



---

# ACTIVIDADES DE CULTURA INFORMÁTICA: PROMOVIENDO VALORES EN LA EMPRESA

Fomentando un ambiente laboral  
positivo y productivo

---





---

# PRESENTACIÓN

- **Actividades de cultura informática de abril**
    - Honestidad
    - Trabajo en equipo
    - Asesoría genuina
  - **Actividades de cultura informática de mayo**
    - Compromiso
    - Comunicación Asertiva
    - Velocidad
  - **Actividades de cultura informática de junio**
    - Lealtad
    - Sentido de Urgencia
    - Infraestructura
- 





# ACTIVIDADES DE CULTURA INFORMÁTICA DE ABRIL

---



---

# HONESTIDAD EN EL EQUIPO

El técnico de turno detecta que el error fue causado por una configuración mal aplicada el día anterior. En lugar de ocultar el problema o culpar a otro, informo de inmediato lo que ocurrió y lo documenta correctamente.

*“Este fallo se originó en una configuración que hice, asumo la responsabilidad y ya estoy aplicando la corrección para restablecer el servicio.”*

---





---

# TRABAJO EN EQUIPO EFECTIVO

Se había programado una visita a la **Tienda 31** para verificar una pantalla dañada. Sin embargo, el día de la visita surgió una emergencia y **solo uno de los técnicos, Héctor, pudo viajar**. Ante la urgencia y la importancia de resolver el problema:

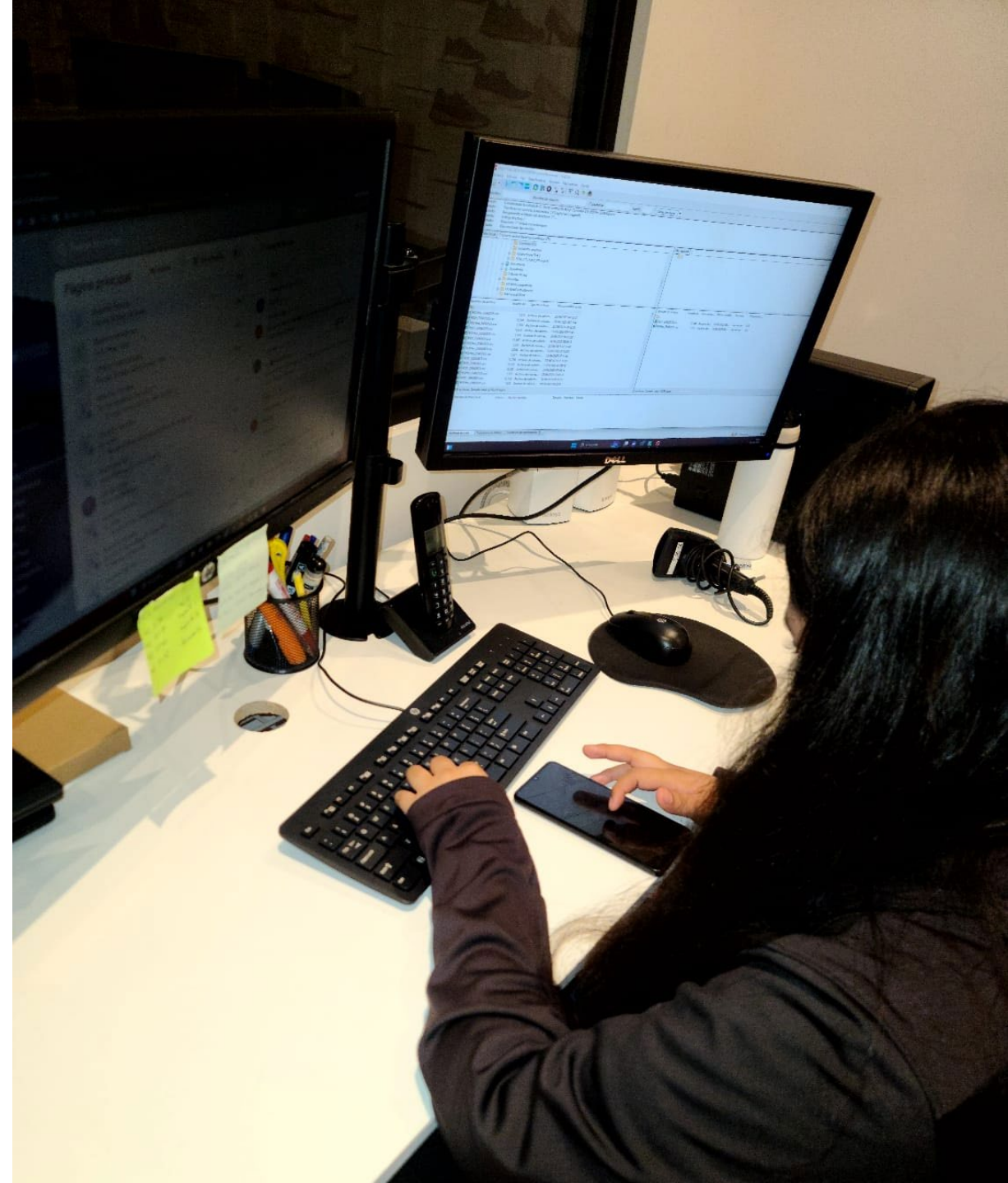
- Se estableció una **videollamada entre Héctor y otro miembro del equipo** desde la oficina central.
- A través de esa comunicación remota, se le dieron **indicaciones precisas y en tiempo real** para diagnosticar y corregir el fallo.
- Se **complementaron los conocimientos técnicos de ambos** (Héctor en sitio, el otro compañero a distancia), trabajando en conjunto para identificar el problema y solucionarlo eficazmente.
- Finalmente, la pantalla quedó **completamente funcional**, sin necesidad de reprogramar otra visita.

