

Resolver problemas de red en una máquina virtual Windows

- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Desktop for Mac Business Edition
- Parallels Desktop for Mac Pro Edition
- Parallels Desktop for Mac App Store Edition

Síntomas

- Windows no tiene conexión a internet, pero se puede acceder a internet desde el Mac.
- La conexión a internet es lenta o inestable.
- Problemas con el software que depende de la red aunque internet funciona bien en Windows.
- No se puede acceder a otros ordenadores de la red doméstica.

Causa

- Configuración de red incorrecta en Windows.
- Hay aplicaciones externas o software antivirus bloqueando la conexión de red.
- La máquina virtual no está configurada correctamente.
- Entorno de Windows corrupto.

Resolución

1. Asegúrese de que el Mac está conectado a internet, ya que Windows no podrá acceder a internet si el Mac no tiene conexión o si no puede acceder a internet.
2. Antes de continuar, cree una instantánea (**Acciones > Realizar instantánea**) para revertir los cambios y volver a un punto anterior a la resolución de problemas.
3. Reinstale Parallels Tools.
4. Realice un arranque limpio en Windows deshabilitando los servicios de las aplicaciones externas, como un software antivirus externo, que pueda afectar negativamente a la instalación del controlador de red.
NOTA: En el paso 3, mantenga **habilitados** los dos servicios de Parallels Tools.

Si esto resultó útil y restauró la conexión a internet, vuelva a habilitar todos los servicios de uno en uno para identificar la aplicación externa problemática.

5. Vaya a la configuración de la máquina virtual; la opción **Hardware > Red > Origen > Red compartida (recomendada)** debería estar establecida de forma predeterminada.
Si ya tiene una **Red compartida** establecida, pero sigue experimentando problemas de red en Windows, cámbiela a **Red en modo bridge: Adaptador predeterminado** y verifique si internet funciona en alguno de estos modos.

Si se puede acceder a internet en uno de los modos (Red compartida o Red en modo bridge), pero el hecho de tener un tipo de conexión diferente no se ajusta a sus necesidades, continúe con la resolución de problemas.

6. En Windows, abra **Símbolo del sistema** haciendo clic en el menú **Inicio** y escribiendo **cmd** y, a

continuación, pulse **Intro**.

Intente hacer ping en cualquier servidor de Parallels introduciendo el siguiente comando:

```
ping parallels.com
```

Un resultado normal tiene más o menos el siguiente aspecto:

```
Respuesta desde 64.131.89.6: bytes=32 tiempo=188ms TTL=54
```

```
Respuesta desde 64.131.89.6: bytes=32 tiempo=187ms TTL=54
```

Si recibe la siguiente respuesta:

```
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
```

```
Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
```

Restablezca el protocolo TCP/IP de Windows usando los siguientes comandos:

```
netsh winsock reset  
netsh int ip reset reset.log
```

A continuación, cierre la ventana de **Símbolo del sistema** y reinicie Windows.

Si internet no funciona después de reiniciar Windows, vuelva a abrir **Símbolo del sistema**, libere y renueve la dirección IP introduciendo los siguientes comandos:

```
ipconfig /release  
ipconfig /renew
```

7. Si los pasos anteriores no resultan útiles, abra **Administrador de dispositivos** en Windows (haga clic con el botón derecho en el menú **Inicio** y seleccione **Administrador de dispositivos**). En **Administrador de dispositivos**, vaya a la pestaña **Adaptadores de red** y expándala. Compruebe el nombre del adaptador de red. Debería ser idéntico al nombre que aparece en la configuración de la máquina virtual ([configuración de la máquina virtual](#) > **Hardware** > **Red** > **Tipo**).

Si, de lo contrario, se llama algo parecido a *Parallels Ethernet Adapter #...*, significa que el controlador no se instaló correctamente y es necesario actualizarlo.

Para ello, haga clic con el botón derecho en el adaptador > haga clic en **Actualizar controlador** > **Buscar automáticamente software de controlador actualizado**. Windows intentará actualizar el controlador.

8. Si ninguno de los pasos anteriores resultó útil, [analice el sistema](#) en busca de infracciones de integridad.
9. En cuanto se solucione el problema, [elimine la instantánea tomada en el paso 2](#) yendo a **Acciones** > **Administrar instantáneas** > elija la instantánea > y pulse **Eliminar** > **Sí**.

Información adicional

Si tiene la edición **Parallels Desktop para Mac Pro o Business**, puede restablecer la configuración de red preestablecida para toda la aplicación Parallels Desktop en > **Preferencias** > **Red** > **Restaurar valores predeterminados**.
