

# DIAGNÓSTICO ERRORES COSTOSOS

¿Cuáles son los riesgos de un diagnóstico presuntivo y de un diagnóstico ideal? | 4



### PROCESOS EN EL ÁMBITO TÉCNICO

¿Cuál es la relevancia de los procesos para la empresa y el técnico? | 7

### GESTIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA

Verdades y mitos acerca de la gestión técnica y los roles de los participantes | 16

# Nota del editor

Esta es la novena edición de nuestra revista, elaborada con el objetivo de proporcionar contenidos técnicos, estratégicos e inspiradores a los profesionales y empresas del sector de outsourcing de impresión y asistencia técnica.

- Más que meros artículos, cada número proporciona conocimientos y prácticas que permiten a los técnicos y gerentes crecer en tres pilares fundamentales: dominio técnico, conciencia organizacional y excelencia en las relaciones con los clientes.

Consideramos que el conocimiento compartido en este espacio no solo optimiza los resultados operativos, sino que también refuerza la profesión y ofrece a nuestros lectores la posibilidad de convertirse en referentes en el mercado.

Que esta edición represente un avance en tu trayectoria de desarrollo y alto rendimiento.

¡Disfruta de la lectura!

*Equipo de la revista independiente Imprimiendo*

## **Acerca de la revista independiente Print.**

La revista independiente Print es una publicación gratuita que se distribuye entre los técnicos de impresión y multifuncionales en toda América Latina.

La revista se financia a través de los anunciantes que respaldan el proyecto. La misión de esta publicación Print independiente es informar, capacitar y profesionalizar a los profesionales del sector técnico de la impresión mediante consejos e inspiración, proporcionando contenido pertinente y de alta calidad.



# ÍNDICE

---

- 04** **DIAGNÓSTICO - Errores Costosos**
- 07** **PROCESOS DEL ÁREA TÉCNICA** - La relevancia de los procesos para la empresa y para el técnico.
- 11** **POSTURA Y VESTIMENTA DEL TÉCNICO**  
La imagen que puede realzar —o perjudicar— la reputación de su empresa.
- 16** **GESTIÓN TÉCNICA OPERACIONAL** - Realidades y Mitos sobre la Gestión Técnica y los roles de los participantes
- 22** **87 años** - El hombre con un propósito  
El 22 de octubre, Xerografía celebra su 87 aniversario.
- 26** **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN** - La manera en que usted se expresa y documenta la información influye en la percepción del cliente y previene pérdidas.



# DIAGNÓSTICO Errores Costosos

¿Cuáles son los riesgos de un diagnóstico impreciso y de un diagnóstico exacto?

- Vagner Cristiano

En el ámbito de la impresión y la externalización de soporte técnico, el diagnóstico constituye la base de cada servicio. No solo determina la solución inmediata para el cliente, sino que también establece el coste real para la empresa en términos de tiempo, piezas, retrabajo e incluso en su reputación.

Sin embargo, sigue siendo habitual observar dos extremos peligrosos: la conjetura y el diagnóstico perfecto. Ambos son costosos, cada uno a su manera.

## Diagnóstico fundamentado en suposiciones

Este es el escenario en el que el técnico, ya sea por prisa, descuido o exceso de confianza, identifica un defecto sin adherirse a un proceso de análisis estructurado.

Consecuencias inmediatas:

Intercambio superfluo de componentes aún funcionales.

Esfuerzo continuo para el mismo problema.

Pérdida de confianza ante el cliente.

Impacto financiero inmediato, dado que las piezas y el tiempo malgastados afectan negativamente el margen operativo.

En la "conjetura", el cliente puede incluso aceptar la primera explicación, pero tras múltiples fracasos y gastos sin resultados, la confianza se desvanece rápidamente.



*“Las conjeturas producen desperdicio. El perfeccionismo provoca lentitud. Un diagnóstico preciso es lo que produce resultados.”*

## El diagnóstico ideal

En el extremo opuesto, encontramos al técnico que persigue un diagnóstico "100% perfecto", examinando cada detalle con minuciosidad antes de sugerir una solución. Aunque esta actitud puede parecer profesional, también implica ciertos riesgos.

### Consecuencias inmediatas:

- Retrasos excesivos en el tiempo de atención.
- Clientes descontentos con la tardanza en la activación de sus equipos.
- Baja eficiencia del equipo técnico.
- Alto coste operativo, dado que cada llamada consume significativamente más horas de las que debería.
- El perfeccionismo desmedido paraliza. En última instancia, no logra proporcionar valor al cliente en el plazo establecido y perjudica los indicadores de rendimiento de la empresa.

## El trayecto hacia un diagnóstico certero

El equilibrio entre la velocidad y la precisión es fundamental para la excelencia técnica. El diagnóstico debe ser sistemático, objetivo y basado en procesos.

### Prácticas recomendadas

- Siga una lista de verificación de análisis precisa.
- Registrar información pertinente en el SO (orden de servicio).
- Utilice el registro de llamadas y las fallas recurrentes como respaldo.
- Mantener actualizaciones técnicas y de comportamiento de manera constante.
- Tener conciencia organizacional: comprender que el tiempo, el costo y la calidad son interdependientes.
- Los diagnósticos inteligentes permiten identificar de manera rápida la causa raíz, minimizar el desperdicio y aumentar la confianza del cliente.

## Impacto empresarial

Las empresas que no gestionan adecuadamente sus procesos de diagnóstico experimentan pérdidas significativas, tales como:

- **Financiero**, debido a la sustitución prematura de componentes.
- **Operacional**, debido a la acumulación de retrabajos.
- **Conductual**, debido al deterioro de la relación técnico-cliente.

Por otro lado, los equipos especializados en realizar diagnósticos inteligentes se transforman en activos estratégicos, incrementando la rentabilidad y competitividad de la empresa en el mercado.

El diagnóstico trasciende un mero procedimiento técnico: se erige como un diferenciador estratégico. Lograr un equilibrio entre agilidad y precisión asegura no solo el funcionamiento de los equipos, sino también la satisfacción del cliente, el control de costos y la sostenibilidad de las operaciones.

Al final, tanto las suposiciones como la perfección son costosas. Lo que produce resultados duraderos es un diagnóstico inteligente: objetivo, bien fundamentado y orientado a soluciones.

## ¿Deseas profundizar más?

En este artículo, he proporcionado únicamente una visión general de los errores más frecuentes en el diagnóstico.

Si deseas convertirte en un entrenador respetado, seguro y con resultados superiores a la media, encontrarás una guía exhaustiva en mi libro electrónico: *Técnico de Alto Rendimiento - Tomo 1: Diagnóstico Preciso*. En este documento, presento métodos, ejemplos prácticos y listas de verificación para transformar la manera en que analizas los problemas y ofreces soluciones excepcionales.

Porque, al final, tanto las conjeturas como la perfección son onerosas. Lo que produce resultados es un diagnóstico certero.



\*\* A partir de esta publicación, los libros electrónicos están disponibles en portugués brasileño. A partir de octubre, estarán disponibles para la venta en español.

# GP & StarMax

## Soluções Completas para Impressão e Tecnologia

Há 26 anos, a GP conecta tecnologia, performance e confiança para o mercado de outsourcing.

Com a força da StarMax, nossa **linha exclusiva de toners e peças compatíveis**, e a qualidade reconhecida da CET Group, oferecemos tudo o que sua operação precisa para entregar mais: *eficiência, economia e resultados consistentes.*

- Equipamentos de alto desempenho
- Peças e suprimentos com qualidade **CET Group**
- Distribuição exclusiva dos Toners e Peças compatíveis **StarMax**

### GP & StarMax — O parceiro estratégico do outsourcing de impressão.

De ponta a ponta, confiança, economia e performance para sua empresa crescer sem interrupções.



 Novo domínio: [www.gpgroup.com.br](http://www.gpgroup.com.br)

 WhatsApp: (11) 98959-8157  Telefone: (11) 5523-0299



# PROCESOS DEL SECTOR TÉCNICO

## ¿Qué relevancia tienen los procesos para la empresa y el técnico?

En el ámbito técnico, la improvisación resulta costosa. Sin procesos definidos, las empresas y los técnicos desperdician tiempo, dinero y clientes. Sin embargo, cuando los procesos son planificados y optimizados, los resultados se manifiestan en la eficiencia, la productividad y el desarrollo profesional. En el ámbito técnico del outsourcing de impresión y soporte, es habitual escuchar expresiones como:

- “Cada entrenador tiene su propio enfoque”.
- “Lo resolveremos, ocurra lo que ocurra”.
- “No se requiere ningún proceso, solo experiencia.”

Este enfoque mental ya ha tenido un alto costo para numerosas empresas. La ausencia de procesos claros y documentados provoca desperdicio, duplicación de esfuerzos, insatisfacción del cliente y disminución de la competitividad.



*Una empresa sin procesos depende de héroes. Una empresa con procesos forma equipos ganadores.*

TECH-REPRO  
SOLUTIONS

Por otro lado, las empresas y los profesionales que implementan procesos de mejora continua obtienen un resultado poco habitual: previsibilidad, confianza y un crecimiento sostenible.

### ¿Qué implica mapear procesos?

Mapear procesos implica extraer de la mente el procedimiento detallado de cada actividad técnica y plasmarlo en un documento (o en el sistema).

#### Ejemplo práctico:

1. El cliente inicia la llamada.
2. El servicio de atención al cliente documenta adecuadamente el problema.
3. El técnico recibe el sistema operativo junto con toda la información.
4. El diagnóstico se lleva a cabo mediante una lista de verificación.
5. Solución implementada.
6. SO cerrado con registro completo.
7. Indicadores renovados.

Sin este mapeo, cada llamada sigue un recorrido distinto, dependiendo del técnico o de la urgencia del día. Esto provoca variaciones, errores y costos ocultos.

### ¿Por qué son tan cruciales los procesos para la empresa?

Los procesos son fundamentales para la empresa por las siguientes razones:

- **Reducción de costos:** menor cantidad de piezas y tiempo desperdiciado.
- **Calidad uniforme:** todos los clientes reciben el mismo nivel de servicio.
- **Escalabilidad:** los nuevos técnicos adquieren conocimientos de manera ágil, sin depender de la "suerte" o de "métodos individuales".
- **Gestión real:** únicamente se puede mejorar lo que se mide, y solo se puede medir a través de procesos.
- **Imagen profesional:** los clientes perciben orden y seriedad.

### El impacto en el técnico.

¿Y cuál es el impacto directo en el técnico? Muchos técnicos se oponen a los procesos, ya que consideran que obstaculizan su labor. Sin embargo, la realidad es completamente diferente, ya que con los procesos:

- El técnico adquiere confianza al saber cómo actuar en cualquier situación.
- Minimiza el retrabajo y previene costos por errores recurrentes.
- Se aprecia más porque proporciona resultados rápidos y consistentes.
- Gana el respeto profesional demostrando que no solo confías en la intuición, sino que también dominas un método sólido.

Los procesos no menoscaban al técnico. Los procesos lo elevan.

### El técnico debe entender el proceso para mejorar su desempeño

Seguir un proceso es fundamental, pero comprenderlo es lo que distingue al técnico promedio del técnico de alto rendimiento. Cuando el profesional entiende el propósito de cada etapa:

Tome decisiones más acertadas al enfrentarse a circunstancias imprevistas.

Observe cómo su labor influye en los indicadores de la empresa.

Asume una mayor responsabilidad porque comprende el costo de cada fracaso.

Desarrolla la visión empresarial, transformándose de un simple ejecutor en un socio estratégico de la organización.

Un técnico que comprende el proceso no solo ejecuta las tareas, sino que también opera a un nivel elevado, al integrar técnica, conocimiento organizacional y un enfoque en resultados. Este es el perfil más apreciado por el mercado y por el que compiten las empresas.



ÚLTIMAS PLAZAS


# IMPRESSION

## WORKSHOP

---

Transformará tu enfoque técnico.

22 de octubre de 2025  
Novotel Centro Norte  
São Paulo - SP

Haz clic aquí y   
GARANTIZA tu acceso.

## El potencial de la mejora continua

El primer paso consiste en mapear los procesos. Sin embargo, para lograr resultados tangibles, la empresa debe fomentar una cultura de mejora continua. Esto implica:

- **Revisar** periódicamente los procesos para detectar fallas.
- **Escuche** a los técnicos y a los clientes para corregir lo que no funciona.
- **Implemente mejoras** continuas y graduales en lugar de esperar transformaciones significativas.
- **Celebre** el avance demostrando al equipo el impacto tangible de las modificaciones.

En la práctica, cada mejora, por mínima que sea, produce beneficios acumulativos. De este modo, las empresas convencionales se transforman en referentes del mercado.



## Prueba de resultados concretos

Las empresas que han organizado sus procesos técnicos informan:

- *Reducción* de hasta un 40% en retrabajos.
- *Mayor agilidad* en el tiempo promedio de servicio.
- *Clientes* más satisfechos y leales.
- *Técnicos* más confiables y productivos.

### ***Esto no es teoría: es práctica demostrada.***

Cuando se integran procesos claramente definidos con una cultura de mejora continua, el área técnica deja de ser un "centro de costos" y se transforma en un motor de resultados para la empresa.

Los procesos no son burocracia. Son el compendio de la excelencia que convierte el esfuerzo en resultados, la improvisación en eficiencia y a los técnicos ordinarios en profesionales de élite.

Sin procesos, las empresas enfrentan altos costos debido a fracasos recurrentes. Con la implementación de procesos y un enfoque en la mejora continua, los costos se reducen, la productividad se incrementa y la confianza del cliente se eleva.

Al final, los procesos no constituyen un obstáculo. Son el vínculo hacia el alto rendimiento.





“

*La vestimenta y la postura no son costosas: el precio provoca una pérdida de credibilidad debido a su ausencia.*

”



# Postura y vestimenta del técnico.

LA IMAGEN QUE PUEDE REALZAR – O PERJUDICAR – LA REPUTACIÓN DE SU EMPRESA.

**Imagina la escena:** un técnico llega a una llamada de emergencia. Su uniforme está arrugado, le falta la placa identificativa y su postura es encorvada. A pesar de que resuelve el problema con destreza, la primera impresión es de desorganización.

**Ahora, imagine lo opuesto:** un profesional pulcro, educado y perfectamente presentado. Esto no solo genera una confianza instantánea, sino que también fortalece la credibilidad de su empresa y facilita el acceso a nuevas oportunidades.

La imagen, por ende, *no es un simple detalle*. Es la *comunicación silenciosa* que expresa más que cualquier palabra.

El cliente prioriza al técnico sobre la calidad de la reparación.

Los uniformes arrugados, la ausencia de etiquetas y una postura desenfadada comunican desorganización, incluso si el servicio es excepcional. Un técnico bien presentado, cortés y profesional, por el contrario, refuerza la credibilidad de la empresa, abre nuevas puertas a oportunidades y asegura una confianza inmediata.



# HOSPEDAGEM & ARMAZENAMENTO EM NUVEM

Velocidade e  
confiabilidade  
incomparáveis,  
com segurança  
de nível  
empresarial.



visite nosso site e saiba mais

 (51) 3032.3203 

[www.c4conecta.com.br](http://www.c4conecta.com.br)

### ¿Por qué es tan importante la imagen?

En el ámbito técnico, la primera impresión es verdaderamente duradera. La evaluación del cliente inicia en el instante en que observa al técnico. Por consiguiente, la postura, la vestimenta y el comportamiento son tan relevantes como los conocimientos técnicos.

El cliente valora al profesional incluso antes de recibir su diagnóstico. Esto implica que la postura, la vestimenta y el comportamiento son tan relevantes como los conocimientos técnicos.

- Una insignia visible denota autoridad y pertenencia.
- Un uniforme limpio y bien mantenido transmite organización.
- Una actitud profesional refleja confianza y respeto.

Juntos, estos componentes transforman la experiencia del cliente.



### Ropa adecuada: más que estética, es comunicación.

Vestirse adecuadamente no es una tendencia: es una estrategia de comunicación.

- **Uniforme estandarizado:** identifica a la empresa y fomenta el sentido de trabajo en equipo.
- **Cuidado personal:** higiene, calzado limpio, aspecto ordenado.
- **Equipo de protección:** refleja responsabilidad y seguridad.



Un técnico negligente no solo se comunica de manera descuidada, sino que también transmite el mensaje inconsciente de que la empresa carece de atención.

**Postura profesional:****El lenguaje imperceptible**

No es suficiente con vestirse adecuadamente. La conducta tiene un impacto aún mayor. Comportamientos como:

- *Un saludo cordial al cliente.*
- *Tono de voz decidido pero respetuoso.*
- *Atención plena durante el servicio (sin dispositivos móviles).*
- *Claridad en la exposición de diagnósticos y soluciones.*
- *Estas son las características y habilidades que distinguen a un técnico promedio de un técnico de Alto Rendimiento.*

Un comportamiento profesional es lo que convierte a un técnico ordinario en uno memorable para el cliente.

**Insignia: un pequeño detalle, un gran efecto**

La insignia representa un emblema de autoridad, seguridad y confianza. Su diseño se distingue por:

- **Identifica de manera oficial al profesional.**
- **Demuestra transparencia y pertenencia.**
- **Evita la desconfianza (“¿quién es esta persona en mi empresa?”).**

En resumen, sin credencial, el técnico parece un extraño. Con ella, representa la marca con legitimidad. Otro aspecto relacionado con las credenciales es que algunas empresas requieren a los proveedores de servicios que presenten su credencial al incorporarse o prestar servicio.

En la actualidad, las credenciales continúan siendo fundamentales para la seguridad tanto de los técnicos como de los clientes.

**Impacto directo en la percepción de la empresa cuando se descuida:**

- La empresa parece carecer de organización.
- La confianza del cliente se reduce.
- La competencia está ganando terreno.

**Cuando se aplica de manera adecuada:**

- El cliente percibe seriedad y profesionalismo.
- La empresa es considerada sólida y confiable.
- El técnico se considera una parte fundamental de la operación.

“

*Los clientes valoran en primer lugar la actitud y, posteriormente, el servicio. Un técnico adecuadamente presentado es el reflejo viviente de la empresa.*

”





**Board & Technology**

MANUTENÇÃO DE IMPRESSORAS

# Suas *impressoras* estão paradas por **problemas de placas?**



Oferecemos soluções eficazes para garantir que suas impressoras voltem a funcionar perfeitamente!

 (54) 99193-8843

 @Boardtechnology

Haz clic aquí

# GESTIÓN OPERATIVA TÉCNICA



Vagner Cristiano -

*“Verdades y mitos  
acerca de la gestión  
técnica y los roles de  
los participantes  
involucrados”*

La gestión técnica es esencial para la externalización de servicios de impresión y la asistencia especializada. No obstante, incluso en la actualidad, muchos gerentes y técnicos confunden las funciones reales, se dejan llevar por mitos y cometen errores costosos que conducen a reprocesos, desperdicios y clientes insatisfechos.

Este artículo distinguirá la verdad del mito y expondrá el papel de cada individuo implicado en la operación técnica.

### **MITO - La gestión técnica se reduce a "asignar técnicos en el terreno".**

La gestión técnica no se restringe a la logística de viajes. Se trata de una planificación estratégica que abarca:

- Control de indicadores (TMA, TMR, retrabajo, satisfacción).
- Distribución eficiente del equipo.
- Priorización de llamadas en función del impacto en el cliente.
- Monitoreo continuo de la calidad del servicio.

Sin esta perspectiva, la operación se reduce a ser meramente una actividad de "apagar incendios".

### **VERDAD - La gestión técnica produce resultados financieros.**

Cuando se lleva a cabo de manera efectiva, la gestión operativa disminuye costos, incrementa la productividad y promueve la lealtad del cliente.

Cada componente utilizado de manera adecuada, cada movimiento optimizado y cada diagnóstico certero se transforman en beneficios tangibles para la empresa.

### **MITO - El técnico únicamente necesita reparar el equipo.**

El técnico no es únicamente un ejecutor. Es un componente estratégico de la operación.

- Debes registrar información precisa en el sistema operativo.
- Es necesario seguir procesos definidos.
- Es el encargado de representar a la empresa ante el cliente.

Un técnico que comprende su función trasciende el mantenimiento: fomenta la confianza y refuerza la imagen de la empresa.

*“La gestión técnica no representa un gasto. Es una inversión que se traduce en eficiencia y márgenes de beneficio”*

### **VERDAD - Todos los participantes tienen un papel definido.**

Una gestión técnica sobresaliente se logra cuando cada participante comprende su responsabilidad:

- **Gerente técnico:** establece procesos, supervisa indicadores, toma decisiones estratégicas.
- **Supervisor/Coordinador:** organiza al equipo, distribuye las llamadas y garantiza la ejecución conforme a los estándares.
- **Técnico:** implementa procesos, registra adecuadamente los datos y mantiene una relación directa con el cliente.
- **Empresa:** Ofrece herramientas, formación y asistencia para que el equipo técnico pueda rendir de manera efectiva.

### **MITO - La gestión técnica limita la agilidad**

- Muchos consideran que los procesos, registros e indicadores son lentos.
- En realidad, son ellos quienes ofrecen una velocidad sostenible, evitando retrabajos e improvisaciones.
- La gestión técnica no consume tiempo: lo ahorra.



Sistemas de Impressão



“ EMPREENDER EM NOSSO RAMO É A CAPACIDADE DE VER SOLUÇÕES ONDE OUTROS VEEM PROBLEMAS, ESTÁ INCLUSIVE, EM NOSSO NOME”



**Rodrigo Gonçalves**  
Consultor técnico/comercial



RICOH



At your side.  
brother

SAMSUNG

tsshara

xerox



Clique aqui



Central de atendimento

35 9 9151-5645



Clique aqui



SIGA-NOS

@solutionsprinter

Clique aqui



**VERDAD - La cultura de gestión técnica se basa en la mejora continua.**

La auténtica gestión técnica no es estática.

- Aprende de los fallos.
- Ajusta los procesos.
- Mejora los indicadores de mes a mes.
- Valora la opinión de los técnicos y clientes.

En última instancia, es la *cultura de la mejora continua* la que distingue a las empresas ordinarias de las empresas de referencia.

La gestión técnica operativa *no es un mito ni una mera retórica*. Es una práctica comprobada que convierte equipos en grupos de alto rendimiento y a empresas en líderes del mercado.

- La gestión no es burocracia: es sensibilización y resultados.
- Un técnico no es un mero ejecutor: es un estratega.
- Una empresa no es un mero espectador: establece las condiciones para la excelencia.

*“Sin gestión, el área técnica se limita a apagar incendios. Con gestión, el área técnica alcanza resultados”*



**MITO - La gestión técnica se reduce a "asignar técnicos en el terreno".**

La gestión técnica no se restringe a la logística de viajes. Se trata de una planificación estratégica que abarca:

- Control de indicadores (TMA, TMR, retrabajo, satisfacción).
- Distribución eficiente del equipo.
- Priorización de llamadas en función del impacto en el cliente.
- Monitoreo continuo de la calidad del servicio.

Sin esta perspectiva, la operación se reduce a ser meramente una actividad de "apagar incendios".

**VERDAD - La gestión técnica produce resultados financieros.**

Cuando se lleva a cabo de manera efectiva, la gestión operativa disminuye costos, incrementa la productividad y promueve la lealtad del cliente.

Cada componente utilizado de manera adecuada, cada movimiento optimizado y cada diagnóstico certero se transforman en beneficios tangibles para la empresa.

**MITO - El técnico únicamente necesita reparar el equipo.**

El técnico no es únicamente un ejecutor. Es un componente estratégico de la operación.

- Debes registrar información precisa en el sistema operativo.
- Es necesario seguir procesos definidos.
- Es el encargado de representar a la empresa ante el cliente.

Un técnico que comprende su función trasciende el mantenimiento: fomenta la confianza y refuerza la imagen de la empresa.

*“La gestión técnica no representa un gasto. Es una inversión que se traduce en eficiencia y márgenes de beneficio”*

**VERDAD - Todos los participantes tienen un papel definido.**

Una gestión técnica sobresaliente se logra cuando cada participante comprende su responsabilidad:

- Gerente técnico: establece procesos, supervisa indicadores, toma decisiones estratégicas.
- Supervisor/Coordinador: organiza al equipo, distribuye las llamadas y garantiza la ejecución conforme a los estándares.
- Técnico: implementa procesos, registra adecuadamente los datos y mantiene una relación directa con el cliente.
- Empresa: Ofrece herramientas, formación y asistencia para que el equipo técnico pueda rendir de manera efectiva.

**• MITO - La gestión técnica limita la agilidad**

- Muchos consideran que los procesos, registros e indicadores son lentos.
- En realidad, son ellos quienes ofrecen una velocidad sostenible, evitando retrabajos e improvisaciones.
- La gestión técnica no consume tiempo: lo ahorra.



## QUEM SOMOS

Uma história de sucesso.

Somos a **TC Copy**, uma empresa especializada em impressoras e copiadoras de alta qualidade. Locamos e vendemos equipamentos para diversos seguimentos na área de impressão. No mercado desde 2009 a **TC Copy** é uma das assistências técnicas mais tradicionais da cidade de Fortaleza. Estamos localizados na Avenida L, no bairro José Walter, de onde enviamos nossos produtos para atender aos clientes em todas as cidades do estado. Nosso atendimento é diferenciado. Utilizamos as melhores matérias-primas em peças e suprimentos de qualidade.

## SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

Suporte total ao cliente.

Nossa equipe é especializada nas marcas RICOH, MINOLTA, XEROX, entre outras. Nosso objetivo é oferecer aos nossos clientes redução do alto custo com serviços de cópia e impressão, sem perder a qualidade, com a agilidade e a tecnologia atualizada da qual dispomos em nossas copiadoras e impressoras.

## POR QUE COMPRAR NA TC?

Veja no checklist abaixo alguns dos motivos para comprar o seu equipamento na **TC Copy**.

- ✓ **17 anos de experiência no mercado!**  
17 anos de compromisso em atender bem.
- ✓ **Equipamentos revisados de verdade!**  
Sempre usamos peças novas de primeira linha.
- ✓ **Melhor pós venda de Fortaleza!**  
A **TC Copy** nunca te deixa na mão, comprove você mesmo.
- ✓ **Equipamentos a pronta entrega!**  
Estoque próprio em Fortaleza com entrega para todo o Brasil.

✉ [comercial@tccopy.com.br](mailto:comercial@tccopy.com.br)  
📍 Avenida L, 250 A - José Walter - Fortaleza - CE

Veja modelos em:  
[tccopy.com.br](http://tccopy.com.br)

📷 @tc\_copy 📺 TC Copy



📞 85 3473-9489  
📞 85 99924-2090  
📞 85 3473-9489



17 anos  
de bom  
atendimento

# 87 años - El hombre con un propósito

*La necesidad de una fotocopiadora rápida y de alta calidad que pudiera utilizarse en la oficina me parecía tan evidente, tan apremiante, tan anhelada si se pudiera lograr. Así que comencé a reflexionar sobre cómo fabricarla.*

- Chester Floyd Carlson

Incluso aquellos que nunca han presenciado un partido de baloncesto conocen la figura de Michael Jordan; la mayoría de los estadounidenses y del mundo entero han utilizado el invento de Carlson, pero muy pocos saben quién es. Como físico, desarrolló la teoría y la ciencia del proceso moderno de copia de documentos en 1937 y lo presentó a más de 20 grandes corporaciones, entre ellas IBM, General Electric, Eastman Kodak y RCA. Todas ellas, según Carlson, manifestaron un "desinterés entusiasta" en lo que la revista Fortune describiría posteriormente como...



como "el producto más exitoso jamás comercializado en Estados Unidos". En 2004, se estimaba que se copiaban 3 billones de páginas a nivel mundial, aproximadamente 500 por cada persona en el planeta. Carlson cambió de empleo con frecuencia, pero a finales de la década de 1920, se estableció en el departamento de patentes de Bell Labs, colaborando con su abogado de patentes. La necesidad de un método rápido y eficiente para realizar copias era evidente. Las secretarías utilizaban papel carbón o mimeógrafos, y muchas copiaban a mano. En ambos casos, era necesario reescribir el original antes de poder hacer copias. ¿No sería maravilloso poder simplemente introducir el original en una máquina y que esta generara copias?

Sin mencionar que Carlson estaba padeciendo de una artritis debilitante, requería una solución para aliviar el dolor.

Pensando en un invento que mejorara el proceso de copia, surgido de su propio sufrimiento físico, Carlson estaba decidido a encontrar una forma de copiar imágenes de manera eficiente. Se dio cuenta de que, dado que ninguna tecnología existente en ese momento sería adecuada, comenzó a investigar una ciencia hasta entonces desconocida y se encontró con un artículo inédito de un físico húngaro sobre un fenómeno denominado fotoconductividad. Este artículo explica que ciertas sustancias, como el azufre, conducen la luz cuando el fotoconductor recibe una carga en el área donde la luz incide y no presenta carga donde no la recibe. Los primeros experimentos de Carlson, realizados en la cocina de su apartamento, eran ahumados, malolientes y, en ocasiones, explosivos. En uno de ellos, fundió azufre cristalino puro (un fotoconductor) en una placa de zinc, moviéndola suavemente sobre la llama de la estufa de su cocina. Esto resultó en un incendio considerable.

Azufre, impregnando el edificio con un olor a huevos en descomposición (dióxido de azufre). Este no fue el único incendio en la cocina. Para el otoño de 1938, la esposa de Carlson lo persuadió de que sus experimentos debían llevarse a cabo en otro lugar. Alquiló una habitación en el segundo piso de una casa perteneciente a su suegra en el n.º 32-05 de la calle 37 en Astoria, Queens. Contrató a un asistente, Otto Kornei, un físico austriaco sin empleo.

Carlson era consciente de que varias grandes corporaciones estaban investigando métodos para copiar papel. Haloid Company (Xerox) poseía la fotocopiadora, cuya licencia fue otorgada a Eastman Kodak, el gigante de la fotografía. Sin embargo, estas empresas se centraban en técnicas fotográficas, y sus soluciones requerían productos químicos y papeles especiales. La fotocopiadora, por ejemplo, era esencialmente una fotografía del documento que se estaba reproduciendo. Carlson finalmente solicitó y recibió la patente estadounidense 2.297.691 el 6 de octubre de 1942. La técnica fue denominada originalmente electrofotografía. Posteriormente, se renombró xerografía (de las raíces griegas ξηρός xeros, "seco", y -γραφία -graphia, "escritura") para subrayar que, a diferencia de las técnicas de reproducción en uso en ese momento, como la cianotipia, este proceso no requería productos químicos líquidos. El 22 de octubre de 1938 se registró la primera copia histórica.



32-05 37th Street en Astoria, Queens, sitio de la primera copia xerográfica.

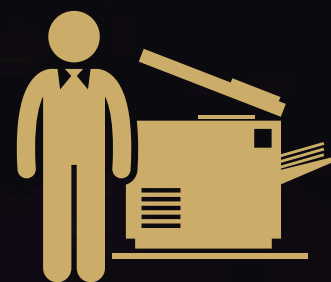
<http://>

[www.printconsulting.com.br](http://www.printconsulting.com.br)



**PRINT CONSULTING**  
CONSULTORIA PREMIUM  
Excelência Técnica & Operacional

Treinamento técnico  
**ALTA PERFORMANCE**



**TECNICO**  
DE ELITE  
**MENTORIA**

[contato@printconsulting.com.br](mailto:contato@printconsulting.com.br)



Aprovechó su formación en educación física para reflexionar sobre la ciencia que, posteriormente, establecería las bases del proceso Xerox. A partir de esta reflexión, desarrolló un método de copia muy primitivo. Después de solicitar su primera patente en 1937 para el complejo proceso que se convertiría en la base de la reproducción de documentos, dedicó seis años a buscar empresas que lo apoyaran en su desarrollo. El Battelle Memorial Institute, un instituto de investigación privado sin fines de lucro, finalmente accedió en 1944 a colaborar con Carlson e invertir la considerable suma de 3000 dólares en investigación adicional.

El proceso original de Carlson era intrincado y requería numerosos pasos de procesamiento manual con placas planas. Se necesitaron casi 18 años para desarrollar un proceso completamente automatizado, siendo el avance clave la utilización de un tambor cilíndrico recubierto de selenio en lugar de una placa plana. Carlson firmó un acuerdo de investigación con el Battelle Memorial Institute en 1944, cuando él y Kornei fabricaron la primera fotocopiadora funcional. Vendió los derechos a Haloid Company en 1947.

Haloid lanzó la primera fotocopiadora xerográfica comercial, el Xerox Modelo A, en 1949. El año anterior, la empresa había anunciado el perfeccionamiento de la xerografía en colaboración con Battelle. Su dispositivo era comúnmente conocido como Ox Box. En 1950, se introdujo una versión mejorada, la Cámara n.º 1. Haloid cambió su nombre a Haloid Xerox en 1958, y en 1959 se presentó la 914, que se convirtió en un éxito rotundo.

La 914 fue reconocida como un avance significativo debido a su asequibilidad y facilidad de uso. Dominó oficinas en todo el mundo, transformando a Xerox en una empresa relevante y lucrativa que había estado al borde de la quiebra durante décadas.

La 914 recibió su denominación debido a su capacidad para reproducir originales de hasta 9 pulgadas por 14 pulgadas (229 mm × 356 mm) y su habilidad para generar 100,000 copias mensuales (siete copias por minuto). Aunque la 914 era sumamente útil, no estaba exenta de inconvenientes. En primer lugar, la máquina presentaba una complejidad mecánica considerable. Requería un amplio equipo de soporte técnico debido a su frecuente mal funcionamiento. Por lo tanto, resultaba poco práctica para oficinas pequeñas, incluidas las de escuelas, iglesias, entre otras. Como nuevo docente en 1973, utilicé máquinas mimeográficas para la producción de grandes volúmenes de copias y continué empleándolas (así como fotocopias de química húmeda) hasta finales de la década de 1970. El 22 de octubre de 2025 conmemoramos el 87 aniversario de la primera copia realizada mediante el proceso xerográfico, y todos los profesionales de este amplio ámbito debemos estar, sin lugar a dudas, orgullosos de este notable logro.

¿Cómo se experimenta ser parte de esta extraordinaria historia?

Es fundamental conocer nuestra historia para comprender la relevancia de nuestro trabajo y su impacto en las generaciones futuras.





# Competencias comunicativas

Cómo la manera en que te expresas y registras información influye en la percepción del cliente y previene pérdidas.

- Vagner Cristiano

## Lo que el cliente realmente percibe

En el ámbito técnico, existe un dicho: «Los clientes no comprenden de reparaciones, pero sí de servicio». La mayoría de los clientes no son capaces de identificar una pieza de fusión, un cilindro o una fuente de alto voltaje. No obstante, todos perciben cuando un técnico es amable, explica las cosas con claridad y genera confianza. Y ahí es precisamente **donde radica el peligro**: a menudo, el diagnóstico es acertado, la reparación es impecable, pero una deficiente comunicación lo arruina todo.

*“La comunicación no es un aspecto menor. Es un componente esencial de la experiencia del cliente y del valor que la empresa percibe”*

## El registro adecuado en el SO, símbolo de transparencia.

La orden de servicio (OS) trasciende su función como un simple documento. Constituye el registro oficial del servicio y, en numerosas ocasiones, el único testimonio escrito del servicio llevado a cabo.

### ¿Por qué es tan relevante?

- *Claridad*: una narrativa bien elaborada contribuye al diagnóstico futuro.
- *Transparencia*: el cliente se siente confiado al observar descripciones objetivas.
- *Gestión*: la calidad del sistema operativo influye en los informes de la empresa.



# Préstimo

*copiadora*

Se Você Procura :

Manutenção

Suprimentos

Venda e Locação



30  
ANOS

Prestando serviços  
de qualidade



Prestimo Copiadora



@prestimo copiadora



11 3685 - 4987



11 99023 - 7786



EPSON



LEXMARK

RICOH

Canon

KONICA MINOLTA

Si bien es fundamental completar adecuadamente el SO, se presenta un error frecuente al **escribir únicamente "limpieza general" o "ajuste"**.

Una práctica recomendada es **especificar la acción**, por ejemplo: *"Se llevó a cabo un ajuste en el sistema de transporte de papel, la lubricación del conjunto de rodillos y pruebas de impresión con 50 páginas sin fallos"*.

### **Comunicación verbal: el vínculo entre el técnico y el cliente**

La manera en que se comunica el técnico determina la percepción del cliente.

#### **A continuación, se exponen algunos elementos fundamentales:**

- **Empatía:** escuchar antes de hablar y reconocer la frustración del cliente.
- **Claridad:** exponer el problema de manera sencilla, evitando el uso de términos técnicos incomprensibles.
- **Seguridad:** generar confianza, incluso frente a un problema complejo.

#### **Considere este ejemplo práctico:**

En lugar de decir: *"El fusor está dañado, procederé a reemplazarlo"*.

Diga: *"El componente calefactor que adhiere el tóner al papel está deteriorado. Esto está provocando los errores de impresión que ha observado. Lo reemplazaré para que las impresiones futuras sean impecables"*.

### **Postura y comportamiento: comunicación no verbal**

La postura constituye la primera capa de la comunicación.

*"Antes de que escuches tu explicación, el cliente ya está leyendo tu postura"*

El cuerpo se expresa y el cliente interpreta. Es importante entender que antes de verbalizar, ya te comunicas a través de tu postura —es decir, mediante tu comportamiento, tu lenguaje corporal y tus gestos—, lo que se conoce como comunicación no verbal.

Examinemos algunas características de la comunicación no verbal:

- **El contacto visual** transmite confianza.
- **Postura erguida:** refleja confianza.
- **Evitar distracciones:** el teléfono móvil únicamente en caso de necesidad técnica.
- **Tono de voz adecuado:** ni arrogante ni inseguro.

Recuerde que su postura (*comunicación no verbal*) constituye la primera forma de comunicación con el cliente.

Ahora examinemos dos casos reales de técnicos (*los nombres han sido modificados para salvaguardar la identidad de los profesionales involucrados en cada situación*).

