



Nombre del alumno: BRENDA GUADALUPE AGUILAR SOLÓRZANO.

Nombre del PROFESOR: MYREILLE ERENDIRA RODRIGUEZ ALFONZO.

Nombre del trabajo: MAPA CONCEPTUAL

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS.

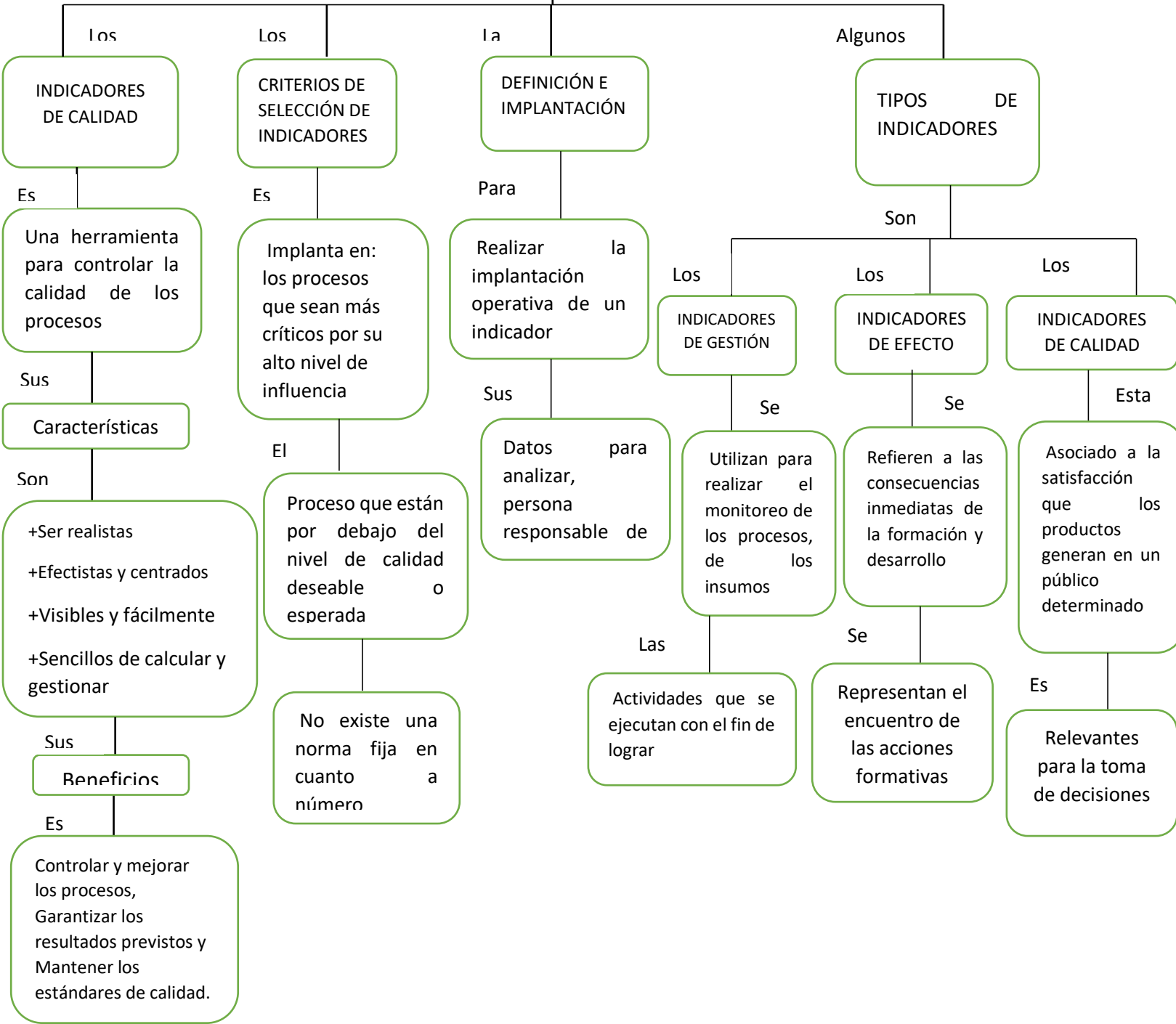
PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8VO CUATRIMESTRE.

Grupo: TRABAJO SOCIAL.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

INDICADORES



CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Su

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Las

TÉCNICAS PARA
FOMENTAR LA
PARTICIPACIÓN

La

Participación activa de los componentes de un grupo es una estrategia que facilita el desarrollo

Las

TÉCNICAS DE
GRUPO

El

Regalo de la alegría, discusión dirigida, seminario, tormenta de ideas, técnica de grupo nominal.

El

LÍDER o MONITOR

De

Grupo en una dinámica, además de transmitir directrices, organiza y encauza todo lo que ocurre

TÉCNICAS DE
PLANIFICACIÓN

Los

Criterios como análisis de la realidad, detección de necesidades, formulación de recursos.

Es

MIREMOS MÁS ALLÁ

Su

Objetivo: Apoyar a un grupo a organizarse, Cada participante responde por escrito a una pregunta.

La

BARAJA DE LA PLANIFICACIÓN

Su

Objetivo: Conocer y ordenar, Se divide a los participantes en grupos de cuatro

La

RECONSTRUCCIÓN

Su

Objetivo: Analizar la capacidad, Se forman grupos.

TÉCNICAS DE
ORGANIZACIÓN

El

Labor de un grupo queda mediatizada por el tiempo de que dispone para su realización

La

INTEGRACIÓN EN UN GRUPO
HOSTII

Los

Objetivos: 1. Crear en el grupo,
2. Integrar un grupo

El

PUEBLO NECESITA

Su

Objetivo: Analizar los principios de la organización

La

SOLUCIÓN CREATIVA

Sus

Objetivos: 1. Observar actitudes
2. Explorar las influencias interpersonales

DEFINICIÓN DE
ENCUESTA

Las

Encuestas son un método de investigación y recopilación de datos

Los

Datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados

Sus

CARACTERÍSTICAS

La

Necesidad de observar o investigación hechos acerca de una situación nos lleva a realizar una encuesta.

Los

TIPOS DE ENCUESTAS

Las

encuestas pueden clasificarse de diversas maneras: vía telefónica, correo, encuestas en papel, encuestas online, entrevistas personales