



NOMBRE DE LA MATERIA
Telecomunicaciones

NOMBRE DEL DOCENTE
Edwin Celestino García Alcocer

NOMBRE DEL TRABAJO
Actividad 2 - Reporte

NOMBRE DEL ALUMNO
Alejandro Guevara de Luna

UNIDAD
5

FECHA Y LUGAR
25 de noviembre del 2022
Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga





Telefonía: 5.1 Principios de telefonía: características, ancho banda...

La telefonía móvil, también llamada telefonía celular, básicamente está formada por dos grandes partes: una red de comunicaciones y los terminales que permiten el acceso a dicha red.

La telefonía móvil de hoy en día se ha convertido en un instrumento muy útil debido a la fácil comunicación entre personas.

Los celulares cuentan con distintas aplicaciones que pueden facilitar diversas labores digitales.

El teléfono móvil es un dispositivo inalámbrico electrónico para acceder y utilizar los servicios de la red de telefonía móvil. Se denomina también celular en la mayoría de países latinoamericanos debido a que el servicio funciona mediante una red de celdas, donde cada antena repetidora de señal es una célula, si bien también existen redes telefónicas móviles.

La comunicación telefónica es posible gracias a la interconexión entre centrales móviles y públicas. Según las bandas o frecuencias en las que opera el móvil, podrá funcionar en una parte u otra del mundo.





5.2 Características de la comunicación telefónica

El teléfono es el instrumento de trabajo más utilizada por el profesional de la atención al cliente y este debe conocer tanto los elementos que condicionan la comunicación telefónica, como las técnicas y estrategias para llegar con eficacia y eficiencia al interlocutor.

Con mucha frecuencia, el primer contacto con el cliente se hace a través de la línea telefónica, y si ese primer contacto no es satisfactorio o adecuado, es muy probable que no se presente una segunda oportunidad de captar al cliente.

Independientemente de que se trate de un primer contacto o de contactos superiores lo cierto es que el teléfono, en multitud de ocasiones, es el instrumento más adecuado tanto para el cliente como para el profesional.

El teléfono resulta de gran utilidad cuando se trata de consultas puntuales, de respuesta concreta breve y libre de interpretaciones subjetivas: la localización de un determinado servicio, un número de teléfono, los plazos de presentación de un documento.





5.3 Operación de un conmutador telefónico

Definiciones:

- Es una definición práctica, un conmutador, hablando de telefonía es una caja controladora de líneas telefónicas.
- Una definición más científica, un conmutador es un dispositivo que encamina y dirige de forma ordenada, líneas eléctricas, de gases e incluso fluidos a diferentes salidas.

Tipos de conmutador

- Conmutadores multilinea, un sistema con hasta 65 teléfonos para brindar atención de llamadas multilineas.
- Un PBX o PABX son conmutadores que soportan desde 30 hasta 70 mil líneas. Los PBX tienen la ventaja añadida de manejar voz y datos así como conectividad de redes LAN, telefonía inalámbrica y servicios de información.
- Centrales telefónicas, es el concepto más complejo y es concebido para multinacionales y grandes empresas, cuyas centrales manejan tráfico de voz mayor a 10 mil líneas telefónicas.





5.4 Jerarquía general del sistema telefónico

Dentro de la definición de una red telefónica aparece el concepto de red troncal, cuya definición es: aquella red que conecta diferentes equipos de conmutación. La conexión consiste básicamente de rutas, es decir grupos de circuitos telefónicos, donde cada uno se conoce como troncal.

Una red puede estructurarse jerárquicamente de la siguiente manera:

- Centro local: Agrupa los abonados individuales de un área determinado
- Centro primario: Es una central local que se promueve para manejar el tráfico desde y hacia las centrales locales.
- Centro secundario: Es un centro primario que permite interconectar otros centros primarios entre sí.
- Centro terciario: Agrupa o interconecta centros secundarios
- Centro cuaternario: Es aquel que permite el intercambio de tráfico entre terciarios.





5.5 Teléfono privado.

PBX es un conmutador telefónico privado que se instala en un lugar de negocio para facilitar la comunicación entre las personas dentro de la organización al tiempo que permite el acceso a suficientes líneas telefónicas externas.

Llamadas tradicionales PBX entrantes: Los sistemas de PBX permiten la transferencia de llamadas desde la red telefónica pública conmutada a una red privada conmutada. Las llamadas a las líneas entrantes se enrutan a través de un sistema de conmutación privado a un teléfono con número privado dentro de un sistema privado.

Llamadas tradicionales PBX salientes: Los teléfonos internos en una red PBX introducen un código por lo general 0 a 7, para acceder a una línea externa. Una vez que la línea privada está conectada a una línea externa, el usuario puede hacer la llamada normalmente.

