

**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	

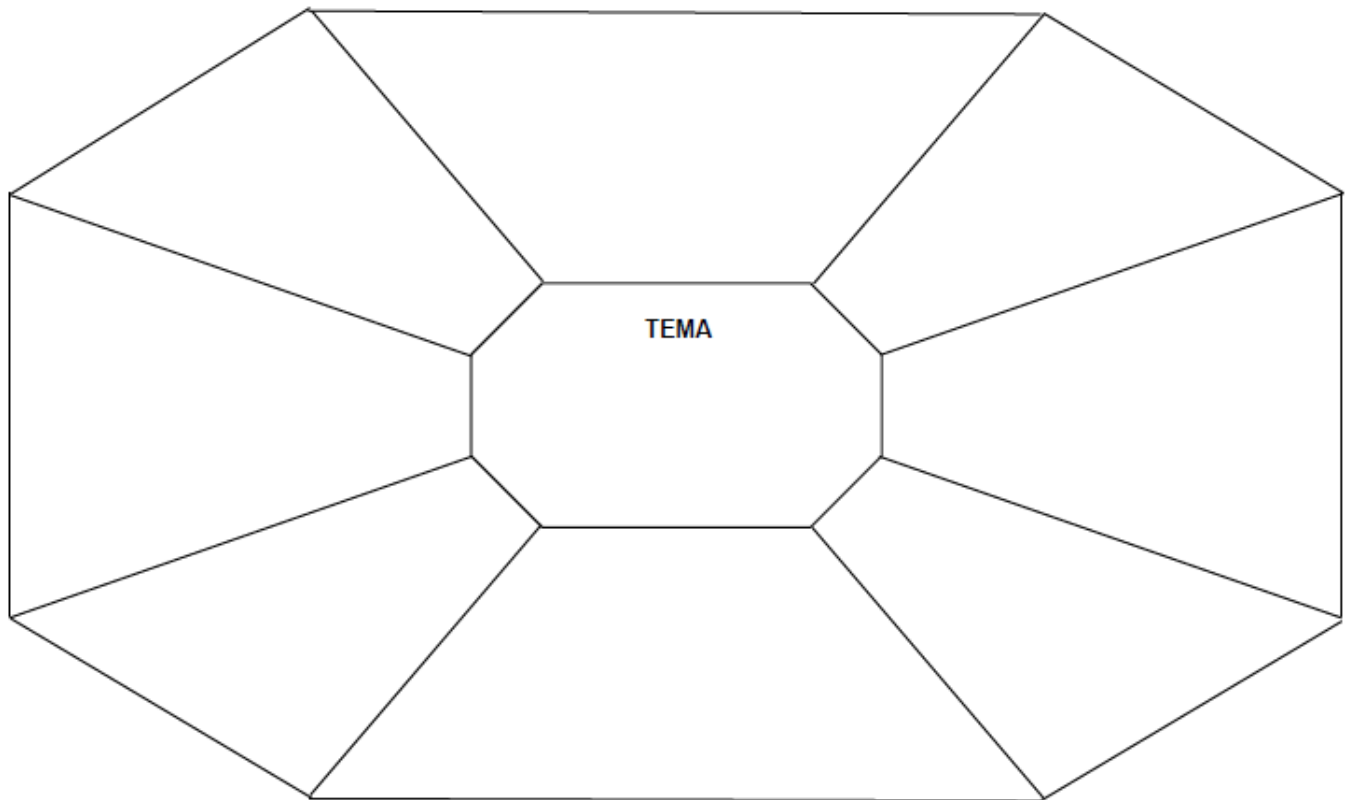
ACTIVIDAD 3

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)

