



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Kenia Gabriela Villatoro Alcázar.

Nombre del tema: obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Nombre de la Materia: calidad en los servicios

Nombre del profesor: Ivonne Jezabel Montejo

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

Cuatrimestre: Octavo.

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

El líder o monitor de un grupo en una dinámica

No debe suceder nada que él no impulse o permita. Su mera presencia física y las características de su rol hacen que los participantes sometan sus iniciativas a las reglas que él marque.

Técnicas para fomentar la participación

- El regalo de la alegría
- discusión dirigida
- seminario
- Phillips 6/6
- tormenta de ideas o "brainstorming"
- técnica de grupo nominal (t.g.n.)

El regalo de la alegría

Objetivo

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

Materia

Papel y bolígrafo, una sala con pupitres según el número de los participantes y se desarrollará con un sólo grupo o varios subgrupos

Técnicas de planificación

Criterios como análisis de la realidad, detección de necesidades, formulación de objetivos, metodología, y búsqueda de recursos, etc... son imprescindibles dentro de estos procesos

Miremos más allá

Apoyar a un grupo a organizarse, ordenar y planificar su trabajo a la hora de ejecutar actividades concretas.

Reconstrucción

Analizar la capacidad de organización de un grupo y analiza el papel del liderazgo en el trabajo.

La baraja de la planificación

Conocer y ordenar los pasos que deben seguirse en un proceso de planificación en un plan de trabajo concreto

Técnicas de organización

Integración en un grupo hostil

Crear en el grupo, considerado hostil, un clima positivo. Se puede aplicar a cualquier número de participantes en una sala grande y su duración es de una hora.

Solución creativa de un problema

1. Observar actitudes grupales en la solución de problemas.

2. Explorar las influencias interpersonales que se producen en la solución de un problema.

El pueblo necesita
Analizar los principios de la organización. El papel del dirigente, la acción espontánea y la acción planificada.

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Características de una encuesta

Primero que nada una muestra conformada por una serie de individuos con características similares, que nos dará referencia sobre lo que queremos saber de una población más grande, de donde precisamente hemos extraído esa muestra. Por ejemplo, una muestra de votantes se obtiene antes de una elección, para poder conocer lo que opinan los votantes sobre los candidatos.

La información se recoge a través de preguntas.

Se trata de describir un perfil estadístico de la población y los resultados de la encuesta se presentan en forma de resúmenes, tablas y gráficos estadísticos.

Tipos de encuestas

- ✚ Encuesta por correo.
- ✚ Encuesta vía telefónica.
- ✚ Encuesta personal.
- ✚ Encuesta online.

¿Quiénes hacen las encuestas?

Quienes se encarguen de realizar esta tarea, preferentemente deben ser personas abiertas, pacientes, que tengan la capacidad de acercarse a extraños para entablar una conversación, y llevar a cabo la encuesta de acuerdo a las instrucciones que haya recibido.

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Sistema de gestión de la calidad

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos que la organización debe determinar en relación al enfoque basado en procesos, tales como:

- + Insumos necesarios y resultados esperados de estos procesos.
- + Recursos necesarios y su disponibilidad.
- + Riesgos y oportunidades en conformidad con el requisito
- + Planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.