



(Servicio y Experiencia del Cliente) (Modalidad Connect)

Guía para el profesor
Clave (PTHT2202)
Nivel Profesional Asociado

Contenido

Datos generales del certificado	3
Competencia global del certificado	3
Competencias por módulo	3
Introducción al certificado.....	3
Información general	3
Bibliografía de apoyo	4
Calendario de entregas.....	9
Temario del certificado.....	10
Herramientas	10
Preguntas más frecuentes.....	11
Guía para las sesiones.....	12
Semana 1.....	12
Semana 2.....	16
Semana 3.....	20
Semana 4	25
Anexo 2. Rúbrica de evidencia	45

Datos generales del certificado

Nombre del certificado: Servicio y Experiencia del Cliente

Nivel: Profesional Asociado

Modalidad: Connect

Clave: PTHT2202

Competencia global del certificado

Identifica las tendencias y los elementos de la calidad en el servicio, así como los tipos y necesidades de los clientes para elevar la experiencia, manejar las quejas e implementar estrategias de mejora.

Introducción al certificado

El servicio al cliente es una parte intangible dentro de la interacción del cliente, que consiste en asesorarlo, guiarlo, resolver inconformidades y ofrecerle una experiencia satisfactoria antes, durante y después de la compra.

El carácter intangible del servicio implica la necesidad de establecer una metodología que le dé objetividad a elementos que suelen ser considerados subjetivos, con el propósito de poder generar procesos estandarizados que garanticen la calidad y que persigan su mejora continua.

A lo largo de este certificado podrás distinguir las tendencias que están marcando las necesidades y requerimientos de los clientes, a fin de identificar los elementos y herramientas que te coadyuvarán a elevar la experiencia del cliente y garantizarle un servicio de calidad.

Metodología

Un certificado **apilable** se ha diseñado con la finalidad de impartirse a través de una metodología de flexibilidad para el aprendedor, ya que desde su diseño está estructurado para poder impartirse mediante una modalidad autodirigida, o bien, en acompañamiento de un docente con experiencia en el ámbito laboral.

La experiencia de los **certificados apilables** promueve la interacción virtual entre aprendedores localizados en diferentes campus de la Universidad Tecmilenio como una forma de enriquecer su formación, contrastando la realidad de su ciudad o región con la de otros compañeros (cuando así se lo permita la disponibilidad de este), considerando que podrá tener a su disposición la experiencia docente que enriquecerá su conocimiento.

Sin embargo, se encuentran diseñados para ofrecer una experiencia autodirigida para aquellos aprendedores que por sus necesidades tengan que ajustar sus propios tiempos.

Bibliografía de apoyo

Bibliografía opcional:

- Alcaide, J., y Díez, M. (2019). *Customer experience: las claves de la experiencia del cliente en la era digital cognitiva*. España: ESC Editorial. ISBN eBook: 9788417513696.
- Fernández, R. (2019). *Construyendo Xperiencias: Customer experience, la clave para generar rentabilidad y diferenciación*. Perú: Felgris Araca. ISBN eBook: 9786120037461.
- Sánchez, R., y Jiménez, D. (2020). *Manual de Gestión de la relación con los clientes*. España: Universidad de Almería. ISBN eBook: 978-84-1351-037-8.
- Solanellas, P. (2021). *LXC: Liderazgo en experiencia de cliente*. España: Profit Editorial. ISBN eBook: 9788418464003.

Evaluación

La evaluación es una combinación de los siguientes elementos:

- Actividades que retoman el contenido conceptual de los temas de la semana.
- Evidencia con la que el participante demostrará que adquirió las habilidades y los conocimientos requeridos para acreditar el certificado. Dicha evidencia se divide en dos partes: Evidencia y Evidencia final.

A continuación, puedes revisar el detalle de la evaluación:

Evaluable	Ponderación
Actividad I	10%
Actividad II	10%
Evidencia	20%
Actividad III	10%
Actividad IV	10%
Evidencia final	30%
Examen final	10%
100	

Estructura de las sesiones

Las sesiones se dividen en tres bloques. Estas son las actividades que se recomienda realizar:

Bloque 1	Bloque 2	Bloque 3
<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y presentación de la agenda. • Actividad de bienestar. • 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 ejemplos reales. • Receso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recapitulación de lo realizado en el bloque previo. • Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación de los temas de la semana con ejemplos reales. • Receso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recapitulación de lo realizado en el bloque previo. • Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación de los temas de la semana con ejemplos reales. ○ Cierre de los temas. • Explicación de las actividades que deberán realizarse en la semana (fuera de la sesión).

Antes de acudir a una sesión, es necesario que revises las lecturas de las explicaciones, ya que te proporcionarán los fundamentos teóricos de los temas del certificado. De igual manera, se requiere que revises las lecturas y los videos obligatorios.

Durante las sesiones sincrónicas, el docente da una breve explicación del tema, resuelve dudas y comparte las instrucciones de lo que se debe realizar fuera de dichas sesiones.

Actividades, evidencia y fases del proyecto

Las actividades y las evidencias se han diseñado para realizarse de manera individual.

Como una forma de promover el dinamismo y la interacción de los participantes en distintos formatos, durante las sesiones, el profesor alterna intervenciones individuales, plenarias y grupales que enriquecen tus puntos de vista y, al mismo tiempo, te dan la oportunidad de presentar tus ideas y posturas en torno a los temas de clase.

Para la interacción de los participantes se utilizan las funcionalidades de las herramientas de colaboración, las cuales permiten la creación de salas virtuales interactivas, en donde puedes compartir pantallas, documentos, videos y audios.

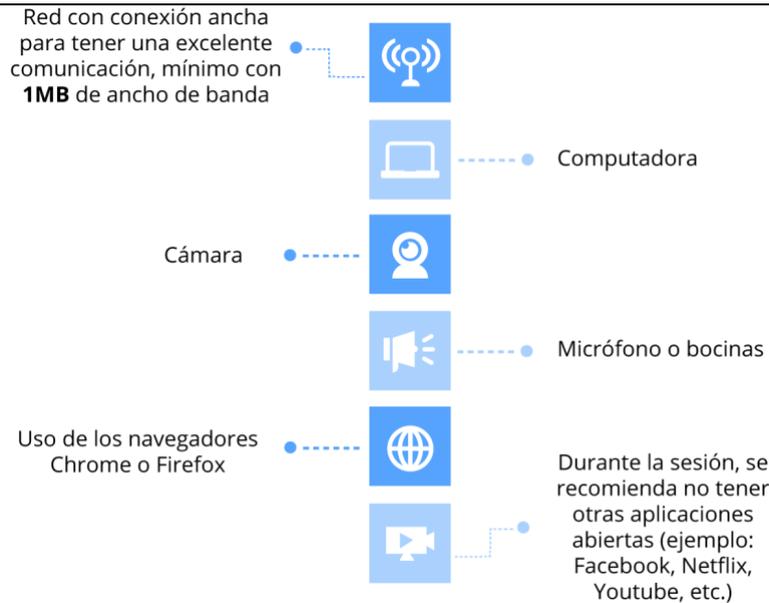
El resultado de todas las actividades y las evidencias realizadas deberá entregarse a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente.

