

Atención de usuarios

Módulo 2: Instalación y mantenimiento básico de un terminal informático

 **Telecomunicaciones**



Perfil de Egreso - Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad

Módulo 1
OA1 Leer y utilizar esquemas, proyectos y en general todo el lenguaje simbólico asociado a las operaciones de montaje y mantenimiento de redes de telecomunicaciones.

Módulo 2
OA6 Realizar mantenimiento y reparaciones menores en equipos y sistemas de telecomunicaciones, utilizando herramientas y pautas de mantención establecidas por el fabricante.
OA7 Aplicar la normativa y los implementos de seguridad y protección relativos al montaje y el mantenimiento de las instalaciones de telecomunicaciones y la normativa del medio ambiente.

Módulo 3
OA2 Instalar equipos y sistemas de telecomunicaciones de generación, transmisión, repetición, amplificación, recepción, y distribución de señal de voz, imagen y datos, según solicitud de trabajo y especificaciones técnicas del proyecto.
OA10 Determinar los equipos y sistemas de comunicación necesarios para una conectividad efectiva y eficiente, de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.

Módulo 4
OA9 Detectar y corregir fallas en circuitos de corriente continua de acuerdo a los requerimientos técnicos y de seguridad establecidos.

Módulo 5
OA2 Instalar equipos y sistemas de telecomunicaciones de generación, transmisión, repetición, amplificación, recepción y distribución de señal de voz, imagen y datos, según solicitud de trabajo y especificaciones técnicas del proyecto.
OA4 Realizar medidas y pruebas de conexión y de continuidad de señal eléctrica, de voz, imagen y datos- en equipos, sistemas y de redes de telecomunicaciones, utilizando instrumentos de medición y certificación de calidad de la señal autorizada por la normativa vigente.

Módulo 6
OA6 Realizar mantenimiento y reparaciones menores en equipos y sistemas de telecomunicaciones, utilizando herramientas y pautas de mantención establecidas por el fabricante.

OA7 Aplicar la normativa y los implementos de seguridad y protección relativos al montaje y el mantenimiento de las instalaciones de telecomunicaciones y la normativa del medio ambiente.

Módulo 7
OA5 Instalar y configurar una red de telefonía (tradicional o IP) en una organización según los parámetros técnicos establecidos.

Módulo 8
OA3 Instalar y/o configurar sistemas operativos en computadores o servidores con el fin de incorporarlos a una red LAN, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad establecidos.

Módulo 9
OA10 Determinar los equipos y sistemas de comunicación necesarios para una conectividad efectiva y eficiente, de acuerdo, a los requerimientos de los usuarios.

OA6 Realizar el mantenimiento y reparaciones menores en equipos y sistemas de telecomunicaciones, utilizando herramientas y pautas de mantención establecidas por el fabricante.

Módulo 10
No está asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad (AOE), sino a genéricos. No obstante, puede asociarse a un OAE como estrategia didáctica.



Perfil de Egreso – Objetivos de Aprendizaje Genéricos

<p>A- Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p>	<p>B- Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p>	<p>C- Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>
<p>D- Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>	<p>E- Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>	<p>F- Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.</p>
<p>G- Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.</p>	<p>H- Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>	<p>I- Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.</p>
<p>J- Emprender iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.</p>	<p>K- Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>	<p>L- Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.</p>



Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (MCTP) Nivel 3

HABILIDADES

1. Información

1. Analiza y utiliza información de acuerdo a parámetros establecidos para responder a las necesidades propias de sus actividades y funciones.

2. Identifica y analiza información para fundamentar y responder a las necesidades propias de sus actividades.

2. Resolución de problemas

1. Reconoce y previene problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de su actividad o función.

2. Detecta las causas que originan problemas en contextos conocidos de acuerdo a parámetros establecidos.

3. Aplica soluciones a problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de una función.

3. Uso de recursos

1. Selecciona y utiliza materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.

2. Organiza y comprueba la disponibilidad de los materiales, herramientas y equipamiento.

3. Identifica y aplica procedimientos y técnicas específicas de una función de acuerdo a parámetros establecidos.

4. Comunicación

4. Comunica y recibe información relacionada a su actividad o función, a través de medios y soportes adecuados en contextos conocidos.

APLICACIÓN EN CONTEXTO

5. Trabajo con otros

1. Trabaja colaborativamente en actividades y funciones coordinándose con otros en diversos contextos.

6. Autonomía

1. Se desempeña con autonomía en actividades y funciones especializadas en diversos contextos con supervisión directa.

2. Toma decisiones en actividades propias y en aquellas que inciden en el quehacer de otros en contextos conocidos.

3. Evalúa el proceso y el resultado de sus actividades y funciones de acuerdo a parámetros establecidos para mejorar sus prácticas.

4. Busca oportunidades y redes para el desarrollo de sus capacidades

7. Ética y responsabilidad

1. Actúa de acuerdo a las normas y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso productivo o la entrega de servicios.

2. Responde por cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus actividades.

3. Comprende y valora los efectos de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente.

4. Actúa acorde al marco de sus conocimientos, experiencias y alcance de sus actividades y funciones

CONOCIMIENTO

8. Conocimientos

1. Demuestra conocimientos específicos de su área y de las tendencias de desarrollo para el desempeño de sus actividades y funciones.



Metodología seleccionada

Juego de roles

- Esta presentación te servirá para avanzar paso a paso en el desarrollo de la actividad propuesta.

Aprendizaje Esperado

- **2.4.** Emplear procedimientos para el trabajo seguro, comunicación e interacción con los usuarios a través de medios adecuados cumpliendo protocolos y normas de seguridad establecidas.



¿Qué vamos a lograr con esta actividad para llegar al Aprendizaje Esperado (AE)?

Emplear técnicas para el intercambio de información con el entorno, cumpliendo con los asuntos legales y éticos correspondientes.



Contenidos

01 Atención de usuarios:

- Aptitudes de un técnico.
- Tipos de clientes.
- Netiqueta adecuada.
- Reglas para llamadas con usuarios.
- Cuestiones éticas y legales.



¿Qué protocolos se deberían seguir al comunicarse con un cliente?

