



**UNIVERSIDAD DE
SOTAVENTO, A.C.**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE INFORMÁTICA

“ESTUDIO DE LA RELACIÓN USUARIO-TÉCNICO Y LOS PROBLEMAS QUE
SURGEN DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN”

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN INFORMÁTICA

PRESENTA

CHRISTIAN GACEL RUEDA ENRÍQUEZ

ASESOR DE TESIS:

LIC. RAÚL DE JESÚS OCAMPO COLÍN

COATZACOALCOS, VER

2012



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

A MI FAMILIA:

Mi madre la Sra. Dinora del Carmen Enríquez.

Mi padre el Sr. Faustino Rueda Morales.

Mi hermana la Srita. Ana Cristina Rueda Enríquez.

Mi abuelita la Sra. Belia Dolores Enríquez Iriarte.

AGRADECIMIENTOS

Quiero darle las gracias a todos los que me ayudaron, pero en especial y porque nada de esto hubiera sido posible sin:

- * El profesor Mario Enrique García Maldonado, por tenerme tanta paciencia y guiarme durante todo el proceso.
- * Mis Padres, Sra. Dinora del Carmen Enríquez y Sr. Faustino Rueda Morales, por continuar apoyándome durante tantos años de estudio.
- * Lic. Yolanda Mauricio de Luna, por confiar tanto en mí, todo el tiempo y estar siempre apoyándome sin importar la fecha, hora o lugar en el que este.
- * Lic. Emilio de Jesús Espronceda por ser un director de carrera siempre atento y dispuesto a orientarme a mí y a todos los alumnos de la licenciatura en informática.
- * Ing. Salvador J. Velázquez S. (Q.E.P.D), por su recopilación de información que ayudo en gran parte a esta investigación.
- * A mis amigos, Carlos Alberto Mujica Vélez, Luis Raúl Barona Griego, Jonathan Guillermo Hernández Valencia; por siempre estar cerca y cuyos pensamientos e ideas encaminaron esta investigación hacia un concepto solido.

INDICE

PORTADA	
DEDICATORIAS ii	Pág.2
AGRADECIMIENTOS iii	Pág.3
INTRODUCCIÓN iv	Pág.6
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	Pág.9
1.2 OBJETIVO GENERAL	Pág.13
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Pág.13
1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	Pág.14
1.5 JUSTIFICACIÓN	Pág.15
1.6 DELIMITACION	Pág.16
1.7 LIMITACIONES	Pág.17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 La Atención a Usuarios.	Pág. 20
2.1.1 Mesa de Ayuda (Help Desk)	Pág. 25
2.1.2 Los Usuarios.	Pág. 28
2.1.3 Los Técnicos.	Pág. 32
2.1.4 Unicenter ServicePlus Service Desk (Software Recomendado)	Pág. 37
2.1.5 Procedimiento de la Mesa de Ayuda.	Pág. 41
2.1.6 Errores en el Servicio.	Pág. 46
2.2 Fundamentos del Proceso de Atención.	Pág. 51
2.2.1 El Servicio.	Pág. 51
2.2.2 Los factores que ayudan a brindar servicios de calidad	Pág. 53
2.2.3 La Inteligencia Interpersonal y Emocional	Pág.58
2.2.3.1 Las Ocho Habilidades Necesarias Para Relacionarse Con Otras Personas	Pág.62
2.2.4 Mejorar las Habilidades Interpersonales en el Ámbito de los Servicios	Pág.66
2.2.4.1 ¿Cómo lograr una Comunicación correcta en el Proceso de Atención?	Pág.67
2.2.4.2 Técnicas Para Escuchar Mejor	Pág.71
2.2.4.3 ¿Cómo enfrentarse a Desacuerdos?	Pág.72
3 Marco Conceptual	Pág.73
3.1 Conceptualización	Pág.73
3.2 Operacionalización de las Variables	Pág.74
3.2 Operacionalizacion de las Variables- Tablas	Pág. 75
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	Pág.80
3.2 POBLACIÓN	Pág.83
3.3 MUESTRA	Pág.84

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS _____	Pág.85
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS _____	Pág.86
3.6 APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS _____	Pág.87
3.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS _____	Pág.88
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	
4.1 CUADROS. _____	Pág.90
4.2 GRÁFICOS. _____	Pág.90
4.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS. _____	Pág.90
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO _____	Pág.92
5.2 BIBLIOGRAFÍA _____	Pág.93
5.3 GLOSARIO _____	Pág.94
ANEXOS _____	Pág.95
Anexos- Cuestionarios Aplicables _____	Pág. 95
Anexos- Recopilación del Ingeniero Salvador J. Velázquez S. Sobre el servicio _____	Pág. 98

INTRODUCCIÓN

La presente investigación representa un esfuerzo por estudiar el lado humano de lo que es la relación entre personas que laboran todo el tiempo con computadoras. Para muchas personas los informáticos, ingenieros en sistemas y todos los que laboran con aparatos de cómputo viven en mundo apartado en donde solo importan los avances tecnológicos y que dejan a un lado el trato con las personas por estar inmersos en ese mundo, les llaman “nerds” o “geeks” para poder diferenciarlos de los que son “normales”. Los nerds y geeks tienen fama de que viven metidos en sus computadoras porque no quieren tratar con personas o porque simplemente no saben y por eso han dejado de lado la “vida social”.

La realidad es que no se hace a un lado a las relaciones personales, solo se les presta menos atención, es por esto que en muchas ocasiones es difícil comunicarse efectivamente con personas que no están al tanto del mundo informático. Las pláticas se vuelven tediosas para personas que no saben o no les interesa saber sobre computadoras y mucho más para personas que solo quieren saber de computadoras y no quieren saber de problemas personales. Es cierto que todos tenemos la libertad de elegir lo que más nos guste pero cuando se trata de trabajar, difícilmente se presenta la oportunidad de hacer algo que de verdad satisfaga lo que nos guste. Así es como los llamados “normales” y “nerds” terminan mezclados en una relación de trabajo, forzados a interactuar de manera continua, propiciando que la comunicación, como se había mencionado, vaya por mal camino.

La primera parte del marco teórico de esta investigación abarca gran parte de los problemas que surgirán cuando no haya buena comunicación, mismos que han sido obtenidos por medio de la observación de los grupos estudiados: usuarios de servicios de soporte a computadoras y los técnicos que proporcionan dicho servicio.

Cabe aclarar que no siempre es causa de que una persona sea “nerd” o “geek” para que no se pueda comunicar con una persona no lo sea, a veces a gente que simplemente no sabe como relacionarse con alguien más. Sus habilidades de conocimiento, aun cuando han sido llevadas a altos niveles en cualquiera que sea el ámbito, tienden a fallar a la hora de tratar con otras personas de manera gentil o inclusive adecuadamente. Los autores citados en el marco teórico de esta investigación, Howard Gardner (-) y Daniel Goleman (-), coinciden en que la sola brillantez académica no es, de ningún modo, suficiente para poder alcanzar metas propuestas, es necesario saber utilizar las habilidades interpersonales y tener conciencia de lo que es la inteligencia emocional, ambos conceptos son manéjanos y explicados más adelante en este estudio, así como una serie

de prácticas que ayudarán a la mejora de las relaciones de trabajo o simplemente relaciones humanas.

La siguiente parte de la investigación concierne a lo que es la metodología recomendada para ser utilizada junto con la información proporcionada, con una explicación a grandes rasgos de los diferentes procesos que se deben llevar a cabo para lograr obtener datos representativos de los grupos estudiados y su análisis pertinente una vez que hayan sido recolectados.

Como podrán darse cuenta este trabajo, aun cuando es esencialmente sobre informática, está centrado en lo que son las relaciones humanas, colaboración y coexistencia de dos clases de personas que a pesar de tener tan diferentes tipos de vida, tienen que lograr sacar adelante los trabajos que tienen enfrente. Difícilmente se conseguirán respuestas exactas con valores numéricos estrictamente correctos sobre lo que es el grado de concientización en alguno de los dos grupos, usuarios y técnicos, pero se espera poder contar con una idea clara de los hechos cuando se termine de leer esta investigación y se presenten los datos. Tampoco será posible que ninguno de los grupos involucrados cambie totalmente los conceptos que tiene del otro, ya que con solo leer algo no se puede aprender, hay que poner en práctica lo que se lee para así obtener resultados de verdad; sin embargo, si se puede lograr aunque sea una ligera empatía entre ambos esta investigación habrá sido rotundamente satisfactoria para el autor.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas han ido evolucionando de acuerdo a como avanzan los recursos útiles que aparecen en un mundo globalizado y que son necesarios para ser competitivo. Vender cosas a las personas o prestarles servicios no es una actividad nueva, ha estado ahí desde hace muchísimo tiempo, desde que el hombre se dio cuenta de que solo no puede fabricar todos los objetos que necesita para vivir. Lo que ha cambiado es la forma en la que esta interacción se da.

Nos podemos dar cuenta de esta evolución cuando vemos que en vez de una hoja de papel y un lápiz hay una calculadora en los mostradores de las tiendas. También cuando las personas en vez de esperar al cartero se sientan frente a su computadora para revisar sus estados de cuenta bancarios o las últimas fotos de sus seres queridos que se encuentran lejos.

Esta evolución tiene por objetivo hacer el mundo más sencillo para las personas. Y ha tenido un éxito rotundo en este sentido. Los ejemplos citados lo avalan, las probabilidades de que las cuentas fallen en una calculadora son mucho más bajas, al igual que las probabilidades de que las fotos de nuestros familiares se pierdan dentro de un sobre y terminen en cualquier lugar menos en nuestras manos.

Es la tecnología la que nos ha brindado este mundo más sencillo. A donde sea que miremos encontraremos ejemplos de la evolución tecnológica. Es un hecho que estamos rodeados, acostumbrados y necesitados de ella. Así como individualmente somos usuarios de estos avances, las grandes empresas también y con mucha razón, son usuarios y beneficiarios de la tecnología.

Tomando en cuenta de que las grandes empresas se valen de esta evolución se puede decir que, al igual que una sola persona, su productividad aumenta cuando tienen tecnología de punta a su disposición. Eso es lo que necesitan las compañías, ventaja sobre los demás para poder obtener más ganancias que sus competidores.

La empresa que tenga mejor administrados sus productos y servicios, una mayor capacidad de distribución y una línea directa, confiable y estable con su cliente, será la que terminara ganando. De eso se trata la tecnología en las empresas, son los medios que les brindaran una superioridad para enfrentar los retos que el mercado actual les presente y depende de la capacidad de la empresa saber manejar esta tecnología de manera correcta, sacando el máximo provecho para así obtener los mejores resultados.

Si bien es cierto que esta situación propicia grandes beneficios cabe decir que también conlleva a una serie de gastos a los cuales la empresa tendrá que someterse para poder obtener dichos beneficios. Estos gastos se refieren a la adquisición de herramientas. Y estas pueden ser maquinarias, vehículos, dispositivos de comunicación y otros recursos más. Todo esto significa un gasto que a corto, mediano o largo plazo ayudarán a la empresa a obtener esa ventaja antes mencionada. Sin embargo existe un gasto más y posiblemente mucho más importante que cualquier cosa material que se pueda adquirir con solo dar una cantidad de dinero.

Este “gasto” es el caso de estudio de esta investigación: el recurso humano. Se expresa entre comillas porque un gasto normalmente es algo que uno no va a recuperar, pero en el caso de personas, se trata de una inversión. Una empresa que es generosa con sus empleados, que les da su lugar, que los hace mejorar tanto profesional como personalmente será una empresa que obtendrá ganancias. No hay compañía que pueda generar más resultados positivos que una que en sus filas cuente que con un personal a gusto con su trabajo y sobre todo, capacitado.

Aquí entra el concepto de capacitación, el cual nos dice que es un procedimiento organizado educacional en el cual el personal adquiere conocimientos, habilidades y técnicas que les serán necesarias para aumentar su eficacia y así lograr completar las metas puestas por la organización.

Hablando de un grupo de trabajo específico en una empresa como lo es un departamento informático en el cual el software es la principal herramienta, la implantación de nuevos procedimientos siempre requerirá de capacitación a los empleados que lo ocuparán para llevar a cabo las labores que la empresa necesite e involucre el manejo de estas nuevas herramientas.

Ya sea una innovación en el segundo del reloj digital en el escritorio de su computadora o un nuevo software que nos ayudara a eliminar tres horas de procesos, igual las personas necesitan ser informadas sobre esta novedad para que no exista ninguna clase de confusión entre los empleados porque esto acarreará problemas en el desempeño del grupo de trabajo y una confusión podría darse por algo casi irrelevante a simple vista pero cuando se pasa por alto algo nuevo, siempre habrá alguien que se quede atrás, por eso siempre hay que informar a todos los empleados para que el grupo siga trabajando como una unidad.

Héctor N. Fainstein (1997, Gestión de equipos eficaces) dice que no es lo mismo un equipo de trabajo que trabajar en equipo, la empresa siempre deberá buscar lo segundo, pero solo se dará si existe la debida y apropiada comunicación entre estos. Así que para dar

esta información a un grupo de trabajo específico, lo más común es una junta donde se les avise a todos sobre las novedades, cambios o alteraciones en el centro de trabajo y el modo en que se llevaran a cabo las operaciones diarias a causa de la reciente reforma.

Otro método son los correos electrónicos informativos o memorándums donde los empleados recibirán esta información de una manera más formal, directa a su espacio de trabajo. Naturalmente, como se espera un memorándum, se dará una explicación práctica sobre lo que se está cambiando. Sin embargo, cuando nos referimos a cambios informáticos, todo esto cambia si el personal es numeroso.

Cambia aun más cuando hay personal numeroso y dividido en diferentes sectores, y mucho más cuando es numeroso, dividido y no está en el mismo nivel de educación referente a estas nuevas tecnologías.

Ese es un problema grande porque una cantidad considerable de personas se irá rezagando en ese sentido, significando un riesgo para la empresa. Es cierto que en un sitio de trabajo donde no todo tiene que ver con computadoras las personas le perderán el interés a las novedades tecnológicas y dejarán que otros las manejen; pero también lo es que estas personas que encomiendan a terceros esas labores en algún momento querrán saber que se hace ahí y al no saber nada, buscarán ayuda de personas que se dedican específicamente a eso.

Para solventar esta situación, las empresas han creado los help desks o soporte técnico informático.

Su principal función será la de resolver los problemas relacionados con computadoras. Así de sencillo como se puede escribir, porque esa es la razón de su existencia. También son muy útiles para la mejora u optimización de los procedimientos administrativos en los servicios de TI (Tecnologías de la Información). Para proveer este servicio a los usuarios, se utilizan casi todos los medios de comunicación existentes en la actualidad, como lo son los teléfonos, el e-mail o una consulta en una página web designada. El punto es poder ayudar al usuario facilitándole las soluciones que necesite para que pueda seguir realizando sus labores.

El mayor problema que las mesas de ayuda enfrentan es algo que ya he mencionado y es que los usuarios no tengan la educación básica respecto a su equipo de trabajo. Tampoco se necesita que sepa programar la computadora a nivel básico, solo se pide que si un empleado va a trabajar con un equipo de computo, es francamente necesario que conozca el entorno al menos a un nivel básico y no espere que TI le solucione cosas que debería saber, no solo por conocimientos informáticos, sino que por sentido común.

Los help desk seguido se encuentran con una clase de usuarios que parecen no querer entender que las prácticas o hábitos que tienen no deberían aplicar también para su vida laboral, personas que parecen desinteresadas por completo en el bienestar de su área de trabajo o que dejan que las presiones de sus superiores les aflijan tanto que terminen desahogándose en los que están tratando de ayudarles.

Y es una realidad, en cada centro de soporte técnico hay miles de historias así porque es lo que pasa con las relaciones humanas, no siempre pueden ser satisfactorias.

Ese es el problema que esta investigación tiene por objetivo, el estudio de la relación usuario- técnico y los problemas que surgen durante el proceso de atención. En las siguientes páginas se expondrá esta situación, describiendo los puntos de vista de ambas partes para que al final se puedan aportar soluciones viables para las partes involucradas en esta actividad tan común en un mundo como el que vivimos actualmente, después de todo, las personas siempre necesitaremos ayuda de otras personas y lo más justo es que esta se dé en buenos términos.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Estudiar los factores que propician la mala relación que se da entre usuarios y técnicos durante el proceso de atención mediante la recolección de información y análisis de los involucrados para así aportar consejos que ayuden a mejorar dicha relación.

1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Realizar una lista de los errores que se presentan por parte de los técnicos cuando están prestando el servicio a los usuarios.

Investigar los factores que influyen en la mala relación que se da entre los involucrados en el proceso de atención cuando la base de usuarios no está dedicada de lleno al ámbito informático.

Analizar los beneficios del desarrollo de la inteligencia interpersonal en un centro de soporte técnico.

Averiguar las situaciones que propician que los usuarios de soporte demeriten a los técnicos que proveen este servicio.

1.4 PREGUNTA CIENTIFICA:

¿Cómo mejorar la relación usuario-técnico y los problemas que se dan durante el proceso de atención?

Preguntas científicas de apoyo:

¿Cuáles son los errores más comunes que cometen los involucrados en la relación laboral usuario-técnico a la hora de comunicarse?

¿Qué factores influyen en la mala relación que llega a existir entre un técnico y un usuario de este servicio cuando la base de usuarios no está dedicada de lleno al ámbito informático?

¿Qué es la Inteligencia interpersonal y en que ayuda a usuarios y técnicos?

¿Por qué los usuarios de una mesa de ayuda demeritan la labor de un técnico de soporte al realizar su trabajo?

1.5 JUSTIFICACION

La idea de llevar a cabo esta investigación nació justo después de terminar mis labores como técnico en computación en una empresa durante el cumplimiento de mis prácticas profesionales.

En esta actividad, es imposible no toparse con contratiempos o problemas en la relación de trabajo que se forja entre usuarios y técnicos. La sociedad en la que vivimos nos obliga a interactuar con personas para cualquier actividad que queramos hacer, son pocas las que nos dejan actuar por nuestra propia cuenta y aun cuando la encontramos tenemos que convivir con alguna persona casi obligatoriamente, dentro o fuera del desempeño del trabajo.

El tema de “nadie puede estar solo” es bastante común escucharlo, pero se hace una mención aquí porque las relaciones humanas son la base principal de esta investigación, los usuarios y los técnicos no son otra cosa aparte de humanos con problemas y preocupaciones lo cual los llevan a actuar de una manera o de otra, reaccionando de distintas maneras a las situaciones que les ponen enfrente.

Como se mencionaba, cuando hay dos tipos de personalidades diferentes involucradas en una interacción y algún factor que, propiciado entre ellos o por el entorno, exalta a alguna de las partes existen altas probabilidades de que las cosas no resulten como deberían, o sea, de manera cordial y terminen siendo discusiones por necesidad del usuario o negligencia del técnico.

A lo largo de esta tesis se presentaran algunos casos reales que hayan ocurrido en centros de trabajo que brinden soporte técnico, con estos ejemplos, se harán análisis de los motivos detrás de las diversas reacciones presentadas por ambas partes, técnicos y usuarios, recolectando sus vivencias, sus inquietudes acerca de este tema y sus sugerencias de manera bilateral para así lograr aportar consejos a los implicados sobre cómo afrontar mejor las malas situaciones.

Además, concientizarlos para que de un modo se pongan en los zapatos del otro por unos segundos y reflexionen un poco sobre las presiones que cada uno tiene que soportar. De este modo, hacer que surja esa empatía que una a las partes involucradas y el proceso de atención se vuelva un poco más ameno.

Los resultados que devenguen de esta labor de recopilación de ideas aportarán una serie de puntos comunes a tener en cuenta como lo son el ambiente laboral, la personalidad de las personas y el nivel de educación social y técnica que ambas partes tengan.

Otro de los beneficios que podremos encontrar será la rica información para todos aquellos que estén deseando entrar en un campo de trabajo como lo es el soporte técnico, principalmente para que se den una clara idea de las cosas que se encontrarán cuando estén dentro de esta labor y así poder enfrentar amablemente las adversidades que se les presenten la extensa variedad de usuarios que existen.

Las personas no somos iguales, por ello hay que saber manejar las situaciones en las que cada uno nos pone y usar nuestros conocimientos para poder salir bien librados, pero sobre todo, brindar un servicio de calidad, que es lo que cualquier profesionalista en esta rama está destinado a proporcionar.

1.6 DELIMITACIÓN

El objetivo principal de esta investigación son las personas involucradas en la relación usuario-técnico de una empresa que cuente con una mesa de ayuda de atención a usuarios. Esto ayudará a encontrar una muestra de los problemas más comunes que surgen durante ese proceso de atención y así poder aportar una serie de consejos útiles para una buena comunicación a los involucrados en esta relación laboral.

Para esto he decidido que el complejo petroquímico Morelos, situado en el municipio Coatzacoalcos Veracruz, es el lugar más indicado para llevar a cabo la investigación. Ya que cuentan con un sistema bastante eficiente en cuanto a la resolución de problemas de naturaleza computacional.

El departamento encargado es la Coordinación de Informática, un departamento de trabajo que cuenta con personal de la más alta calidad en cuanto a la prestación de servicios a los usuarios. Su Mesa de Ayuda está bastante capacitada y automatizada, además de que todos sus procesos están estrictamente vigilados por estándares de calidad aplicados mundialmente. Por lo cual sus técnicos son los más indicados para ser estudiados en esta investigación.

En cuanto a los usuarios, el complejo petroquímico Morelos tiene una extensa cantidad de personal que puede ser utilizado como muestra. Ya sean trabajadores de oficina como empleados en plantas, todos tienen acceso al servicio de la Mesa de Ayuda, así que existe una enorme diversidad de opiniones e impresiones que pueden ser vertidas en esta investigación.

El proceso de obtención de la información será relativamente corto porque al ser una empresa grande se encontrarán constante movimiento por las obligaciones que sus funciones requieren, así que las entrevistas o encuestas que se les apliquen serán concretas y precisas. Con la información recabada podremos darnos cuenta de las distintas apreciaciones que tienen las partes involucradas, ya que sus trabajos no reciben la misma cantidad de presión o ésta se da de una manera diferente. Los factores son otros, las condiciones son otras y por supuesto, las personas son otras; lo cual hace que las relaciones no siempre sean las mismas. De este modo, la investigación se verá enriquecida por la diversidad de pensamientos que condensan en esta relación de trabajo, esperando poder aportar conocimientos útiles de comportamiento interpersonal para ambas partes del proceso de atención, que son el objetivo principal del estudio: los técnicos y los usuarios, personas.

1.7 LIMITACIONES

La principal problemática a la que se hace frente con este tipo de investigación es la falta de material dedicado precisamente a este tipo de tema. La relación usuario-técnico se hace referencia en bastantes libros de atención a personal, pero no directamente a una relación que involucre un entorno como lo es el informático, que es el principal en esta investigación. Los trabajos previamente realizados por otras personas tampoco están disponibles físicamente dentro de mi alcance, por lo cual la investigación hará uso de apoyos bibliográficos que hagan referencia indirecta al tema de estudio aquí tratado.

El acceso a la información es otro de los grandes inconvenientes. Como se mencionaba anteriormente, el sitio elegido para que se lleve a cabo el estudio es un complejo petroquímico, el cual está en constante movimiento y el trabajo no para las 24 horas del día, así que solo se dispone de algunos minutos con las personas a las que se les harán las entrevistas y cuestionarios. La intención es realizar todo el proceso de obtención de la información una manera precisa para que no se afecte de ninguna manera a los trabajadores. Por último en este apartado, al ser un complejo de alta seguridad, la entrada personal a las instalaciones es bastante complicada ya que sus políticas de calidad los obligan a reservar el derecho de admisión únicamente a trabajadores de la institución.