Es muy importante que revises el esquema de evaluación y los criterios que utilizará el docente para otorgarte una calificación. Lo anterior con la intención de que, desde el inicio de la semana, tengas claro el nivel de complejidad y el esfuerzo que requieres para realizar las entregas semanales, garantizando de esta manera tu éxito dentro del certificado.

En caso de tener dudas sobre alguna de las actividades integradoras, las evidencias o de contenido, puedes contactar a tu docente a través de los medios que te indique.

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

Á

- ¿Cómo entrar a Canvas?
Dirección de Producción de Contenidos. (2019, 10 de julio). *Video 1. ¿Cómo ingreso a Canvas por Chrome o FireFox?* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=lf777UQVUBg>
- ¿Cómo consulto mis calificaciones?
Dirección de Producción de Contenidos. (2019, 3 de mayo). *Video 9. ¿Cómo veo mis calificaciones?* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=RjSSbQL-7s4>
- ¿Cómo entrego mis tareas?
Dirección de Producción de Contenidos. (2019, 3 de mayo). *Video 8. ¿Cómo entrego mis tareas?* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=kt3gOU4q7ko>
- ¿Cómo ingreso a la plataforma de multipresencia virtual?



Zoom.pdf

- Tutoriales de Canvas para participantes.

Dirección de Producción de Contenidos. (2019, 10 de julio). Tutoriales Canvas (Alumnos) [Lista de reproducción]. Recuperado de <https://www.youtube.com/playlist?list=PLxtBF8TpS7EPE5pQHhv-8iAiyDNnqZSN0>

- ¿Cómo evaluó el desempeño de mi red?



Zoom-Canvas.pdf

¡Te deseamos mucho éxito!

Calendario de entregas tetramensual

Semana	Tema	Actividad integradora	Evidencia
1	Introducción a la experiencia del cliente		
	El servicio y el cliente		
	El cliente y su experiencia de servicio		
	La importancia de la experiencia del cliente		
	Mejorar la experiencia del cliente	1	
2	Conectar con los clientes		
	La calidad en el servicio		
	El cliente interno		
	Los procesos de experiencia del cliente		
	Estándares de servicio	2	Evidencia

Temario del certificado

Servicio y Experiencia del Cliente

GUÍA PARA EL PROFESOR

3	Impacto en la experiencia del cliente		
	Liderazgo de la experiencia		
	Metodologías abiertas aplicadas		
	El servicio al cliente en la era digital		
	Efecto Wow	3	
4	Medición y evaluación de la experiencia del cliente		
	Las ventajas de la optimización del servicio		
	Herramientas de gestión de experiencias del cliente		
	Manejo de quejas		
	Tendencias de servicio	4	Evidencia Final
Examen Final			

Temario del certificado

Servicio y Experiencia del Cliente

GUÍA PARA EL PROFESOR

<p>Semana 1</p>	<p>1. Introducción a la experiencia del cliente 1.1 Definición de conceptos clave 1.2 Historia del servicio y experiencia del cliente</p> <p>2. El servicio y el cliente 2.1 Marco contextual del servicio 2.2 Marco referencial de experiencias del cliente</p> <p>3. El cliente y su experiencia de servicio 3.1 Tipos de clientes 3.2 Definición de las necesidades de los clientes</p> <p>4. La importancia de la experiencia del cliente 4.1 Beneficios de la experiencia del cliente 4.2 Mediciones de la experiencia del cliente</p> <p>5. Mejorar la experiencia del cliente 5.1 Estrategias en la experiencia del cliente 5.2 Visión de la experiencia del cliente 5.3 Diagrama (<i>Blue Print</i>) del servicio al cliente</p>
<p>Semana 2</p>	<p>6. Conectar con los clientes 6.1 Creación de conexión emocional 6.2 Estrategias de conexión emocional</p> <p>7. La calidad en el servicio 7.1 Marco de calidad 7.2 Excelencia en la calidad</p> <p>8. El cliente interno 8.1 Información de clientes internos 8.2 El cliente interno y su relación con la calidad</p> <p>9. Los procesos de experiencia del cliente 9.1 Metodologías para el diseño de los procesos de experiencia del cliente 9.2 La maximización de la experiencia del cliente</p> <p>10. Estándares de servicio 10.1 Tipos de estándares de servicio 10.2 Flexibilidad en los estándares</p>

Temario del certificado

Servicio y Experiencia del Cliente GUÍA PARA EL PROFESOR

<p>Semana 3</p>	<p>11. Impacto en la experiencia del cliente 11.1 Gestión de experiencia 11.2 Segmentación de clientes</p> <p>12. Liderazgo de la experiencia 12.1 Emociones del cliente 12.2 Comportamiento y decisiones de los clientes</p> <p>13. Metodologías abiertas aplicadas 13.1 Atención y servicio al cliente 13.2 Contacto o interacciones con el cliente</p> <p>14. El servicio al cliente en la era digital 14.1 Experiencias conectadas e interacciones digitales 14.2 El uso de plataformas digitales</p> <p>15. Efecto <i>Wow</i> 15.1 Características y beneficios del efecto <i>Wow</i> 15.2 Claves para lograrlo</p>
<p>Semana 4</p>	<p>16. Medición y evaluación de la experiencia del cliente 16.1 Trayecto del cliente y mapa de experiencia 16.2 Importancia del cliente y mejoras en la experiencia</p> <p>17. Las ventajas de la optimización del servicio. 17.1 Rendimiento en la inversión. 17.2 Racionalización de procesos.</p> <p>18. Herramientas de gestión de experiencias del cliente. 18.1 Herramientas de escucha en redes sociales. 18.2 Software de gestión de experiencia del cliente. 18.3 Software de administración de relaciones con el cliente. 18.4 Aplicaciones móviles y comunidades virtuales.</p> <p>19. Manejo de quejas. 19.1 El proceso de atención eficaz de las quejas. 19.2 Las quejas como una oportunidad de fidelización.</p> <p>20. Tendencias de servicio. 20.1 El servicio presencial y virtual. 20.2 Atención personalizada y automatizada. 20.3 Autoservicios.</p>

Herramientas

Para asegurar que aproveches al máximo tu experiencia educativa en esta modalidad de certificados, te recomendamos revisar estos [tutoriales](#).

Preguntas más frecuentes

¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido del certificado?

Lo puedes reportar a la cuenta atencioncursos@servicios.tecmilenio.mx, también puedes compartir sugerencias para el contenido y actividades del certificado.

¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y tiempo de cada sesión en las semanas?

El coordinador docente te debe de proporcionar esta información.

¿En qué semanas se aplican los exámenes parciales y el examen final?

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

¿Tengo que capturar las calificaciones en banner y en la plataforma educativa?

Sí, es importante que captures calificaciones en la plataforma para que los participantes informados de su avance y reciban retroalimentación de parte tuya de todo lo que realizan el certificado. En banner es el registro oficial de las calificaciones de los participantes.