*“Aunque físicamente no estábamos todos, lo resolvimos juntos. Cada quien aportó lo mejor desde donde estaba, porque eso es trabajo en equipo.”*

---

# ASESORÍA GENUINA EN EL LUGAR DE TRABAJO

- Una tienda solicita apoyo para realizar una transacción, un proceso que no se realiza con frecuencia y puede generar dudas en el personal nuevo.
- Desde el área de soporte IT:
  - Se envía el **manual con los pasos detallados** para realizar correctamente la transacción.
  - Se recalca al personal de tienda que deben **comunicarse directamente con soporte** si tienen alguna duda antes que el cliente este en caja.
  - Cuando la tienda llama, el técnico de soporte no solo repite lo que dice el manual, sino que guía **paso a paso por teléfono**, resolviendo dudas en tiempo real.
  - En casos donde el personal sigue inseguro, el técnico accede **remotamente al equipo de tienda** y realiza la transacción **en conjunto o completamente, si es necesario**, garantizando que se haga correctamente.
- *“Preferimos acompañarlos en el proceso y asegurarnos de que todo salga bien, a que lo hagan con dudas y haya errores.”*





# ACTIVIDADES DE CULTURA INFORMÁTICA DE MAYO

---

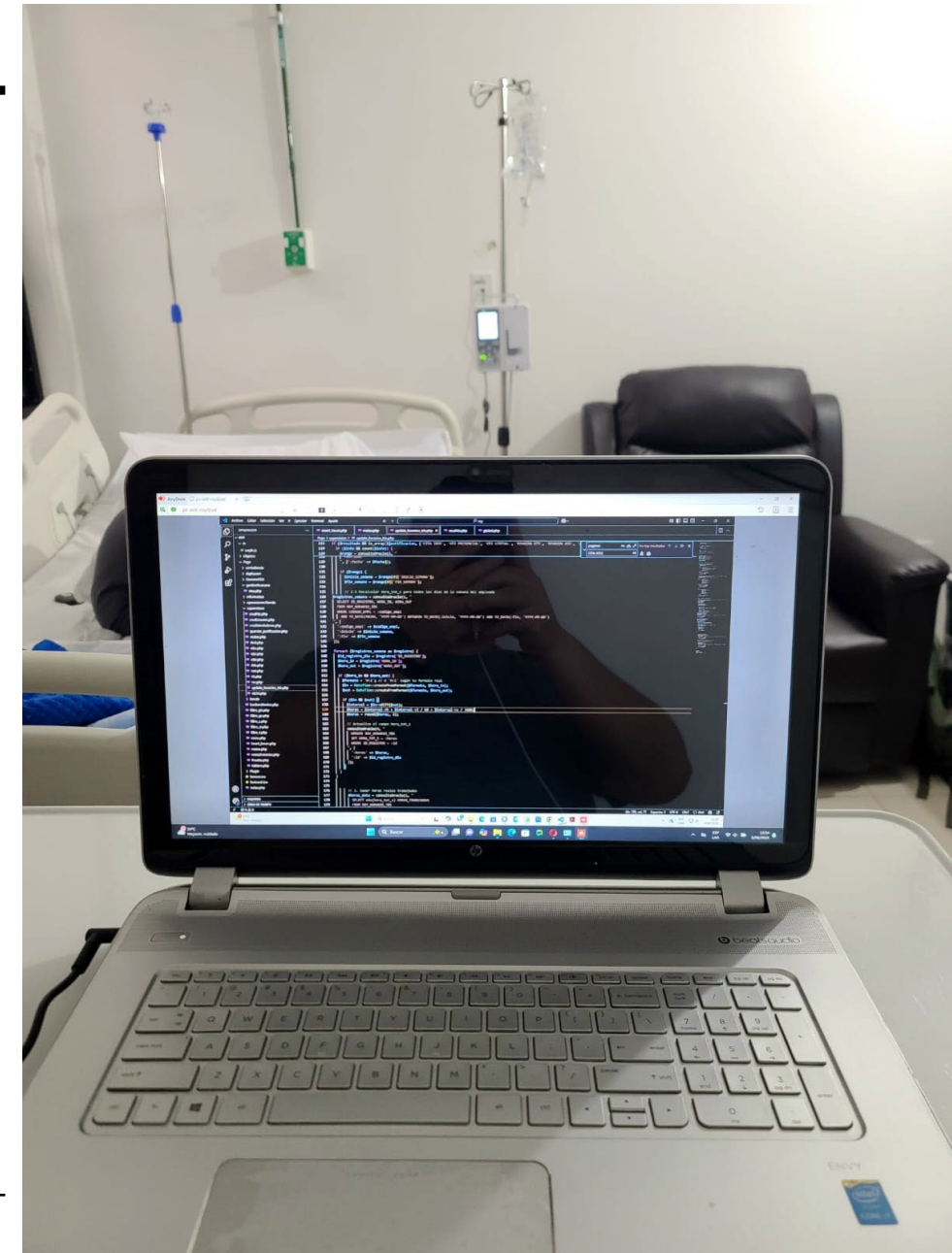


---

# INICIATIVAS DE COMPROMISO

Aunque es fin de semana, el equipo se activa rápidamente ante una emergencia, el personal que no estaba de turno ofrece ayuda remota para acelerar el diagnóstico y asegurar que la tienda pueda operar lo antes posible.

*“Sabemos que la operación de tienda no puede detenerse. Vamos a resolverlo aunque no estuviéramos en turno.”*







---

# PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

## **Ejemplo: Coordinación con tienda para resolver un problema con impresoras fiscales**

Una tienda reporta que su impresora no responde, y el personal de tienda está molesto por la lentitud percibida. En lugar de reaccionar a la frustración, el técnico de soporte:

- **Escucha activamente**, sin interrumpir ni minimizar el problema.
- Explica con claridad lo que ocurre, los pasos a seguir y los tiempos estimados de solución.
- Informa internamente al equipo de lo que está pasando para que todos estén alineados y no se duplique la atención.