Como en muchas de las investigaciones, el tiempo es un factor afectará al desarrollo, ya que al tratarse de un estudio de reacciones específicas de personas, es necesario estar en constante contacto con los involucrados para captar todas las posibles expresiones que tengan que ver con el desempeño de la relación de trabajo a estudiar. Esta limitación tiene relación con la anterior mencionada, que es el acceso restringido a las instalaciones; en otras palabras, no solo no se puede acceder al sitio, sino que aunque fuera libre no se podría estar monitoreando específicamente a cada persona a la que se está estudiando. Lo cual considero sería lo más ideal pero a falta de tales facilidades, el estudio se centrará un poco más en resolver los problemas que ya se hayan presentado y en brindar soluciones a algunos que podrían presentarse más adelante.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

II MARCO TEORICO

2.1 LA ATENCIÓN A USUARIOS

Las grandes empresas de todo el mundo se preocupan por brindar siempre un servicio de calidad a todos sus clientes ya que si éste es bueno se asegura una relación satisfactoria para ambos. Háblese de la venta de un producto o el apoyo en un problema, si las personas involucradas en ofrecer se comportan de una manera cordial los clientes se sentirán complacidos y darán buenas referencias de la empresa. Se dice que en promedio un cliente habla con 200 personas sobre su experiencia con el producto o servicio en cuestión, esto quiere decir que si está satisfecho de lo que se ha hecho por él o se le ha vendido se obtendrán doscientos clientes potenciales. Esto es, buena promoción. La empresa puede gastar mucho dinero intentando llamar la atención de los clientes con grandes campañas de publicidad u ofertas, pero si un solo cliente está insatisfecho, significa que por lo menos 200 personas no querrán hacerse con los servicios de la empresa. Mala publicidad, la cual dañará la imagen que se tiene de la empresa. Ahí radica la importancia de una buena calidad en la atención a clientes, pensar no solo en lo que es la entrada inmediata de dinero, sino que plantearse la posibilidad de crecimiento, ayudar a la empresa a, más que subsistir, adelantarse al mercado.

En esta investigación se hará constante referencia a los clientes como usuarios por las enormes similitudes entre ambos conceptos. Pues aunque no son lo mismo, dentro de un ambiente de trabajo como lo es una Mesa de Ayuda (Concepto clave dentro de esta investigación) a los usuarios se les debe dar la misma prioridad que a los clientes. Ahondando en el concepto ¿Qué es un usuario? Es un cliente. El departamento entero depende de que los usuarios hablen bien de los servicios que se les otorgan, dependen de ellos. A lo mejor los usuarios no remuneran directamente a los prestadores del servicio, pero son sus buenas calificaciones hacia el departamento lo que ayuda a que los superiores mantengan a esa área, si hay buenos resultados saliendo de la Mesa de Ayuda ¿para qué cambiar a sus miembros? Es más, ¿Por qué no asignarles más recursos o promoverlos? Desde este punto de vista, es fácil ver a un usuario como un cliente.

El servicio que se les brinda a los usuarios se define como una serie de actividades interrelacionadas con el fin de que los servicios o productos obtenidos sean utilizados de una manera correcta y en caso de un mal funcionamiento, ayudar a la solución del problema que se haya suscitado. Esto quiere decir que todo lo que involucre hablar con el usuario, atenderle o ayudarlo es parte de la atención y requiere que los suministradores estén siempre preparados para dar su mejor cara, poner el máximo esfuerzo y sobre todo, lograr que el usuario este satisfecho cuando se corte la comunicación, ya sea en persona o por teléfono, la meta es que el usuario sepa que se le ha proporcionado un buen trato. Ya

que de manera consciente o inconscientemente los usuarios siempre estarán valorando la forma en la que se les está tratando a ellos, como se trata a los otros usuarios y cuál sería la mejor manera de que se diera la relación. Como clientes en algún momento, siempre se pensará en estas posibles situaciones, los escenarios perfectos de atención.

Estrategia de la Atención a Usuarios.

La Atención a Usuarios debe darse de manera estratégica, de modo que todos los procesos que se lleven a cabo deberán ser realizados con la más alta calidad posible. Esto es viable si toda la empresa trabaja de manera conjunta para lograr los objetivos que se plantean. Si bien las empresas aplican estos pasos para vender un producto, los centros de soporte técnico o Mesa de Ayuda también los ocupan, así que a continuación se explicarán los puntos estratégicos que se siguen para conseguir el éxito del departamento.

- ❖ **Todo comienza con la alta gerencia.** Los ejecutivos que dirigen el departamento son los primeros en la estrategia, su actitud hacia los empleados deberá ser la mejor, transmitir siempre esa confianza que mantenga a todos seguros de que se está haciendo lo correcto. El liderazgo es lo que debe caracterizar al mandamás ya que como dice la definición de esta palabra, se trata de *“cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos”* (Diccionario de Ciencias de la Conducta, 1956), así que si la persona al frente del departamento reúne estos requisitos logrará que los empleados trabajen en conjunto para sacar adelante las metas a cumplir.

- ❖ **La calidad interna.** Para lograr una satisfacción en los usuarios es necesario trabajar desde adentro, si los empleados sacan lo mejor de sí mismos dentro del ambiente de trabajo es más factible que se logre ofrecer una buena cara hacia el exterior. Así como funciona la máquina perfecta sobre la tierra, el cuerpo humano. Si una persona lleva a cabo rutinas de ejercicio y alimentación sanas su exterior se verá perfecto. Lo mismo con el departamento, si los empleados están capacitados y conscientes de las normas de calidad lograrán ofrecer un gran servicio. Esto no es sencillo, ya que todo el departamento deberá estar bajo la más alta línea de calidad en los procesos que lleven a cabo. Desde la entrada a las instalaciones a las rutinas diarias de atención, todo deberá tener un control que exhorta a un mejor desempeño. Se dice que cuando hacemos bien, nos sentimos bien; pues ese es el fin de este punto. La calidad brinda satisfacción a los empleados.

- ❖ **La Satisfacción en los empleados.** Si los empleados se sienten bien en el ambiente de trabajo en el que están se sentirán mucho más identificados con los objetivos de la empresa, lo cual devengara en una lealtad hacia el departamento en el que se desempeñan. Ser leales significa que se tiene confianza en algo, en este caso, se tiene confianza en el centro de trabajo. Lo que haga ahí será algo que el empleado tendrá presente que será algo bueno, algo que le ayudará a cumplir, a ser parte del objetivo general. Al incluir a los empleados en el todo, se fomenta la lealtad.

- ❖ **La Productividad.** Se ha mencionado que cuando un empleado es leal a su centro de trabajo, se sentirá mejor. Cuando una persona se siente mejor tiene más ganas de hacer cosas, de ser activo y de mostrar su mejor cara. Esto es un enorme beneficio, sobre todo en la atención a clientes por el hecho de la interacción humana. Si el empleado está trabajando bajo la influencia de estas buenas prácticas incrementara notablemente su productividad. Las cosas se harán más rápido, ira de un lado a otro en menos tiempo porque lleva el impulso incuantificable que brinda el autoestima. Los problemas que surjan seguirán siendo problemas pero si los involucrados se encuentran en esta constante racha de seguridad se resolverán de manera ordenada e inclusive más rápidamente, a diferencia de cómo sería si estuviesen descontentos con la empresa. La productividad es la base que impulsa el valor del servicio.

- ❖ **El Valor del Servicio.** El servicio que se brinda al usuario tiene que ser de calidad para que al finalizar el trato, se de la satisfacción, uno de los últimos objetivos dentro de esta estrategia. Siguiendo los procesos de calidad establecidos en cuanto a atención puede llegarse sin problemas a esta satisfacción del usuario. Claro que se necesita de un estricto apego al sistema pero con la suficiente perseverancia y disposición las cosas se llevarán por buen camino. Todo lo que se haga por el usuario deberá llevar ese plus humano que haga sentir al usuario que está trabajando con personas que lo entienden y que están ahí para brindarle un servicio de calidad. Al valorar el servicio en buenos términos, los usuarios están creando una lealtad hacia el departamento.

- ❖ **Lealtad de los Usuarios.** Así como se crea la lealtad del empleado hacia el departamento, un servicio de calidad creara lealtad en los usuarios. Esto dará beneficios muy importantes para el departamento porque ya se tendrá “en la bolsa” a los usuarios, si son leales quiere decir que tienen una confianza total en lo que la Mesa de Ayuda está brindando, lo que nos lleva al último punto, las Utilidades.

- ❖ En el caso de una Mesa de Ayuda o Centro de Atención a Usuarios, las utilidades son buenas referencias, mismas que los usuarios transmitirán a sus conocidos, igual que los clientes. Nacerá de los usuarios decir “ellos hacen muy bien su trabajo” Con estos comentarios los directivos se darán cuenta de que el departamento está haciendo bien las cosas y se asegura la continuidad y posibles promociones para los empelados.

Estos puntos representan la estrategia que debe seguir una empresa en el proceso de atención a usuarios. Como se mencionaba, un departamento que brinde servicios a clientes o usuarios también debe aplicar estos pasos si su objetivo es brindar un servicio de calidad.

En esta investigación, el objetivo de estudio es el trato de un centro de atención a usuarios dentro de la misma empresa. Con anterioridad se hacía referencia al estado actual de las grandes empresas, en donde el crecimiento exponencial de las arcas del negocio hace que los procesos internos sean mucho mas laboriosos, requiriendo la apertura de nuevos departamentos que apoyen a la solución y simplificación de estos procesos. Edward de Bono dice en su libro (Simplicidad, 2002) que los sistemas no se hacen más complejos siempre, a veces se ven más difíciles de comprender por la gran cantidad de puntos, pero en realidad analizando globalmente, los sistemas van volviendo las cosas más simples, pero a base de procedimientos complejos. Esto quiere decir que si la empresa está sufriendo por un problema complejo tiene la opción de crear un departamento completamente nuevo para solucionarlo. Es cierto que estará lleno de procesos internos que se verán demasiado aparatosos para resolver un solo caso, pero a

la larga, todo ese departamento tiene un fin bastante simple: resolver el problema inicial que la empresa por sí sola no podía resolver. La creación de dicho departamento da paso a otro de los conceptos que será manejado un poco más adelante en esta investigación: el Cliente Interno. Por lo pronto se puede decir que esta clase de cliente es el objetivo de la Mesa de Ayuda, la base de usuarios a los que se les estará dando el servicio dentro de las instalaciones de la empresa. Claro que no necesariamente se les está dando un producto como a los clientes normales, denominados externos, a los clientes internos se les están brindando esas soluciones para que ellos puedan continuar con sus labores de manera correcta, que son por las cuales se ha creado el nuevo departamento: ayudar en el proceso.

La Atención a Usuarios dentro de una empresa es una parte importantísima para obtener el éxito. Las prácticas de calidad siempre serán un beneficio enorme si son aplicadas por todos los empleados de una empresa. El hecho de brindar apoyo a otras personas, paguen directamente o no, siempre requerirá del máximo esfuerzo por hacer las cosas bien porque las personas que solicitan la ayuda confían en que se les proporcione un servicio de calidad y que a final de cuentas, los problemas que surjan sean resueltos en favor de la empresa.

Por último, se dice que la Atención a Usuarios va de la mano con lo que es el Servicio a Clientes externos de la misma porque todos los procesos que se lleven a cabo por un centro de atención a usuarios o Mesa de Ayuda deberán llevar la misma calidad que se les otorga a la clase de cliente que mantiene a flote a la empresa. Se puede decir que se trata de una maquina: primero tiene que estar correctamente engrasada para que pueda servir para su propósito final. De este modo, cada departamento de la empresa debe de trabajar bajo políticas de calidad que le permitan desempeñarse satisfactoriamente para poder ayudar al funcionamiento completo de la empresa. El conjunto de todos los departamentos trabajando con calidad deberá dar por resultado una extraordinaria efectividad a la hora de operar con clientes externos. Si estas operaciones son buenas, toda la empresa se hará con los beneficios que se obtengan.

2.1.1 MESA DE AYUDA (Help Desk)

La mesa de servicio tiene por propósito brindar información y apoyo para resolver los problemas que se presenten en equipos informáticos, ya sean de software o hardware. Normalmente en las empresas grandes que cuentan con este departamento, el servicio se presta vía telefónica o correo electrónico; aunque también se puede dar por medio de una página web dedicada a este propósito.

Las tareas principales de esta Mesa de Ayuda son:

- ❖ Recibir los reportes levantados por los usuarios cuando necesitan de apoyo en cuanto a equipos de tecnologías de información. Las causas de estos reportes pueden ser:
 - Cuando interrumpan la operación normal del trabajo.
 - Cuando requieran soporte sobre hardware y/o software instalado.
 - Cuando nuevos productos de hardware y/o software.
 - Cuando se generen consultas y/o asesoramiento sobre el funcionamiento y/o utilización de los recursos informáticos disponibles.
- ❖ Realizar análisis de incidentes a departamentos.
- ❖ Confirmar que las soluciones aportadas a los usuarios hayan sido las correctas.
- ❖ Realizar estadísticas de todos los servicios proporcionados. Estas estadísticas ayudaran a mejorar el desempeño futuro de la Mesa de Ayuda.
- ❖ Elaborar planes de contingencia en caso de que un servicio así lo requiera.
- ❖ Llevar un control de los inventarios de software y hardware de la empresa.
- ❖ Administrar la base de datos de usuarios de la Mesa de Ayuda.
- ❖ Gestionar las licencias de software utilizadas dentro de la organización.
- ❖ Desarrollar manuales de normas y procedimientos que se lleven a cabo dentro del área de trabajo.

La función principal que tiene la mesa de servicio, es la que se mencionaba en un principio: proveer información total referente a las computadoras que son manejadas por el usuario o algunos otros recursos de carácter informático, dígame proyectores, impresoras o *scanners*. Además de la información, se ayudará a los usuarios con los problemas que surjan con sus equipos y se le dará un seguimiento hasta que la falla se haya reparado totalmente. Si no se llegase a remediar esta situación, la mesa de servicios tiene como obligación presentar las posibles soluciones que existan, siendo estas el cambio parcial o total del equipo que haya presentado el problema.

Para llevar a cabo el seguimiento citado, la mesa de servicios típicamente cuenta con un software que le permitirá realizar dicha actividad. Las peticiones de los usuarios llegan a dicho programa serán asignados con un número o ticket, por medio del cual se tendrá el control sobre la situación y estatus del proceso de atención en ese usuario en específico. Estas peticiones de los usuarios son comúnmente conocidos como Reportes. Los reportes son administrados por el sistema de software, una vez que llegan las peticiones de los usuarios serán integrados a una lista de espera. Ahora, ciertas mesas de servicio están automatizadas para resolver las preguntas más frecuentes en los usuarios, en algo conocido como FAQs por sus siglas en inglés (Frequent Asked Questions). Esto es una base de datos que contiene una lista llena de las inquietudes que han sido expresadas por los usuarios de manera repetida y que hasta cierto punto pueden resolverse de manera directa por el usuario siguiendo una serie de pasos que están explicados de manera clara en estos documentos de preguntas frecuentes. Pero cuando el problema que tiene el usuario resulta un poco más complejo es cuando es asignado a un analista, el cual se hará cargo del reporte y por consiguiente, del problema del usuario.

Aquí es donde surge la relación personal del usuario y el técnico. Ya sea vía correo electrónico o teléfono, los involucrados ya estarán en contacto directo, dejando a un lado la simple interacción con programas y enfocándose en la resolución personal del problema que aqueje al usuario.

Si no llegase a resolverse satisfactoriamente el problema con la computadora del usuario, la mesa de servicios esta en facultad de autorizar un cambio del equipo por otro en condiciones de ser utilizado para propósitos de continuar con las labores diarias de trabajo. El equipo que se otorga al usuario no siempre tendrá mejores características que el anterior, ya que el punto del cambio es para que el usuario pueda continuar laborando correctamente; en caso de que se pudiera proveer de un equipo de mejor calidad esto se llevará a cabo una vez autorizado por el jefe de la mesa de servicios y el supervisor del usuario.

Una vez solucionado completamente el reporte, el técnico deberá cerrar dicho caso. El software que se utiliza presenta casillas que deben llenarse con los datos que hayan surgido durante el proceso de atención, como el tipo de servicio que se otorgo, como fue el trato con el usuario, las condiciones en las que se encontraba el equipo y en qué condiciones fue entregado. Así como el espacio dedicado a las observaciones que el técnico haya detectado y que merezcan la pena mencionar dentro del cierre del reporte.

Ya que este cerrado el caso del usuario, será archivado en una base de datos para futuras referencias sobre el usuario, el equipo que maneja o incluso el problema que se suscito para poder manejarlo con mayor soltura en el futuro.

Ese es el proceso, a grandes rasgos, que una Mesa de Ayuda llevara a cabo con los problemas que presente el usuario. La correcta ejecución de estos pasos lograra que el departamento obtenga la calidad optima en cuanto una prestación de servicios de soporte técnico.

2.1.2 LOS USUARIOS

En términos informáticos, un usuario es una persona que utiliza una computadora, soporte técnico, un sistema operativo o cualquier clase de servicio que involucre un sistema informático. Por lo regular se trata de un solo individuo.

Un usuario normalmente se identifica en un sistema informático por medio de un nombre de usuario, *nick* o *username*. A veces, si el sistema lo requiere, también tiene que introducir una contraseña o *password*, con la cual se autentificara que la persona es quien dice ser y se le dará acceso al sistema. A este tipo de usuario se le conoce como “usuario registrado” porque ya hay referencias sobre él dentro de la base de conocimientos del sistema. Todo este proceso es conocido como *login*.

Eso es hablando a nivel informático. Es decir, para las empresas que dan soporte técnico, lo anterior es la definición exacta de lo que es un usuario. Cubre todos los aspectos que conciernen a un usuario, desde cual es el motivo de que este registrado hasta el método por el cual se le tiene archivado en la base de datos del sistema. Como se mencionaba anteriormente en esta investigación, el usuario tiene muchas similitudes con lo que es un cliente.

Pensando en que el usuario es en realidad un cliente, la definición del segundo es, según la American Marketing Association, “*es el comprador potencial o real de un producto o servicio*”. [1] Si se toma esa definición y se aplica a la Mesa de Servicios dentro de una empresa, se puede decir que un usuario si es un cliente, pero en vez de comprar directamente simplemente hace uso del servicio que por obligación debe otorgar la Mesa de Servicios para cumplir cumpliendo con los acuerdos de servicio. De este modo, el usuario si está haciendo uso de un servicio al cual tiene derecho, por lo cual, se le debe de tratar como a un cliente. Esto es algo que los empleados de la Mesa de Ayuda deben tener presente siempre cuando están atendiendo a un usuario, ya que muchas veces se les trata como si se les estuviera haciendo un favor pero no, todos están dentro de una empresa, así que por fuerza tienen que cooperar para que las cosas se solucionen.

Sumando las dos definiciones se puede dar la siguiente definición de **usuario** pensando en la Atención a Clientes: El Usuario es una persona que se encuentra registrada en un sistema informático y que está en pleno derecho de hacer uso de los productos y asistencia del centro de soporte para resolver los problemas que afecten sus recursos informáticos.

[1] Diccionario de Marketing, disponible [http://www.marketingpower.com/ layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C](http://www.marketingpower.com/layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C)

Esta definición abarca los puntos que identifican a un usuario dentro del sistema de la Mesa de Ayuda pues exactamente eso que dice la definición obtenida. Es un cliente, está registrado en el sistema y tiene el derecho de recibir el apoyo del centro de ayuda, así que se puede tomar como adecuada si se requiere volver e identificar concretamente cuál es la función de un usuario en la investigación.

Karl Albrecht maneja una frase bastante interesante que dice: "Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen adentro" (Servicio al Cliente Interno, 1992), justo como se mencionaba anteriormente, la empresa es como una máquina. En este caso hace ver que para que se pueda dar un buen servicio a los clientes de la empresa se debe saber atender los asuntos internos que surgen, los problemas. Las empresas deben aprender a tomar en cuenta que los procesos internos siempre deberán ser atendidos con prontitud, antes de que afecten el exterior. Formar una cultura de servicios buena tanto externa como interna. Lo que nos lleva a que si bien los clientes de la empresa son generalmente externos, en la empresa existen clientes internos.

Por definición, se dice que el cliente interno *"es quien se encuentra dentro de la empresa por su ubicación en el proceso de trabajo. Sea industrial o de oficina, recibe de otros u otros algún producto, documento, que él debe seguir procesando o utilizando para alguna de sus tareas"* (Servicio al Cliente Interno, 1992).

Los usuarios del servicio de Mesa de Ayuda son clientes internos, así de simple. La definición que se ha proporcionado lo deja claro. Son parte de una empresa, ya sean parte de una planta industrial o la oficina de contabilidad, son usuarios y tienen derecho a recibir el apoyo de la Mesa de Ayuda. Y no solo derecho, sino que es vital que se les brinde el apoyo porque en el mundo actual todo involucra computadoras, así que la Mesa de Ayuda y sus analistas tienen que estar más que disponibles para proporcionar el servicio que se solicite, resolver el problema y mantener una relación cordial con quien sea que esté pidiendo la ayuda del centro de apoyo. Como se ha mencionado antes, tratarlo como un cliente, sin hacerlo menos o de más por el hecho de que se encuentra trabajando con nosotros. ¿Por qué este comentario? Porque muchas veces los clientes internos, dígame, los usuarios, sufren de ciertas injusticias por parte de los analistas y técnicos solo por el hecho de que no pagan directamente por el servicio que se les está proporcionando, aunque cuando la misma empresa les paga a ambas partes por realizar labores. Muchos jefes dicen que solo existe un cliente: el externo. Pero la realidad es que si se trata de una empresa grande, el producto final no aparece listo en las manos de los vendedores, sino que pasa por todo un proceso en el cual ese producto final recibirá aunque sea una parte de cada uno de los departamentos de la empresa para poder llegar a estar finalizado y listo para que los clientes externos los compren. Dicho esto, son los clientes internos los

que hacen posible que este producto se termine, así que la empresa debe tomarlos en cuenta. De hecho no solo los altos ejecutivos sino que todos los niveles deben darse entender que mientras haya un departamento que dependa de ellos, tienen clientes, clientes internos. Como se menciona en un artículo [2] sobre el trabajo de Karl Albrecht, se debe tomar el concepto “rio abajo” en el cual se sigue el cauce natural de un río: “Quien recibe mi trabajo, es mi cliente”. Tomando como ejemplo el objeto de esta investigación, el departamento de informática del complejo petroquímico Morelos tiene a su cargo casi todas las estaciones de trabajo que existen dentro de las instalaciones, son contadas las zonas en las cuales hay computadoras y no están cubiertas por el soporte técnico de la Mesa de Ayuda. Así que es responsabilidad de la coordinación de informática satisfacer las necesidades de los usuarios con respecto a los problemas que surgen dentro del complejo. Es una gran responsabilidad pero el trabajo se saca adelante gracias al sistema de trabajo que se tiene implementado.

Siguiendo en esta línea de investigación, los usuarios pasan por ciertas situaciones que los hacen dejar de confiar en la Mesa de Servicio, lo cual solo lleva a que estos usuarios hagan malos comentarios sobre el departamento. Algunas de estas situaciones son:

- ❖ La Falta de Opciones. Esta es una realidad muy seria a la que los usuarios tienen que enfrentarse. ¿Qué pueden hacer cuando están dentro de su trabajo, falla su computadora y la Mesa de Ayuda tarda en componer la computadora que necesitan para terminar un documento urgente? Si estuviesen en cualquier otro lugar simplemente llamarían a alguien más para que llegara y solucionara rápidamente el problema en cuestión, pero ¿Cómo lo hacen dentro de la empresa? No hay otra manera, tienen que conformarse con lo que se tiene a la mano. Aunque esto implique esperar horas sin hacer nada y escuchar a su jefe reclamar el documento, no tienen a donde más acudir. Si bien es cierto que no pasa con todos los usuarios, todos más de una vez han deseado que el servicio se agilice pero ha sido en vano y han esperado a que la Mesa de Ayuda por fin solucione el problema.

[2] Sobre el cliente interno, definido por Karl Albrecht disponible en:

http://www.wikilearning.com/articulo/el_cliente_interno-la_importancia_del_cliente_interno/11161-1

- ❖ El tiempo de espera y las prioridades. Parecido al primer punto, los usuarios están deseando que se les soluciones rápidamente un problema pero ahora la Mesa de Ayuda está atendiendo problemas de “mayor prioridad”, con esto se refiere ya sea a ejecutivos de altos niveles de la empresa o bien, a clientes externos que estén de visita en las instalaciones, toda la atención estará centrada en que estos se sientan cómodos, reciban las atenciones de rey que se merecen y demás caravanas. Así los usuarios regulares terminan siendo relegados a la segunda posición donde sin duda tendrán que esperar a que la Mesa de Ayuda tenga tiempo de atender sus problemas.
- ❖ Dilatación del Proceso de Atención. El tiempo de espera es un común denominador en casi todos los problemas a los que se enfrenta el usuario, y este es uno más. Los clientes externos deben ser tratados con prontitud porque de ellos depende la entrada inmediata de dinero. Por otra parte los usuarios internos están ahí todos los días y no van a ir a ningún lado, lo cual da lugar a que el proceso de atención afloje cuando se refiere a ellos. Así que el proceso si se llevara a cabo, pero eventualmente, no con de inmediato como debería ser.

Existen otros muchos problemas que se pueden dar con los usuarios del servicio de Mesa de Ayuda, los cuales serán explicados en la sección de Errores en el Servicio, mas adelante en la investigación.

