

**GUIA PARA REALIZAR EL RECURSAMIENTO DEL SUBMODULO  
BRINDA SOPORTE TECNICO DE MANERA PRESENCIAL**

**ACTIVIDAD 1**

Investiga la definición de los atributos universales del soporte técnico e ilústralos con una imagen  
Investiga por lo menos la definición de cinco antivalores e ilústralos con una imagen

No.	ATRIBUTO O VALOR	DEFINICION	IMAGEN
1	HONESTIDAD		
2	APRECIO POR EL SER HUMANO		
3	CONFIDENCIALISMO		
4	ORIENTACION AL LOGRO (MAYORES Y MEJORES METAS)		
5	RESPECTO		
6	COMPROMISO		
7	CALIDAD		
8	RESPONSABILIDAD		
9	SEGURIDAD		
10	EMPATIA		

11	DISCIPLINA		
12	ACTITUD		
13	ORDEN		
14	DEDICACION		
15	DETERMINACION		
16	CONOCIMIENTOS		
17	DESEO DE SERVIR		
18	VOCABULARIO		

## ACTIVIDAD 2

Considera que tienes un negocio donde realizas mantenimiento preventivo y correctivo:  
¿Qué acciones o actividades realizarías para desarrollar cada uno de los atributos o valores universales del servicio?

No.	ATRIBUTO O VALOR	ACCION O ACTIVIDAD
1	HONESTIDAD	Cuando realizo un diagnóstico de una computadora, le digo al cliente lo que en verdad tiene, el tiempo que voy a tardarme en repararla y un cobro justo.
2	APRECIO POR EL SER HUMANO	
3	CONFIDENCIALISMO	
4	ORIENTACION AL LOGRO (MAYORES Y MEJORES METAS)	
5	RESPECTO	
6	COMPROMISO	
7	CALIDAD	
8	RESPONSABILIDAD	
9	SEGURIDAD	
10	EMPATIA	
11	DISCIPLINA	
12	ACTITUD	
13	ORDEN	
14	DEDICACION	
15	DETERMINACION	
16	CONOCIMIENTOS	
17	DESEO DE SERVIR	
18	VOCABULARIO	

¿En qué actividades o acciones que realizas se notan los antivalores en el servicio?

No.	ANTIVALOR	ACCION O ACTIVIDAD
1	IRRESPONSABILIDAD	
2	EGOISMO	
3	ARROGANCIA	
4	PEREZA	
5	SOBERBIA	

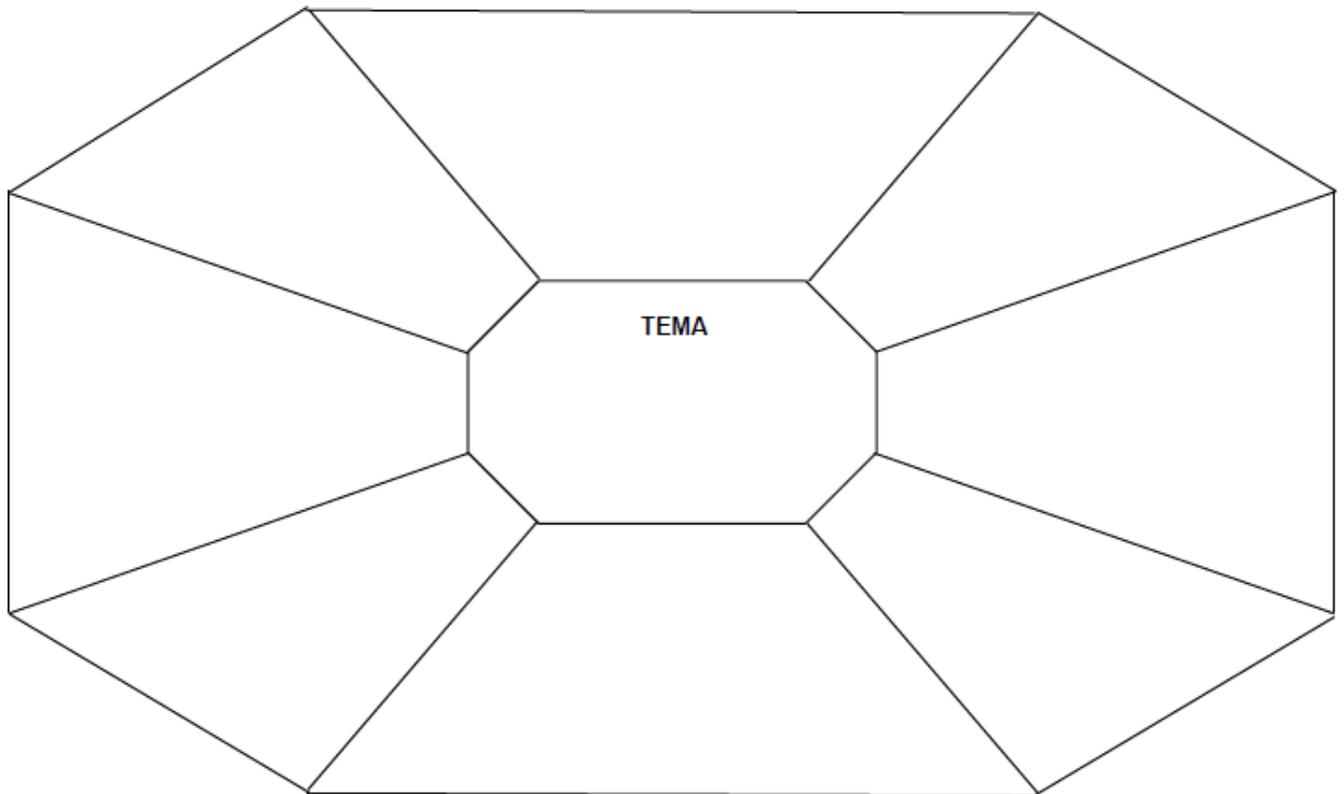
## ACTIVIDAD 3

Realiza una investigación documental de la definición de Soporte Técnico y cuáles son sus objetivos y anótalos en tu cuaderno.