Guía para las sesiones

Semana 1 – Sesión I

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda.	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al certificado.	5 minutos.
Actividad de bienestar.	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica del banco anexo al final de este documento para compartirla en un foro de discusión. Se recomienda utilizar una diferente por semana.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales (Introducción). ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	40 minutos
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el participante lo utilice a su beneficio.	10 minutos.

Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo.	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	45 minutos.
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el participante lo utilice a su beneficio.	10 minutos.

Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo.	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. ○ Cierre de temas. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	40 minutos.
Explicación de la actividad integradora 1. Explicación de la evidencia.	Se explicará a los participantes en qué consiste la actividad integradora 1, la cual se entrega en la semana 1. Se explicará a los participantes en qué consiste la evidencia de manera general, enfocándose en la primera parte, la cual deberán entregar en la semana 2.	10 minutos.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 1 (semana 1).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Este modelo de trabajo está diseñado para impartir un tema diariamente con una actividad al final de cada semana.
2. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
3. Se debe prestar atención a los conceptos básicos de experiencia del cliente y atención al cliente, asegurándose de que se comprendan las diferencias y similitudes entre sí.
4. Se deben enlistar las etapas de la evolución de la atención al cliente y hacer énfasis en las características del cliente.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 2 (semana 1).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. El profesor iniciará la sesión con una breve descripción de la actividad integradora, incitando a sus alumnos a investigar más sobre el tema en fuentes confiables. Esta actividad está diseñada para realizarse en aproximadamente tres horas incluyendo la reflexión final.

2. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
3. Se debe mencionar el concepto de cliente y hacer énfasis en los elementos del servicio al cliente.
4. Se recomienda prestar atención a los beneficios de la CX e invitar a los estudiantes a reflexionar sobre cómo las características del buen servicio ayudan a definir puntos para mejorar la CX.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 3 (semana 1).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Iniciar la clase con una visión general de los conceptos más importantes de los tipos de clientes.
3. Al finalizar la sesión, el docente recordará a los alumnos que su tarea consiste en estudiar y analizar las necesidades de cada cliente, ya que esto sustenta la actividad integradora de esta semana.
4. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 1. Se recomienda exponer la actividad y la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 4 (semana 1).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Organizar una lluvia de ideas con el grupo donde propongan beneficios de la experiencia del cliente y concluyan con la importancia de cada una de las propuestas.
3. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 1.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 5 (semana 1).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.

2. Reforzar y corregir, en caso de ser necesario, las interpretaciones erróneas en la identificación de estrategias en la experiencia al cliente y fortalecer el tema sobre la importancia de la visión de experiencia al cliente.
3. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 1.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la Evidencia.

1. Para poder realizar esta parte, se recomienda que el aprendedor tenga presente los conceptos sobre servicio y atención a clientes, tipos de clientes y estrategias para la creación de mejoras en el servicio al cliente. Dichos conceptos corresponden a los temas 1 al 10.
2. El objetivo de esta evidencia es que el aprendedor revise algunas empresas y seleccione una para analizar el tipo de clientes y sus necesidades, para posteriormente proponer una metodología de mejora.
3. Se recomienda que el docente realice sugerencias a los aprendedores sobre el tipo de empresa con la que van a trabajar, ya que esta les servirá tanto en la evidencia 1 como en la evidencia final.
4. Es importante que el profesor plantee ejemplos para la mejor comprensión de la evidencia 1 y revise las preguntas que los alumnos generen para la entrevista con la empresa.
5. Es imperativo que los alumnos presenten sus resultados frente al grupo para dar retroalimentación grupal.
6. La Evidencia se entrega al finalizar la semana 2.

Semana 2 – Sesión I

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda.	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al certificado.	5 minutos.
Actividad de bienestar.	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica del banco anexo al final de este documento para compartirla en un foro de discusión. Se recomienda utilizar una diferente por semana.	5 minutos.

Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales (Introducción). ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	40 minutos
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el participante lo utilice a su beneficio.	10 minutos.

Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo.	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	45 minutos.
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el participante lo utilice a su beneficio.	10 minutos.

Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo.	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana:	El profesor explicará a los participantes los contenidos con	40 minutos.

<ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. ○ Cierre de temas. 	ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	
Explicación de la actividad integradora 2.	Se explicará a los participantes en qué consiste la actividad integradora 2, la cual deberán entregar en la semana 2.	10 minutos.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 6 (semana 2).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Realizar un ejercicio sobre conexión emocional que los ayude a reflexionar cómo las emociones influyen en las ventas.
3. Revisar los archivos de video e indagar sobre cuáles serían sus propuestas para crear una campaña de marketing emocional.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 7 (semana 2).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. El profesor iniciará la sesión con una breve descripción de la actividad integradora 2, incitando a sus alumnos a investigar más sobre el tema en fuentes confiables. Esta actividad está diseñada para realizarse en aproximadamente tres horas incluyendo la reflexión final.
2. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
3. Revisar a fondo el término **excelencia en la calidad**. Solicitar a los alumnos que identifiquen y mencionen algunos de los factores que influyen en la calidad del servicio.
4. Solicitar a los alumnos que busquen información sobre empresas globales y cuáles son las estrategias que más frecuentemente aplican en la calidad del servicio.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 8 (semana 2).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Iniciar la sesión haciendo preguntas detonantes sobre los principales conceptos que se trabajarán en clase.
3. Planear algún ejercicio para vincular las características del cliente interno con el nivel de calidad de la empresa.
4. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 2. Se recomienda exponer la actividad y explicar los criterios de evaluación.
5. Revisar dudas y avances sobre la evidencia. Se recomienda exponer la actividad y la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 9 (semana 2).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Profundizar en los procesos de atención al cliente y analizar diferentes propuestas para maximizar la experiencia del cliente.
3. Solicitar a los alumnos que comenten sobre algunas experiencias que hayan tenido como clientes y buscar la forma de aprovechar al máximo la experiencia.
4. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 2 y la evidencia.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 10 (semana 2).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Se deben reafirmar los conceptos básicos de atención a clientes, tipos de clientes y nuevas tendencias en el CX.
3. En esta última sesión de la semana se revisan dudas puntuales de la actividad integradora y la evidencia que están por entregarse.

Recordatorio de la entrega de la evidencia.

Semana 3

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda.	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al certificado.	5 minutos.
Actividad de bienestar.	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica del banco anexo al final de este documento para compartirla en un foro de discusión. Se recomienda utilizar una diferente por semana.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales (Introducción). ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	40 minutos
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el participante lo utilice a su beneficio.	10 minutos.

Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Resumen de lo realizado en el bloque previo.	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	45 minutos.

Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el participante lo utilice a su beneficio.	10 minutos.
----------------	--	-------------

Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Resumen de lo realizado en el bloque anterior.	El profesor resumirá de manera dinámica lo realizado en el bloque anterior.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. ○ Cierre de temas. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	45 minutos.
Explicación de la actividad integradora 3. Explicación de la evidencia final.	<p>Se explicará a los participantes en qué consiste la actividad integradora 3, la cual se entrega en la semana 3.</p> <p>Se explicará a los participantes en qué consiste la evidencia final de manera general, la cual deberán entregar en la semana 4.</p>	10 minutos

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 11 (semana 3).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Comentar ejemplos de las veces en las que alguna empresa les proporcionó un producto o servicio que les haya dejado una buena experiencia y comparar sus anécdotas con la información del texto.
3. Diseñar un perfil de cliente de una empresa cuyo producto conozcan muy bien, dando respuesta a las preguntas que se plantean en el tema respecto al perfil del cliente.

Servicio y Experiencia del Cliente

GUÍA PARA EL PROFESOR

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la Actividad integradora de la semana 3.

1. Se deben reafirmar los conceptos relacionados al efecto wow, segmentación de clientes y atención mediante canales digitales.
2. Se pueden mostrar videos en YouTube en los que se ejemplifique el efecto wow.
3. Se recomienda exponer las instrucciones de la actividad y la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.
4. La actividad integradora 3 se entrega en la semana 3.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 12 (semana 3).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. El profesor iniciará la sesión con una breve descripción de la actividad integradora 3, incitando a sus alumnos a investigar más sobre el tema en fuentes confiables. Esta actividad está diseñada para realizarse en aproximadamente tres horas incluyendo la reflexión final.
2. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
3. Solicitar a los aprendedores que compartan las experiencias de compra emocional que hayan tenido, así como la sensación antes, durante y después de la compra.
4. Iniciar un intercambio de puntos de vista respecto a cuáles son los factores que a ellos les han influido para elegir una marca o un producto.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 13 (semana 3).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Pedir a los aprendedores que traten de identificar las diferentes técnicas de atención al cliente que alguna empresa haya aplicado al brindarles un servicio.
3. Solicitar a los aprendedores que compartan qué empresas o marcas han ganado su lealtad como clientes y lo que estas empresas han hecho para ganársela.
4. Al finalizar la sesión, el docente recordará a los alumnos los puntos clave de este tema que sustentan la actividad integradora de esta semana.

Servicio y Experiencia del Cliente

GUÍA PARA EL PROFESOR

5. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 3. Se recomienda exponer la actividad y la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 14 (semana 3).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Iniciar una conversación con los aprendedores para que compartan cuáles son las marcas que siguen en redes sociales y por qué lo hacen.
3. Pedir a los aprendedores que comenten cuáles son las aplicaciones de empresas que han descargado en sus celulares y cuáles son los beneficios que les ofrecen para que decidan darles ese espacio en sus teléfonos.
4. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 3.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 15 (semana 3).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Motivar a los aprendedores a compartir experiencias en las que recuerden haber experimentado el efecto wow como clientes.
3. Invitar a los aprendedores a comentar cómo propiciarían el efecto wow en sus clientes.
4. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 3.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la Evidencia final.

1. Para poder realizar esta parte, se recomienda que el aprendedor tenga las nociones básicas sobre el efecto wow, segmentación de clientes y atención mediante canales digitales, comunidades virtuales, el trayecto del cliente, la personalización del servicio, el manejo de quejas, la retención del cliente y el autoservicio. Dichos conceptos corresponden a los temas 11 al 20.
2. El objetivo de esta evidencia es que el aprendedor logre, con base en la empresa seleccionada en la evidencia, realizar una medición de la calidad en el servicio y proponer

Servicio y Experiencia del Cliente

GUÍA PARA EL PROFESOR

herramientas de gestión de la experiencia del cliente considerando las tendencias del sector.

3. Se recomienda que el profesor realice una serie de sugerencias a los aprendedores acerca de la forma en la que se deben realizar encuestas de medición de la satisfacción y calidad, tanto en el ámbito comercial como en la forma de interpretar sus resultados, así los aprendedores podrán tener una mejor comprensión de los resultados que se esperan de la fase final de su evidencia.
4. Realizar la evaluación de la evidencia entregada en la semana 2 con base en los criterios de la rúbrica y proporcionar la retroalimentación del entregable. Se recomienda que el profesor haga énfasis en las fortalezas del aprendedor en su propuesta para agregar valor al producto o servicio de la empresa y generar un efecto wow.
5. Explicar detalladamente los criterios de evaluación y la rúbrica.
6. La evidencia final se entrega en la semana 4.

Semana 4

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda.	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al certificado.	5 minutos.
Actividad de bienestar.	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica del banco anexo al final de este documento para compartirla en un foro de discusión. Se recomienda utilizar una diferente por semana.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación en contextos reales (Introducción). ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	40 minutos
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el	10 minutos.

	participante lo utilice a su beneficio.	
--	---	--

Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Resumen de lo realizado en el bloque anterior.	El profesor resumirá de manera dinámica lo realizado en el bloque anterior.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	45 minutos.
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el participante lo utilice a su beneficio.	10 minutos.

Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Resumen de lo realizado en el bloque anterior.	El profesor resumirá de manera dinámica lo realizado en el bloque anterior.	5 minutos.
Desarrollo del tema de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Explicación del tema de la semana con ejemplos prácticos. ○ Cierre de temas. 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	45 minutos.
Explicación de la actividad integradora 4. Recordatorio de entrega de la evidencia. Recordatorio del examen final.	Se explicará a los participantes en qué consiste la actividad integradora 4, la cual deberán entregar en la semana 4.	10 minutos.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 16 (semana 4).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Iniciar una conversación con los aprendedores para tratar de identificar cuáles son los pasos de su trayecto como clientes en sus empresas favoritas.
3. Intercambiar puntos de vista para saber si hay semejanzas y diferencias entre sus propios trayectos y los de sus compañeros.
4. Tratar de concluir si sus empresas favoritas planean el trayecto del cliente o lo dejan al azar.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 17 (semana 4).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Iniciar la sesión con una breve descripción de la actividad integradora 4:
 - a. Se deben reafirmar los conceptos de comunidades virtuales, el trayecto del cliente, la personalización del servicio, el manejo de quejas, la retención del cliente y el autoservicio.
 - b. Se pueden mostrar videos sobre cómo se diseña el trayecto del cliente.
 - c. Se recomienda exponer las instrucciones de la actividad y la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.
 - d. La actividad integradora 4 se entrega en la semana 4.
2. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
3. Invitar a los aprendedores a aportar ejemplos en los que es indispensable calcular el retorno de la inversión.
4. Solicitar a los alumnos que comenten si al elegir un producto o servicio prefieren tener a su disposición un número ilimitado de opciones o si consideran que es más efectivo que las empresas limiten sus opciones a dos o tres que coincidan más con su perfil y sus requerimientos.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 18 (semana 4).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Iniciar una conversación entre los aprendedores para que compartan las diferentes formas en las que las empresas “escuchan” a sus clientes a través de sus redes sociales.
3. Pedirles también que compartan cuáles son las herramientas digitales que utilizan más frecuentemente para resolver de manera *online* algún problema o duda con sus compras.
4. Al finalizar la sesión, el docente recordará a los alumnos los puntos que sustentan la actividad integradora de esta semana.
5. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 4. Se recomienda exponer la actividad y la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 19 (semana 4).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Pedir a los aprendedores que compartan sus experiencias negativas en sus compras de productos o servicios y qué fue lo que hicieron al respecto.
3. Tratar de llegar a un consenso sobre si una empresa que te ha causado una insatisfacción puede recuperar tu lealtad como cliente y qué tendría que hacer para lograrlo.
4. Revisar dudas y avances sobre la actividad integradora 4 y la evidencia.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 20 (semana 4).