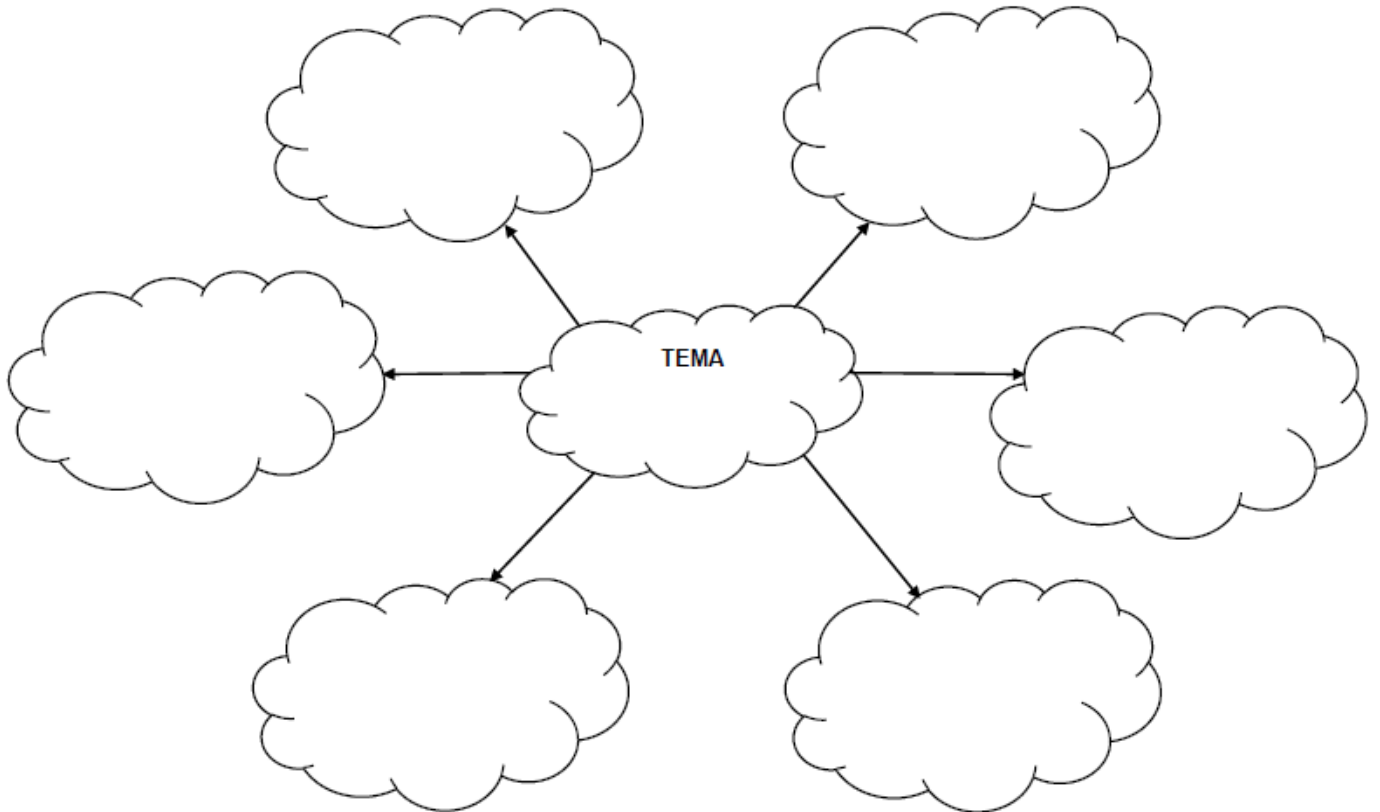


Realiza una investigación documental de la importancia actual del servicio de soporte técnico y realiza una lista de beneficios anótalos en tu cuaderno.
Con la información investigada realiza un:

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:

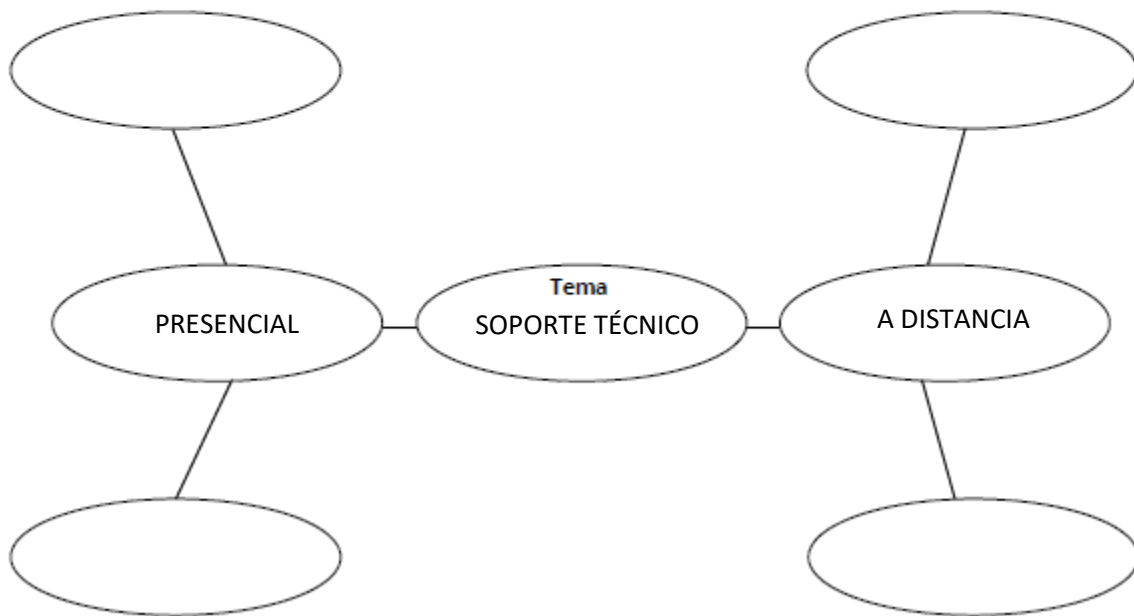
TEMA	DESCRIPCION	VENTAJAS	DESVENTAJAS
SOPORTE TÉCNICO PRESENCIAL			
SOPORTE TÉCNICO A DISTANCIA			

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.