*“Entiendo tu molestia, y estoy aquí para ayudarte. Vamos a revisar el equipo juntos, te explico el proceso paso a paso. VIDEO LLAMADA”*

---



---

# MEJORA DE LA VELOCIDAD EN PROCESOS

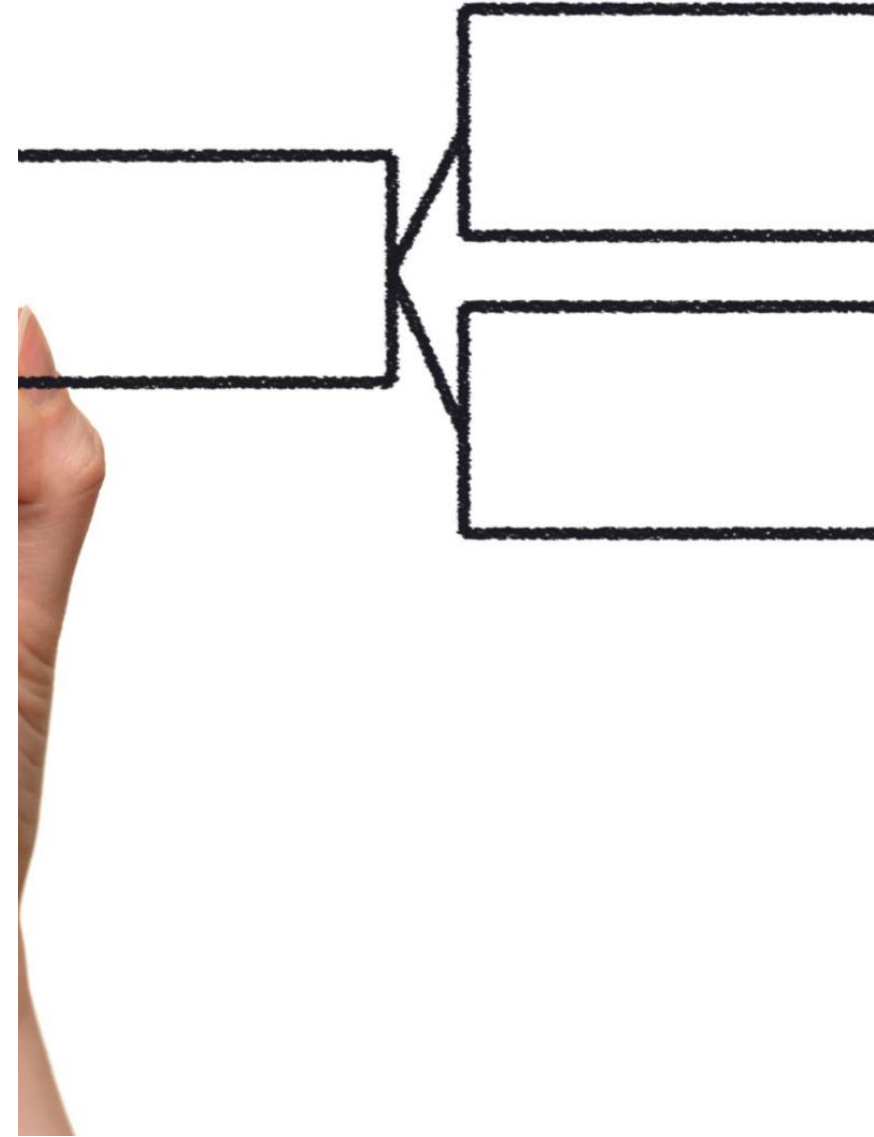
Durante una jornada habitual de soporte, un técnico del equipo se encuentra atendiendo una incidencia menor en una tienda (por ejemplo, un problema con la impresión de reportes). En medio de esa atención, **otra tienda llama reportando un problema crítico**: el sistema de facturación está completamente detenido, afectando las ventas en hora pico.

## Ante esta situación:

- El técnico que recibe la llamada prioriza continuar con la atención en curso.
- Otro miembro del equipo**, aunque esté en medio de una tarea distinta (como configuraciones o instalaciones), **interviene inmediatamente** para atender el incidente crítico, sin esperar a que el técnico actual finalice.
- Se actúa rápidamente para **diagnosticar y resolver el problema mayor**, devolviendo la operatividad a la tienda afectada en el menor tiempo posible.