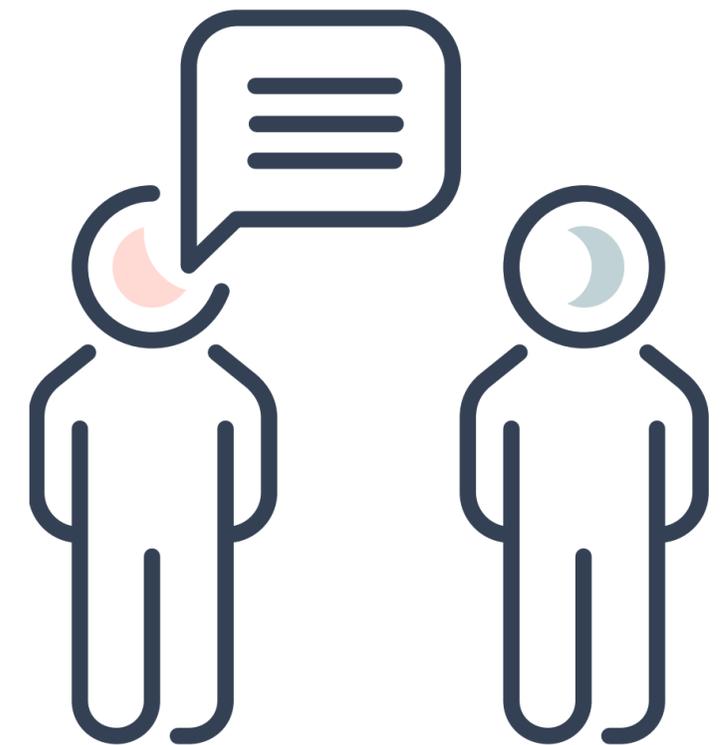


Atención de usuarios



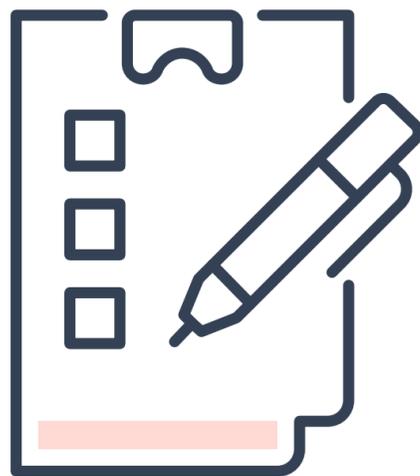
Aptitudes del técnico

- Las aptitudes para la atención y comunicación con el cliente se van desarrollando a medida que se practiquen con el tiempo.
- Para mantener una buena comunicación con ellos, se deben seguir algunas **normas básicas**, como por ejemplo, la expresión corporal, gesticulaciones, expresiones de la cara, emociones, reacciones, etc.
- Uno de los principales procesos que se deben realizar durante la comunicación con el cliente, es **determinar el nivel de conocimiento que tiene el usuario**, para guiarlo por el mejor camino y solucionar el problema que le aqueja.



Aptitudes del técnico

Al tratar a los clientes, hay algunas cosas que **no** se deben realizar como:



- **No darle importancia** al problema que tiene la persona.
- **No utilice** un lenguaje muy técnico, ni tampoco, un lenguaje muy poco formal.
- **No discuta** ni ofenda al cliente.
- **No realice otras tareas**, no acordes, mientras habla con el cliente.
- **No interrumpa** al cliente mientras habla.
- **Guíe al cliente** al problema que le aqueja.
- **No haga comentarios** fuera de lugar.



Tipos de clientes

- Cada persona percibe el problema y atención de forma distinta según sus necesidades y la situación en la que se encuentra, que pueden ser totalmente distintas a las de otra persona.
- Estas diferencias obligan a que los técnicos deban saber y manejar distintos tipos de técnicas de atención de clientes, según sea el caso y siguiendo ciertos criterios.



Tipos de clientes

Para ello, es que se categoriza los distintos tipos de clientes con actitudes similares, para abordarlos con técnicas distintas:



- 01 • Cliente locuaz:** este tipo de cliente, frecuentemente, se desvía del tema central hablando sobre cualquier tema, menos el problema.
- 02 • Cliente descortés:** generalmente este tipo de clientes se queja durante la llamada con comentarios negativos. Se molesta con facilidad.
- 03 • Cliente enfadado:** este tipo de cliente se puede reconocer por su tono de voz elevado. Una de las principales causas de su característica es el desagrado a tener un problema.



Tipos de clientes

Para ello, es que se categoriza los distintos tipos de clientes con actitudes similares, para abordarlos con técnicas distintas:



- 04 • **Cliente entendido en la materia:** este tipo de cliente tiene conocimientos en la materia de informática, por lo que prefieren ser atendidos por un experto en el área.
- 05 • **Cliente inexperto:** este tipo de cliente no posee conocimientos técnicos en informática, por ello, le resulta muy difícil darse a entender con el problema.



¿Con qué técnicas abordarías a un tipo de cliente descortés?

¿Y a un tipo de cliente entendido en la materia?



¿Con qué técnicas abordarías a un tipo de cliente enfadado?

¿Y a un tipo de cliente inexperto?



Netiqueta adecuada

- En el internet encontramos muchos usuarios con los que debemos convivir. Las máquinas facilitan la comunicación, pero siempre son personas las que las manejan.
- La **netiqueta** son un conjunto de reglas que **regulan el comportamiento de los usuarios en internet.**
- Es importante seguir estas reglas para mantener una buena y respetuosa comunicación a través de las plataformas virtuales.

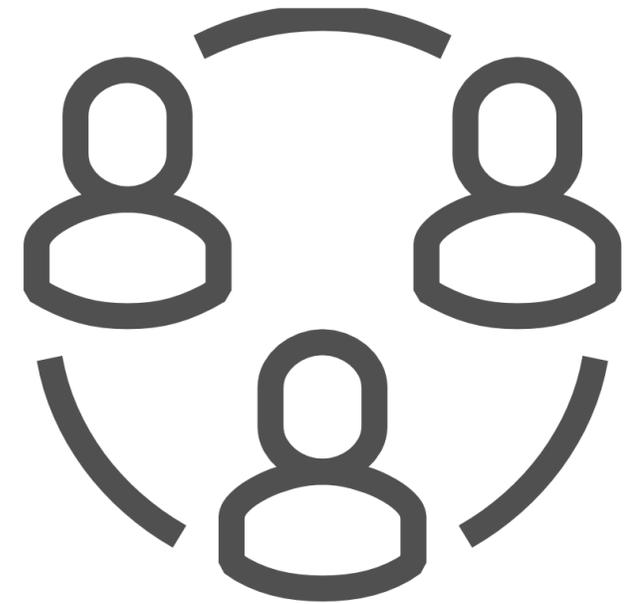


Netiqueta adecuada

Algunas de estas reglas son:

- 01 Mantener la buena educación:** siempre tratar con respeto a la otra persona con la que se comunica, evitar groserías y ser cordial. Tratar a la otra persona como nos gustaría que nos trataran.
- 03 Respetar el tiempo de los demás:** Antes de enviar una información, asegúrese de que la información sea relevante (evitar enviar cadenas y otro tipo de texto similar).

