



Liderazgo TOP

Guía para el impartidor
Módulo 3. Liderando el negocio (0)

Contenido

Competencia global del programa	3
Información general programada en la plataforma tecnológica	3
Calendario.....	8
Herramientas.....	8
Contacto para reportar incidencias.....	8
Guía para la sesión 3.....	9
Notas generales para el módulo	11
Sesión sincrónica 3	11

Competencia global del programa

Desarrollar habilidades blandas relacionadas con el liderazgo que permitan el análisis de la información y su práctica, para así lograr un mejor ambiente laboral de manera positiva e incrementar la productividad en los equipos.

Información general programada en la plataforma tecnológica

Metodología

El programa de Liderazgo TOP tiene la finalidad de fomentar el desarrollo de competencias clave alineadas al modelo de competencias y de crecimiento de GNC.

El programa está integrado por cinco módulos:

- I. Liderazgo de servicio
- II. Liderándome a mí mismo (T)
- III. Liderando el negocio (O)
- IV. Liderando personas (P)
- V. Mentalidad TOP

La acreditación del programa consistirá en la entrega de los tres casos de estudio en conjunto con la asistencia a las sesiones.

¿Qué debe realizar el aprendedor durante el programa?

- **Autoestudio:** leer con anticipación los temas del módulo.
- **Sesión(es) sincrónica(s) virtuales:** asistir, participar activamente y con atención plena a todas las sesiones virtuales, en donde el instructor transmite su experiencia y actúa como guía en el proceso de aprendizaje durante la realización de las dinámicas.
- **Sesión(es) presenciales:** asistir, participar activamente y con atención plena a todas las sesiones presenciales, en donde el instructor transmite su experiencia y actúa como guía en el proceso de aprendizaje durante la realización de las dinámicas.

- Durante estas sesiones, y como una forma de promover el dinamismo y la interacción de los participantes, se tendrán intervenciones grupales para enriquecer los puntos de vista, con el fin de darle la oportunidad a los aprendedores de presentar sus ideas y posturas en torno a los temas del curso.
- Por su parte, los casos de estudio están diseñados para realizarse de manera grupal y se entregan en una sesión para casos que se realizará posterior a la sesión sincrónica.

Dinámicas y casos de estudio

El caso de estudio ha sido diseñado para realizarse de manera grupal, por lo que el aprendedor deberá revisar todo lo relacionado a este proyecto para llevarlo a cabo en conjunto con su equipo. El resultado del caso de estudio se mostrará a través del cuadro “Modelo TOP” y deberá entregarse al finalizar la sesión sincrónica correspondiente.

Hechos relevantes	Inferencias
Consideraciones	Fortalezas
Alternativas:	Recomendaciones

Del mismo modo, las dinámicas en cada módulo estarán disponibles para poner en práctica lo aprendido, aunque no tendrán ponderación en la acreditación final del programa.

Por ende, para promover el dinamismo y la interacción de los participantes en distintos formatos, el profesor alternará (durante las sesiones) intervenciones individuales, plenarias y grupales que enriquezcan los puntos de vista del aprendedor. Asimismo, se utilizarán herramientas de colaboración para la interacción de los participantes, con el fin de crear salas virtuales interactivas para compartir pantalla, documentos, videos y audios.

Es muy importante que el aprendedor asista a las sesiones presenciales y sincrónicas, así como a la resolución de los casos de estudio, para garantizar el éxito del programa.

En caso de que el aprendedor tenga dudas sobre alguna dinámica, caso de estudio o contenido del programa, podrá contactar al profesor impartidor a través de los medios indicados.