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

Servicio y Experiencia del Cliente

1. En cada tema se dará una breve explicación y se reforzará con experiencias propias del docente.
2. Pedir a los aprendedores que compartan sus experiencias utilizando los diferentes canales de autoservicio que tienen las empresas en las que realizan alguna compra.
3. Deberán compartir también si los autoservicios mencionados les brindaron una atención personalizada o el trato fue impersonal, así como sus impresiones como clientes.

Recordatorio de la entrega de la evidencia final.

Recordatorio del examen final.

Anexo 1. Rúbricas de Evidencias

Evidencia

Evidencia

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100% - 86%	Competente 85% - 70%	Aún sin desarrollar la competencia 69% - 0%	
1. Selecciona una empresa con las características solicitadas.	10 – 9 puntos Identifica una empresa de tu interés que cumpla con todas las características solicitadas: <ul style="list-style-type: none"> El establecimien 	8 – 7 puntos Identifica una empresa de tu interés que cumpla al menos con tres de las características solicitadas: <ul style="list-style-type: none"> El establecimiento 	6 – 0 puntos Identifica una empresa de tu interés que cumpla al menos con dos de las características solicitadas: <ul style="list-style-type: none"> El establecimiento 	10

	<p>to tiene que ser de tu localidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe contar con seis empleados. • Debe contar con diferentes medios de comunicación . • Debe tener la aprobación y apoyo del negocio. 	<p>tiene que ser de tu localidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe contar con seis empleados. • Debe contar con diferentes medios de comunicación. • Debe tener la aprobación y apoyo del negocio. 	<p>tiene que ser de tu localidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe contar con seis empleados. • Debe contar con diferentes medios de comunicación. • Debe tener la aprobación y apoyo del negocio. 	
2. Análisis de la empresa por medio de entrevistas y observaciones.	<p>40 – 30 puntos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa una entrevista con el encargado del lugar para elegir las preguntas clave para las entrevistas con los empleados. 2. Diseña por lo menos 10 preguntas relacionadas con tu propuesta. 3. Realiza por lo menos cinco entrevistas a empleados. 4. Desarrolla dos o más observaciones en días y horarios 	<p>29 – 19 puntos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa una entrevista con el encargado del lugar para elegir las preguntas clave para las entrevistas con los empleados. 2. Diseña por lo menos ocho preguntas relacionadas con tu propuesta. 3. Realiza por lo menos tres entrevistas a empleados. 4. Desarrolla dos o más observaciones en días y horarios diferentes para analizar las áreas problemáticas y registra de forma 	<p>18 – 0 puntos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa una entrevista con el encargado del lugar para elegir las preguntas clave para las entrevistas con los empleados. 2. Diseña por lo menos cinco preguntas relacionadas con tu propuesta. 3. Realiza por lo menos dos entrevistas a empleados. 4. Desarrolla observaciones, pero no son claras ni específicas. Además, no registra de forma detallada dichas observaciones. 	<p>40</p>

	diferentes para analizar las áreas problemáticas y registra de forma detallada dichas observaciones.	detallada dichas observaciones.		
3. Realiza una propuesta para mejorar la atención al cliente.	<p>40 - 30 puntos</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza una propuesta detallada de una metodología adecuada para el tipo de empresa con el que se está trabajando. La metodología debe estar basada en el análisis de la empresa. La propuesta considera tres o más <i>touchpoint</i> en la experiencia del cliente. La propuesta debe considerar dos o más estrategias de atención al cliente. 	<p>29 - 19 puntos</p> <ol style="list-style-type: none"> Realiza una propuesta de una metodología adecuada para el tipo de empresa con el que se está trabajando. La metodología debe estar basada en el análisis de la empresa. La propuesta considera dos <i>touchpoint</i> en la experiencia del cliente. La propuesta considera dos estrategias de atención al cliente. 	<p>18 - 0 puntos</p> <ol style="list-style-type: none"> Realiza una propuesta de metodología sencilla para el tipo de empresa con el que se está trabajando. La metodología debe estar basada en el análisis de la empresa. La propuesta considera un <i>touchpoint</i> en la experiencia del cliente. La propuesta debe considerar una estrategia de atención al cliente. 	40
	10 - 8 puntos	7 - 4 puntos	3 - 0 puntos	

4. Conclusiones	Argumenta y sintetiza conforme a la explicación del tema.	Presenta opiniones sin fundamento.	Presenta solo un resumen del tema. Su contenido es ambiguo.	10
Total				10 0 %

Evidencia final

	Nivel de desempeño			
Criterios de evaluación	Altamente competente 100% - 86%	Competente 85% - 70%	Aún sin desarrollar la competencia 69% - 0%	%
1. Identifica el perfil del cliente.	20 – 17 puntos Identifica el perfil de clientes de la empresa para conocer los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué lo motiva? ¿Qué lo frustra? ¿Qué recomendaciones escucha? ¿Qué piensa y siente? ¿Qué ve? 	16 – 12 puntos Identifica el perfil de clientes de la empresa para conocer al menos cuatro de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué lo motiva? ¿Qué lo frustra? ¿Qué recomendaciones escucha? 	11 – 0 puntos Identifica el perfil de clientes de la empresa para conocer tres o menos de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué lo motiva? ¿Qué lo frustra? ¿Qué recomendaciones escucha? ¿Qué piensa y siente? ¿Qué ve? ¿Qué dice y hace? 	20

Servicio y Experiencia del Cliente

GUÍA PARA EL PROFESOR

	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué dice y hace? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué piensa y siente? ¿Qué ve? ¿Qué dice y hace? 		
2. Realiza una encuesta.	<p>20 – 17 puntos</p> <p>Realiza una encuesta de al menos 10 preguntas con el fin de conocer la percepción del servicio de la empresa elegida, utilizando la técnica de interrogación con preguntas cerradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> La encuesta tiene en cuenta de manera correcta las 5 fases del trayecto del cliente. Se aplica la encuesta al menos a 10 clientes de la empresa. 	<p>16 – 12 puntos</p> <p>Realiza una encuesta de al menos 7 preguntas con el fin de conocer la percepción del servicio de la empresa elegida, utilizando la técnica de interrogación con preguntas cerradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> La encuesta tiene en cuenta de manera correcta al menos 3 de las 5 fases del trayecto del cliente. 	<p>11 – 0 puntos</p> <p>Realiza una encuesta de 6 preguntas o menos con el fin de conocer la percepción del servicio de la empresa elegida, utilizando la técnica de interrogación con preguntas cerradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> La encuesta tiene en cuenta de manera correcta al menos 2 de las 5 fases del trayecto del cliente. Se aplica la encuesta a 7 clientes o menos. 	20