Los Usuarios son personas que tienen problemas en su centro de trabajo y la labor de la Mesa de Ayuda y sus analistas es la de resolver estos incidentes de una manera cordial y atenta para que la armonía de la relación de trabajo se mantenga. Desafortunadamente no todo puede ser tan bueno como lo dicen los libros. Los descontentos existen, las injusticias existen y los incumplimientos existen. Esta investigación ayudara a identificar los problemas, analizarlos y con un poco de esfuerzo, solucionarlos.

2.1.3 LOS TÉCNICOS

El grado de estudio de un empleado de una Mesa de Ayuda varía dependiendo el lugar donde se encuentre laborando. Muchas veces se encuentran a Ingenieros en Sistemas, Licenciados en Informática, Técnicos en computación o en muchas ocasiones a personas que no tienen un titulo pero que a base de observación y práctica han adquirido el conocimiento necesario para desempeñar labores dentro del centro de atención.

Dado que las tres carreras mencionadas tienen sus distintos puntos fuertes resulta mejor listar las características profesionales que distinguen a técnicos. A grandes rasgos, un empleado de la Mesa de Ayuda tiene que poseer los siguientes conocimientos técnicos:

- ❖ Resolver problemas específicos de software y hardware en computadoras. Se refiere a la capacidad de respuesta que los técnicos deben poseer cuando se presenten incidentes ya sean del tipo software o hardware porque así es dentro de una organización de atención. A menudo los sistemas fallan durante plena operación y es responsabilidad del técnico determinar si la falla ha sido a nivel sistema o si alguno de los componentes internos de la computadora causó el problema. Aunque a muchos de los encargados de brindar el soporte les moleste tener que abrir computadoras, es algo indispensable para llevar a cabo la solución del problema para no tener que pasar el problema a terceros.
- ❖ Aplicar correctamente la metodología de investigación para resolver estos problemas: Recabar información, observar el incidente, intercambiar notas con el usuario, realizar pruebas en el equipo y aportar soluciones efectivas y rápidas. Esto es muy claro, los técnicos deben seguir un estricto proceso para averiguar las causas del problema. Adelante en la investigación se llevara a cabo la descripción de dicho método de investigación para resolver los problemas dentro de la Mesa de Ayuda.
- ❖ Tener inculcado el hábito de la actualización en sistemas de software y hardware. Un punto importante para estar a la vanguardia de los adelantos que cada vez son más rápidos y radicales. Se dice que renovarse es la clave para mantenerse y no solo en el mundo de las tecnologías de información, en todas las profesiones que existen. Es por eso que la actualización constante es imprescindible en un ambiente tan cambiante como lo es el de las computadoras.

- ❖ Capacidad de análisis y diseño de nuevas alternativas de solución de problemas. Quizá esta es la característica más difícil de encontrar en un técnico. No es completamente un requerimiento forzoso pero es muy útil en la búsqueda de ascensos. Esta característica trata el análisis completo de un proceso de trabajo y mejorarlo con aportaciones que comúnmente están relacionadas con el desarrollo de aplicaciones de software para mejorar el rendimiento y la productividad. Sin duda alguna, la capacidad de programación es algo que es escasa en estos días, ya que requiere no solo del manejo de lenguajes sino que la espontaneidad y creatividad para desarrollar dichas aplicaciones.

Cuando un técnico reúne todas y cada una de las características mencionadas, automáticamente está en la capacidad de ser nombrado Analista de Sistemas. El cual no solo resuelve problemas que surjan en las computadoras sino que tiene la habilidad para analizar por completo las necesidades de un sistema, sus fallas, puntos débiles y podrá aportar soluciones y mejoras a los procesos. Como se menciona en el último punto, es imprescindible el manejo de lenguajes de programación si se quiere obtener el grado de analista.

Con esa base de conocimientos técnicos una persona puede desempeñarse en el área de Atención a Usuarios. Sin embargo también debe ser capaz de manejar problemas relacionados con humanos. Como se ha venido explicando en esta investigación, el corazón de todo centro de soporte técnico son las personas que lo mantienen. Los que brindan el servicio deben poseer una enorme cantidad de conocimiento en soporte técnico pero también deben estar capacitados para lidiar con las presiones diarias de personas que en muchas ocasiones parecen no entender que los técnicos también son humanos y tienen errores. Esto requiere de una enorme concentración ya que día a día el reto es cumplir con todas las tareas que se les asigna, las cuales no siempre son sencillas. Mantener la calma ante situación de carácter personal se vuelve difícil cuando la presión es demasiada. A continuación una serie de adversidades a las que se enfrenta un técnico que brinda soporte técnico.

- ❖ **Jefes Inmediatos:** Como en todas las profesiones que existen, los técnicos tienen un jefe que les dirá cual es el siguiente paso a seguir, como quiere que se hagan las cosas, cuando las quiere listas y una larga lista de exigencias que son propias de personas que tienen bajo su cargo a personas. En el ámbito de la Atención a Usuarios no hay ninguna clase de excepción a esta regla. Es cierto que no todos los jefes son personas por las cuales se siente aversión, pero la gran

mayoría estará siempre pensando que su jefe es una persona odiosa o que “no sabe nada”. En una Mesa de Ayuda el principal responsable será el que está en contacto directo con el equipo de técnicos y operadoras del *Call Center*. Su función es la más esencial: que el trabajo siga fluyendo. Para esto el jefe tendrá que repartir su tiempo para vigilar a todos los técnicos a su cargo y alentarlos a que se cumplan los requisitos de los usuarios. Es en esta última parte que los técnicos comienzan a sentirse acorralados por la presión del jefe porque a pesar de que lo “único” que se está pidiendo es que se cumpla con el trabajo, no siempre es tan sencillo como lo hacen ver. Muchos procesos requieren de que se le ponga atención especial al desempeño del equipo o que simplemente se haga un seguimiento de las actividades del usuario para detectar la falla y esto hace que se pierda tiempo, y el tiempo es el factor principal en una Mesa de Ayuda. Todo el departamento está sujeto a cumplir un plazo forzoso para terminar las tareas asignadas así que el jefe estará siempre recordando esta situación. Por consiguiente, estarán constantemente reprendiendo a los técnicos para que apresuren el trabajo, sea justo o no. Otra situación que pone a los jefes en contra de los técnicos es la forma en la que trata a sus subordinados. La persona al mando tiene que ser alguien sino carismático al menos tiene que poseer las virtudes de un líder. Puede que sea una persona recta y seria pero irradia seguridad hacia los demás. Cuando un jefe simplemente es alguien que no se sabe comportar como tal inician los problemas. Todo puede ir de maravilla hasta que esta persona muestre signos de debilidad, se comporte déspota o que haga cosas como alzar la voz innecesariamente o reprender a empleados sin motivos fundamentados. Inevitablemente los técnicos se sentirán mal con esta persona que está al mando y comenzarán a quejarse por esta situación, así surgen las frases de que “yo debería ser el jefe” o “mi jefe es un idiota”. Muchos empleados, de cualquier área, odian a sus jefes por una baja autoestima o complejos de inferioridad pero en ocasiones como la recién mencionada los técnicos están casi obligados a sentir aversión hacia sus jefes, ya que cuando se hace todo lo que se puede para resolver un problema la persona siente que es injusto que se le exijan más. ¿Cómo “agradarle” al jefe cuando se está haciendo todo lo humanamente posible? Son situaciones imposibles en las que los técnicos terminan dentro más de una vez y definitivamente no solo en una Mesa de Ayuda, en todos los sectores donde haya una relación laboral.

- ❖ **Área de Trabajo:** Ya sea el área virtual o la real, un técnico siempre esta propenso a caer en áreas que no cumplirán con todo lo necesario para trabajar. El área de trabajo virtual son aquellas herramientas de software que servirán para

solucionar problemas o desempeñar labores diarias. Si los programas suministrados por la empresa están obsoletos o no son lo suficientemente efectivos, el técnico estará atado de manos para desempeñar su trabajo y tendrá que llevar a cabo diferentes procesos para solucionar un solo problema cuando se podría ocupar una herramienta diferente para realizar más rápido la solución del problema. Después viene el área de trabajo real, que es todo aquello que rodea al técnico. Ya sean sillas, mesas, lámparas o la computadora en sí, cualquier cosa que este rodeando a la persona tendrá, de un modo u otro, un efecto en el desempeño de sus actividades. Así que lo mejor es que todo en el espacio de trabajo este en perfectas condiciones para no atrasar ninguna de las labores que se lleven a cabo. Más adelante en la investigación se hará referencia a este punto, donde se entregará un informe sobre la ergonomía para mejorar la condición de trabajo del técnico o trabajadores en general.

- ❖ **Usuarios:** Anteriormente se explicaban los problemas a los que se enfrenta con los técnicos, ahora, se darán ejemplos desde la otra perspectiva, es decir, lo que los técnicos afrontan. Los más comunes se refieren a la falta de interés en la solución del problema, tienden a alejarse del área de trabajo para “dejar trabajar” al técnico pero si se quedarán un poco a ver todo el procedimiento no necesitarían que alguien llegara a solucionar el mismo problema en el futuro. Aunque luego está la situación en la que se quedan para verificar pero se la pasan comiendo, limándose las uñas, leyendo el periódico y demás actividades que les impiden observar con detenimiento el proceso, eso sin mencionar que es una falta de respeto por la actividad que está llevando a cabo su trabajo. Lo mencionado es cuando el técnico ya está ahí pero muchas veces ni siquiera están ahí para recibirlo, simplemente dejan su computadora ahí sin explicaciones específicas sobre la falla o cualquier detalle, solo se ausentan y dejan que el técnico adivine la falla. El mal uso de los equipos de cómputo también son una causa frecuente en los desperfectos que surgen y son los técnicos los que tienen que ir a arreglar cosas que no necesitarían ser arregladas si los usuarios no hicieran ciertas actividades como: llenar el área de trabajo con basura, papeles que no se usen, plantas estrafalarias, juguetes, adornos sobre el monitor, botellas de agua o en general cualquier objeto u objetos que no pertenezcan o sean vitales para el desempeño de las actividades diarias. Si bien es cierto que si es posible tener algunos objetos para adornar, también es cierto que muchas de las veces estos objetos causan interferencia con el desempeño de las computadoras y sus periféricos. Después viene el mal uso del software del equipo de cómputo, ya que los usuarios, y personas en general, sienten naturalmente una curiosidad por

revisar carpetas, archivos, programas y demás que se encuentren instalados. Al no tener cuidado o conocimiento sobre lo que se tiene en pantalla se corre el riesgo de que se haga un daño al funcionamiento del equipo y se necesite de un técnico que vaya a remediar un problema que se pudo haber evitado si el usuario simplemente se apegara a realizar su trabajo y no a curiosear por los archivos de sistema sin el debido cuidado o razón para hacerlo. Aquí se da seguido la situación en la que aparece la ventana “está seguro de que quiere continuar” y el usuario en plena arrogancia le da que “SI” solo porque sabe que si él inicio el procedimiento es porque está seguro de que quiere y a la postre surge un problema causado por ese clic en “SI”. Siguiendo en esta línea, algunos usuarios toman clases extra para manejar la computadora o algunos programas, entonces ocupan el equipo de la empresa para practicar, lo cual lleva a que surjan problemas de compatibilidad, de rendimiento o muchos otros varios problemas que en primer lugar nunca debieron darse. Otro agravante más es que cuando el técnico cuestiona acerca de recientes cambios en el sistema, el usuario tiende a mentir. Decir que “no ha hecho nada” o que “solo se bloqueo” sin decir que fue cuando se ocupaba cierto programa ajeno a la empresa no solo hace que se retrase la solución del problema, sino que deja la puerta abierta a que el problema vuelva a surgir si el técnico no detecta las anomalías. La realidad es que el proceso de atención tiene un sinnúmero de complicaciones propiciadas por el usuario, las cuales pueden ser detenidas pero se necesita de voluntad y un poco más de cuidado del área de trabajo.

- ❖ **Los Propios Compañeros:** Cuando un técnico nuevo está teniendo dificultades con un problema los más experimentados apoyaran sin ningún problema, pero a medida que el tiempo va pasando irremediamente existirá alguna clase de roce o dificultad en el departamento que hará que la relación laboral se vuelva pesada. Esto no es una ley pero no hay lugar a salvo de esta clase de situaciones. Lo mejor es tratar de llevar la fiesta en paz y no involucrarse en problemas, aunque de poco servirá si las personalidades simplemente chocan. Esto llevara a que la productividad se vea mermada y la latente posibilidad de que surjan problemas más graves a causa de la fricción entre compañeros. Este punto es especialmente difícil de sobrellevar porque cuando un técnico tiene que lidiar con cualquiera de los anteriores mencionados lo único que le quedaría es tener el apoyo de sus compañeros para poder seguir adelante pero cuando incluso ellos dan la espalda la vida del técnico se vuelve un problema tras otro en una cadena que le traerá malas consecuencias.

2.1.4 Unicenter ServicePlus Service Desk (Software Recomendado)

El Unicenter Service Desk es la herramienta que se utiliza en el complejo petroquímico Morelos, objetivo en esta investigación. Emplear este software ha ayudado en gran medida a la solución de los problemas que presentan los usuarios en la mesa de servicio, su principal aportación: el orden que le da a las cosas. Básicamente, este software ordena la entrada de peticiones mediante “tickets” o números de incidente (también conocidos como reportes) para que los analistas los vayan tomando estos casos y los solucionen. La clave aquí es el número del incidente, ya que con este el sistema podrá hacer el registro completo de lo que está sucediendo con el problema del usuario. La base de datos guarda nombres, departamentos, localizaciones, hora y fecha de apertura del incidente, su estado y el nombre del analista que se está haciendo cargo de remediar el incidente.

A continuación se explicará las especificaciones de este software para un mayor entendimiento del mismo, el cual es una herramienta vital en la administración de una Mesa de Ayuda.

Con el crecimiento de los costos de producción en todas las ramas empresariales actuales, los directivos requieren un recorte de gastos en los departamentos de la empresa; sin embargo, se exige una mejora en el servicio que se ofrece, ya que funcionar correctamente desde adentro lograra que se pueda funcionar correctamente con los clientes exteriores. El reducir costos y aumentar la productividad se puede, pero se requiere de un esfuerzo por capacitar a los empleados y sobre todo implementar nuevas aplicaciones de gestión de procesos que nos ayuden a incrementar la calidad de los servicios reduciendo el tiempo de ejecución de los pasos que se tienen que llevar a cabo para completar las labores de la empresa. En otras palabras, buscar la automatización de procesos.

Entrando en el tema de la Mesa de Ayuda, el software Unicenter ServicePlus Service Desk de Computer Associates International, Inc. (CA) es una herramienta que ayuda a la automatización de procesos en el mencionado centro de servicios.

Se trata de un software completamente inalámbrico porque está basado en proceso desde la red el cual ayudara a gestionar los complejos requisitos actuales de servicio y soporte técnico. La tecnología de este software es escalable, por tanto podrá ser utilizado tanto en una empresa pequeña como en un centro de atención a usuarios de una empresa grande y compleja.

Una de las grandes prestaciones del Unicenter ServicePlus Service Desk es la utilización de tecnologías de flujo de trabajo extensivo y la mejora de las prácticas tanto de usuarios como analistas de sistemas. Su capacidad de gestionar acuerdos según su nivel de prioridad facilita la detección de puntos débiles en el servicio y la rápida solución de estos para evitar caer fallas que conlleven a problemas más grandes.

Como se mencionaba, el software ofrece una interfaz de red, los procesos se ven en una página web. Esto ayuda al autoservicio que apoyara a los usuarios a resolver cuestiones por su propia cuenta. Cuando del problema lo amerite, los usuarios podrán expresar solicitudes de servicio para la solución de su problema, verificar el estado de su reporte y navegar por las bases de datos de conocimiento, en las cuales se hace mención a problemas archivados que darán una idea más clara de cómo resolver el reporte actual.

También, una interfaz de servicios Web compatible con el concepto de la automatización de procesos, permite a aplicaciones y dispositivos llegar a tener “conciencia de servicio” al acceder directamente a las funciones del CAU. Esto permite a la aplicación enviar información crítica sobre sí misma para iniciar un esfuerzo de recuperación. Por ejemplo, si utiliza servidores de aplicaciones distribuidos y uno de ellos falla, se puede notificar automáticamente la información del estado que define el fallo a Unicenter ServicePlus Service Desk e iniciarse automáticamente un proceso de recuperación.

A continuación, una captura de la ventana del software. En cuestión, una orden de cambio o asignacion de un equipo a un usuario:

The screenshot shows the '70 Change Detail' window in the Unicenter ServicePlus Service Desk. The interface includes a header with the CA logo and navigation tabs like 'File', 'View', 'Activities', etc. The main content area displays the following information:

Requester	Affected End User	Category	Priority
astor, richard, a	astor, richard, a	Employee.add	1
Assignee	Group	Created By	Status
bell, donald		ServicePlus	RFC
Open Date	Actual Start Date	Need By Date	Impact
12/10/2003 09:39 am	12/10/2003 09:41 am		
Resolve Date	Close Date	Call Back Date/Time	
Root Cause	Organization		
Order Summary			Active?
Need to add Richard Astor as a new employee.			YES
Order Description			
Need to add Richard Astor as a new employee.			

Below the order details, there are tabs for '6. Service Type', '7. Incidents / Problems', '8. Costs / Plans', and '9. Attachments'. Under '7. Incidents / Problems', there are sub-tabs for '1. Properties', '2. Workflow Tasks', '3. Configuration Items', '4. Activities', and '5. Related Orders'. The '2. Workflow Tasks' sub-tab is active, showing a table of tasks:

Seq	Task	Description	Assignee	Status	Start Date	Completion Date
100	Add employee to HR			Pending	12/10/2003 09:41 am	
200	Add employee to email			Wait		
300	Provision computer			Wait		

At the bottom of the workflow tasks table, there are fields for 'Est. Completion Date' and 'Actual Completion Date'.

Tomado de <http://www.computernet.co.cr/pdf/userservicedesk6.pdf> datos técnicos del Unicenter Software.

Características y Funcionalidades distintivas del software.

Para Analistas.

- ❖ **Servicio y Soporte Integral:** Las funciones que requiera la Mesa de Servicio se pueden llevar a cabo con el software, como lo es llevar un seguimiento de cualquier servicio en progreso o actualizar el estado del reporte deseado. Esta opción requiere de un mínimo de esfuerzo de configuración y tiene flexibilidad suficiente para adecuarse a cualquier entorno donde se preste soporte técnico.

- ❖ **Gestión de Cambios:** Brinda una simplificación de gestión de procesos y la autorización de ciertas tareas que requieran de una detallada información de lo que se está haciendo. Como se mostraba en la captura anterior, una orden de cambio, esta necesita de un desglose exacto de los involucrados, tanto el usuario, analista que autoriza y el detalle completo del equipo que se está entregando.

- ❖ **Interfaz Web:** La aplicación es manejada a través de la red. Esto facilita la utilización porque es completamente funcional desde cualquier navegador en que se esté ejecutando, eliminando la necesidad de instalar otro software en la computadora.

- ❖ **Interfaz Inalámbrica:** Con la interfaz inalámbrica del software y una PDA, los técnicos pueden tanto recibir como responder los reportes en cualquier lugar y momento. La actualización del estado del incidente también es posible desde esta función, lo que acelera el proceso de cerrado de reportes. Facilita y agiliza el proceso de atención.

- ❖ **Anuncios de Servicio:** Esta es la función de alertas. Mensajes que contienen información sobre algún reporte o proceso que deba llevarse a cabo pronto. Los analistas son informados rápidamente y solucionan o previenen problemas en un menor lapso de tiempo.

Para Usuarios.

- ❖ **Autoservicio:** Cuando se hace más con menos se da una situación en la que se permite que los usuarios se ayuden a sí mismos. Esto lleva a la reducción de costos, tiempo y aceleración de solución de problemas.
- ❖ **Interfaz de Autoservicio:** El Unicenter ServicePlus Service Desk tiene una sencilla e intuitiva interfaz basada en Web que permite a los usuarios interactuar con la Mesa de Ayuda, generando el hábito de resolver sus propios problemas.
- ❖ **Búsqueda de Palabras Clave:** La base de conocimiento está a disposición de usuarios y analistas para que obtengan una visión consolidada de su problema, ayudando a la solución de estos.

Para la Mesa de Ayuda.

- ❖ **Gestión de SLA (Service Level Agreement):** El software aplica una definición de niveles de servicio de solicitudes y peticiones de cambio, todo esto cumpliendo los requerimientos del Acuerdo de Servicios (SLA).
- ❖ **Encuestas a Usuarios:** Las encuestas proporcionan información de Feedback, ayudando a ajustar la precisión y mejora de los servicios de soporte prestados. Además brinda el sentimiento de satisfacción al usuario y analista cuando todo transcurre perfectamente.
- ❖ **Registro de Auditorias:** Se lleva a cabo un registro de todas las actividades de solución de problemas para cada reporte, ya sean incidentes u órdenes de cambio. El historial marca fechas, horas, acciones, actualizaciones y especificaciones de cada operación. Los analistas y jefes podrán verificar sin problema estos registros gracias a la fácil herramienta de búsqueda.
- ❖ **Notificaciones:** Este mecanismo mantiene informado a todo el personal constantemente, aportando el estado global de los incidentes en proceso, todos pueden ver todo, lo cual incita a que los analistas se ayuden unos a otros con problemas a solucionar, gracias a las detalladas pantallas de seguimiento de incidentes. Esto se hace mediante correos electrónicos personalizados.

2.1.5 Procedimiento Para la Solución de un Reporte en una Mesa de Ayuda

En el apartado de 2.1.1 de esta investigación se presento una reseña rápida de lo que es una Mesa de Ayuda, el procedimiento que lleva, así como una descripción de las personas involucradas. Para mejorar el entendimiento sobre este tema y obtener una experiencia más personal de lo que es el proceso de atención, a continuación se proporciona una descripción más detallada del centro de trabajo. Además se indicarán puntos clave que servirán de referencia más adelante en la investigación.

Comúnmente la entrada a esta clase de centros es a las ocho de la mañana, así que siempre recomiendan llegar alrededor de quince minutos antes y así no tener que intervenir con el plazo de tolerancia, unos diez minutos después de las ocho. Las políticas varían según el centro de trabajo donde se esté laborando pero se puede decir que la puntualidad siempre es una constante.

El área de trabajo varía según el puesto del trabajador pero las computadoras siempre están presentes, solo varía el propósito para el que se utilizan. Así que se puede esperar ver muchos equipos por toda la zona. También debería haber una bodega accesible donde se encuentre toda clase de objetos de papelería y consumibles como CD's, DVD's o incluso paquetes de memorias USB y discos externos, la información es un recurso vital, así que si se puede transportar es lo ideal. La mencionada bodega puede o no tener en su haber refacciones para computadoras, es cuestión de la administración que se esté llevando. Muchos de los centros de soporte vía telefónica solo brindan el servicio cuando se trata de problemas con software en la maquina, dejando fuera la necesidad de dichas refacciones. ¿Qué significa esto? Que muchos centros de ayuda no requieren de "meter mano" a los equipos y se lo dejan a terceros, que es a lo que se llama *contrato de mantenimiento*. Sin embargo en esta investigación se está tomando una Mesa de Ayuda que hace uso parcial del contrato de mantenimiento, así que las refacciones deberían estar presentes, así como las habilidades de reparación en los técnicos. Siguiendo en la línea de las zonas presentes, está el área de reparación, la cual debe estar separada de donde están los trabajadores que no tienen contacto con equipos porque durante los mantenimientos preventivos y correctivos se ocupan herramientas que podrían ser potencialmente peligrosas, así como la posible existencia de polvo, uso de solventes y demás artículos que pueden perturbar un área de oficina.

