

TEMA: Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios →

- NOMBRE DE ALUMNA: FIRIDIANA DOMINGUEZ GODÍNEZ
- MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS
- CARRERA: NUTRICIÓN
- 8 CUATRIMESTRE
- CATEDRÁTICO: JORGE ENRIQUE ALBORES

COMITÁN DE DOMINGUEZ CHIAPAS, A ABRIL DEL 2021

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios

De la función de líder de un mando intermedio ó superior depende el ambiente que se genere dentro de un grupo de trabajo

Como

- Departamento, sección
- La participación
- La consecución de objetivos
- La organización y la planificación del grupo.

El líder o monitor de un grupo en una dinámica, además de transmitir directrices, organiza y encauza todo lo que ocurre

Tipos de técnicas

1. Técnicas para fomentar la participación

La participación activa de los componentes de un grupo es una estrategia que facilita el desarrollo de un clima de confianza

Despierta

El interés por el trabajo en grupo, ayuda a compartir los conocimientos, los motiva y facilita la convivencia

Las técnicas de grupo para fomentar la participación que veremos a continuación son

1. El regalo de la alegría

Objetivo

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.

Materiales

Papel y bolígrafo, una sala con pupitres según el número de los participantes y se desarrollará con un sólo grupo o varios subgrupos de seis a diez personas; dispondrán de cinco minutos de tiempo por participante.

Desarrollo

1. El animador forma los grupos y reparte el papel.
2. Luego, hace una breve presentación
3. El animador invita a los participantes a que escriban cada uno un mensaje de este tipo a cada compañero de su subgrupo.
4. El animador presenta sugerencias, procurando animar a todos los que envíen un mensaje a cada miembro de su subgrupo, incluso por aquellas personas por las que puedan no sentir gran simpatía.
5. Los participantes pueden si quieren firmar.
6. Escritos los mensajes, se doblan y se reúnen en una caja, dejando los nombres a quienes se dirigen hacia fuera. Se dan a cada uno sus mensajes.
7. Cuando todos hayan leído sus mensajes, se tiene una puesta en común con las reacciones de todos.

2. Discusión dirigida

Consiste en un intercambio de ideas entre varios participantes que previamente han trabajado sobre un tema que puede analizarse desde distintas posiciones

Objetivo

Esta técnica se centra en profundizar en los conocimientos mediante un análisis crítico de los temas y estimular la comunicación interpersonal, la tolerancia y el trabajo en equipo.

Preparación

Días antes del empleo de la técnica el moderador decidirá el tema a tratar en función de los intereses del grupo y elaborará una información que contenga toda la información que pueda ser de utilidad para los participantes

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Tipos de técnicas

1. Técnicas para fomentar la participación

Las técnicas de grupo para fomentar la participación que veremos a continuación son

3. 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

Objetivos

Se relacionan con la adquisición de conocimiento a través del descubrimiento de los distintos aspectos.

Reglas

1. Las reuniones deben estar planificadas;
2. Su duración no excederá de tres horas;
3. En la primera reunión se elige un coordinador y un secretario y se diseña un plan de trabajo.

Fases

1. Búsqueda individual de información.
2. Puesta en común y establecimiento de las conclusiones.
3. Elaboración del informe resumen de las conclusiones del grupo.

4. 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

Objetivo

Esta técnica suele utilizarse de apoyo a otras técnicas de grupo cuando por alguna razón se necesite: promover rápidamente la participación de todo el grupo, obtener muchas opiniones en poco tiempo; resolver un problema de forma creativa y descubrir las divergencias existentes ante un tema concreto.

Desarrollo

Los grupos se reúnen en salas diferentes y cada uno de los integrantes expone su opinión durante un minuto. Un secretario designado por el grupo tomará nota de las aportaciones, y en el último minuto, se realiza un resumen de opinión del subgrupo.

5. Tormenta de ideas o "brainstorming"

Es una técnica en la que los participantes expresan con absoluta libertad todo lo que se le ocurra a propósito de un tema o como solución a un problema.

Objetivo

La tormenta de ideas permite ante todo desarrollar la creatividad y se utiliza para descubrir conceptos nuevos, resolver problemas o superar el conformismo y la monotonía

Desarrollo

Antes de comenzar la tormenta se expone el problema y se explican las reglas: las ideas se expresan con independencia de su calidad; no se valorará ninguna idea hasta que se diga la última frase

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Tipos de técnicas

2. Técnicas de planificación

Las técnicas que a continuación proponemos no son, sino un exponente de todas aquellas que, encaminadas a la sistematización de estos procesos, cumplen los objetivos de facilitarnos esta labor son

**Miremos más
haya**

Objetivo

Apoyar a un grupo a organizarse, ordenar y planificar su trabajo a la hora de ejecutar actividades concretas.

