento ejecutivo y talento de liderazgo personal.
c) Talento relacional, talento ejecutivo y talento técnico.
d) Talento político, talento técnico y talento de negociación.

499. La Organización Sanitaria Integral BIZIA quiere crear una cultura de retroalimentación profesional para mejorar los estilos de liderazgo. ¿Cuál es la definición correcta de una retroalimentación eficaz según Liderazgo Avanzado de (EUSKALIT, 2015)? Señale la respuesta correcta.

a) Debe ser esporádica y siempre anónima.
b) Ha de centrarse solo en elogios para mantener un buen clima laboral.
c) Debe ser descriptiva, respetuosa, oportuna y concurrente con la acción; y practicarse de forma habitual.
d) Debe ser exclusivamente descendente (del superior hacia sus subordinados).



<u>CASO 7</u>: en la Organización de Servicios Integrados (OSI) de Bilbao-Basurto de Osakidetza, se convoca un proceso interno para la provisión de un puesto funcional de Técnico/a Superior de Gestión Económica. En la convocatoria se establece como requisito estar en posesión del título de Licenciatura o Grado en Derecho, Economía o Administración y Dirección de Empresas, conforme a la definición del puesto funcional prevista en el Decreto 186/2005, de 19 de julio, regulador de los puestos funcionales del Ente Público.

Una trabajadora con nombramiento como Administrativa (Grupo C1), que posee el título de Grado en Derecho, solicita participar en el proceso alegando que su titulación cumple el requisito exigido y que lleva más de 10 años desempeñando funciones de gestión económica. La Dirección de Recursos Humanos inadmite su solicitud argumentando que, conforme al Decreto 186/2005, los puestos funcionales se definen no solo por la titulación, sino también por su encuadramiento en el grupo profesional correspondiente, y que el acceso requiere pertenecer al grupo de clasificación exigido para el puesto convocado.

500. De acuerdo con el Decreto 186/2005 sobre puestos funcionales de Osakidetza, el acceso a un puesto funcional viene determinado:

a) Exclusivamente por la titulación académica exigida en la convocatoria.
b) Por la antigüedad en la organización, siempre que se acrediten funciones similares.
c) Por la definición reglamentaria del puesto funcional, que incluye grupo profesional, titulación y funciones.
d) Únicamente por decisión discrecional de la Dirección de la Organización de Servicios.