Los reportes surgen a cualquier hora, mientras el departamento este activo, se siguen recibiendo las llamadas de los usuarios. El primer paso para levantar un reporte será llamar al número designado para la Mesa de Ayuda o bien, mandar un correo electrónico, cualquiera de los dos medios tiene validez y debería ser atendido a la brevedad. El call center es atendido generalmente por mujeres ya que el trato es un poco más amigable

con los usuarios. No quiere decir que los hombres no sean amables, pero normalmente el primer contacto es con una operadora. Pero tampoco es tan raro que haya un hombre atendiendo llamadas, depende mucho del centro al que se esté llamando. En el área del Call Center nunca pasa más de cinco minutos sin que un teléfono suene, por alguna u otra razón. El espacio es abierto porque la comunicación entre las operadoras es importante, así que la idea de los cubículos se desecha en esta área. Además una de las operadoras, la que “manda” dentro de ese grupo, tendrá permisos administrativos para acceder a las bases de datos de usuarios y las otras integrantes necesitan que no haya nada bloqueando el espacio para que se puedan comunicar. Estos permisos de administrador les servirán para cambiar contraseñas de los usuarios, ya que muchas veces los usuarios olvidan cual era esta clave para acceder o alguien se las cambia, así que para no tener que levantar un reporte las operadoras pueden hacerlo desde ahí y evitar un incidente mínimo que solo atrasaría en la solución de problemas más laboriosos. Pero la labor principal de las operadoras será la de agregar los reportes del usuario al flujo de trabajo. Por medio del software (véase apartado 2.1.4) las operadoras podrán ingresar los datos del usuario y el problema que presenta su equipo y el programa automáticamente generará un ticket o numero de reporte con el cual se hará el seguimiento al problema del usuario. Una vez que ya lo hayan ingresado al flujo de reportes, las operadoras terminan momentáneamente su trabajo en cuanto a ese reporte, pero se quedan pendientes a cualquier llamado del usuario o petición del técnico, sobre todo por información extra que no aparezca en la base de datos.

Los administradores de la Mesa de Ayuda entran en labor inmediatamente después de que las operadoras han ingresado el reporte del usuario a la base. A simple vista la labor del administrador puede parecer bastante “simple” pues su principal labor es tomar el reporte recién generado y enviárselo a alguno de los técnicos que se harán cargo de resolverlo. Sin embargo su labor es complicada porque tiene que estar al tanto de las habilidades de todos los técnicos que tiene a su disposición, así como la facilidad que tienen para resolver ciertos problemas, ya que si hace una mala elección los usuarios volverán a llamar quejándose por el servicio que se les está otorgando. Es decir, puede que la plantilla este llena de gente capaz pero es imposible que todos sean buenos haciendo todo. Siguiendo en esa línea, el administrador tiene que estar al tanto del status de los reportes asignados a cada técnico, para así no mandar más trabajo a alguien que ya tiene demasiado; en otras palabras, el administrador tiene que hacer bien su trabajo para distribuir labores. La siguiente labor destacada del administrador es la de atender a altos mandos, que justo eso. En vez de mandar a algún técnico de la plantilla, el administrador tendrá que ir en persona a verificar el problema que presente un ejecutivo de alto nivel, la razón es bastante explicita y solo se da cuando se hace la petición directa al jefe de informática. Por último, el administrador de la Mesa de Ayuda tiene la responsabilidad de

verificar las instalaciones de equipos de cómputo en cualquier parte de la empresa, así como guiar las visitas de inspección que se lleven a cabo. Quizá la parte que es un tanto desagradable en el trabajo del administrador será que el jefe del departamento irá directamente con él o ella para verificar o incluso llamar la atención si se da algún problema con el usuario y el servicio que se le está proporcionando. Es por esto que se mencionaba que el administrador debe tomar buenas decisiones, además de intentar que todo su personal este altamente capacitado. Si detecta una falla en algún técnico su labor será reportarlo para que el trabajador reciba la capacitación que necesita y pueda desempeñar correctamente sus labores. De nuevo, es imposible que todos aprendan todo sobre todo, pero si se puede ayudar a que se tenga aunque sea una noción de cómo resolver los problemas que llegan a la Mesa de Ayuda.

Volviendo al viaje del reporte levantado por el usuario, la siguiente parada es con el técnico. Este contará con una "cuenta" en la que recibirá los reportes, servicio también proporcionado por el software mencionado en esta investigación (para más detalles, véase el punto 2.1.4). El funcionamiento es muy parecido al de un correo electrónico; los reportes llegarán a una bandeja y el técnico los podrá ver de la misma manera que revisa sus correos. Como se ha mencionado, el administrador del centro enviará el reporte a la cuenta del técnico que haya decidido como el apropiado o que simplemente no tiene ningún trabajo inmediato que terminar. El software le avisará al técnico por medio de un correo electrónico que le ha sido asignado un nuevo reporte. En este correo vendrán detalles generales sobre el servicio y la hora en la que fue levantado, además de un enlace directo a la hoja de reporte en el programa que se utilice en la empresa para administrar los reportes. Siguiendo las políticas de calidad, el técnico tendrá como máximo 5 minutos para hacer el primer contacto con el usuario. Si hay más trabajo por hacer el técnico tiene que informar al usuario que ya tiene el reporte bajo su responsabilidad y que será atendido en breve, el punto es que el usuario sepa que su problema está siendo atendido o será atendido lo más pronto posible.

Una vez que el técnico esté listo para resolver el problema, su primer paso será el de actualizar el estado. El software debe proveer esta acción, así que se marcara la casilla de status. Inicialmente el estado es "abierto" ya que es lo único que se ha hecho, es responsabilidad del usuario cambiar la casilla a "en progreso" para que así el administrador y todos los demás que revisen el flujo de trabajo sepan que ese reporte en particular ya está siendo atendido y no hay retrasos en la atención a usuarios. Es decisión de cada técnico el modo en el que procederá para resolver el incidente que se le ha sido asignado, pero se recomienda que lo primero que haga es revisar el historial de la base de datos del usuario al cual pertenece el reporte. De este modo el técnico estará al tanto de los últimos cambios o problemas que han surgido con ese usuario en particular,

afortunadamente el programa que se utiliza también tiene esta función, así que las herramientas están presentes, depende del técnico utilizarlas correctamente. Una vez estudiado el historial y revisados los datos del equipo, llegará el momento de ponerse en contacto directo con el usuario.

Puede ser una llamada o un correo electrónico. El usuario explicará cuáles son los problemas que presenta su computadora o su equipo una vez más, la razón de esto es que el técnico tenga una visión más personalizada de lo que está sucediendo con la computadora.

Enseguida se determinará cuál es el curso de acción a tomar para proceder a solucionar el problema. Ya que se está describiendo un centro de soporte técnico dentro de la misma empresa, existen dos opciones: la primera es la más cómoda, tomar control vía remota del equipo y tratar de solucionar el problema desde las instalaciones de la Mesa de Ayuda. La segunda es un poco más laboriosa, ya que implica atender el problema en sitio, es decir, ir personalmente hasta donde se encuentra la computadora del usuario. La segunda opción es la menos ocupada ya que las políticas de calidad recomiendan que se utilice al máximo la tecnología existente, es decir, el control remoto del equipo de cómputo. Así que existe la posibilidad de que se le solicite al propio usuario que lleve su computadora hasta el departamento (esto es en el caso de esta investigación, donde la Mesa de Ayuda brinda soporte únicamente a los empleados de una empresa, es decir, dentro de las mismas instalaciones).

Cuando se toma la primera opción las cosas se solucionan más rápido pues el problema tendrá algo que ver con el software instalado o bien, cuando se trata de un requerimiento es solo la instalación de programas nuevos que han sido solicitados al departamento. Si el centro de trabajo tiene implementado el sistema de detección de equipos la toma del control del equipo es bastante fácil de llevar a cabo. Esto se hace por medio de software con interfaz bastante sencillo de entender, lo único que se necesita es el número de inventario de la computadora, el cual está presente en el reporte que se le ha enviado al técnico. Se hace un enlace a la máquina y se le pide al usuario que no interactúe con el equipo mientras se está trabajando vía remota. En ocasiones el usuario podrá ver lo que se hace en el equipo, como si fuera un video. En otras la pantalla simplemente se pondrá en *stand by*, depende del programa que se esté utilizando para realizar el enlace.

La segunda opción solo es viable cuando se trata de un centro de atención que brinda servicios a empleados internos, como el que se está poniendo como ejemplo en toda esta investigación. Los técnicos tendrán que revisar bien los datos del usuario, nombre completo, área en que labora y cualquier clase de señalamiento que se muestre en la hoja del reporte. Una vez que se tenga una idea clara de la localización del sitio el técnico

tendrá que tomar las herramientas que crea necesarias para resolver el problema. Es muy importante que el técnico le avise al usuario de la visita para que no se vaya a ausentar de su área de trabajo y pueda explicar bien cuál es el problema. Si se trata de un problema de hardware que se pueda solucionar sin mucho más que ajustar piezas o realizar conexiones, el propio técnico puede solucionarlo en sitio. Si es necesario abrir el equipo y revisar la falla mas a detalle pues el equipo será llevado las instalaciones de la Mesa de Ayuda donde se llevarán a cabo las reparaciones pertinentes.

En cualquiera de las dos opciones que se tomen, el método de solución del problema no varía, solo depende del técnico. Aunque generalmente se siguen los siguientes pasos: Analizar y determinar claramente cuál es el problema. Preguntar al usuario sobre recientes cambios realizados u observaciones específicamente inusuales que se hayan detectado. Realizar pruebas en el sistema como lo es hacer una limpieza con antivirus, comprobar controladores de hardware recientemente agregado o la actualización de los mismos, limpiar archivos temporales, revisar las últimas actualizaciones del sistema, eliminar programas no autorizados y todos los pasos más elementales que estén determinados por la Mesa de Ayuda. El problema comúnmente está asociado a alguna de las causas mencionadas anteriormente, sino es ninguno de los anteriores y el técnico no puede determinar el problema tendrá que consultar las bases de conocimiento del sistema de la Mesa de Ayuda. En última instancia también puede pedir consejos al administrador. Cuando se encuentre la falla, el técnico resolverá el problema y entregará el equipo funcionando correctamente al usuario, dándole los detalles del servicio, la causa y cuál fue la solución que se aplico.

El último paso que se dará será el cerrado del reporte. El técnico “tiene” el reporte en su cuenta, así que lo único que tiene que hacer es cambiar el status de “en progreso” a “cerrado”. Antes de guardar el cambio realizado, anotará algunos detalles de servicio como lo es la naturaleza de atención, lo cual se refiere a si se atendió vía remota o en sitio (que el técnico fue hasta donde estaba el usuario y su computadora). También anotará cual fue la causa del problema y la solución que se aplico, esto para propósitos de enriquecer la base de conocimientos. Esto ayudará para tener futuras referencias sobre el problema y poder solucionar más rápidamente reportes que presenten las mismas características.

Los centros de soporte técnico de hoy en día están bastante automatizados y el trabajo es más sencillo gracias a las herramientas disponibles. Será cuestión de las empresas utilizar correctamente sus recursos y buscar siempre la calidad tanto de procesos como el mencionado en este apartado como la calidad del servicio otorgado por cada uno de los técnicos dentro de la Mesa de Ayuda.

2.1.6 Los Errores en el Proceso de Atención

Los humanos nunca estarán exentos de cometer errores porque exactamente eso los convierte en humanos. Tener fallas en algunas situaciones de la vida cotidiana o laboral es algo que no se puede evitar por completo. Se ha mencionado lo estresante que es trabajar en una Mesa de Ayuda, todos los factores que influyen en los técnicos terminan por llevarlos a cometer errores con los usuarios durante el proceso de atención.

Muchos de estos errores que son cometidos por los técnicos tienen que ver con la falta de conocimiento o inhabilidad de buscar soluciones rápidas. Esto no quiere decir que no sepan nada, no siempre. La parte desafiante de estar en un ámbito informático está en que en un corto lapso de tiempo las cosas evolucionan de manera desproporcionada. Los conocimientos que fueron adquiridos a un año de haber egresado la carrera ya son cosa del pasado porque han aparecido muchas otras formas de resolver los problemas o de operar ciertas aplicaciones. Diferentes versiones aparecen todo el tiempo en el mundo de las tecnologías de información, por ejemplo esta un técnico que usa “el programa X” el día 1 de enero y se olvida de ese programa por un tiempo. Regresa el día 5 de mayo, para encontrarse con que “el programa X” ya no es solo “el programa X” sino que tiene agregado unas letritas que parecieran insignificantes. Ahora la pantalla inicio del programa muestra que se está inicializando “El Programa X v.1.2” ¿Qué es v.1.2? Es una abreviatura de “Versión” pero “¿Qué tiene de diferente?” pensará el técnico incauto de lo que le espera. El programa inicia y ya nada es lo que solía ser. Hay colores más brillantes, barras llenas de botones nuevos a la izquierda, a la derecha y justo en el pie de la ventana. ¿Qué paso? Actualización. Cosa que el técnico no obtuvo. Ya que se tiene bien imaginado al técnico en su problema, agreguemos el hecho de que necesita del Programa X para solucionar un problema de algún usuario y lo quiere resuelto rápido. El técnico está más que calificado para ocupar el mencionado programa, pero ¿lo está para utilizar la versión 1.2? el usuario comienza a desesperarse porque no le resuelven el problema y el técnico no encuentra a nadie disponible que le apoye porque están todos muy ocupados con sus propios incidentes. Casos como este llevan a los técnicos de la calma total al completo caos dentro del centro de trabajo y propician ciertas actitudes hacía el usuario que ignora el problema del técnico y solo está interesado en que se le resuelva el problema lo más rápido posible.

Dado ese ejemplo en el cual el error se suscita por la falta de actualización de técnico, viene la otra razón que hace que existan errores en el servicio: el técnico y su comportamiento. Este problema es mucho más serio que el primero, ya que la actualización es algo que se puede hasta cierto punto obligar en un técnico. Los jefes tendrán siempre en mente decirles a sus empleados que existe una nueva versión de

cierto programa o que los procedimientos se estarán haciendo de otro modo, pero el mucho mas difícil que pase por el pasillo diciendo “pórtense bien” o “sean tolerantes”, no es que eso no lo hagan, pero en el centro de trabajo es difícil que un jefe diga cosas como estas porque como prestadores de servicios los técnicos tienen que ser amables y tolerantes. Poniéndolo desde otro punto, a nadie le gusta que le digan cómo debe de comportarse. Es como decirles que hacer. Por más que la persona que te lo diga sea tu jefe no estarás de acuerdo con lo que te está diciendo. Es por eso que los problemas humanos son los más difíciles de resolver o tan siquiera tratar. A continuación, una lista de errores que los técnicos o prestadores de servicios en general cometen a la hora de desempeñar sus labores.

- ❖ **Robotismo.** Comportarse de manera robótica hace que los usuarios no sientan la más mínima conexión con su técnico. Justo como con una maquina, no se crea una relación humana, las personas normales no sienten un cariño por un licuadora o una televisión, lo que se siente es una satisfacción por el uso que se les da. Pero eso no significa que se tenga una relación de amistad con esos aparatos. Ahora, si los técnicos solo están interesados en atender, atender, atender y terminar cada reporte para pasar al siguiente significa que están automatizados. No les importa en ningún momento hacer que sus usuarios se sientan en confianza de que su técnico es una persona de fiar a la que les podrán dar completa fe de que solucionarán el problema. En una Mesa de Ayuda y en cualquier centro de atención existe la gran posibilidad de que un usuario se encuentre varias veces con el mismo técnico. Los usuarios recordaran como esa persona ni siquiera les dijo “hola” o “adiós” la última vez que este les atendió. Fue como ir comprar un refresco de lata a una maquina en vez de ir a una tienda. Simplemente se acerco, apretó el botón del sabor que deseaba, la lata cayó en la parte inferior de la maquina, el usuario tomo la lata y se fue. A diferencia de cómo hubiera sido si hubiese comprado en una tienda donde una persona le hubiera atendido e incluso dirigido un par de palabras sobre lo que fuera. Si bien es cierto que hay muchas personas a las que no les gusta entablar conversación con nadie, en el proceso de atención es altamente recomendable que exista aunque sea una mínima relación entre usuarios y técnicos para hacer más amena esta relación de trabajo.

- ❖ **Apatía.** Se trata de la falta de emociones o entusiasmo en una persona cuando se le presentan ciertas situaciones. En el mundo del servicio a usuarios, mostrar apatía es algo que aleja a las personas de manera rápida. El hecho de que una persona se comporte de manera robótica es una cosa que suele pasar como se mencionaba, pero portarse apático es algo peor porque se deja ver que se encuentra a disgusto con lo que se está haciendo, que el hecho de estar ahí no les

parece para nada grato o que incluso les molesta. Lo cual en ningún momento es culpa del cliente, ya que el trabajo es el trabajo y si se está ahí es porque se necesita de la remuneración que se le otorga. Mostrar la de actitud de “no me importa nada” es la pieza que hace que los usuarios también tome una mala actitud hacia el técnico. La indiferencia es algo que molesta a todos, sobre todo si esa actitud proviene de una persona que está ahí para ayudar con un problema porque si no te ayuda él o ella ¿Quién mas lo hará? Posiblemente se pueda pedir que cambien al técnico pero eso solo llevara a otros problemas cuando el incidente se levanto para resolver uno, no crear más. Comportarse de manera apática creara un ambiente de trabajo que estará siempre a punto de explotar una discusión, ya sea entre usuarios y técnicos o en muchas ocasiones dentro de la misma Mesa de Ayuda porque ahí todos ayudan a todos en algún punto, trabajar en equipo es el único modo de avanzar, lo último que se necesita es a alguien a quien simplemente “no le importe nada”.

- ❖ **Evasivas.** Cuando los técnicos adquieren experiencia dentro del área de trabajo, se han aclimatado perfectamente al paso que se lleva para resolver los problemas y tienen perfecto conocimiento de todos los procesos que se llevan a cabo, adquieren una enorme habilidad para las evasivas. Cuando el problema al que se están enfrentando es uno que requiere de demasiados pasos o que simplemente es complicado, muchas personas tienden a poner pretextos para no hacer el trabajo. Lo mismo sucede dentro del mundo de la atención a usuarios, y con mucha frecuencia. Desafortunadamente esta es una de las cosas a las que se enfrentaran lo usuarios sin saber exactamente si lo que les están diciendo es lo correcto. Normalmente cuando se llama para pedir ayuda y la persona que contesta es la encargada de resolver el problema se podrá identificar que está dando evasivas si dice las frases “yo no puedo hacer eso por usted” o “tiene que hablar con...”. No quiere decir que todas las veces que alguien diga esto está dando evasivas, pero la gran mayoría de las veces sí lo es. Los técnicos hacen esto justo como cualquier otra persona que no quiere atender en cualquier otra parte donde se brinden servicios.
- ❖ **Frialdad.** Manifestar una cierta hostilidad hacia el usuario, antipatía o impaciencia es mostrar frialdad ante ellos. Cuando un técnico se comporta de forma negativa ante un usuario las cosas irán mal, siempre terminarán en una discusión y posiblemente una llamada de atención para el técnico. No se puede permitir que se comporten de esa manera porque si los usuarios están llegando con problemas quiere decir que necesitan ayuda y lo peor que se puede hacer,

viéndolos desesperados, es ser descortés con ellos o levantarles la voz sin ningún motivo. De hecho dentro de la atención a usuarios levantar la voz debería de estar completamente prohibido, ya que tomando en cuenta lo que se ha estado mencionando, los usuarios son como clientes y los clientes siempre tienen la razón. Si se inicia una discusión con los usuarios, en primera no se solucionara el problema por el cual todo inicio, después se perderá tiempo valioso de producción atrasando el flujo de trabajo de todo el departamento y por último vendrá la reprimenda que aunque el usuario haya estado equivocado, el técnico no tenía ninguna necesidad de gritar. Casos como estos son el peor agravante al centro de trabajo pues comienzan a sentirse abrumados por la tensión generada. Como se ha dicho, la frialdad no lleva nada bueno y lo mejor será siempre tratar de mostrar la mejor cara para no caer en malas prácticas con el usuario.

- ❖ **Aire de Superioridad.** Los desplantes de esta naturaleza son de lo más comunes en el proceso de atención y no solo por parte de los técnicos ya que los usuarios también hay muchas ocasiones en las que sienten que la persona que los va a apoyar no tiene la suficiente capacidad para atenderlo aun cuando solo lo conoce de vista. Los técnicos también tienden a tratar a los usuarios como si fueran ignorante por el hecho de que el problema al que se enfrentan es relativamente simple o no requiere de mucho esfuerzo. Naturalmente, a los técnicos a veces se les olvida que si una persona llama pidiendo ayuda con algo es porque no pueden resolverlo por sí mismos. Ya sea que la persona no sepa mucho de computación o que simplemente desconozcan sobre el problema en cuestión, no es motivo para suficiente para que los técnicos se crezcan y traten como inferior a los usuarios. Esto sucede tan seguido porque a menudo llegan casos parecidos, los técnicos se acostumbran tanto a escuchar estos problemas que se les hacen bastante fáciles de manejar, pero no a los usuarios. Aun cuando se trate de simplemente marcar una casilla o dar clic en una parte diferente, los usuarios no están en constante contacto con esta clase de problemas y necesitarán del apoyo de las personas capacitadas. Otra forma de portarse con aire de superioridad es pensar que los usuarios no tienen la capacidad de entender el problema al que se enfrentan y por tanto lo mejor que se puede hacer es tomar el equipo, hacer todo de manera rápida e irse por el mismo camino por donde vinieron. El técnico, a su modo de ver, ha obrado bien al solucionar el incidente pero nunca se preocuparon por escuchar al usuario porque sabían exactamente qué dirían, esto es menospreciar la opinión de la persona afectada. Y aun cuando se haya resuelto el problema queda fuera la importante oportunidad de educar al usuario respecto a esa falla. Lo cual ahorraría una llamada en el futuro si se llegase a presentar de nuevo la incidencia.

- ❖ **Desaire.** Se refiere a tratar de deshacerse de los usuarios, no prestando atención a lo que están solicitando y mandándolos a realizar un procedimiento que no resolverá los su problema. Al igual que dar evasivas, los técnicos hacen uso de esto para no tener que lidiar con el problema que presenta el usuario, a menudo diciéndoles que tienen que tratar otro asunto antes de poder ayudarles. Generalmente será una mera formalidad o algo muy simple de lo cual ellos mismos podrían ocuparse si tuvieran la intención pero no lo harán por el hecho de que están ocupados haciendo otras cosas o porque simplemente no quieren atender al usuario. Esto es muy molesto para los usuarios porque se les resta importancia a los problemas, además de la pérdida de tiempo que se da al dar tantas vueltas para arreglar un solo problema. Cuando se crea un departamento nuevo, como se mencionaba anteriormente en esta investigación, se hace con el fin de solucionar completamente un problema que surge, entonces nace la pregunta ¿Por qué en este departamento me mandan con alguien más si este departamento está destinado completamente a solucionar el problema? Las respuestas son varias pero cuando no hay excusas razonables lo más seguro es que el técnico simplemente se esté deshaciendo del usuario.

- ❖ **Políticas.** Este error en el servicio se da cuando se anteponen las reglas de la organización por encima de la satisfacción de las necesidades de los usuarios. En una Mesa de Ayuda esto se da con mucha frecuencia y también sirve para deshacerse de un usuario que este exigiendo mucho más de lo que se le puede ofrecer. Decirle que “no se solucionar ese problema puede porque...” y agregar una cita sacada de los reglamentos es algo que deja completamente incapacitados a los usuarios. A esto se le puede agregar que el técnico ni siquiera ofrezca alguna clase de alternativa o solución temporal hace que el usuario pierda toda confianza en que el departamento pueda ayudarle. No hace falta hacer nada ilegal para ganarse la confianza de un usuario, con el simple hecho de darle una opción al problema todo puede resultar, sino perfecto, al menos satisfactorio para ambas partes. El punto es no valerse de lo que dicen los estrictos reglamentos para no llevar a cabo la solución del problema de un usuario.

2.2 Fundamentos del Proceso de Atención.

2.2.1 El Servicio

La palabra sociedad implica que dos o más personas estarán realizando una serie de actividades donde tendrán que cooperar y tener convivencia. Cuando se da esta clase de lazo, las personas tendrán que desarrollar una habilidad muy especial para poder mantener esta sociedad contenta y por buen camino: aprender a servir. Servir es realizar una acción a favor de otra persona, ya sea un conocido, un amigo, familiar o un cliente. Mediante el servicio las personas lograrán ganarse la confianza de las demás personas, principalmente si los servicios prestados son de alta calidad. Esta investigación está centrada en la atención a usuarios, anteriormente se han mencionado las similitudes entre un cliente y un usuario, pues bien, a la hora de que un técnico atiende a un usuario le está brindando un servicio y por lo tanto la meta debe ser ofrecerlo con calidad ya que el éxito de cualquier sector, departamento o empresa en general depende de los clientes o usuarios para poder subsistir. Sin gente a la cual servir se perdería el sentido de la asociación que ofrezca servicios. Las empresas se irán a la quiebra si no retuvieran a sus clientes y las personas en departamentos serían reemplazadas por otras que si tuvieran la capacidad de servir con calidad. Esa palabra es la que definirá si algo no solo funciona sino que sobresale de entre el resto, tener calidad implica ser el ejemplo a seguir, el objetivo a alcanzar. Es por esto que se menciona que se tiene que buscar ser un prestador de servicios con calidad.

