



**Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores**

**Nombre del alumno: Carlos Sarahin López López**

**Materia calidad de los servicios**

**Carrera: licenciatura en nutrición**

**Grado: 8vo cuatrimestre**

**Turno: matutino**

Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios

Técnicas para fomentar la participación

LIDER

El líder o monitor de un grupo en una dinámica, además de transmitir directrices, organiza y encauza todo lo que ocurre. 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.

El regalo de la alegría

Promover un clima de confianza personal, de valoración de las personas y de estímulo positivo del grupo. Dar y recibir un feedback positivo en ambiente grupal.

Discusión dirigida

Consiste en un intercambio de ideas entre varios participantes que previamente han trabajado sobre un tema que puede analizarse desde distintas posiciones. No conviene utilizarla en grupos de más de veinticinco personas

Seminario

El grupo de participantes estudia en profundidad un tema, pero a diferencia de la técnica anterior, no recibe información ya elaborada, sino que debe investigar y estudiar el tema en reuniones, presentando al final un informe con los datos obtenidos

Phillips 6/6

Se divide al grupo en subgrupos de, como máximo, seis componentes que durante seis minutos discutirán para responder a una pregunta o resolver un problema o caso formulado por el moderador.

Tormenta de ideas o "brainstorming"

Es una técnica en la que los participantes expresan con absoluta libertad todo lo que se les ocurra a propósito de un tema o como solución a un problema. Sin ningún análisis ni filtro sobre su calidad, se anotan en la pizarra.

Técnica de grupo nominal (t.g.n.)

Los miembros del grupo interactúan muy poco y aportan sus decisiones de manera individual sumando después sus resultados y utilizando la votación como medio de conseguir una valoración grupal.

Técnicas de planificación

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

Técnicas de organización

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