



KPMG Technology  
Services Americas



# People Management Lead



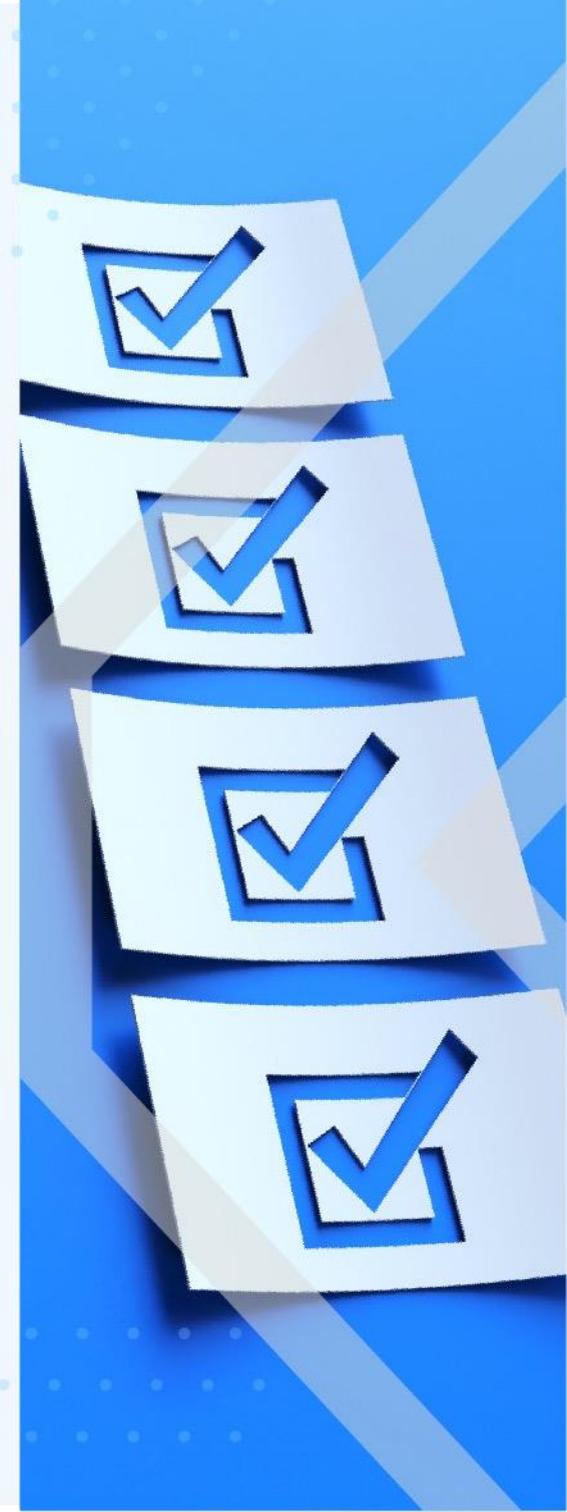
# Presentación de agenda

## **Sesión 11 (primera parte)**

- Bienvenida y presentación de la agenda.
- Práctica de bienestar.
- Desarrollo de tema 1 (Bloque Inspire Trust).
- Dinámica.

## **Sesión 11 (segunda parte)**

- Desarrollo de tema 2 (Bloque Inspire Trust).
- Dinámica.
- Cierre.