- 02 Comportamiento como en la vida real:** ser respetuoso y comportarse adecuado a las reglas de la sociedad.
- 04 Redacción:** para ser entendido, hay que preocuparse de la forma en la que se escribe en conjunto con la gramática y ortografía. Evite el lenguaje ofensivo.



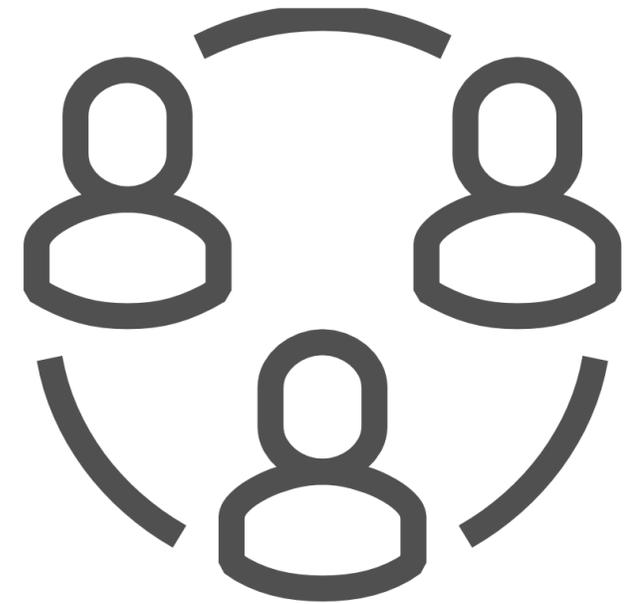
Netiqueta adecuada

Algunas de estas reglas son:

05 Respeto por la privacidad: No leas correos ajenos, ni información que no es de tu propiedad.

06 No abusar de tus conocimientos: No te aproveches de tu conocimiento para sacar ventajas de una situación.

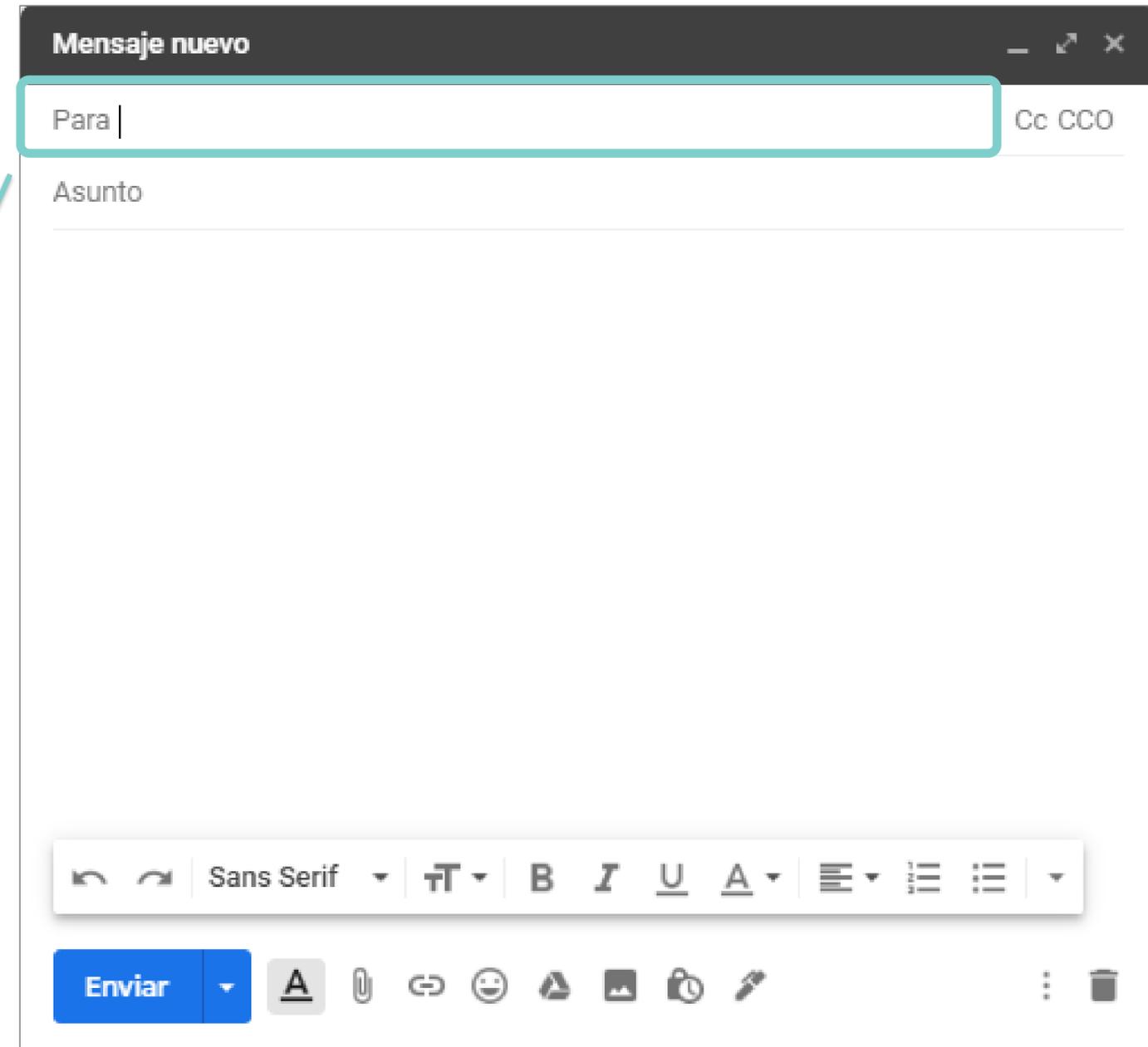
07 Excuse los errores de otros: Nunca se debe juzgar a alguien por sus fallas, sugerir el cambio para corregir un error, pero siempre respetando a la otra persona.