#### **Caso 1 - Error de comunicación**

El técnico João diagnosticó adecuadamente la necesidad de reemplazar la placa. No lo explicó con claridad, simplemente afirmó: "la placa se quemó". El cliente lo interpretó como un mal uso y puso en duda la garantía.

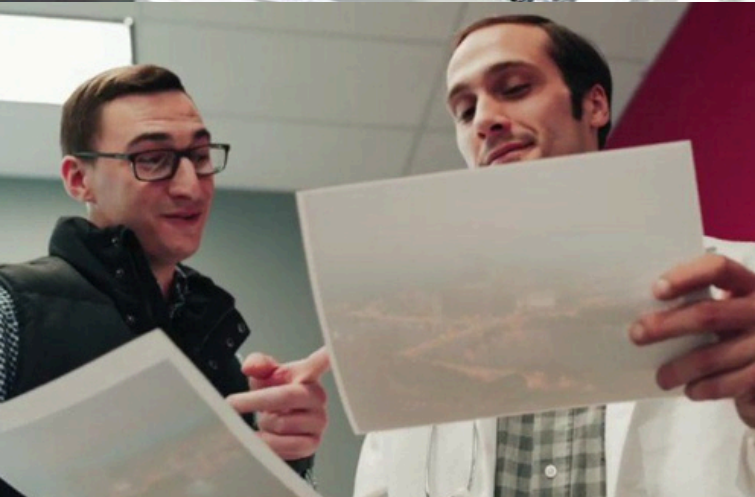
**Resultado:** deterioro, revisiones administrativas y reclamaciones.

### Caso 2 - Comunicación eficaz

El entrenador Alberto, frente al mismo problema, expuso:

*“Esta placa actúa como el cerebro de la impresora. Con el tiempo, ciertos componentes internos se desgastan de manera natural. Su reemplazo restaurará la fiabilidad del equipo.”*

**Resultado:** cliente satisfecho, reparación autorizada e imagen corporativa reforzada.

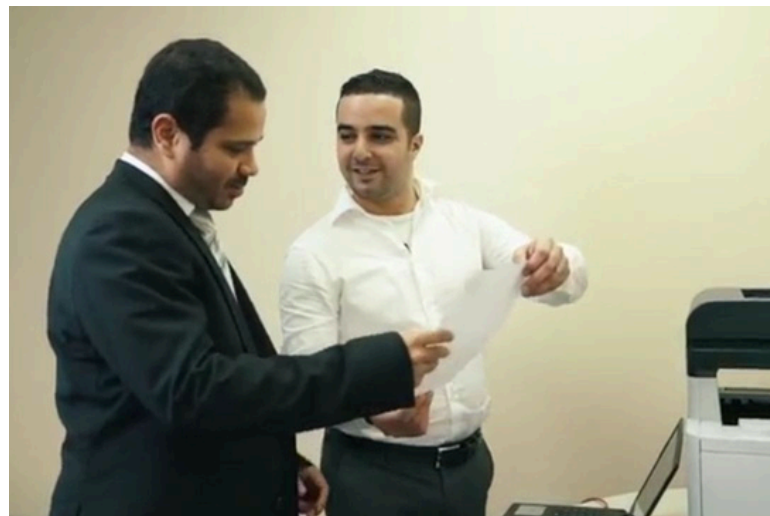


*“Los guiones no te limitan. Aseguran la dirección y los estándares de calidad”*

### Herramientas útiles para técnicos

- **Lista de verificación del sistema operativo:** registre siempre el problema reportado, el diagnóstico efectuado, las acciones tomadas y el resultado final.
- **Guion de aproximación inicial:** “Buenos días, soy [NOMBRE], representante del servicio de atención al cliente de [EMPRESA]. Estoy aquí para examinar el incidente que usted reportó.”
- **Guion de cierre:** «El equipo ha sido evaluado y opera dentro de los estándares establecidos. Si nota alguna discrepancia, por favor, contáctenos a través de este número».

Este guion actúa como un modelo de presentación para aquellos que realizan su primera visita o que se encuentran con un cliente que utiliza servicios subcontratados a una empresa externa. Es fundamental que el técnico entienda el perfil de cada cliente y se ajuste a sus requerimientos.





**Técnico**  
**Alta Performance**



# Domínio Técnico

Saiba como aprofundar o conhecimento técnico e dominar as ferramentas necessárias para atender às demandas de um mercado em constante evolução e se destacar no setor

VAGNER MACIEL

## Nuevo eBook Técnico de Alto Rendimiento – Volumen 2 - Maestría Técnica

¡Obtén el tuyo ahora!

**haga clic aquí**





O Sofrimento É Opcional.

*Soluções Inteligentes*



Equipamentos, unidades e peças  
de várias marcas



APONTE A CÂMERA DO SEU CELULAR, PARA O QR-CODE, ACESSE



Clique no QR-code  
ou no ícone

# OFERTA EXCEPCIONAL



## Combo técnico de alto rendimiento – Volumen 1 y Volumen 2

Ahora puedes adquirir los dos volúmenes que están revolucionando la carrera de los técnicos en todo Brasil:

- Volumen 1 – Diagnóstico exacto
- Volumen 2 – Dominio técnico

*Y lo más destacado: al realizarlo en conjunto, obtienes un precio especial y aceleras tu desarrollo profesional con contenidos integrales.*

¡No dejes pasar esta oportunidad exclusiva!

**haga clic aquí**





**ENCONTRAR  
LAS MEJORES**

**INFORMACIONES**

Print+<sup>®</sup>

REVISTA