Con la información recabada realiza un mapa un:

### MAPA SEMÁNTICO 1

- a) Identificación de la idea principal
- b) Categorías secundarias
- c) Detalles complementarios (características, temas, subtemas)

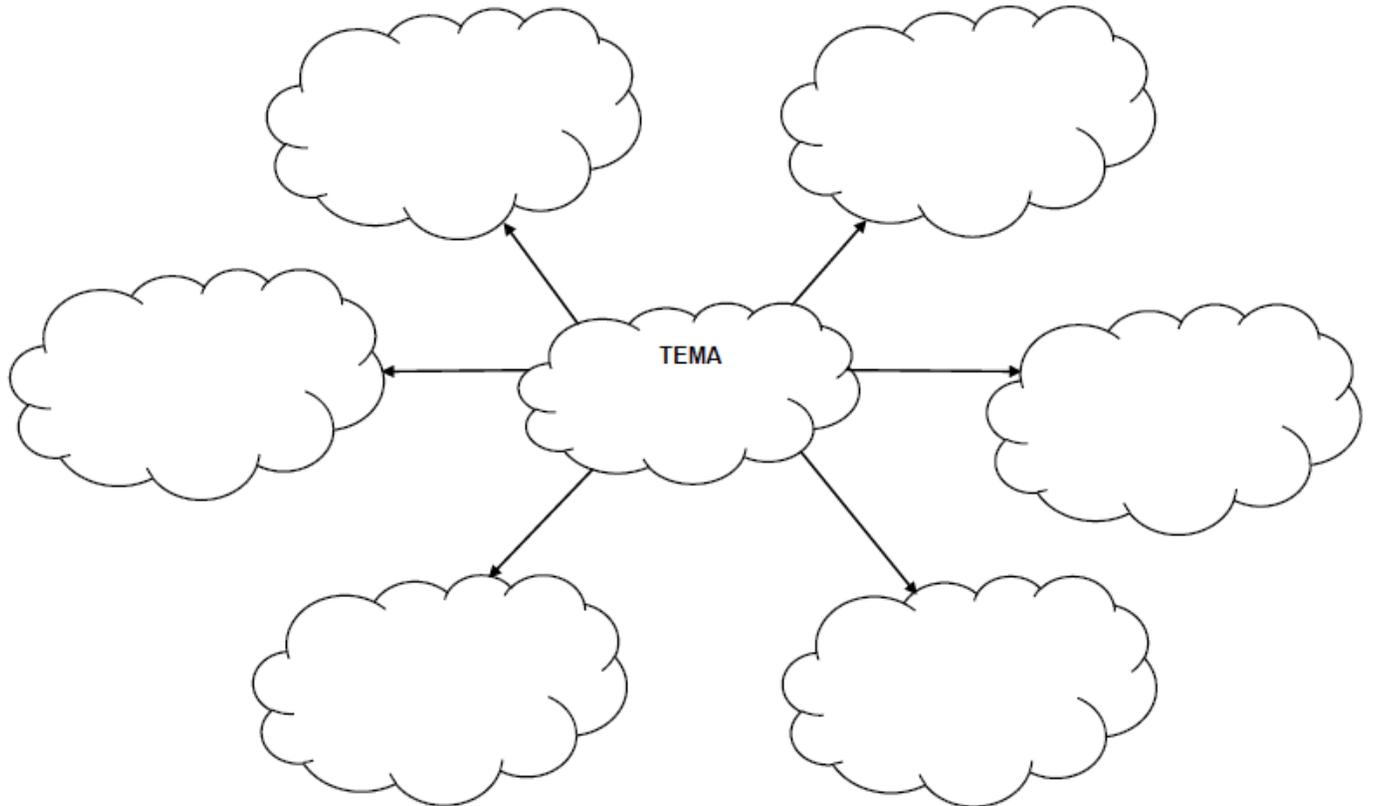


Realiza una investigación documental de la importancia actual del servicio de soporte técnico y realiza una lista de beneficios anótalos en tu cuaderno.  
Con la información investigada realiza un:

### MAPA COGNITIVO DE NUBES

a) En la nube central se coloca el tema

b) Alrededor de la nube del centro se colocan otras nubes que contienen subtemas, características o información que se desea aportar



## ACTIVIDAD 5

Realiza una investigación documental de la definición de soporte técnico y en que consiste cada uno de los tipos de soporte técnico: presencial y a distancia anótalos en tu cuaderno.

Realiza un cuadro comparativo:

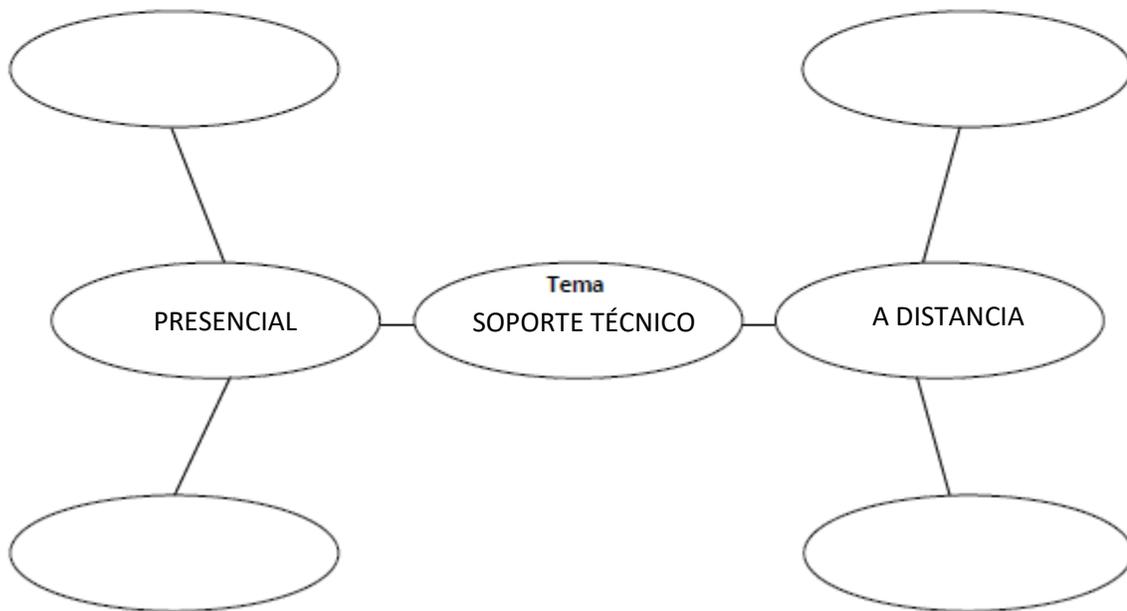
TEMA	DESCRIPCION	VENTAJAS	DESVENTAJAS
SOPORTE TÉCNICO PRESENCIAL			
SOPORTE TÉCNICO A DISTANCIA			

## ACTIVIDAD 6

Realiza una investigación documental de en qué consiste cada una de las áreas del soporte técnico: **hardware y software** y anótalas en tu cuaderno.  
Con la información investigada realiza un:

### Mapa de ideas 2

Escribe el tema en el círculo del centro y los detalles en los círculos más pequeños. Dibuja más círculos según los necesites.



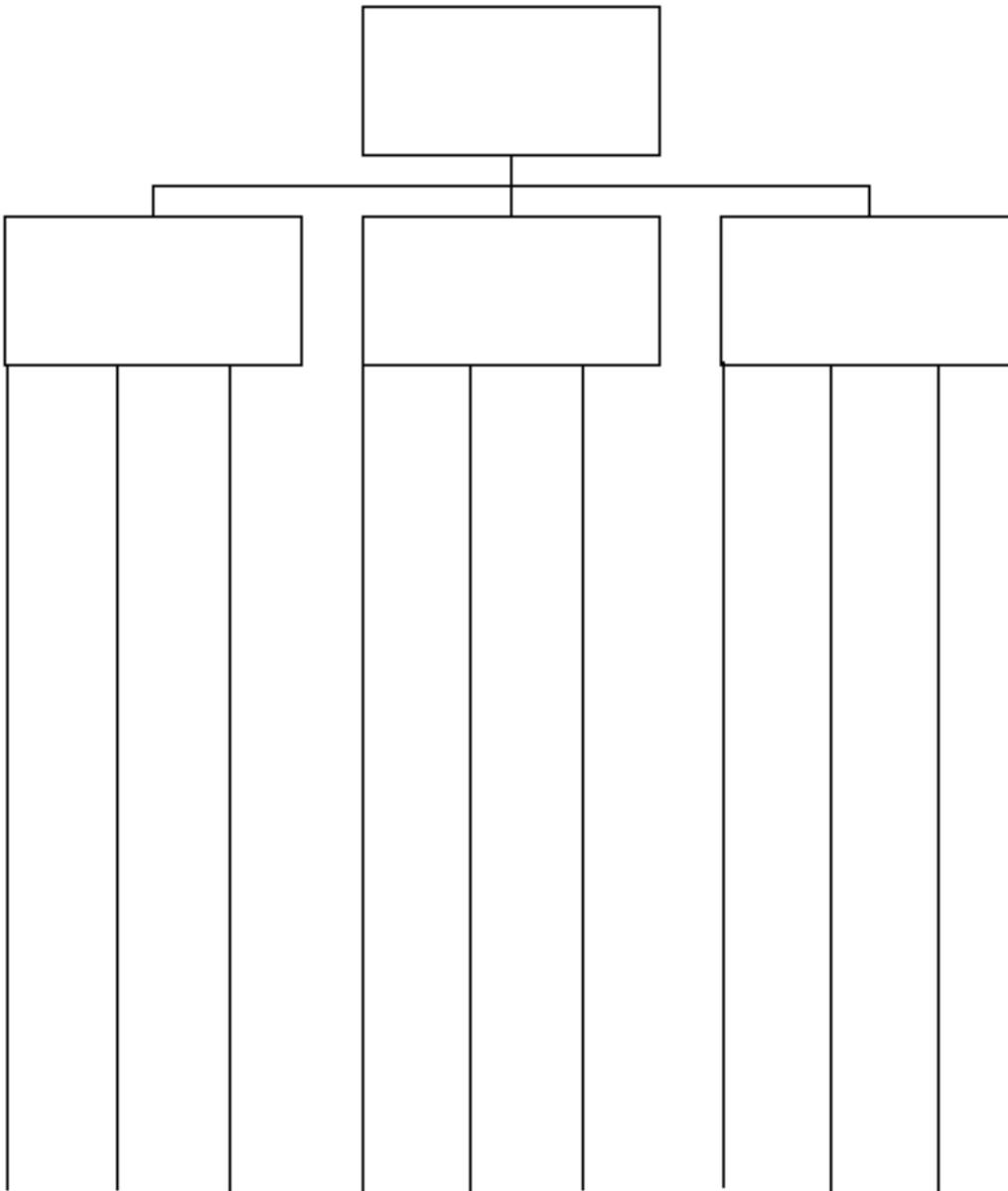
## ACTIVIDAD 7

Realiza una investigación documental sobre los niveles del soporte técnico, describe en que consiste cada uno de ellos en tu cuaderno.

