

MATERIA.

Calidad en los servicios.

TRABAJO.

Cuadro sinóptico.

ALUMNA.

Perla de Belén Cáceres Rodríguez.

CATEDRÁTICO.

Jorge Enrique Albores Aguilar.

8ºcuatrimestre de la licenciatura en nutrición.

Comitán de Domínguez a 24 de marzo de 2021.

Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios.

1. Técnicas para fomentar la participación.

✚ Discusión dirigida.

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.

✚ Seminario.

El grupo de participantes estudia en profundidad un tema, 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.

✚ Tormenta de ideas o "brainstorming"

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.

✚ Técnica 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.

2. Técnicas de planificación.

✚ La baraja de la planificación.

Tiene como objetivo, conocer y ordenar los pasos que deben seguirse en un proceso de planificación en un plan de trabajo concreto.

✚ Miremos más allá.

Tiene como objetivo, apoyar a un grupo a organizarse, ordenar y planificar su trabajo a la hora de ejecutar actividades concretas.

✚ Reconstrucción

Su objetivo es, analizar la capacidad de organización de un grupo y analiza el papel del liderazgo en el trabajo.

✚ El regalo de la alegría.

Promueve un clima de confianza personal, de valoración de las personas y de estímulo positivo del grupo.

3. Técnicas de organización.

Estas técnicas, están especialmente diseñadas para facilitar esta tarea al grupo, ayudándole a rentabilizar en tiempo y esfuerzo.

✚ Integración en un grupo hostil.

Tiene como objetivo, crear en el grupo, un clima positivo. Se puede aplicar a cualquier número de participantes.

✚ El pueblo necesita.

Tiene como objetivo, analizar los principios de la organización. El papel del dirigente, la acción espontánea y la acción planificada.

✚ Solución creativa de un problema.

Tiene como objetivo, observar actitudes grupales en la solución de problemas, y explorar las influencias interpersonales que se producen en la solución de un problema.

Definición de encuesta.

son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas.

tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

(Aguilar, 2021)

Bibliografía

Aguilar, J. E. (2021). Calidad en los servicios. Comitán de Domínguez.

