

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**



**ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE SECRETARIA EJECUTIVA  
EN SISTEMA DE INFORMACIÓN**

**TEMA  
ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE MANUALES  
ADMINISTRATIVOS PARA JUAN MARCET CÍA. LTDA.  
SUCURSAL LA LIBERTAD UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB.**

**MANUALES DE:  
ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS, Y USUARIO**

**AUTORAS  
DIANA MARÍA TIGRERO GONZÁLEZ  
JOHANNA JAZMÍN RUIDÍAZ SUÁREZ**

**DIRECTORA  
MS. MARÍA DE LA A GAMBOA**

**AÑO  
2009**

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



EDCOM  
ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA:  
ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE MANUALES  
ADMINISTRATIVOS PARA JUAN MARCET CIA. LTDA.  
SUCURSAL LA LIBERTAD UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB

MANUALES DE:  
ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y USUARIO

AUTORAS:  
DIANA MARÍA TIGRERO GONZÁLEZ  
JOHANNA JAZMÍN RUIDÍAZ SUÁREZ

DIRECTORA:  
MÁSTER. MARÍA LUCILA DE LA A GAMBOA

AÑO  
2009

## **AGRADECIMIENTO**

Agradesco a Dios, por darme la sabiduría y el temple para concluir este trabajo. A mis padres, que significan un ejemplo de superación, estabilidad familiar y la perfecta entrega de amor.

Mi sincero agradecimiento y admiración para mis maestros, quienes con nobleza y entusiasmo depositaron en mi sus vastos conocimientos.

Gracias a mis compañeras, por compartir alegrías, triunfos, sinceridad y lealtad en el transcurso de toda la carrera.

Diana María Tigreiro González



## **AGRADECIMIENTO**

Agradesco a Dios, por darme el conocimiento para concluir este trabajo, a nuestros maestros por su alegría y transparencia nos entregaron sus sabias enseñanzas

A mis padres, por ser ejemplo de lucha, sacrificio, y amor hacia los suyos, quienes nos inculcaron los más grandes valores a lo largo de nuestra existencia, e inyectaron esas ganas de luchar por nuestras aspiraciones e ideales y nos enseñaron a no descansar hasta convertirlas en realidad.

Johanna Jazmín Ruidíaz Suárez



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS



## **DEDICATORIA**

Mi tesis la Dedico con todo mi amor a ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una Familia Maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mis Padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento motivandome para poder concluir mis estudios.

A mi hija que con su amor y comprensión me dio la fortaleza para concluir este trabajo.

A mis maestros que me impartieron sus vastos conocimientos con paciencia para ser una buena profesional.

Diana María Tigreiro González



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

## **DEDICATORIA**

Primeramente dedico mi tesis a Dios por haber estado conmigo en todo momento, por darme la confianza a seguir adelante.

A mis padres, que con amor y sacrificio supieron motivarme moral y materialmente para culminar mis estudios y obtener un título y así asegurarnos una vida digna y clara para un futuro.

A mis maestros, quienes con paciencia y amor nos brindaron sus enseñanzas para ser profesional y depender de nosotros mismos.

A mi familia y amigos que han confiado en mi.

Johanna Jazmín Ruidíaz Suárez

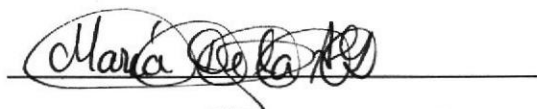
## DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este trabajo final de Graduación me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politecnica del Litoral". (Reglamento de Graduación de Pregrado de la ESPOL).



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

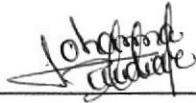
## FIRMA DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN



Máster. María Lucila De La A Gamboa



## FIRMA DE LAS AUTORAS



---

Johanna Jazmín Ruidíaz Suárez



---

Diana María Tigreiro González



UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

# ÍNDICE GENERAL

CAPITULO 1 LA ORGANIZACIÓN DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	1
1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	1
1.2 ¿QUIÉNES SOMOS?.....	1
1.3 HISTORIA DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	2
1.4 VISIÓN DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	3
1.5 MISIÓN DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	3
1.6 FILOSOFÍA Y VALORES DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	4
1.7 POLÍTICAS GENERALES DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	4
1.8 SERVICIOS/PRODUCTOS DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	5
1.9 CONSTITUCIÓN LEGAL.....	5
1.10 DIRECTORIO TELEFÓNICO DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	6
1.11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	6
1.11.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	8
1.12. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	9
CAPITULO 2 PROCEDIMIENTOS DE JUAN MARCET CIA LTDA. SUCURSAL LA LIBERTAD.....	15
2.1. PROPÓSITO.....	16
2.2. ALCANCE.....	16
2.3. RESPONSABILIDADES.....	16
2.4. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.....	16
2.5. REVISIÓN DEL MANUAL.....	16
2.6. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTO.....	16
2.7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	17
2.8. DOCUMENTOS APLICABLES.....	18

2.8.1. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIOS.....	19
2.8.1.1. PROPÓSITO.....	20
2.8.1.2. ALCANCE.....	20
2.8.1.3. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.....	20
2.8.1.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	20
2.8.1.5. POLÍTICAS.....	20
2.8.1.6. DOCUMENTOS APLICABLES.....	20
2.8.1.7. PROCEDIMIENTO.....	21
2.8.1.8. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR INVENTARIOS.....	22
2.8.2. PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN POR CRÉDITO.....	24
2.8.2.1. PROPÓSITO.....	25
2.8.2.2. ALCANCE.....	25
2.8.2.3. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.....	25
2.8.2.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	25
2.8.2.5. POLÍTICAS.....	25
2.8.2.6. DOCUMENTOS APLICABLES.....	25
2.8.2.7. PROCEDIMIENTO.....	26
2.8.2.8. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR FACTURACIÓN POR CRÉDITO.....	27
2.8.3. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.....	29
2.8.3.1. PROPÓSITO.....	30
2.8.3.2. ALCANCE.....	30
2.8.3.3. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.....	30
2.8.3.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	30
2.8.3.5. POLÍTICAS.....	30
2.8.3.6. PROCEDIMIENTO.....	31

2.8.3.7. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.....	32
2.8.4 PROCEDIMIENTO PARA CONCESIÓN DE VACACIONES.....	33
2.8.4.1. PROPÓSITO.....	34
2.8.4.2. ALCANCE.....	34
2.8.4.3. RESPONSABLE DE LA REVISIÓN.....	34
2.8.4.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	34
2.8.4.5. POLÍTICAS.....	34
2.8.4.6 .PROCEDIMIENTO.....	35
2.8.4.7. DIAGRAMA DE FLUJO PARA CONCESIÓN DE VACACIONES.....	36
2.8.5. PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL....	37
2.8.5.1. PROPÓSITO.....	38
2.8.5.2. ALCANCE.....	38
2.8.5.3. RESPONSABLE DE LA REVISIÓN.....	38
2.8.5.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	38
2.8.5.5. POLÍTICAS.....	38
2.8.5.6. DOCUMENTOS APLICABLES.....	38
2.8.5.7. PROCEDIMIENTO.....	39
2.8.5.8. DIAGRAMA DE FLUJO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	40



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS



CAPITULO 3 MANUAL DE USUARIOS.....	44
3.1. INTRODUCCIÓN.....	44
3.2. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	44
3.3. ¿A QUIEN VA DIRIGIDO?.....	44
3.4. LO QUE DEBE CONOCER.....	44
3.5. ACERCA DEL MANUAL DE USUARIO.....	45
3.6. CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS.....	45
3.6.1. CONVENCIONES DE TEXTO.....	45
3.6.2. CONVENCIONES DEL USO DEL MOUSE.....	47
3.7. EXPLICACIÓN DE INTERFAZ GRAFICA.....	48
3.7.1. INTRODUCCIÓN AL AMBIENTE DE WINDOWS.....	48
3.7.2. BOTÓN INICIO.....	48
3.7.3. QUE HAY EN LA PANTALLA DE WINDOWS.....	49
3.7.4. COMPONENTES PRINCIPALES DEL MENÚ INICIO.....	49
3.7.5. EXPLORACIÓN DEL ESCRITORIO DE WINDOWS.....	50
3.7.6. ÁREA DE NOTIFICACIONES.....	50
3.7.7. CONOCIENDO EL BROWSER DE NUESTRO EQUIPO.....	50
3.7.8. BARRAS DEL NAVEGADOR DE INTERNET.....	51
3.7.9. BARRA DE VÍNCULOS.....	52
3.7.10. BARRA DE ESTADO.....	53
3.7.11. BARRA DE EXPLORADOR.....	53
3.8. REQUERIMIENTOS DE HARDWARE.....	53
3.9. REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE.....	54
3.10. ACCESANDO AL SITIO WEB DE JUAN MARCET.....	54
3.10.1. NAVEGANDO DENTRO DEL SITIO WEB DE JUAN MARCET CIA. LTDA.....	54
3.10.2. PÁGINA INTRO.....	55

3.10.3. PÁGINA PRINCIPAL (HOME).....	55
3.10.4. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN PERFIL ESTRATÉGICO.....	56
3.10.5. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN SERVICIO AL CLIENTE.....	56
3.10.6. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN RENTABILIDAD.....	57
3.10.7. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN COMPROMISO CON EL RECURSO HUMANO.....	57
3.10.8. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN SERVICIO.....	58
3.10.9. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN MERCADEO.....	58
3.10.10 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN OFERTAS.....	59
3.10.11 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN NOVEDADES.....	59
3.10.12 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN LÍNEAS DE PRODUCCIÓN.....	60
3.10.13 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN PAPELERÍA TRADICIONAL.....	60
3.10.14 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN PAPELES, CARTULINAS Y LIBROS.....	61
3.10.15 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN TECNOLOGÍA.....	61
3.10.16 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN MANUALES.....	62
3.10.17 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN MAPA DEL SITIO.....	62
3.10.18 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN CONTÁCTENOS.....	63



## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.	ESTILO.....	45
FIGURA 2	TAMAÑO DE FUENTE.....	45
FIGURA 3	NEGRITA, CURSIVA Y SUBRAYADO.....	46
FIGURA 4	ALINEADO.....	46
FIGURA 5	NUMERACIÓN Y VIÑETAS.....	46
FIGURA 6	ALINEADO.....	46
FIGURA 7	SANGRÍA.....	46
FIGURA 8	BORDES.....	47
FIGURA 9	RESALTE.....	47
FIGURA 10	COLOR DE AGUA.....	47
FIGURA 11	INTRODUCCIÓN AL AMBIENTE DE WINDOWS.....	48
FIGURA 12	INICIO.....	48
FIGURA 13	BOTÓN INICIO.....	49
FIGURA 14	ESCRITORIO DE WINDOWS.....	50
FIGURA 15	ÁREA DE NOTIFICACIONES.....	50
FIGURA 16	BARRA DEL NAVEGADOR DE INTERNET.....	51
FIGURA 17	ATRÁS Y ADELANTE.....	51
FIGURA 18	DETENER.....	51
FIGURA 19	ACTUALIZAR.....	51
FIGURA 20	INICIO.....	51
FIGURA 21	BÚSQUEDA.....	51
FIGURA 22	FAVORITOS.....	51
FIGURA 23	HISTORIAL.....	52
FIGURA 24	CANALES.....	52
FIGURA 25	PANTALLA COMPLETA.....	52
FIGURA 26	CORREO.....	52

FIGURA 27	IMPRIMIR.....	52
FIGURA 28	EDICIÓN.....	52
FIGURA 29	BARRA DE VÍNCULOS.....	52
FIGURA 30	BARRA DE ESTADO.....	53
FIGURA 31	HARDWARE.....	53
FIGURA 32	NAVEGANDO DENTRO DEL SITIO WEB.....	54
FIGURA 33	PAGINA INTRO.....	55
FIGURA 34	HOME.....	55
FIGURA 35	PERFIL ESTRATÉGICO.....	56
FIGURA 36	SERVICIO AL CLIENTE.....	56
FIGURA 37	RENTABILIDAD.....	57
FIGURA 38	COMPROMISO CON EL RECURSO HUMANO.....	57
FIGURA 39	SERVICIO.....	58
FIGURA 40	MERCADEO.....	58
FIGURA 41	OFERTAS.....	59
FIGURA 42	NOVEDADES.....	59
FIGURA 43	LÍNEAS DE PRODUCTOS.....	60
FIGURA 44	PAPELERÍA TRADICIONAL.....	60
FIGURA 45	PAPELES, CARTULINAS Y LIBROS.....	61
FIGURA 46	TECNOLOGÍA.....	61
FIGURA 47	MANUALES.....	62
FIGURA 48	MAPA DEL SITIO.....	62
FIGURA 49	CONTÁCTENOS.....	63



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TLAXCALA

BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 OBJETIVOS DEL MANUAL.....	44
TABLA 2 CONVENCIONES DEL USO DEL MOUSE.....	47



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

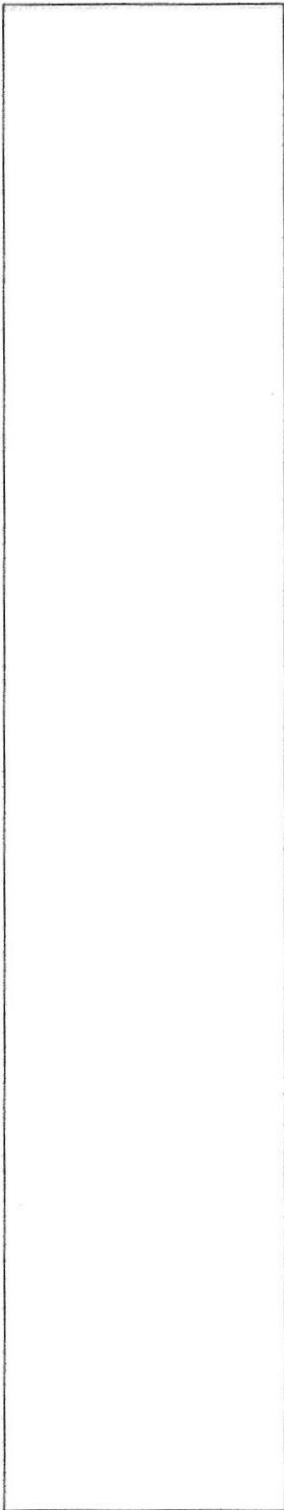
# ÍNDICE DE ANEXOS

## A

A.	INTERNET.....	64
A.1.	ORÍGENES DE INTERNET.....	64
A.2.	ELEMENTOS NECESARIOS PARA ACCEDER A INTERNET.....	64
A.2.1.	ORDENADOR.....	64
A.2.2.	MODEM.....	65
A.2.3.	LÍNEA TELEFÓNICA.....	65
A.2.4.	PROGRAMAS DE CONEXIÓN.....	65
A.3.	COMO CONECTARSE A INTERNET.....	66
A.4.	APLICACIÓN MÁS UTILIZADA DE INTERNET.....	66
A.5.	INTERNET EXPLORER.....	67

## B

GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS



# CAPÍTULO 1 LA ORGANIZACIÓN

# **CAPITULO 1 LA ORGANIZACIÓN DE JUAN MARCET CIA LTDA.**

## **1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

El objetivo de este manual de organización es:

- Dar a conocer una breve reseña histórica de la empresa Juan Marcet Cía. Ltda.
- Dar a conocer la visión, misión y factores claves del éxito.
- Dar a conocer el esquema de dirección bajo el cual se dirige la administración de esta organización.
- Dejar sentadas las funciones de cada una de las áreas inmersas en el organigrama.
- Definir quienes serán las personas encargadas de la actualización, revisión y aprobación de este manual.

## **1.2. ¿QUIÉNES SOMOS?**

Juan Marcet Cía. Ltda. es una empresa fundada el 17 de septiembre de 1947 por Don Juan Marcet Casajuana un empresario emprendedor que con su esfuerzo logró fundar una compañía que en la actualidad rápidamente a logrado un reconocimiento a nivel nacional, gracias a la variedad de productos que ofrecemos.

Nuestra vasta experiencia y trayectoria, sumado a una relación personalizada con nuestros clientes nos ha permitido detectar sus necesidades específicas, respondiendo a todas sus dudas e inquietudes.