Consideraciones para las sesiones virtuales

Para la transmisión de las sesiones se utiliza una herramienta de videoconferencias. Con el fin de mejorar la calidad de dichas interacciones, se recomienda lo siguiente:



Tutoriales

Para asegurar que el aprendiz aproveche al máximo su experiencia educativa en esta modalidad, se le recomienda que siga las indicaciones del docente, así como la revisión de los siguientes tutoriales:

- [¿Cómo entrar a Canvas?](#)
- [¿Cómo consulto mis calificaciones?](#)
- [¿Cómo entrego mis tareas?](#)
- [¿Cómo ingreso a la plataforma de multipresencia virtual?](#)
- [Tutoriales de Canvas para participantes](#)
- [¿Cómo evalúo el desempeño de mi red?](#)

Temario

Módulo 1. Liderazgo de servicio

1. El bienestar organizacional
2. Modelos de liderazgo y su efecto en el bienestar organizacional
3. Estrategias de liderazgo para impulsar el bienestar organizacional

Módulo 2. Liderándome a mí mismo (T)

1. Liderazgo con inteligencia emocional
2. Autoconciencia
3. Empatía
4. Metodología de gestión del tiempo
5. Toma de decisiones ágiles y efectivas

Módulo 3. Liderando el negocio (O)

1. Definición de objetivos de negocio y KPI
2. Planeación, organización y control de recursos
3. Orientación a resultados
4. Mentalidad estratégica
5. Favorabilidad al cambio

Módulo 4. Liderando personas (P)

1. Conexión e inspiración
2. Diversidad e inclusión
3. Construcción de relaciones positivas
4. Gestión de equipos de alto desempeño
5. La negociación como método para la resolución de conflictos
6. Retroalimentación y confrontación positiva

Módulo 5. Mentalidad TOP

1. Aprendizaje continuo
2. El CHIP Agile

Acreditación

La acreditación del programa consistirá en la entrega de los tres casos de estudio en conjunto con la asistencia a las sesiones.

Calendario

En el siguiente calendario se especifica la duración del programa en relación con las semanas y el módulo que se imparte, así como la explicación y entrega de casos de estudio.

Módulo	Nombre del módulo	Semana	Caso de estudio
1	Liderazgo de servicio	1	
		2	
2	Liderándome a mí mismo (T)	3	✓
		4	
3	Liderando el negocio (O)	5	✓
		6	
4	Liderando personas (P)	7	✓
		8	
5	Mentalidad TOP	9	
		10	

Herramientas

Para asegurar que el aprendiz aproveche al máximo su experiencia educativa, se le recomienda revisar estos [tutoriales](#).

Contacto para reportar incidencias

¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido? Cualquier incidencia se puede reportar por medio del botón “Mejora tu curso”. Del mismo modo, también se pueden compartir sugerencias para el contenido y actividades.

Guía para la sesión 3

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida por parte de una figura directiva de GNC.	Figura directiva de GNC dará una bienvenida.	10 minutos.
Bienvenida y presentación de la agenda.	El impartidor se presenta ante el grupo y da una breve introducción.	5 minutos.
Actividad de inicio.	Actividad para incentivar la integración y cohesión grupal.	10 minutos.
Desarrollo de los temas de la semana. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales (introducción). ○ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. 	<p>El impartidor explicará a los aprendedores los contenidos a través del análisis de prácticas en la industria que permitan ver la relevancia y la factibilidad de los temas.</p> <p>Tema 1. Definición de objetivos de negocio y KPI</p> <p>Tema 2. Planeación, organización y control de recursos</p>	45 minutos.
Dinámica 1.	<p>Los aprendedores y el instructor harán una breve contextualización de los cambios ocasionados por la pandemia del COVID-19. Posteriormente, los aprendedores realizarán un análisis FODA de su negocio, para realizar el diseño de metas SMART.</p> <p>Reflexión de la dinámica.</p>	45 minutos.
Receso.	Descanso.	15 minutos.

