

**Parte 1: Buenas prácticas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Buenas prácticas** | **¿Por qué es importante?** | **Formas de llevar a cabo la mejor práctica** |
| **Comunicarse entre sí** | **Evita malentendidos y permite que el equipo trabaje coordinadamente.** | **Usar canales claros como correos, chats o reuniones.** |
| **Tratar con respeto** | **Fomenta un ambiente de trabajo sano.** | **Escuchar activamente, evitar interrumpir a los compañeros o clientes y usar un tono de voz amable.** |
| **Dar y pedir ayuda adecuadamente** | **Mejora la eficiencia del equipo y permite resolver problemas rápido.** | **Pedir ayuda de forma educada y en el momento que se necesite y brindarla sin juzgar.** |
| **Mantener relaciones profesionales positivas** | **Fortalece el trabajo en equipo y crea un ambiente laboral agradable.** | **Ser empático, respetuosos y mantener una actitud colaborativa.** |
| **Compartir conocimientos y recursos con el equipo** | **Aumenta la capacidad del equipo de resolver problemas y mejora el aprendizaje colectivo.** | **Documentar procesos, explicar soluciones y responder dudas.** |

**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.** |
| 1. **Escucha activa y comunicación clara.** 2. **Pedir disculpas y mantener relaciones profesionales positivas.** 3. **Proactividad para mejorar la relación laboral.** |
| **¿Qué podría haber hecho Julio de otra manera?** |
| **Podría haber manejado la interrupción de otra manera diciendo “permíteme un momento en cuanto me desocupe te ayudo.”**  **Pudo evitar levantar la voz y no ignorar a su compañera.** |

|  |
| --- |
| **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.** |
| 1. **Compromiso con el equipo.** 2. **Colaboración y responsabilidad.** 3. **Reconocer errores y corregirlos.** |
| **¿Qué podría haber hecho Yeni de otra manera?** |
| **Pudo haber comunicado sus dificultades desde el principio para que el equipo estuviera enterado y pudieran ayudarla.**  **Asistir a todas las reuniones y cumplir con las tareas asignadas desde el principio para evitar retrasar las actividades y que el equipo se molestara.** |