Nuestros clientes pueden certificar que los productos que vendemos son de excelente calidad y a su vez les ayudamos a resolver sus problemas.

Somos una empresa especializada en la venta de diversos materiales de útiles escolares, papelería, accesorios de computación y oficina, por lo cual contamos con el personal altamente calificado lo que nos permite ofrecer un buen servicio de variedad y calidad.

Hoy en día nos especializamos en charlas de Relaciones Humanas para poder brindar un buen servicio y sobre todo poder desempeñarnos en el campo laboral y por eso decimos: Juan Marcet CIA. LTDA. más de lo que te imaginas.



### **1.3. HISTORIA DE JUAN MARCET CIA. LTDA.**

El Ilustre ciudadano, Don Juan Marcet Casajuana, Nació el 29 de Abril de 1888, llegó a estas tierras americanas en 1905 con el objetivo de buscar horizontes para lo cual tuvo que enfrentar muchas dificultades y realizar muchos sacrificios. El 17 de septiembre de 1947 fundó lo que hoy es una empresa sólida y prestigiosa, su sacrificio se vio plasmado a partir de esa fecha.

La mística de trabajo se prolongo en el tiempo y su mejor aliado es su hijo Don Jorge Marcet Alujas, quien supo interpretar los anhelos de su padre.

Orienta la empresa a otras líneas que al pasar del tiempo le permiten a JUAN MARCET CIA LTDA. Mantener una gama muy amplia de líneas y productos que satisfacen los más variados gustos y exigencias de su extensa clientela.

La empresa está gerenciada por Don Ernesto Paladines Mosquera, hombre capaz rico en ideas y generoso en calor humano, que junto a Don Juan Marcet Alujas han sabido sobrellevar mil batallas a lo largo de toda su existencia, manteniendo los ideales inspirados en la memoria de su fundador Don Juan Marcet Casajuana.

Juan Marcet Cía. Ltda. Crece a medida que su tiempo lo exige. Estamos presentes en varios centros de servicios, siendo estos los siguientes: Kennedy Norte, Alborada, Quito, Cuenca, Manta, Portoviejo, Libertad, Urdesa, además contamos con un centro de distribución en el Km. 4.5 Av. Juan Tanca Marengo que sirve a todos nuestros clientes.

La empresa da trabajo a muchas personas, alrededor de ella viven decenas de familias que crecen y se desarrollan bajo un bienestar común.

Esto es por ejemplo de progreso y superación, símbolo del éxito que los hombres pueden alcanzar cuando se proponen nobles ideales.

En el mes de septiembre Juan Marcet Cía. Ltda. Celebra un año más de existencia.

Este aniversario pone en evidencia nuestra gran estabilidad, lograda mediante el esfuerzo de varias generaciones de directivos y colaboradores.

Dentro de los planes de crecimiento, Don Juan Marcet Alujas tuvo el acierto de incorporar a la empresa a Don Ernesto Paladines Mosquera quien junto a él mantuvo los ideales inspirados en la memoria de sus fundador Don Juan Marcet Casajuana.

En la actualidad la empresa cuenta con trece almacenes a nivel nacional, ubicados en Guayaquil, Quito, Cuenca, Manta, Portoviejo, La Libertad.

El grupo Juan Marcet la componen todos sus colaboradores quienes día a día trabajan para mantener el esquema de atención y servicio que la ha caracterizado durante estos años de actividad.

En estos 13 almacenes los clientes pueden encontrar cerca de 20000 productos, cartón, cartulinas, papeles; suministros de oficina, útiles escolares, dibujo, manualidades, arte, pintura, informática, tecnología, cableado estructurado, electrónica y libros, revistas y productos para fiesta.

Hoy en día, el objetivo clave de nuestras tiendas es el exhibir un portafolio completo de productos y brindar servicios adicionales relacionados, lo que permite brindar a nuestros consumidores un producto de exclusividad a través de las marcas que comercializamos, dentro de un ambiente confortable.

Además integramos al concepto de nuestras tiendas, actividades adicionales tales como: talleres, cursos, concursos para niños, actividades educativas y muchas acciones promocionales, este cambio es concebido como un nuevo estándar en la progresión de valor agregado que deseamos ofrecer a nuestros clientes.

Hoy mantenemos la filosofía inicial de nuestro fundador "EL CLIENTE ES LO MAS IMPORTANTE.

#### **1.4. VISIÓN DE JUAN MARCET CIA LTDA.**

La Visión de Juan Marcet cía. Ltda. es:

Ser la empresa número uno en el mercado nacional gracias a nuestro profesionalismo y calidad de servicio enfocada en la satisfacción de nuestros clientes.

Buscamos ser la empresa reconocida en el mercado internacional, con ayuda de nuestros consumidores y la calidad de productos que ofrecemos.

#### **1.5. MISIÓN DE JUAN MARCET CIA. LTDA.**

Nuestra Misión es proporcionar a todos nuestros clientes un excelente servicio, productos de óptima calidad, a un precio competitivo, mediante la capacitación diaria de todo el personal, la incorporación constante de nuevos artículos y servicio que reúnan las características mínimas requeridas por los clientes.

## 1.6. FILOSOFÍA Y VALORES DE JUAN MARCET CIA. LTDA.

Juan Marcet CIA. LTDA. Aprendemos cada día, somos ser responsables y cumplimos con todas nuestras obligaciones, además es un lugar donde se realiza diferentes actividades, donde trabaja personal capacitado, cumpliendo con eficiencia los deberes en relación al cargo que posee cada persona.

Nuestra empresa contará con el recurso humano, los mismos que laborarán con responsabilidad y respeto además se los capacitara permanentemente con seminarios o talleres que estén relacionados con el manejo de los diferentes materiales que vendemos. Y nos caracterizamos así:

**Respeto al cliente:** El cliente merece respeto y sobre todo el tiene la razón, debe ser atendido como un rey porque de él depende nuestro sueldo.

**Ética profesional:** Es actuar con responsabilidad, honestidad, objetividad y diligencia, a fin de conseguir un buen desempeño laboral.

**Responsabilidad:** Ser responsables, ser capaz de asumir cualquier actividad que esté a nuestro cargo.

**Compromiso:** Cumplir con todos los reglamentos de la empresa.

**Trabajo en equipo:** Estar unidos; demuestra trabajo en armonía, un solo equipo, ayudarnos mutuamente.

**Transparencia:** Realizar nuestro trabajo con honestidad y sinceridad.

## 1.7. POLÍTICAS GENERALES DE JUAN MARCET CIA. LTDA.

Juan Marcet CIA. LTDA. Es una empresa muy respetada ante la sociedad, por su ética y costumbre, a continuación sus normas son las siguientes:

- Hora de entrada 09H45.
- Orar todas las mañanas.
- Hora de almuerzo 12H00 a 14H00 y de 14H00 a 16H00.
- Hora de salida de domingo a jueves a las 20H00, viernes y sábados a las 21H00.
- Hombres bien uniformados.
- Mujeres bien arregladas y uniformadas.
- Multas hasta 3 atrasos.

## **1.8. SERVICIOS / PRODUCTOS DE JUAN MARCET CIA LTDA.**

Hace 55 años comercializan una amplia variedad de papeles, entre ellos el papel bond de 75 gr., especial para fotocopiadoras, de la marca Ideal, la cual está patentada para todos los productos de papel en Ecuador y los países vecinos.

Las características del papel Ideal son muy amplias, ya que su uso no se limita únicamente a fotocopiadoras sino también en impresoras láser, ink-jet y facsímiles de papel plano.

Este producto es distribuido a nivel nacional a diversos segmentos de mercado, como oficinas, instituciones bancarias, papelerías, centro educativos de instrucción básica y superior y adicionalmente a sus distribuidores. Juan Marcet Cía. Ltda. es actualmente una cadena que cuenta con 11 locales a nivel nacional, a través de los cuales realizan ventas al por mayor y menor. El papel bond Ideal se caracteriza por su alta calidad, tal como sucede con la diversidad de líneas de esta compañía.

Dentro de la gama “soportes fotográficos” añadimos papeles satinados de acabado mate HP Fotográfico que produce imágenes cálidas de bajos reflejos para carteles y señalización de interiores que requieran un aspecto de fotografía.

También incorporamos dentro de la gama “soportes cartelería” bobinas de película autoadhesiva de polipropileno satinado, especialmente diseñada para proveedores de servicios de impresión, en especial imprentas pequeñas y tiendas de fotocopias, que precisan un material autoadhesivo de tipo polipropileno asequible y que sea capaz de producir impresiones con un color excelente y unas imágenes nítidas y reales.

## **1.9. CONSTITUCIÓN LEGAL**

Juan Marcet Cía. Ltda. Es una compañía de autoservicios, que fue creada en 1917, para ayudar y servir a todas las personas que requieran de nuestros servicios.

Es una empresa minorista líder y distribuidora de productos escolares, suministros de oficina y computadoras en funcionamiento durante 60 años la compañía cuenta con 13 sucursales y una oficina central ubicada en Guayaquil.

Según los directivos de la empresa, siempre tienen que estar innovando, porque el que no lo hace deja de crecer. Con la apertura de estas tiendas también aumentaron 30 puestos de trabajos. “Nunca hemos pensado en despedir personal”, aclaró uno de los ejecutivos.

La empresa busca expandirse más. Precisamente, en este momento, están invirtiendo en un estudio de mercado que estará listo en mayo. De los resultados dependerá dónde abrirán más almacenes.

Pero la inversión también se enfoca en sus trabajadores. Juan Marcet inaugurará este año una escuela de capacitación para sus colaboradores. Ahí, recibirán instrucción constante sobre el servicio al cliente y planes de carrera que les ayudarán a crecer dentro de la empresa. Es un valor agregado que da la empresa y que de seguro, dijeron sus ejecutivos, permitirá superar la crisis, que aún no los golpea.

## 1.10. DIRECTORIO TELEFÓNICO DE JUAN MARCET CIA. CIA. LTDA.

Juan Marcet, es una compañía de autoservicios, especializada por los mejores productos que ofrece, una empresa grande, y conocida por muchas personas por la calidad de artículos que ofrecemos y atención.

Para mayor conocimiento contamos con nuestra página web y teléfonos:

Página Web: [www.juanmarcet.com](http://www.juanmarcet.com)

Teléfonos

Sucursal La Libertad: 2930-346 2930-347 Fax: 2930-348  
Teléfono Matriz: 2322-990 2324-444



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

## 1.11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE JUAN MARCET CIA. LTDA. SUCURSAL LA LIBERTAD

La estructura organizacional de Juan Marcet CIA. LTDA. Es tipo lineal y está conformada por:

**ADMINISTRADOR.-** Es un puesto de mando medio o intermedio está encargado de dirigir todo factores endógenos de la empresa así tenemos lo referente a personal, proveedores, levantamiento de inventario de activos, facturación de compañías de seguros, supervisión y gestión de actividades de mantenimiento, desarrollo organización, administración de personal, etc.

**SUPERVISOR.-** Es el encargado de supervisar, controlar al personal de la empresa y a su vez mantener el orden de todo lo que hay a su alrededor y está en la obligación de reportar todas las anomalías que se presenten.

**SECRETARIA.-** La secretaria realiza labor de apoyo al gerente de la empresa, tipo en computadora, realiza cotizaciones, concreta citas y ordenamiento de

documentos. Realiza también las llamadas concernientes a las actividades del Gerente.

También se encarga de todo el registro y cargado en el sistema de todos los movimientos contables de la empresa, libro caja, registro de ventas, registro de compras, planillas, trámites tributarios, etc.

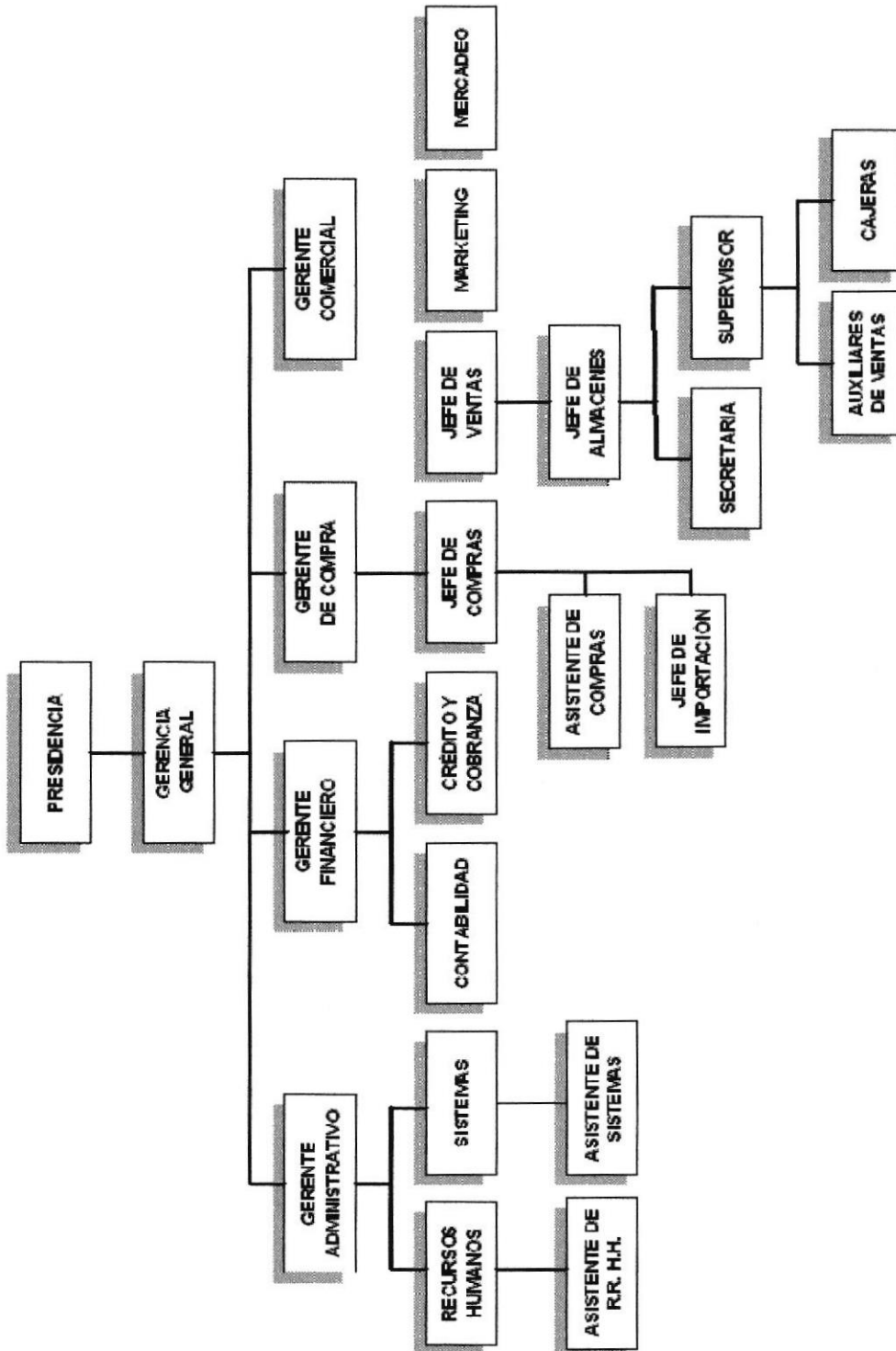
**CAJERO.-** El cajero se encarga de recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos por los clientes, para ello posee un software cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención.

Al final del día el cajero se encarga de imprimir el consolidado de caja en el cual figuran todos los ingresos del día incluidos los ingresos en efectivo y en tarjetas de crédito, retenciones y cheques.

**SERVICIO AL CLIENTE.-** Se encarga de ayudar a resolver todas las inquietudes o dudas de los consumidores y mantener todo en orden, incluyendo desde buena presentación de productos como precios.



**1.11.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DE JUAN MARCET CIA. LTDA.**



NOTA: EL PRESENTE ORGANIGRAMA ES PARA QUE TODAS LAS SUCURSALES GUÍEN SU DESENVOLVIMIENTO.