Bases Necesarias Para Brindar Servicios:

- ❖ **Capacidades:** Una persona que presta servicios de cualquier clase tiene que ser alguien capaz en lo que está haciendo. Normalmente una persona tiene que poseer cinco para poder desempeñarse correctamente: La capacidad cognitiva para realizar razonamientos y solucionar problemas. La capacidad psicomotriz para tener control sobre lo que se expresa con movimientos corporales. La capacidad afectiva que se refiere a las necesidades de entendimiento y lazos humanos. La capacidad de inserción social la cual permitirá a la persona tener una presencia frente a sus clientes o usuarios y poder entender el entorno social en el que se está dando la actividad. Y por último la capacidad de comunicación que es la pieza vital para lograr prestar un buen servicio, de ahí el dicho “hablando se entiende la gente”, si una persona se sabe comunicar conseguirá lo que quiera sin complicarse.

- ❖ **Mostrar Habilidades:** Todos los conocimientos que el prestador de servicios ha adquirido con el paso del tiempo o la mera observación pueden desembocar en una serie de habilidades. Estas son las capacidades enfocadas de un sujeto, las cuales le ayudarán a desempeñar las funciones que se le asignen o que el haya elegido hacer. Normalmente las habilidades sirven para llevar a cabo funciones específicas, en el caso de la prestación de servicios estarán enfocadas en desarrollar una buena relación con sus clientes o usuarios, dándoles un servicio que satisfaga necesidades.

- ❖ **Poseer Conocimientos:** Se trata de la capacidad de hacer que lo que se sabe se convierta en algo positivo. Es decir, que la información que se tenga sobre algo sirva para cumplir un propósito. Una persona que brinda servicios tiene que estar llena de conocimientos útiles para poder desempeñarse en este ámbito, ya que los clientes o usuarios estarán evaluando constantemente el nivel de conocimiento que se tenga sobre el material o servicio que se está otorgando. Conocer detalladamente los procesos que se llevan a cabo en la empresa en que se trabaja es un buen ejemplo de conocimientos por que ayudarán a tener respuestas claras y precisas en cualquier situación.

- ❖ **Ser Apto:** Se tratará de una suma de los puntos anteriormente mencionados, ya que ser apto requiere de conocimientos, habilidades y capacidades para realizar ciertas labores o desempeñarse en los ámbitos laborales, personales o de cualquier tipo. Cuando una persona es apta se nota, la seguridad que irradia y la facilidad que demuestra a la hora de servir deja a los usuarios con una buena impresión del departamento, alentándolo a esparcir la palabra de que ahí se hacen bien las cosas y se cuenta con personal perfectamente capaz de satisfacer las necesidades requeridas.

- ❖ **Tener atracción o interés:** Se puede decir que cualquier persona que sienta afinidad por lo que hace tendrá mayor posibilidad de hacer bien las cosas. Lo mejor que le puede pasar a una empresa o departamento es tener a personas que se sientan atraídas por estar en el puesto en el que están, ya que de esta forma el servicio o labor que hagan ahí será el mejor. Así que si se necesita a alguien en cualquier puesto, lo mejor es asegurarse de que esta persona quiera estar ahí o tenga cierta afección por desempeñar labores donde se le está colocando.

2.2.2 Los Factores que ayudan a brindar servicios de calidad.

Para que los técnicos o prestadores de servicios en general puedan brindar una asistencia de calidad se requieren de ciertos aspectos en el modo de desempeñar esta labor. Los puntos a continuación son los más esenciales que se tienen que poner en práctica si se desea que la relación con los usuarios se mantenga en un ambiente de cordialidad. Quizá no todos los técnicos terminen por cumplir con todos los puntos por una u otra razón pero sin duda tener la mayoría de las siguientes cualidades es vital para dar una buena atención al usuario/cliente.

- ❖ **Puntualidad:** Se trata de la característica de una persona que cumple un plazo acordado previamente, justo en el tiempo exacto o antes del requerido. Cuando una persona es puntual los demás lo verán cómo alguien confiable y que está comprometido con el asunto que se está tratando. La puntualidad es una disciplina que permite que llegue a tiempo a donde tenga que estar por medio de la organización de los horarios y la pronta realización de labores que tengan que presentar. Ser puntual permite que se aproveche el recurso más valioso que existe: El tiempo.

Para ser puntual, la persona tiene que:

- Lo primero, reconocer que se es impuntual y tratar de mejorar en ese sentido. Aceptar que uno está mal es el primer paso para comenzar a mejorar, en casi cualquier error que se tenga como persona.
- Tener conciencia del tiempo, tener siempre cerca o consigo un reloj para estar en cualquier momento enterado de cumplir plazos o llegar a citas, en caso de los técnicos, saber que si se le dijo a un usuario “a tal hora” es a esa hora, no después, es a esa hora.
- Levantarse a la hora debida sirve para llegar a tiempo al trabajo, si se llega antes, el día comienza antes y el tiempo alcanza mucho más que cuando se llega con “ligeros” retrasos.
- Fija una meta de 15 minutos antes. Tener en mente esto ayudará a que agilicemos el trabajo o cosas que se estén haciendo con el fin de cumplir esa meta. Dígase que no se llega exactamente 15 minutos, pero con 5 es más que suficiente.
- Considerar el tiempo que consumen las tareas es otra oportunidad para evaluar si es necesario todo el tiempo que toma preparar un trabajo. Si un técnico tiene que ir a ver a un usuario ¿en verdad necesita media hora para buscar un par de herramientas, papel y lapicero? En ese mismo ejemplo, preparar las cosas con anticipación es un método igual de importante para

agilizar procesos. Disminuyendo el tiempo de preparación se ahorra tiempo, mucho más del que se puede imaginar.

- Tener en orden los materiales a utilizar, papeles importantes o cualquier tipo de herramienta que se necesite para el trabajo tiene que estar en un lugar específico y a la mano. Se pierde mucho tiempo buscando y ordenando en el último momento.
- Dormir bien. Esto sirve tanto para desempeñar al máximo labores como para tener un buen humor al día siguiente. Cuando se trata con personas todo el tiempo lo menos que se debe presentar es una mala cara.

❖ **Rapidez de Respuesta.** Esencial cuando se está atendiendo directamente al usuario, ya sea por teléfono, e-mail o en persona. El técnico siempre tiene que estar disponible y a la orden. Hacer esperar a alguien es una falta de respeto por el tiempo que se está perdiendo, ya sea el del usuario o el del técnico, estar siempre pendiente de cada llamada o correo, respondiendo rápidamente hará saber al usuario que su problema se está atendiendo y que el técnico tiene todo bajo control.

Algunos consejos útiles:

- Tener a la vista el teléfono, manteniendo el volumen de música (si la hay) o ruidos en la menor cantidad posible.
- No alejarse demasiado de la zona de trabajo si se espera la llamada o respuesta electrónica de un usuario.
- Ocupar la línea telefónica única y exclusivamente para atender problemas del trabajo.
- Actualizar constantemente la bandeja de entrada del correo electrónico.
- No dejar pasar más de 2 timbres del teléfono para contestar.

❖ **Precisión de Respuesta.** Contestar a rápidamente ayudará a que el usuario sepa que se le está atendiendo pero si lo que se le dice no es nada convincente o es algo demasiado vago el usuario pensará que se le está “dando el avión” como se dice coloquialmente. Se tiene que dar una respuesta que sea no solo creíble sino que sea cierta y lo más explícita posible en referencia al problema que se está tratando. Para esto, un técnico tiene que:

- Tener preparada siempre una respuesta, ya sea la situación exacta del problema o del curso de acción que se está tomando o tomara. Cuanto tiempo tardara y la hora estimada de solución del incidente.

- Ser claro, con palabras que el usuario comprenda. Nada de términos rebuscados, ser franco ayuda bastante. Aunque sea para decir algo que no le agradara al usuario, es mejor eso a mentirle porque eso creará más problemas.
- Si es por correo no hay problema con el habla, pero si es por teléfono o en persona, lo mejor es hablar despacio y con normalidad. Mostrarse sereno y confiado de lo que se está diciendo.

❖ **La Prontitud.** Esto ayudará a cualquier persona que este atendiendo, principalmente si el trato es en persona. Se trata de tener velocidad para realizar algo. Tener un ingenio y capacidad de resolver o dar respuestas rápidamente en cuanto se solicitan, “tener chispa” dicen algunos, las personas notarán enseguida que la persona que está a cargo del problema es alguien que de un modo u otro podrá resolver satisfactoriamente la situación.

Esta cualidad es característica de cada persona y es muy difícil simplemente imitarla pero se puede:

- Tener la mente abierta. Estar siempre al pendiente de todos los recursos a la mano, buscar un uso diferente a lo que ya se tiene listo, esta clase de pensamiento ayudara a que, aunque “no haya material o recursos”, un técnico pueda sacar adelante una situación, luciendo sus habilidades frente al usuario.
- Nunca decir “no se puede” frente al usuario, no sin antes haber hecho todo lo posible. Buscar entre papeles, objetos, herramientas, hacer llamadas, todo lo necesario. Solo después de lo mencionado se está permitido decir “no se puede”. Pero lo más conveniente sería decir “no se puede en este momento, pero en cuanto se pueda...” para que el usuario al menos sepa que no todo quedo en vano. Que se vea que se está haciendo un esfuerzo.

❖ **Tratar con Cortesía.** El técnico tiene que procurar un ambiente de relajación con el usuario por medio de una buena compostura y buenos modales. Pedir las cosas por favor ayuda muchísimo para comportarse con cortesía, no importa si se está pidiendo algo que el usuario no quiera, el simple hecho de hacerlo de una manera cordial suavizará el proceso. Es muy importante que el técnico o cualquier persona que es brindando un servicio haga uso correcto de su léxico a la hora de entablar conversación con el usuario, ya que de acuerdo a como se hable uno se da a conocer, ya sea como alguien capaz o alguien incapaz.

Ser cortés ayudará muchísimo a la hora de enfrentar situaciones adversas con un usuario, por lo cual se recomienda:

- Expresa indirectamente una cierta “debilidad” para que el usuario se sienta obligado a aceptar lo que se le proponga. Sobre todo, mostrarse humilde pero manejando la situación a nuestro favor.
- Es mejor no hacer afirmaciones directas o acusantes contra los usuarios, lo mejor es *implicar* que las cosas sucedieron. Por ejemplo, un técnico puede decirle a decirle al usuario: “Usted bajo ese programa y por eso tiene ese problema”, pero lo mejor sería: “Usted *no* bajo ese programa, ¿verdad?” inmediatamente la expresión del usuario tendrá un efecto diferente con el cual se puede identificar si la afirmación es correcta o no.
- En general, suavizar cualquier petición que sea brusca y que pueda ofender al usuario o a cualquier persona con la que se esté tratando. Un ejemplo sería decirle “Tiene que esperar hasta que este proceso se termine”, al decir esto el usuario lo tomara como una orden y se sentirá a la defensiva inmediatamente, lo mejor será decirle algo más cómodo como: “¿Podría usted ser tan amable de esperar un poco? este proceso no demorará mucho.” Pedir cosas con preguntas ayudaran en gran medida a suavizar el trato.

❖ **Honradez.** Respetar las normas que están frente a nosotros es cumplir con este punto. Ser justo, integro y objetivo frente a las situaciones de trabajo ayudarán a que las personas con las que se labora noten la honradez con la que uno se desempeña, generando un sentimiento de orgullo por estar a un lado de un persona que tiene tan buena moral. Mantenerse al margen de todos los lineamientos que la empresa este exigiendo harán de esta persona un ejemplo a seguir. Las personas que son honradas en la vida diaria comúnmente lo son también en su trabajo, puede que algunas personas (los que no lo son) los vean como tontos por no sacar provecho de la situación en la que están pero no lo son, simplemente son mejores personas.

Tampoco se puede decirle a una persona “se honrado” pero aquí algunos consejos:

- No ofrecer servicios relacionados al trabajo que no estén estipulados entre el contrato de servicio. Dicho esto, no intentar cobrarle a un usuario por trabajos que en primera, no requieran cobro alguno y segundo, que no tengan que ver con el giro de la Mesa de Servicio.
- Dar un completo informe de las acciones que se llevaron a cabo en el equipo de cómputo del usuario. En este mismo punto, se hace un recordatorio de que las políticas de la empresa deben de seguirse siempre, nunca “cambiar” o “reemplazar” partes que no estén en mal estado o que en general no requieran ser cambiados.

- Mantener siempre presente que las malas acciones siempre, siempre sale a la luz.

❖ **Atención.** Se refiere a siempre estar atento a lo que se está requiriendo. Recordar bajo cualquier clase de presión que se tiene esperando a una persona y que depende de uno que el problema se solucione. Tal y como se puede entender en cualquier otra definición de atención, un técnico tiene que siempre tener en cuenta al usuario, hablar constantemente para informarle sobre la situación en la que se encuentra el problema por el cual requirió de la asistencia de la Mesa de Ayuda. Atender a una persona requiere de mucha paciencia y sobre todo de la voluntad propia de la persona para hacer lo que sea necesario o que se esté requiriendo.

Para mantener la atención en el usuario, un técnico debería:

- Estar siempre en contacto con el usuario, por cualquiera de los medios disponibles. Esta es la base para una buena comunicación, siempre estar abierto a escuchar las inquietudes del usuario.
- Ofrecer siempre soluciones que sean completamente satisfactorias para el usuario, de este modo nunca se cierra un reporte con el temor de que llegue un mal comentario por parte del afectado.
- Escuchar al usuario. Esto es fundamental para poder servir con calidad, escuchar y entender con claridad lo que se nos está pidiendo.

❖ **Respeto.** Ser respetuoso con los usuarios es algo que debería estar muy claro si se está trabajando dentro de una empresa de servicios. Aun más, cuando es en un departamento como lo es la Mesa de Ayuda en la cual el trato con los usuarios es “el pan de cada día”. El hecho de reconocer el valor de otras personas, sus habilidades y sus puntos fuertes, sean cuales sean, es tenerles respeto. Dentro de la relación de soporte técnico es fácil llegar a pensar que los usuarios son personas con poco conocimiento porque están preguntando pero la verdad es que no se puede simplemente juzgar a alguien porque pide ayuda, lo mejor es presuponer que el usuario es alguien que es bueno en su área, no en informática, así que lo correcto es ayudarlo.

Las personas que son respetuosas, siempre lo son. Sin embargo, aquí se dan algunos consejos útiles para poder ser más respetuosos.

- No juzgar a los usuarios nunca. Bajo ninguna circunstancia.
- Tratarlos a todos por igual. Sin predilecciones ni favoritismos, todos los usuarios son importantes.
- Siempre llamar al usuario “de usted”, sea cual sea la edad de la persona.

2.2.3 La Inteligencia Interpersonal y Emocional

“La inteligencia interpersonal es la capacidad de entender a otras personas, interactuar con ellos y entablar empatía” [3]. El desarrollo de habilidades para entender a otras personas será una pieza clave en la búsqueda del éxito personal y profesional. Como se ha hecho mención en esta investigación, en ningún trabajo actual se esta exento de tratar con personas, de ninguna manera se puede dejar de tener contacto con distintas personalidades que si bien en algunas ocasiones serán afinas a la nuestra, habrá muchas más que no congeniaran de ninguna manera con lo que nosotros estamos pensando. Los choques entre puntos de vista diferentes se pueden dar en cualquier actividad que llevemos a cabo y durante cualquier hora del día. Dicho esto, se puede decir que los problemas causados por los roces interpersonales se pueden suscitar en la casa, en la calle y principalmente, en el trabajo. Las relaciones de trabajo pueden ser estresantes hasta el punto de que se llegue a detestar la actividad por más que la remuneración o la satisfacción laboral sea alta. El hombre siempre buscara estar en un cierto estado de “paz” con todo el mundo, ya que es lo que muchas personas dicen en la expresión “déjenme en paz” o “quiero un poco de paz”, la tranquilidad que se está buscando se relaciona con la interacción con otras personas, ya que la gran mayoría de las veces las tensiones que llevan a alguien a mencionar las expresiones citadas son producto de conflictos que tuvieron lugar al discutir con otra persona. Incluso no siempre hay una discusión, es el simple hecho de no congeniar con alguien porque está pensando de manera diferente o porque hace cosas de otro modo, uno que no tiene concuerda con el que uno hace. Ahora, ¿Es en verdad siempre “mala” la manera de pensar de otra persona si es diferente al modo en el que uno piensa? La respuesta podría resultar sencilla si se está evaluando la situación desde un punto académico superior, pero la cuestión es que no todo el mundo está capacitado para afrontar situaciones adversas y mucho menos para analizar todo meticulosamente como lo haría una persona con años de formación académica. Resulta que las personas que no analizan ni evalúan son más que las que si lo hacen y ahí comienzan los problemas ya que para que se dé una relación se necesitan tanto emisores como receptores, si uno de los dos falta, la comunicación no se dará, dicho de otro modo, la relación fallara. En la búsqueda de una respuesta a la pregunta formulada anteriormente, se puede llegar a la conclusión de que: No, el que piensen diferente no significa que estén mal. El problema es explicar esta situación a otras personas que están muy arraigadas en sus creencias y lo que sea que se les diga no causará la menor impresión o cambio en sus convicciones, incluso con personas jóvenes. Se dice que son personas que simplemente son testarudas a morir, que nunca cambiaran, pero con un poco de esfuerzo, cualquier persona puede *mejorar* si se lo propone.

[3] Artículo de Melina Meiler sobre inteligencias múltiples, disponible en <http://www.pnlnet.com/chasq/a/10728>

Howard Gardner (1943-) es el principal aportador de la teoría de inteligencias múltiples. Sus estudios psicológicos sobre la mente humana lo llevaron a formular la propuesta de las inteligencias que el hombre llega a desarrollar, entre ellas, se encuentra la que concierne a esta investigación: la inteligencia interpersonal que, como se mencionaba, es la capacidad de las personas para relacionarse con otras. Y no solo esto, sino ayudar a que se sienta una empatía y entendimiento de lo que otras personas están pensando. Si se puede entender a otra persona se puede lograr un lazo más unido que nos lleve a formar relaciones amenas y armoniosas. Es por esto que el concepto que Gardner maneja sirve de gran apoyo en la búsqueda de herramientas necesarias para la mejora de la relación entre usuarios y técnicos que se plantea en este trabajo. El primer libro de Gardner sobre la inteligencia humana da a conocer por primera vez el concepto en el que había trabajado por años, poniendo en claro su teoría sobre las diferentes inteligencias; en este libro el autor destaca que *“la inteligencia interpersonal es mucho más importante en nuestra vida diaria que la brillantez académica, porque es la que determina la elección de la pareja, los amigos y, en gran medida, nuestro éxito en el trabajo o el estudio”* (Frames of the Minds, 1983) con lo cual plantea la situación de que no es suficiente el hecho de estudiar sin parar o tener alto grado de conocimientos escolares pues sin la habilidad para tratar con personas lo humanos terminan por no llegar a aplicar estos conocimientos que con tanto esfuerzo se han obtenido. La cooperación con otras personas es vital para el asenso en la vida, en cualquiera de sus aspectos, la vida en general. Muchas veces se dan las situaciones en las que una persona es absolutamente buena en alguna especialidad, tomando el ejemplo de esta investigación, los administradores de Mesa de Ayuda. Son personas que han llevado una larga preparación académica para llegar al puesto en el que se encuentran, pero al poco tiempo resultan despedidos. Ahora, ¿Cómo es que una persona que ha pasado su vida estudiando para algo no logra tener éxito en su trabajo? La respuesta es la que plantea Gardner, la falta de habilidades interpersonales. Una persona que sabe mucho es respetada siempre y cuando se dé a respetar, si no sabe tratar a sus compañeros o a sus subordinados, estos no lo van a resentir. Siguiendo en el ejemplo, los centros de soporte técnico tienen que trabajar de manera conjunta para lograr atender satisfactoriamente todos los requerimientos del usuario y si no hay buen funcionamiento interno, no habrá cohesión, lo cual eventualmente desembocará en una llamada de atención por parte de los mandos. Es responsabilidad del administrador que su personal trabaje de manera conjunta y para esto, es él o ella quien debe poner el ejemplo. Saber cómo ser un buen líder, dar consejos a los técnicos, ser el apoyo que necesitan. Sin embargo si se comporta déspota, no convive con ellos y no se preocupa por la comodidad de los empleados, ellos tampoco se van a preocupar por él o ella y optarán por no apoyar el hecho de esta persona sea su líder, sacándolo del grupo. Es más que necesario aprender a tratar a las personas, a cualquier hora, sí; pero principalmente a las personas de las

cuales dependen aspectos importantes, profesionalmente hablando. Así pues se dice que con el suficiente desarrollo de las habilidades interpersonales uno puede aumentar sus oportunidades de superarse y tener una mejor calidad de vida social, emocional y laboral. Todo depende de que tan dispuesto se esté a implementar en la conciencia los conceptos que se manejan en los estudios sobre la inteligencia interpersonal. Para esta investigación se están tomando los conceptos del ya mencionado Gardner y otro autor, Daniel Goleman (1997) el cual toma la teoría del primero para lograr el siguiente concepto, la inteligencia emocional. Este término “...se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones” [4] concepto en el cual señala otra parte importante a encontrar en la presente investigación, el manejo de las relaciones. El libro de Goleman, además, explica porque es más importante desarrollar la inteligencia intelectual que la académica. Justo como se ha venido explicando, tener mucho conocimiento acerca de un tema no siempre significa que se pueda lograr cualquier cosa, es necesario desarrollar la habilidad de transmitir correctamente nuestras habilidades. Tener un entendimiento personal completo ayudará enormemente a entender lo que otros están pensando para que a la postre se pueda manejar a nuestro favor esta información. Poniendo un ejemplo, cuando un técnico está atendiendo un reporte (véase punto 2.1.5), tendrá en algún momento que tratar con el usuario afectado, dígame que dicho usuario está negando que realice algún procedimiento peligroso con el software del equipo y el técnico quiere encontrar rápidamente la solución para poder continuar con otras labores, la tensión que se formará entre los dos terminará por hacer que alguno de los dos levante la voz o diga algo inapropiado, producto de la misma tensión que provoca la implicación de una acusación y la impotencia del técnico ante la negación del usuario. Esta situación se podría prevenir si tanto el técnico o el usuario se detuviera a pensar por un momento en el verdadero sentido de que estén los dos ahí en ese dilema. El técnico podría dejar a un lado la necesidad de culpar al usuario y centrarse en arreglar el problema y *aclorar* que cierta clase de proceso llevará a un mal funcionamiento del equipo del cual la Mesa de Ayuda no se hará responsable si se reincide y que está en facultad de tomar medidas correctivas a la persona que lleve a cabo dichas prácticas; con lo cual el usuario deberá quedar cordialmente invitado a abandonar las malas prácticas sin necesidad de hacer amenazas que lleven a altercados. Tomando la otra perspectiva, la del usuario, las cosas son un poco más sencillas si este tiene la voluntad de que lo sean. Por ejemplo, antes de comenzar a negar algo que si hizo o no admitir un error propio, que piense en cual es el punto en que ese técnico este ahí: arreglar su problema. Eso es todo, si el usuario deja a un lado el pensar en que el técnico está ahí no para juzgarlo sino para ayudarlo, las cosas serán mucho más fáciles de resolver y sin necesidad de hostilidad.

[4] Artículo sobre la inteligencia emocional, disponible en http://www.inteligenciaemocional.com.mx/faq_gelie.htm

En este ejemplo la clave será comprender y tener control de las emociones que uno mismo está sintiendo en ese mismo instante, para así poder obtener una visión más clara de las situaciones que se tienen enfrente. Goleman dice que *“las personas que tienen una mayor certidumbre con respecto a sus sentimientos son mejores guías de su vida”* (Inteligencia Emocional, 2000) que es lo que se plantea en el ejemplo, uno tiene que poseer la habilidad de evaluar cada sentimiento. En el ejemplo anterior el usuario siente temor a las represalias por parte del usuario, desconfianza del técnico hacia lo que le están diciendo, ambos están en todo su derecho de sentirse amenazados, es como el instinto animal, la diferencia está en que como humanos tienen ese “momento extra” que no tienen los animales. Las personas pueden razonar y analizar completamente las emociones. El hecho de detenerse mentalmente y decir “esto que siento es temor o desconfianza” será el primer paso hacia el control de las emociones. Poner las cosas en perspectiva ayudará en mucho para tomar mejores decisiones, fomentando una mejor relación tanto con otros como con nuestras emociones, ya que como dicen, si estas en paz contigo mismo, lo estarás con los demás. La búsqueda de esta racionalización de los sentimientos y las emociones persigue el equilibrio emocional, no reprimir lo que se está sintiendo. Sentir la cantidad adecuada de emociones, sin llegar a un punto en el que sean o muy fuertes, muy bajas o que se salgan de control; encontrar un punto intermedio en la mente logrará que se tenga la claridad de juicio que se pierde cuando las emociones sobrepasan a los pensamientos.

