

**Instituto Nacional de Educación Diversificada**

**INED Santa Cruz Naranjo**

**Cátedra:** Reparación

**Catedrático:** Gustavo Blanco

**Nombres y ID:**

1310 Yenifer Alejandra Pichillá Peláez

1720 Adriana Isabela Hernández Pichillá

1740 Sicely Jeaneth Esquivel Tunchez

1711 Evelyn Magaly Osorio Mejía

1723 Ana Lucía Paniagua Monroy

**Grado y Carrera:** Bachillerato en Ciencias y Letras con Orientación en Computación

**Fecha: 07/07/25**

**1. Solución de problemas de software**

Los problemas de software son fallos o errores que impiden el buen funcionamiento de un programa o del sistema operativo. Entre los más comunes están:

• - Problemas de inicio de sesión.

- Errores de arranque del sistema.

- Fallos al abrir programas.

- Pantalla azul (en Windows).

- Aplicaciones que se cierran solas.

Herramientas de solución:

• - Administrador de tareas.

- Restaurar sistema.

- Modo seguro.

- CMD o terminal.

- Programas antivirus o antimalware.

Conocimientos básicos de programación útiles:

• - Interpretar mensajes de error.

- Leer registros del sistema.

- Conocer lenguajes como Python, Java o JavaScript.

Pasos generales a seguir:

1. Identificar el error.

2. Buscar la causa.

3. Aplicar soluciones.

4. Verificar si el problema fue resuelto.

5. Documentar el proceso.

**2. Seguridad informática**

La seguridad informática protege los sistemas y datos frente a accesos no autorizados o ciberataques.

Amenazas más comunes:

• - Ransomware.

- Malware.

- Phishing.

Medidas de protección:

• - Instalar un buen antivirus actualizado.

- Usar contraseñas seguras.

- Activar autenticación en dos pasos (2FA).

- No abrir correos sospechosos.

- Mantener el sistema actualizado.

Medidas que se pueden anotar en el cuaderno:

1. Usar antivirus como Avast o Kaspersky.

2. Cambiar contraseñas regularmente.

3. No compartir datos personales en redes públicas.

4. Realizar copias de seguridad frecuentemente.

**3. Servicio al cliente**

Tener un buen servicio al cliente es clave para cualquier empresa.

Habilidades importantes:

• - Escucha activa.

- Empatía.

- Comunicación clara.

- Paciencia y cortesía.

- Gestión de expectativas.

Actividades prácticas:

• - Simular llamadas con diferentes tipos de clientes.

- Hacer ejercicios de rol para resolver quejas.

- Dar retroalimentación entre compañeros.

Ejemplo de aplicación en empresas:

En oficinas de Call Center, donde los empleados responden dudas, quejas o ayudan a resolver problemas técnicos de productos o servicios.