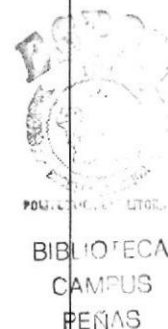
## **1.12. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

A continuación se describe los cargos, funciones y requerimientos que deben tener los directivos de Juan Marcet Cía. Ltda. Sucursal La Libertad.

- Administrador
- Supervisor
- Secretaria
- Cajera
- Servicio al Cliente.



<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>	
TÍTULO:	<b>ADMINISTRADOR</b>
ÁREA:	Gerencia General
DESCRIPCIÓN:	Responsable a la Actividad de la Empresa.
REPORTA A:	Gerente.
SUPERVISA A:	Subalternos.
COORDINA CON:	Supervisor y Secretaria...
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para adaptarse a los cambios, sin morir en el intento.</li><li>• Ganas de trabajar y dar lo mejor de sí.</li><li>• Ser capaz de crear, innovar e implementar ideas.</li><li>• Con visión global de la Empresa.</li><li>• Tener conocimientos de inglés para comunicarnos con otras personas.</li><li>• Saber de tecnología moderna para ayudar a las personas y resolver sus inquietudes.</li><li>• Tener buenas Relaciones Interpersonales para poder dirigirnos con nuestros superiores y clientes.</li></ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b>	
Los requerimientos para este cargo son: <ul style="list-style-type: none"><li>• Título Superior en Administración de Empresas.</li><li>• Edad mínima de 35 años.</li><li>• Sexo masculino y femenino.</li><li>• Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.</li></ul>	



**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

TÍTULO: **SUPERVISOR**

ÁREA: Servicio al cliente

DESCRIPCIÓN: Controla el orden de la Empresa.

REPORTA A: Administrador.

SUPERVISA A: Administrador.

COORDINA CON: Administrador.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Alto nivel de efectividad en el cumplimiento de sus funciones
- Criterio
- Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la Organización
- Buenas Relaciones Personales
- Trabajo en equipo y cooperación
- Actitud de servicio
- Planeación y organización adecuada de su trabajo
- Capacidad para resolver problemas oportunamente
- Responsabilidad.



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

**REQUERIMIENTOS**

Los requerimientos para este cargo son:

- Título Superior en Ingeniería Comercial.
- Edad mínima de 25 años.
- Sexo masculino y femenino.
- Experiencia mínima de 2 años.

**DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

TÍTULO:           **SECRETARIA**

ÁREA:            Administración.

DESCRIPCIÓN:  Llevar el manejo de las cuentas de la Empresa.

REPORTA A:     Administrador.

COORDINA CON: Administrador y Supervisor...

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Capacidad para adaptarse a los cambios.
- Tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios.
- Con capacidad de crear, innovar e implementar.
- Con visión global del negocio de la empresa.
- Hablar a lo menos inglés.
- Manejar la tecnología informática moderna para obtener información y conocimiento de valor agregado.
- Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar profesional.

**REQUERIMIENTOS**


Los requerimientos para este cargo son:

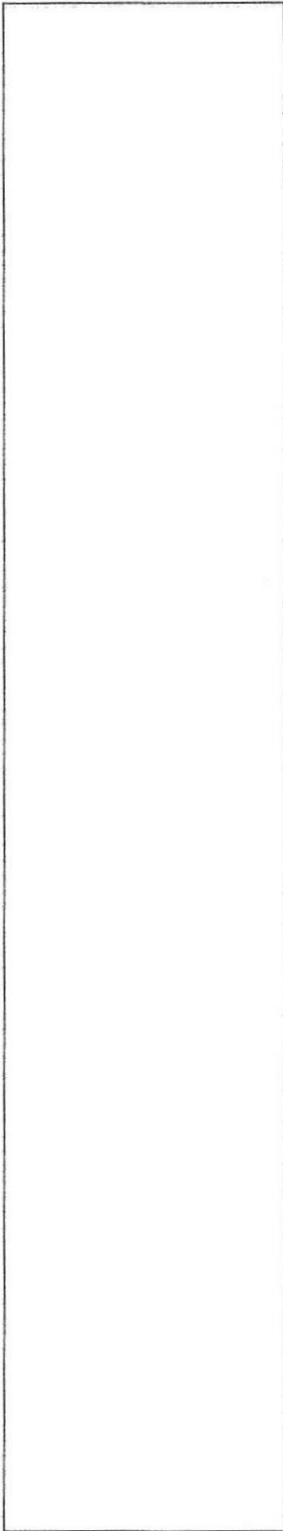
- Título superior en Secretariado Ejecutivo en Sistemas de Información.
- Edad mínima de 23 años.
- Sexo femenino.
- Experiencia mínima de 2 años.

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>	
TÍTULO:	<b>CAJERO</b>
ÁREA:	Venta.
DESCRIPCIÓN:	Manejo de la computadora.
REPORTA A:	Administrador.
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Agilidad en el manejo del dinero.</li><li>• Ser responsable en la labor que realiza.</li><li>• Ser honrado.</li><li>• Mantenerse actualizado en al área de computación.</li><li>• Manejar buenas relaciones interpersonales.</li></ul>	
<b>REQUERIMIENTOS</b>	
Los requerimientos para este cargo son:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser Bachiller o tener Título Superior.</li><li>• Edad mínima de 18 años hasta 25 años.</li><li>• Sexo femenino o masculino.</li><li>• Experiencia mínima de 1 años.</li></ul>	



BIBLIOTECA  
CAMPIES  
PEÑAS

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>	
TÍTULO:	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
ÁREA:	Ventas
DESCRIPCIÓN:	Mantener bien informado al Usuario.
REPORTA A:	Administrador y Supervisor.
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones personales.</li> <li>• Trabajo en equipo y cooperación.</li> <li>• Actitud de servicio.</li> <li>• Capacidad para adaptarse a los cambios.</li> <li>• Tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios.</li> <li>• Con capacidad de crear, innovar e implementar.</li> <li>• Con visión global del negocio de la empresa.</li> <li>• Hablar a lo menos inglés.</li> <li>• Manejar la tecnología informática moderna para obtener información y conocimiento de valor agregado.</li> <li>• Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar profesional.</li> </ul>	 <p>BIBLIOTECA CAMPUS PEÑAS</p>
<b>REQUERIMIENTOS</b>	
<p>Los requerimientos para este cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título superior en Secretariado Ejecutivo en Sistemas de Información.</li> <li>• Edad mínima de 23 años.</li> <li>• Sexo femenino.</li> <li>• Experiencia mínima de 2 años.</li> </ul>	



POLITECNICO

BIBLIOTECA  
CAMILLO  
PEÑAS

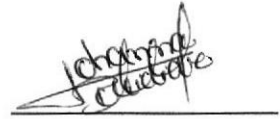


## **CAPÍTULO 2**

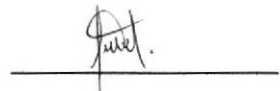
### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

## CAPITULO 2 PROCEDIMIENTOS DE JUAN MARCET CIA LTDA. SUCURSAL LA LIBERTAD

**Elaborado por:** Johanna Jazmín Ruidiaz Suárez



Diana María Tigrero González



**Aprobado por:** EC. Irene Uzca  
Gerente



**Fecha de aprobación:**

**Páginas:** 3



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PENAS

## 2.1. PROPÓSITO

El presente Manual de procedimiento tiene como objetivo servir de apoyo y guía a los empleados de Juan Marcet cía. Ltda. Sucursal La Libertad Los contenidos del Manual le permitirán tener todas las normas y procedimientos por escrito, para administrar la empresa de forma eficiente.

## 2.2. ALCANCE

El manual de procedimientos servirá de guía para el departamento de administración de Juan Marcet cía. Ltda.

## 2.3. RESPONSABILIDADES

La persona encargada está en la obligación de aplicarlo dentro del departamento Administrativo de la CIA. Juan Marcet sucursal la libertad y la aprobación deberá hacerlo dentro de los 5 días hábiles después de la revisión.

## 2.4. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN

La actualización, revisión de este manual estará a cargo del jefe del departamento de Administración.

## 2.5. REVISIÓN DEL MANUAL

La revisión de Manual de Procedimientos deberá efectuarse una vez al año después de su fecha de aprobación.

## 2.6. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTO

Los documentos de dicho manual están de la siguiente manera:

PRIMERA PARTE DOS LETRAS	SEGUNDA PARTE DOS LETRAS	TERCERA PARTE TRES DÍGITOS
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------

**Primera parte:** Identifica el tipo de documento.

DF: Diagrama de Flujo  
PR: Procedimientos  
PL: Políticas  
FR: Formato



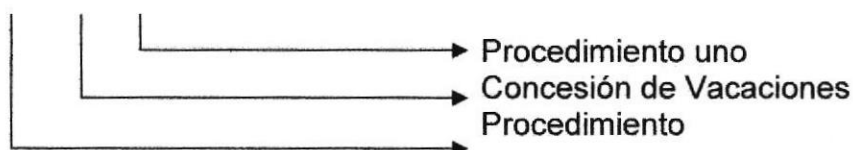


**Segunda Parte:** Identifica el procedimiento

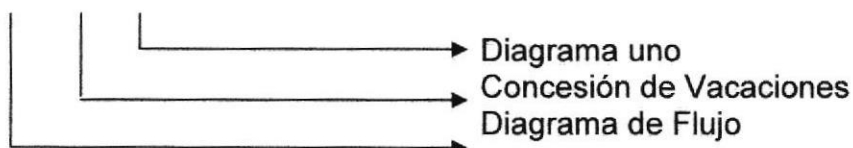
RP: Reclutamiento de Personal  
ED: Elaboración de Documentos.  
DA: Documentos Archivados.  
DP: Documentos Prestados.  
CP: Capacitación Personal

**Tercera Parte:** En el que se va hacer numero secuencial del documento.

001: Código Secuencial  
002: Código Secuencial  
003: Código Secuencial  
004: Código Secuencial  
005: Código Secuencial

**Ejemplos:****PR.CV.001**

PR.CV.001: Procedimiento para la Concesión de Vacaciones

**DF.CV.001**

DF.CV.001: Diagrama de Flujo para la Concesión de Vacaciones.

**2.7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

Este manual será distribuido a:

- El Administrador
- El Supervisor



## 2.8. DOCUMENTOS APLICABLES

Los procedimientos y políticas que se van a emplear son:

- PR.RI.001: Procedimiento para Realizar Inventarios.  
PL.RI.001: Políticas para Realizar Inventarios.  
DF.RI.001: Diagrama de Flujo para Realizar Inventarios.
- PR.FC.002: Procedimiento para Facturación por Crédito.  
PL.FC.002: Políticas para Facturación por Crédito.  
DF.FC.002: Diagrama de Flujo para Facturación por Crédito.
- PR.RM.003: Procedimiento para la Recepción de Mercadería.  
PL.RM.003: Políticas para la Recepción de Mercaderías.  
DF.RM.003: Diagrama de Flujo para la Recepción de Mercaderías.
- PR.CV.004: Procedimiento para la Concesión de Vacaciones.  
PL.CV.004: Políticas para la Concesión de Vacaciones.  
DF.CV.004: Diagrama de Flujo para la Concesión de Vacaciones.
- PR.CP.005: Procedimiento para la Contratación de Personal.  
PL.CP.005: Políticas para la Contratación de Personal.  
DF.CP.005: Diagrama de Flujo para la Contratación del Personal.



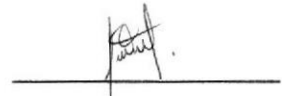
## 2.8.1. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIO

CÓDIGO: PR.RI.001

**Elaborado por:** Johanna Jazmín Ruidiaz Suárez



Diana María Tigrero González



**Aprobado por:** Ec. Irene Uzca  
Gerente



**Fecha de Aprobación:**

**Páginas:** 4



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

## PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIOS

CÓDIGO: PR.RI.001

PÁGINAS: 1/4

### 2.8.1.1. PROPÓSITO

Este procedimiento tiene el propósito de Realizar Inventarios de una forma más rápida y eficiente.

### 2.8.1.2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado en la Administración de Juan Marcet sucursal La Libertad de tal forma que nos permita tener conocimiento de:

- ✓ Faltantes de mercadería.
- ✓ Productos que hay en existencia.

### 2.8.1.3. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.

El encargado de la revisión de este procedimiento es el Administrador.

### 2.8.1.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento deberá ser revisado una vez al año después de la fecha de su emisión.

### 2.8.1.5. POLÍTICAS

PL.RI.001

Para realizar inventarios se debe tomar en cuenta que:

- ✓ Realizar inventario cada 15 días.
- ✓ Todo el personal que labora en el almacén debe estar presente.

### 2.8.1.6. DOCUMENTOS APLICABLES

ANEXO A: Formato de Hoja de Inventario.  
Código: FR.HI.001



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIOS**

CÓDIGO: PR.RI.001

PÁGINAS: 2/4

**2.8.1.7. PROCEDIMIENTO**

Los pasos a seguir para realizar inventarios son:

**Administrador:**

1. Entrega la hoja de inventario a los empleados.

**Empleado:**

2. Realiza el conteo de la mercadería que hay en existencia.
3. Revisa el cárdex compara lo que conto y si existen faltantes busca en bodega.
4. Llena la hoja de inventario y entrega al administrador.

**Administrador**

5. Recibe la hoja de inventario y realiza los ajustes correspondientes en el sistema.
6. Guarda los cambios en el sistema.



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

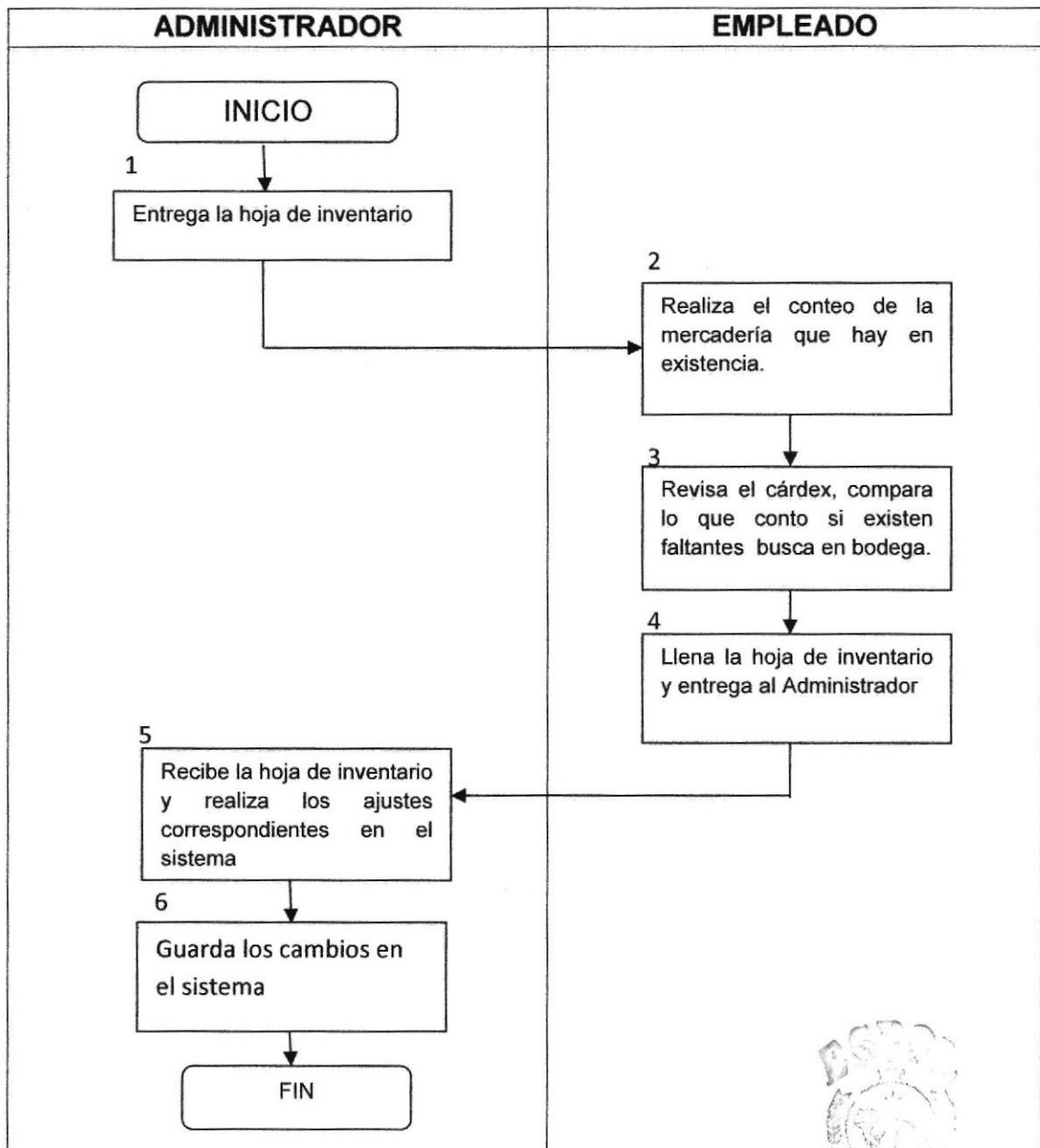
**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIOS**

CÓDIGO: PR.RI.001

PÁGINAS: 3/4

**2.8.1.8. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR INVENTARIOS**

CÓDIGO: DF.RI.001



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS



## 2.8.2. PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN POR CRÉDITO

**CÓDIGO: PR.FC.002**

**Elaborado por:** Johanna Jazmín Ruidíaz Suárez



Diana María Tigrero González



**Aprobado por:** Ec. Irene Uzca  
Gerente



**Fecha de Aprobación:**

**Páginas: 4**



UNIVERSIDAD DE LA LIBERTAD

BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS



## **PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR FACTURACIÓN POR CRÉDITO.**

CÓDIGO: PR.FC.002

PÁGINAS: 1/4

### **2.8.2.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de facilitar crédito a los clientes.

### **2.8.2.2. ALCANCE**

Este procedimiento será aplicado en la administración de Juan Marcet sucursal La Libertad de tal forma que:

El cliente pueda hacer uso de créditos al realizar sus compras.

