**Instituto nacional de educación diversificado**

**INED**

**NOMBRES:**

Selvin Giovanni Paniagua Martínez “1691”

Jefferson Roberto Ortiz Yan “1651”

Bryan Arturo Guitz Jolón “1735”

Nestor Adolfo Guillen Ramírez “1686”

Sender Ariel Donis Yuman “1690”

Juan Argenis Rafael Castellanos ”1681”

**GRADO:** 5TO BACHILLERATO EN COMPUTACION

**MATERIA:** Reparación

**TEMA:** Trabajo parte 5

**FECHA: 24/06/2025**Pasos del trabajo

1. **1.SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE SOFTWARE**
2. Identificar el problema
3. Reiniciar el equipo o el software
4. Verificar conexión a internet
5. Buscar actualizaciones
6. Ejecutar como administrador
7. Reinstalar el software
8. Usar herramientas de solución de problemas
9. Revisar configuraciones
10. Consultar documentación o soporte

### ****2. SEGURIDAD INFORMATICA****

1. Detección del problema
2. Aislar el sistema afectado
3. Ejecutar herramientas de seguridad
4. Restaurar el sistema
5. Fortalecer la seguridad
6. Capacitación y prevención futura

**3.SERVICIO AL CLIENTE**

1. Saludo cordial y presentación
2. Escuchar activamente
3. Confirmar y clarificar el problema
4. Mostrar empatía y comprensión
5. Buscar solución inmediata o explicar el procedimiento
6. Confirmar satisfacción del cliente
7. Cierre posit
8. **1.SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE SOFTWARE**

**1. Problemas de inicio de sesión**

**Ejemplos:**

* Contraseña incorrecta
* Usuario deshabilitado
* Error de perfil

**Herramientas:**

* Modo seguro
* Símbolo del sistema (CMD)
* Herramientas de administración de usuarios

**Pasos a seguir:**

1. Verifica si la tecla Bloq Mayús está activada o si el teclado está en otro idioma.
2. Intenta iniciar en **Modo Seguro** (F8 o Shift + Reiniciar).
3. Usa el CMD para cambiar la contraseña (en Windows):

cmd

CopiarEditar

net user nombreusuario nuevaContraseña

1. Si el perfil está dañado, crea uno nuevo:

cmd

CopiarEditar

net user nuevo\_usuario /add

net localgroup administrators nuevo\_usuario /add

1. Reinicia e inicia sesión con el nuevo perfil.

**2. Error de software o aplicación que no abre**

**Ejemplos:**

* Aplicación se cierra sola
* Error de DLL o ejecución
* “Aplicación no compatible”

**Herramientas:**

* Verificador de archivos (sfc)
* Reinstalación del software
* Registros del sistema

**Pasos a seguir:**

1. Intenta **ejecutar como administrador**.
2. Usa CMD para verificar el sistema:

cmd

CopiarEditar

sfc /scannow

1. Verifica si faltan dependencias (.NET, Visual C++, Java).
2. Desinstala y vuelve a instalar el programa desde su fuente oficial.
3. Revisa el archivo de eventos (Visor de sucesos) para errores específicos.

**3. Sistema operativo no arranca (boot error)**

**Ejemplos:**

* Pantalla negra o azul
* "No bootable device"
* Error GRUB (Linux)

**Herramientas:**

* Disco de recuperación
* Consola de recuperación
* Live CD/USB

**Pasos a seguir:**

1. Revisa en BIOS si el disco es detectado.
2. Inicia con un **USB de instalación** (Windows/Linux).
3. Accede a la reparación de inicio:
   * En Windows:

cmd

CopiarEditar

bootrec /fixmbr

bootrec /fixboot

bootrec /rebuildbcd

* + En Linux (desde Live USB):

bash

CopiarEditar

sudo grub-install /dev/sda

sudo update-grub

1. Reinicia y prueba el arranque.

**4. Sistema lento o congelado por software malicioso**

**Ejemplos:**

* Anuncios emergentes
* Programas que se instalan solos
* Alta carga de CPU/RAM

**Herramientas:**

* Modo seguro con red
* Antivirus/antimalware
* Administrador de tareas

**Pasos a seguir:**

1. Entra en **modo seguro con red**.
2. Descarga y ejecuta **Malwarebytes** o Windows Defender.
3. Elimina procesos sospechosos con el **Administrador de tareas** (Ctrl + Shift + Esc).
4. Limpia archivos temporales con:

cmd

CopiarEditar

cleanmgr

1. Desinstala software malicioso desde el Panel de control.

**5. Conflictos o errores de configuración en scripts o apps propias**

**Ejemplos:**

* Script en Python que no se ejecuta
* Error en aplicación web local

**Herramientas:**

* Consola del lenguaje (Python, Node.js, etc.)
* Depurador o logs
* Conocimientos básicos de código

**Pasos a seguir:**

1. Lee el mensaje de error y localiza la línea problemática.
2. Revisa si hay errores de sintaxis o dependencias faltantes:

bash

CopiarEditar

pip install nombre\_paquete

1. Usa print() o console.log() para depurar paso a paso.
2. Ejecuta pruebas en entornos virtuales (ej. venv en Python).
3. Corrige errores lógicos o estructura de código.