Con la información obtenida realiza un:

### MAPA COGNITIVO DE AGUA MALA

- a) En la parte superior (primer recuadro) se anota el título del tema
- b) En los recuadros subsiguientes, las divisiones del tema
- c) En los hilos o líneas de la medusa se colocan las características o elementos de cada subtema



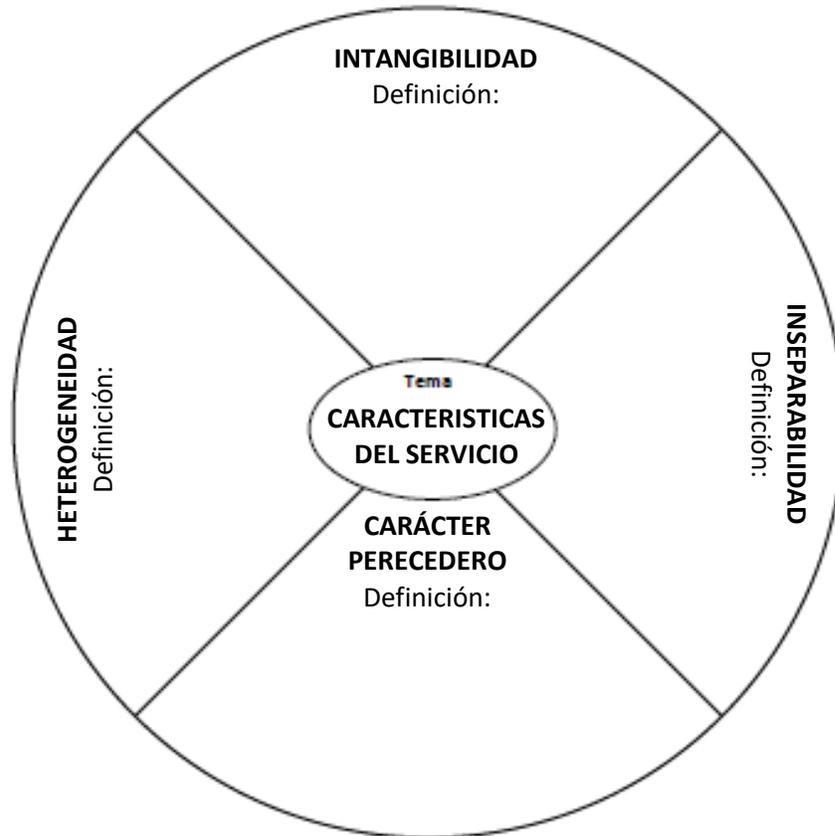
## ACTIVIDAD 8

Realiza una investigación documental de los conceptos: servicio, servicio al cliente, técnico de soporte técnico y anótalos en tu cuaderno.

Con la información recabada realiza lo siguiente:

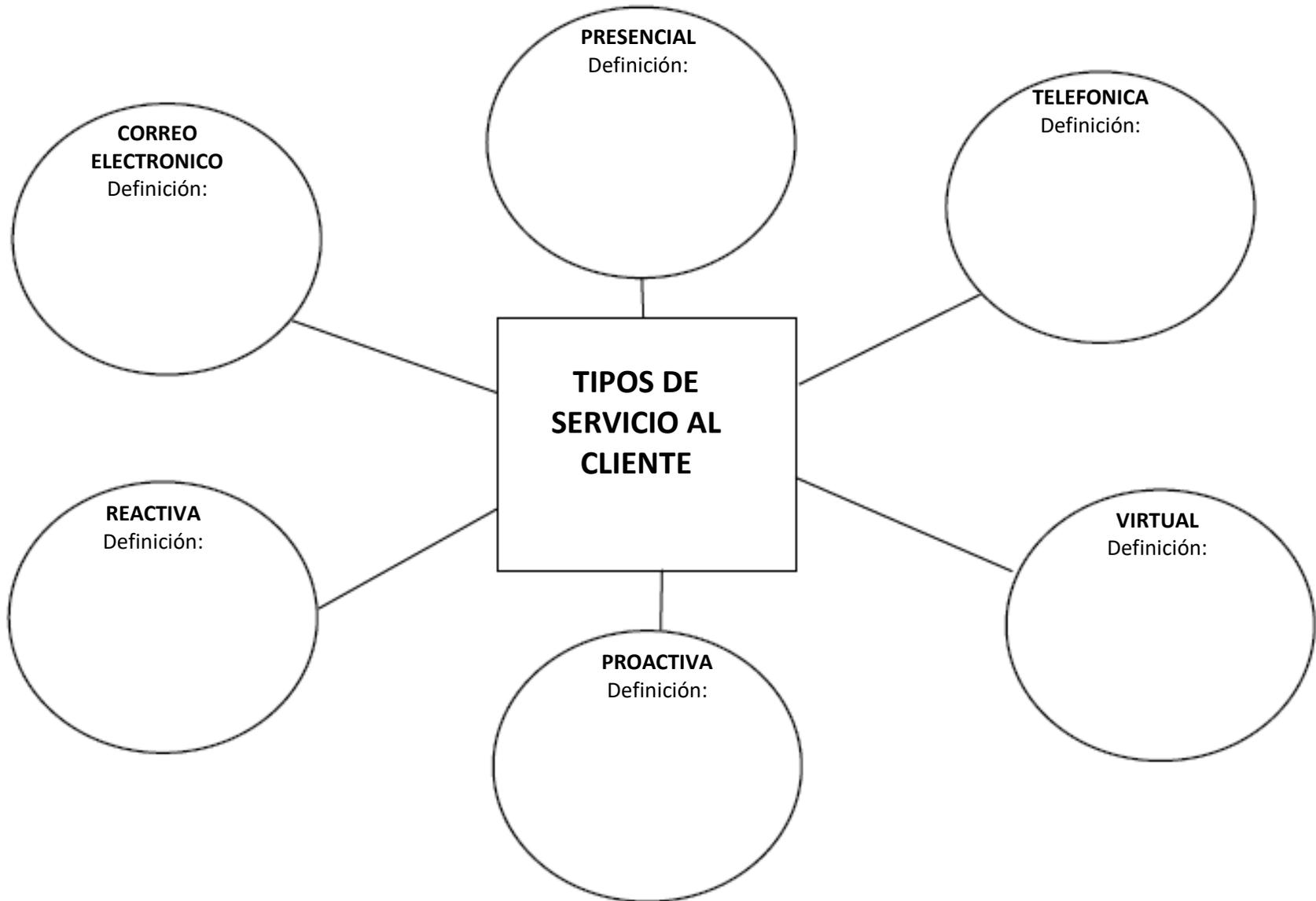
Tabla en forma de rueda

Agrega palabras descriptivas sobre tu tema entre los rayos de la rueda



### Mapa de ideas 3

Escribe detalles sobre tu tema en los círculos.



**TIPOS DE SOPORTE  
TÉCNICO PRESENCIAL**

```
graph TD; A[TIPOS DE SOPORTE TÉCNICO PRESENCIAL] --- B[INTERVENCION URGENTE DEFINICIÓN]; A --- C[INTERVENCION PROGRAMADA DEFINICIÓN]; A --- D[MANTENIMIENTO DEFINICIÓN];
```

**INTERVENCION URGENTE  
DEFINICIÓN**

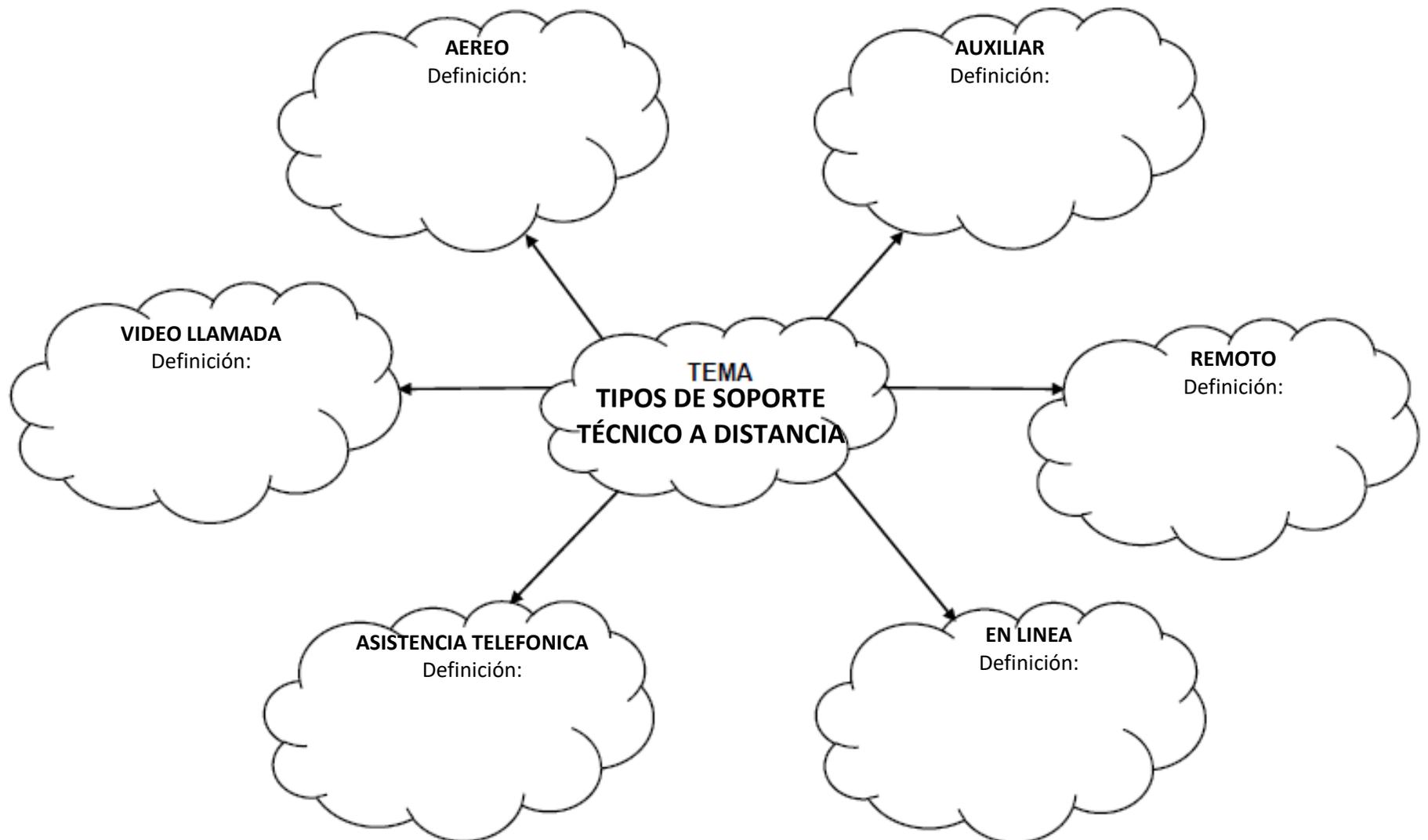
**INTERVENCION  
PROGRAMADA  
DEFINICIÓN**

**MANTENIMIENTO  
DEFINICIÓN**

## MAPA COGNITIVO DE NUBES

a) En la nube central se coloca el tema

b) Alrededor de la nube del centro se colocan otras nubes que contienen subtemas, características o información que se desea aportar



### ACTIVIDAD 9

Elabora un listado de las herramientas, materiales y vestuario que debe de tener el técnico de soporte técnico a computadoras.