### **2.8.2.3. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.**

El encargado de la revisión de este procedimiento es el Administrador.

### **2.8.2.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento deberá ser revisado una vez al año después de la fecha de su emisión.

### **2.8.2.5. POLÍTICAS**

PL.FC.002

Para realizar facturación por crédito se debe tomar en cuenta que:

- ✓ El cliente no debe estar en Central de Riesgo.

### **2.8.2.6. DOCUMENTOS APLICABLES**

ANEXO B: Formato de Nota de Crédito  
Código: FR.NC.001



## PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR FACTURACIÓN POR CRÉDITO.

PR.FC.002

PÁGINAS: 2/4

### 2.8.2.7. PROCEDIMIENTO:

1. Los pasos a seguir para la facturación por crédito son:

**Cliente:**

2. Solicita al Administrador que revise si tiene saldo.

**Administrador:**

3. Revisa en el sistema si el cliente tiene saldo en 0.

4. Si el cliente no tiene deuda autoriza nuevo crédito.

**Cliente:**

Elige la mercadería que desea llevar.

**Secretaria:**

5. Recibe los productos y factura.

**Cliente:**

6. Elige el tiempo de pago.

7. Firma la nota de crédito.

**Secretaria:**

8. Entrega la copia de la factura al cliente.



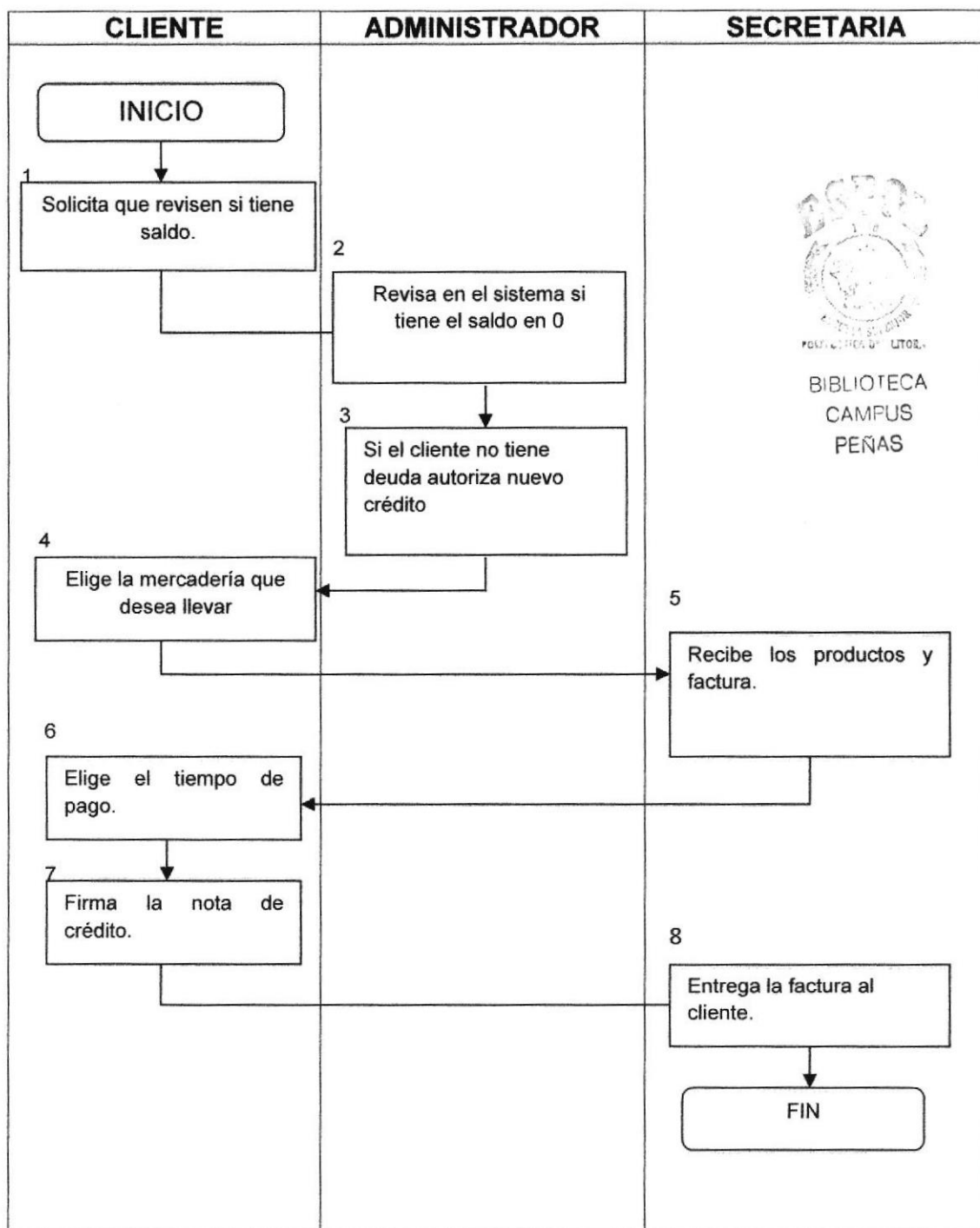
## PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR FACTURACIÓN A CRÉDITO.

CÓDIGO: PR.FC.002

PÁGINAS: 3/4

### 2.8.2.8. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR INVENTARIOS

CÓDIGO: DF.FC.002



**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR FACTURACIÓN POR CRÉDITO.**

CÓDIGO: FR.FC.002

PÁGINAS: 4/4

**ANEXO B****FORMATO DE NOTA DE CRÉDITO**

CÓDIGO: FR.FC.002

 <b>juanmarcet</b> <a href="http://www.juanmarcet.com">www.juanmarcet.com</a>		<b>Juan Marcet compañía limitada</b> NOTA DE CRÉDITO N°014-001-0000565 Autorización n° 125452486489		
<b>FECHA:</b>		<b>Matriz</b> Ruc n° 0987422455001 Pedro Carbo 1015 y Sucre PBX:232290 - 2324444 Casilla: 05-01-3327 Guayaquil Sucursal San Francisco Av.10 y Av. 12 C. C. El paseo Shopping La Península Telf. 2930345 Fax:2930348		
CÓDIGO: SEÑORES: DIRECCIÓN: TELÉFONO: RUC/C.I.: CIUDAD:				
<b>Forma de Pago</b>	<b>Nota de Pedido</b>	<b>Nota de Entrega</b>	<b>Vendedor</b>	<b>Bodega</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN Y REFERENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>P. UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Descuento</b>	<b>Neto</b>	<b>Iva</b>	<b>Gastos</b>	<b>Total</b>
Debo y pagare la Suma de:..... Observaciones:.....				
Entregue Conforme _____			Recibi conforme _____	
Impreso por Poligráfica CA. Telf. 042566733 Ruc: 0990158436001 ADQUIRIENTE				


 BIBLIOTECA  
 CAMPUS  
 PEÑAS

### 2.8.3. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.

CÓDIGO: PR.RM.003

Elaborado por: Johanna Jazmín Ruidíaz Suárez



---

Diana María Tigrero González



---

Aprobado por: Ec. Irene Uzca  
Gerente



---

Fecha de Aprobación:

Páginas: 3



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

## **PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA**

CÓDIGO: PR.RM.003

PÁGINAS: 1/3

### **2.8.3.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de que toda la mercadería que ingresa al almacén este en buen estado.

### **2.8.3.2. ALCANCE**

Este procedimiento será aplicado en la administración de Juan Marcet Sucursal La Libertad de tal forma que nos permita:

- ✓ Mantener el stock de mercadería disponible.

### **2.8.3.3. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.**

El encargado de la revisión de este procedimiento es el Administrador.

### **2.8.3.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento deberá ser revisado una vez al año después de la fecha de su emisión.

### **2.8.3.5. POLÍTICAS**

PL.RI.001

Para realizar la recepción de mercadería se debe tomar en cuenta que:

## PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

PR.RM.003

PÁGINAS: 2/3

### 2.8.3.6. PROCEDIMIENTO:

Los pasos a seguir para la recepción de mercadería son:

#### **Bodeguero:**

1. Recibe la mercadería.
2. Revisa si la mercadería esta completa.
3. Reporta a la secretaria el estado de los productos.

#### **Secretaria**

4. Registra en las guías las anomalías que existan en algún producto.
5. Firma las guías de remisión.
6. Ingresa la mercadería al sistema.

#### **Bodeguero:**

7. Ingresa la mercadería a la bodega.



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

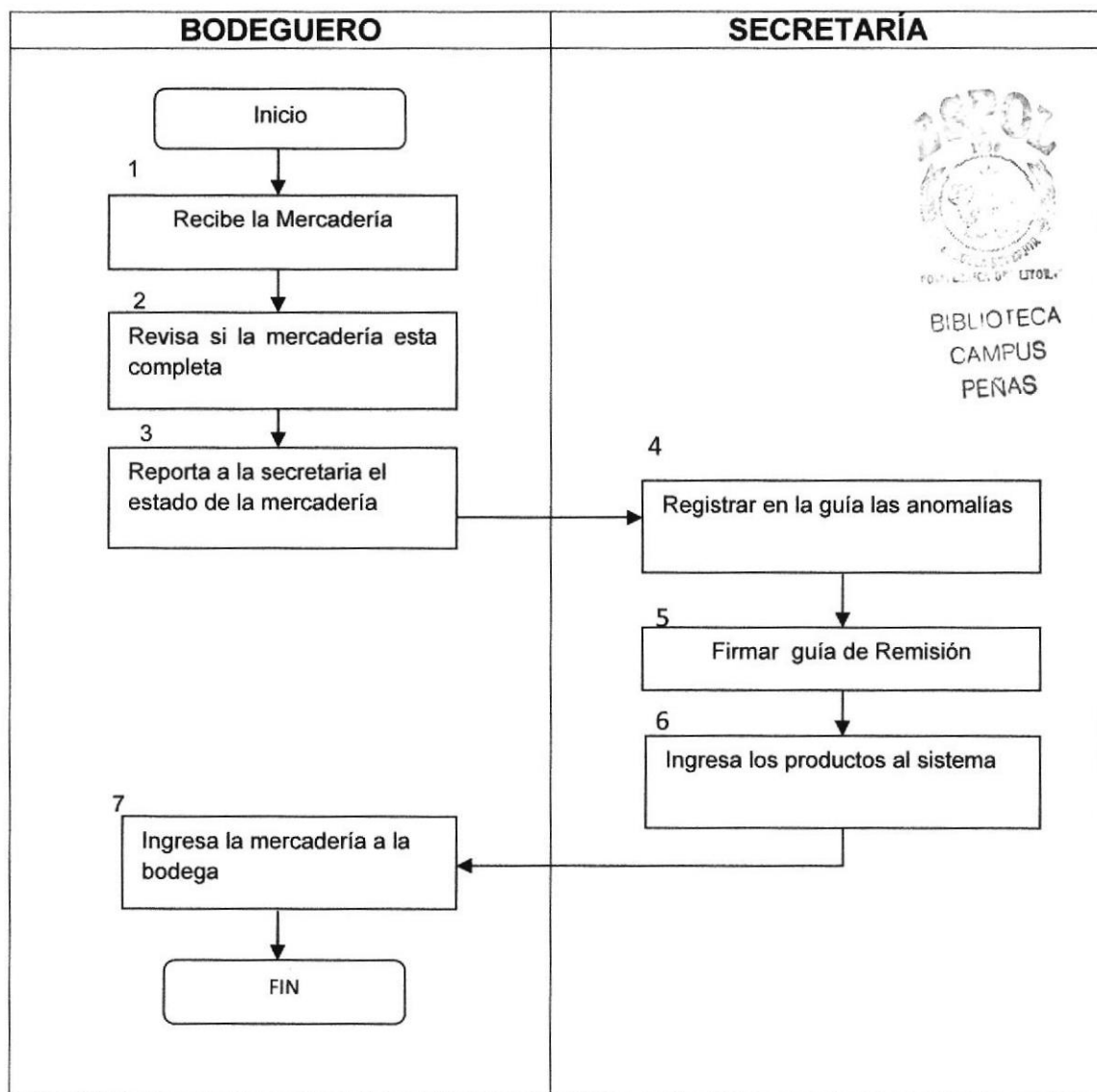
**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.**

CÓDIGO: PR.RM.003

PÁGINAS: 3/3

**2.8.3.7. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA**

CÓDIGO: DF.RM.003

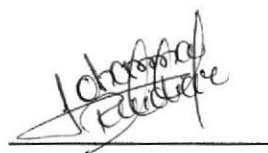




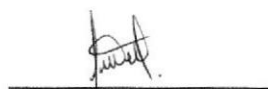
## 2.8.4 PROCEDIMIENTO PARA CONCESIÓN DE VACACIONES

CÓDIGO: PR.CV.004

**Elaborado por:** Johanna Jazmín Ruidíaz Suárez



Diana María Tigrero González



**Aprobado por:** Ec. Irene Uzca  
Gerente



**Fecha de aprobación:**

**Páginas:** 3



## **PROCEDIMIENTO PARA LA CONCESIÓN DE VACACIONES**

CÓDIGO: PR.CV.004

PÁGINAS: 1/3

### **2.8.4.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de:  
Proporcionar al empleado los días de vacaciones que por derecho le corresponden.

### **2.8.4.2. ALCANCE**

Este procedimiento será aplicado en la Administración de Juan Marcet sucursal La Libertad de tal forma que obtenga una mejor organización en la concesión de vacaciones.

### **2.8.4.3. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.**

El encargado de la revisión de este procedimiento es el Administrador.

### **2.8.4.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento deberá ser revisado una vez al año después de la fecha de su emisión.

### **2.8.4.5. POLÍTICAS**

PL.CV.004

Para la concesión de vacaciones se debe tomar en cuenta que:

- ✓ El Trabajador debe tener un año de estabilidad laboral.

## PROCEDIMIENTO PARA LA CONCESIÓN DE VACACIONES

CÓDIGO: PR.CV.004

PÁGINAS: 2/3

### 2.8.4.6. PROCEDIMIENTO

#### Secretaria:

1. Envía a Recursos Humanos el listado del personal por orden alfabético al empezar el año.
2. Envía un oficio al Jefe de Recursos Humanos con 15 días de anticipación para que las vacaciones sean pagadas.