		<ul style="list-style-type: none"> Se aplica la encuesta a al menos a 8 clientes de la empresa. 		
3. Realiza una propuesta de valor.	30 - 26 puntos	25- 18 puntos	18 – 0 puntos	30
	<p>Realiza una propuesta para agregar valor y elevar la calidad del producto o el servicio de la empresa, basándose en el perfil del cliente y en los resultados de la encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> La propuesta considera los cinco aspectos básicos del efecto wow. La propuesta considera dos o más de las tendencias actuales de autoservicio. 	<p>Realiza una propuesta para agregar valor y elevar la calidad del producto o el servicio de la empresa, pero no considera el perfil del cliente ni los resultados de la encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> La propuesta considera al menos tres de los cinco aspectos básicos del efecto wow. La propuesta 	<p>Realiza una propuesta que agrega valor, pero no aumenta la calidad del producto o el servicio de la empresa sin tener en cuenta el perfil del cliente ni los resultados de la encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> La propuesta considera dos o menos de los cinco aspectos básicos del efecto wow. La propuesta no considera las tendencias actuales de autoservicio. 	

		considere al menos una de las tendencias actuales de autoser-vicio.		
4. Mecanismo de atención a quejas y retención de clientes.	20 – 18 puntos La propuesta incluye un mecanismo virtual para atención de quejas y retención de clientes, tomando en cuenta los seis pasos para la atención de quejas. La propuesta incluye una estrategia de fidelización bien planteada.	17 – 15 puntos La propuesta incluye un mecanismo virtual para atención de quejas y retención de clientes, tomando en cuenta cuatro de los seis pasos para la atención de quejas. La propuesta incluye una estrategia de fidelización planteada de manera regular.	14 – 0 puntos La propuesta incluye un mecanismo virtual para atención de quejas y retención de clientes, tomando en cuenta tres o menos de los seis pasos para la atención de quejas. La propuesta no incluye una estrategia de fidelización o se plantea de manera incorrecta.	20
5. Conclusiones	10 – 8 puntos Argumenta y sintetiza conforme a la explicación del tema.	7 – 4 puntos Presenta opiniones sin fundamento.	3 – 0 puntos Presenta solo un resumen del tema. Su contenido es ambiguo.	10
Total				100%

Banco de prácticas de bienestar

Práctica 1

Nombre de la práctica	Un momento para respirar.
Descripción de la práctica	Aprender a respirar por la nariz y a tranquilizar tu mente.
Palabras clave	Fortalezas de carácter y autorregulación.
Instrucciones para el aprendiz	<p>La autorregulación, también percibida como control, es una fortaleza de carácter muy importante dentro de la psicología positiva. Este concepto implica regular lo que uno siente y hace, ser disciplinado, así como mantener un control sobre los apetitos y, especialmente, sobre las emociones.</p> <p>En la actualidad vivimos situaciones muy estresantes que provocan que nuestra reacción instintiva y natural ante ellas sea estallar en ira. Sin embargo, las consecuencias de este comportamiento no solo se quedan en nosotros, sino que también pueden llegar a afectar a terceros.</p> <p>A continuación, se presenta un ejercicio que te ayudará a cultivar la fortaleza de autorregulación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toma dos minutos de tu tiempo, siéntate en un lugar cómodo, donde no haya mucho ruido que te pueda distraer. 2. Escucha música de relajación (crea tu propio ambiente de meditación). 3. Comienza a respirar y exhalar por la nariz. <p>Trata de que tu respiración y exhalación duren el mismo tiempo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Fija tu mente en tu respiración, en cómo entra y sale el aire de tu cuerpo. Así durante dos minutos.

	<p>Te recomendamos que si durante este periodo algún pensamiento (olvidé algo en la oficina, más tarde tengo que hacer tal actividad, etc.) llega a tu mente, solo déjalo pasar y regresa a la concentración en tu respiración.</p> <p>Al finalizar los dos minutos sentirás paz en tu ser. Comienza a hacer este ejercicio de respiración y meditación todos los días y poco a poco ve aumentando los minutos de este.</p>
Fuente	Conferencia Rosalinda Ballesteros.

Práctica 2

Nombre de la práctica	Fomentando la atención plena.
Descripción de la práctica	Llevarás a cabo breves ejercicios de meditación para fomentar la atención plena en tus actividades diarias.
Palabras clave	Atención plena, fortalezas de carácter y autorregulación.
Instrucciones para el aprendiz	<p>La meditación es una herramienta que ayuda a mejorar el desempeño de cualquier persona, ya que fomenta el desarrollo de la atención plena en una sola actividad. Para fomentar la atención plena y lograr cada vez más estar en una zona de concentración mientras realizas tus actividades cotidianas, puedes llevar a cabo los siguientes ejercicios de meditación:</p> <p>Encuentra en algún momento del día cinco minutos para ti, siéntate en un lugar cómodo, donde no tengas distracciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haz tres respiraciones profundas por la nariz y exhala por la nariz. 2. Comienza a hacer un repaso de tu día, de lo que más te acuerdes, por ejemplo, te levantaste, ¿qué hiciste?, ¿desayunaste?, ¿te bañaste?, ¿diste los buenos días?, etcétera. Si desayunaste, ¿qué fue lo que desayunaste, ¿te gustó?, ¿tomaste tu alimento despacio o apurado? Si estabas apurado, ¿qué era lo que te tenía en esa situación? 3. Sigue meditando en lo que te acuerdes: ¿te molestaste con alguien?, ¿por qué?, ¿qué fue lo que pasó?, ¿crees que era posible haber reaccionado de alguna manera más pacífica?

Servicio y Experiencia del Cliente

GUÍA PARA EL PROFESOR

	Con este ejercicio te darás cuenta de que reaccionamos o hacemos cosas de manera automática. Algunas veces si estamos más conscientes y presentes, podemos tener otra actitud sin que alguna situación nos afecte demasiado.
Fuente	Eby, D. (s.f.). <i>Creativity and Flow Psychology</i> . Recuperado de http://talentdevelop.com/articles/Page8.html http://talentdevelop.com/articles/Page8.html

Práctica 3

Nombre de la práctica	Experiencias difíciles.
Descripción de la práctica	En esta práctica podrás analizar las estrategias que seguiste para afrontar problemáticas y cómo aprendiste de tales sucesos.
Palabras clave	Resiliencia.
Instrucciones para el aprendedor	<p>Todos hemos pasado por situaciones complejas, no solo en lo laboral, sino también en el ámbito familiar y personal. La manera en que enfrentamos dichos obstáculos es muy diferente, algunas personas continúan con su vida sin problema alguno, a otras tantas se les complica esa transición, pero también hay quienes no pueden sobreponerse a las experiencias difíciles.</p> <p>La resiliencia es la capacidad de reponerse tras la adversidad, de recuperarse después de vivir experiencias difíciles, dolorosas o traumáticas. Para algunos la resiliencia implica no solo salir adelante después de una situación muy dura, sino incluso crecer o ser</p>

	<p>mejor a raíz de esta experiencia.</p> <p>(Tarragona, 2012)</p> <p>La siguiente práctica te ayudará a fomentar esta importante cualidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crea una tabla con tres columnas y cinco filas. 2. En la primera columna escribe un evento difícil o desagradable al que te hayas enfrentado en tu vida. 3. En la segunda columna menciona cuáles son tus creencias sobre esa adversidad. 4. En la tercera columna describe las consecuencias que tiene esa creencia. 5. Cuando termines, lee toda la tabla y reflexiona sobre cómo te ha cambiado cada evento y cómo lo enfrentaste. 6. Escribe al final cómo enfrentarías cada evento hoy en día.
Fuente	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología ABC. • Fundamentos de psicología positiva.

