

**Parte 1: Buenas prácticas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Buenas prácticas** | **¿Por qué es importante?** | **Formas de llevar a cabo la mejor práctica** |
| **Comunicarse entre sí** | **Para la fluidez en el trabajo, esto también hace ameno el ambiente y pues mientras este más tranquilo y relajado el lugar donde estemos mejor nos desenvolvemos** | **Preguntando a los compañeros si conocen formas de resolver un problema de laguna manera más sencilla** |
| **Tratar con respeto** | **Esto no solo te hace ver como una persona con buenos valores, sino que también te toman más en cuenta por denotar responsabilidad** | **Nunca saltarte la cadena de mando a la hora de tomar decisiones** |
| **Dar y pedir ayuda adecuadamente** | **Para mejorar el trabajo del equipo completo, claro que hay que saber en que momento si puedes ofrecer la ayuda que no afecte a tu trabajo y también sabes reconocer cuando es necesario ayudar para que el trabajo no se afecte** | **Si se te presenta un incidente que a pesar de los esfuerzos te esta costando resolver, siempre es bueno consultar a los compañeros** |
| **Mantener relaciones profesionales positivas** | **Esto siempre te ayudara si es que en algún momento necesitas que se te cubra alguna actividad por una emergencia** | **Si llegara a pasar que tienes una emergencia personal, solicitar a tu jefe salir temprano** |
| **Compartir conocimientos y recursos con el equipo** | **Esto mejora el trabajo de todo el equipo, además ves puntos de vista diferentes al tuyo y aprendes más cosas** | **Si alguien comparte una solución de un incidente que es aun más sencilla de lo que ya se hace, esto optimiza el trabajo de todos** |

**Parte 2: Casos de estudio**

|  |
| --- |
| **Caso de estudio 1** |
| Julio, Especialista de Soporte en TI que trabaja en una gran tienda de telefonía, recibe el encargo de su supervisor de atender a un cliente anciano. Es un día muy ajetreado en el trabajo porque es domingo. El cliente no podía reiniciar su teléfono a pesar de varios intentos pulsando el botón de encendido/apagado. Tras autenticar la identidad del cliente, Julio empieza a diagnosticar el problema escuchando su problema y haciendo preguntas aclaratorias.  Mientras intenta identificar la causa del problema del cliente, se le acerca una nueva Especialista de Soporte en TI, Jimena. Le pide ayuda urgentemente porque él es su mentor y ella está teniendo un problema al probar soluciones para un cliente que está siendo puesto en espera por teléfono. Además, revisa el historial del cliente y descubre que Julio le prestó servicio anteriormente. Hay algo en sus notas escritas que ella no entiende. Decide hablar con Julio para aclararlo.  Cuando Jimena pregunta educadamente a Julio si tiene tiempo para un asunto urgente, Julio levanta la voz y responde sin mirarla: "¿no ves que estoy atendiendo a un cliente?". Jimena se siente avergonzada y culpable por interrumpir. Se aleja en silencio mientras Julio sigue solucionando el problema de su cliente.  Después de resolver el problema de su cliente, Julio se da cuenta de que no trató a Jimena con respeto. Se acerca a ella y le pide disculpas. También le propone que se reúnan periódicamente para hablar de los problemas que ella tiene en el trabajo. Jimena acepta. |
| **Enumera las buenas prácticas utilizadas por Julio. Explica cómo o cuándo se utilizó cada una de ellas.** |
| **Su buena práctica fue cuando comenzó a investigar más el problema del señor mayor.** |
| **¿Qué podría haber hecho Julio de otra manera?** |
| **A pesar de que estaba estresado pudo tomarse un momento y ser más respetuoso con Jimena, quizá solo estaba enojado porque no podía resolver el problema del teléfono** |

|  |
| --- |
| **Caso de estudio 2** |
| Yeni es una Especialista de Soporte en TI que presta asistencia a varios clientes. Su supervisor le encarga que trabaje con otros tres Especialistas de Soporte en TI para recopilar opiniones constructivas de los clientes con el fin de mejorar el servicio de asistencia informática de la empresa.  El objetivo del equipo es que los datos sean legibles y procesables en un formato de presentación. El supervisor espera que la presentación ayude a la alta dirección a tomar una decisión sensata basada en los datos y el feedback. La presentación está prevista para dentro de dos semanas.  El equipo de Especialistas de Soporte en TI se reúne para analizar el feedback y asegurarse que la presentación satisfaga las necesidades de la alta dirección. Yeni, junto con los demás Especialistas de Soporte en TI, analiza el feedback y empieza a elaborar las diapositivas de la presentación.  El equipo también acuerda reunirse a diario para hablar de los progresos, pero Yeni falta a dos reuniones y empieza a retrasarse en su análisis. La semana siguiente, los demás Especialistas de Soporte en TI le dicen a Yeni que necesitan que demuestre un compromiso más firme si quieren terminar la presentación a tiempo.  Yeni se siente avergonzada por su actuación y por haber defraudado al equipo. Trabaja hasta tarde un par de noches para ponerse al día con la presentación. El equipo avanza a buen ritmo, ya que todos los miembros contribuyen. Yeni se ofrece a compilar la presentación final y el equipo consigue entregarla a tiempo. |
| **Enumera las buenas prácticas utilizadas por Yeni. Explica cómo o cuándo utilizó cada una de ellas.** |
| **Se comprometió en retomar el ritmo y aunque sacrifico tiempo libre lo uso para ponerse al corriente y todo salió bien** |
| **¿Qué podría haber hecho Yeni de otra manera?** |
| **Como no se menciona porque falto, solo sería cuestión de organizar mejor sus tiempos y así no tener que sacrificar ese tiempo libre, para tampoco atrasar al equipo.** |