# Práctica de bienestar

**Nombre:** Mindfulness con el cuerpo.

**Descripción:** En esta práctica meditarás y pondrás atención en las sensaciones de cuerpo.

**Instrucciones:** Consulta el video *Mindfulness con el Cuerpo* en el siguiente enlace: <https://youtu.be/r-ctqMZnCd8>





KPMG Technology  
Services Americas

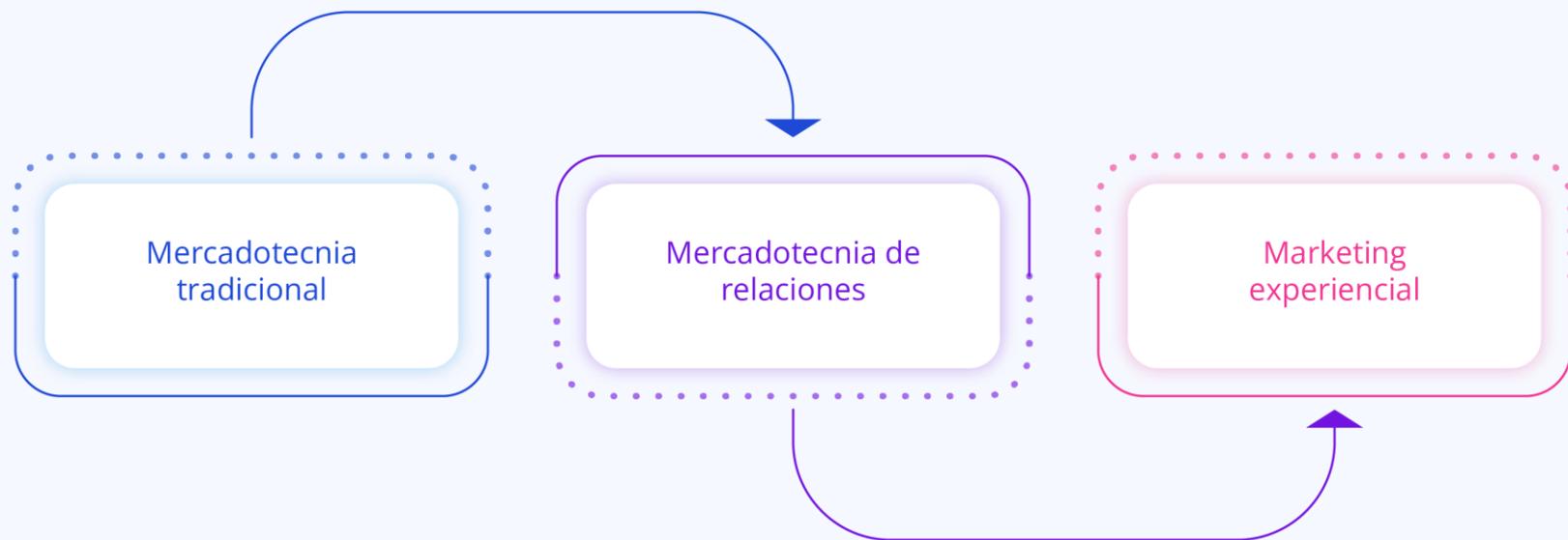


# Bloque 6 Inspire Trust

Tema 1 ¿Cómo crear una  
experiencia wow?