Bloque 2

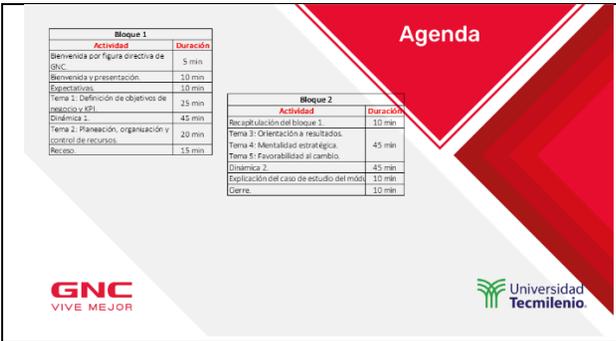
Actividad	Descripción	Duración
Rescapitulación del bloque previo.	De manera dinámica, el impartidor recapitulará lo realizado en el bloque previo.	10 minutos.
Desarrollo de los temas de la semana. <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. ○ Cierre de los temas. 	Tema 3. Orientación a resultados Tema 4. Mentalidad estratégica Tema 5. Favorabilidad al cambio	45 minutos.
Dinámica 2.	Buscarán la manera de llevar a cabo la metodología de <i>design thinking</i> para mejorar la experiencia del consumidor, de acuerdo con sus necesidades.	45 minutos.
Rescapitulación del caso de estudio del módulo 3. Puntos a considerar.	El impartidor dará la explicación de los puntos a considerar para el caso de estudio: <ul style="list-style-type: none"> • 120 minutos para su resolución. • En equipos. • Hechos relevantes. • Hipótesis. • Diálogo. • Alternativas de solución. • Recomendaciones con fundamentos. Consideraciones finales.	10 minutos.
Cierre.	El impartidor dará el cierre de los temas.	10 minutos.

Notas generales para el módulo

En el módulo 3 (Liderando el negocio), se revisarán los conceptos fundamentales sobre la planeación, organización y control de un negocio, buscando la correcta elaboración de objetivos y estrategias, para que los equipos de trabajo alcancen los resultados esperados. Además, se abordará el tema de la creación de indicadores de éxito, con los cuales se puede verificar el porcentaje de avance de las metas trabajadas.

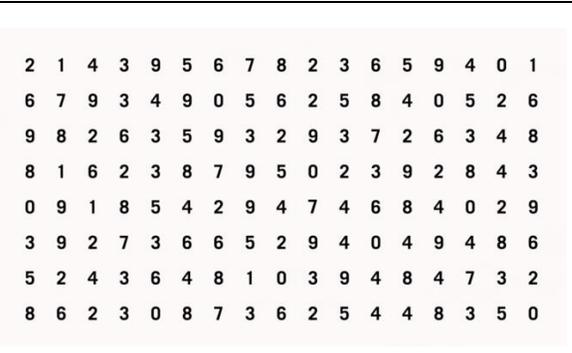
Finalmente, se analizará el tema de favorabilidad al cambio y cómo es que esta habilidad permite alcanzar mayores logros, crecimiento y una mejora continua.