HERRAMIENTAS	MATERIALES	VESTUARIO

### ACTIVIDAD 10

Realiza una investigación documental, sobre lo que es la mesa de ayuda (Help Desk) y sus características.

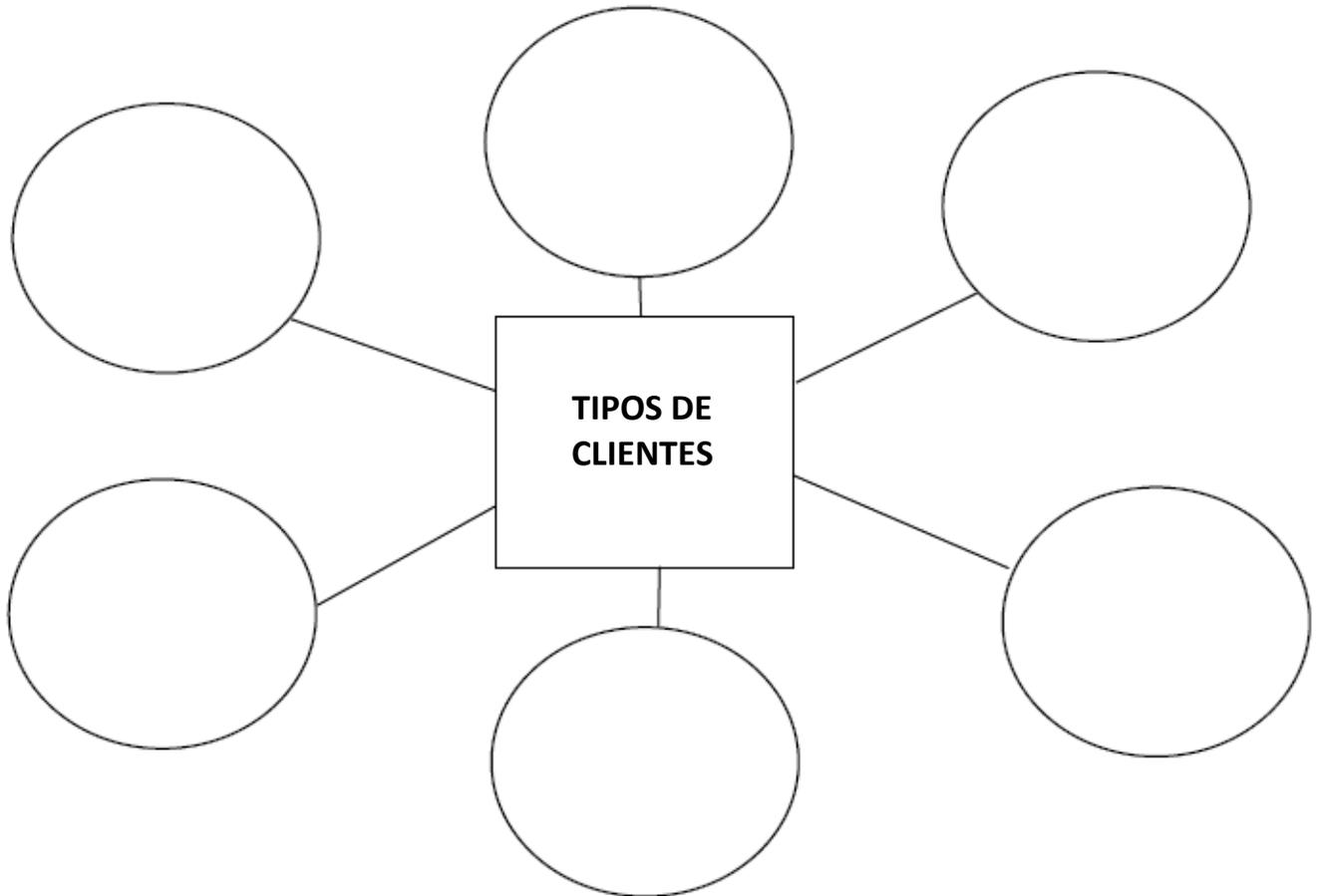
## ACTIVIDAD 11

Realiza una investigación documental, sobre lo que es un cliente y los tipos de clientes, anótala en tu cuaderno.

Con la información recabada realiza los siguiente, en cada circulo anota los tipos de cliente y su definición.

### Mapa de ideas 3

Escribe detalles sobre tu tema en los círculos.

