

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Sistemas operativos de redes
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Diagnóstico de fallas de <i>software</i> mediante soporte telefónico
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	4 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Instala un sistema operativo de red en un servidor según las especificaciones técnicas y los requerimientos del usuario, cumpliendo con los estándares de seguridad.</p>	<p>1.3 Verifica el funcionamiento del sistema operativo y aplica reglas de seguridad y de respaldo de datos, según los requerimientos de la persona usuaria, y según las recomendaciones del desarrollador del <i>software</i>.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de detección de fallas: juego de roles

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#### Docente:

- › Prepara una presentación donde muestra diversos casos de fallas en sistemas operativos de red, en sus aplicaciones y en los servicios correspondientes.
- › Elabora ficha para que registren la causa del problema y los pasos que fueron efectivos para corregirlo.
- › Organiza la actividad con tres estudiantes por puesto de trabajo.

#### Recursos:

- › Presentación de diversas fallas en sistemas.
- › Proyector multimedia.
- › Computador con proyección en la pantalla para recrear la solución del problema.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p><b>EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Explica y contextualiza el trabajo de la clase.</li> <li>› Desarrolla la presentación donde muestra diversos casos de fallas de sistemas operativos de red, sus aplicaciones y servicios, indicando causas y procedimiento para corregirla.</li> <li>› Explica cómo detectar las fallas con las pruebas más simples (las que todo usuario puede hacer con una guía mínima).</li> <li>› Organiza grupos de tres estudiantes y les asigna algunos casos de fallas mostrados anteriormente.</li> <li>› Señala que deben representar el cómo darían soporte (detectar y corregir las fallas), para lo cual deben asignar roles: un personal técnico de soporte y dos personas usuarias.</li> <li>› Entrega preguntas normalizadas según roles asignados a cada estudiante.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Escuchan la explicación y las indicaciones de la actividad.</li> <li>› Se organizan como grupo para representar los diferentes roles asignados en el trabajo.</li> <li>› El personal técnico de soporte debe realizar una serie de preguntas normalizadas, según protocolo de atención telefónica, seleccionando los pasos que correspondan según el caso.</li> <li>› El personal técnico debe dirigir y justificar técnicamente el procedimiento a realizar para resolver el problema.</li> <li>› El usuario debe colocar trabas, desde el desconocimiento propio de una persona común. Eventualmente se puede permitir que otros y otras integrantes hagan preguntas al personal del área técnica o a quien será el destinatario del producto.</li> <li>› Organizan la actividad en un tiempo determinado.</li> <li>› Representan las posibles pruebas a realizar.</li> <li>› Verifican el funcionamiento del equipo según los requerimientos iniciales de la persona usuaria.</li> <li>› Completan una ficha donde se identifica el problema diagnosticado, la causa y se indican los pasos que fueron efectivos y eficientes para solucionarla.</li> <li>› Los usuarios emiten su opinión en forma oral sobre el trabajo realizado por el personal técnico.</li> </ul>
<p><b>CIERRE</b></p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Comentan el trabajo de los distintos participantes y valoran el logro de los objetivos planteados en la clase.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Retroalimenta la actividad realizada considerando las dificultades y los resultados satisfactorios de ella.</li> </ul>