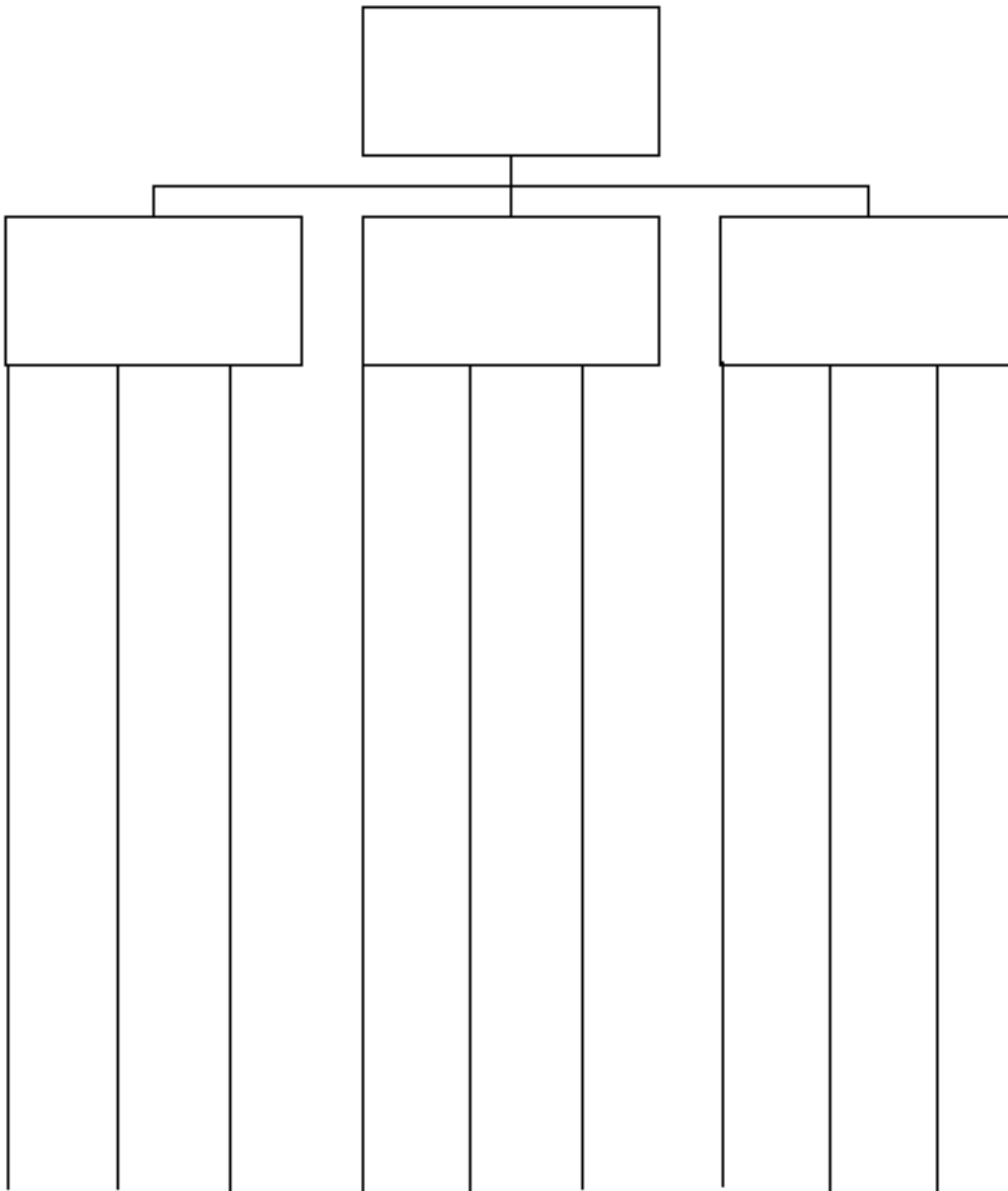
ACTIVIDAD 7

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



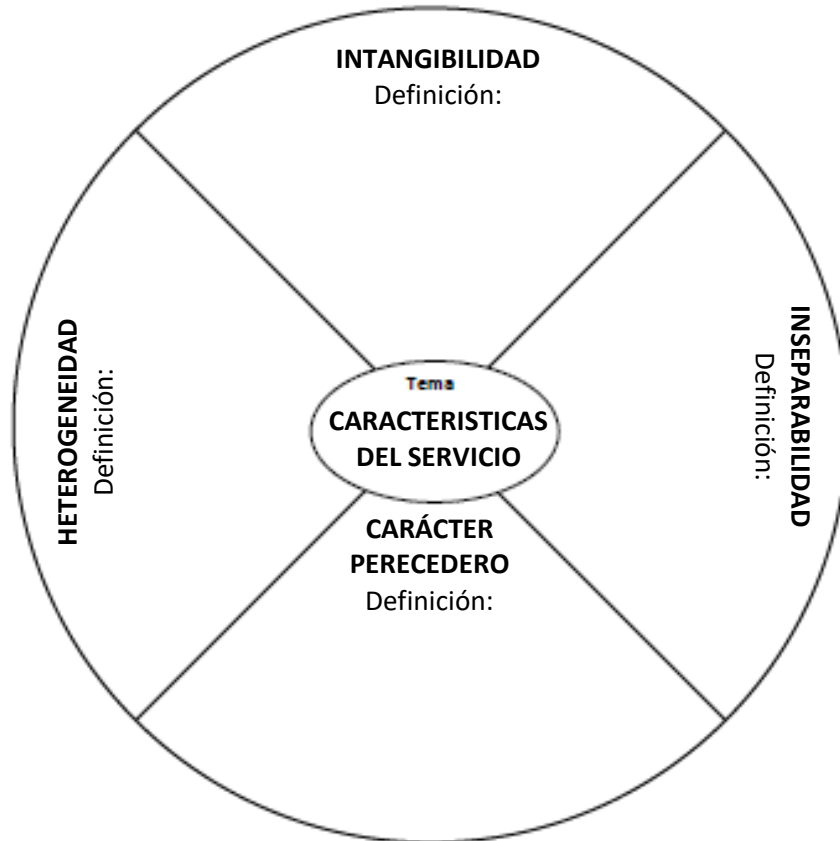
ACTIVIDAD 8

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:

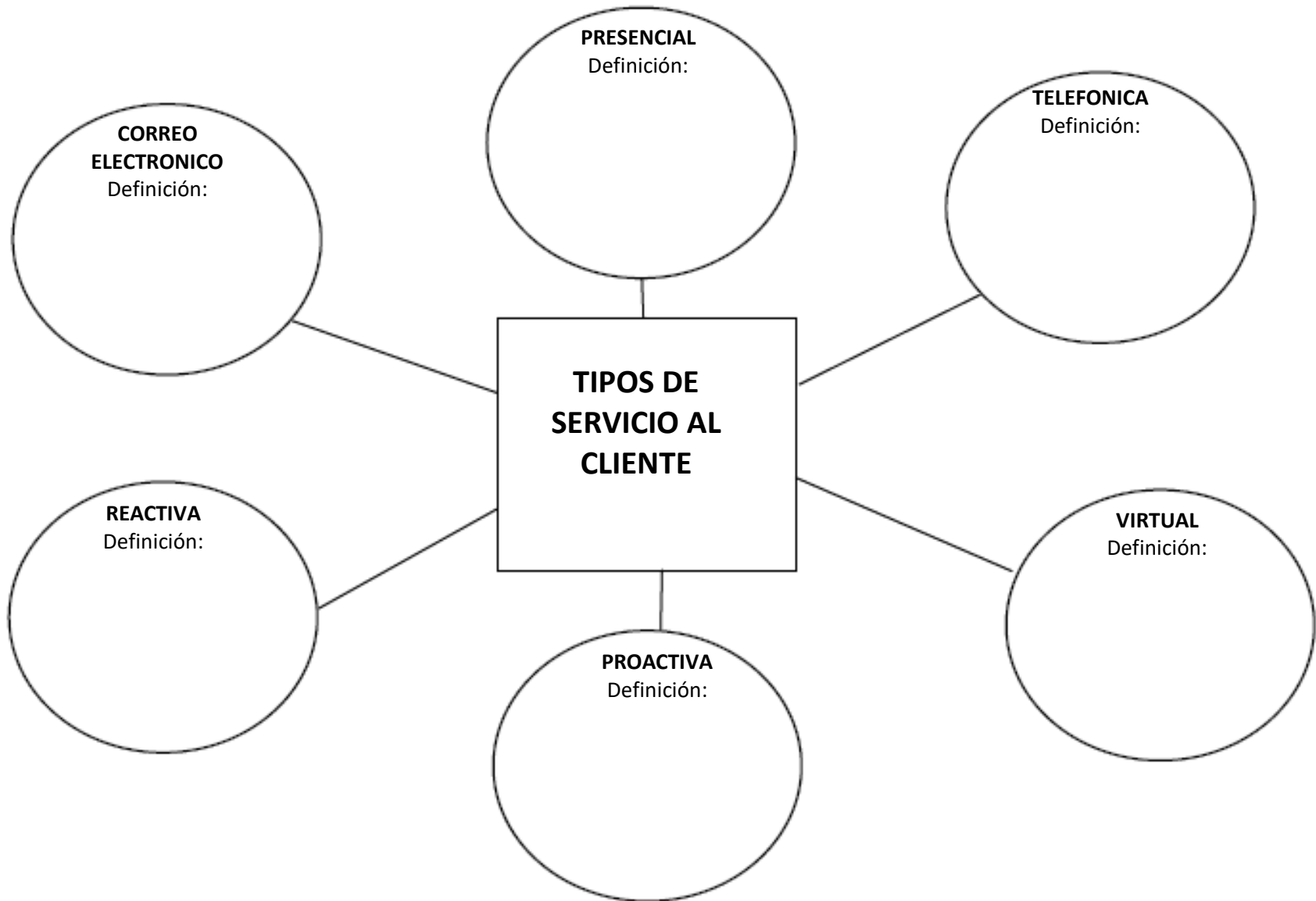
Tabla en forma de rueda

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

