DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Experiencia de sus clientes: mejorarla desde lo que ya funciona

Módulo adaptativo | ~20 min

La mayoría de los proyectos de mejora empiezan por la lista de lo que no va bien, y el equipo sale desanimado, impulsado por una inquietud que decae en cuanto baja la presión. Este módulo enseña el giro que propone la indagación apreciativa, creada por David Cooperrider: partir de lo que ya funciona para construir la experiencia del cliente de mañana. Un método en cinco etapas, ilustrado de principio a fin con un mismo caso, que puede ponerse en marcha con un simple taller de dos horas.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Comprender por qué un cambio impulsado por la inquietud pierde fuerza y qué cambia un punto de partida apreciativo.

02 Recorrer las cinco etapas del método —Definición, Descubrimiento, Visión, Decisión, Despliegue— con un tema del equipo.

03 Formular preguntas apreciativas que orienten al equipo hacia sus éxitos, ya que un equipo piensa en la dirección que marca la pregunta.

04 Poner en marcha el método en su ámbito, como mánager o colaborador, con un simple taller de dos horas.

PÚBLICO DESTINATARIO

Mánagers y equipos al servicio de clientes, usuarios o beneficiarios que quieren mejorar la experiencia que ofrecen.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1 **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.

2 **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.

3 **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.

4 **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.

5 **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Indagación apreciativa / Appreciative Inquiry (David Cooperrider, con Suresh Srivastva, Case Western Reserve University, 1987)
- Ciclo de las 5D: Definición, Descubrimiento, Devenir, Decisión, Despliegue (adaptado del ciclo 4D/5D de Cooperrider & Whitney)
- Entrevista apreciativa por parejas: práctica canónica de la Appreciative Inquiry, fase de Descubrimiento (Discovery)
- Preguntas tipo de Descubrimiento/Devenir y formato «taller de 2 horas para empezar»: método Afthonios

FUENTES Y REFERENCIAS

- Cooperrider & Srivastva, «Appreciative Inquiry in Organizational Life», 1987, Case Western Reserve University: origen del enfoque
- British Airways: caso del equipaje perdido reformulado como «experiencia de llegada excepcional» (Whitney & Trosten-Bloom, The Power of Appreciative Inquiry, Berrett-Koehler, 2003)
- Construccionismo social, inspirado en Kenneth Gergen
- Stouten, Rousseau & De Cremer (2018): síntesis de los factores de éxito del cambio

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 13 de octubre de 2026