

- **Calidad en los Servicios.**

Nombre del alumno: Andrea Candelaria

Guillen Rodriguez

Catedrático: Jorge Enrique Albores

8 "A"

Licenciatura en nutrición

Comitán de Domínguez, Chiapas

9 de Abril del 2021.

**Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios.**

**Función del líder o monitor de un grupo.**

Además de transmitir directrices, organiza y encauza todo lo que ocurre y no debe suceder nada que él no impulse o permita.

Mientras que los componentes de un grupo cuyos objetivos son (individuales o colectivos) pueden no coincidir con los de la reunión o el curso, dificultan la marcha.

**Técnicas para fomentar la participación:**

**El regalo de la alegría.**

Su objetivo se basa en poder promover un clima de confianza personal.

Por lo que su desarrollo consta de:

El animador forma a los grupos y reparte al papel, después se tiene que hacer una presentación, el animador invita a los participantes a que escriban cada uno un mensaje de este tipo a cada compañero de su subgrupo.

El animador invita a los participantes a que escriban cada uno un mensaje de este tipo a cada compañero de su subgrupo, el animador presenta sugerencias, los participantes pueden si quieren firmar.

Escritos los mensajes, se doblan y se reúnen en una caja, dejando los nombres a quienes se dirigen hacia fuera, cuando todos hayan leído sus mensajes, se tiene una puesta en común con las reacciones de todos.

**Discusión dirigida.**

Se basa en el intercambio de ideas entre varios participantes que previamente han trabajado sobre un tema que puede analizarse desde distintas posiciones.

Su objetivo consiste en poder profundizar en los conocimientos mediante análisis crítico.

Mientras que la preparación se basa en que días antes del empleo de la técnica el moderador decidirá el tema a tratar en función de los intereses del grupo y elaborará una información importante.

Y su desarrollo facilitara la participación si el moderador va pidiendo sus opiniones, concediendo los turnos de palabra y permitiendo las aclaraciones que vayan surgiendo.

**Seminario.**

El grupo de participantes estudia con profundidad un tema, por lo que su objetivo se relaciona con la adquisición descubrimiento a través del descubrimiento de distintos aspectos.

Mientras que sus reglas se basan en que las reuniones deben estar planificadas, su duración no deberá exceder de tres horas, en la primera reunión se elige al coordinador, secretario y se diseña un plan de trabajo.

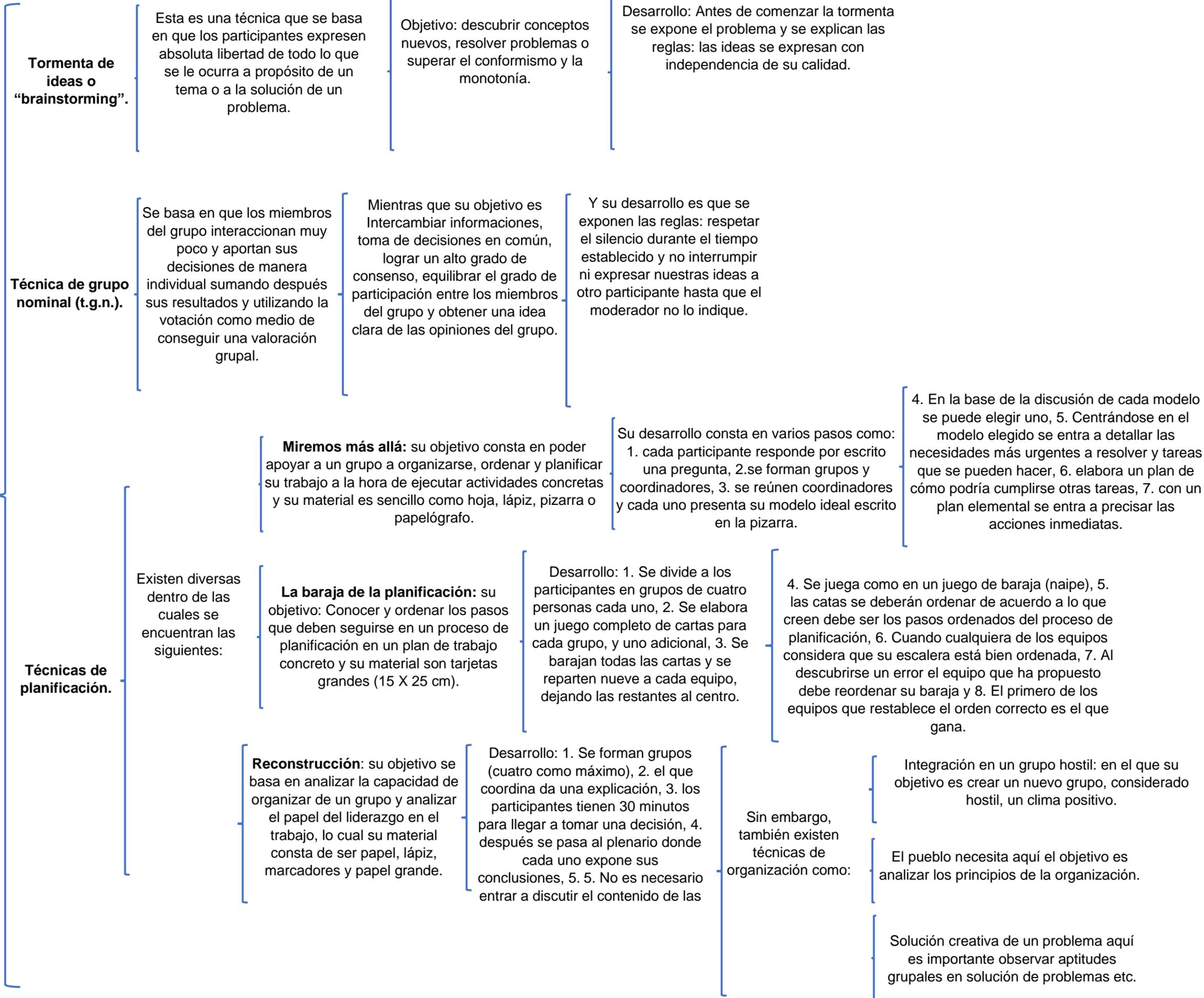
Y sus fases constan en ser: la búsqueda individual de información, puesta en común y establecimiento de las conclusiones, elaboración del informe resumen de las conclusiones del grupo.