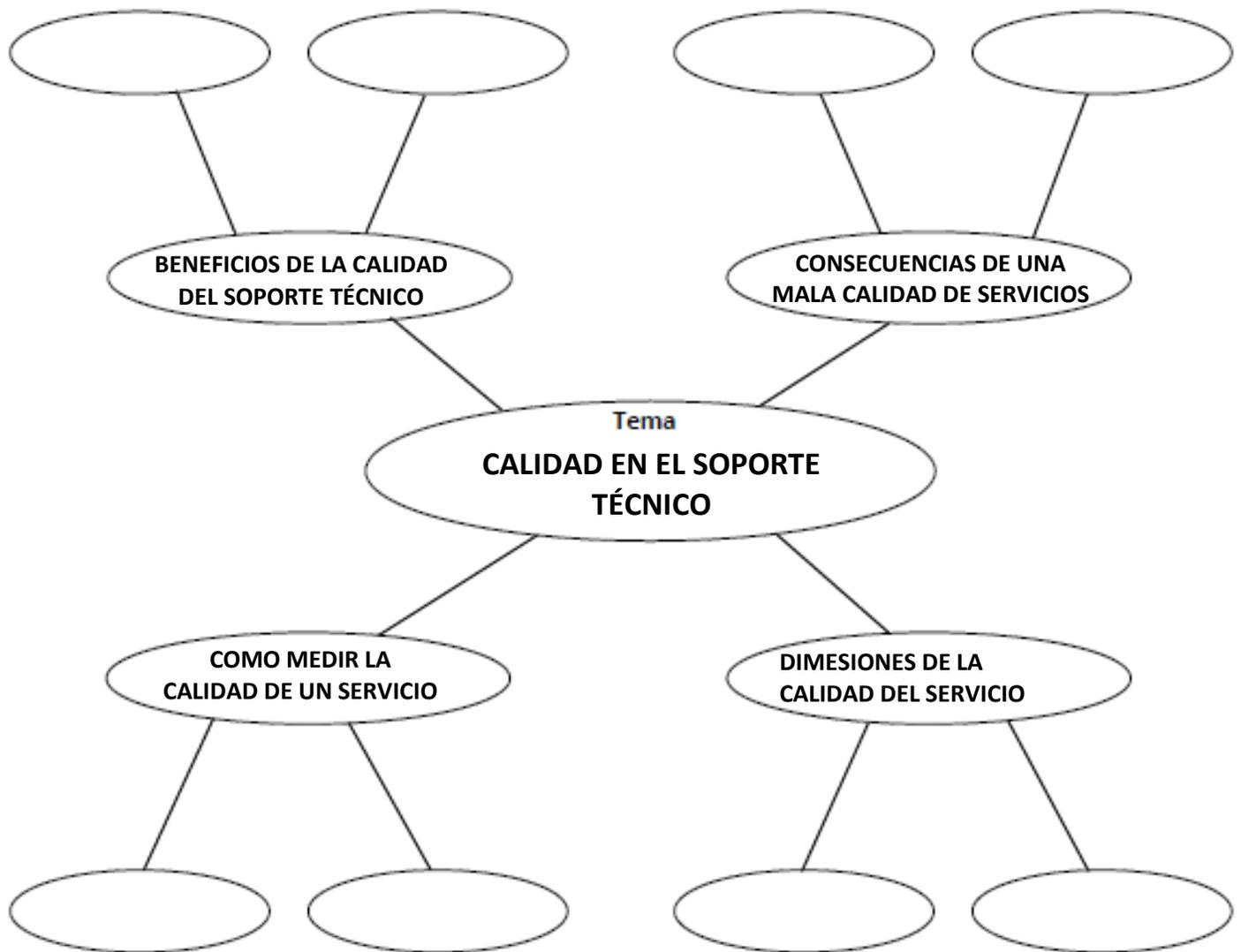


## ACTIVIDAD 12

Realiza una investigación documental sobre la calidad en el soporte técnico.  
Con la información obtenida realiza lo siguiente:

### Mapa de ideas 1

Escribe el tema en el círculo del centro y los detalles en los círculos más pequeños. Dibuja más círculos según los necesites.



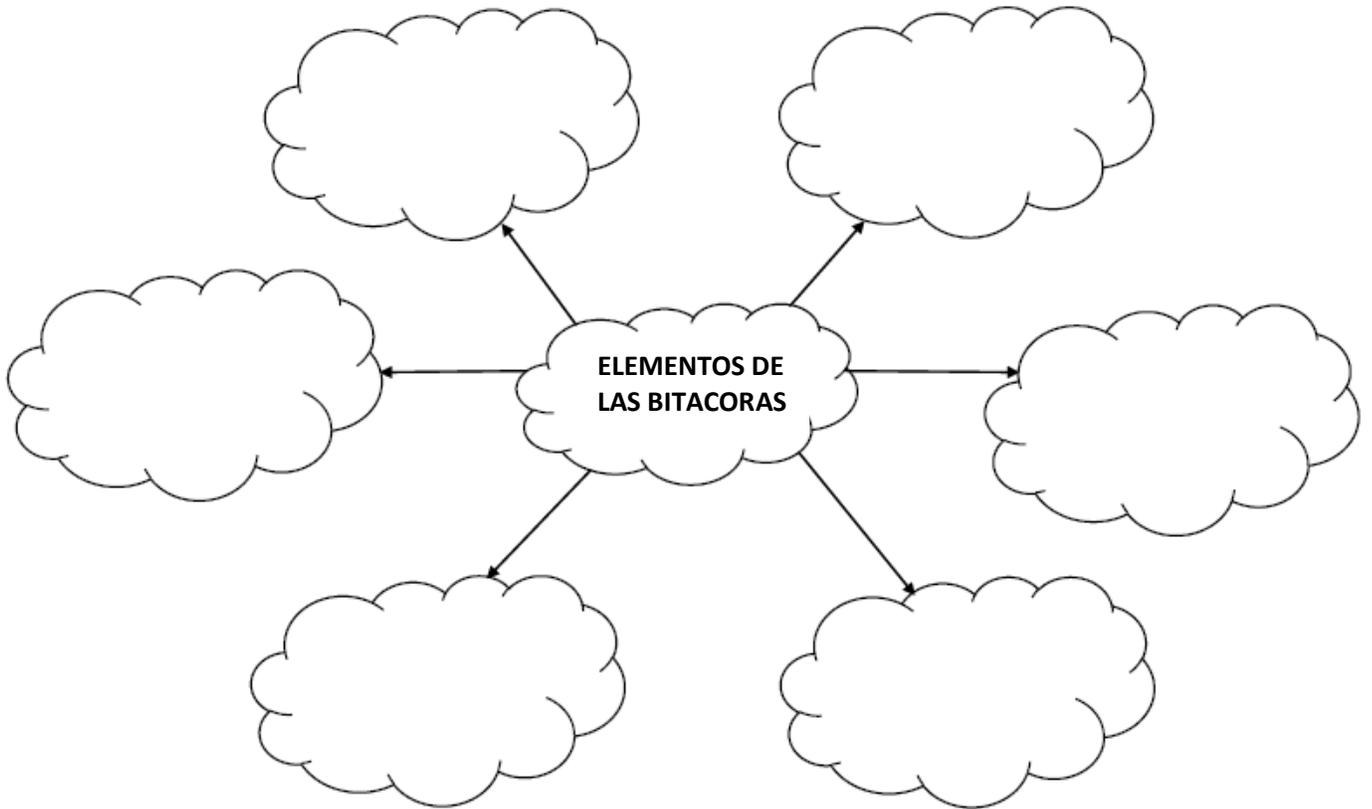
### ACTIVIDAD 13

Realiza una investigación documental, sobre la **definición** de lo que es una bitácora, cuáles son los elementos de una bitácora, tipos de bitácoras y realiza los siguiente:  
En cada una de las nubes anota los elementos de las bitácoras y su descripción, si necesita más nubes dibújalas.