#### Jefe de Recursos Humanos

3. Recibe el oficio e ingresa en el sistema los datos del trabajador para el respectivo pago de las vacaciones.

#### Trabajador

4. Recibe notificación de que las vacaciones van a ser canceladas.



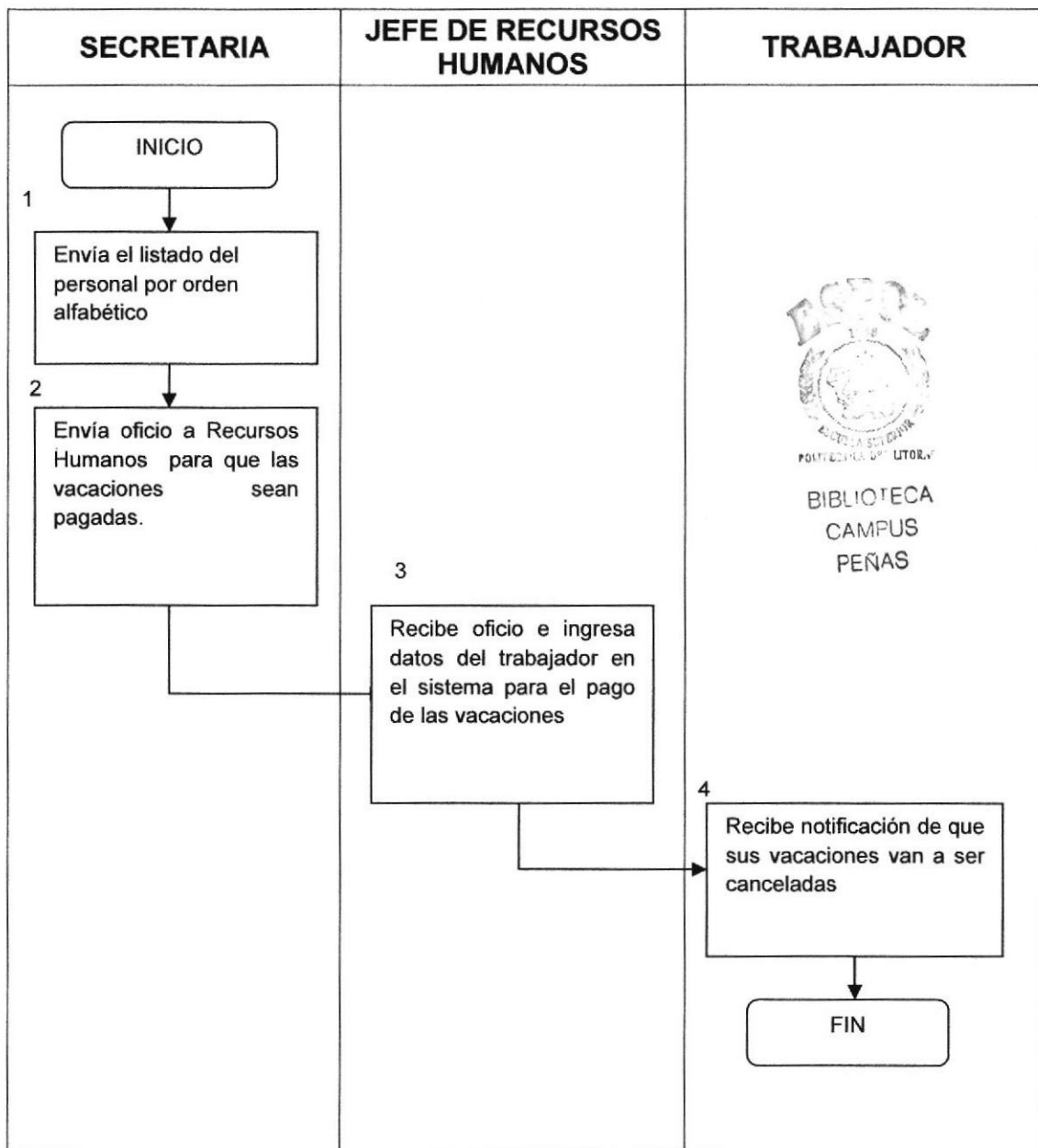
**PROCEDIMIENTO PARA LA CONCESIÓN DE VACACIONES.**

CÓDIGO: PR.CV.004

PÁGINAS: 3/3

**2.8.4.7. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CONCESIÓN DE VACACIONES.**

CÓDIGO: DF.CV.004



## 2.8.5. PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.


CÓDIGO: PR.CP.005

**Elaborado por:** Johanna Jazmín Ruidíaz Suárez



---

Diana María Tigrero González



---

**Aprobado por:** Ec. Irene Uzca  
Gerente



---

**Fecha de Aprobación:**

**Páginas:** 6



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

## **PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

CÓDIGO: PR.CP.005

PÁGINAS: 1/6

### **2.8.5.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de: conocer el perfil de los aspirantes al cargo.

### **2.8.5.2. ALCANCE**

Este procedimiento será aplicado en la Administración de Juan Marcet Sucursal La Libertad de tal forma que:

Nos permita conocer las habilidades y destrezas de los aspirantes

Se pueda seleccionar al personal idóneo para el cargo.

### **2.8.5.3. RESPONSABLES DE LA REVISIÓN.**

El encargado de la revisión de este procedimiento es el Administrador.

### **2.8.5.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento deberá ser revisado una vez al año después de la fecha de su emisión.

### **2.8.5.5. POLÍTICAS**

PL.CP.005

Para la contratación del personal se debe tomar en cuenta que:

Todo contrato de trabajo debe ser autorizado por el jefe de Recursos Humanos.

### **2.8.5.6. DOCUMENTOS APLICABLES**

ANEXO C: Formato de Solicitud de empleo

## PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL

CÓDIGO: PR.CP.005

PÁGINAS: 2/6

### 2.8.5.7. PROCEDIMIENTO

Los pasos a seguir para la contratación de personal son:

#### **Aspirante**

1. Entrega la carpeta con sus documentos

#### **Administrador:**

2. Entrega formato de solicitud de empleo

#### **Aspirante**

3. Recibe y llena la solicitud de empleo
4. Entrega la solicitud a la Secretaria.

#### **Secretaria de la sucursal**

5. Recibe la solicitud llena y adjunta a la carpeta del aspirante.
6. Envía las carpetas a Guayaquil al departamento de Recursos Humanos.

#### **Jefe de Recursos Humanos**

7. Recibe y selecciona las carpetas.
8. Verifica datos y los Certificados del Aspirante
9. Aprueba la carpeta notifica por medio de email a la Secretaria de la sucursal para que el aspirante empiece a trabajar.

#### **Secretaria de la sucursal**

10. Realiza llamada telefónica al aspirante para que ingrese a trabajar.

#### **Aspirante**

11. Ingresa a trabajar y firma el contrato de trabajo.



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

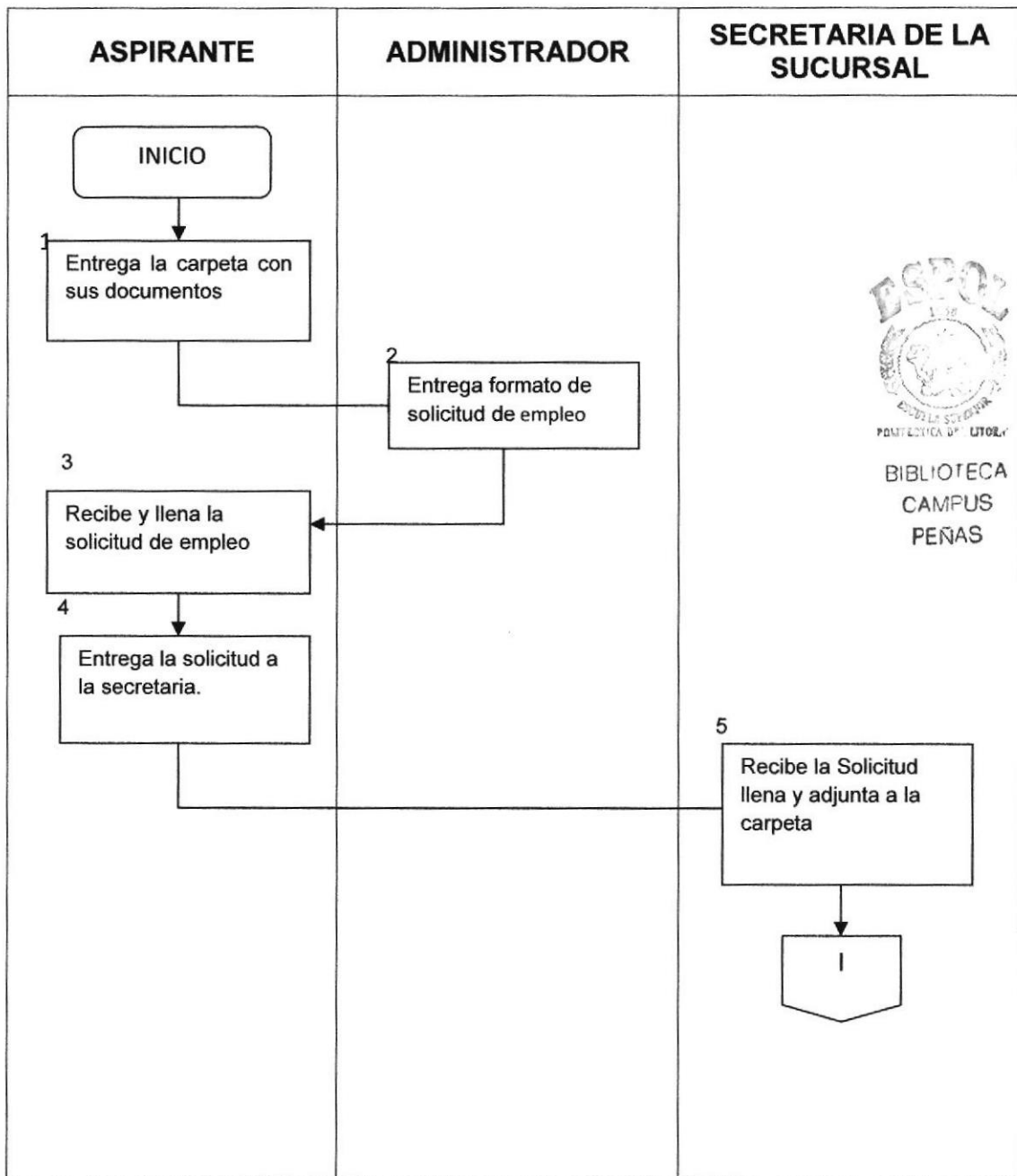
**PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.**

CÓDIGO: PR.CP.005

PÁGINAS: 3/6

**2.8.5.8. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CONCESIÓN DE VACACIONES.**

CÓDIGO: DF.CP.005





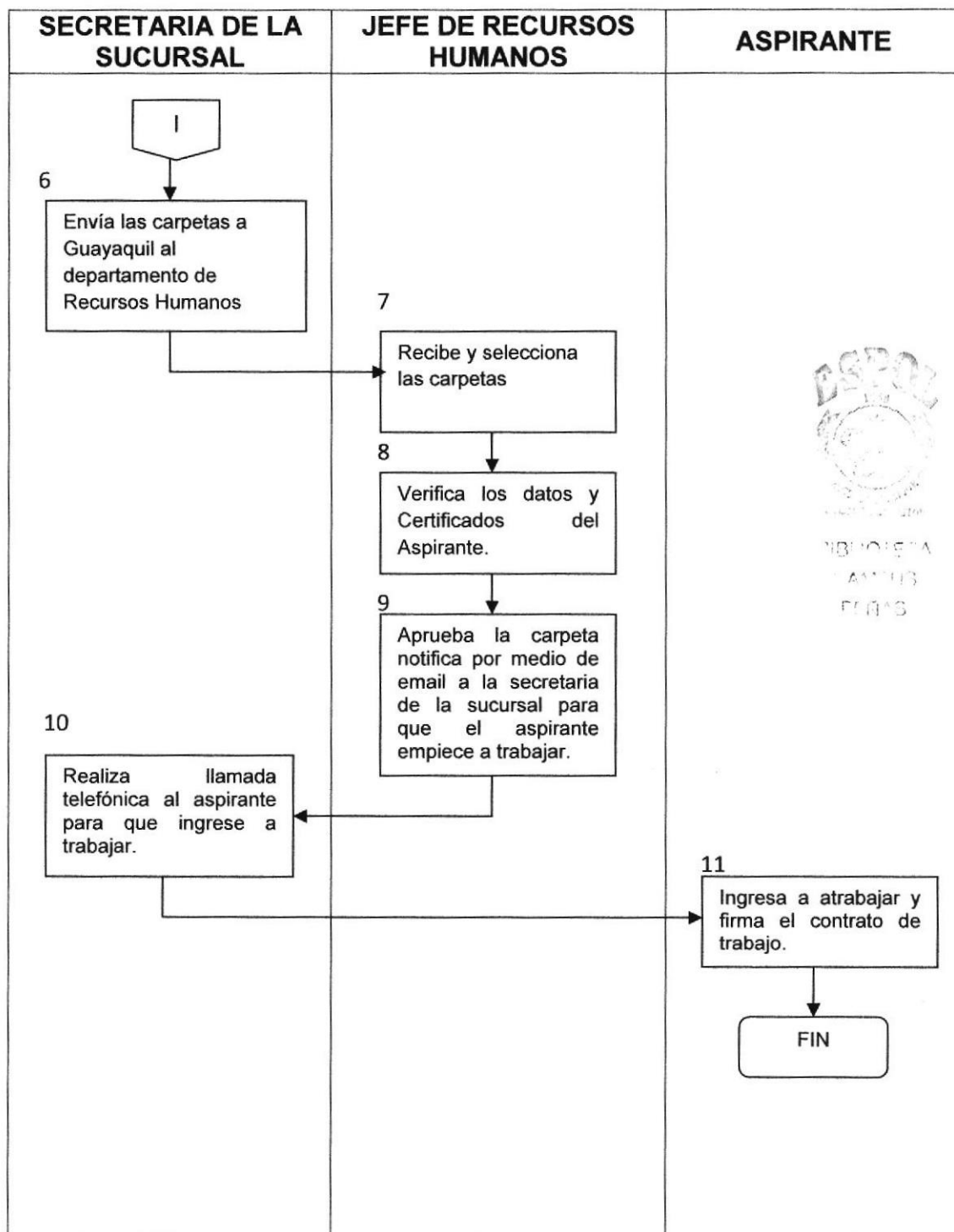
**PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.**

CÓDIGO: PR.CP.005

PÁGINAS: 4/6

**DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CONCESIÓN DE VACACIONES.**

CÓDIGO: DF.CP.005



**PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.**

CÓDIGO: FR.SE.005

PÁGINAS: 5/6

**ANEXO: C1****FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO****CÓDIGO: FR.SE.005**

<b>CÓDIGO: FORH003</b>	
FORMULARIO DE OFERTAS Y SERVICIOS.	
FECHA:.....	REFERIDO
POR:.....	
CARGO AL QUE APLICA:.....	ASPIRACIÓN SALARIAL:.....
\$.....	
<b><u>DATOS PERSONALES</u></b>	
NOMBRES Y APELLIDOS:.....	
FECHA DE NACIMIENTO:.....	EDAD.....
LUGAR DE NACIMIENTO:.....	PROVINCIA:.....
NACIONALIDAD:.....	DOMICILIO:.....
CIUDAD:..... CALLE:.....	TELÉFONO:.....
ESTADO CIVIL: SOLTERO(A)..... CASADO(A)..... UNIÓN LIBRE:..... DIVORCIADO:.....	
C.I.Nº:..... TIPO DE SANGRE:..... LIBRETA MILITAR Nº:..... CARNET IEES:.....	
NOMBRE DEL	
ESPOSO(A):.....	
TELÉFONO:.....	
QUE ENFERMEDAD O LESIÓN FÍSICA PADECE:.....	
LUGAR DE TRABAJO Y CARGO QUE OCUPA SU ESPOSO:.....	
TELÉFONO:.....	
HA SIDO OPERADO ALGUNA VEZ INDIQUE QUE:.....	
<b>DATOS FAMILIARES</b>	
Nº DE HIJOS:..... NOMBRES Y EDADES DE LOS HIJOS ( DE MAYOR A MENOR)	
NOMBRES:..... APELLIDOS:..... EDAD:..... LUGAR DE TRABAJO:.....	
ESTUDIOS:.....	
1	
.....	
2	
.....	

**PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.**

CÓDIGO: FR.SE.005

PÁGINAS: 6/6

**ANEXO: C2**

**FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO**

**CÓDIGO: FR.SE.005**

3

4

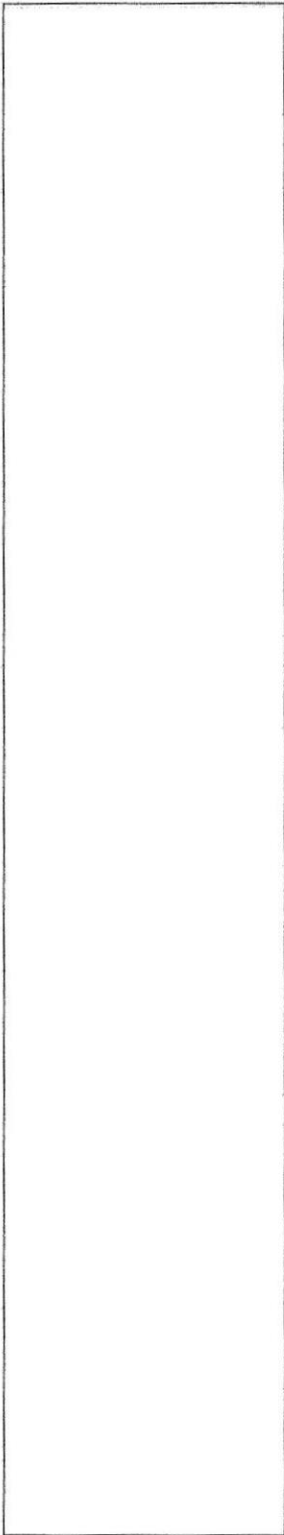
NOMBRES Y APELLIDOS DEL  
 PADRE:.....  
 EDAD..... OCUPACIÓN:..... LUGAR DE TRABAJO:.....  
 TELÉFONO:.....  
 NOMBRES Y APELLIDOS DE LA MADRE:.....  
 EDAD:..... OCUPACIÓN:..... LUGAR DE TRABAJO:.....  
 TELÉFONO:.....  
 ESCRIBA EL NOMBRE DE UN FAMILIAR QUE NO VIVE CON USTED  
 NOMBRES Y APELLIDOS                      DIRECCIÓN DOMICILIARIA                      TELÉFONO

.....

**INFORMACIÓN ACADÉMICA**

PRIMARIA:.....  
 SECUNDARIA:.....  
 SUPERIOR:.....  
 CONOCIMIENTOS ESPECIALES:  
 CONOCIMIENTOS EN COMPUTACIÓN:  
 EXPLIQUE:.....  
 HABLA OTROS IDIOMAS:.....  
 REFERENCIAS PERSONALES:





## **CAPÍTULO 3**

# **MANUAL DE USUARIO**

## CAPITULO 3 MANUAL DE USUARIOS

### 3.1. INTRODUCCIÓN

Este manual está especialmente dirigido a la Administración de Juan Marcet Cía. Ltda., para que sirva de guía para todos sus colaboradores. Este manual comienza explicando los objetivos y construcción de la Web de la empresa para que se pueda entender la solución adoptada. Una vez establecida esta base, se pasa a desgranar toda la Página de Juan Marcet desde el punto de vista del usuario, Para más información sobre el uso de la nueva Web de Juan Marcet Cía. Ltda. Puede ingresar a [www.juanmarce.com](http://www.juanmarce.com).

### 3.2. OBJETIVOS DEL MANUAL

El objetivo que se persigue con la aplicación del presente manual es:

✓ Dar a conocer a los usuarios finales las características y las formas de funcionamiento de Juan Marcet Cía. Ltda. sucursal la Libertad.
✓ Presentar Información General de la Empresa.
✓ Disponibilidad digital de los Manuales Organizacionales (formato pdf).
✓ Mostrar el Organigrama de la empresa.

TABLA 1 OBJETIVOS DEL MANUAL

### 3.3. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

El presente manual va dirigido a la Administración y a los Colaboradores de Juan Marcet Cía. Ltda. Sucursal La Libertad.

### 3.4. LO QUE DEBE CONOCER

Que en el presente manual presentamos las diferentes aplicaciones que presenta Windows, como también las especificaciones del contenido de la página de Juan Marcet Cía. Ltda.



### 3.5. ACERCA DEL MANUAL DE USUARIO

Todos los objetivos y retos de este proyecto se pueden resumir en un objetivo básico: Realizar un Web Site para Juan Marcet Cía. Ltda. Sucursal La Libertad que contenga lo siguiente:

- ✓ Información actualizada
- ✓ Imagen homogénea
- ✓ Estructura de navegación sencilla y directa

Estas características esenciales suponen definir nuevos procedimientos en la publicación del contenido de la página web.

### 3.6. CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS

Las convenciones de texto nos sirven para mejorar la presentación de un archivo, se encuentran ubicados en la barra de formato la cual nos permite dar a un determinado texto y se encuentra en la mayoría de los programas o paquetes office a continuación los siguientes botones:

#### 3.6.1. CONVENCIONES DE TEXTO

##### ESTILO

Un estilo es una manera de aplicar fácilmente y de una sola vez a un texto seleccionado,

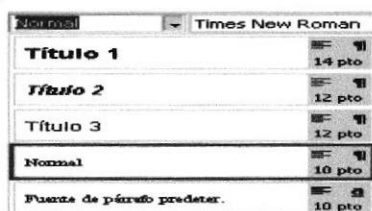


FIGURA 1 ESTILO

##### TAMAÑO DE FUENTE

Muestra una lista de tamaños de las fuentes desde 8 hasta 72 puntos. Puede escribir en la caja para otros tamaños. El tamaño por defecto es de 10 pt. El máximo es de 1637 pt.



FIGURA 2 TAMAÑO DE FUENTE

## NEGRITA CURSIVA Y SUBRAYADO

Estos botones sirven para dar una mejor presentación al texto.

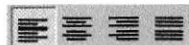


FIGURA 3 NEGRITA, CURSIVA Y SUBRAYADO



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

## ALINEADO

Ajuste la manera en que sus párrafos se alinearán en la página, esto es la forma en que serán justificados. Sus opciones son: Alinear a la Izquierda, Alinear a la Derecha y Justificar.

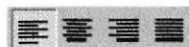


FIGURA 4 ALINEADO

## NUMERACIÓN Y VIÑETAS

Crear listas que sean numeradas o establecidas automáticamente con viñetas. Estos botones se aplican con sus estilos por defecto, como se muestra en los mismos botones, solo hasta que haya usado un estilo diferente para numeración o viñetas. A partir de entonces se aplicarán con el estilo usado más recientemente.



FIGURA 5 NUMERACIÓN Y VIÑETAS

## INTERLINEADO

La flecha en el derecho del botón abre una lista de elecciones de espaciado de línea. Hacer clic en el botón él mismo aplica cualquier espaciado lo usó último.



FIGURA 6 ALINEADO

## SANGRÍA

Disminuya o aumente la sangría del párrafo seleccionado con una parada del tabulador por cada clic.



FIGURA 7 SANGRÍA

## BORDES

Cambia el tipo de borde mostrado con sí y no para el ítem seleccionado. La flecha abre una lista para poder elegir allí el borde deseado.



FIGURA 8 BORDES

## RESALTE

Hace lo mismo que hace un buen resaltador. Aplica color encima de su texto. Esto se usa con frecuencia al marcar documentos para que otros los revisen o para indicar donde ha hecho cambios. Los colores oscuros son buenos solamente si el texto fuera de un color claro. La flecha abre una lista con la paleta de colores para poder elegir, incluso Ninguno. Una barra muestra el nombre del color elegido.



FIGURA 9 RESALTE

## COLOR DE FUENTE

Ajusta el color del texto seleccionado con el color de la barra debajo de la A. La flecha muestra una paleta de colores para elegir. Esta paleta puede ser arrastrada para flotar. Una barra indica el nombre del color de cada cuadrado de la paleta.



FIGURA 10 COLOR DE AGUA

### 3.6.2. CONVENCIONES DEL USO DEL MOUSE

BOTÓN IZQUIERDO	BOTÓN DERECHO
Definir un punto en el espacio.	Escoger las opciones del menú y de las ventanas de dialogo.
Seleccionar los objetos a modificar.	Visualizar el menú Snap a objetos
Escoger las opciones del menú y de las ventanas de dialogo.	Ventanas de dialogo

Tabla 2 Convenciones del uso del mouse



### 3.7. EXPLICACIÓN DE INTERFAZ GRAFICA

Una interfaz gráfica es cualquier medio por el cual uno puede interactuar con una computadora a través de algún tipo de *software* gráfico. Comúnmente, esto se consigue a través del control mediante el teclado y el *mouse* de cursores, menús, ventanas, íconos y cajas de diálogo, pero puede tomar cualquier forma imaginable. Gran parte del trabajo que se realiza en relación con el procesamiento digital de señales (DSP), el diseño de instrumentos interactivos, los sistemas para la interpretación en tiempo real y la síntesis gráfica (graphic synthesis) se ocupa del diseño de interfaces gráficas innovadoras y musicalmente apropiadas.

#### 3.7.1. INTRODUCCIÓN AL AMBIENTE DE WINDOWS

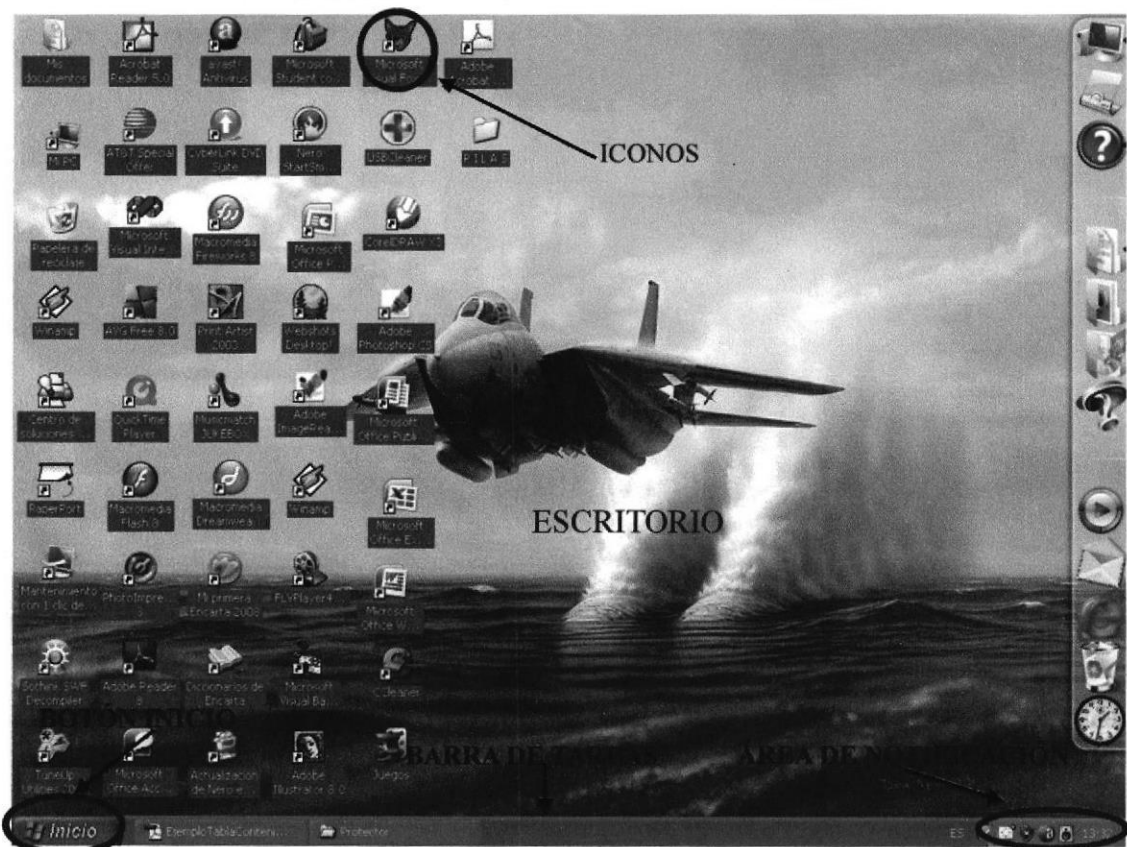


FIGURA 11 INTRODUCCIÓN AL AMBIENTE DE WINDOWS

#### 3.7.2. BOTÓN INICIO



FIGURA 12 INICIO



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

El botón de Inicio permite usar los recursos y programas de Windows, tiene la opción para apagar el computador, el comando buscar, la ayuda, favoritos y configuración entre otros elementos que se pueden personalizar.

Se encuentra en la esquina izquierda de la barra de tareas que generalmente se encuentra en la parte inferior de su pantalla. Como nota es importante que sepa que la barra de tareas se puede mover hacia cualquiera de los lados del computador simplemente arrastrándola con el mouse manteniendo presionado el botón izquierdo.

### 3.7.3. QUE HAY EN LA PANTALLA DE WINDOWS

En la pantalla de Windows encontramos los iconos, el área de notificación y la barra de tareas.

### 3.7.4. COMPONENTES PRINCIPALES DEL MENÚ INICIO

El botón de Inicio permite usar los recursos y programas de Windows, tiene la opción para apagar el computador, el comando buscar, la ayuda, favoritos y configuración entre otros elementos que se pueden personalizar.

Se encuentra en la esquina izquierda de la barra de tareas que generalmente se encuentra en la parte inferior de su pantalla. Como nota es importante que sepa que la barra de tareas se puede mover hacia cualquiera de los lados del computador simplemente arrastrándola con el mouse manteniendo presionado el botón izquierdo.

#### Opción Apagar

El correcto apagado del computador se realiza desde el botón Inicio, que no es lo mismo apagar el computador con el botón de la torre (tower o cpu, cortándole la energía) ya que si se apaga en forma incorrecta puede dañarse el Windows o algún archivo o programa que impida el correcto funcionamiento del computador.

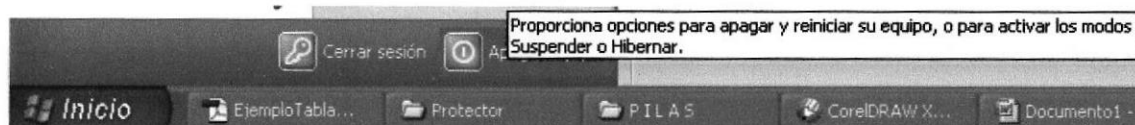


FIGURA 13 BOTÓN INICIO



### 3.7.5. EXPLORACIÓN DEL ESCRITORIO DE WINDOWS



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

FIGURA 14 ESCRITORIO DE WINDOWS

### 3.7.6. ÁREA DE NOTIFICACIONES

En esta área que se encuentra en la esquina inferior derecha del escritorio, aquí aparecerán los mensajes de notificación, por ejemplo si conectamos un memory flash saldrá una leyenda "USB"



FIGURA 15 ÁREA DE NOTIFICACIONES

### 3.7.7. CONOCIENDO EL BROWSER DE NUESTRO EQUIPO

Un navegador o browser para Internet es un programa que le permite navegar por toda la red WWW o World Wide Web. Que es la que está usando para poder ver esta página. Un buscador le muestra las páginas web, conserva la ruta de donde ha estado usted y recuerda los sitios a los que desea poder volver.

Cada día que pasa, hay más información disponible en Internet y se pueden hacer más tareas. Puede comprar libros, verificar su cuenta bancaria, comprar y vender acciones y hasta pedir una pizza a través de Internet. Pero para poder hacer todo eso necesita un buscador.

El Internet Explorer es definitivamente el navegador más popular, aunque hay muchos otros disponibles. Hace tiempo Netscape fue el navegador dominante y todavía es usado, pero continuamente está decayendo en las preferencias del mercado.