# Tema 1 ¿Cómo crear una experiencia wow?

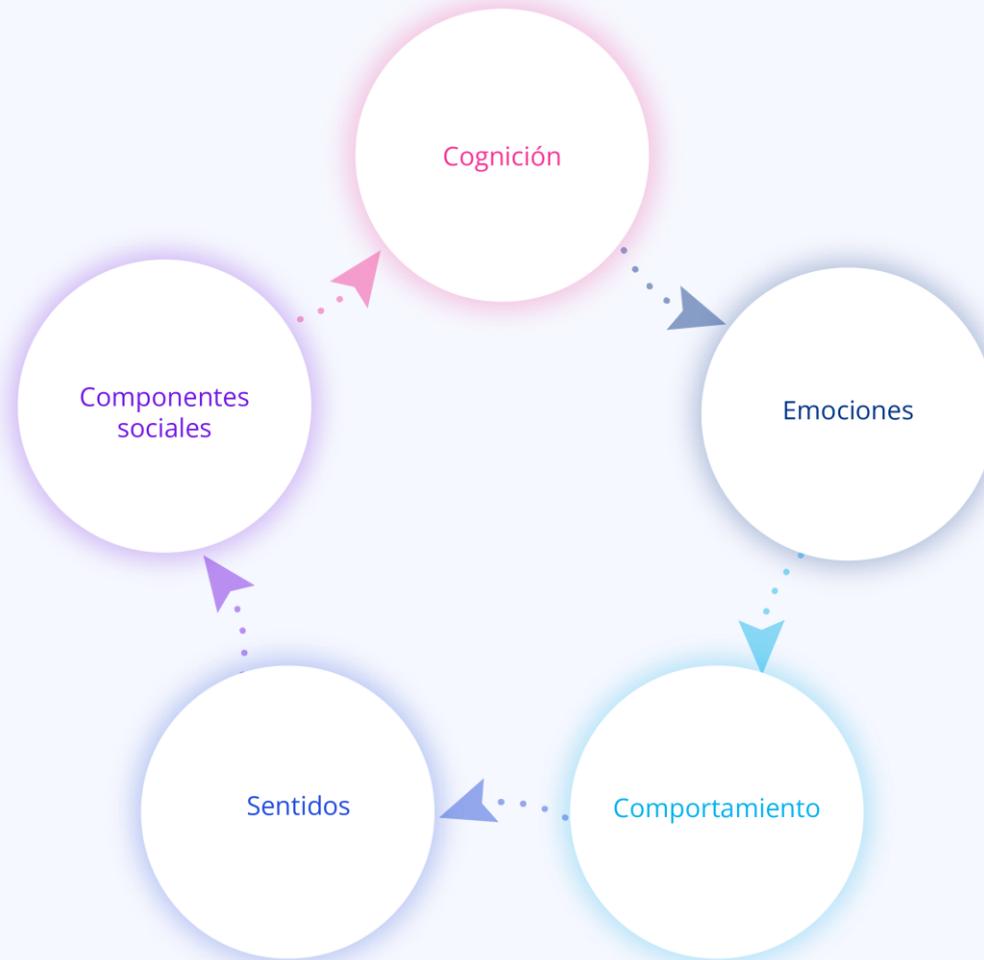


Fuente: Caballero, P. (2018). *Fundamentos del plan de marketing en internet*. España: IC.

- Le permite al público vivir la experiencia tanto en sensaciones como en sentimientos, actuaciones y/o relaciones mediante los distintos y variados medios de comunicación masivos y en particular los online.
- Se enfoca en agregar valor diferencial cubriendo las necesidades y emociones del público y así superar sus expectativas.



La experiencia wow de quien consume un producto o servicio es una construcción multidimensional que envuelve cinco aspectos importantes:



Fuente: Caballero, P. (2018). *Fundamentos del plan de marketing en internet*. España; IC.



## Las cinco etapas de una experiencia wow



Fuente: García, G. (2022). *Cómo crear el efecto wow en la experiencia de compra*. Recuperado de <https://thefoodtech.com/marketing/como-crear-el-efecto-wow-en-la-experiencia-de-compra/>





## Seis claves para crear experiencias WOW



Fuente: Caballero, P. (2018). *Fundamentos del plan de marketing en internet*. España: IC.



## Consejos con base en el momento de la experiencia

Conocer profundamente el comportamiento de quienes hacen uso del producto o servicio.

Construir historias de relación.

Hacer lo que se dijo que se haría.

Ofrecer algo que no sabían que necesitaban.

Ofrecer más de lo que esperaban.

Hacer un seguimiento cuando menos lo esperen.

Sorprender y conectar a nivel.

Demostrar gratitud.

Practicar la mejora continua.



# Dinámica

1. En equipo, reflexionen acerca de un servicio que hayan adquirido recientemente, por ejemplo, el viaje a alguna zona turística, alguna comida en restaurante, asistir a algún evento cultural o artístico que sea común para todas las personas del equipo.
2. De acuerdo con las cinco etapas de la experiencia wow, detecten dentro de la ejecución del servicio vivido cada una de ellas y realicen un esquema de ello.
3. Diseñen un esquema donde plasmen las mejoras al servicio que como equipo proponen.
4. En otra hoja, dibujen el mismo esquema, pero ahora imaginen qué cosas pudieron ser diferentes para que se convirtiera en una experiencia wow.
5. Comenta con tus compañeros.





KPMG Technology  
Services Americas



# Bloque 6

## Inspire Trust

Tema 2. Carácter e integridad como  
requisito para un liderazgo efectivo



# Tema 2. Carácter e integridad como requisito para un liderazgo efectivo

Carácter e integridad como requisito para un liderazgo efectivo



El liderazgo tiene mucho que ver con la influencia que se tiene sobre la gente.





**“La integridad es la práctica de ser una persona honesta, respetuosa, adherirse a nuestros valores y tomar sistemáticamente decisiones positivas, incluso cuando nadie esté mirando” (Naciones Unidas, s.f.).**

Es importante ser congruente todo el tiempo, tus palabras deben ser reflejo de tus actos.



**“El liderazgo es una combinación de estrategia y carácter, pero si es necesario prescindir de una, quita la estrategia” (Norman Schwarzkopf).**

El carácter  
comunica  
coherencia.

El carácter  
comunica  
respeto.

El carácter  
comunica  
potencial.



## ¿Cómo fortalecer tu carácter?

Lidera de tal forma que toda la gente te confíe aun las cosas negativas.

Busca realizar actividades de gran responsabilidad.

Ejercita tu carácter constantemente tanto como te ejercitas profesionalmente.

Si alguien ha perdido la confianza en ti en el pasado, recupérala.

Recuerda que lo difícil no es que la gente te tenga confianza, lo difícil es ganarse su confianza.



