

Miércoles 07 de abril de 2021

Materia: Calidad en los servicios



Docente: Jorge Enrique Albores Aguilar

Nombre de la alumna: Jesimiel Ortega Gómez

Tema: Cuadro sinóptico unidad 4

Cuatrimestre: 8tvo

Carrera: Nutrición

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

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

Su presencia física y las características de su rol hacen que los participantes sometan sus iniciativas a las reglas que él marque.

Debe mostrar que lo domina perfectamente su trabajo y todo lo que ocurre en el con responsabilidad

Las técnicas de grupo

1. 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

Las técnicas de grupo para fomentar la participación son:

- EL REGALO DE LA ALEGRÍA
- DISCUSIÓN DIRIGIDA
- SEMINARIO
- PHILLIPS 6/6
- TORMENTA DE IDEAS O "BRAINSTORMING"
- TÉCNICA DE GRUPO NOMINAL (T.G.N.)

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

Intercambio de ideas entre varios participantes que previamente han trabajado sobre un tema que puede analizarse desde distintas posiciones.

Se relacionan con la adquisición de conocimiento a través del descubrimiento de los distintos aspectos

Seis componentes que durante seis minutos discutirán para responder a una pregunta o resolver un problema o caso formulado por el moderador.

Permite desarrollar la creatividad y se utiliza para descubrir conceptos nuevos, resolver problemas o superar el conformismo y la monotonía.

Interaccionan muy poco y aportan sus decisiones de manera individual sumando después sus resultados y utilizando la votación como medio de conseguir una valoración grupal.

2. 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 que de forma más o menos complicada, siempre se dan.

Las técnicas encaminadas a la sistematización de estos procesos, son las siguientes:

- MIREMOS MÁS ALLÁ
- LA BARAJA DE LA PLANIFICACIÓN
- RECONSTRUCCIÓN

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

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

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

3. Técnicas de organización

Muchas veces la labor de un grupo queda mediatizada por el tiempo de que dispone para su realización; en otros casos, que una entidad grupal pretenda tomar decisiones como tal,

Las especialmente diseñadas para facilitar esta tarea al grupo son las siguientes:

- INTEGRACIÓN EN UN GRUPO HOSTIL
- EL PUEBLO NECESITA
- SOLUCIÓN CREATIVA DE UN PROBLEMA

Crear en el grupo, considerado hostil, un clima positivo, e integrar un grupo que se resiste a entrar en los ejercicios.

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

Observar actitudes grupales en la solución de problemas, y explorar las influencias interpersonales que se producen en la solución de un problema.

## Bibliografía

Antología calidad de los servicios . (2021). En UDS,  
*Antología calidad de los servicios* (págs. 69 - 81).  
Comitan de Dominguez : UDS.