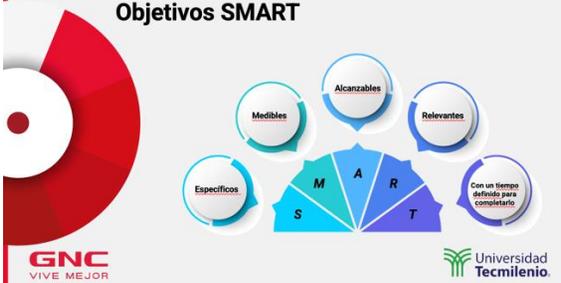
Sesión sincrónica 3

 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Bloque 1</th> </tr> <tr> <th>Actividad</th> <th>Duración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bienvenida por figura directiva de GNC</td> <td>5 min</td> </tr> <tr> <td>Bienvenida y presentación</td> <td>10 min</td> </tr> <tr> <td>Expositivos</td> <td>10 min</td> </tr> <tr> <td>Tema 1: Definición de objetivos de negocio y SPI</td> <td>25 min</td> </tr> <tr> <td>Dinámica 1</td> <td>45 min</td> </tr> <tr> <td>Tema 2: Planeación, organización y control de recursos</td> <td>20 min</td> </tr> <tr> <td>Receso</td> <td>15 min</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Bloque 2</th> </tr> <tr> <th>Actividad</th> <th>Duración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recapitulación del bloque 1</td> <td>10 min</td> </tr> <tr> <td>Tema 3: Orientación resultados</td> <td>45 min</td> </tr> <tr> <td>Tema 4: Mentalidad estratégica</td> <td>45 min</td> </tr> <tr> <td>Tema 5: Favorabilidad al cambio</td> <td>45 min</td> </tr> <tr> <td>Dinámica 2</td> <td>45 min</td> </tr> <tr> <td>Explicación del caso de estudio del módulo</td> <td>10 min</td> </tr> <tr> <td>Genera</td> <td>10 min</td> </tr> </tbody> </table>	Bloque 1		Actividad	Duración	Bienvenida por figura directiva de GNC	5 min	Bienvenida y presentación	10 min	Expositivos	10 min	Tema 1: Definición de objetivos de negocio y SPI	25 min	Dinámica 1	45 min	Tema 2: Planeación, organización y control de recursos	20 min	Receso	15 min	Bloque 2		Actividad	Duración	Recapitulación del bloque 1	10 min	Tema 3: Orientación resultados	45 min	Tema 4: Mentalidad estratégica	45 min	Tema 5: Favorabilidad al cambio	45 min	Dinámica 2	45 min	Explicación del caso de estudio del módulo	10 min	Genera	10 min	<p>Duración: 15 minutos.</p> <p>Agenda</p> <p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Un directivo de GNC dará la bienvenida. Después, como impartidor, también les darás la bienvenida a los aprendedores. Luego te presentas brevemente y haces una pequeña introducción sobre la agenda del día y del módulo.</p>
Bloque 1																																					
Actividad	Duración																																				
Bienvenida por figura directiva de GNC	5 min																																				
Bienvenida y presentación	10 min																																				
Expositivos	10 min																																				
Tema 1: Definición de objetivos de negocio y SPI	25 min																																				
Dinámica 1	45 min																																				
Tema 2: Planeación, organización y control de recursos	20 min																																				
Receso	15 min																																				
Bloque 2																																					
Actividad	Duración																																				
Recapitulación del bloque 1	10 min																																				
Tema 3: Orientación resultados	45 min																																				
Tema 4: Mentalidad estratégica	45 min																																				
Tema 5: Favorabilidad al cambio	45 min																																				
Dinámica 2	45 min																																				
Explicación del caso de estudio del módulo	10 min																																				
Genera	10 min																																				
 <p>初心 Chūxīn Chū (pricipiante) / xīn (mente y corazón)</p> <p>Mente y corazón de principiante. Antes de poner nuestro juicio interior, de "decir me gusta esto", "no me gusta esto", "esto es bueno", "esto es malo", te invito a tener una actitud de <i>mindfulness</i>, que significa curiosidad, humildad, asombro, es decir, mente de principiante.</p>	<p>Duración: 5 minutos.</p> <p>Actividad de inicio: Dinámica de bienestar</p> <p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Pídeles a los aprendedores que tengan una mente con apertura y una actitud de <i>mindfulness</i>, mencionando, en la siguiente diapositiva, cuáles son las actitudes para poder lograrlo.</p>																																				

<p style="text-align: center;">Temario</p> 	<p>Temario.</p> <p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Este módulo estará dividido en cinco temas. Haz una pequeña introducción sobre el objetivo del módulo, relacionando los temas que se van a ver.</p>
---	--

Notas para el impartidor correspondientes a la explicación del tema 1 del módulo 3.

	<p>Duración: 25 minutos. Tema: Definición de objetivos de negocio y KPI. Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Abre el tema de Definición de objetivos de negocio y KPI con la siguiente actividad.</p>
	<p>Duración: 5 minuto. Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Abre el tema mostrando esta imagen y solicitando a los aprendedores que busquen, en 10 segundos, cuántos números “7” pueden encontrar. En la siguiente diapositiva se les preguntará cuántos lograron contar. Finalmente, en la diapositiva posterior se les dan nuevamente 10 segundos y se les solicita que vuelvan a contarlos.</p> <p>El objetivo de este ejercicio es mostrar cómo los indicadores y KPI nos dan respuestas rápidas e inmediatas que nos permiten tomar decisiones acertadas y generar mejores planes y estrategias.</p>

<p>[Sin título]</p> <p>DINÁMICA I</p> <p>GNC VIVE MEJOR</p>	<p>Análisis y cambios a partir del 2021</p> <p>Universidad Tecmilenio</p>	<p>Duración: 45 minutos. Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Explica de manera breve todos los cambios que se han suscitado a partir de la pandemia de COVID-19 para hacer un marco general de la situación actual. Se puede solicitar a los aprendedores que realicen un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).</p>
<p>Objetivos SMART</p>  <p>GNC VIVE MEJOR</p> <p>Universidad Tecmilenio</p>		<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Utiliza ejemplos de la vida real de las organizaciones para mostrar la importancia de plantear objetivos claros y bien definidos. Para explicar este punto, utiliza la metodología de objetivos SMART. Explica qué significa cada concepto.</p>

Notas para el impartidor correspondientes a la explicación del tema 2 del módulo 3.

