



universidad
cenfotec_
tecnologías digitales

Tarea No. 4 - Factor Humano_

BISOFT-04 Proyecto de Ingeniera Software 1

Descripción de la Tarea

1. Realice un esquema sobre Autoconocimiento y Autorregulación.
2. En cuanto a los comportamientos de las personas en conflictos, según la siguiente situación, reaccione de forma pasiva, agresiva y asertiva. Explique (Elabore un dialogo entre 2 partes, eje: usted y el call center)

SITUACIÓN:

Debido a su teletrabajo, usted contrata a la empresa Cablemax, que le ofrece un servicio de internet de 100 Mbps, los 2 primeros días funciona muy bien, al tercer día, usted se da cuenta que no tiene internet , llama a soporte técnico y le dicen que debe esperar de 24 a 48 hrs para que se lo arreglen. Al tercer día el técnico viene de mal humor, y dice que la instalación que le hicieron sus compañeros de Cablemax esta mal hecha, que son las 7 pm y que es viernes. Usted tendrá que esperarse hasta el lunes para volver a hacer la solicitud a soporte técnico.