Principio del formulario

### ****2. SEGURIDAD INFORMATICA****

1. **Ransomware**  
   Es un tipo de programa malicioso que **bloquea el acceso a los archivos** o al sistema y exige un pago para desbloquearlos.
2. **Malware**  
   Todo tipo de software malicioso, como virus, gusanos, troyanos, que puede **dañar, robar o eliminar información** sin autorización.
3. **Phishing**  
   Técnica usada para engañar a las personas mediante **correos o mensajes falsos** para que revelen información personal, como contraseñas o datos bancarios.

### ****Medidas de Seguridad para Proteger los Sistemas****

1. **Instalar y mantener actualizado un buen antivirus.**
   * Detecta y elimina virus y malware.
   * Activa el análisis automático y en tiempo real.
2. **Utilizar contraseñas seguras.**
   * Que tengan letras mayúsculas y minúsculas, números y símbolos.
   * Evitar usar nombres, fechas o palabras comunes.
   * Cambiarlas periódicamente.
3. **No abrir correos sospechosos ni hacer clic en enlaces desconocidos.**
   * Verificar el remitente antes de abrir correos.
   * No descargar archivos de fuentes no confiables.
4. **Hacer copias de seguridad (backups) de los archivos importantes.**
   * Guardarlas en un disco externo o en la nube.
   * Esto permite recuperar los datos en caso de un ataque.
5. **Mantener el sistema operativo y los programas actualizados.**
   * Las actualizaciones corrigen fallos de seguridad que los atacantes pueden aprovechar.
6. **Usar autenticación de dos factores (2FA).**
   * Añade una capa extra de seguridad al pedir un código adicional al iniciar sesión.
7. **No compartir contraseñas ni dejar sesiones abiertas.**
   * Cerrar sesión al terminar de usar servicios en línea.
   * No guardar contraseñas en computadoras públicas.

**3.SERVICIO AL CLIENTE**

### **Objetivo:** Practicar resolución de problemas, comunicación efectiva y gestión de expectativas.

**Roles:**

* Cliente
* Representante de servicio al cliente
* Observador (da retroalimentación)

### ESCENARIOS COMUNES Y CÓMO RESOLVERLOS

* **Cliente:** Llama molesto por un cargo que no reconoce en su factura.
* **Agente:** Mantiene la calma, escucha activamente, pide detalles, verifica el sistema y explica la solución.
* **Solución sugerida:**
  + Disculparse genuinamente
  + Explicar el origen del cobro
  + Ofrecer reembolso o nota de crédito si corresponde
  + Agradecer la paciencia del cliente
  + **Cliente:** No tiene acceso a internet o a un servicio que paga.
  + **Agente:** Verifica el estatus del servicio, informa sobre posibles fallas en la zona.
  + **Solución sugerida:**
  + Pedir comprensión
  + Informar el tiempo estimado de resolución
  + Ofrecer seguimiento o una compensación si aplica
* **Cliente:** Esperaba una entrega que no ha llegado.
* **Agente:** Consulta el sistema de logística y explica la causa del retraso.
* **Solución sugerida:**
  + Ofrecer una disculpa
  + Confirmar la nueva fecha de entrega
  + Verificar si el cliente desea cancelar o recibir una compensación

### COMUNICACIÓN EFECTIVA

**Frases clave a usar:**

* “Entiendo cómo se siente y lamento mucho lo sucedido…”
* “Permítame un momento para verificar la información…”
* “Estoy aquí para ayudarle y buscar una solución…”
* “Le agradezco mucho su paciencia…”

### RETROALIMENTACIÓN ENTRE COMPAÑEROS

Después de cada simulación, el observador da comentarios usando estas 3 preguntas:

1. **¿Qué hizo bien el agente?** (ej. Mantuvo la calma, explicó claramente).
2. **¿Qué podría mejorar?** (ej. Usar un tono más empático, evitar interrupciones).
3. **¿Qué aprendiste de esta simulación?** (ej. Cómo manejar objeciones, importancia del lenguaje positivo).

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |