



Curso

# Technical Support Specialist



ACADEMIK



## ACADEMIK

# Technical Support Specialist

## Descripción general

El curso transmite al estudiante los fundamentos de Software y Hardware, sistemas operativos, conceptos de redes y manejo de problemas comunes en los mismos. Como objetivo fundamental este curso es prepara al estudiante para actuar el roles de soporte técnico en IT, así como desarrollo de pensamiento crítico y resolución de problemas.

## Objetivos

- Seleccionar los componentes adecuados para construir, actualizar y reparar computadores personales
- Ejecutar mantenimientos preventivos a equipo de computo personal
- Realizar instalaciones y actualizaciones del sistema operativo Windows
- Configurar computadoras para establecer conexiones en red y hacia Internet
- Configurar dispositivos para conectarse a redes e Internet
- Ejecutar tareas de soporte y mantenimiento básico de sistemas operativos Linux y OSX
- Conocer los fundamentos de redes de computadores para tareas de soporte y mantenimiento

## Requisitos

- No tiene cursos como pre requisito
- Horario: (2 meses) 32 horas distribuidas en periodos de 4 horas semanales
- Cupo mínimo: Se requieren 15 participantes como mínimo
- Cupo máximo: El curso podrá ser impartido a 50 personas simultáneamente
- Inversión: Q550.00/mes por participante

### Technical Support Specialist

### Sesiones

### Actividades

#### Unidad 1: Soporte a Hardware

- |   |          |  |
|---|----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a las computadores personales<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Organización de una computadora</li><li>◦ Componentes principales de una computadora</li><li>◦ Dispositivos comunes en una computadora</li></ul></li><li>• Soporte técnico en equipos de computo<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Herramientas utilizadas para el ensamblaje de computadoras</li></ul></li><li>• Ensamblaje de computadoras<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Variaciones en componentes de computadoras</li><li>◦ Principales lineamientos de ensamblaje entre CPU, RAM</li></ul></li></ul> | 1 sesión | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clase teórico práctica</li></ul> |
|---|----------|--|



# ACADEMIK

- Tarjetas de expansión
- Dispositivos de almacenamiento
- Fuentes de poder

## Unidad 2: Soporte a Software Windows

- |   |            |   |
|---|------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación del sistema operativo Windows</li><li>• Gestión y configuración de Windows<ul style="list-style-type: none"><li>○ Técnicas preventivas de mantenimiento de Windows</li><li>○ Gestión y recuperación de datos</li><li>○ Herramientas administrativas de Windows</li><li>○ Introducción a power shell como herramienta de gestión</li></ul></li></ul> | 2 sesiones | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clase teórico práctica</li><li>• Práctica integradora</li></ul> |
|---|------------|---|

## Unidad 3: Fundamentos de redes de computadores

- |  |          |  |
|--|----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Dispositivos que conforman una red<ul style="list-style-type: none"><li>○ Terminales clásicas</li><li>○ Dispositivos intermedios de conexión</li></ul></li><li>• Fundamentos de redes<ul style="list-style-type: none"><li>○ Las redes y su alcance LAN, WAN, PAN, MAN y WAN</li><li>○ El modelo OSI</li><li>○ El protocolo TCP/IP</li></ul></li></ul> | 1 sesión | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clase teórico práctica</li></ul> |
|--|----------|--|

## Unidad 4: Arquitectura de software en red

- |   |          |  |
|---|----------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Software front-end</li><li>• Software back-end</li><li>• Software cliente y aplicaciones móviles</li><li>• Servidores de software</li><li>• Servidores en la nube</li></ul> | 1 sesión | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clase teórico práctica</li><li>• Práctica integradora</li></ul> <p><b>Evaluación parcial</b></p> |
|---|----------|--|

## Unidad 5: Fundamentos de sistemas operativos UNIX

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a sistemas operativos UNIX</li><li>• Software Libre y Open Source</li><li>• Jerarquía de ficheros en UNIX</li><li>• Gestión de sistemas en línea de comandos con Bash y Zsh</li><li>• Resolución de problemas comunes en entornos UNIX</li></ul> | 1 sesión | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clase teórico práctica</li><li>• Práctica integradora</li></ul> |
|---|----------|---|