### 3.7.8. BARRAS DEL NAVEGADOR DE INTERNET



FIGURA 16 BARRA DEL NAVEGADOR DE INTERNET

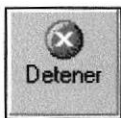
Situada bajo la barra de menús, permite usar las funciones más frecuentes del Explorer. Todas ellas pueden también activarse desde la barra de menús. Se compone de los siguientes botones:



#### **Atrás y Adelante.**

Permiten ir hacia adelante y hacia atrás, de una en una, por las páginas que ya se han visitado desde la última vez que se arrancó el navegador.

FIGURA 17 ATRÁS Y ADELANTE



#### **Detener.**

Interrumpe el proceso de transferencia de una página.

FIGURA 18 DETENER



#### **Actualizar.**

Vuelve a solicitar al servidor la página que estamos visualizando.

FIGURA 19 ACTUALIZAR



#### **Inicio**

Pinchando en este botón - no lo hagas ahora - en cualquier momento se vuelve a la página definida como "Página principal" en opciones generales.

FIGURA 20 INICIO



#### **Búsqueda.**

Permite buscar una palabra (o una cadena de palabras) en Internet.

FIGURA 21 BÚSQUEDA



#### **Favoritos.**

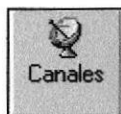
Muestra una lista con todos los marcadores o páginas que tenemos guardadas previamente con el comando Agregar a FAVORITOS favoritos... del menú Favoritos.



**Historial.**

Muestra las últimas páginas visitadas.

FIGURA 23 HISTORIAL

**Canales.**

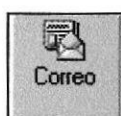
Están diseñados para entregar el contenido de Internet en el equipo del usuario. Es similar a Favoritos.

FIGURA 24 CANALES

**Pantalla completa.**

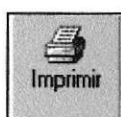
Amplia el área de visión de la página, minimizando todos los botones. Para volver al estado inicial, sólo hay que volver a pulsar este botón.

FIGURA 25 PANTALLA COMPLETA

**Correo.**

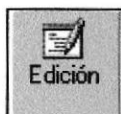
Abre el programa de correo que tengamos indicado en la opción mensajería. (Ver/Opciones internet/Programas/Mensajería/Correo)

FIGURA 26 CORREO

**Imprimir.**

Se imprime la página visualizada.

FIGURA 27 IMPRIMIR

**Edición.**

Abre el programa de edición FrontPage, si lo tenemos instalado.

FIGURA 28 EDICION

### 3.7.9. BARRA DE VÍNCULOS

Sirve para buscar las páginas web que el usuario haya predeterminado.

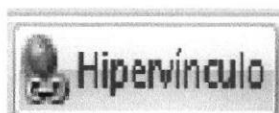


FIGURA 29 BARRA DE VINCULOS



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

### 3.7.10. BARRA DE ESTADO

Es la barra horizontal situada en la parte inferior de la pantalla. Tendrá ahora este aspecto:

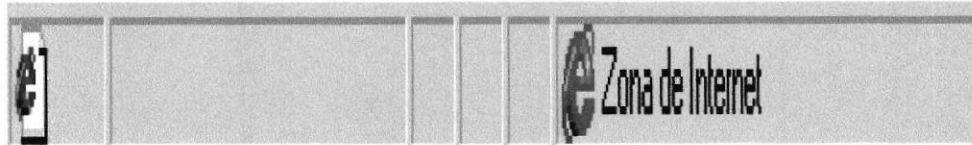


FIGURA 30 BARRA DE ESTADO

Es una barra informativa que, en función de la tarea que este realizando el navegador, nos mostrará informaciones tales como la dirección del servidor con el que está conectando, si dicho servidor ha sido encontrado, el tamaño de los archivos que está leyendo...

### 3.7.11. BARRA DE EXPLORADOR

Cuando se habilita la barra del explorador, un panel izquierdo y el panel derecho aparecen en la ventana de Internet Explorer. Si selecciona los favoritos, historial, o barra, el contenido de la carpeta Favoritos, historial o canales de canal se muestran en el panel izquierdo. Si hace clic en un objeto en el panel izquierdo, el objeto se muestra en el panel derecho.

## 3.8. REQUERIMIENTOS DE HARDWARE

Microsoft ha sacado dos lista de requerimientos, una con los mínimos y otra con los recomendables. Los requerimientos mínimos son un procesador a 800 MHz, 512 MB de RAM y una tarjeta gráfica compatible con DirectX 9, es decir nada que un ordenador mínimamente reciente no tenga.

Lo requisitos recomendados son un procesador a 1 GHz, 1 GB de RAM, tarjeta gráfica compatible con 128 MB de RAM y disco duro de 40 GB, lo cual tampoco es nada exagerado. Falta comprobar que realmente en estas configuraciones el sistema operativo funcione decentemente, lo cual no sabremos hasta que salga a la venta la versión final.



FIGURA 31 HARDWARE



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS



### 3.9. REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE

El Software es el conjunto de programas que residen en una computadora y que permiten trabajar con ella escribiendo documentos, realizando cálculos, creando diagramas, etc.

El software puede dividirse en dos grandes grupos:

Sistema Operativo: Encargado de ofrecer al usuario las ordenes necesarias para poder manejar la computadora: ejecución de programas , almacenamiento y organización de datos, etc.

Aplicaciones: programas que permiten realizar actividades concretas como edición de documentos, cálculos, diseño. Etc.

### 3.10. ACCESANDO AL SITIO WEB DE JUAN MARCET.

Para acceder al Web Site de Juan Marcet Cía. Ltda. Debe escribir la siguiente Dirección: [www.juanmarce.com](http://www.juanmarce.com) y automáticamente ingresara al sitio web

#### 3.10.1 NAVEGANDO DENTRO DEL SITIO WEB DE JUAN MARCET



FIGURA 32 NAVEGANDO DENTRO DEL SITIO WEB

### 3.10.2. PÁGINA INTRO

En esta página encontramos la bienvenida la cual informa el contenido del sitio.



FIGURA 33 PAGINA INTRO

### 3.10.3. PÁGINA PRINCIPAL (HOME)

Se muestran el menú de opciones del sitio y demás objetos que permitan, a primera vista, informarse de manera actualizada.

Provee opciones para obtener:

- Información de Juan Marcet Cía. Ltda. Tales como: Misión, Visión, Historia, historia y galería de fotos.



FIGURA 34 HOME



### 3.10.4. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN PERFIL ESTRATÉGICO

En esta opción vemos el diseño adecuado de cada estrategia permite a Juan Marcet mantener su liderazgo en el negocio de la papelería en Juan Marcet contemplamos con estrategias diferenciadas las actividades que se llevan a cabo en las áreas de: venta. La estrategia implementada nos apuntala como líderes de mercado y se fundamenta en los siguientes aspectos: servicio al cliente, rentabilidad y compromiso de recurso humano.



FIGURA 35 PERFIL ESTRATÉGICO

### 3.10.5. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN SERVICIO AL CLIENTE

En esta sección encuentra hacia donde está orientada nuestra empresa y se atienden los pedidos de los clientes.



FIGURA 36 SERVICIO AL CLIENTE

### 3.10.6. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN RENTABILIDAD

En esta opción usted podrá ver, la rentabilidad y proyección económica de la empresa y los procesos que se desarrollan dentro de parámetros de eficiencia y empezando desde la búsqueda efectiva de proveedores serios que ofrecen productos de alta calidad, tanto nacionales como extranjeros, hasta la entrega de los productos al cliente final.

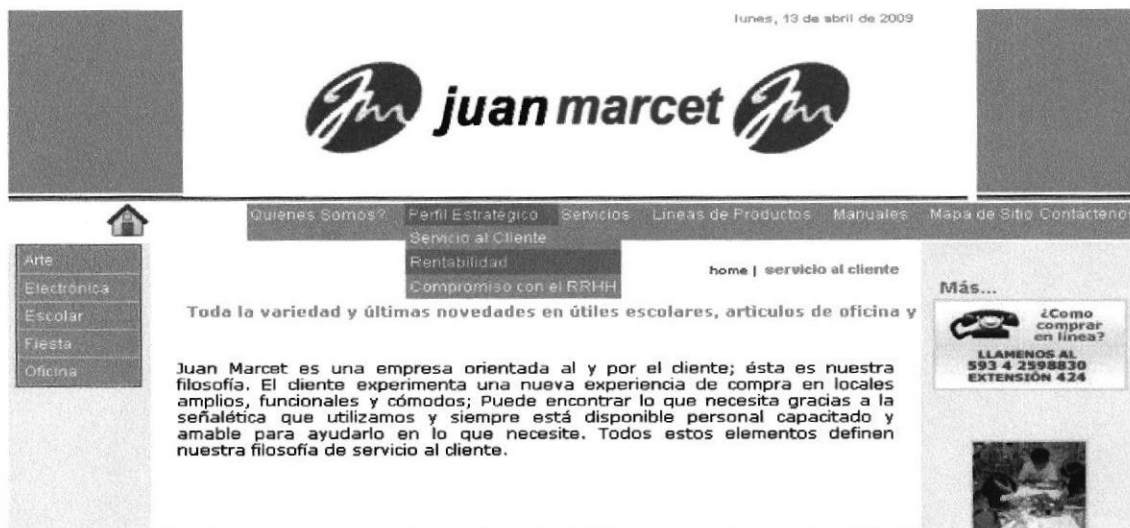


FIGURA 37 RENTABILIDAD

### 3.10.7. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN COMPROMISO CON EL RECURSO HUMANO.

En esta opción usted podrá ver información sobre los colaboradores de Juan Marcet Cía. Ltda.



FIGURA 38 COMPROMISO CON EL RECURSO HUMANO

### 3.10.8. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN SERVICIO.

En esta opción encontramos todas las secciones de la empresa.



FIGURA 39 SERVICIO

### 3.10.9. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN MERCADEO.

Aquí encontramos la introducción de nuevos productos y el fortalecimiento de las líneas que se comercializa lo cual se respalda constantemente con campañas publicitarias y promociones atractivas, con sorteos, premios y descuentos que motivan a nuestros clientes a comprar en Juan Marcet y que fortalecen nuestra filosofía de atención al cliente.



FIGURA 40 MERCADEO

### 3.10.10. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN OFERTAS.

En esta opción encontramos información sobre los productos que están en oferta.

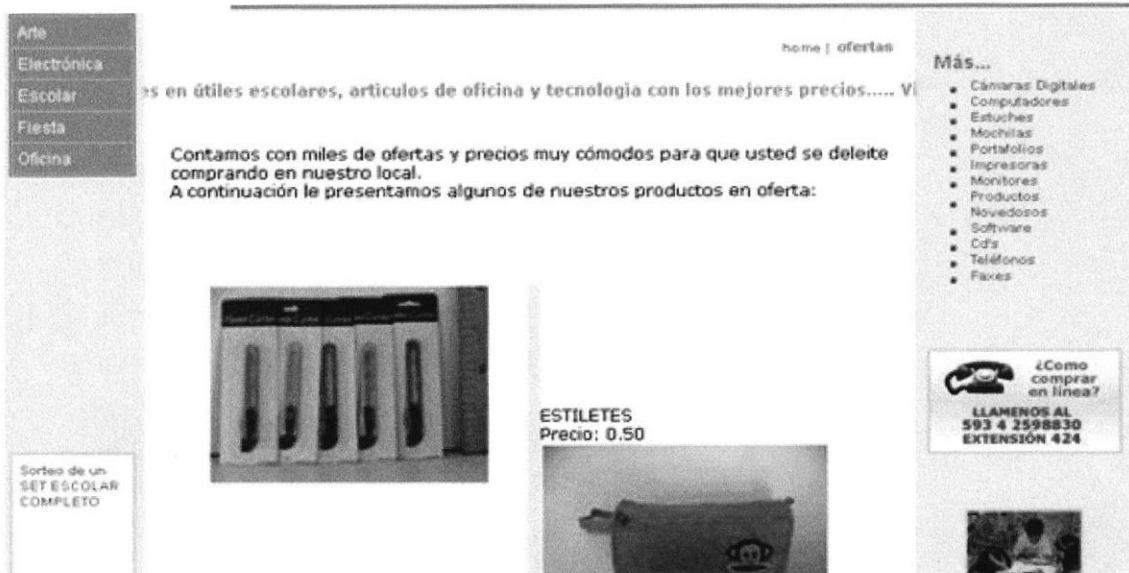


FIGURA 41 OFERTAS

### 3.10.11. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN NOVEDADES.

En esta opción encontramos información sobre la mercadería nueva.

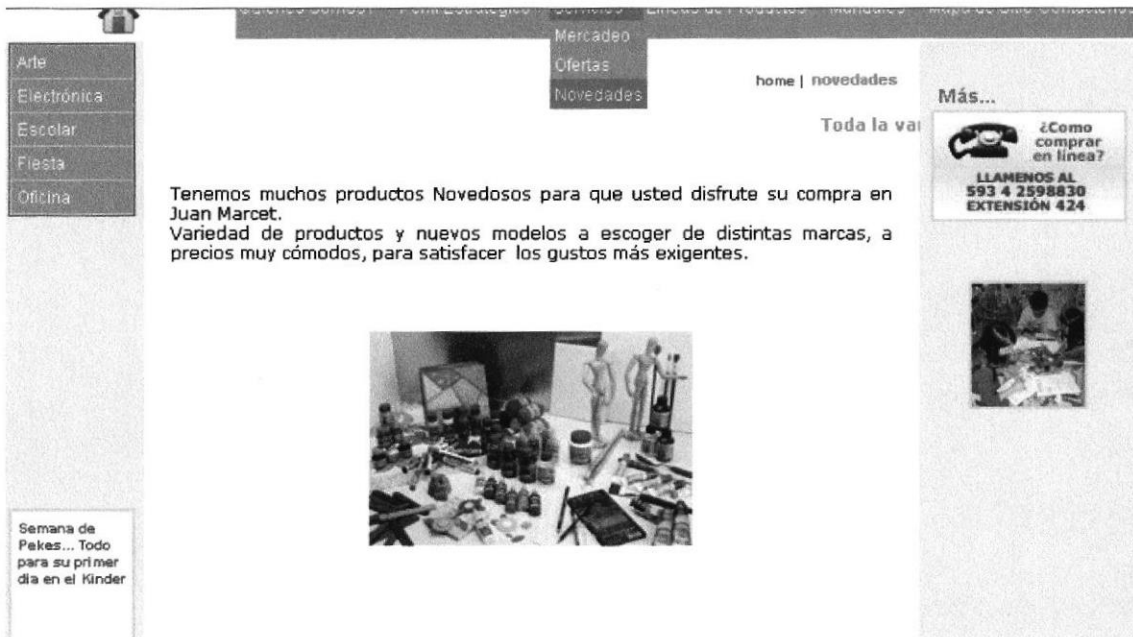


FIGURA 42 NOVEDADES

### 3.10.12 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN LÍNEAS DE PRODUCTOS.

En esta sección encontramos una variada gama de líneas de productos de papelería.



FIGURA 43 LÍNEAS DE PRODUCTOS

### 3.10.13 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN PAPELERÍA TRADICIONAL

**Escritura:** Aquí encontramos nuestra línea de marcadores, bolígrafos, lápices y lapiceros es la preferida por nuestros clientes, pues es de las más completas del mercado. Marcas como Big, Faber Caster, Rotring son una parte del amplio abanico ofertado.

**Escolar:** En esta sección encontramos los útiles escolares como carpetas, cuadernos, esteros, lápices, la línea de artículos escolares es completa.



FIGURA 44 PAPELERÍA TRADICIONAL



### 3.10.14 PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN PAPELES, CARTULINAS Y LIBROS.

En esta opción encontramos cartulinas, libros y textos para que usted pueda elegir el que sea de su agrado.

home | papeles, cartulinas y libros

dad y últimas novedades en útiles escolares, artículos de oficina y tecnología con lo

**Papeles y Cartulinas:**

Todos los tamaños, gramajes, colores. Enfundados o sueltos, marginados, de líneas, a cuadros. Toda la variedad de esta familia consolida a Juan Marcet como líder del segmento.