Fuente: Raeburn, A. (2022). *15 cualidades esenciales para ser un buen líder*.  
Recuperado de <https://asana.com/es/resources/qualities-of-a-leader>

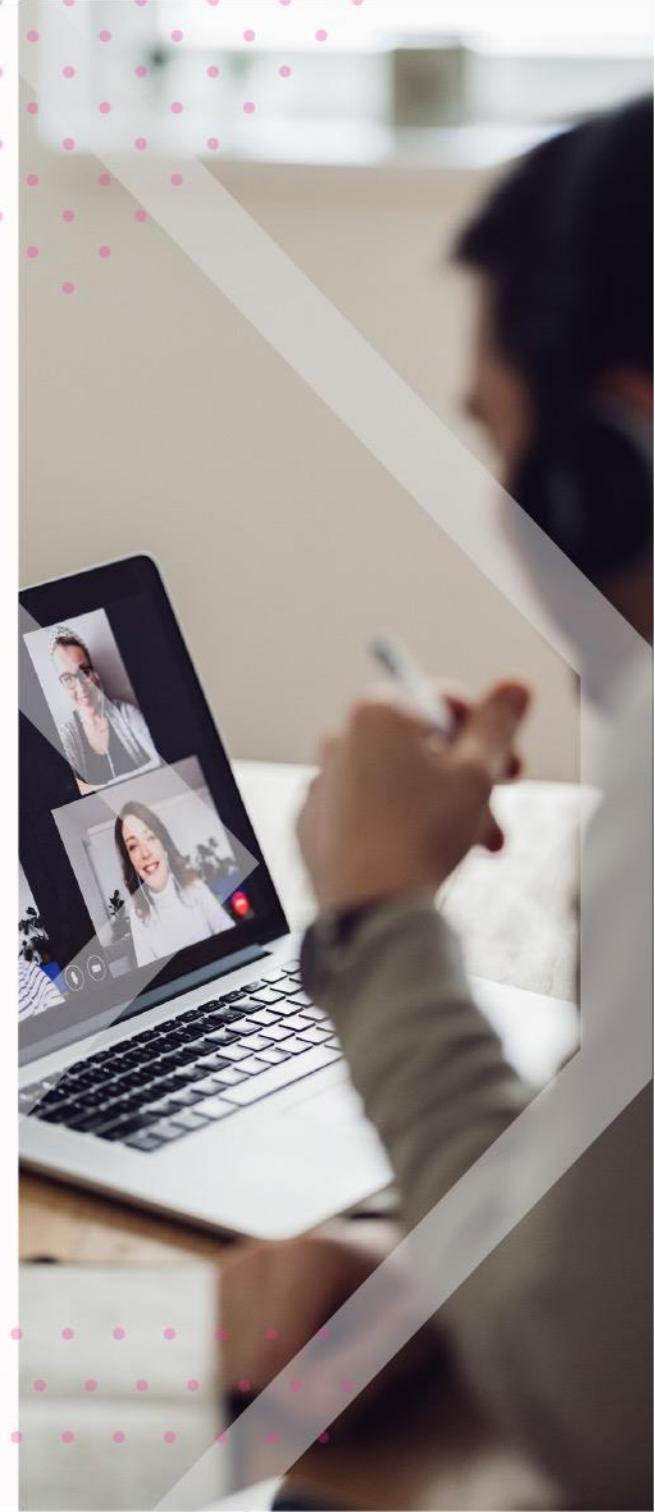


**La confianza es el pegamento emocional entre quien lidera y quienes integran el equipo (Ruíz, 2021), por lo que en la medida en que las personas que integran el equipo confíen en su líder, el equipo estará fuertemente unido y será difícil que se desintegre.**



# Dinámica

1. En equipo, identifiquen a una persona líder de su estado o país que todo el equipo conozca.
2. Reflexionen la posición en donde se desempeña, seleccionen una situación donde actuó como líder, descríbanla para que todos la tengan muy clara.
3. Detecten dos momentos clave donde esta persona expresó su integridad y su carácter, descríbanlos y regístenlos en una hoja blanca.
4. Analicen los momentos detectados y evalúen si fueron apropiados para lo que se requería demostrar.
5. Realicen un plan de acción con cinco actividades, que promuevan mejorar su desempeño como líder dentro de su actividad profesional.
6. Coméntenlo en equipo.





KPMG Technology  
Services Americas



## Cierre

Ser quien lidera requiere de gran responsabilidad y ser ejemplo para todo el equipo. Actuar siempre con integridad y demostrar carácter, te ayudará a ganar la confianza de quienes te siguen y, con ella, lograr los objetivos que se planteen como equipo.

Hoy en día, vivir de acuerdo con los valores personales y buscar empresas que también se ajusten a ellos es la pauta para siempre actuar de manera apropiada y ganar la confianza de quienes trabajan a tu lado. La confianza no solo es de tu equipo hacia a ti, sino que también debes confiar en ti mismo, ya que esto te permitirá mantener el temple y la determinación que se requiere en momento críticos.

