



**Nombre de alumno: Eduardo de
Jesús López López**

Materia: Calidad de los servicios

Tema: Unidad IV

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: "A"



Comitán de Domínguez, Chiapas, 09 de abril del 2021

Obtención de las necesidades & expectativas de los usuarios.

El líder debe dominar el ambiente de una reunión, manteniendo la marcha adecuada para un debate en la toma de decisiones, haciendo uso de diversas técnicas que incitan a la organización para la toma de decisiones

La participación activa de los componentes de un grupo facilita un clima de confianza, despierta el interés por el trabajo en grupo, ayuda a compartir conocimientos, los motiva y facilita la convivencia. Estas técnicas facilitan la participación:

1. Técnicas para fomentar la participación

- El regalo de la alegría
- Discusión dirigida
- Seminario
- Phillips 6/6
- Tormenta de ideas o "brainstorming"
- De grupo nominal

Los deseos de una organización necesitan sistematización para llevarse a cabo, contemplando la realidad, detección de necesidades, formulación de objetivos, metodología y búsqueda de recursos requieren el uso de técnicas que no dejen cabos sueltos.

2. Técnicas de planificación

- Miremos más allá
- La baraja de la planificación
- Reconstrucción

Las múltiples variantes en cuantas soluciones o propuestas se contradicen al valor del tiempo y el esfuerzo que se posee, y el enfoque debe ser unitario para minimizar resultados inequívocos y mejorar el rendimiento.

3. Técnicas de organización

- Integración en un grupo hostil
- El pueblo necesita
- Solución creativa de un problema