En resumen, tanto Gardner como Goleman ponen en claro que si alguien quiere superarse y ser una mejor persona, tiene que aprender a tratar a los que lo rodean. Desarrollar las habilidades interpersonales y tener un control de las emociones es la base que se necesita para tomar las decisiones verdaderamente importantes en la vida. Así mismo, se tiene que mantener un optimismo real para así poder enfrentar los dilemas que la vida depara, ya que el hecho de ser optimista evita que se caiga en sentimientos de apatía, desesperanza y depresión. Una persona con cualquiera de estas tres emociones esta propensa a no tomar decisiones correctas, lo cual acarreará problemas mayores. Lo mejor es conducir todos los aspectos de la vida por un camino de optimismo, en el cual se esperará lo mejor aun cuando existan contratiempos y frustraciones.

2.2.3.1 Las Ocho Habilidades Necesarias Para Relacionarse Con Otras Personas.

El desarrollo de las habilidades interpersonales es necesario para superarse tanto en la vida privada como en la profesional. Hablando de los involucrados en esta investigación, los usuarios y los técnicos, necesitan de aprender a relacionarse mejor los unos con los otros. Fomentar las capacidades interpersonales requiere de mucho más que tolerancia social o habilidad política. Para efectos de guía, a continuación se mencionan prácticas que se pueden llevar a cabo para mejorar la relación con otras personas.

1. **Comprender a los demás.** Las personas que saben entender a otros logran una comunicación correcta, logran influenciar con mayor facilidad y resuelven los conflictos que se le presentan de una manera saludable. Principalmente estas personas escuchan atentamente, entienden y reconocen otros puntos de vista y sobre todo, muestran empatía. Para llegar a comprender a una persona se tiene que saber preguntar cosas con claridad, en el caso de la atención a usuarios es muy importante saber que pregunta hacer pues de ello dependerá la detección del problema al que se está enfrentando, en el caso de los técnicos. Los usuarios también deben saber hacer preguntas claras que los lleven a entender la razón por la que se ha presentado el problema y de este modo no reincidir en malas prácticas. La cuestión está en entender lo que se nos está diciendo, lo que REALMENTE se está tratando de decir, descifrar si una persona al decirte “sí” en verdad te está diciendo que sí y no es un “sí” a medias o un “sí dudoso”, las personas tienen que hacer caso a todo lo que se les está diciendo si quieren entender. Además, para comprender a alguien, es muy necesario entender lo que no se está diciendo, como se decía, entender el verdadero mensaje detrás de cada palabra o gesto. Esto no es tan difícil como parece, solo es necesario analizar cuidadosamente lo que se dice y la manera en que se dice.
2. **Expresarse Claramente.** La comunicación clara es la base para cualquier relación, ya sean personales o de trabajo, darse a entender será esencial. El proceso de atención a usuarios requiere de que tanto técnicos como usuarios se expresen brevemente, de manera clara y lo más directo que se pueda para que cualquiera de las dos partes que se encuentre escuchando reciba bien el mensaje que se está intentando enviar. Se pueden dar detalles solo si son verdaderamente necesarios o bien, son solicitados por alguna de las dos partes, pero lo mejor será decir las cosas de la manera más concisa posible para que no existan contratiempos o se desvíe la atención al problema

principal. Por último, después de dar un mensaje o decir algo, es importante solicitar que la otra persona diga si entendió lo que se le dijo, de la manera más amable posible, esto es solo para cerciorarse de que lo que se expresó fue claro. Esto servirá bastante cuando se esté hablando con otra persona pues si quedaron dudas o en realidad no fue claro el mensaje se puede volver a explicar lo dicho hasta que la comunicación será exitosa.

3. **Ser Asertivo con las Necesidades.** Esto se refiere a marcar los límites de la relación para esto la persona tiene que ser sí misma, mostrarse calmada y sobre todo, decidida. Los demás entenderán rápidamente que lo que dice esta persona es en serio y que tiene completa confianza, esto a su vez generará que los otros también se sientan seguros de expresar lo que tengan que decir, sabiendo que la persona que los escucha es de confiar. Dentro de esta parte, la persona que ha marcado sus límites deberá estar siempre firme a estos, pues si los modifica causará un desmoronamiento de la confianza ganada. Como ejemplo, si un técnico llega con la actitud mencionada, seguro y decidido, el usuario se sentirá a gusto, pero si el técnico a mitad de conversación comienza a ser muy comprensivo o muy duro, el usuario notará que la entrada fue simplemente una pantalla, con esto el técnico perderá credibilidad. Lo que debe hacer el técnico es ser constante en su forma de ser para que los usuarios respeten los parámetros que se han establecido. Estas mismas condiciones aplican para los usuarios, porque los técnicos también deben saber desde un principio a quien están ayudando y cuál será la mejor manera de tratar a la persona dependiendo del modo en que se comporte. En resumen, dejar claras las necesidades de respeto ayudará a que las relaciones sean mucho más amenas.
4. **Intercambio de retro-comunicación efectiva.** Aprender a dar críticas constructivas es algo que ayudará a que las capacidades interpersonales aumenten. Se debe ser muy cuidadoso de no ser ofensivo a la hora de expresar los puntos en los que otra persona puede mejorar, ya que de no hacerlo de manera gentil hará que exista un sentimiento de enojo por parte de la persona que reciba la crítica. Se recomienda que cuando se esté criticando a alguien se haga de manera descriptiva, concreta y facilitadora para que el objetivo, que será mejorar, no se pierda entre acusaciones que encrudezcan la relación. Lo más sano será pedir que se nos hagan críticas constructivas a nosotros mismos, para esto se tiene que tener completa calma, no tomar el asunto personal y sobre todo, tener la mente abierta a lo que se nos está diciendo. A la larga, entender una crítica ayudará a mejorar, eso es lo único que se tiene que tener

en cuenta, no pensar en que la persona nos cae mal o que lo hace por molestar, si uno la solicita tiene que poder manejarla con serenidad y madurez.

5. **Influenciar en los otros.** Con el correcto desarrollo de habilidades, una persona logrará motivar a los otros a realizar acciones. Para esto hay que ser alguien que se conecta rápidamente con otros y para esto lo único que se necesita es descubrir las necesidades de las personas a las que se quiere influenciar. Una vez que se ha detectado esto, saber venderse a sí mismo y promover de manera eficaz lo que uno tiene para ofrecer. Quizá este punto no esté tan marcado para aplicarse en el proceso de atención pero en realidad también tiene que ver ya que dependerá de esta habilidad del técnico para resolver los problemas del usuario aun cuando la solución no sea la que él está buscando. No significa que no se vaya a resolver el problema del usuario sino que se hará algo alternativo, dígame que la computadora del usuario se ha descompuesto y no tiene remedio, lo mejor sería que se le diera una completamente nueva. Pero si no hay maquinas nuevas para ofrecer se otorgara otra de reemplazo que a lo mejor no sea del agrado del usuario, quedará a cargo del técnico convencerlo de que en ese momento no hay otra solución. Si la influencia del técnico es buena el usuario aceptara la computadora sin buscar más problemas. Hay muchos ejemplos en los que un técnico puede demostrar sus habilidades de convencimiento, solo depende de que la persona sepa ganarse la confianza del usuario; claro, sin abusar de esto, solo ocupar la influencia para resolver satisfactoriamente los problemas de trabajo.
6. **Resolver Conflictos.** Quizá esta sea la parte más difícil de desarrollar en cuanto a las capacidades interpersonales. Ya no se habla solamente de los conflictos que surjan entre usuarios y técnicos, sino de problemas en general. En cualquier parte donde se de convivencia entre personas existirá la posibilidad de que haya conflictos. De una manera sencilla se puede decir que la clave para resolverlos será identificar el verdadero problema. No siempre bastará con ver porque están discutiendo, hay que evaluar e identificar el trasfondo de donde inició la riña. Como ejemplo un par de técnicos pueden estar peleando porque quieren atender un mismo reporte, a simple vista eso es por lo que discuten pero en realidad quieren resolver ese incidente porque NO QUIEREN lidiar con otro reporte que también está disponible y es más laborioso o el usuario que lo levanto es muy “especial”. La persona que quiere resolver el conflicto deberá mantener bien abiertos los ojos a todas las posibles causas de un problema. Su siguiente paso será crear un ambiente que haga que

los dos se tranquilicen y evalúen la situación a la que se enfrenten. Una vez calmados y dispuestos a cooperar, se buscará una solución que los beneficie a los dos, si bien no será completamente feliz para los dos, al menos tendrá que ser una en la que ambos se beneficien directa o indirectamente. Solucionando el ejemplo, lo mejor será que uno tome el reporte pero que se comprometa a atender a ese usuario o a alguno otro “especial” la próxima vez sin necesidad de que se arme una disputa, que lo haga sin objetar.

7. **Saber Jugar en Equipo.** Otra gran capacidad a desarrollar en la inteligencia interpersonal. Su objetivo es tan simple como lo dice el nombre del punto, aprender a estar dentro de un grupo y apoyar a la toma de buenas decisiones. En esta investigación se ha mencionado que la Mesa de Ayuda es un conjunto de trabajadores y la única manera de que todo salga bien será que todos se apoyen entre sí. Ya sea con un consejo o con ayuda directa, el objetivo será que ningún reporte se quede sin resolver. Coordinar esfuerzos para lograr alcanzar las metas es difícil pero la comunicación será la herramienta perfecta para que se dé satisfactoriamente un buen resultado. Desempeñando las habilidades interpersonales mencionadas, una persona puede ser un extraordinario elemento dentro de un grupo, inclusive volverse un líder, todo es que esta persona esté dispuesta a relacionarse correctamente con sus compañeros.
8. **Cambiar el Rumbo.** Al comprender a los demás y aceptar la diversidad, se está propenso al cambio de acciones preestablecidas. No quiere decir que se dejen de hacer las cosas bien, quiere decir que al aceptar otros puntos de vista, uno decida hacer de manera diferente lo que se hacía antes con el fin de mejorar. Las personas que son capaces de hacer cambios en sus hábitos tienen muchas más posibilidades de tener éxito, ya que no terminan arraigadas en una misma situación, sino que aprenden a adaptarse a diferentes situaciones. Reconocen que sus métodos pueden mejorar y ahí es donde radica la mayor de las capacidades interpersonales: poder corregirnos a nosotros mismos. Aceptar que se está mal es un paso muy difícil pero a la larga, reponerse de ese tropiezo significará la correcta evolución tanto personal como profesional.

2.2.4 Mejorar Las Habilidades Interpersonales en el Ámbito de los Servicios.

Relacionarse con otras personas es el punto principal de la investigación presente, es por esto que en estos apartados se darán una serie de consejos que pueden servir para que tanto técnicos como usuarios (o vendedores y clientes) puedan mejorar lo que son sus habilidades para relacionarse y al mismo tiempo mejorar como persona en general.

- ❖ **Buscar las mejores cualidades en los demás:** Como seres humanos todos podemos caer en situaciones que nos hagan ver de una manera positiva o negativa ya que la influencia de nuestro entorno no es constante. Es por esto que significa tanto el hecho de poder distinguir entre personalidad y conducta. Esto quiere decir que no porque una persona se porte grosera con nosotros es una persona grosera, hay que tratar de entender el “por que” si queremos superar las barreras que suponen los prejuicios. Hay que aprender a reconocer que todas las personas pueden tener 2 tipos de reacciones: negativas o positivas, si hacemos esta separación podremos aproximarnos de mejor manera a la persona. Para provocar una reacción positiva en una persona se debe mostrar una actitud sin parcialidad, irritación o ira; ya que estas tres generan un mal ambiente para relacionarse.
- ❖ **Ganarse el respeto, no exigirlo:** Justo como lo dice el título, el respeto de las personas no es algo que se pueda ganar a la fuerza, es algo que se adquiere en base a las acciones que se hacen. Mostrar firmeza, honradez y cierta humildad generaran que otras personas sientan respeto hacía uno. Y sobre todo, a alguien se le respeta por una cualidad que engloba a las otras: su carácter, el cual es el que determinara el tipo de acciones que la persona lleva a cabo, buenas o malas ante los ojos de los demás.
- ❖ **Ser Firme, No Agresivo:** Una persona *agresiva* conseguirá lo que se proponga invadiendo o sobrepasando los derechos de los demás, ignorando por completo lo que otros piensan y forzado a todos a la sumisión, en cambio una persona *firme* tomará conciencia de lo que está haciendo y se detendrá a pensar en los sentimientos y opiniones de los demás para poder lograr sus objetivos. Ser agresivo funciona en campos de batalla pero no hay lugar para eso dentro del mundo de los servicios, ya que la gran mayoría de las personas se ofenderá al tratar con una persona agresiva.
- ❖ **Mostrar un poco de Humildad:** Esto es importante ya que la forma más rápida de perder la credibilidad y confianza de las personas es dar la impresión de que uno nunca se equivoca. Nunca intentar presumir ni alardear ante nadie. Tenga confianza en sí mismo pero no llegar a parecer agresivo.

2.2.4.1 ¿Cómo lograr una Comunicación correcta en el Proceso de Atención?

En esta investigación se han mencionado varios errores que comete un técnico cuando está brindando un servicio, ahora se enlistará una serie de buenas prácticas para todos aquellos que brinden un soporte técnico o servicio en general.

- ❖ **Buscar el mejor momento para comunicarse con la persona.** En el proceso de atención es algo muy importante, se ha dicho que como técnico lo mejor es inmediatamente ponerse en contacto con el usuario, y eso está bien, pero eso será solo en cuanto al primer contacto. Después de eso el técnico tendrá que estar bien enterado de los horarios que se manejan en la empresa, en algunas temprano se hace una junta a primeras horas del día y en otras es alrededor de medio día, el punto es tener una idea de cuándo será el momento en el cual el usuario estará libre para recibir indicaciones. Esto solo se puede hacer preguntándole al usuario directamente, para que de este modo se haga un compromiso y los dos estén dispuestos a trabajar.

- ❖ **Crear un ambiente de confianza.** Si se quiere que el usuario este a gusto con lo que sea que se le vaya a decir con respecto a su computadora, lo primero que tendrá que hacerse es estar en confianza. Con un ambiente de confianza se da a entender que el usuario se siente a gusto con el técnico que le está atendiendo y que sea lo que sea, bueno o malo, sepa que el técnico está haciendo todo lo posible y que si existe una oportunidad más beneficiosa, el técnico lo hará saber. En resumen, como la palabra lo dice, formar una relativa confianza entre usuario y técnico, lo cual ayudará si en un futuro vuelven a trabajar juntos, el usuario ya sabrá que puede hacer preguntas o comentarios sin temor a ser rechazado o recibir una mala respuesta por parte del técnico. Ganarse la confianza toma tiempo, pero si se inicia una relación con claridad, firmeza y honestidad, la confianza se formará bastante rápido.

- ❖ **Tener claro desde un principio que se nos está solicitando y cuantificar el conocimiento que se tiene con respecto a ese tema.** Siempre hay que hacer preguntas al usuario, que esclarezca completamente que es lo que está buscando y que necesita que se le arregle. Tener claro el problema es el paso más importante para resolverlo. Y ya de paso, nunca esta demás darle una revisión a los conocimientos que se tienen, por más seguro que se esté de lo que se sabe, las equivocaciones no exentan a nadie, así que retomar temas que ya se habían dado por vistos será una manera de asegurarnos por completo de que se está actualizado y en “lo correcto”. De este modo se reduce la posibilidad de que se presente un error en el servicio que se le está prestando al usuario y que el proceso se mantenga en calidad.

- ❖ **Comprobar que tan dispuesto están tanto el receptor como emisor a escuchar indicaciones.** Como el prestador del servicio, es importante tomar la batuta de la situación y para esto es necesario tener claros todos los aspectos de la relación, incluyendo algo tan importante como la disposición. Lo que se buscará es saber si ambos están dispuestos a comunicarse. ¿Cómo es esto? Poner en claro todos los aspectos, decirle al usuario que es lo que se va a hacer y qué es lo que se espera del usuario, por ejemplo pedirle que ponga mucha atención al proceso de solución de un problema (en caso de que sea recomendable que el usuario lo haga por sí mismo) o que en cuanto tenga dudas pregunte, esta clase de parámetros ayudará a que la relación se dé de manera cortés y amable. Comunicarse no tiene que ser un problema si ambas partes están dando lo mejor de sí en cuanto a disposición.

- ❖ **Ser claro y conciso para satisfacer los requisitos de la persona solicitante.** Cubrir expectativas es algo bastante difícil porque siempre habrá quienes exijan mucho más de lo que se les puede dar pero en un caso regular, cumplir con los requisitos es algo que se vuelve sencillo si se tiene una idea clara de lo que se espera al final del proceso. Es labor del usuario especificar todos los detalles que expresa en su problema y como es que necesita que termine el equipo, no guardarse ningún comentario con respecto al servicio, siempre preguntar si se va hacer esto o aquello para que cuando se dé por terminado el reporte queden completamente resueltas las peticiones que se hagan. El preguntar también servirá para saber qué es lo que NO se va hacer en el equipo, con su debida justificación, para que de este modo el usuario no sienta que falta algo. Por ejemplo, si el usuario tiene un problema con el software del equipo pero cree que le hace falta una limpieza a la computadora (mantenimiento preventivo de piezas y

componentes) pues es necesario que esto se haga saber porque en el reporte del técnico solo aparecerá el servicio principal, que será resolver el problema de software y no considerará aplicar el mantenimiento a la computadora. Como se ha venido diciendo, tener siempre presente que preguntar es la mejor herramienta para conseguir lo que se quiere.

- ❖ **Estar atento a las señas no verbales durante la conversación.** Este punto necesitará que alguno o los dos involucrados sepan observar. No solo mirar a alguien, sino interpretar bien las expresiones. Ya sea una mueca o un movimiento brusco, saber que cuando una persona hace una mueca es que no está contento con algo o que no le entendió, o que cuando se hace un movimiento cortante y brusco quiere decir que la persona no se siente a gusto o está molesto por algo. Toda esta clase de mensajes indirectos dictaran el destino de las conversaciones en cualquier nivel, requiere de tener bien abiertos los ojos para lograr la interpretación de las señales que nos son enviadas. Esos mensajes subjetivos dicen mucho más que los mensajes hablados.

- ❖ **Preguntar de vez en cuando si el mensaje de parte nuestro está siendo comprendido por el receptor.** Decir “¿me estoy dando a entender?” es algo que ayudará mucho más de lo que se cree, ya que es la oportunidad perfecta para detectar una falla en nuestro propio mensaje, tanto usuarios como técnicos tienen que explicar cosas y lo mejor será estar seguro que todo lo que se está diciendo está siendo comprendido por el receptor. Nunca usar la frase “¿me entiende?” porque hace que el receptor sienta que lo menosprecian, es como decirle “¿eres capaz de entender?” lo mejor será predeterminadamente “echarnos la culpa” diciendo que el mensaje no está entendiendo por que uno lo está haciendo mal, de nuevo, diciendo “¿me estoy dando a entender?” o “¿me explique bien?”.

- ❖ **Ser auténticos.** Nada ayudará más que ser uno mismo, donde sea o en el ambiente que sea, mantener siempre los rasgos de la personalidad es algo que se apreciara pues no necesitará pretender o fingir ser algo que no es siempre que alguien lo está viendo o tratando. Lo que se puede recomendar es incluir la amabilidad en la personalidad, es decir, por más que uno mismo no sea amable no hay que tratar de *aparentar* serlo, simplemente hay que ser amable siendo uno mismo. No poner una figura amable frente a unos y luego en privado no serlo, se trata inculcar en uno mismo el hecho de ser mejor persona para mejorar uno, no mejorar frente a otros en un lugar y tiempo determinado.

- ❖ **Realizar retroalimentación con el receptor.** Como se ha mencionado anteriormente, para poder mejorar es necesario preguntar si lo que uno hace estuvo bien o si existieron partes en las que se pueden mejorar. La crítica constructiva es algo que por mas difícil que sea de aceptar será necesario para ver errores que no se ven desde nuestra perspectiva pero que si son detectados por otras personas. Además esta el Feedback, el cual es una expresión en ingles que se refiere a que, en esta investigación, los usuarios le digan a los técnicos lo que les gusto y lo que no les gusto del servicio, que tan optimo o poco amigable fue el servicio, en general, aportar el punto de vista que tuvo el usuario hacia el servicio del técnico. Muchas veces servirá como un bastión anímico para los técnicos el recibir buenas críticas de parte de los usuarios, alentándolos a que continúen con el buen trabajo o que si no fue bueno pues eso mismo les ayude a mejorar cada vez más la manera de brindar el soporte.

2.2.4.2 Técnicas para Escuchar Mejor:

Si se quiere comprender un mensaje hay que poner atención a lo que se está oyendo, pero más que oír hay que *escuchar* para así poder captar todo el mensaje y el significado de las palabras que se están recibiendo.

- ❖ Cuando la otra persona está hablando no hay que interrumpirle.
- ❖ Hay que hacer saber a la persona que cuando está hablando tiene toda su atención.
- ❖ Hacer lo más posible por mantener el contacto visual. También es efectivo mirar hacia la punta de la nariz de la persona, no se notará la diferencia.
- ❖ Usar el lenguaje corporal. Responda físicamente a comentarios asintiendo con la cabeza o inclinándose hacia adelante. Como recomendación no se cruce de brazos ya que muchas veces esa es señal de rechazo a lo que está escuchando.
- ❖ Poner atención al mensaje no a la persona que lo está dando, esto es para que no la idea principal no se pierda o se vea afectada por una previa actitud hacia el emisor.
- ❖ No involucrarse emocionalmente ya que si es un mensaje que contradiga algo que uno cree se perderá la esencia del mismo y la comunicación habrá fallado. Siempre mantener la mente abierta a lo que se nos está informando.
- ❖ Evitar perder el tiempo haciendo objeciones a lo que se está diciendo, lo mejor es dedicarse a entender el mensaje, poniendo atención desde que comiencen a hablar hasta que terminen.

2.4.2.3 ¿Cómo enfrentarse a desacuerdos?

Los desacuerdos se darán en cualquier lugar, todo el tiempo, ya que es una parte esencial del desarrollo de una sociedad: que se expongan puntos de vista contrarios y elegir cuál es el justo o el que beneficie a más personas, a lo que se le llama “el bien mayor”.

Algunas de las reglas básicas a seguir son:

- ❖ Escuchar con toda la atención posible a lo que se está diciendo. Esto es muy importante porque se entenderá a detalle el punto de vista contrario y se evitará caer en un prejuicio basándonos solamente en el principio de “yo tengo la razón”.
- ❖ Indicar con el lenguaje corporal que se está interesado en escuchar el punto de vista de la otra persona. Como ejemplo, mirar hacia abajo es signo de que no se cree en lo que se está escuchando, inclinar la cabeza hacia adelante significa interés.
- ❖ Si usted mismo se enoja con lo que está escuchando, hay que dejar que la otra persona siga hablando y exponiendo su tema, este tiempo ayudará para que se calme y regrese el enfoque inicial en el cual debería estar para poder comprender completamente el punto contrario al nuestro.
- ❖ Aunque la situación es contraria, hay que mostrar siempre un poco de comprensión hacia lo que está diciendo la otra persona. Lo mejor para lograr esto es decir frases como: “Su punto de vista es interesante, no es el único con ese punto de vista” o “Si, esa opinión es bastante aceptable y muchas veces lo he escuchado, sin embargo opino que...”; ayudarán a que se haga una transición hacia el punto que uno quiere defender sin dejar a un lado completamente el punto de vista contrario.

III MARCO CONCEPTUAL

3.1 CONCEPTUALIZACIÓN

El título de la investigación: “ESTUDIO DE LA RELACIÓN USUARIO-TÉCNICO Y LOS PROBLEMAS QUE SURGEN DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN”.

ESTUDIO: Se trata del desarrollo de nuestras habilidades y aptitudes para poder incorporar nuevos conocimientos. En este estudio en específico me refiero a una recolección de información que a la postre, de ser bien recibidos, nos ayudarán a incrementar algunas de nuestras habilidades para relacionarnos con otras personas.

USUARIO: Son comúnmente referidos como los “clientes” en una empresa, es decir, personas a las cuales se les brinda un servicio de calidad para que haya armonía en la relación de trabajo. La clase de usuarios a estudiar en la investigación son aquellos que reciben el apoyo por parte de los técnicos en informática.