Netiqueta adecuada

Para enviar un correo a un usuario, siga los siguientes pasos:

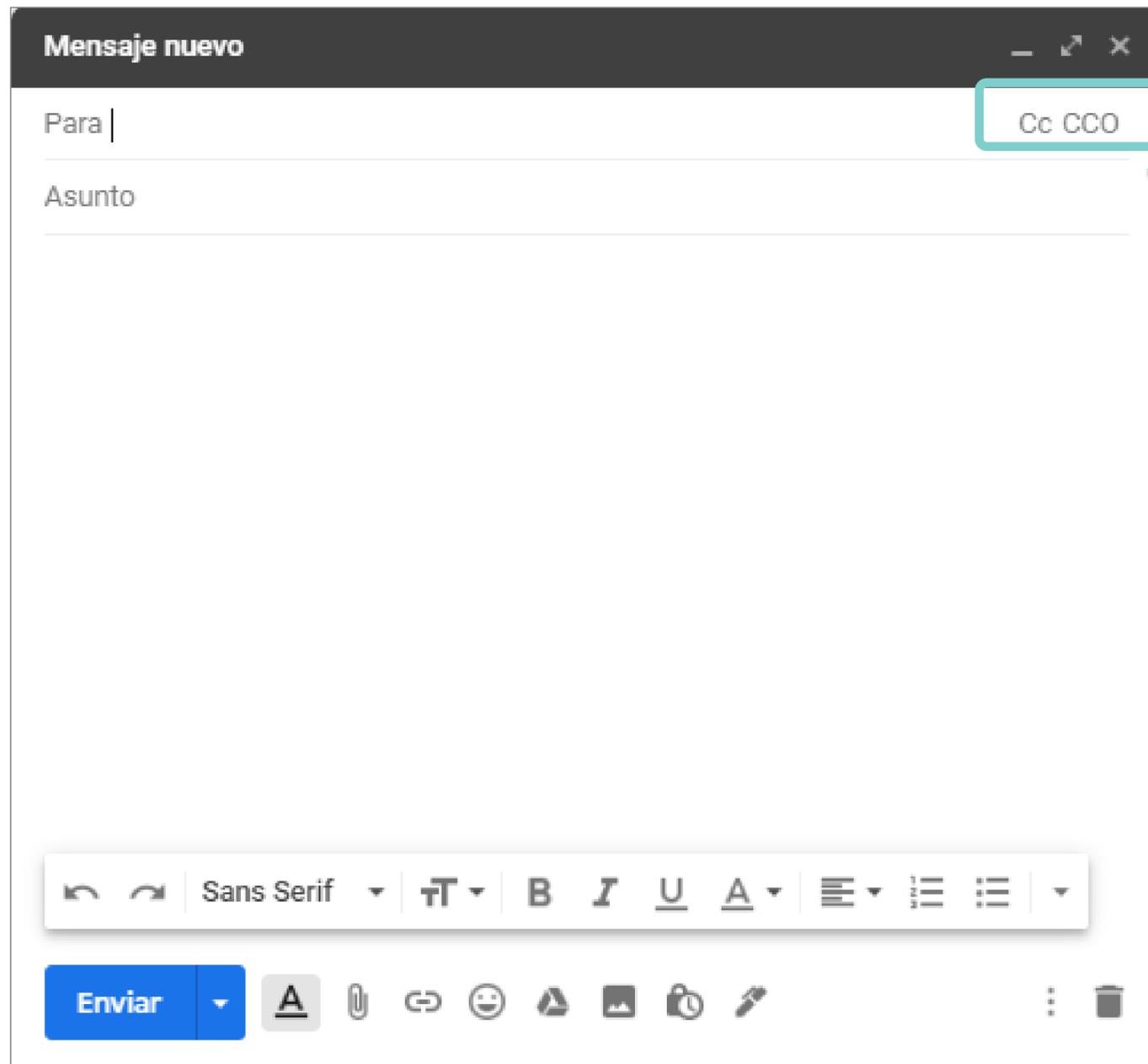
Ingrese el o los correos de la(s) persona(s) a la(s) que quiera contactar.



The image shows a screenshot of a web-based email composition interface. The window title is "Mensaje nuevo". The "Para" field is highlighted with a red border and contains the text "Para |". To the right of this field is a "Cc CCO" label. Below the "Para" field is the "Asunto" field. At the bottom of the window is a rich text editor toolbar with various icons for undo, redo, font face (Sans Serif), font size, bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, and link. Below the toolbar is a blue "Enviar" button and a row of icons for text color, attachments, links, emojis, images, videos, and a trash icon.



Netiqueta adecuada



Para enviar un correo a un usuario, siga los siguientes pasos:

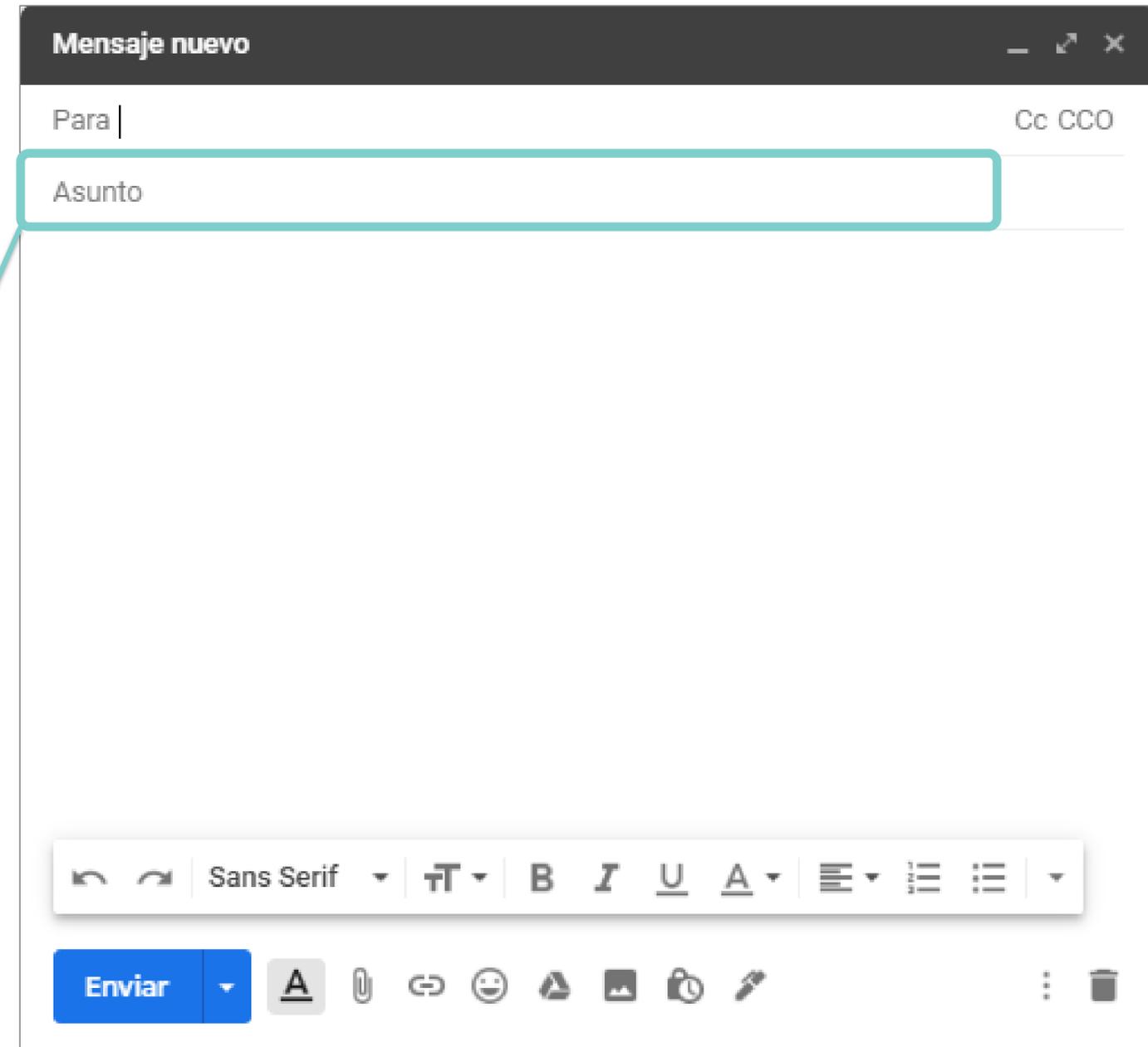
Si necesitas que otra persona lea el correo, cópialo, presionando la opción "CC." y escriba el correo correspondiente. Si desea incluir a otra persona y que los destinatarios no lo sepan, cópialo de forma oculta, presionando "CCO" y escriba el correo correspondiente.



Netiqueta adecuada

Para enviar un correo a un usuario, siga los siguientes pasos:

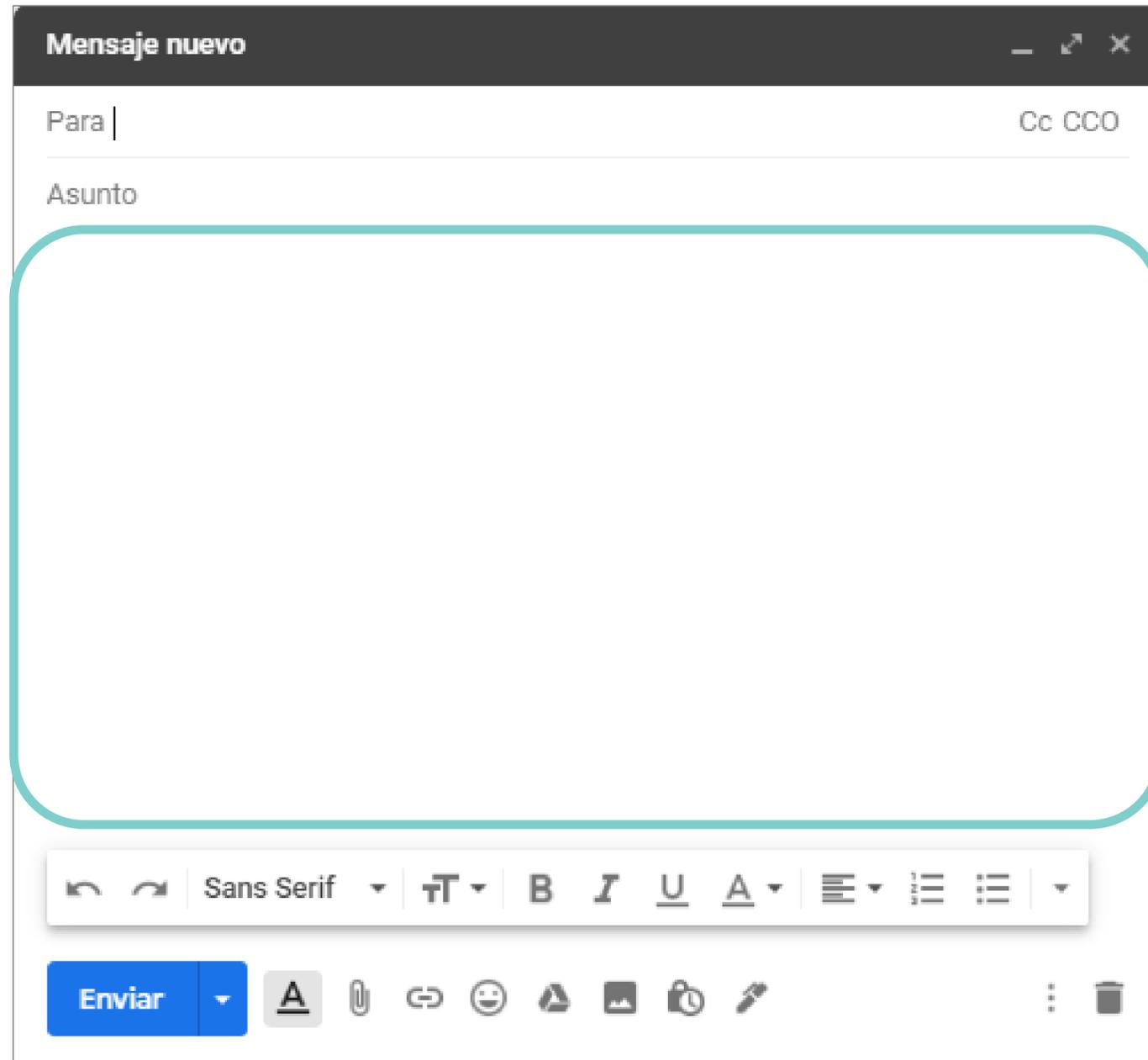
En el asunto escriba, de manera resumida, el por qué envía el correo. Por ejemplo: “Citación a reunión”, “Contacto telefónico”, “Solicitud de información”



