



**Nombre del alumno:** Daniela calderón Sánchez.

**Nombre del profesor:** Jorge Enrique Albores.

**Nombre del trabajo:** cuadro sinóptico.

**Materia:** Calidad de los servicios.

**Grado:** Octavo cuatrimestre.

**Grupo:** "A"

Comitán de Domínguez Chiapas a 3 de Abril del 2021.

# Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios.

## Técnicas para fomentar la participación.

- 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.
- El regalo de la alegría. { Promueve un clima de confianza personal, de valoración de las personas y de estímulo positivo del grupo.
- 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. { Adquisición de conocimiento a través del descubrimiento de los distintos aspectos.
- Phillips 6/6. {
  - Promover rápidamente la participación de todo el grupo.
  - Resolver un problema de forma creativa.
  - Obtener muchas opiniones en poco tiempo.
  - Descubrir las divergencias existentes ante un tema concreto.
- Tormenta de ideas o "brainstorming". { Permite ante todo desarrollar la creatividad y se utiliza para descubrir conceptos nuevos, resolver problemas o superar el conformismo y la monotonía.
- Técnica de grupo nominal (t.g.n.) { Intercambiar informaciones, toma de decisiones en común, lograr un alto grado de consenso, equilibrar el grado de participación.

## Técnicas de planificación.

- Miremos más allá. {
  - Apoyar a un grupo a organizarse, ordenar y planificar su trabajo a la hora de ejecutar actividades concretas.
  - Cada participante responde por escrito a una pregunta preparada de antemano por la organización.
- La baraja de la planificación. { Conocer y ordenar los pasos que deben seguirse en un proceso de planificación en un plan de trabajo concreto.
- Reconstrucción. { Analizar la capacidad de organización de un grupo y analiza el papel del liderazgo en el trabajo.

## Técnicas de organización

- Integración en un grupo hostil. { Se puede aplicar a cualquier número de participantes en una sala grande y su duración es de una hora.
- El pueblo necesita. { Analizar los principios de la organización. El papel del dirigente, la acción espontánea y la acción planificada.
- Solución creativa de un problema. { Explorar las influencias interpersonales que se producen en la solución de un problema.

## Encuesta.

- Son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas.
- Depende de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.
- Implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario.
- 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.

- Vía telefónica.
- Encuestas en papel.
- Entrevistas personales
- Correo.
- Encuestas online.

UDS. (2021.). OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS. . En UDS., *CALIDAD EN LOS SERVICIOS*. (págs. 69-81.).  
COMITAN DE DOMINGUEZ CHIAPAS.