Práctica 4

Nombre de la práctica	Concentrarse en lo positivo.
Descripción de la práctica	Analizarás sucesos que te hayan ocurrido recientemente, buscando orientar el análisis hacia las consecuencias positivas.
Palabras clave	Resiliencia y esperanza.
Instrucciones para el aprendiz	<p>¿Qué es lo primero que piensas cuando recibes una noticia inesperada? O bien, ¿qué te imaginas cuando un acontecimiento complejo se presenta ante ti?</p> <p>La mayoría de las personas automáticamente se concentra en el peor</p>

	<p>de los escenarios independientemente del tipo de noticia que reciban. Seligman (2011) sugiere hacer un breve ejercicio para fomentar la resiliencia y la esperanza con base en la premisa antes señalada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piensa en una noticia reciente que hayas recibido y que creas es negativa para ti. 2. Luego de analizarla, haz una tabla con tres columnas. En la primera señala cuál sería el peor de los escenarios posibles que pudieran resultar de esa noticia; en la segunda columna señala cuál sería el mejor de los escenarios posibles, y en la última, cuál es el escenario que realmente tiene mayor probabilidad de ocurrir. 3. Reflexiona sobre los tres escenarios, ¿cómo enfrentarías cada uno de ellos? <p>Procura repetir este ejercicio cada vez que sientas que te enfrentas a una situación complicada. Hacerlo te dará perspectiva y te ayudará a cultivar tu resiliencia.</p>
Fuente	<p>Seligman, M. (2011). <i>Building Resilience</i>. Recuperado de https://hbr.org/2011/04/building-resilience</p>

Práctica 5

Nombre de la práctica	Crecimiento postraumático.
Descripción de la práctica	En esta práctica harás un recuento de las situaciones difíciles a las que te has enfrentado y reflexionarás sobre lo positivo que surgió de ellas.
Palabras clave	Resiliencia.
Instrucciones para el aprendedor	La resiliencia es la capacidad de reponerse tras la adversidad, de

	<p>recuperarse después de vivir experiencias difíciles, dolorosas o traumáticas. Para algunos la resiliencia implica no solo salir adelante después de una situación muy dura, sino incluso crecer o ser mejor a raíz de esta experiencia.</p> <p>(Tarragona, 2012)</p> <p>La siguiente práctica te ayudará a fomentar esta importante cualidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escribe acerca de un momento en el que enfrentaste una adversidad significativa o pérdida. 2. Primero escribe acerca de las puertas que se te cerraron debido a esa adversidad o pérdida, ¿qué perdiste? 3. Después escribe acerca de las puertas que se abrieron al término o como secuela de esa adversidad o pérdida. 4. ¿Hay nuevas maneras de actuar, pensar o relacionarse que son más probables de suceder ahora?
<p>Fuente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro A Primer in Positive Psychology de Christopher Peterson.

Práctica 6

<p>Nombre de la práctica</p>	<p>La mejor versión de ti mismo.</p>
-------------------------------------	--------------------------------------

Descripción de la práctica	Escribe acerca de la mejor versión posible de ti mismo durante al menos 20 minutos.
Palabras clave	Emociones positivas, fortalezas de carácter, autorregulación y esperanza.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Imagina que dentro de 20 años has crecido en todas las áreas o maneras que te gustaría crecer y las cosas te han salido tan bien como te las imaginaste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es esa mejor versión de ti mismo? • ¿Qué hace él o ella cotidianamente? • ¿Qué dicen los demás acerca de él o ella? <p>No es necesario que compartas este escrito, ya que el objetivo de esta reflexión es enfocarse en la experiencia que viviste mientras reflexionabas en esa mejor versión posible de ti mismo.</p>
Fuente	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro A Primer in Positive Psychology de Christopher Peterson.

Práctica 7

Nombre de la práctica	Obtener lo que quieres.
Descripción de la práctica	Reflexionarás sobre alguna meta que desees alcanzar y propondrás una forma de conseguirla.
Palabras clave	Logro, involucramiento, fortalezas de carácter, esperanza, autorregulación, metas y objetivos a largo plazo.
Instrucciones para el aprendiz	Tener una idea clara de lo que desees lograr a corto, mediano y largo plazo es de suma importancia, pues te ayuda a seguir un camino trazado previamente. Para que

	<p>puedas generar esta guía, responde las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué quieres lograr? Al trazar tu meta, procura que esta sea específica, medible, alineada, realista, retadora y con una fecha para lograrla. Piensa en algo y utiliza el método SMART para definirla. 2. ¿Qué te impide que lo tengas en este momento? 3. ¿Qué sufrimiento estás experimentando en tu vida por no tenerlo en este momento? 4. ¿Qué placer, involucramiento, relación, significado o logro tendrías en tu vida si tuvieras eso en este momento? 5. ¿Qué hábitos te detienen o no te dejan avanzar hacia eso que quieres? 6. ¿Qué nuevos hábitos podrías generar para ayudarte a obtener lo que quieres? 7. ¿Qué dos cosas podrías hacer para romper con los hábitos que no te permiten avanzar hacia lo que quieres y generar hábitos nuevos? 8. ¿Te comprometes a hacer esas dos cosas? Si es así, ¿cuándo las harás? <p>Escribe tus resultados en un sitio donde puedas verlos constantemente.</p>
<p>Fuente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro A Primer in Positive Psychology de Christopher Peterson.