 <p>2. Planeación, organización y control de recursos</p> <p>GNC VIVE MEJOR</p> <p>Universidad Tecmilenio</p>		<p>Duración: 20 minutos. Tema: Planeación, organización y control de recursos. Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Abre el tema de Planeación, organización y control de recursos con la siguiente reflexión.</p>
--	--	--



Un diagnóstico adecuado es fundamental para la solución de problemas, pues un diagnóstico correcto brinda la suficiente información para determinar la solución ideal al fenómeno estudiado.

Albert Einstein solía decir que el 90% (o más), del tiempo que llevaba dar solución a una problemática se debía invertir en diagnosticar el mismo y el resto del tiempo en adaptar una estrategia de solución que contemple toda la información analizada.



Indicaciones para el impartidor:

Ahora, para el segundo tema, elige a cinco aprendedores y realiza la siguiente pregunta: ¿por qué es importante hacer un diagnóstico inicial?, luego menciona un ejemplo.

Después de escuchar las respuestas de los aprendedores, explica que todas las estrategias organizacionales tienen que partir de un diagnóstico inicial, ya que primero se debe realizar una “radiografía” de la organización para hacer un planteamiento estratégico de dónde se encuentra y hacia dónde se quiere ir. Para, finalmente, permear la estrategia a toda la organización.



En cuanto a la priorización de actividades, utilizaremos la técnica de Pareto u 80-20 ya que resulta de gran utilidad.

Principio de Pareto




Indicaciones para el impartidor:

En esta diapositiva se les explica a los aprendedores en qué consiste la ley de Pareto, que también se le llama “80-20”. Se indicará que existen estrategias que, al realizarse, generan un impacto del 80% en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo que los esfuerzos de la organización deben estar focalizados en alcanzar esas estrategias, evitando malgastar recursos importantes de la organización en estrategias que no generan un valor agregado y no impactan en los resultados.



The Priority Matrix

How important is the task?	High Importance	Action: Do First	Action: Do Next
	Low Importance	Action: Do Later <small>(if still necessary)</small>	No Action: Don't Do
		High Urgency	Low Urgency

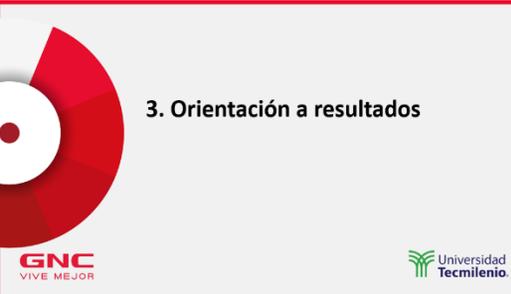
How urgent is the task?

Indicaciones para el impartidor:

En esta diapositiva se explicará qué es la matriz de priorización, indicando que existen cuatro cuadrantes con diferentes niveles de importancia. Además, es importante explicar que la planeación y la organización son claves para que la ejecución de planes sea realizada de manera eficiente.

 <p>Receso 15 minutos</p> <p>GNC VIVE MEJOR Universidad Tecmilenio</p>	<p>Duración: 15 minutos. Receso.</p>
---	--

Notas para el impartidor correspondientes a la explicación del tema 3 del módulo 3.

 <p>3. Orientación a resultados</p> <p>GNC VIVE MEJOR Universidad Tecmilenio</p>	<p>Duración: 15 minutos. Tema: Orientación a resultados. Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Abre el tema de Orientación a resultados, brindando una breve definición del concepto para que el conocimiento sea homogéneo.</p>
 <p>F1</p> <p>GNC VIVE MEJOR Universidad Tecmilenio</p>	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Inicia con el tema de orientación a resultados, viendo el siguiente video de F1. Pídeles a los aprendedores que estén atentos a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué observan en el video? ¿Cuánto personal está presente en el video?, ¿qué roles tienen? ¿Cuánto tiempo tardan? ¿Qué debió haber pasado para que alcanzaran ese nivel de resultados?