Por otro lado, el público se ha vuelto más exigente y no solo quiere adquirir productos de calidad, sino también que se le proporcione un servicio de calidad en el momento de la compra.

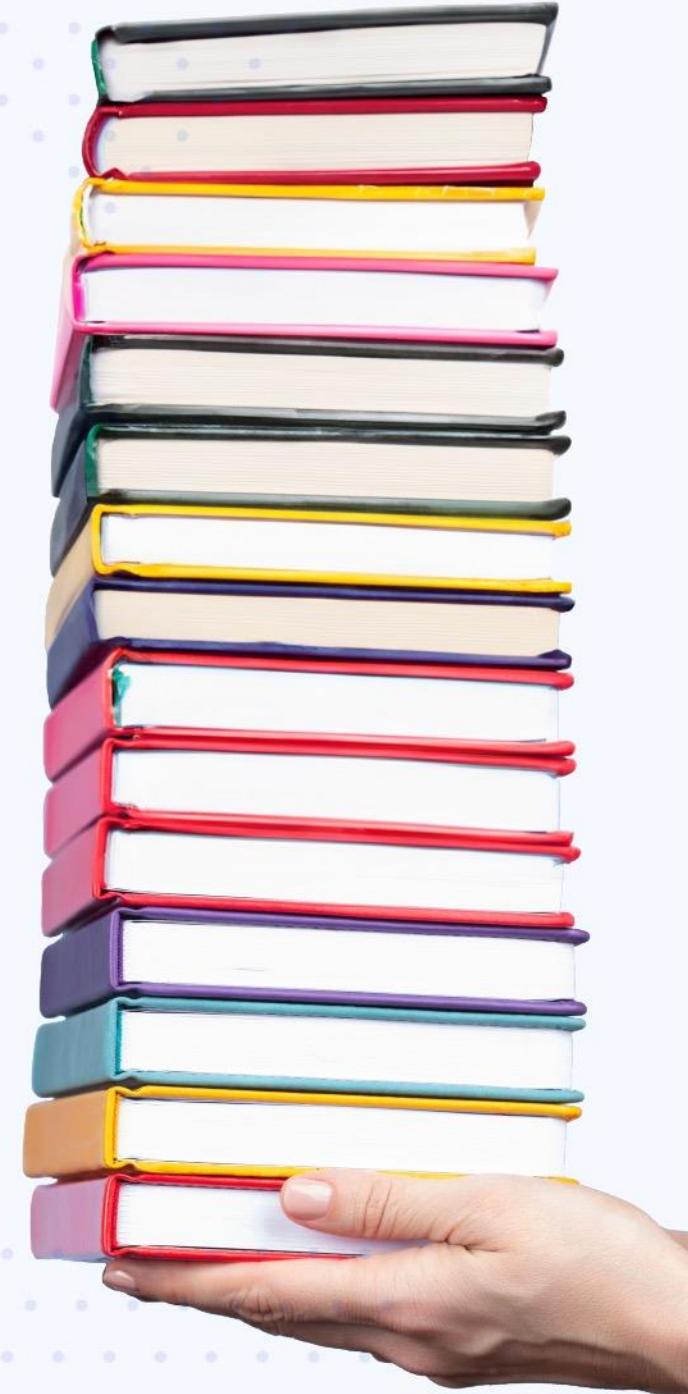
Es importante comentar que cada vez hay más competencia ávida por ganar mayor porción de mercado, por lo que buscarán diversas alternativas para lograrlo. Por lo tanto, crear experiencias wow se vuelve una opción, aun cuando se trate de productos industriales o poco comerciales. La clave está en el trato, en la atención, en el seguimiento y en la proactividad.

En la medida en que quienes lideran estén al tanto para afrontar los cambios y/o adversidades en esa medida crecerán junto con la organización.



## Referencias

- Caballero, P. (2018). *Fundamentos del plan de marketing en internet*. España: IC.
- García, G. (2022). *Cómo crear el efecto wow en la experiencia de compra*. Recuperado de <https://thefoodtech.com/marketing/como-crear-el-efecto-wow-en-la-experiencia-de-compra/>
- Naciones Unidas. (s.f.). *La ciencia de la integridad*. Recuperado de <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/integrity.html>
- Raeburn, A. (2022). *15 cualidades esenciales para ser un buen líder*. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/qualities-of-a-leader>
- Ruiz, G. (2021). *Habilidades y mitos del liderazgo según Warren Bennis*. Recuperado de <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/carlos-ruiz-gonzalez/2021/11/12/habilidades-y-mitos-del-liderazgo-segun-warren-bennis/>





KPMG Technology  
Services Americas



*Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.*

---

*Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio*

*La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.*

