Instituto Nacional de educación Diversificada INED Santa Cruz Naranjo

Nombre: Estefany Fabiola Donis Herrera

ID: 1694

Grado: 5to bachillerato en ciencias y letras con orientación en computación

Cátedratico: Gustavo Blanco

Materia: Reparación

1. Soluciones de reparación de software:

🔍 1. Identifica el problema

Observa el comportamiento del software.

Recoge mensajes de error, pantallazos o síntomas.

Anota cuándo y cómo ocurre el problema.

Ejemplo: “El programa se cierra al intentar guardar un archivo.”

🧪 2. Reproduce el error

Intenta repetir el problema siguiendo los mismos pasos.

Esto te ayuda a entender la causa y confirmar que no es un error aleatorio.

Ejemplo: Abrir el programa, crear archivo, guardar → se cierra.

📚 3. Consulta documentación y fuentes

Revisa manuales, foros, sitios de soporte, changelogs.

Busca si otros han tenido el mismo error.

Ejemplo: Buscar el código de error en Google o Stack Overflow.

🛠 4. Prueba soluciones básicas

Reinicia el software o el sistema.

Actualiza el programa.

Verifica la conexión a internet (si aplica).

Comprueba si hay espacio en disco o errores de permisos.

🧰 5. Aplica soluciones específicas

Según el tipo de error:

Error de instalación: Reinstala el software.

Problema de compatibilidad: Ejecuta en modo de compatibilidad o usa versiones anteriores.

Error de código (en desarrollo): Revisa logs, depura línea por línea.

Conflicto con otro programa: Desactiva o desinstala software que pueda interferir.

🧼 6. Limpieza del sistema

Borra caché o archivos temporales del software.

Restaura configuraciones por defecto si es necesario.

🧑‍💻 7. Solicita ayuda si es necesario

Contacta soporte técnico con detalles del error:

Capturas de pantalla

Pasos para replicarlo

Número de versión

Sistema operativo usado

✅ 8. Verifica que el problema esté resuelto

Usa el programa normalmente y observa si el problema reaparece.

1. Seguridad informática:

🔐 ¿Qué es la seguridad informática?

Es el conjunto de medidas y prácticas para proteger los sistemas, redes y datos de accesos no autorizados, daños o ataques.

🛑 Amenazas comunes de seguridad informática:

1. Ransomware: Es un tipo de virus que bloquea tus archivos o sistema y exige dinero para recuperarlos.
2. Malware: Todo tipo de software malicioso que daña, roba o espía información de un dispositivo.
3. Phishing: Estafas en las que te engañan para que des tus datos personales o bancarios, usualmente por correo o enlaces falsos.

✅ Medidas de seguridad para protegerte:

Instalar un antivirus actualizado.

Usar contraseñas seguras (mezcla de letras, números y símbolos).

No abrir correos sospechosos o enlaces desconocidos.

Hacer copias de seguridad (backups) regularmente.

Mantener el sistema y los programas siempre actualizados.

Usar doble verificación (autenticación en dos pasos) si está disponible.

✍️ Ejemplo de respuesta para colocar en el cuaderno o documento:

Medidas de seguridad informática que tomaría:

1. Instalar un antivirus confiable y mantenerlo actualizado.
2. Usar contraseñas fuertes y cambiarlas cada cierto tiempo.
3. No abrir correos ni enlaces de remitentes desconocidos para evitar phishing.
4. Hacer copias de seguridad de mis archivos importantes.
5. Actualizar regularmente mi sistema operativo y programas.
6. Activar la verificación en dos pasos

3.servicio del cliente:

✅ 1. Habilidades clave de servicio al cliente

Estas son las habilidades más importantes que debes practicar y fortalecer:

Empatía: Comprender los sentimientos del cliente. Usa frases como "entiendo cómo se siente".

Paciencia: Especialmente con clientes molestos o confundidos.

Escucha activa: No interrumpas. Repite parte de lo que dijo el cliente para confirmar que entendiste.

Claridad al hablar: Explica de forma sencilla, sin usar jerga técnica.

Cortesía constante: Mantén siempre un tono amable y profesional.

🔧 2. Resolución efectiva de problemas

Pasos prácticos para resolver conflictos o quejas de clientes:

1. Escucha con atención – Deja que el cliente se exprese completamente.

2. Identifica el problema real – Pregunta con calma: "¿Podría decirme exactamente qué ocurrió?"

3. Confirma comprensión – Resume el problema con tus propias palabras para verificar que entendiste.

4. Busca solución inmediata – Si está en tus manos, resuelve en el momento.

5. Escala si es necesario – Si no puedes resolverlo, dirígelo al área adecuada.

6. Haz seguimiento – Si prometes una solución, cúmplela o informa al cliente del progreso.

💬 3. Comunicación efectiva con clientes

Consejos clave para una buena comunicación en call centers:

Usa el nombre del cliente si lo tienes.

Mantén una voz calmada y segura.

Evita frases negativas como "no se puede". Usa alternativas como:

👉 "Lo que puedo hacer por usted es..."

Haz pausas si es necesario para que el cliente no se sienta interrumpido.

Agradece al cliente por su paciencia o comprensión.

🏢 4. Gestión de conflictos en empresas grandes

En empresas como call centers, se aplican estrategias organizadas:

Capacitación continua: Entrenar al personal en atención al cliente, control emocional y gestión de estrés.

Protocolos claros: Cada tipo de problema debe tener un procedimiento.

Supervisores de apoyo: Siempre debe haber alguien para asistir en llamadas difíciles.

Uso de CRM (Customer Relationship Management): Registra cada caso y haz seguimiento.

Trabajo en equipo: Compartir experiencias entre compañeros ayuda a manejar mejor los conflictos futuros.

🎯 Ejemplo práctico (resumen rápido)

Cliente molesto porque su pedido llegó tarde:

1. Escucha sin interrumpir.

2. Dile: "Lamento mucho la situación, entiendo su molestia."

3. Pregunta: "¿Me puede confirmar el número de pedido para revisarlo?"

4. Ofrece solución: "Vamos a reembolsar el envío y asegurarnos que su próximo pedido llegue a tiempo."

5. Agradece: "Gracias por su comprensión. Estamos para ayudarle siempre."