#### MAPA COGNITIVO DE NUBES

a) En la nube central se coloca el tema

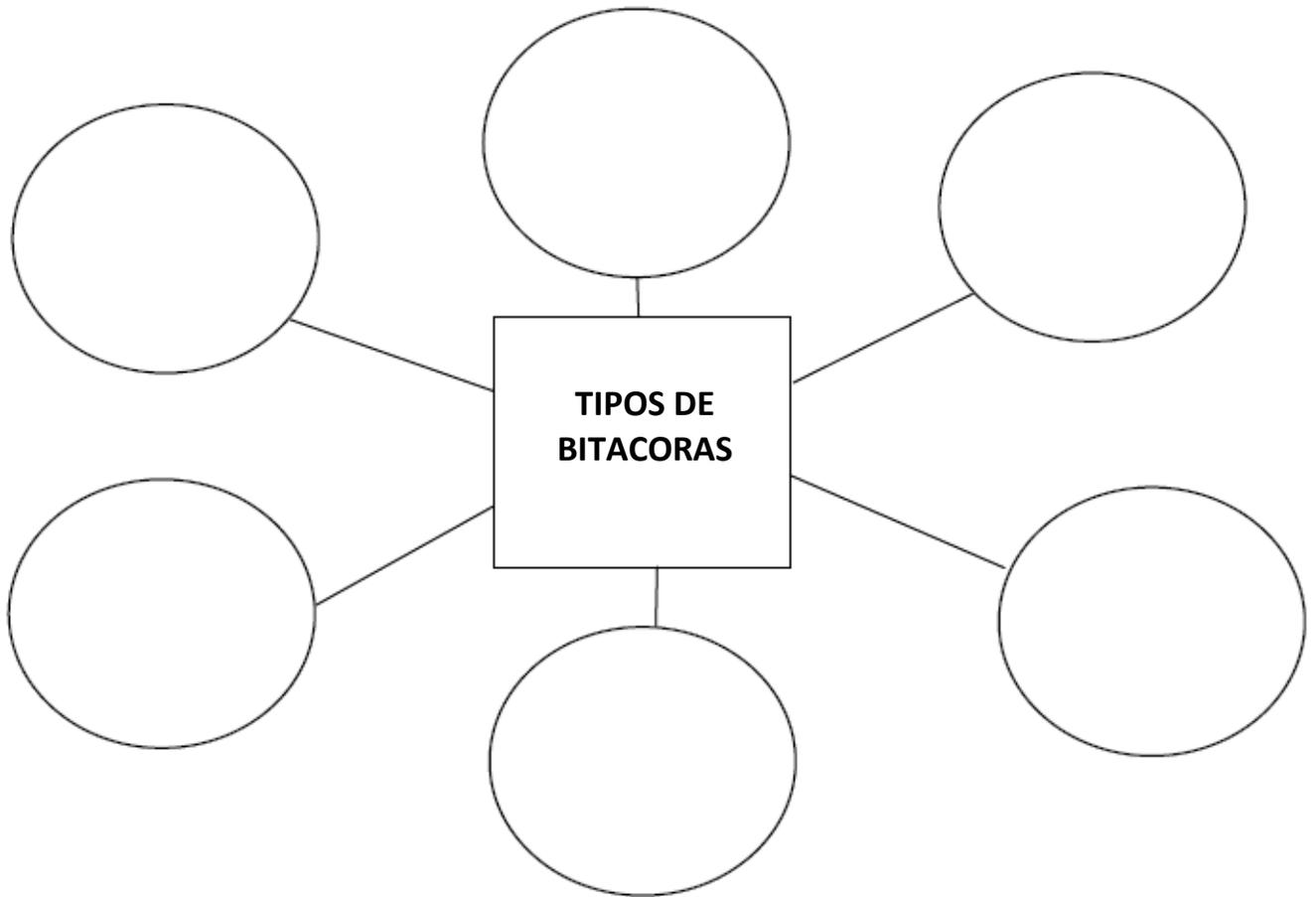
b) Alrededor de la nube del centro se colocan otras nubes que contienen subtemas, características o información que se desea aportar



Anota en cada círculo los tipos de bitácora y su descripción. Si necesitas más círculos dibújalos.

Mapa de ideas 3

Escribe detalles sobre tu tema en los círculos.



### ACTIVIDAD 14

Investiga los siguientes conceptos y anótalos en tu cuaderno

1. Actualización acumulativa (CU)
2. Actualización de seguridad
3. Service Pack
4. Actualización de software
5. Actualización a versión superior

**NOTA:** Para poder realizar el examen, deberán de entregar contestada esta guía completa, de lo contrario no podrá realizar el examen. **Se entregará de forma presencial en hojas blancas escritas a mano el día en que inician los recursamientos de manera presencial. Alumno que no entregue el trabajo el primer día, automáticamente esta reprobado.** La calificación estará integrada, por el trabajo escrito (25%), las practicas (30%) y el examen (25%). **La calificación máxima para este recursamientos será de 8**