UNIVERSIDAD DEL SURESTE

"Pasión por educar"

Calidad en los servicios.

- NUTRICIÓN.
- Enero2021-Abril 2021
- Kevin Jasiel Cruz Rios.

- Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios
  - Un líder además de transmitir directrices, organiza y encauza todo lo que ocurre
    - Su mera presencia física y las características de su rol hacen que los participantes sometan sus iniciativas a las reglas que él marque
      - La participación activa.
        - Despierta el interés por el trabajo en grupo, ayuda a compartir los conocimientos, los motiva y facilita la convivencia
          - Técnicas para fomentar la participación.
            - Regalo de la alegría: Promover un clima de confianza personal, de valoración de las personas y de estímulo positivo del grupo. Dar y recibir un feedback positivo en ambiente grupal.
              - Discusión dirigida: Consiste en un intercambio de ideas entre varios participantes que previamente han trabajado sobre un tema que puede analizarse desde distintas posiciones.
                - Seminario: El grupo de participantes estudia en profundidad un tema pero, a diferencia de la técnica anterior, no recibe información ya elaborada, sino que debe investigar y estudiar el tema en reuniones, presentando al final un informe con los datos obtenidos
                - Phillips 6/6: Se divide al grupo en subgrupos de, como máximo, seis componentes que durante seis minutos discutirán para responder a una pregunta o resolver un problema o caso formulado por el moderador.
                  - Brainstorming: Es una técnica en la que los participantes expresan con absoluta libertad todo lo que se les ocurra a propósito de un tema o como solución a un problema
  - Técnicas para fomentar la participación.
    - Técnicas de grupo nominal: Los miembros del grupo interaccionan muy poco y aportan sus decisiones de manera individual sumando después sus resultados y utilizando la votación como medio de conseguir una valoración grupal.
  - Técnicas de planificación.
    - Miremos más allá: Apoyar a un grupo a organizarse, ordenar y planificar su trabajo a la hora de ejecutar actividades concretas.
      - Barajada de la planificación: Conocer y ordenar los pasos que deben seguirse en un proceso de planificación en un plan de trabajo concreto.
        - Reconstruccion: Analizar la capacidad de organización de un grupo y analiza el papel del liderazgo en el trabajo.
  - Técnicas de organizacion
    - Integración en un grupo hostil: Crear en el grupo, considerado hostil, un clima positive e Integra un grupo que se resiste a entrar en los ejercicios.
      - El pueblo necesita: Analiza los principios de la organización. El papel del dirigente, la acción espontánea y la acción planificada.
        - Solución creativa de un problema: Observa actitudes grupales en la solución de problemas y explora las influencias interpersonales que se producen en la solución de un problema.
  - Encuestas.
    - Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas.
      - Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones
        - Características: Primero que nada una muestra conformada por una serie de individuos con características similares, que nos dará referencia sobre lo que queremos saber de una población
          - En caso de querer lanzar un producto, podemos tener una muestra de personas que nos ayuden a decidir los nuevos sabores de una marca de helados.
            - Las encuestas vienen en muchas formas diferentes y tienen una amplia variedad de propósitos, pero tienen ciertas características en común
  - Tipos de encuestas.
    - Las encuestas pueden clasificarse de diversas maneras, ya sea por su tamaño y tipo de muestra o por el método utilizado para la recopilación de los datos
      - La entrevista telefónica es un método muy utilizado para recopilar algunos tipos de datos
        - Diseño de encuestas.
          - Establecer los objetivos de la investigación.
          - Desarrollar una metodología.
          - Diseñar un cuestionario.
          - Evitar encuestas largas.
            - una encuesta generalmente se le llama entrevistador o encuestador, ya sea que realice una llamada telefónica, aparezca en la puerta de tu casa o en el centro comercial para realizar su labor
  - Sistema de gestión de la calidad.
    - Debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad
      - Debe de:
        - Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
        - Determina la secuencia como la interacción de estos procesos.