## ACADEMIK

- Diferencias entre sistemas Linux y sistemas OSX

### Unidad 6: Servicios de red y soporte

- |  |            |   |
|--|------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de impresoras compartidas</li><li>• Gestión de seguridad primaria en sistemas</li><li>• Amenazas de red</li><li>• Herramientas primarias de seguridad</li><li>• Diagnostico de problemas de software y hardware</li><li>• Seguimiento a problemas comunes en infraestructura de TI</li><li>• Gestión de servicios de red con linea de comandos</li></ul> | 2 sesiones | <ul style="list-style-type: none"><li>• Clase teórico práctica</li><li>• Práctica integradora</li></ul> |
|--|------------|---|
- Evaluación final**



**ACADEMIK**

## Evaluaciones

Actividad	Valor
Evaluación parcial	25
Tareas y cortos	25
Prácticas en clase	25
Evaluación final	25
<b>Total</b>	<b>100</b>

- El punteo mínimo de aprobación del curso es de **65 puntos**, y debe contar con un **75% de asistencia** para tener derecho a la evaluación final

### Evaluación extraordinaria

El examen parcial extraordinario sólo podrá servir para reponer la nota de un examen parcial ordinario y tienen derecho a él las personas que NO asistieron a alguna evaluación y que demuestren que fue por razones justificadas. Solamente pueden reponer una evaluación parcial en la duración del módulo.

### Evaluación y reposición final

Dicho examen se realizará para aquellos que NO aprueben el curso con 65 puntos.



**ACADEMIK**

## Reglamento interno

Establece las obligaciones de los estudiantes, durante su participación en el diplomado. Con el propósito de crear un clima educativo donde los participantes desarrollen un sentido de responsabilidad por el aprendizaje, y una mejor formación.

1. Estar enterado y cumplir con la calendarización de actividades que aparecen en el programa del curso
2. Dedicar el espacio y tiempo adecuados para la realización de actividades de estudio, así como corresponsabilizarse en este proceso
3. Asistir puntualmente a sus clases
4. Deben cumplir con un 75% de asistencia
5. El participante del curso, tendrá acceso a presentar evaluaciones extemporáneas, justificando la falta por la cual no pudo presentar la evaluación en la fecha estipulada
6. Se da por aprobada la asignatura con una puntuación mínima de 65 puntos



# ACADEMIK

## Faltas académicas

- a) La conducta del estudiante que perturbe u obstaculice el normal desarrollo de la actividad académica
- b) El uso de celulares o dispositivos de reproducción de música dentro del aula
- c) La desobediencia a las instrucciones del docente en el ejercicio de sus funciones académicas
- d) La falta de respeto y consideración hacia el docente o estudiante dentro del aula
- e) La hostilidad manifiesta, la agresión de palabra o de obra contra un docente o estudiante dentro del aula
- f) Todas las modalidades de plagio o fraude y en general, cualquier conducta contraria a la verdad y a la honradez encaminada a engañar al docente con intención de obtener un provecho académico personal o ajeno
- g) Brindar o recibir información por cualquier medio, durante una evaluación; intercambiar exámenes o sustracción de los mismos
- h) Suplantar a una persona en cualquier evaluación o actividad académica
- i) Todas estas disposiciones pueden ser cumplidas con facilidad, si se ponen en práctica, como una medida para alcanzar los objetivos y la excelente formación de nuestros estudiantes creando una agradable convivencia

## Disposiciones

- a) En caso de fraude en una evaluación el docente reportará al o los estudiante(s) a la Dirección Académica y anulará el valor de la actividad para el estudiante
- b) Los docentes tienen la facultad de tomar las medidas disciplinarias que consideren convenientes para mantener un clima propicio de aprendizaje dentro del aula
- c) En caso de alguna discrepancia o reclamo en la calificación deben abocarse con su catedrático, si no está satisfecho con el resultado deberá dirigirse a la Dirección Académica con la Dirección Académica - Ing. María del Carmen Castillo ([coordinacion@academik.io](mailto:coordinacion@academik.io)) o a [cursos@academik.io](mailto:cursos@academik.io)