Práctica 8

<p>Nombre de la práctica</p>	<p>Felicidad en el trabajo.</p>
<p>Descripción de la práctica</p>	<p>Reflexionarás sobre las distintas dimensiones de tu vida cotidiana,</p>

Servicio y Experiencia del Cliente

GUÍA PARA EL PROFESOR

	enfocando el análisis a cómo fomentar un estado de ánimo y relaciones positivas en el ámbito laboral.
Palabras clave	Involucramiento, emociones positivas y relaciones positivas.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Elegir conscientemente maneras de incrementar la felicidad en el trabajo puede hacer la diferencia en cómo nosotros nos sentimos y qué tan bien nos desempeñamos. En lugar de quejarnos del trabajo, ¿por qué no pensar en cómo podemos obtener mayor felicidad de lo que hacemos?</p> <p>Estar más involucrados en lo que hacemos contribuye a nuestra felicidad y bienestar y nos lleva a un mejor desempeño y productividad. A manera de reflexión, responde las siguientes preguntas que están enfocadas a distintas dimensiones de tu vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar: ¿Cómo estoy apoyando a mis colaboradores, compañeros, líderes, proveedores y clientes? • Relaciones: ¿Cómo puedo mejorar mis relaciones en el trabajo?, ¿cómo logro un balance entre la vida laboral y familiar? • Ejercicio: ¿Cómo puedo integrar la actividad física dentro de mis actividades diarias?, ¿cómo me aseguro de que estoy comiendo bien y descansando lo suficiente? • Conciencia: ¿Cómo puedo construir momentos de atención plena en mi día laboral? • Ensayo: ¿Qué habilidades estoy construyendo?, ¿qué cosas nuevas he experimentado? • Dirección: ¿Cuáles son mis metas laborales hoy, esta semana, este año?, ¿cómo caben y contribuyen estas con mis metas de vida y me ayudan a desarrollar mis competencias en la construcción

	<p>de mis relaciones y cómo contribuyo con lo anterior a ayudar a otros?, ¿cómo se pueden alinear mis metas laborales con las de mi equipo y la organización?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resiliencia: ¿Cuáles son mis tácticas para lidiar con los retos difíciles en el trabajo?, ¿me estoy enfocando en lo que puedo controlar?, ¿necesito pedir ayuda a otros?, ¿hay alguien a mi alrededor que requiere de mi ayuda? • Emoción: ¿Qué cosas, aunque sean pequeñas, puedo encontrar que me pueden hacer sentir bien en mi trabajo hoy?, ¿qué me ha hecho sonreír?
Fuente	Tomado del catálogo de actividades para profesores.

Práctica 9

Nombre de la práctica	Interacciones positivas.
Descripción de la práctica	Reflexionarás sobre las cualidades positivas que aprecias de las personas con las que interactúas diariamente.
Palabras clave	Relaciones positivas.
Instrucciones para el aprendedor	<p>Puedes obtener mayor gozo de los momentos que compartes con tus colegas si te tomas el tiempo para pensar en lo que valoras y aprecias de ellos. Diversas investigaciones muestran que enfocarse en lo positivo que sucede diariamente ayuda a incrementar nuestra felicidad y lo mismo aplica a todas nuestras relaciones cercanas.</p> <p>El psicólogo John Gottman sugiere que, para tener relaciones felices con alguna persona, es necesario aspirar a tener cinco interacciones positivas por cada interacción negativa que se tenga con ella. Enfócate en tus compañeros y/o colegas y piensa en las siguientes</p>

	<p>preguntas. En cada caso, anota ejemplos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué te atrajo de tus compañeros cuando se conocieron? 2. ¿Qué cosas han disfrutado al hacerlas juntos? 3. ¿Qué cosas realmente aprecias de ellos en este momento? 4. ¿Cuáles son sus fortalezas? <p>Ahora, cuando estés con tus compañeros, lo más importante es que te tomes el tiempo para darte cuenta y reconocer estas cualidades, sus fortalezas, las cosas que ellos hacen que realmente aprecies, así como los momentos agradables que han compartido.</p> <p>Piensa en estas declaraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Realmente me encanta cuando ellos...” • “Son tan buenos para...” • “Viéndolos hacer..., me recuerda ese fantástico día cuando nosotros...” <p>Aunque realizar dicho análisis con todas las personas que conoces resulta poco práctico, puedes usar los mismos principios para mejorar tus relaciones en general. Por ejemplo, antes de pasar tiempo con alguien, tómate un momento para pensar en aquellas cosas que te gustan, aprecias o admiras de esa persona o cómo te hacen sentir bien. Asimismo, después de pasar tiempo con esa persona, piensa en las cosas que apreciaste o lo que disfrutaste del tiempo que pasaron juntos.</p>
<p>Fuente</p>	<p>Basado en el catálogo de actividades para profesores.</p>

Práctica 10

Servicio y Experiencia del Cliente
GUÍA PARA EL PROFESOR

Nombre de la práctica	Tus fortalezas en los ojos del otro.
Descripción de la práctica	En la práctica podrás reflexionar sobre la percepción que otros tienen sobre tus fortalezas de carácter.
Palabras clave	Fortalezas de carácter.
Instrucciones para el aprendedor	<p>¿Recuerdas alguna ocasión en la que hablaste con algún colega y este te reveló algo positivo que piensa de ti? Cuando esto ocurre, usualmente deja huella en nuestros comportamientos y acciones, pues nos damos cuenta de que las personas tienen percepciones sobre nuestras fortalezas que nosotros mismos no vislumbramos. Haz lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piensa sobre alguna vez que algún compañero de trabajo te compartió lo que piensa de ti y que te haya sorprendido. 2. Piensa, ¿qué fue lo que te llamó más la atención?, ¿qué fortalezas vio en ti que pensaste no tenías tan desarrolladas? 3. Por último, señala en un texto por qué consideras que esta revelación te causó tanto impacto, así como la manera en que te ayudó a cultivar tus fortalezas de carácter.
Fuente	<p>Niemic, R. (2016). <i>How to Assess Your Strengths: 5 Tactics for Self-Growth</i>. Recuperado de https://www.psychologytoday.com/blog/what-matters-most/201603/how-assess-your-strengths-5-tactics-self-growth?platform=hootsuite</p>

Práctica 11

Nombre de la práctica	Plantea tus objetivos como metas de aproximación y replantea tus metas de evitación.
Descripción de la práctica	Con base en lo que plantea Grenville (2012), en la práctica podrás definir

	diferentes tipos de metas y encontrar la mejor manera de conseguirlas.
Palabras clave	Objetivos, metas y planes.
Instrucciones para el aprendiz	<p>La autora Bridget Grenville-Cleave (2012) comenta que en el establecimiento de metas es importante distinguir los tipos de metas que hay. Ella menciona dos:</p> <p>1. Metas de aproximación (approach): son las metas con resultados positivos (deseables, placenteros, benéficos o que nos gustaría tener) y hacia las cuales trabajamos.</p> <p>2. Metas de evitación (avoidance): son las metas con resultados negativos (indeseables, dolorosos, dañinos o que nos disgustan) y en las cuales trabajamos para evitarlas.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Meta de aproximación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser más eficiente. • Ser amigable y extrovertido en las reuniones. • Asumir el rol de líder en el trabajo. <p>Meta de evitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar de aplazar. • Dejar de ser tan tímido en las reuniones. • No pasar desapercibido en el trabajo. <p>Las investigaciones que se han realizado respecto a estos tipos de metas muestran que perseguir metas de evitación resulta en un detrimento del bienestar. Por otro lado, estos descubrimientos sugieren que el establecer metas de aproximación o replantear las metas de evitación es benéfico.</p> <p>Reflexiona:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de metas te has planteado tú? • ¿Hay algunas metas que puedas replantear en una forma más positiva? • ¿Cuándo las tendrás listas?
Fuente	Grenville, B. (2012). <i>GOAL-SETTING SECRETS</i> . Recuperado de http://positivepsychologynews.com/news/bridget-grenville-cleave/2012013120696