The image shows a screenshot of a 'Mensaje nuevo' (New Message) window. The window has a dark header with the title 'Mensaje nuevo' and window control icons. Below the header, there are fields for 'Para' (To) and 'Cc CCO' (Carbon Copy). The 'Asunto' (Subject) field is highlighted with a red border, and a red callout box points to it from the left. The callout box contains text explaining that the subject should be a concise summary of the email's purpose, with examples like 'Citación a reunión', 'Contacto telefónico', and 'Solicitud de información'. Below the subject field is a large text area for the email body. At the bottom, there is a rich text editor toolbar with options for undo, redo, font face (Sans Serif), font size, bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, and link. Below the toolbar is a blue 'Enviar' (Send) button and a row of icons for text color, attachments, links, emojis, images, videos, and a trash icon.



Netiqueta adecuada



Para enviar un correo a un usuario, siga los siguientes pasos:

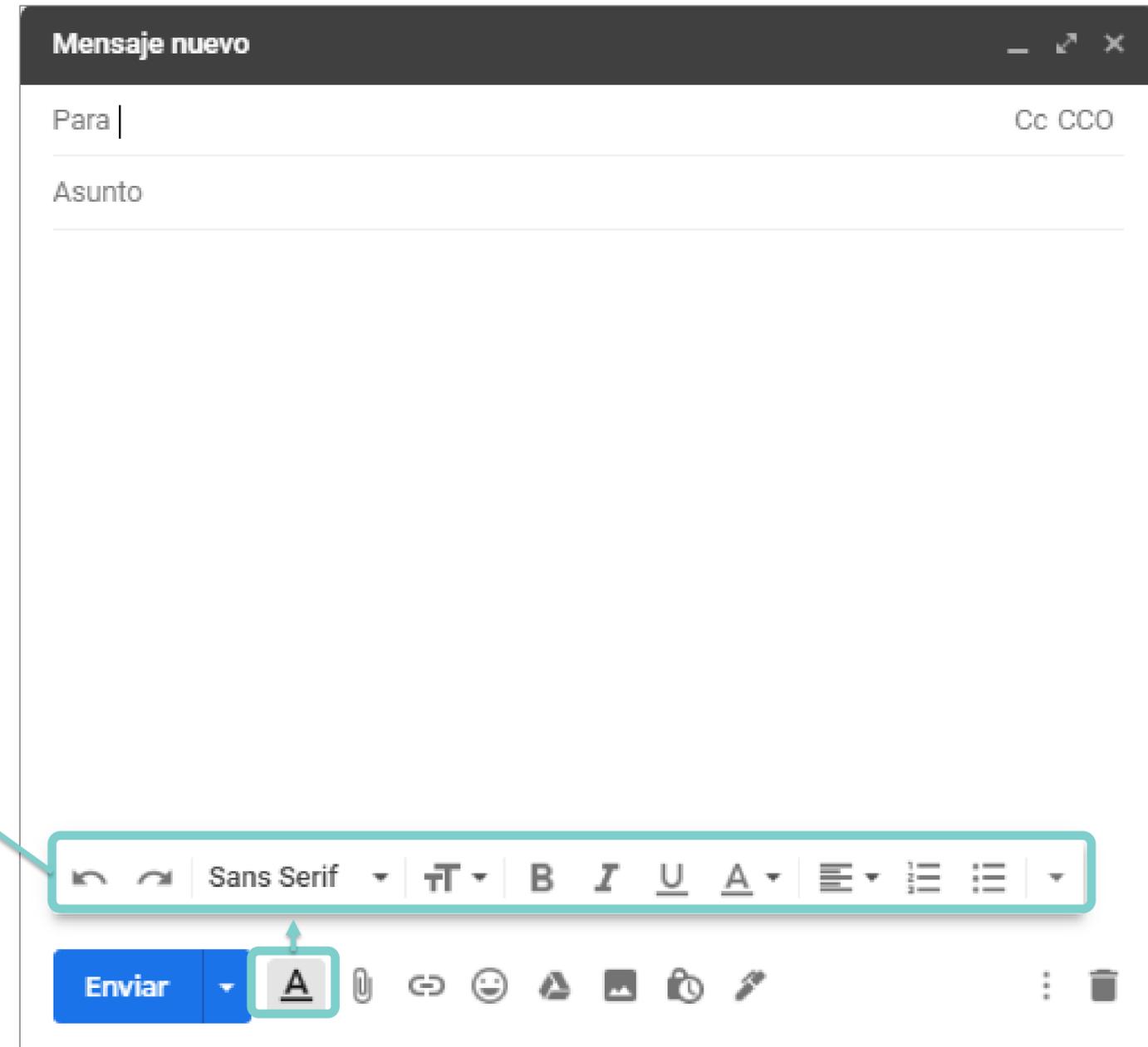
Redacta tu correo, pensando a quién irá dirigido. En caso de ser un profesor, director, etc. Debe ser con un lenguaje formal. Comienza con un saludo formal. Continúa explicando el motivo de tu correo, para esto sé lo más breve, claro y completo posible. Finalmente, despídete de manera formal. Recuerda incluir una firma con tus datos (Nombre completo y área).