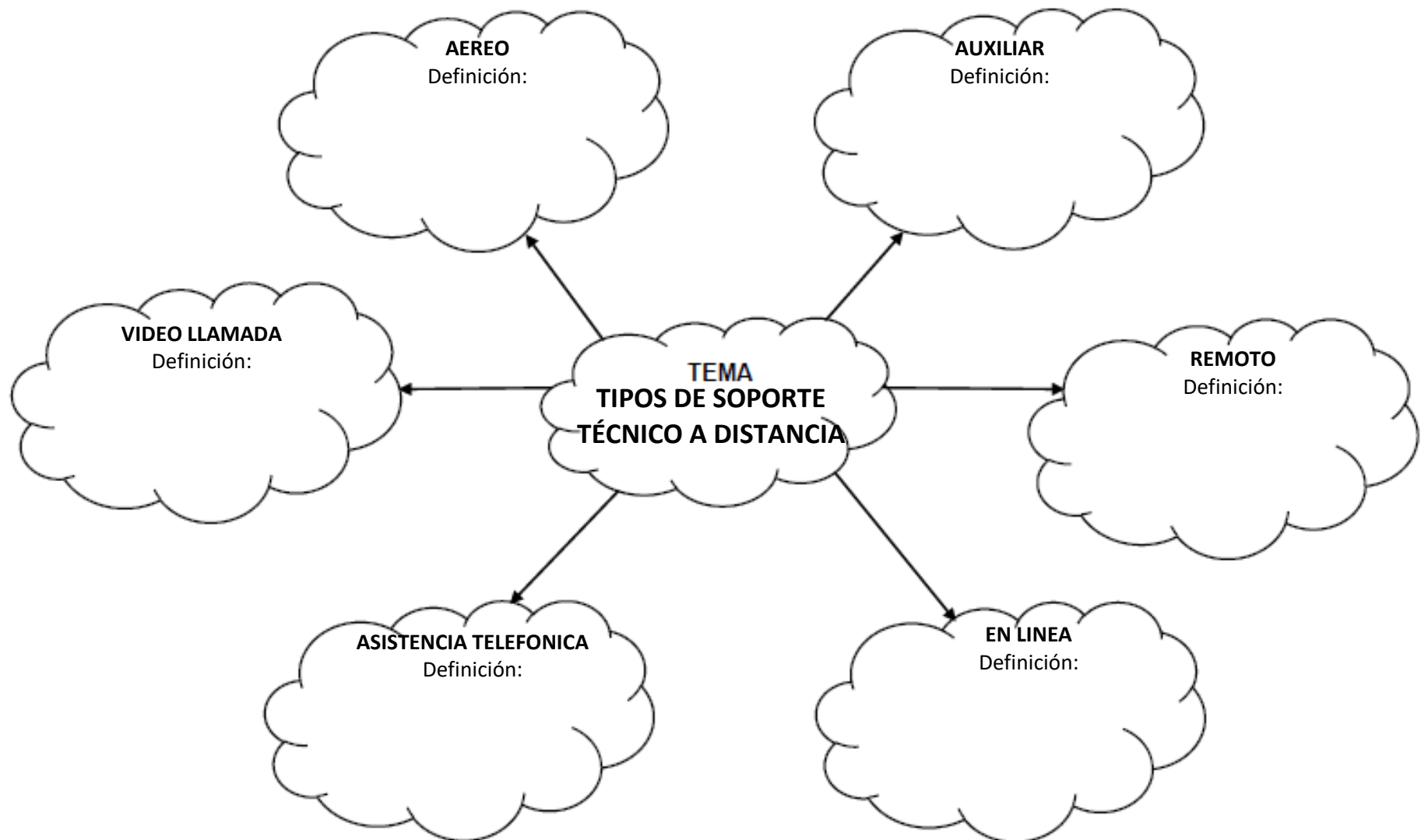
**INTERVENCION
PROGRAMADA**
DEFINICIÓN

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.