TECNICO: Estas personas son las que están dedicadas a brindar el apoyo a los usuarios. Sus conocimientos deben abarcar todo lo relacionado las computadoras y periféricos o tener a la mano la información que les ayudara a resolver los problemas que presenten las computadoras de los usuarios.

PROBLEMAS: Se refiere a la mala comunicación entre los usuarios y técnicos. También se hace referencia a los conocimientos que no estén presentes en cualquiera de las partes involucradas y que afecta considerablemente a la hora de explicar cuál es el problema específico que ha requerido de la asistencia o bien, la falta de conocimientos del técnico para remediar un problema.

PROCESO DE ATENCIÓN: En esta investigación, se trata de todos los pasos que se llevan a cabo en la relación usuario-técnico. Se inicia con el “primer contacto” que es cuando el técnico se pone en contacto con el usuario que ha solicitado apoyo, después viene la entrevista que hace el técnico donde el usuario tiene que explicar completa y claramente el problema que tiene con su computadora o periférico; enseguida vendrá la resolución que normalmente es bajo la supervisión del usuario lo cual requiere más interacción entre los involucrados y por último vendrá lo que es el Feedback que es una retroalimentación entre el técnico y el usuario, ahí se podrá dar a conocer si hubo algún inconveniente o qué tal le pareció el servicio del técnico al resolver el problema.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

LA HIPOTESIS: A Mayor Desarrollo de la Inteligencia Interpersonal, Será Mejor La Relación Laboral entre Usuarios y Técnicos.

Variable Independiente: “Inteligencia Interpersonal”.

Variable Dependiente: “Relación Laboral”.

Enlace: “Será”.

INTELIGENCIA INTERPERSONAL: Es la habilidad que se tiene para entender a los demás. Se basa en el desarrollo de dos grandes capacidades humanas: la empatía y el manejo de relaciones interpersonales.

DESARROLLO: Se espera que tanto los usuarios como los técnicos obtengan o mejoren sus habilidades de inteligencia interpersonal, dicho esto, el desarrollo implica tanto la formación como la renovación del comportamiento de los involucrados en la relación de trabajo que trata esta investigación.

RELACIÓN LABORAL: Es aquella que se da entre los usuarios y los técnicos cuando tienen que interactuar. Los técnicos serán los encargados de resolver un problema reportado por el usuario, esto implicará que intercambien información ya sea en persona o vía remota, este proceso es la relación laboral. La acción en la que un sujeto ayuda a otro para cumplir con un trabajo.

Operacionalización de Variables- Tablas.

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia Interpersonal	Es la habilidad que tienen las personas para relacionarse con los demás.	La inteligencia interpersonal ayudará a la mejora de la relación entre usuarios y técnicos.	-Saludo -Actitud -Prontitud -Conocimiento	¿Cómo calificaría la presentación inicial de los representantes de la Mesa de Ayuda?	Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala
Inteligencia Interpersonal	Es la habilidad que tienen las personas para relacionarse con los demás.	La inteligencia interpersonal ayudará a la mejora de la relación entre usuarios y técnicos.	-Saludo -Actitud -Prontitud -Conocimiento	¿Los técnicos de la Mesa de Ayuda muestran altos grados de conocimiento sobre los problemas a resolver, inspirándole confianza?	Siempre Muchas veces A veces Pocas veces Nunca
Inteligencia Interpersonal	Es la habilidad que tienen las personas para relacionarse con los demás.	Los errores del proceso de atención se dan muchas veces porque el técnico no le da importancia a la opinión del usuario.	-Atención -Conocimiento -Interés por la calidad del servicio -Deseo de Servir	¿Considera usted que los representantes de la Mesa de Ayuda, en base a su actitud, tengan interés real por que su problema sea resuelto?	Siempre Muchas veces A veces Pocas veces Nunca

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia Interpersonal	Es la habilidad que tienen las personas para relacionarse con los demás.	Los errores del proceso de atención se dan muchas veces porque el técnico no le da importancia a la opinión del usuario.	-Atención -Conocimiento -Interés por el Servicio -Deseo de Servir	¿Los técnicos conversan con usted antes y durante el proceso de atención para comprender mejor las posibles causas del malfuncionamiento del equipo?	Siempre Muchas veces A veces Pocas veces Nunca
Inteligencia Interpersonal	Es la habilidad que tienen las personas para relacionarse con los demás.	La inteligencia interpersonal ayudará a la mejora de la relación entre usuarios y técnicos.	-Saludo -Actitud -Prontitud -Conocimiento	Cuando los representantes de la mesa de ayuda están atendiendo y el problema es complicado ¿Su actitud hacia usted se puede decir que es...?	Amistosa Comprensiva Cortez Impaciente Hostil
Inteligencia Interpersonal	Es la habilidad que tienen las personas para relacionarse con los demás.	Los errores del proceso de atención se dan muchas veces porque el técnico no le da importancia a la opinión del usuario.	-Atención -Conocimiento -Interés por el Servicio -Deseo de Servir	¿Los técnicos de la Mesa de Ayuda le preguntan si quedo satisfecho con la resolución de su problema?	Todas las veces Muchas Veces Regularmente Casi Nunca Nunca

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Relación Laboral.	Es aquella situación de interacción entre dos personas en un ambiente de trabajo.	El software de la Mesa de Ayuda representa, en ocasiones, un problema para relacionarse con los usuarios porque no aprenden a usar la base de conocimientos.	-Usuarios que no buscan soluciones en la base de conocimiento antes de llamar a la Mesa de Ayuda -Usuarios que hacen uso de la Mesa de Ayuda por errores que no conciernen a la misma.	¿Qué tan seguido llegan reportes que requieren atención mínima como conectar el equipo o cambiar contraseñas porque el usuario la ha olvidado?	Siempre No siempre A veces Casi nunca Nunca
Relación laboral.	Es aquella situación de interacción entre dos personas en un ambiente de trabajo	Los problemas a los que se enfrentan los técnicos no siempre vienen de los usuarios, también existen más factores.	-Jefes que no saben mandar. -Malas condiciones de trabajo. -Mala relación con compañeros.	¿Ha considerado que los compañeros de trabajo no lo apoyan como dicen en los reglamentos que deberían hacerlo?	Siempre No siempre A veces Casi nunca Nunca
Relación Laboral.	Es aquella situación de interacción entre dos personas en un ambiente de trabajo.	Los técnicos no siempre entienden bien el problema del usuario porque no hacen las preguntas correctas.	-No hay interés por ayudar departe del técnico. -El usuario no explica bien el problema y el técnico no pregunta sobre sus dudas. -Mal inicio en la presentación, por lo cual solo se desea terminar el reporte y ya.	¿Con que frecuencia usted tiene que atender más de una vez a un usuario por un mismo reporte?	Siempre Muchas veces A veces Casi nunca Nunca

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Relación Laboral.	Es aquella situación de interacción entre dos personas en un ambiente de trabajo.	Los problemas a los que se enfrentan los técnicos no siempre vienen de los usuarios, también existen más factores.	-Jefes que no saben mandar. -Malas condiciones de trabajo. -Mala relación con compañeros.	Como todo trabajador usted ha sentido que sus superiores no son adecuados para la labor, pero ¿Se han dado verdaderas situaciones que comprueben su punto?	Todo el tiempo Muchas veces A veces No siempre Nunca
Relación laboral.	Es aquella situación de interacción entre dos personas en un ambiente de trabajo	Los problemas a los que se enfrentan los técnicos no siempre vienen de los usuarios, también existen más factores.	-Jefes que no saben mandar. -Malas condiciones de trabajo. -Mala relación con compañeros.	¿Cómo calificaría las instalaciones de la oficina en la que trabaja? (escritorio, sillas, iluminación, etc.)	Muy buenas Buenas Regulares Malas Pésimas
Relación Laboral.	Es aquella situación de interacción entre dos personas en un ambiente de trabajo.	Los técnicos no siempre entienden bien el problema del usuario porque no hacen las preguntas correctas.	-No hay interés por ayudar departe del técnico. -El usuario no explica bien el problema y el técnico no pregunta sobre sus dudas. -Mal inicio en la presentación, por lo cual solo se desea terminar el reporte y ya.	¿Se ha topado con usuarios que en vez de querer que el reporte quede resuelto no hacen más que entorpecer el proceso de atención? (No proporciona los hechos, no pone atención, reincide en malas prácticas con el equipo)	Siempre Muchas veces A veces Pocas veces Nunca

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Metodología de la Investigación

La parte esencial de esta investigación es identificar y dejar en claro cuál es el tipo de enfoque, en este caso es una combinación deliberada del estudio cuantitativo y el cualitativo. La razón de esto es porque a pesar de que se estarán recolectando datos numéricos también se buscare darles respuestas descriptivas para que los resultados sean comprensibles desde el punto de vista que se desee ver: ya sea ver estadísticas o ver explicaciones.

Se ha conducido esta investigación de manera No Experimental, ya que los hechos que se están estudiando son situaciones en las cuales no hay el más mínimo control. La vida diaria de los usuarios y los técnicos de una Mesa de Ayuda no puede ser condicionada de ninguna manera así que los datos y observaciones que se obtengan serán completamente aleatorios, sin ninguna intervención externa. Afortunadamente no es necesario realizar ningún tipo de manipulación en las dos variables mencionadas, ya que su desempeño natural será de gran ayuda para que los resultados sean verídicos. Todos los hechos que se mencionen como “datos” ya han sucedido de ese modo desde antes de que comenzara la investigación, lo que se está haciendo es observar, anotar y estudiar las acciones de los involucrados.

El estudio descriptivo-correlacional es el que se utilizará en esta investigación ya que se necesita de ambos enfoques para lograr el claro entendimiento de los factores para que el lector pueda sacar mejores conclusiones en respecto a lo que se está tratando de explicar en el presente estudio. A continuación se explica los fundamentos a desarrollar tomando como base el tipo de estudio.

En cuanto al descriptivo, esta investigación tendrá como propósito inicial *describir* las situaciones que se llevan a cabo dentro del centro de trabajo para que se entiendan los fenómenos que se suscitan. El hecho de que los roces y problemas entre personas se den no siempre significa que simplemente “no se caigan bien”, a veces se tiene que observar el entorno en el que ambos se encuentran para encontrar una respuesta sólida y que de una idea más clara del “¿Por qué?” de los problemas entre personas. Viendo un ejemplo: Sara esta enojada en su oficina cuando unos minutos atrás estaba muy contenta y tranquila. ¿Por qué está enojada ahora? No lo sabemos. Para saberlo hay que describir la razón que llevo a esa mujer a enojarse. Resulta que Juan, otra persona que labora en el mismo departamento, está preocupado porque le han encargado mucho trabajo, intenta pensar en otras cosas pero no hay más que empezar a trabajar. Juan va de camino a su oficina y ve a Sara muy contenta sentada en una silla en su oficina, mira por la ventana y revisa unas hojas que tiene en sus manos por un trabajo que se la asignado. Sin embargo Juan no sabe esto y se pregunta “¿Por qué si ambos estamos en el mismo equipo ella no

está trabajando tanto como yo?” El entra en la oficina y le reclama, se hacen de palabras y discuten fuertemente, siendo Sara la que se enoja mas. Juan se va de la oficina, no logro entender nada de lo que Sara le decía porque ella se enoja mucho y no hablaba con claridad. ¿Por qué el despreocupado se enoja también? ¿No estaba muy tranquilo antes de que tuviera la discusión? En realidad, si estaba tranquilo. No se estaba preocupando demasiado, pero a toda su serenidad llego un factor externo: Juan. Sus presiones, sus inquietudes se descargaron en una discusión con alguien ajena a sus problemas. Entonces Sara, que estaba tranquila, entro en un cambio de humor drástico por una situación de la cual probablemente nunca se enteró, el punto es que ya no estaba tranquila, estaba enojada, se convirtió en Juan. Respondiendo la pregunta inicial, Sara estaba enojada por la discusión en la que se vio envuelta. Ahora, este ejemplo no solo responde la pregunta que se hizo, sino que sirve de muestra de lo que se ha venido explicando a lo largo de esta investigación, los factores que crean que las personas terminen por portarse mal frente a otras. En el ejemplo de Sara hubo un factor externo. Ella posiblemente pudo haber tratado de manejar mejor el problema, pensar más claramente o mil cosas más que la habrían prevenido de enojarse, pero el caso es que no lo hizo y termino enojada, por supuesto que ella tiene responsabilidad pero no es completamente suya, sino que esa otra persona llego a perturbar su estado y lo condujo al cambio de humor. Ejemplos como este pasan a diario en la vida real, en todos los trabajos, en todas las empresas y en cualquier parte del mundo; son situaciones que definitivamente hacen que laborar no sea siempre lo mismo y son casos en los que un enfoque descriptivo se desenvuelve perfectamente, ya que entender a detalle todos los aspectos de un problema harán que su solución sea mucho apta, lo cual es un objetivo primordial. El objeto de estudio de esta investigación son las personas, asi que entender los factores que las agobian serán piezas importantes para lograr el claro entendimiento de las acciones que llevan a los participantes de la relación de trabajo en un centro de atención a clientes, como lo es una Mesa de Ayuda. Los detalles, los pormenores son los que harán que se complete el rompecabezas que la mala relación entre usuarios y técnicos supone.

La contraparte del estudio es la parte correlacional. Su objetivo es el de estudiar la relación entre dos variables, lo cual es bastante claro en esta investigación; se tiene a dos grupos de personas (usuarios y técnicos) que tienen algo en común pero aun así están separadas por una barrera que los convierte, en ocasiones, en antagonistas. Depende del punto de vista que se esté tomando se asignará un “bando”, como en todo, habrá un bando de los “buenos” y un bando de los “malos”. Obviamente ninguno de los dos son “buenos o malos”, pero depende de la persona que esté hablando para que se entienda bien el mensaje. Todo el tiempo los usuarios creen que los técnicos los hacen esperar para resolver sus problemas con las computadoras solo porque no quieren o porque son holgazanes sin saber siquiera la razón. Por otra parte, los técnicos todo el tiempo sienten

que los usuarios menosprecian su trabajo y que siempre están tratando de entorpecer su labor y descomponiendo a propósito las computadoras pero no saben que a veces los errores simplemente pasan. El tratar de ponerse en los zapatos de otro no es tarea fácil, la empatía es mucho más compleja de lo que se pueda llegar a pensar, pero con la suficiente determinación y esfuerzo cualquier persona puede lograr una buena comunicación verbal y emocional con otras personas. Es esta clase de relación la que se está poniendo bajo observación, por lo cual el estudio correlacional es, al igual que el descriptivo, la pieza faltante para hacer de este estudio una fuente confiable y amena para quienes se interesen en conocer sobre el tema. De manera segura se puede decir que si se quiere entender una relación o un problema entre dos personas o grupos de personas, hay que entender bien los detalles y factores que rodean a ambas personas o grupos de personas.

Se ha dicho muchas veces que estudiar personas en el centro de trabajo mencionado es el objetivo en esta investigación, así que para investigar la relación mediante el estudio correlacional hay que entender los conceptos que solo un estudio descriptivo nos ofrece. Así que se tomarán aspectos de ambos estudios para conseguir dar explicaciones mucho más completas a las preguntas de investigación que se han planteado desde el inicio.

3.2 POBLACIÓN

Como se mencionaba al principio de esta investigación, se ha elegido como punto de referencia al complejo petroquímico Morelos, ubicado en el municipio de Coatzacoalcos Veracruz y que pertenece a la empresa nacional PEMEX petroquímica. La razón principal por la que se ha elegido esta población es la gran cantidad de trabajadores que hay diariamente en las instalaciones y principalmente porque cuentan con una Mesa de Ayuda bastante eficiente y con una organización que la coloca entre las mejores de la región.

Pensando en el grupo de trabajadores que integra el complejo se puede decir que hay muchísimos trabajadores con distintos puntos de vista que pueden enriquecer bastante los conceptos que se han manejado a lo largo de esta investigación. La diversidad que alberga el complejo es la población perfecta para obtener respuestas que satisfagan los requerimientos teóricos de la presente investigación.

Hablando de la Mesa de Ayuda del complejo, se puede decir que llevan una estricta política de calidad en cuanto a los servicios que ofrecen. Todo reporte que se solucione es archivado y se le da seguimiento a problemas suscitados para que en el futuro se brinde un soporte mucho mas practico, efectivo y veloz. Es por esta razón que este departamento es el indicado para ser estudiado, la búsqueda de la calidad es un elemento importante para la mejora, que es el propósito de esta investigación, gestionar e incrementar la calidad de los servicios que sean brindados, en este caso, servicios a un cliente.

3.3 MUESTRA

Esta parte de la investigación concierne a “quienes o qué” es lo que se está estudiando. Así que como se ha venido mencionando en esta investigación, se utilizará como sujetos de observación a los usuarios y técnicos de una Mesa de Ayuda. La razón principal es porque ambos son los integrantes de la relación que se plantea en el título de la investigación: la relación laboral. Los usuarios y los técnicos son contrapartes dentro de ese planteamiento, no habría unos sin los otros, así que es necesario que se tomen en cuenta las opiniones de las dos partes para conformar respuestas acertadas y que no excluyan a ninguno de los dos grupos.

El enfoque que esta investigación está tomando es cuantitativo, por tanto, se tomará solo una porción del grupo total de la población total a estudiar, en este caso, será necesario obtener respuestas de un ligero porcentaje de personas que laboran tanto de los técnicos en la Mesa de Ayuda a estudiar como de los usuarios que trabajan en la población especificada.

En cuanto al tipo de muestra, la elegida es la No Probabilística, en la cual se toma *“un subgrupo de personas de la población y la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”* (Hernández Sampieri, et. Al. - Metodología de la Investigación 3ª edición, McGraw Hill, 2003) [5] dicho esto, el estudio presente necesita de la elección minuciosa de los sujetos que se van a estudiar, ya que forzosamente tienen que pertenecer a alguno de los dos grupos a estudiar (usuarios o técnicos) y también tienen que ser personas que están a diario desempeñando ese papel, no que solo hagan uso en determinadas ocasiones, sino que su trabajo los coloque generalmente en la posición de usuarios o técnicos. Esto es mucho más fácil en el caso de los segundos porque como técnicos siempre son técnicos y siempre están desempeñando labores como tales pero en cuanto a los usuarios, si se tomara como muestra a personas que han comprado un artículo y en ocasiones necesitan de un técnico pues serían personas que no siempre están en contacto con los técnicos, solo a veces. Es por esto que para la elección de la muestra de usuarios es necesario que sean personas en constante uso de sus computadoras y periféricos, ya que estarán propensos a necesitar apoyo de un técnico. En resumen, se hace un proceso informal de selección de sujetos a estudiar ya que como investigador se elegirá deliberadamente al grupo de personas que se necesita estudiar.

[5] Fragmento tomado de: Metodología de la Investigación (ed. 2003, McGraw Hill) por Roberto Hernández Sampieri, Et. Al.

3.4 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recolectar los datos se ha preparado un instrumento a base de la operacionalización de las variables de la hipótesis y se ha dicho que esta investigación tiene aspectos tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo. Sin embargo cabe mencionar que una de las variables es la inteligencia interpersonal comúnmente adherida al concepto de inteligencia emocional, una característica meramente humana a la cual es difícil ponerle un valor numérico exacto por la diversidad del pensamiento humano, pero la correcta aplicación de los instrumentos creados buscará el más alto nivel posible de aproximación a lo que es una medida de graduación que indique con números los resultados que se esperan para poder cuantificar los datos.

Una vez mencionado el estado medible de las variables utilizadas en esta investigación, es momento de verificar la confiabilidad y validez de los instrumentos a utilizar.

El aspecto confiable de los datos que se recolecten es uno que requiere de trato especial por ser de naturaleza humana, es decir, las emociones son eventos bastante diversos y que no ocurren de la misma forma para todas las personas o en las mismas situaciones. Sin embargo la muestra y población elegida permiten resolver esta situación ya que los sujetos a estudiar comparten condiciones de trabajo muy similares y sus reacciones oscilarán en un punto de referencia bastante factible para realizar su medición.

En cuanto a la validez, los instrumentos a utilizar en la presente investigación han sido minuciosamente estudiados para que abarquen los tres conceptos que se requieren para obtener un status válido. Primeramente contienen no solo los conceptos más comunes en el proceso de atención, sino que también cuestionan conductas y reacciones humanas para enriquecer el contenido y diversidad de las respuestas que los sujetos de estudio proporcionen. Después se puede decir que se ha evaluado que las respuestas que sean obtenidas llevarán un criterio de validez predictiva, ya que los resultados esperados solo se comprobarán después de que los conceptos hayan sido aplicados. Y por último, la validez de constructo, la más importante, está basada en que el instrumento a utilizar ha sido elaborado estrechamente apegado al marco teórico y la relación de las variables de la hipótesis, por tanto se asegura su validez.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

En esta investigación el instrumento elegido para realizar el recabo de información son los cuestionarios, ya que cuenta con la versatilidad que se necesita para obtener resultados sino precisos, aproximados sobre las variables del estudio. Dicha versatilidad se refiere a que las preguntas que se hagan podrán tomar cualquier forma dentro de los parámetros del marco teórico que se ha descrito a lo largo del trabajo presente.

Los reactivos que se utilizarán en el cuestionario serán cerrados pues la claridad de los datos se vería entorpecida por conceptos personales de los sujetos a los que se evalúe si se hiciesen de manera abierta. Así que las opciones múltiples ayudaran al esclarecimiento de las respuestas que la persona tenga y no divague o dude sobre lo que va a responder.

Las opciones múltiples serán codificadas, dependiendo de la pregunta variara ligeramente la codificación pero tendrán la misma esencia. Las respuestas podrán seguir la siguiente escala, dándoles el valor que el número que aparece a su lado:

- Totalmente de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo = 1

O bien, podrá ser la siguiente escala con su respectivo valor:

- Todas la veces = 5
- Casi siempre = 4
- En ocasiones si, en ocasiones no = 3
- No siempre = 2
- Nunca= 1

Existirán pocas variaciones en las opciones otorgadas al sujeto, así que se puede decir que las preguntas están bastante definidas ya que estas han sido obtenidas a base de la operacionalización de las variables que sostiene la hipótesis de esta investigación.

3.6 APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Los ya mencionados instrumentos de medición, los cuestionarios, serán aplicados en la población que ha sido definida en puntos anteriores de investigación. Los cuestionarios han sido operacionalizados a partir de las variables que se desprenden de la hipótesis de investigación. Como método de prueba se llevará a cabo una prueba piloto para que haya un sondeo de la posible reacción de los sujetos que serán utilizados como muestra. Las respuestas que den los participantes de la prueba piloto ayudarán en gran medida para arreglar detalles que resulten confusos o simplemente pulir las preguntas u opciones para conseguir un cuestionario óptimo y que satisfaga las necesidades del estudio.

Una vez terminado los cuestionarios a la perfección, la meta será que se distribuyan y realicen en un periodo corto de tiempo, de preferencia que no pase mucho tiempo desde que respondió uno u otro, para que así no haya un sondeo previo de las respuestas que dieron los demás; es decir, que si un técnico o usuario hizo el cuestionario no le dé tiempo de indagar que respondieron sus compañeros, la idea es que todos los que respondan el cuestionario estén libres de la influencia de las respuestas de los otros.

Otro punto importante a resaltar en cuanto a la aplicación es que los cuestionarios serán completamente anónimos y solo habrá que subrayar una opción, de modo que los sujetos no sientan la presión de que puedan ser señalados y respondan con sinceridad.

Dicho esos parámetros, se espera que la recolección de datos sea bastante sencilla, rápida y concreta para que no haya lugar a dudas o distracciones y se hagan análisis sólidos y coherentes de las respuestas que otorguen los sujetos investigados.

3.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis de los datos será cuantitativo y cualitativo ya que así han sido planeados los instrumentos y los datos que serán recolectados. Se lleva a cabo tomando los dos enfoques por las cuestiones mencionadas anteriormente: se necesitan de los datos numéricos que ofrece el enfoque cuantitativo, de ese modo de se puede comprobar de manera estadística que los datos son reales pero además se necesita de la explicación y descripción que ofrece el enfoque cualitativo donde se resaltan las características de los datos obtenidos a modo de lograr presentar una explicación que le dé un sentido mucho mayor a lo que solo los números representarían. Según la teoría, estos datos obtenidos estarán listos para ser estudiados en una matriz, que convenientemente será llevado a cabo en un programa computacional por la laboriosidad de tener que hacerse de manera manual. El hecho de que las respuestas ya hayan sido codificadas y se les haya asignado un valor numérico facilitará en cierta medida el proceso de análisis. La medición de las variables seguirá siendo la prioridad de este análisis y se buscará completar el círculo de observaciones que ha iniciado con la formulación de la hipótesis.