Materiales

Hoja y lápiz para cada participante, pizarra ó papelógrafo. Requiere bastante tiempo y puede aplicarse en varias sesiones.

Desarrollo

1. Cada participante responde por escrito a una pregunta preparada de antemano por la organización.
2. Se forman grupos y a sus coordinadores, para que pongan en común las respuestas y hagan un modelo ideal. Este modelo sería detallado.
3. Se reúnen los coordinadores, donde cada uno presenta su modelo ideal escrito en la pizarra. Quien coordina los grupos debe ir anotando todo lo que hay en común y aspectos que puedan faltar.
4. En base a la discusión de cada modelo, se puede elegir uno por ser el que reúna la mayor cantidad de cualidades o por ser factible de llevar cabo.

**La baraja de
la
planificación**

Objetivo

Conocer y ordenar los pasos que deben seguirse en un proceso de planificación en un plan de trabajo concreto.

Materiales

Tarjetas grandes (15 x 25 cm.) en las que se escriben los pasos de un proceso de planificación, como si fueran naipes de una baraja.

Desarrollo

1. Se divide a los participantes en grupos de cuatro personas cada uno.
2. Se elabora un juego completo de cartas para cada grupo, y uno adicional.
3. Se barajan todas las cartas y se reparten nueve a cada equipo, dejando las restantes al centro. Cada equipo debe deshacerse de sus cartas repetidas y tener nueve cartas distintas en la mano (o sea, los nueve pasos básicos para la planificación).
4. Se juega como en un juego de baraja (naipe): un grupo se descarta de una repetida y la coloca en el centro, hacia arriba, tomando la de encima del grupo. Sólo se puede cambiar una carta cada vez. Si el grupo de la izquierda necesita esa carta que está arriba la toma, si no saca la que sigue del grupo y se descarta de una repetida. Y así se sigue.

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Tipos de técnicas

2. Técnicas de organización

Las técnicas que a continuación relacionamos vienen especialmente diseñadas para facilitar esta tarea al grupo, ayudándole a rentabilizar en tiempo y esfuerzo. Son las siguientes

Integración de un grupo hostil

Objetivos

- 1. Crear en el grupo, considerado hostil, un clima positivo.
- 2. Integrar un grupo que se resiste a entrar en los ejercicios.
- 3. Se puede aplicar a cualquier número de participantes en una sala grande y su duración es de una hora.

Desarrollo

- 1. El monitor pide al grupo que formen subgrupos de tres personas con los que estén más cerca.
- 2. Distribuye a cada grupo una hoja en la que deberán responder a esta pregunta: "Cómo os sentís aquí". Cada subgrupo hace una lista de sus razones y apreciaciones al respecto.
- 3. Luego el animador invita a cada subgrupo a leer su lista, que se irá escribiendo en la pizarra o en la cartulina, señalando los puntos que se consideren positivos y los que se consideren negativos.
- 4. A continuación, se hace a los mismos tríos esta otra pregunta: "Cómo os sentís respecto a mi presencia aquí".

El pueblo necesita

Objetivo

Analizar los principios de la organización. El papel del dirigente, la acción espontánea y la acción planificada.

Desarrollo

- 1. Los que coordinan o dos compañeros del grupo, preparan una lista que contenga un mínimo de seis tareas. Las tareas pueden ser búsqueda de objetos o la creación de algún tipo de cosa.
- 2. Se divide a los participantes en grupos (de cinco personas como mínimo cada uno). Cada grupo se organiza como le parezca para realizar las tareas. Se concede un tiempo preciso (por ejemplo 10 minutos), dependiendo del grupo y las tareas.
- 3. Las tareas son leídas al conjunto del grupo, finalizada la lectura cada grupo se dedica a cumplir las tareas. El primero que termine en realizarlas el que ganará.

Solución creativa de un problema

Objetivo

- 1. Observar actitudes grupales en la solución de problemas.
- 2. Explorar las influencias interpersonales que se producen en la solución de un problema.

Desarrollo

El monitor explica que se trata de dar con una solución creativa de un problema; para lo cual debe llegar al consenso. Todos deben prestar mucha atención al proceso de discusión, pues al final tendrá que ser analizado en grupo.

Bibliografía: UNIVERSIDAD DEL SURESTE. (2021). Calidad en los servicios. Comitán de Domínguez Chiapas: UDS.