UDS UNIVERSIDAD DEL SURESTE

"Pasión por educar"

- **CALIDAD EN LOS SERVICIOS**
- Licenciatura en nutrición
- Cuatrimestre: 8° cuatrimestre
- Alumno: Belén Abril Pimentel cruz
- Catedrático/a: Jorge Albores

Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios

- Función de líder de un mando intermedio o superior depende el ambiente que se genere dentro de un grupo de trabajo
  - 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. No debe suceder nada que él no impulse o permita.
      - 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
          - Función de líder de un mando intermedio o superior depende el ambiente que se genere dentro de un grupo de trabajo
- Estas se pueden utilizar al inicio de una jornada para permitir la integración de los participantes, y también, después de momentos intensos y de cansancio para integrar y hacer descansar
  - 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
        - 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
- Técnica de grupo nominal (t.g.n.) 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 Incluso la puesta en marcha del deseo más simple necesita de la sistematización de unos pasos a dar que nos encaminen a su consecución
    - Técnicas de organización Muchas veces la labor de un grupo queda mediatizada por el tiempo de que dispone para su realización
      - Otros casos, que una entidad grupal pretenda tomar decisiones como tal, cuando el posicionamiento individual sobre las mismas es diverso, puede resultar difícil, e incluso imposible.
        - La discusión se inicia cuando los grupos cuentan cómo se organizan para realizar las tareas, los problemas que tuvieron, cómo se sintieron, lo vivencial.
- 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
  - Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados 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 para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio
      - Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común distribuirlas utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, códigos QR o URLs.