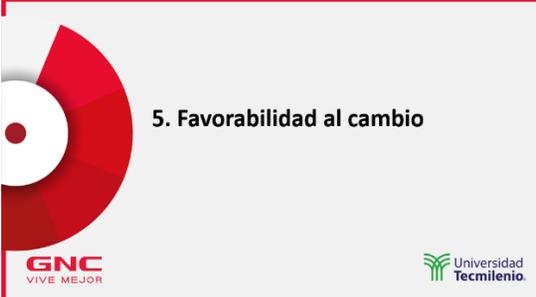
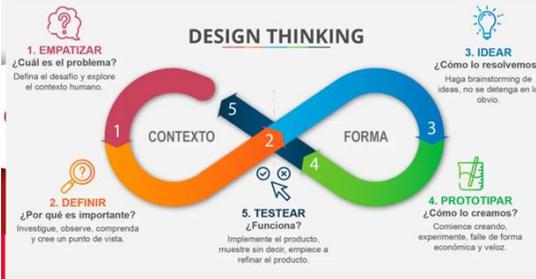
 <p>1. El personal. Mentalizarse a delegar. Empezando con tareas rutinarias que impliquen un tiempo importante y que no necesariamente ocupa de conocimiento especial para poder realizarlas.</p> 	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Explica que la delegación implica aprender a ser flexibles, aprovechando el talento y las habilidades del equipo. Para esto, es necesario trabajar en dos frentes:</p> <p>El personal: aquí se explica que, para delegar, primero deben indicarle al personal qué resultados y expectativas se esperan de él. Posteriormente, se debe capacitar al personal y brindarle todas las herramientas necesarias, empoderarlo, brindarle la confianza y el apoyo cuando lo requiera.</p>
 <p>2. La selección del equipo. Implica conocer las habilidades y capacidades del equipo para delegar con más seguridad y efectividad. Capacitar en caso de ser necesario en lo que se requiera. Se puede hacer ejercicios donde se les rete celebrando sus aciertos y analizando sus áreas de oportunidad.</p> 	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Hay que explicar que el segundo frente es conocer las habilidades y capacidades del equipo para poder delegar con más seguridad y efectividad.</p>

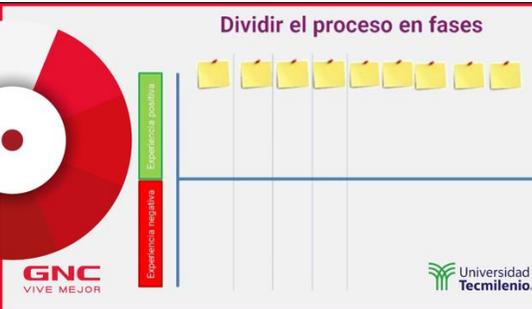
Notas para el impartidor correspondientes a la explicación del tema 4 del módulo 3.

 <p>4. Mentalidad estratégica</p> 	<p>Duración: 15 minutos. Tema: Mentalidad estratégica. Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Abre el tema de Mentalidad estratégica, a través de la siguiente reflexión.</p>
--	---

