

**Parte 1: Buenas prácticas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Buenas prácticas** | **¿Por qué es importante?** | **Formas de llevar a cabo la mejor práctica** |
| **Comunicarse entre sí** | **Evita malentendidos promueve el intercabio de infiormacion y crea un mejor ambiente colaborando entre los diferentes mienbros** | **Tener reuniones seguidas y utilizar las diferentes heramientas de comunicacion adecuadamente hacienda uso de escucha active y distitos puntos de retroalimentacion** |
| **Tratar con respeto** | **Fometa un ambiente de trabajo positivo, Seguro y reduce los conflictos y mejora la producctividad**  **Y construlle relaciones de confianza** | **Se utiliza un lenguage profecional y cortes**  **Volorar las opinions y prespectivas de todos los miembros del equipo** |
| **Dar y pedir ayuda adecuadamente** | **Permite resolver problemas de una manera mas eficiente asi como aprender y explicar a otros diversosd temas y delegar acciones** | **Estar dispuesto a ofrecer ayuda a los miembreos del equipo cuando lo nececiten**  **Agrecer la ayuda recibida** |
| **Mantener relaciones profesionales positivas** | **Crear un red de apoyo que abre nuevas puetas y oportunidades para la mejora constante del equipo y propicia un buen entorno laboral** | **Colaboracion activamente con los miembros del equipo en diferentes proyectos**  **Celebraer logros con el equipo**  **Resolver conflictos de una mejr manera** |
| **Compartir conocimientos y recursos con el equipo** | **Apoya a qe se comparta el aprendizaje colectivo y mejora el rdimiento de los miembros del equipo y acelera la resolucion de problemas** | **Crear reunions de intercambio y comparacion de informacion**  **Crear elementos en los cuales se pueda conter informacionde diferentes procesos**  **Asi como la toma de cursos talleres los cuales ayudan a esta en constante mejora** |

**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.** |
| **Comunicacion entre si**  **Dar y pedir ayuda adecuadamente** |
| **¿Qué podría haber hecho Julio de otra manera?** |
| **Tratar con respesto a Jimena y no levantarle la voz**  **Poner a su cliente en espera mientras le dice a jimiena de forma respetuosa y no gritandole que se encuentra ocupado y major un poco la comunicacion entre si** |

|  |
| --- |
| **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.** |
| **Compartir conocimientos y recursos con el equipo analisado y trabajando entr todos**  **Tratar con respeto**  **Dar y pedir ayuda adecuadamente**  **Mantener relaciones profesionales positivas** |
| **¿Qué podría haber hecho Yeni de otra manera?** |
| **Podria haberse comunicado con el equipo exlicando los motivos por los que falto y que se comprometira con el equipo para asistir a las reunions y pedrir o solicitor informacion de lo dicutido en esa sesion** |