**Phillips 6/6.**

El grupo debe dividirse en subgrupos como un máximo de 6 componentes que durante seis minutos discutirán para responder a una pregunta, problema o caso.

Objetivo: promover rápidamente la participación de todo el grupo, obtener muchas opiniones en poco tiempo resolver un problema de forma creativa y descubrir las divergencias existentes ante un tema concreto.

Desarrollo: Los grupos se reúnen en salas diferentes, un portavoz de cada grupo expone en el aula común sus resultados, secretario designado por el grupo tomará nota de las aportaciones y hará un resumen de la opinión del subgrupo.



**Tormenta de ideas o "brainstorming".**

Esta es una técnica que se basa en que los participantes expresen absoluta libertad de todo lo que se le ocurra a propósito de un tema o a la solución de un problema.

Objetivo: descubrir conceptos nuevos, resolver problemas o superar el conformismo y la monotonía.

Desarrollo: Antes de comenzar la tormenta se expone el problema y se explican las reglas: las ideas se expresan con independencia de su calidad.

**Técnica de grupo nominal (t.g.n.).**

Se basa en que 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.

Mientras que su objetivo es intercambiar informaciones, toma de decisiones en común, lograr un alto grado de consenso, equilibrar el grado de participación entre los miembros del grupo y obtener una idea clara de las opiniones del grupo.

Y su desarrollo es que se exponen las reglas: respetar el silencio durante el tiempo establecido y no interrumpir ni expresar nuestras ideas a otro participante hasta que el moderador no lo indique.

**Técnicas de planificación.**

Existen diversas dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

**Miremos más allá:** su objetivo consta en poder apoyar a un grupo a organizarse, ordenar y planificar su trabajo a la hora de ejecutar actividades concretas y su material es sencillo como hoja, lápiz, pizarra o papelógrafo.

Su desarrollo consta en varios pasos como: 1. cada participante responde por escrito una pregunta, 2. se forman grupos y coordinadores, 3. se reúnen coordinadores y cada uno presenta su modelo ideal escrito en la pizarra.

4. En la base de la discusión de cada modelo se puede elegir uno, 5. Centrándose en el modelo elegido se entra a detallar las necesidades más urgentes a resolver y tareas que se pueden hacer, 6. elabora un plan de cómo podría cumplirse otras tareas, 7. con un plan elemental se entra a precisar las acciones inmediatas.

**La baraja de la planificación:** su objetivo: Conocer y ordenar los pasos que deben seguirse en un proceso de planificación en un plan de trabajo concreto y su material son tarjetas grandes (15 X 25 cm).

Desarrollo: 1. Se divide a los participantes en grupos de cuatro personas cada uno, 2. Se elabora un juego completo de cartas para cada grupo, y uno adicional, 3. Se barajan todas las cartas y se reparten nueve a cada equipo, dejando las restantes al centro.

4. Se juega como en un juego de baraja (naipe), 5. las cartas se deberán ordenar de acuerdo a lo que creen debe ser los pasos ordenados del proceso de planificación, 6. Cuando cualquiera de los equipos considera que su escalera está bien ordenada, 7. Al descubrirse un error el equipo que ha propuesto debe reordenar su baraja y 8. El primero de los equipos que restablece el orden correcto es el que gana.

**Reconstrucción:** su objetivo se basa en analizar la capacidad de organizar de un grupo y analizar el papel del liderazgo en el trabajo, lo cual su material consta de ser papel, lápiz, marcadores y papel grande.

Desarrollo: 1. Se forman grupos (cuatro como máximo), 2. el que coordina da una explicación, 3. los participantes tienen 30 minutos para llegar a tomar una decisión, 4. después se pasa al plenario donde cada uno expone sus conclusiones, 5. No es necesario entrar a discutir el contenido de las

Sin embargo, también existen técnicas de organización como:

Integración en un grupo hostil: en el que su objetivo es crear un nuevo grupo, considerado hostil, un clima positivo.

El pueblo necesita aquí el objetivo es analizar los principios de la organización.

Solución creativa de un problema aquí es importante observar aptitudes grupales en solución de problemas etc.

(Albores, 2021)

**Bibliografía:**

Albores, J. E. (2021). Antología de Calidad de Servicios. Comitán de Domínguez, Chiapas: UDS.