CAPÍTULO IV:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1 CUADROS

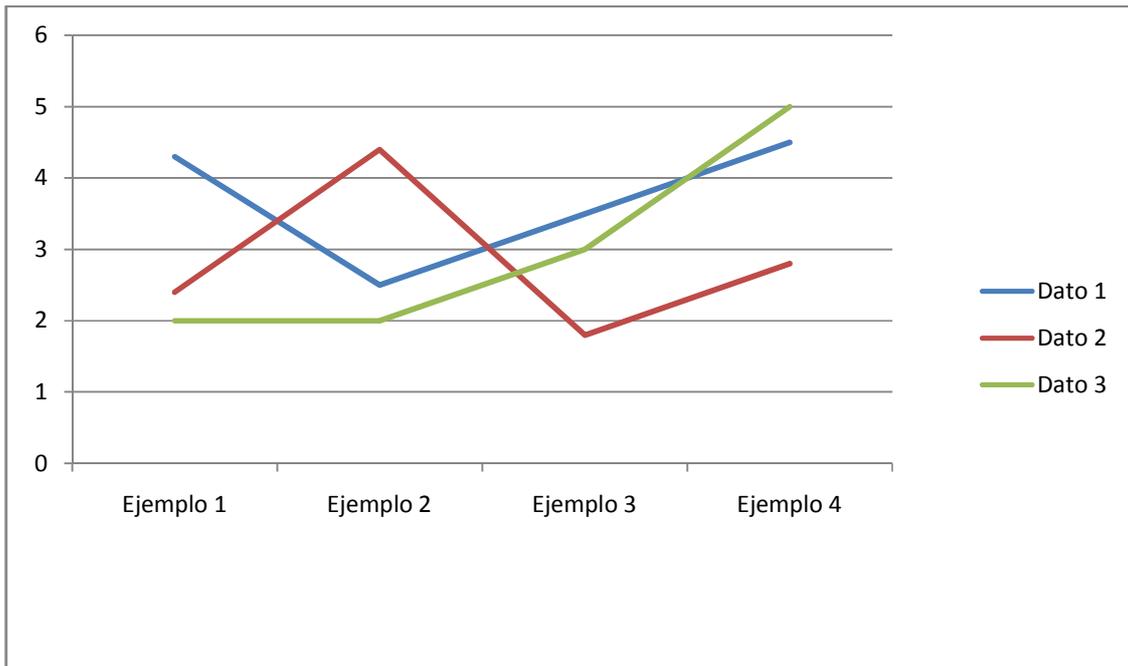
En esta sección se incluirán los cuadros que se obtengan a partir del análisis de los datos recolectados en la etapa anterior de esta investigación. Es necesario que la etapa anterior haya sido completada para que esta parte quede cubierta en esta investigación.

Ejemplo, Responsabilidades Correlativas de los 2 grupos del estudio, recabadas a partir de la información obtenida:

---Usuarios---	---Técnicos---
Manejo Correcto del Equipo	Sugerencias de Buen Uso del Equipo
Actualización de Conocimientos	Actualizaciones de Software
Mantener Limpia El Área De Trabajo y Equipo de Computo	Realizar Mantenimiento Preventivo
Reporte Inmediato de Fallos	Atención Inmediata de Incidentes
Ser Paciente y Aprender Mientras el Técnico Hace Reparaciones	Ser Paciente y Cordial Mientras Se Realizan Reparaciones en el Equipo del Usuario
Evitar Malas Prácticas Con El Equipo	Corregir Completamente Cualquier Error Detectado en el Equipo
Enviar o Transmitir <i>Feedback</i>	Revisar y Mejorar El Servicio Haciendo Uso de La Información Suplida por el Usuario

4.2 GRAFICAS

Las graficas que se desprendan del análisis de los datos obtenidos serán plasmadas en esta parte de la investigación para ejemplificar de una manera visual las respuestas que hayan dado los sujetos a las preguntas planteadas en el cuestionario que se les habrá de aplicar. Similar al punto anterior, es necesario que se termine con la etapa anterior para poder llenar con los resultados este apartado del trabajo.



4.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos por la recolección de los datos serán presentados, para que sean estudiados e interpretados para que de este modo sirva como sustento de que la persona que la presenta sea acreditada con el título de profesional, por esto, se dice que la presentación de los resultados se hará en un contexto académico. La estructura que ha seguido esta investigación está de acuerdo con las especificaciones marcadas para este tipo de contexto, se cuenta con una portada, índice de temas, un marco teórico donde se han plasmado conocimientos esenciales sobre el tema, la descripción de métodos de investigación y la presentación de los resultados obtenidos y las conclusiones a las que se haya llegado con la información recabada durante la investigación.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Con la finalización de esta investigación, se ha llegado a obtener mucha información sobre los aspectos que conciernen a la relación laboral entre usuarios y técnicos de una Mesa de Ayuda. El objetivo principal de este estudio era el análisis de los sujetos mencionados y sus distintos entornos para poder encontrar factores que los llevan a estropear el proceso de atención con ciertas actitudes. En las páginas de esta investigación se han expuesto muchas de estas malas prácticas, así como los posibles factores que propician dichos comportamientos. El hecho de leerlo no arreglará la relación laboral por arte de magia, pero comprenderlo y conocer “la otra cara de la moneda” son pasos importantes para lograr empatía hacia el otro grupo. Gracias a la investigación recabada se han encontrado muchos detalles de lo que es ser un técnico y los obstáculos a los que se enfrenta un usuario para poder recibir la atención que necesita, ambos tienen que sobrellevar varios contratiempos y limitaciones, ninguno de los dos está exento de problemas. La verdad es que tanto usuarios como técnicos están sometidos a presiones de trabajo y que lo crean o no son bastante parecidos a pesar de estar separados por la barrera que representan sus roles como solicitante y facilitador respectivamente. Después de todo ambos son trabajadores, ambos tienen que jefes a los cuales responder y labores que desempeñar quieran o no, sentir empatía por alguien en nuestras mismas condiciones es mucho más sencillo que con alguien a quien no se le conoce, es por esto que esta investigación tomo como punto de partida describir tanto a los usuarios como a los técnicos, así como el punto en el que convergen, que es la relación de trabajo que surge cuando se atienden reportes.

A lo largo de toda esta investigación se ha tratado de exponer de la manera más clara posible los problemas que se presentan durante el proceso de atención y algunas de las posibles conductas que podrán ayudarnos a mejorar dicha relación con los demás. Es fácil citar nuevamente aquello de que no podemos vivir pensando en que estamos nosotros solos contra el mundo pero hace falta más que recordarlo para que se ponga en marcha una solución al egocentrismo que aqueja tanto a la sociedad de hoy en día. Cada quien puede decir que no necesita de X o de Y pero a la postre el tiempo y la vida se encarga de mostrarnos lo equivocados que estamos al no darle importancia a la manera en que tratamos a los demás. Es una pena grandes problemas se puedan evitar con una expresión diferente en nuestros rostros, con tratar de manera gentil a personas que no nos han hecho ningún daño, porque uno como persona no puede saber que le depara el futuro ni si en ese futuro uno necesitara de que la persona que tenemos de frente será quien nos tienda la mano cuando lo necesitemos.

Eso es lo bonito de experimentar la vida sin ser perfectos, sin tener el conocimiento exacto de cómo tenemos que comportarnos, porque de ese modo se va aprendiendo a

ser mejor persona, mejor amigo y mejor humano; teniendo tropiezos y errores es la única forma de aprender los hechos cotidianos de la vida.

Los procesos e interacciones que se han ido relatando en este estudio no son más que exposiciones de la vida misma; si, encausadas y enfocadas hacia un ámbito de carácter científico pero no por eso dejando de ser situaciones netamente humanas en las que son estos mismos los principales protagonistas.

Antes de que iniciase todo el recabado de la información previa para esta investigación, antes de que se buscara una justificación para mostrar el problema, antes siquiera de que se escribiera una sola palabra, la primera cuestión que se presentó fue “¿Sobre qué se va hablar?”, es una investigación que pudo haber requerido de muchos datos científicos por el hecho de que el intermediario del proceso de atención es un Call Center, pero sinceramente esa clase de datos pueden encontrarse en gran cantidad de páginas web dedicadas a ilustrar técnicamente lo que es una Mesa de Ayuda, plasmar paso por paso esos datos habría transformado a esta investigación en simples palabras frías sacadas de un libro que no aportaría ninguna clase de punto de vista humano a la investigación. En el párrafo anterior se dijo que los protagonistas aquí son las personas y las personas, la mayoría, para entender perfectamente lo que se les está planteando necesitan de un mástil que les proporcione guía y confianza, pero no por eso tiene que ser de madera, puede ser una mano que los haga sentir que alguien les está hablando en su idioma y con paciencia, no que les están dando órdenes exactas y precisas porque esa clase “hostilidad” es la misma que se menciona en la investigación. El toque humano es la parte más importante para lograr concientizar personas sobre un problema dado. Esto es aun más significativo cuando el tema a tratar son relaciones humanas pues es necesario que sea alguien que entienda del tema el que te presente de primera mano los conflictos y situaciones a estudiar. En ese sentido es el que hace que esta tesis sea diferente a lo que se ha visto antes referente al estudio de relaciones personales en ambientes de trabajo como el que se ha tomado por ejemplo. Las notas personales y a veces informales a las que se hace referencia en varias páginas del estudio son producto de las propias experiencias auténticas de alguien que ha pasado por el proceso de atención desde ambos puntos de vista. En primera, porque todos en algún momento requerimos de la ayuda del soporte técnico para cualquier producto. Las compañías actuales se desviven por las ganancias dejando a un lado lo que es la calidad, porque es cierto, son tiempos económicamente difíciles, pero no por esto se va a dejar a un lado el hecho de ofrecer un producto de calidad; y cuando lo que se busca es ofrecer lo mejor siempre habrá maneras de apoyar al cliente de manera justa, el soporte técnico y su evolución es una muestra fehaciente de que muchas empresas aun se esmeran en que sus productos mejoren con el tiempo y ponen al alcance de sus clientes esta herramienta, que se dijo que tarde o

temprano todos utilizan. Como usuario, el autor utilizó dicho servicio muchas veces en las que se sentía con la razón de cualquier forma en la que le presentaran el asunto pero en el afán de recibir la justicia merecida también se comporto de manera injusta con los hombres y mujeres que intentaban prestar el apoyo. Reclamaciones, quejas y muchas otras situaciones que no debieron ser ya que en la mayoría de los casos las personas de atención a clientes tienen una limitada variedad de opciones que ofrecer. Claro que esto se logro comprender hasta que se llego al otro punto de vista, es decir, en segunda; solo cuando uno como persona se ve en la posición de brindar el apoyo se da cuenta de que tan tedioso puede ser el querer ayudar a alguien.

¿Por qué a veces se vuelve tan difícil ayudar a alguien que lo necesita? A simple vista esa pareciera ser una situación que no tendrían mayor trascendencia porque normalmente los que necesitan ayuda tienen que volverse dóciles y receptivos a cualquiera que sea el apoyo del que están carentes. Pero ¿Qué pasa cuando las personas se muestran renuentes a recibir el soporte? Pondrán cientos de excusas desde que no les gusta que los “regañen” (porque muchas veces alguien ayuda pero al mismo tiempo hace ver al ayudado los errores que lo llevaron a esa circunstancia) hasta que simple y llanamente no les agrada la persona que les está apoyando. Esto podría no tener ningún sentido pero el comportamiento humano es tan variado y cambiante que puede dejar sin palabras al más sabio o mas estudiado. A veces simplemente no se puede prever de qué humor estará la persona con la que se tratara y como nos atenderá, es por eso que uno como prestador de servicios tiene que tener siempre presente las “armas” a disposición, ¿Cuáles? Algunas o todas las que se han mencionado a lo largo de investigación, desde evitar ser “robótico” con el usuario hasta el ser capaz en todo momento de solucionar cualquier problema. En las paginas anteriores se mostro por puntos todas la distintas cualidades que alguien debe reunir para satisfacer por completo las necesidades inmediatas como las colaterales. ¿Cuáles son inmediatas y cuales son colaterales? Las primeras son las de la resolución del problema que el usuario/cliente presenta y las segundas son aquellas que no se prestan directamente solo son las que de base uno debe proporcionar: ser cordiales, ser amables, amistosos todo aquello que haga sentir un ambiente de confianza laboral al usuario. Las herramientas que se pueden utilizar están plasmadas a grandes rasgos en las páginas de esta investigación, fue una tarea difícil mantener el balance entre un estudio técnico y otro psicológico pues son ámbitos completamente diferentes y sobre todo bastos en un contexto individual pero ha sido un proceso que ha valido totalmente la pena con el resultado obtenido. Cada una de los puntos que se fueron descubriendo al realizar la investigación fueron abriendo más y mas posibilidades y oportunidades de recordarle a los lectores que nunca está de más instruirse un poco sobre cómo tratar a las personas. Uno puede decir “yo sé comportarme” pero a veces hay cosas que nos eluden por una u otra razón y un recordatorio de dichos temas hace que lo tengamos presente en cada día y en

cada interacción que tenemos con otra persona. Ciertamente son pocos o nulos los modelos a seguir referentes a la relación usuario-cliente tan específicamente como se ha manejado en esta investigación, es decir el soporte técnico informático, es por esto que se ha puesto un especial esfuerzo, dedicación e interés en que se abarquen los puntos más sobresalientes que alguien pudiera buscar referente al tema. Sin tratar de ser pretenciosos diciendo que esta investigación “lo tiene todo”, porque eso sería un error además de un falso, se ha tratado de que en el curso de las paginas los lectores se puedan dar una idea a sí mismos, un encaminamiento que los dirigirá hacia conceptos sólidos y personales que por medio de la búsqueda y practica personal logran mejorar aunque sea un .001 % en su vida y relaciones con otros individuos. Ese será el gran éxito de esta investigación, aportar el granito de arena a que incite a los lectores a mejorar su comportamiento y actitud con respecto a otras personas con otros problemas y otros pensamientos, que no están mal, simplemente son diferentes.

Y así llega el final de estas páginas hasta ustedes amables lectores, esperando que los hechos, datos y situaciones proporcionadas a ustedes les sean de utilidad en sus centros de trabajo, con sus amigos y familia, que puedan poner en práctica todas las sugerencias a las que se hace referencia durante el marco teórico de esta investigación. Que ustedes como usuarios se pregunten a sí mismos si la manera de proceder que han llevado con las personas del otro lado del teléfono es la adecuada o simplemente la justa y que ustedes prestadores de servicios han proporcionado un cien por ciento de su capacidad para dar una atención de calidad a las personas que los necesitan. Tarde o temprano todos necesitamos de alguien que nos apoye, estemos o no detrás del mostrador, solo mantengamos presente que a quien tenemos enfrente es alguien que merece nuestro respeto por más “mal” que se porte con nosotros. A veces es uno mismo es el que propicia que la situación se vaya por un mal camino cuando tan fácil que es poner en práctica ese gran don que hemos recibido: una sonrisa. Muchos dirán que una sonrisa por sí sola no soluciona nada pero la verdad es que subconscientemente suaviza al receptor de esta y en quizá en un mínimo pero lo hace sentir mejor. Pueden intentarlo cuando quieran, antes de decir alguna palabra a alguien denle su mejor y más sincera sonrisa y verán que las cosas se sentirán diferentes. Lo mismo va para la atención remota, cuando contesten el teléfono, cuando escuchen la voz del otro lado, den un saludo amable y amistoso, ese simple acto de cordialidad es el que al mundo, por mas “mal” que este, le hace falta de vez en cuando. Ya sea que estemos en el mejor momento o en el peor, la calidad humana puede ser el rayo de luz que alegre el día y un servidor espera que estas y todas las palabras plasmadas a lo largo de la investigación sean agradables y de gran utilidad. Gracias.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- ACEVEDO IBÁÑEZ, Alejandro. Florencia López, Alba. El Proceso de la Entrevista (LIMUSA) (190 págs.)
- 2.- ALBERTCH, Karl, Servicio al Cliente Interno. (México)(304 págs.)
- 3.- CAZARES Hernández, Laura. Técnicas Actuales de Investigación. (Trillas)
- 4.-BEEKMAN, George. Computación & informática hoy. (Pearson) (460 págs.)
- 5.- DÍAZ-GUERRERO, Rogelio. Psicología del Mexicano (Trillas) (170 págs.)
- 6.-ELIZONDO LÓPEZ, Arturo. Metodología de la investigación contable. México. (Ecasa)
- 7.- Eduardo Martínez, Nicolás Martínez. Calidad en los servicios. (Gestión 2000) (260 págs.)
- 8.- FAINSTEIN, Héctor, N. La Gestión de Equipos Eficaces. (MACCHI) (203 págs.)
- 9.- DE BONO, Edward. Simplicidad. (Paidós) (170 págs.)
- 10.- DE GASPERIN, Roberto. Saber mas es ser más: manual sobre desarrollo humano. (Universidad veracruzana, textos universitarios) (205 págs.)
- 11.- GARDNER, Howard (*Frames of Mind*, 1983). *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples*, (Fondo de Cultura) (350 págs.)
- 12.-GOLEMAN, Daniel. La Inteligencia Emocional, ¿Por qué es más importante que el cociente intelectual? (Edit. Vergara) (397 págs.)
- 13.-HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, et. Al. Metodología de la Investigación. (McGraw Hill)(705 págs.)
- 14.-IBAÑEZ BRAMBILA, Berenice. Manual para la elaboración de tesis. (Trillas)
- 15.-KRAMCH, C.L. *What is foreign language learning research?*, (Multilingual Matters) (250 págs.)
- 16.-RAMÍREZ, Patricia, Mauro Rodríguez. Psicología del Mexicano en el Trabajo (McGraw Hill) (198 págs.)
- 17.- ROBINSON, W.B. Lenguaje y conducta social. (Trillas) (202 págs.)
- 18.- ROJAS SORIANO, Raúl. El proceso de la investigación. (Trillas)
- 19.-TORRE VILLAR, Ernesto. Metodología de la Investigación: Bibliográfica, Archivista y Documental. (McGraw Hill) (256 págs.)
- 20.-WARD, John. Edwards, Chris. Bytheway, Andy. Sistemas de información. (Prentice Hall)

Referencias bibliográficas

[1] Diccionario de Marketing, disponible

http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C en la página:

[2] Sobre el cliente interno, definido por Karl Albrecht disponible en:

http://www.wikilearning.com/articulo/el_cliente_interno-la_importancia_del_cliente_interno/11161-1 en la página:

[3] Artículo de Melina Meiler sobre inteligencias multiples, disponible en

<http://www.pnlnet.com/chasq/a/10728> en la página:

[4] Artículo sobre la inteligencia emocional, disponible en

http://www.inteligenciaemocional.com.mx/faq_gelie.htm en la página:

[5] Fragmento tomado de: Metodología de la Investigación (2003, McGraw Hill) por Roberto Hernández Sampieri, Et. Al.

GLOSARIO

Call Center: Parte de la Mesa de Ayuda que se encarga de recibir llamadas de los usuarios para levantar reportes sobre sus equipos.

Geek: Personas a las que se les denomina de este modo por su afección empedernida al mundo tecnológico e informático.

Hardware: Parte física de un aparato computacional que permite su funcionamiento.

Help Desk: Sinónimo en inglés de la de Mesa de Ayuda.

Login: Acción de ingresar en un sistema mediante un nombre de usuario y contraseña.

Nerd: Personas a las que se les denomina de este modo por ser demasiado estudiosas y que casi no conviven con otras personas.

Nick: Nombre de usuario o alias que se utilice como pseudónimo en un sistema.

Password: Contraseña en inglés.

Scanners: Dispositivo periférico que sirve para digitalizar documentos de base física como lo es el papel o cartulina.

Software: Parte lógica e intangible de un aparato que permite la comunicación entre el usuario y la máquina.

Tickets: Boletos o números asignados para recibir un servicio o información en una fila o cola.

Username: Nombre que obtiene una persona para poder ser reconocido por un sistema y acceder a los servicios que el programa ofrezca.

Cuestionarios.

En esta investigación el instrumento elegido para realizar el recabo de información son los cuestionarios, ya que cuenta con la versatilidad que se necesita para obtener resultados sino precisos, aproximados sobre las variables del estudio. Dicha versatilidad se refiere a que las preguntas que se hagan podrán tomar cualquier forma dentro de los parámetros del marco teórico que se ha descrito a lo largo del trabajo presente.

Los reactivos que se utilizarán en el cuestionario serán cerrados pues la claridad de los datos se vería entorpecida por conceptos personales de los sujetos a los que se evalúe si se hiciesen de manera abierta. Así que las opciones múltiples ayudaran al esclarecimiento de las respuestas que la persona tenga y no divague o dude sobre lo que va a responder.

Las opciones múltiples serán codificadas, dependiendo de la pregunta variara ligeramente la codificación pero tendrán la misma esencia. Las respuestas podrán seguir la siguiente escala, dándoles el valor que el número que aparece a su lado:

- Totalmente de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo = 1

Existirán pocas variaciones en las opciones otorgadas al sujeto que responda, ya que el punto de la escala 1 al 5 es lo más común para determinar con claridad el sentir de una persona. Justo como aparece arriba, un 5 sería la más alta calificación que se puede dar o lo mas “de acuerdo” que uno puede estar y 1 sería lo más “desacuerdo” que uno puede sentirse con la cuestión presentada.

Por último, antes de presentar los cuestionarios queda mencionar que dichos instrumentos cuentan con pocos reactivos con la mera intención de facilitar su resolución, esto es porque en un complejo o una mesa de servicios el tiempo es lo primordial, y si los trabajadores reciben un cuestionario largo y tedioso perderán el interés por resolver correctamente y optarán por simplemente responder. En cambio con solo 6 reactivos que responder tienen la confianza de que terminara rápido, sobre todo porque tan solo tendrán que subrayar así que sus labores y/o actividades no sufrirán el menos retraso.

CUESTIONARIO APLICABLE A USUARIOS DE LA MESA DE AYUDA

1.- ¿Cómo calificaría la presentación inicial de los representantes de la Mesa de Ayuda?

- a) Muy Buen b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy Mala

2.- ¿Los técnicos de la Mesa de Ayuda muestran altos grados de conocimiento sobre los problemas a resolver, inspirándole confianza?

- a) Siempre b) Muchas veces c) A veces d) Pocas veces e) Nunca

3.- ¿Considera usted que los representantes de la Mesa de Ayuda, en base a su actitud, tengan interés real por que su problema sea resuelto?

- a) Siempre b) Muchas veces c) A veces d) Pocas veces e) Nunca

4.- ¿Los técnicos conversan con usted antes y durante el proceso de atención para comprender mejor las posibles causas del malfuncionamiento del equipo?

- a) Siempre b) Muchas veces c) A veces d) Pocas veces e) Nunca

5.- Cuando los representantes de la mesa de ayuda están atendiéndolo y el problema es complicado ¿Su actitud hacia usted se puede decir que es...?

- a) Amistosa b) Comprensiva c) Cortez d) Impaciente e) Hostil

6.- ¿Los técnicos de la Mesa de Ayuda le preguntan si quedo satisfecho con la resolución de su problema?

- a) Todas las veces b) Muchas Veces c) Regularmente d) Casi Nunca e) Nunca

CUESTIONARIO APLICABLE A TECNICOS Y REPRESENTANTES DE LA MESA DE AYUDA

1.- ¿Qué tan seguido llegan reportes que requieren atención mínima como conectar el equipo o cambiar contraseñas porque el usuario la ha olvidado?

- a) Siempre b) No siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

2.- ¿Ha considerado que los compañeros de trabajo no lo apoyan como dicen en los reglamentos que deberían hacerlo?

- a) Siempre b) No siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

3.- ¿Con que frecuencia usted tiene que atender más de una vez a un usuario por un mismo reporte?

- a) Siempre b) No siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

4.- Como todo trabajador usted ha sentido que sus superiores no son adecuados para la labor, pero ¿Se han dado verdaderas situaciones que comprueben su punto?

- a) Todo el tiempo b) Muchas veces c) A veces d) No siempre e) Nunca

5.- ¿Cómo calificaría las instalaciones de la oficina en la que trabaja? (escritorio, sillas, iluminación, etc.)

- a) Muy buenas b) Buenas c) Regulares d) Malas e) Pésimas

6.- ¿Se ha topado con usuarios que en vez de querer que el reporte quede resuelto no hacen más que entorpecer el proceso de atención? (No proporciona los hechos, no pone atención, reincide en malas prácticas con el equipo)

- a) Siempre b) No siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Recopilación del Ing. Salvador J. Velázquez S. Sobre el Servicio. (Copias).