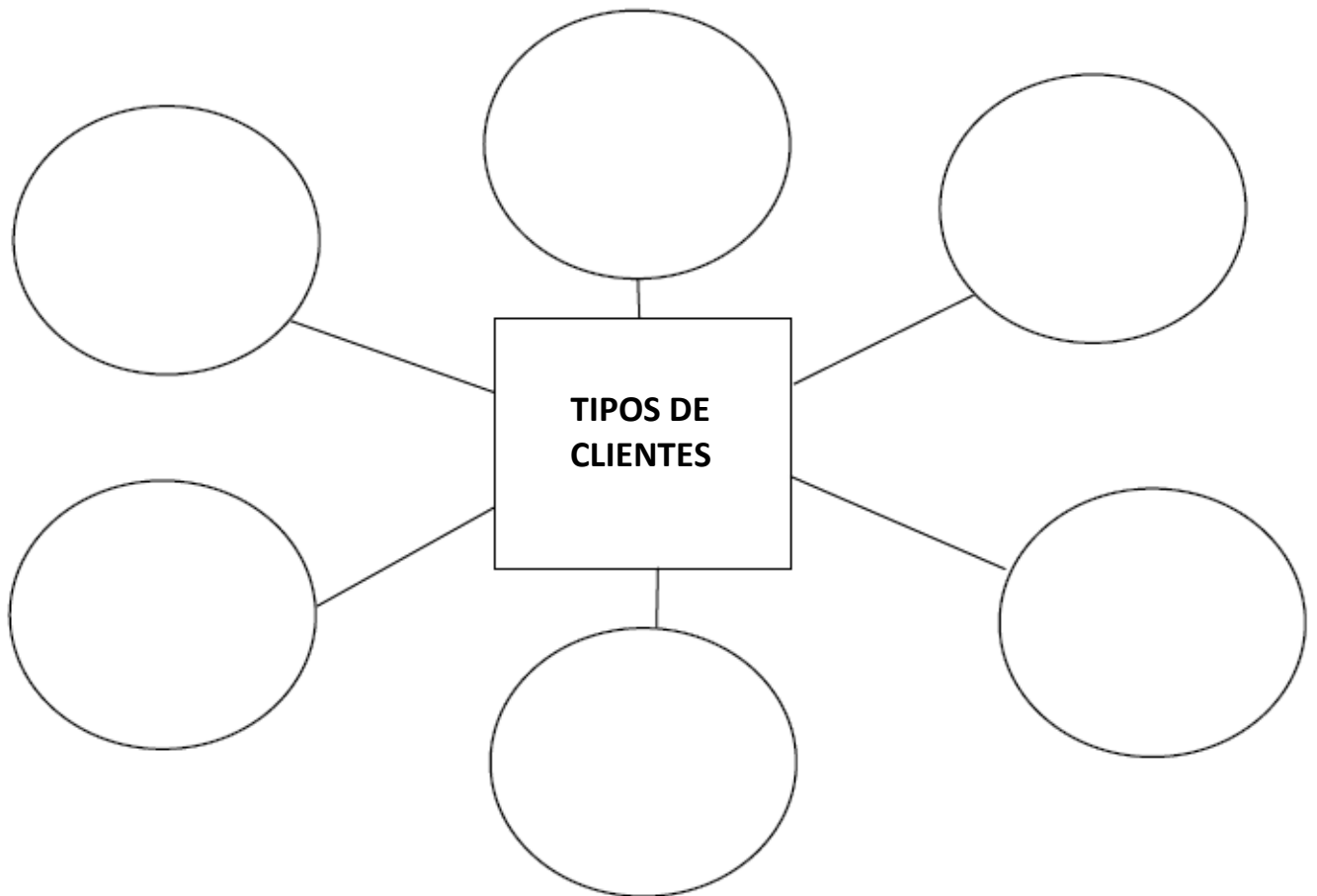
ACTIVIDAD 11

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.

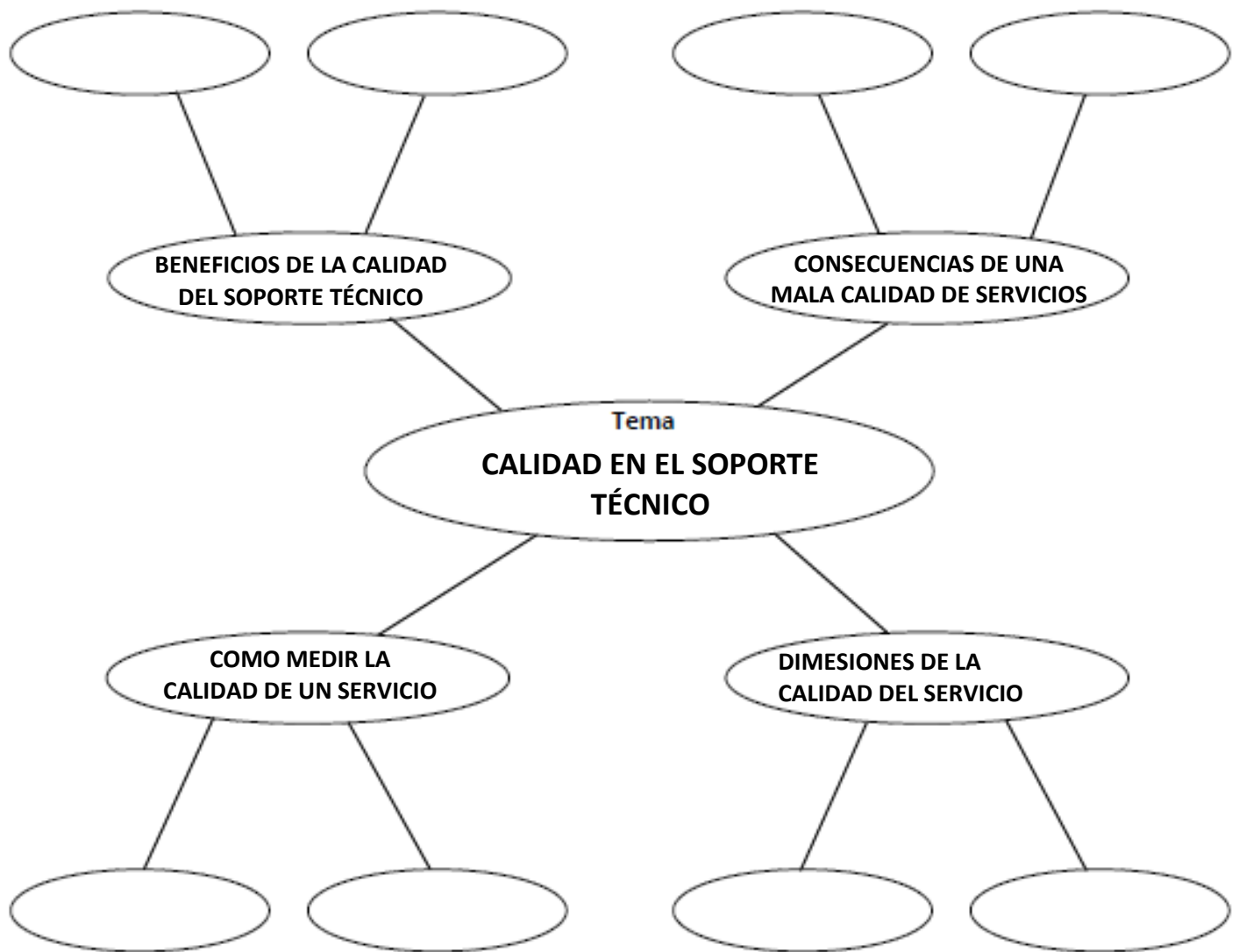


ACTIVIDAD 12

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.



