



**NOMBRE DEL ALUMNO:  
YUSENI GÓMEZ ROBLERO**

**NOMBRE DEL PROFESOR:  
LIC. JEZABEL IVONNE SILVESTRE MONTEJO**

**NOMBRE DEL TRABAJO:  
SUPER NOTA**

**MATERIA:  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
GRADO: 8VO CUATRIMESTRE**

**GRUPO: "A"**

FRONTERA COMALAPA CHIAPAS A 11 ABRIL DEL 2021

## ENTREVISTA

Se realiza por medio de una conversación, cuya finalidad es la obtención de información.

1. **Entrevistador:** Dirige la conversación.
2. **Entrevistado:** Facilita la información de sí mismo, de su experiencia o de antecedentes para la investigación.

## La satisfacción del usuario



## Se caracteriza por:

- Identificar la calidad del producto que se debe crear, o identificar la calidad que se está ofreciendo.
- Saber quiénes son o serán los competidores del producto.
- Analizar ventajas y desventajas en la comercialización.
- Evaluar si se entregará un producto que cumple con las expectativas del usuario.

El líder de un mando intermedio ó superior depende el ambiente que se genere dentro de un grupo de trabajo (departamento, sección.), la participación, la consecución de objetivos, la organización y la planificación del



## CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

- ¿Qué se pregunta en una encuesta?
- Formato de las preguntas abiertas
- Formato de las preguntas cerradas
- ¿Cómo se muestran los resultados de las preguntas abiertas y cerradas?
- ¿Cómo se puntúan las respuestas de las preguntas?
- ¿Cómo pueden ser los gráficos de resultados?

Existen distintos tipos de usuario. En esta diversidad influyen:

- Factores **Culturales**.
- Factores **Sociales**.
- Factores **Personales**.
- Factores **Sicológicos**.

Inciden en la decisión de compra y afectan fuertemente la elección de un producto y marca

## Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios

## Características

- El seminario posee ciertas características, tales como las siguientes:
  - Los miembros tienen intereses comunes en cuanto al tema, y un nivel semejante de información acerca del mismo.
  - El Seminario puede tratar durante varios días hasta dar término a su labor, las sesiones suelen durar dos o tres horas.

## 4.-Discusión Dirigida



Consiste en discutir un tema, bajo la dirección del educador. Su principal uso consiste en dirigir el diálogo mediante preguntas específicas hacia un objeto común. Después de la discusión se aceptarían las conclusiones de la mayoría por medio de un trabajo de colaboración intelectual. Lo anterior permite

reflexionar y escuchar, además de exponer sus puntos de vista, requiere que el profesor tenga un buen dominio del grupo y del tema.

El líder o monitor de un grupo en una dinámica, además de transmitir directrices, organiza y encausa 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

