

**Parte 1: Buenas prácticas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Buenas prácticas** | **¿Por qué es importante?** | **Formas de llevar a cabo la mejor práctica** |
| **Comunicarse entre sí** | **Permite que el equipo trabaje de forma coordinada, evita malentendidos y mejora la productividad.** | **Escuchar activamente, expresar ideas con claridad, utilizar canales adecuados (correo, reuniones, chats).** |
| **Tratar con respeto** | **Fomenta un ambiente de trabajo sano, fortalece la confianza y previene conflictos.** | **Usar un lenguaje apropiado, no interrumpir, valorar las opiniones ajenas aunque sean distintas.** |
| **Dar y pedir ayuda adecuadamente** | **Favorece el aprendizaje mutuo, reduce errores y fortalece el trabajo en equipo.** | **Pedir ayuda con claridad, ofrecer apoyo sin imponer, agradecer el apoyo recibido.** |
| **Mantener relaciones profesionales positivas** | **Mejora la colaboración, incrementa la motivación y genera un clima laboral agradable y productivo.** | **Ser empático, mantener una actitud amable, resolver desacuerdos con madurez, evitar chismes o comentarios tóxicos.** |
| **Compartir conocimientos y recursos con el equipo** | **Ayuda a que todos los miembros del equipo crezcan profesionalmente, evita la duplicación de esfuerzos y mejora la eficiencia general del trabajo.** | **Compartir documentación, explicar procesos, ofrecer capacitaciones breves, usar plataformas colaborativas.** |

**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.** |
| | **Buena práctica** | **Cómo o cuándo se utilizó** | | --- | --- |  |  |  | | --- | --- | | **Comunicarse entre sí** | **Al escuchar con atención al cliente y hacer preguntas aclaratorias para entender el problema con su teléfono.** |  |  |  | | --- | --- | | **Tratar con respeto (posteriormente)** | **Después del incidente, reconoció su error, se disculpó sinceramente con Jimena y propuso una solución para mejorar su relación profesional.** |  |  |  | | --- | --- | | **Dar y pedir ayuda adecuadamente** | **Aunque inicialmente no ayudó, después se ofreció a reunirse con Jimena periódicamente para orientarla, cumpliendo su rol como mentor.** |  |  |  | | --- | --- | | **Mantener relaciones profesionales positivas** | **Su decisión de disculparse y crear un espacio de apoyo con reuniones regulares contribuye a una relación profesional más sólida con su colega.** | |
| **¿Qué podría haber hecho Julio de otra manera?** |
| * **Controlar su reacción emocional: En lugar de levantar la voz y contestar bruscamente, pudo haberle dicho con calma a Jimena algo como:**   **“Estoy atendiendo a un cliente en este momento, ¿puedes esperar unos minutos y te ayudo apenas termine?”**   * **Reconocer el rol de mentor en el momento: Al ser su mentor, debió mostrar disposición para ayudarla o buscar una alternativa inmediata, como derivarla a otro colega si realmente no podía atenderla en ese momento.** * **No interrumpir su propia buena práctica: Aunque estaba aplicando buenas habilidades con el cliente, descuidó otra parte clave del trabajo: la colaboración con colegas, especialmente con una aprendiz a su cargo.** |

|  |
| --- |
| **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.** |
| | **Buena práctica** | **Cómo o cuándo se utilizó** | | --- | --- |  |  |  | | --- | --- | | **Compartir conocimientos y recursos con el equipo** | **Participó en el análisis del feedback de los clientes y en la elaboración de las diapositivas, lo que implicó compartir ideas y resultados con sus compañeros.** |  |  |  | | --- | --- | | **Mantener relaciones profesionales positivas** | **A pesar de haber fallado inicialmente, aceptó la retroalimentación de su equipo de forma madura, sin discutir ni justificar su ausencia.** |  |  |  | | --- | --- | | **Dar y pedir ayuda adecuadamente** | **Aunque no pidió ayuda explícita, al aceptar la crítica constructiva y mejorar su actitud, mostró disposición para colaborar y recuperar la confianza del equipo.** |  |  |  | | --- | --- | | **Comunicarse entre sí** | **Al reincorporarse activamente al trabajo en equipo y ofrecerse para compilar la presentación final, contribuyó de forma clara y efectiva a la meta común.** |  |  |  | | --- | --- | | **Tratar con respeto** | **Respondió con respeto a la preocupación del equipo por su compromiso, sin generar conflicto y enfocándose en resolver el problema.** | |
| **¿Qué podría haber hecho Yeni de otra manera?** |
| ** Asistir con regularidad a las reuniones del equipo: Faltar sin justificación afectó el flujo de trabajo del grupo y disminuyó su aporte en los primeros días.**  ** Comunicar sus dificultades a tiempo: Si tenía algún problema personal o de carga de trabajo, lo ideal habría sido comunicarlo al equipo o supervisor para buscar una solución conjunta.**  ** Mantener un compromiso constante desde el inicio: Evitar que la responsabilidad se acumulara a último momento le habría permitido trabajar de forma más equilibrada, sin necesidad de jornadas largas y apresuradas.** |