 <p>¿Cómo funciona la mentalidad estratégica?</p> <p>“A medida que te acercas a cualquier objetivo desafiante que persigas, puedes preguntarte: ¿qué cosas puedo hacer para ayudarme a mí mismo (y a los demás)? ¿Hay alguna manera de hacerlo aún mejor? Si algo en lo que has estado trabajando no va tan bien, puedes dar un paso atrás y preguntarte, ¿cómo podría hacer esto de manera diferente? ¿Hay otra forma de abordar esto que yo pueda intentar y que ayude a que salga mejor?”</p> <p>GNC VIVE MEJOR</p> 	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Para iniciar el tema, haz las siguientes preguntas detonantes: ¿qué es planeación?, ¿qué es planeación estratégica?, ¿qué es mentalidad estratégica?</p> <p>Posteriormente, explica que existen muchos recursos para dirigir a su equipo de trabajo y que los retos son oportunidades para crecer si se tiene una mentalidad de crecimiento.</p>
 <p>Mentalidad del experto (fixed mindset)</p> <p>También llamada mentalidad fija. Se crea un monólogo interior de juicio, donde todos los eventos que suceden se interpretan en términos del todo o nada y se cree que las habilidades no se pueden cambiar.</p> <p>Conduce a un deseo de parecer inteligente, por lo tanto, hay una tendencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar desafíos. • Rendirse fácilmente. • Ver el esfuerzo como infructuoso. • Ignorar la retroalimentación negativa. • Desempeñarse por debajo de su potencial. <p>GNC VIVE MEJOR</p> 	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Explica que a la primera mentalidad se le llama fija por ser limitada y conformista, mostrando sus características.</p>
 <p>Mentalidad de crecimiento (growth mindset)</p> <p>Se monitorea de forma constante lo que sucede alrededor, pero en lugar de emitir juicios, los pensamientos están involucrados en el aprendizaje y la acción constructiva.</p> <p>Conduce a un deseo de aprender, por lo tanto, hay una tendencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfrentar desafíos. • Persistir ante la adversidad. • Ver el esfuerzo como un camino a la maestría. • Crecer a través de la retroalimentación. • Conseguir niveles altos de logro. <p>GNC VIVE MEJOR</p> 	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Explica que esta es la mentalidad correcta. Bajo este <i>mindset</i> la persona se involucra más, contribuye a su crecimiento y a mejorar sus procesos, consiguiendo niveles altos de desempeño y un potencial muy alto.</p>

Notas para el impartidor correspondientes a la explicación del tema 5 del módulo 3.

 <p>5. Favorabilidad al cambio</p>	<p>Duración: 15 minutos. Tema: Favorabilidad al cambio. Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Abre el tema de Favorabilidad al cambio, brindando una breve definición del concepto para que el conocimiento sea homogéneo.</p>
	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Explica qué es la favorabilidad al cambio. De igual manera, explica que se necesita identificar la finalidad de este cambio y qué es lo que se desea lograr con su implementación, para que, finalmente, se identifiquen a los involucrados en este proceso.</p>
	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Explica que el <i>design thinking</i> es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Asimismo, explica de dónde proviene el concepto y los cinco puntos del método junto con un ejemplo de cada uno de ellos.</p>

 <p>Design thinking aplicado a la experiencia del consumidor</p> <p>GNC VIVE MEJOR</p> <p>Universidad Tecmilenio</p> <p>Dinámica 2</p>	<p>Duración: 45 minutos. Dinámica 2. Previa preparación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haz equipos de cuatro personas al azar. • Se utilizará Zoom para organizar las salas y hacer los equipos (importante: crear las salas de los equipos con anticipación para ahorrar tiempo). • Expón las instrucciones de la manera más clara y resuelve dudas. • Comparte el objetivo al final de la dinámica.
 <p>Dividir el proceso en fases</p> <p>GNC VIVE MEJOR</p> <p>Universidad Tecmilenio</p>	<p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Utilizando la metodología de design thinking, realiza un ejercicio aplicado a la experiencia del consumidor, en la cual se muestren las fases de servicio, identificando dos tipos de experiencia: positiva y negativa.</p> <p>Además, divide el proceso en fases para comprender la importancia y el proceso crítico de cada etapa. Se utiliza la siguiente diapositiva para mostrar un ejemplo de esta herramienta aplicada a un restaurante.</p> <p>El objetivo es demostrar que, si siempre se hace lo mismo, siempre se obtiene el mismo resultado, lo cual no es suficiente, pues el nivel de competencia que se tiene actualmente obliga a desarrollar estrategias creativas e innovadoras para llamar la atención del consumidor final.</p>

Notas para el impartidor correspondientes a las indicaciones del caso de estudio.