*“Sabemos que el tiempo de inactividad en tienda es tiempo de pérdida. Por eso, aunque estemos ocupados, siempre actuamos en equipo para responder con rapidez cuando algo crítico ocurre.”*

---





# ACTIVIDADES DE CULTURA INFORMÁTICA DE JUNIO

---



---

# FORTALECIMIENTO DE LA LEALTAD

## Importancia de la lealtad

Nadie busca culpar al técnico que cometió el error. Al contrario, el equipo lo respalda, enfocándose en resolver el problema juntos y luego analizarlo para evitar que vuelva a ocurrir. Además, defienden el trabajo del equipo ante otros departamentos que podrían cuestionar la situación.

*“Somos un equipo y respondemos juntos. Aprendemos del error y mejoramos como grupo.”*

*“Somos un equipo. Lo que logremos o no, lo hacemos juntos.”*

---





---

# IMPLEMENTACIÓN DEL SENTIDO DE URGENCIA

En un mismo día, el equipo de IT recibe **dos incidentes críticos al mismo tiempo**:

## **Caso 1: Caída del sistema de facturación en una tienda**

- Es hora pico y los clientes están en fila.
- Las cajas no pueden emitir facturas ni procesar pagos.
- La operación está completamente detenida y las ventas en riesgo inmediato.

## **Caso 2: Falla de internet en Contabilidad**

- Es fin de mes.
- El proceso de **emisión y firma de cheques** está detenido.
- Gerencia solo tiene un corto periodo disponible para aprobar los pagos.

## **¿Qué hace el equipo de IT?**

- Analiza rápidamente el **impacto de cada situación**:
- Tienda**: afecta ventas, experiencia del cliente y continuidad operativa.
- Contabilidad**: afecta pagos a proveedores y cumplimiento financiero.

## **•Divide recursos del equipo de forma estratégica:**

- Un técnico con experiencia en sistemas de tienda **actúa de inmediato sobre la facturación**, conectándose remotamente para restablecerla en minutos.
- Otro técnico, en paralelo, se enfoca en el problema de red de Contabilidad para **restablecer la conexión y permitir la emisión de cheques** antes del cierre de firma.

*“Ambas situaciones eran críticas. No elegimos cuál ignorar: nos dividimos y actuamos en simultáneo, priorizando cada una según su urgencia e impacto.”*

---

# INFRAESTRUCTURA



En el área de soporte e infraestructura de IT, entendemos que brindar un buen servicio comienza por tener un **espacio de trabajo ordenado, cómodo y funcional**. Por eso, el equipo ha tomado la iniciativa de implementar acciones simples pero efectivas para mejorar el ambiente:

- **Todos los viernes** se organiza un **día de limpieza y orden** en la oficina, donde cada integrante colabora para mantener las estaciones de trabajo limpias, libres de cables enredados y con los equipos correctamente organizados.
- Diariamente, se coloca **música ambiental adecuada**, que ayuda a mantener la concentración y un buen estado de ánimo durante la jornada.
- Colocamos **aromatizante en el espacio de trabajo**, creando un ambiente fresco, agradable y acogedor tanto para el equipo como para quienes visitan el área.

*“Sabemos que un buen ambiente se refleja en cómo atendemos a nuestras tiendas. Si cuidamos nuestro espacio, cuidamos también la calidad del servicio que entregamos.”*



# CONCLUSIÓN

---

## **Promoción de Valores Fundamentales**

Las actividades culturales informáticas son esenciales para promover los valores fundamentales en la empresa, mejorando la cohesión del equipo.

## **Fomento de la Comunicación**

Fomentar la comunicación abierta y efectiva entre los empleados es vital para el éxito organizacional y el bienestar del personal.

## **Compromiso y Lealtad**

El compromiso y la lealtad de los empleados contribuyen a un ambiente laboral más productivo y satisfactorio para todos.