

**Parte 1: Buenas prácticas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Buenas prácticas** | **¿Por qué es importante?** | **Formas de llevar a cabo la mejor práctica** |
| **Comunicarse entre sí** | Porque gracias a ello se pueden solucionar problemas en equipo, así como generar una buena coordinación | Comunicarse en momentos adecuados  Utilizar los medios correctos |
| **Tratar con respeto** | Porque genera un ambiente de trabajo saludable y ayuda a tener una mejor convivencia | Hablar de forma respetuosa con los compañeros |
| **Dar y pedir ayuda adecuadamente** | Porque no siempre se pueden solucionar los problemas por cuenta propia o hay compañeros con más experiencia que ya saben resolver situaciones además de generar buen ambiente laboral | Pedir ayuda de forma respetuosa y respetando los tiempos de los compañeros  Preguntar si pueden ayudar y siendo amable al brindar ayuda |
| **Mantener relaciones profesionales positivas** | Para evitar conflictos personales que afecten el rendimiento propio y de los compañeros de trabajo | Al no tomar en cuenta cuestiones personales al momento de trabajar en equipo |
| **Compartir conocimientos y recursos con el equipo** | Porque gracias a ello se pueden solucionar problemas complejos o agilizar la solución de los mismos y así mejorar la eficiencia | Cuando se realiza documentación de los problemas solucionados para que accedan los demás compañeros |

**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.** |
| Compartió recursos con su compañera y aunque no fue respetuoso al principio, al final se disculpo por ello proponiendo reuniones |
| **¿Qué podría haber hecho Julio de otra manera?** |
| Ser más respetuoso y empático con su compañera, aunque al final trato de corregir su error |

|  |
| --- |
| **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.** |
| * Comunicarse entre si * Dar y pedir ayuda adecuadamente * Trato profesional y con respeto * Compartir informaicion   Acepto ayudar al equipo, pidió disculpas cuando se atrasó aceptando su responsabilidad, tuvo buena comunicación con su equipo y compartió información con el equipo |
| **¿Qué podría haber hecho Yeni de otra manera?** |
| Organizarse mejor para no atrasarse y comunicarse con su equipo para avisar que se retrasará o faltara o para pedir ayuda en caso de ser necesario |