

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.

La participación activa, 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.

✚ El regalo de la alegría.

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

✚ Phillips 6/6.

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.

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.

Estas técnicas, son un exponente de todas aquellas que, encaminadas a la sistematización de estos procesos, cumplen los objetivos de facilitar esta labor.

✚ Miremos más allá.

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

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

✚ Reconstrucción

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

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.