<p>Caso de estudio</p>  <p>A continuación, se explicarán las instrucciones del caso de estudio a desarrollar en la siguiente sesión sincrónica.</p>  	<p>Duración: 10 minutos. Caso de estudio sesión sincrónica de módulo 3. Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Presenta las siguientes indicaciones para el caso de estudio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leer el caso de manera previa. 2. Haber leído los cinco temas del módulo 3. 3. No realizar juicios de valor. 4. Justificar cada respuesta. 5. Duración: 120 minutos. 6. Habrá tres secciones para analizar y reflexionar el caso. 7. La reflexión y el análisis del caso de estudio se hará en equipos. <p>Explica las indicaciones para la sesión de resolución del caso. Es importante que menciones lo siguiente: el tiempo, y haber leído previamente los temas. La resolución del caso se hará en equipos.</p>
--	---

Notas para el impartidor correspondientes al cierre de los temas del módulo 3.

<p>CIERRE</p> <p>Es importante tener un enfoque estructurado para prepararnos para nuestro futuro, como empresas y como individuos.</p> <p>En un mundo en rápido movimiento donde parece impredecible, podemos orientarnos hacia escenarios futuros reconociendo las tendencias cambiantes en la información y utilizando estas observaciones para crear decisiones estratégicas.</p> <p>En un entorno empresarial, un futuro eficaz puede significar la diferencia entre el éxito y obsolescencia.</p>  	<p>Duración: 10 minutos. Cierre.</p> <p>Indicaciones para el impartidor:</p> <p>Después de dar las indicaciones del caso, realiza un pequeño cierre, destacando los beneficios de los temas vistos en el módulo y alentando a los aprendedores a implementarlos en sus áreas de trabajo. Asimismo, menciona que los ayudarán a mejorar y a alcanzar resultados extraordinarios.</p>
--	---

Notas para el impartidor correspondientes a las indicaciones del caso de estudio.

CASO DE ESTUDIO



El profesor dará la explicación e instrucciones del caso práctico a desarrollar en la siguiente sesión sincrónica.

Seis sombreros para pensar



Duración: 120 minutos.
Sesión de caso de estudio.
Indicaciones para el impartidor:

1. Indica a los aprendedores que habrá una sesión especial para la resolución del caso.
2. Menciona que la sesión tendrá una duración de 120 minutos.
3. Introducción (5 minutos).
 - Indicaciones generales.
4. Resolución del caso (45 minutos).
5. Presentación del cuadro por equipos (10 minutos por equipo o 60 minutos en total).
6. Cierre (10 minutos).
7. Realizar la sesión por Zoom, ya que la aplicación facilita organizar las salas de trabajo para los seis equipos (importante: organizar las salas antes de la sesión).

Inicia la sesión del caso haciendo una breve introducción, donde se puedan retomar los temas clave del módulo 3, además de explicar las instrucciones del caso.

Como parte de la introducción, se realiza una explicación de las instrucciones generales.

La resolución del caso se dividirá en tres secciones:

La primera sección constará de una lectura grupal del caso, donde se identificarán los puntos clave de la situación y se generará una propuesta de solución a la misma (10 minutos).

Para la segunda sección, manda a los aprendedores al azar a sus respectivas salas. Cada sala (equipo) estará conformada por cinco integrantes. Los equipos contestarán las preguntas de la fase 2. Recuérdales que deben analizar y reflexionar a detalle cada pregunta para responder de manera consciente.

Al final, cada equipo tendrá que hacer una conclusión sobre el aprendizaje que les dejó el caso. Esta conclusión debe ser grupal (20 minutos).

En la sección 3, los equipos contestarán el cuadro y sus casillas. En las indicaciones se especifica lo que deben colocar. Es importante que el equipo se ponga de acuerdo con lo

	<p>que se escribirá. Cada equipo elegirá a un representante para que pase a exponer lo que se acordó colocar en el cuadro (15 minutos).</p> <p>Después, todos los aprendedores regresarán a la sala principal y pasarás al representante de cada equipo a exponer lo que escribieron en cada casilla. Los representantes de los seis equipos tendrán que explicar por qué llegaron a esa resolución y el aprendizaje que les dejó el caso (cada equipo tendrá 10 minutos para explicar su cuadro, es decir, 60 minutos en total).</p> <p>Cuando pase el último equipo, realiza un cierre haciendo una reflexión y explica el objetivo del caso: aplicar los conceptos y habilidades vistos en el curso para resolver conflictos en la organización en una situación real (10 minutos).</p>
--	--