

## Calidad en los servicios.



Asesor: Jorge Enrique Albores

Alumna: Ángeles Anarela Aguilar Rodríguez

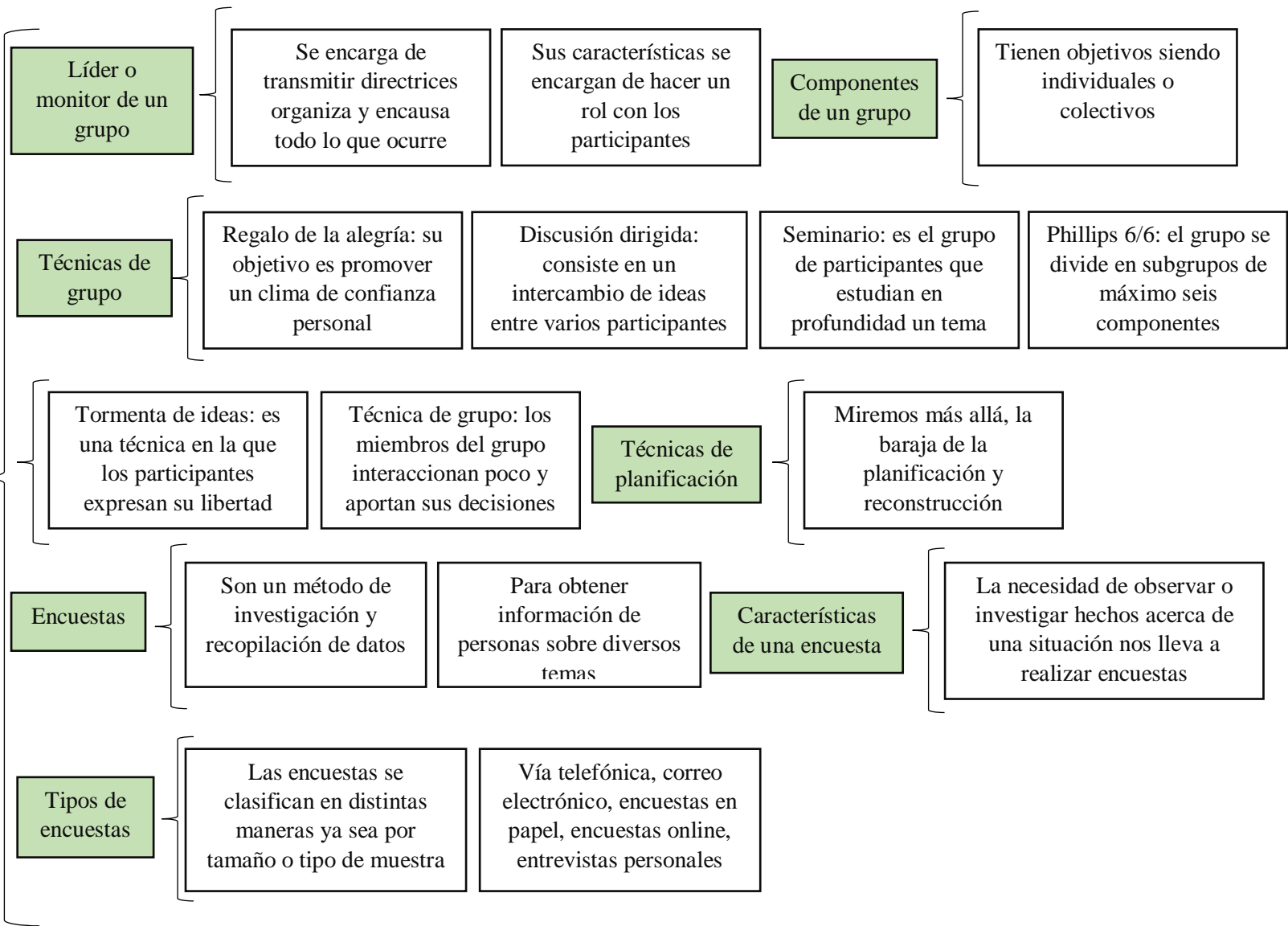
Actividad: Cuadro sinóptico

Octavo cuatrimestre

Fecha: 09 de Abril del 2021

Comitán de Domínguez Chiapas.

Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios



Líder o monitor de un grupo

Se encarga de transmitir directrices organiza y encausa todo lo que ocurre

Sus características se encargan de hacer un rol con los participantes

Componentes de un grupo

Tienen objetivos siendo individuales o colectivos

Técnicas de grupo

Regalo de la alegría: su objetivo es promover un clima de confianza personal

Discusión dirigida: consiste en un intercambio de ideas entre varios participantes

Seminario: es el grupo de participantes que estudian en profundidad un tema

Phillips 6/6: el grupo se divide en subgrupos de máximo seis componentes

Técnicas de planificación

Tormenta de ideas: es una técnica en la que los participantes expresan su libertad

Técnica de grupo: los miembros del grupo interaccionan poco y aportan sus decisiones

Miremos más allá, la baraja de la planificación y reconstrucción

Encuestas

Son un método de investigación y recopilación de datos

Para obtener información de personas sobre diversos temas

Características de una encuesta

La necesidad de observar o investigar hechos acerca de una situación nos lleva a realizar encuestas

Tipos de encuestas

Las encuestas se clasifican en distintas maneras ya sea por tamaño o tipo de muestra

Vía telefónica, correo electrónico, encuestas en papel, encuestas online, entrevistas personales

**Bibliografía:** Jorge Enrique Albores. (2021). Antología calidad en los servicios. Comitán de Domínguez Chiapas: Universidad del Sureste.