**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUACION UNIVERSITARIA CIENCIA Y TECNOLOGIA**

**UNIVERSIDAD POLITECNICA TERRITORIAL DE MERIDA “KLEBER RAMIREZ”**

**NUCLEO-TUCANI**

**PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN INFORMÁTICA**

Soporte Técnico a Equipos y usuarios en la

**Autores:**

Br. Edwin Quintanilla 28.038.194

Br. Andrés Acosta 27.179.665

Br. Lenon Mejia 31.997.644

Br. Gilmer Franko

**Tutor Académico (a):**

**Ing.** Francis

**Tutor Tecnológico (a):**

**Ing.** Emerson Navarro

**Índice:**

**Pág.**

Introducción……………………………………………………………………….VI

**Capítulo I: Diagnostico 1**

Planteamiento del problema…………………………………………………….1

Formulación del problema……………………………………………………....2

Objetivos de la investigación……………………………………………………3

Justificación…………………………………………………………………….....3

Alcances y metas del proyecto………………………………………………......4

Delimitación del proyecto………………………………………………………...4

Misión de la comunidad………………………………………………………….5

Diagrama de ven………………………………………………………………….6

Mapa de la comunidad…………………………………………………………...7

Identificación de la comunidad……………………………………………….....8

**Capítulo II: Marco teórico y tecnológico 9**

Bases teóricas y tecnológicas…………………………………………………...9

Fundamentación legal…………………………………………………………...13

Glosario de términos……………………………………………………………..16

**Introducción**

El mantenimiento es la manera de restaurar los equipos tecnológico, que a medida que evolucionan dichos equipos, también lo debe hacer el mantenimiento. Esto surge debido que su funcionamiento y piezas de desgastan, para evitar desecharlas, es donde surge el mantenimiento, hacer continuos chequeos a los equipos para, tener su funcionamiento en óptimas condiciones.

Mediante esta investigación tendremos el objetivo de aprender diferentes tipos de mantenimiento y aplicarlos para la aplicación de estos en un problema dado

Se mostrará cómo se recomienda hacer el mantenimiento y reparación de la siguiente forma:

Capítulo I: Diagnostico

Planteamiento del problema:

Se ha establecido que el uso de los equipos tecnológicos en Latinoamérica se sostiene a nuestro día a día, tanto en nuestra vida cotidiana como profesional, estos equipos a medida que evolucionan, se perfeccionan, mostrando una mejora notoria a la hora del procesar la información. Con la medida de los años en Venezuela los equipos han tenido una notoria eficiencia en momento que llegaron.

En cierto modo, Según “Stiven Armero Kreisberger 2005” manifiesta que para poder usar y aprovechar un computador, como ocurre con cualquier herramienta, se necesita que funcione correctamente, si hay fallas o problemas con sus partes físicas (hardware) o su parte lógica (software), se obstaculizarán las actividades que se quieran desarrollar con él, generando una experiencia negativa en las personas.

En cierta medida su uso simplifica tareas relacionadas con la administración y gestión de información, a la vez que facilita procesos de comunicación e interacción, factores fundamentales en todo campo de acción humana, es más, en el desarrollo de actividades para que avancen en su conocimiento, técnicas sobre los computadores, de tal forma que les permita solucionar por si mismos algunos de los problemas básicos más frecuentes que se presentan. No obstante, el mantenimiento y reparación de las computadoras es muy importante debido a un conjunto de actividades que se requiere realizar periódicamente para mantener la PC en óptimo estado de funcionamiento, y poder detectar a tiempo cualquier inicio de fallas o daños en sus componentes.

Sin embargo, se pretende mostrar los amplios conocimientos del mantenimiento de PC, tanto en la optimización de procesos de instalación como en el desarrollo tecnológico, inicialmente se darán a entender lo que es un mantenimiento. Considerando que en la institución U.E.E “Nelson Rodolfo Briceño Contreras” ubicada en la comunidad de Villa Dolores, Caja Seca Municipio Sucre Estado Zulia, existe una deficiencia que es el laboratorio que por lo general no está capacitado para tener los equipos; otra de las deficiencias es la falta de personal para el mantenimiento de los ordenadores. Por consiguiente, dicho problema afecta esta situación ideal que se emplea en dicha institución, cuya actividad es prestarle el servicio, la atención para el mantenimiento y reparación a equipos y usuarios. De esta manera tratar de solucionar la deficiencia que tienen los PC para lograr un mejor mantenimiento y una adecuada reparación, al mismo tiempo se le propone a la directora de la U.E.E “Don Luis Zambrano” ubicada en Nueva Bolivia, Municipio Tulio Febres Cordero, Estado Mérida una mejor ambientación del área y establecer una calidad para la enseñanza de la materia.

**Formulación del problema:**

Es necesaria la implementación de herramientas de mantenimiento en la institución “Don Luis Zambrano”, para mantener tanto el ambiente como el equipo tecnológico en un correcto funcionamiento

**Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General**

Realizar el mantenimiento y reparación a los equipos y usuarios de la institución “Don Luis Zambrano”

**Objetivos Específico**

* Realizar un diagnóstico del mantenimiento y la reparación de los equipos para tener el equipo en buen funcionamiento.
* Realizar una planificación sobre su funcionamiento, uso y cuidado que debe tener una computadora
* Crear un plan de estrategias para el mantenimiento, reparación y uso de las computadoras

**Justificación**

Se llevará a cabo la herramienta de mantenimiento para el mejoramiento de equipo tecnológico en la institución “Don Luis Zambrano” para ayudar a que los computadores tengan un buen manejo, sabiendo que cada cierto tiempo se debe realizar mantenimiento y reparación de los equipos, es por esto que deben estar en un lugar adecuado. Esta investigación se justifica por los aportes que ofrece ya que es importante lograr que los estudiantes, docentes y directora se fortalezcan y tengan conocimientos de lo que deben hacer y así mantener en buen estado las computadoras; tiene como propósito brindarle a la institución “Don Luis Zambrano” la ayuda necesaria para mantener y reparar un ordenador tanto fuera y dentro de ella.

Cabe destacar que se debe fortalecer el trabajo en equipo, establecer redes sociales e inter-institucionales (que sirvan de apoyo a la institución), sensibilidad humana (hacia el equipo y la educación que se desea transmitir a los usuarios que harán uso de dicho equipo), responsabilidad (al momento de realizar u/o utilizar alguna labor con el equipo de trabajo) y compromiso con el trabajo informático.

El presente estudio busca ayudar a disminuir la falta de conocimiento acerca de la manipulación básica de la computadora que existe en el Instituto Educativo” Don Luis Zambrano”, es necesario la integración del área de informática básica. La situación expresada, busca que los docentes, niños, niñas y adolescentes de la institución escolar puedan brindar asistencia oportuna a favor de sus compañeros y cooperar con el personal docente en la aplicación de desarrollo de actividades, planes, propios de programa de informática que permite mejorar el conocimiento de los docentes, niños y adolescentes y de los que estamos desarrollando el proyecto.

**Alcances**

El proyecto de soporte técnico a usuarios en la institución “Don Luis Zambrano”, busca el mejor mantenimiento general en los equipos, y a su vez, ayudar en el área de la informática a los usuarios que adquieren ese nuevo conocimiento que más adelante se impartirá en toda la institución.

**Delimitaciones**

1. **Delimitación geográfica:** El proyecto socio-tecnológico se realiza en la institución “Don Luis Zambrano”, ubicado en el sector Nueva Bolivia, Municipio Tulio Febres Cordero, Estado Mérida.
2. **Delimitación temporal:** El proyecto de soporte técnico a usuarios y computadoras de la U.E.E “Don Luis Zambrano” durara aproximadamente de 7 a 8 meses. En ese lapso de tiempo los estudiantes de la UPTM “Kleber Ramirez” cumplirán sus objetivos y dejaran los equipos en óptimas condiciones (algo con lo que no contaron a los inicios por la falta de algún elemento en dichos equipos).
3. **Delimitación técnica:** los estudiantes que realizan el proyecto socio-tecnológico cuentan (por los momentos) con el permiso de tener contacto exterior con los equipos a pesar de existir fallas en algunas de estas.

**MISIÓN**

Los grandes pasos a cumplirse es:

1. la confianza de los docentes en nuestras aspiraciones y apoyo técnico para poder profundizar en la labor técnica de nuestro proyecto Universitario.
2. El soporte técnico interno de los equipos (Fuera de discusión por ahora).

**VISIÓN**

Los estudiantes como representantes responsables e educadores tienen la oportunidad de incorporarse al proyecto y a los beneficios que atribuye esto.

**DIAGRAMA DE VENN**

**Croquis**

Falta

**Identificación De La Comunidad**

La Institución Primaria/secundaria “U.E.E Don Luis Zambrano” se encuentra ubicada en el sector Nueva Bolivia, en el límite entre los estados Mérida y Zulia

Falta

**Técnicas e instrumentos De Recolección De Información**

Según (Fidias Arias, 2006, 67) “*Se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información*”. “*Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información*”

Para llevar a cabo nuestra investigación y recolectar datos importantes de la institución para el proyecto empleamos varias técnicas e instrumentos que nos permitieran responder todas nuestras dudas y además para darle una idea general a la institución de lo que consiste nuestro proyecto. Entre las técnicas utilizadas tenemos la **observación directa, encuesta y la entrevista,** para almacenar los datos utilizamos **una libreta de notas y un portátil**.

“*La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.”* (F. Arias, 2006, 69)

“*Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”* (F. Arias, 2006, 72)

**ENCUESTA**