**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”

Erlin Marelis Molina Puaque “1709”

**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).

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