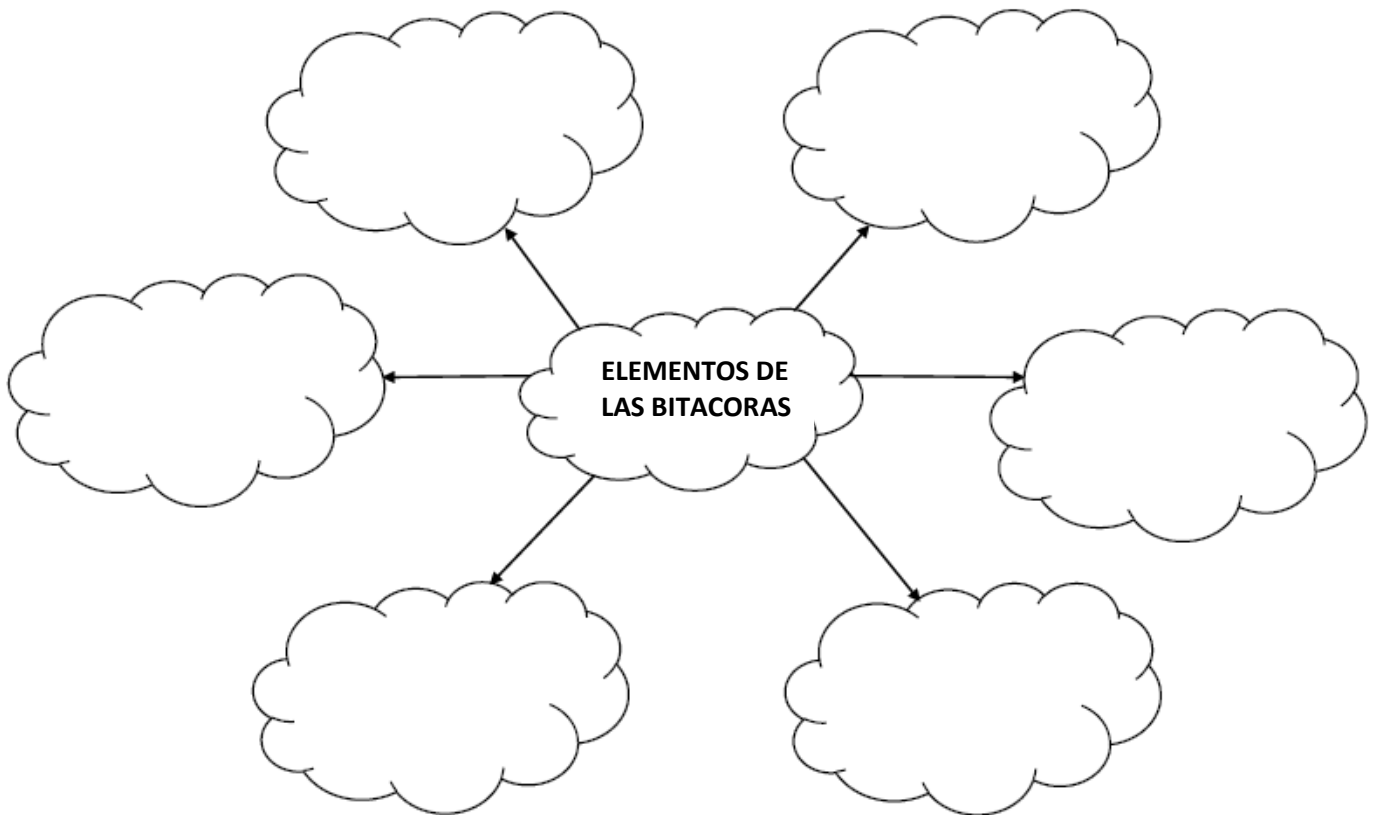
ACTIVIDAD 13

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

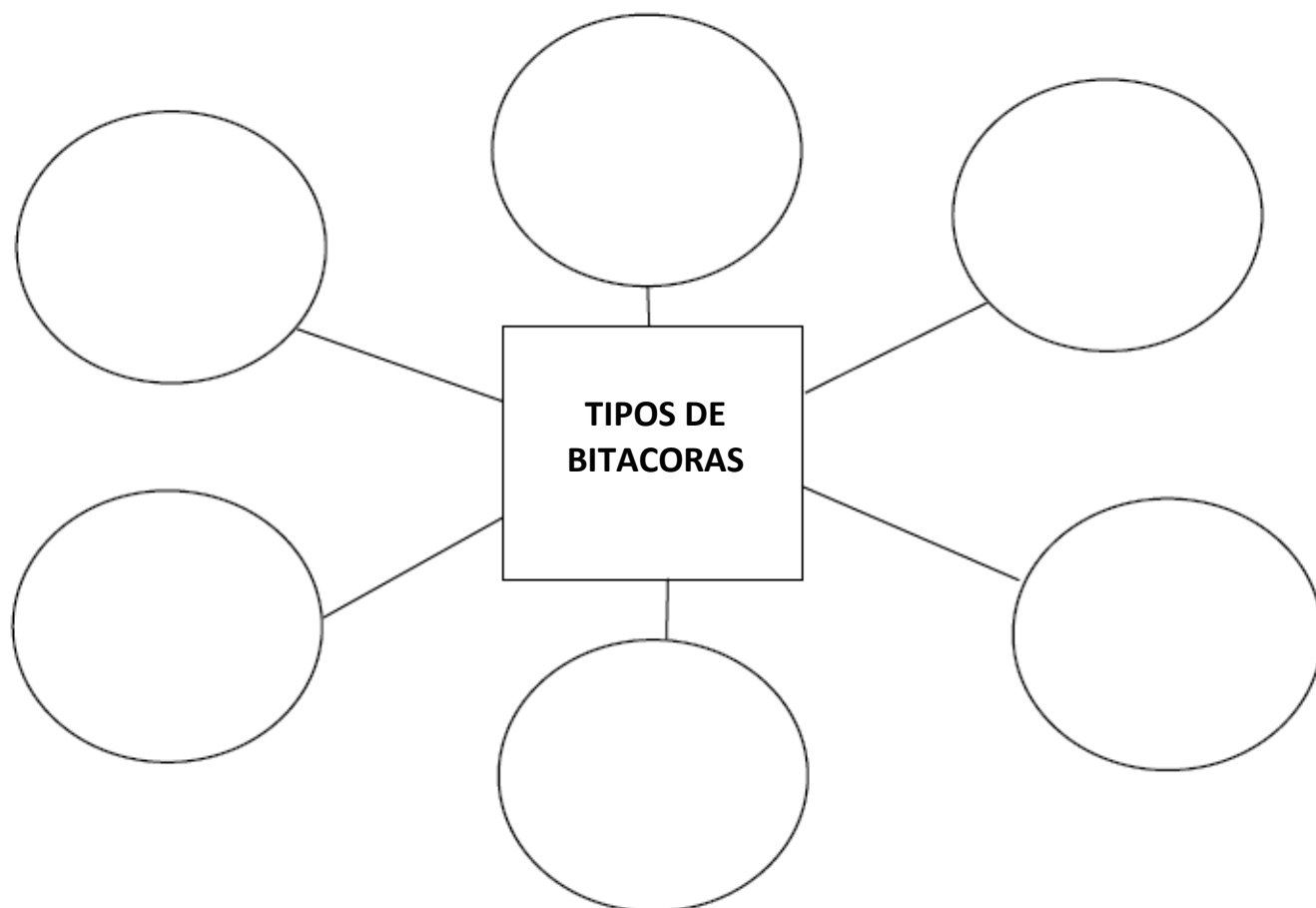
b) Alrededor de la nube del centro se colocan otras nubes que contienen subtemas, características o información que se desea aportar



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**