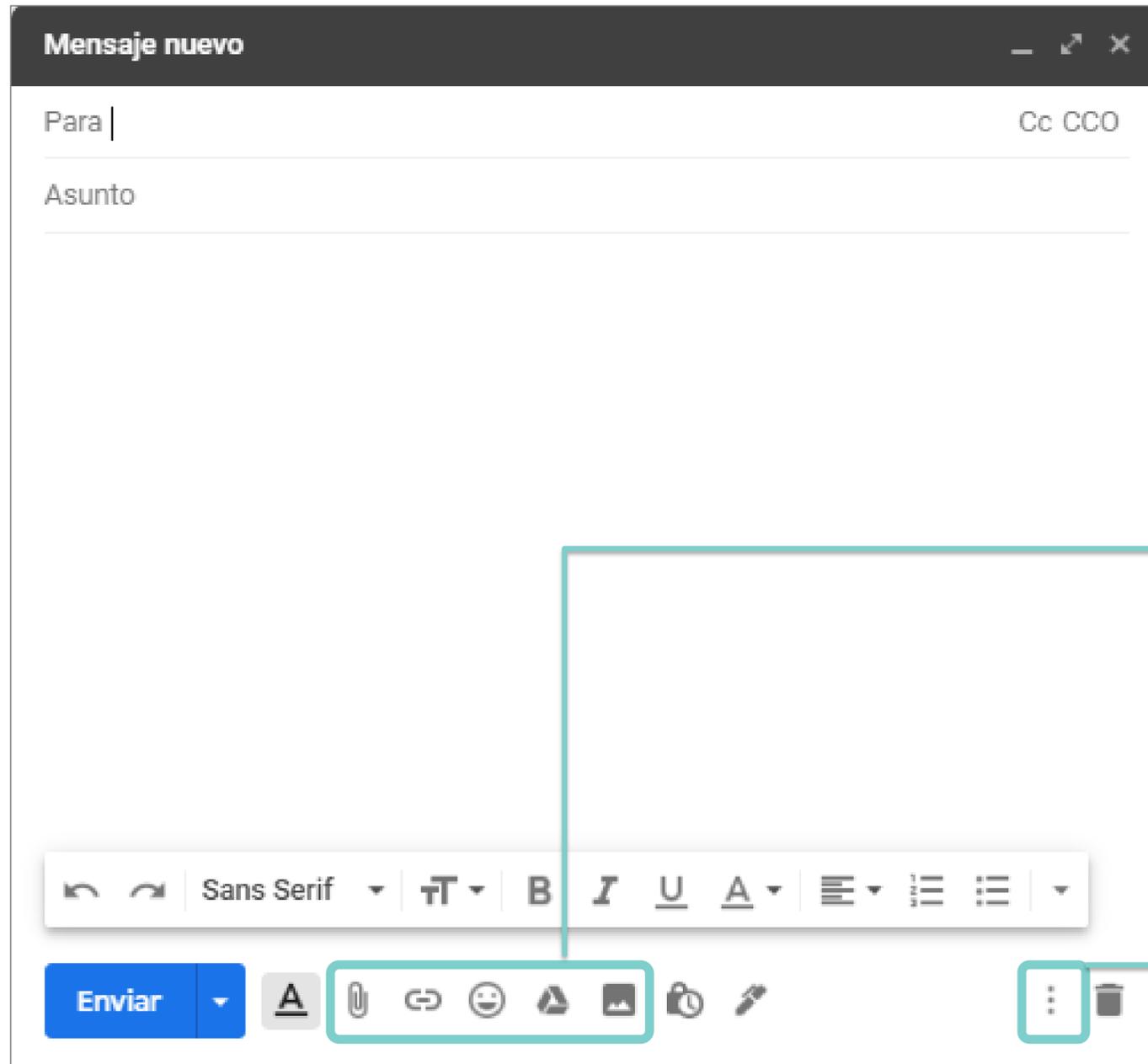
Netiqueta adecuada

Para enviar un correo a un usuario, siga los siguientes pasos:

Personalice el texto con las opciones de formato que se presentan en la cinta (Fuente, tamaño, alineación, etc.).



Netiqueta adecuada



Para enviar un correo a un usuario, siga los siguientes pasos:

En caso de ser necesario, puedes adjuntar archivos, enlaces, emojis, archivo de drive o imágenes.

Puedes acceder a más opciones presionando los 3 puntos (Ej: **revisión de ortografía**).

