



Nombre de la alumna: Yaquelin Vázquez Álvarez.

Nombre de la profesora: Myreille Rodríguez.

Materia: Calidad en los servicios.

Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

ENSAYO

Comitán de Domínguez, Chiapas. A 9 de abril del 2021.

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

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 formas de investigación, junto con los problemas que se investigan y los resultados de ésta, varían de acuerdo a los tiempos. Hasta hace poco la medición cuantitativa se consideraba la mejor forma de investigación para conocer la calidad de un producto o servicio. Actualmente, sin olvidarse de la utilización de los métodos cuantitativos, los métodos cualitativos de investigación gozan de gran prestigio para conocer la opinión de los clientes.

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. Con más de doce integrantes se trabajará en subgrupos para seleccionar unas ideas antes de continuar con el grupo completo.

Las encuestas para empleados te darán respuestas escritas por ellos mismos con necesidades que cada uno padece y esa es la mejor manera de descubrir qué están sintiendo y qué necesitan. Para poder obtener respuestas honestas, te

recomendamos realizar encuestas anónimas para que cada quien pueda expresarse con libertad.

Se hace necesario reconocer que el principio ontológico de las disciplinas bibliotecológicas y de la información es satisfacer plenamente las necesidades de información de los sujetos que hacen uso de los recursos y servicios que les ofrecemos. En la mayoría de los documentos que tratan sobre el fenómeno de la satisfacción de los usuarios, se encontró como constante que no existía una definición unívoca, por lo que se generó un concepto que puede ser retomado, la satisfacción se entiende como un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información, este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

Bibliografía:

<https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/>

Antología unidad IV