

**Técnico en instalación y reparación de equipo de cómputo [Nivel 4]**

Lección 1 / Actividad 1

Calidad en el servicio

IMPORTANTE

Para resolver tu actividad, **guárdala** en tu computadora e **imprímela**.

Si lo deseas, puedes conservarla para consultas posteriores ya que te sirve para reforzar tu aprendizaje. No es necesario que la envíes para su revisión

Propósito de la actividad

Ofrecer atención al cliente mediante un trato respetuoso y personalizado.

Practica lo que aprendiste

- I. Enlista los materiales y herramientas que necesitarás para resolver las averías más comunes.
 -
 -
 -
 -
 -
 -
 -
- II. Elabora una hoja de reparación en la que indiques el tipo de avería y los pasos del proceso que llevarás a cabo para solucionarla. Entrega una copia al cliente. Para practicar, elabora una para las siguientes actividades.
 - a. Verificación y reparación de teclado y mouse
 - b. Verificación y sustitución de ventilador
 - c. Reparación de chip de video



- III. Busca en la web diferentes herramientas que te permiten brindar soporte remoto. Elige el que resulte más amigable.
- d. Descárgalos, instálalos, compáralos y anota tus observaciones.

SOFTWARE	OBSERVACIONES
Programa 1	
Programa 2	
Programa 3	
Programa 4	

- a. Una vez que hayas elegido uno de los *softwares* para brindar soporte remoto, realiza una prueba de conectividad y transferencia de archivos (intenta con archivos hechos en procesadores de texto, ya que ocupan poca memoria). Anota tus observaciones.

Equipo 1 (tu equipo)	Equipo 2 (equipo a reparar)	Conexión		Transferencia de archivos	
		Sí	No	Sí	No



- IV. Elabora una lista de todo lo que necesitas para abrir tu propio negocio y realiza un presupuesto aproximado de la cantidad total que necesitas invertir. Contempla costos para 3 meses.

Requerimiento	Descripción	Costo aproximado (3 meses)
Renta del lugar	• Ubicación: • m² :	
Herramientas	• Computadora • Software • • • •	
Mobiliario	• Mesa de trabajo • Escritorio • Silla • Sala • • •	
Servicios	• Agua • Luz • Internet • • • •	
Servicios adicionales	• Página web • • • • • •	