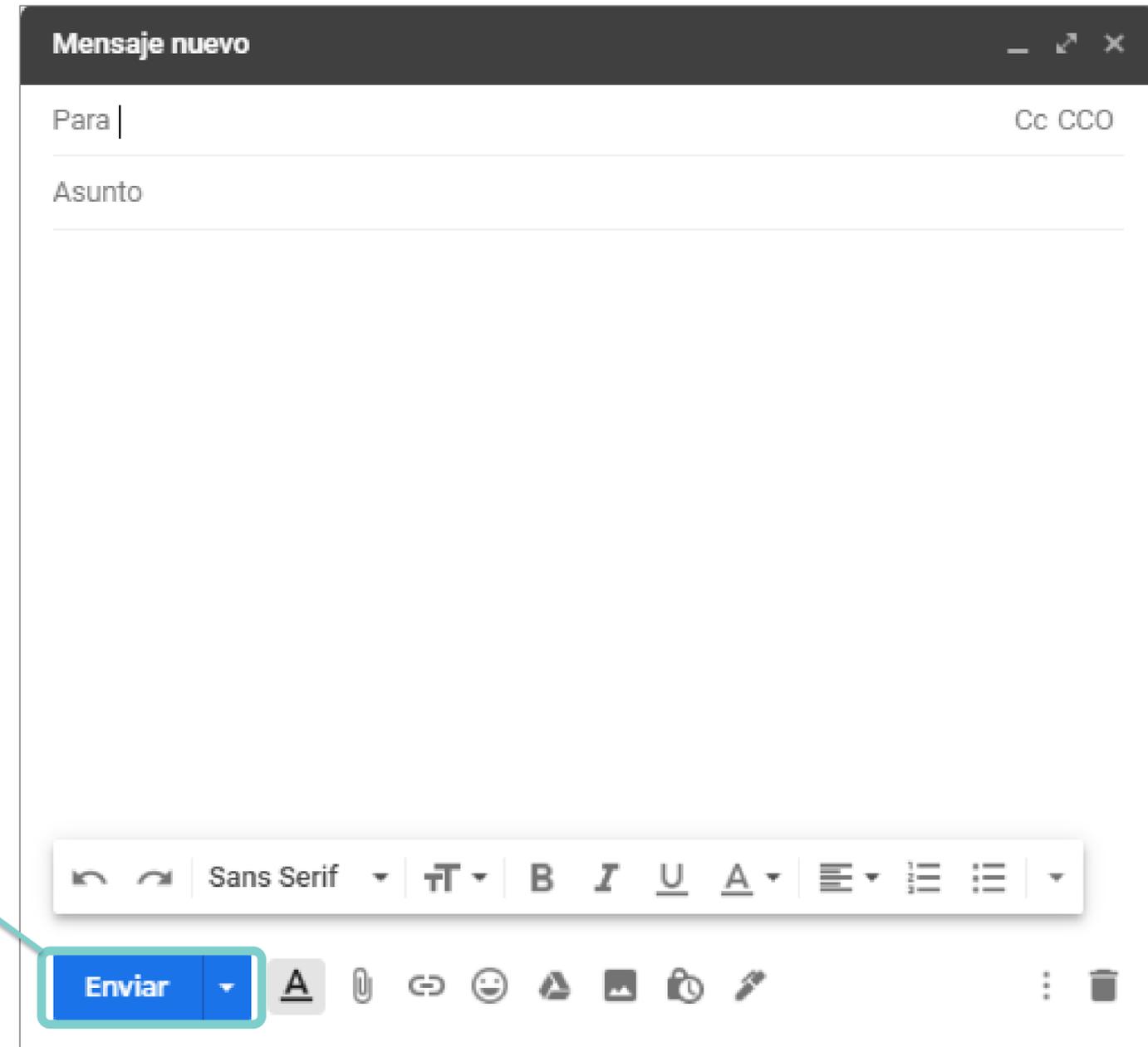


Netiqueta adecuada

Para enviar un correo a un usuario, siga los siguientes pasos:

Cuando finalices tu correo con todos los puntos anteriores, procede a enviarlo.

También, si lo deseas, puedes programar el correo para que se envíe a una hora y fecha establecida por ti. Para ello presiona el triángulo invertido del lado derecho.

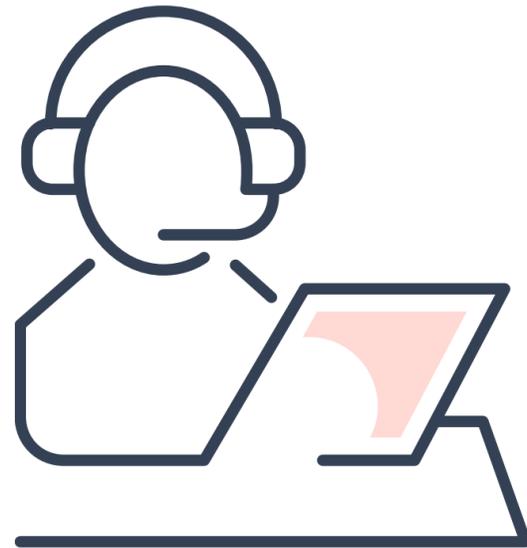


¿Conoces otra regla para la comunicación a través de internet?



Reglas para llamadas con clientes

- Cuando se trabaja con clientes, contestar llamadas será algo habitual. Para esto se deben tener ciertas habilidades de comunicación que ayudarán a brindar un buen servicio.



- Las reglas dependen de cada empresa, pero algunas de las reglas más comunes para llamadas telefónicas son:
 - Responde la llamada antes que el teléfono suene 3 veces.
 - Saluda y preséntate inmediatamente.
 - Habla claro.
 - Usa el altavoz cuando sea necesario.



Reglas para llamadas con clientes

Las reglas dependen de cada empresa, pero algunas de las reglas más comunes para llamadas telefónicas son:

- **Escucha activamente** al cliente y toma apuntes en caso de ser necesario.
- Utiliza un **lenguaje apropiado**.
- Muéstrate alegre y **cordial**.
- **Pregunta y/o avisa** antes de poner una llamada en espera o al transferir la llamada, explicando la razón de esto.
- **Sé honesto** si no sabes la respuesta a una pregunta.
- **Cuida** el volumen que utilizas.



Cuestiones éticas y legales

- Al trabajar en el área de informática se tiene acceso a la información de los usuarios de la empresa, pero existen algunas consideraciones éticas y legales que se deben tener siempre en cuenta.

- Se debe respetar a los usuarios y también a su información como correos, archivos, documentos impresos, teléfonos, etc.



- Para resolver los problemas de los equipos de los clientes muchas veces deberá acceder de forma remota, o en otros casos en forma presencial, pero siempre antes de acceder se debe tener el consentimiento y permiso del cliente.



Cuestiones éticas y legales

- Por otra parte, puede que durante el proceso haya obtenido algunas **informaciones confidenciales**, esas informaciones deben quedar de esa forma.

- Muchas de estas informaciones confidenciales están en el contrato de nivel de servicio (Service Level Agreement - SLA). El SLA describe lo que se espera del servicio, ya sea a nivel personal o de una empresa externa.



Cuestiones éticas y legales



En Chile existe la **ley N°19.223** que penaliza los delitos relativos a la informática. Esta ley está compuesta de 4 artículos:

Artículo 1°.-

“El que maliciosamente destruya o inutilice un sistema de tratamiento de información o sus partes o componentes, o impida, obstaculice o modifique su funcionamiento, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio a máximo. Si como consecuencia de estas conductas se afectaran los datos contenidos en el sistema, se aplicará la pena señalada en el inciso anterior, en su grado máximo.”

Artículo 2°.-

“El que con el ánimo de apoderarse, usar o conocer indebidamente de la información contenida en un sistema de tratamiento de la misma, lo intercepte, interfiera o acceda a él, será castigado con presidio menor en su grado mínimo a medio.”



Cuestiones éticas y legales



Artículo 3°.-

“El que maliciosamente altere, dañe o destruya los datos contenidos en un sistema de tratamiento de información, será castigado con presidio menor en su grado medio.”

Artículo 4°.-

“El que maliciosamente revele o difunda los datos contenidos en un sistema de información, sufrirá la pena de presidio menor en su grado medio. Si quien incurre en estas conductas es el responsable del sistema de información, la pena se aumentará en un grado.”



Reflexionemos,

**¿Por qué es importante ser
consciente de las cuestiones
éticas de nuestro trabajo?**



**¿Tienes preguntas de lo
trabajado hasta aquí?**



Referencias

- <https://www.netacad.com/>
- <http://delatorremary.blogspot.com/2015/04/capitulo-11-elprofesional-de-ti-los.html>
- <https://blog.continental.edu.pe/uc-virtual/la-netiqueta-y-sus-10-reglas-basicas/>
- <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30590>



Ticket de salida

01

¿Por qué es importante conocer técnicas para la interacción y comunicación con los usuarios?

02

¿Qué se debería tener en cuenta al redactar un correo electrónico?

03

Menciona 2 conceptos que hayas conocido y aprendido en esta clase, ¿cómo se los explicarías a una persona que no tiene conocimientos técnicos?

04

¿Cuáles son tus fortalezas y dificultades comunicacionales dentro del trabajo en equipo?
¿Qué puedes hacer para mejorar tus competencias comunicacionales?