**Libros:**

Textos para escuelas y colegios son los más solicitados durante la época de regreso a clases, cuentos y obras de autores nacionales y extranjeros son también parte de nuestra amplia selección.

19/04/09  
Día de Caritas  
Pintadas, por la compra de sus útiles escolares  
Sorteo de un set escolar

Más...  
¿Como comprar en línea?  
LLAMENOS AL 593 4 2598830 EXTENSIÓN 424

FIGURA 45 PAPELES, CARTULINAS Y LIBROS

### 3.10.15. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN TECNOLOGÍA.

En esta opción encontramos información sobre los modernos accesorios de computación.

Quiénes Somos? Perfil Estratégico Servicios Líneas de Productos Manuales Mapa de Sitio Contactenos

home | tecnología

Toda la variedad y últimas novedades en útiles escolares, artículos de oficina y

Actualmente Juan Marcet es una empresa totalmente informatizada, sus modernos sistemas crean una sólida plataforma de vanguardia que sostiene y beneficia a todas las actividades de la empresa.

Todas las sucursales están conectadas entre sí y con la matriz, a través de una red inalámbrica que permite una total eficiencia en el quehacer de todos los canales de distribución.

Más...  
¿Como comprar en línea?  
LLAMENOS AL 593 4 2598830 EXTENSIÓN 424

FIGURA 46 TECNOLOGÍA

### 3.10.16. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN MANUALES.

En esta opción encontramos información sobre los manuales de organización, procedimientos y usuarios.



FIGURA 47 MANUALES

### 3.10.17. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN MAPA DEL SITIO.

En esta opción encontramos información sobre las opciones del web site.

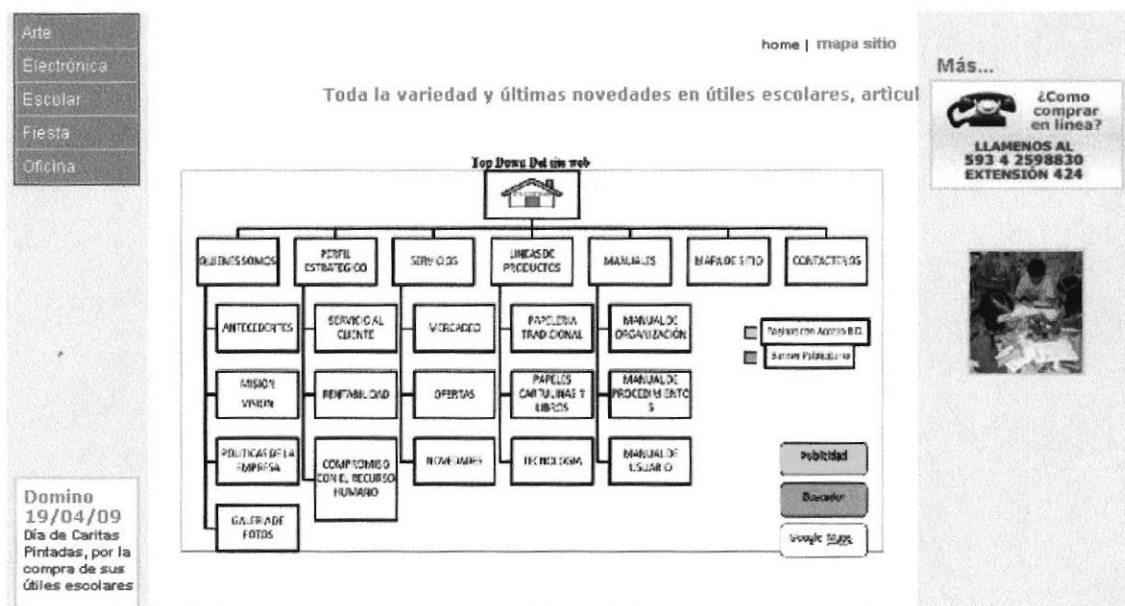


FIGURA 48 MAPA DEL SITIO



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

### 3.10.18. PÁGINA PRINCIPAL: OPCIÓN CONTÁCTENOS.

En esta sección el usuario podrá disponer de información sobre la ubicación, teléfono y personal de contacto para consultas o sugerencias.

lunes, 13 de abril de 2009

**Jm juan marcet Jm**

Quiénes Somos? Perfil Estratégico Servicios Líneas de Productos Manuales Mapa de Sitio Contáctenos

home | contáctenos

Toda la variedad y últimas novedades en útiles e

Más...

¿Como comprar en línea?

LLAMENOS AL  
593 4 2598830  
EXTENSIÓN 424

Juan Marcet, es una compañía de autoservicios, especializada por los mejores productos que ofrece, una empresa grande, y conocida por muchas personas por la calidad de artículos que ofrecemos y atención.  
Para mayor conocimiento contamos con nuestra página web y teléfonos:  
Página Web: [www.juanmarce.com](http://www.juanmarce.com)  
Directorio Telefónico  
Sucursal La Libertad: 2930-346 2930-347 Fax: 2930-348  
Teléfono Matriz: 2322-990 2324-444

Arte  
Electrónica  
Escolar  
Fiesta  
Oficina

FIGURA 49 CONTÁCTENOS





BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS



**ANEXOS**

## **A. INTERNET**

En la actualidad es una enorme red que conecta redes y computadoras distribuidas por todo el mundo, permitiéndonos comunicarnos y buscar y transferir información sin grandes requerimientos tecnológicos ni económicos relativos para el individuo.

En esta red participan computadoras de todo tipo, desde grandes sistemas hasta modelos personales descontinuados hace años. En adición, se dan cita en ella instituciones gubernamentales, educativas, científicas, sin fines de lucro y, cada vez más, empresas privadas con intereses comerciales, haciendo su información disponible a un público de más de 30 millones de personas.

### **A.1. ORÍGENES DE INTERNET**

Internet tuvo un origen militar que puede rastrearse a 1969, cuando la Agencia de Proyectos para Investigación Avanzada (Advanced Research Projects Agency en inglés ó ARPA) del Departamento de Defensa de los Estados Unidos conectó cuatro sistemas de cómputos geográficamente distantes en una red que se conoció como ARPAnet.

Pero, si bien la idea original estaba intrínsecamente ligada a la seguridad militar, su evolución e implementación tuvieron lugar alrededor del mundo académico. La misma red en experimentación sirvió para conectar a los científicos desarrollándola y ayudarlos a compartir opiniones, colaborar en el trabajo y aplicarla para fines prácticos. Pronto, ARPAnet conectaría todas las agencias y proyectos del Departamento de Defensa de los E.U.A. y para 1972 se habían integrado ya 50 universidades y centros de investigación diseminados en los Estados Unidos.

Eventualmente la Fundación Nacional de Ciencia (National Science Foundation en inglés ó NSF), entidad gubernamental de los Estados Unidos para el desarrollo de la ciencia se hizo cargo de la red, conectando las redes que luego darían lugar a la red de redes que hoy llamamos Internet.

### **A.2. ELEMENTOS NECESARIOS PARA ACCEDER A INTERNET**

#### **A.2.1. ORDENADOR**

Desde el punto de vista de uso dedicado a Internet, si a través de la red vamos a acceder con frecuencia a documentos sofisticados, llenos de ilustraciones o muy largos, conviene, al menos, un 486 DX (aconsejable Pentium) con 8 MBytes de RAM (mejor, 16 ó 32 MBytes)

La presencia de un kit Multimedia en nuestro equipo no es imprescindible, aunque permite aprovechar mejor las cada vez más abundantes posibilidades que ofrece Internet al respecto. Si tenemos un equipo de prestaciones inferiores se puede igualmente viajar por la red, aunque la velocidad de presentación puede llegar a ser desesperante.

### **A.2.2. MODEM**

Tipo de módem: existen cuatro posibilidades: interno, externo, portátil (modelo de bolsillo que se conecta al puerto serie de los portátiles) y PCMCIA (del tamaño de una tarjeta de crédito). Muy importante: dependiendo de los modelos de los PCs hay que tener en cuenta a la hora de comprar un módem para tu ordenador, si es un 486, que el módem tiene que ser necesariamente interno. A partir de Pentium, ya es indiferente (sea externo o interno)

Velocidad de transmisión (bps): máxima velocidad con la que puede transmitir. El mínimo son 14.400 bps para conectarse a Internet. Si hay que adquirir un nuevo módem que sea de 33.600bps

### **A.2.3. LÍNEA TELEFÓNICA**

Para conectarnos a Internet debemos tener, al menos, un acceso a la Red Telefónica Básica.

Proveedor

El proveedor es una empresa (o en el caso de Nodo50, una organización) que tiene su línea particular de datos, línea dedicada o similar, para operar en Internet y que nos ofrece la posibilidad de conectarnos a sus máquinas y por lo tanto proporcionan un camino de acceso a Internet. Como mínimo tendremos el coste de la llamada de teléfono a nuestro proveedor junto a la cuota mensual de abono: plana, cantidad variable mensual o coste por uso.

Los proveedores pueden dividirse en dos categorías principales: los de acceso a Internet (PAI) y los de servicios en línea (PSL). La principal diferencia entre unos y otros reside en el contenido y el coste. Todos los PAI y la mayoría de los PSL proporcionan una conexión a Internet, pero los segundos también suministran contenidos (información y servicios exclusivos).

### **A.2.4. PROGRAMAS DE CONEXIÓN**

Dependiendo del sistema operativo de nuestro equipo, tendremos que instalar facilidades adicionales para la conexión a Internet (con Windows 3.x: es necesario el programa trumpet) o nos encontraremos algo de camino adelantado (caso de Windows 95 con el programa acceso telefónico a redes incorporado). Windows 95 contiene el software necesario para conectarse a su proveedor y a Internet, de manera que una vez conectado podrá ejecutar el software que desee.

Winsock que es la abreviatura de Windows Sockets o Conectores de Windows. Básicamente actúa como un interfaz entre su PC e Internet. Cuando ejecutar programas para Internet (navegador, programa de correo, etc.) Winsock traduce al protocolo TCP/IP cualquier comando que aquellos envíen y transmite la información a su módem y a través de Internet. Asimismo, los datos recibidos por su módem se traducen del TCP/IP antes de que su programas compatibles con Winsock accedan a ellos. Winsock controla todas las demandas realizadas por diferentes programas para Internet, incluso si se ejecutan varias la mismo tiempo.

### A.3. COMO CONECTARSE A INTERNET

1. Se dispone de una cuenta como usuario autorizado en un ordenador multiusuario que es un nodo (host) Internet. Éste puede ser el caso si se trabaja en una universidad, centro de investigación, agencia gubernamental o en alguna empresa que goce de este medio.
2. Se dispone de un ordenador personal (PC o Mac) con conexión directa a Internet y el número IP correspondiente asignado. Este puede ser el caso cuando el ordenador personal está conectado a una red local de una institución como las descritas en el apartado 1.
3. Se tiene acceso a una cuenta del tipo 1 a través de un ordenador personal, un modem y una línea telefónica. En este caso el ordenador personal sólo actuará como un emulador de terminal y no podrán usarse aplicaciones gráficas para navegar por Internet. La cuenta puede estar provista por una institución o por un proveedor comercial.
4. Se dispone de una conexión directa a Internet a través de una línea telefónica y un módem, mediante el protocolo PPP (point to point protocol) o el SLIP (serial line internet protocol). En este caso el ordenador personal está directamente conectado a Internet como en el caso 2 pudiéndose usar todas las potencialidades de los entornos gráficos (MS Windows por ejemplo) y programas gráficos como Netscape o Internet Explorer.

### A.4. APLICACIÓN MÁS UTILIZADA DE INTERNET

**Correo Electrónico.-** El correo electrónico (E-mail) es la aplicación más utilizada de Internet. Cada usuario tiene una dirección electrónica, que le permite comunicarse por escrito de manera casi instantánea con otros usuarios de la red situados en cualquier punto del planeta. Si el ordenador no está en marcha, el mensaje queda almacenado.

El correo electrónico, más conocido como E-mail, es la aplicación más clásica de Internet. El E-mail permite la toma de decisiones y el desarrollo de proyectos comunes aunque las personas estén alejadas físicamente.

Para enviar un mensaje electrónico solo basta estar conectado a Internet y tener un programa de correo electrónico, que se puede conseguir gratuitamente en la red. Igualmente, será necesario que la persona a quien se envía, esté conectada y que conozcamos su dirección electrónica.

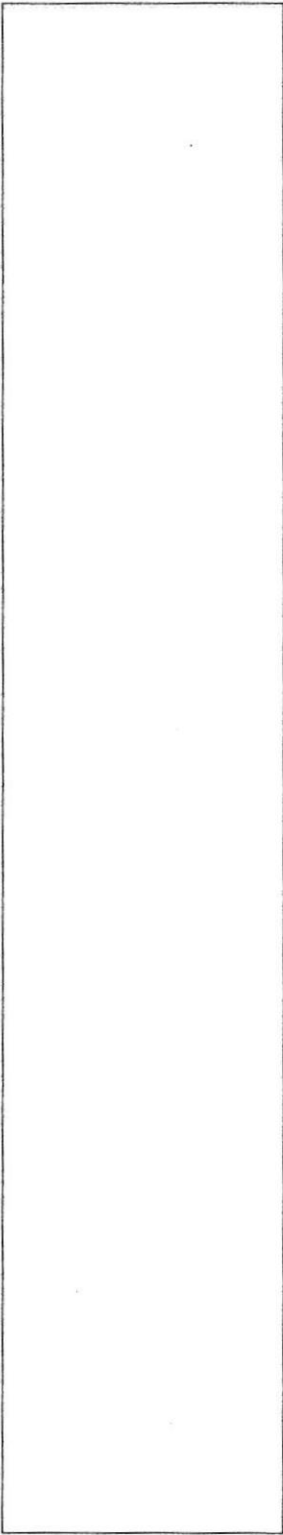
Como en el correo convencional, todos tenemos una dirección electrónica personal donde recibir la correspondencia y además también tienen la opción de inscribirse a periódicos y revistas electrónicas.

El correo electrónico también se utiliza para transferir todo tipo de ficheros que pueden contener bases de datos, gráficos o software comprimido que es posible enviar de forma sencilla sólo conociendo la dirección del destinatario.

## **A.5. INTERNET EXPLORER**

Windows Internet Explorer (anteriormente Microsoft Internet Explorer; abreviado MSIE), comúnmente abreviado como IE, es un navegador web producido por Microsoft para el sistema operativo Windows desde 1995 y más tarde para Sun Solaris y Apple Macintosh, estas dos últimas discontinuadas en el 2002 y 2006 respectivamente. Ha sido el navegador web más utilizado desde 1999, con un pico sostenido de cuota de utilización durante el 2002 y 2003 del 95% en sus versiones 5 y 6. Esa cuota de mercado ha disminuido paulatinamente debido a una renovada competencia por parte de otros navegadores -- principalmente Mozilla Firefox.

Su versión más reciente es la 8.0, la cual está disponible gratuitamente como actualización para Windows XP Service Pack 2, Windows Server 2003 con Service Pack 1 o posterior, Windows Vista, y Windows Server 2008. Internet Explorer 8 se incluirá de forma nativa en los próximos sistemas operativos de Microsoft, Windows 7 y Windows Server 2008 R2.



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS



# GLOSARIO

## B. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

**Bandeja de entrada:** buzón de entrada para el correo electrónico.

**Base de datos:** conjunto de datos organizados de modo tal que resulte fácil acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.

**Bit:** abreviatura de binary digit (dígito binario). El bit es la unidad más pequeña de almacenamiento en un sistema binario dentro de una computadora.

**Byte:** unidad de información utilizada por las computadoras. Cada byte está compuesto por ocho bits.

**Cable Coaxil:** Se trata de un cable de cobre rodeado de aislación, un conductor secundario que actúa como " tierra " y una cubierta de plástico externa. Gracias a estas dos capas de blindaje el coaxil es relativamente inmune a la interferencia eléctrica.

**Cable-módem:** módem que conecta una computadora con Internet a alta velocidad, por medio de una línea de TV por cable.

**Caché de disco:** pequeña porción de memoria RAM que almacena datos recientemente leídos, con lo cual agiliza el acceso futuro a los mismos datos.

**Caché:** en un navegador, el caché guarda copias de documentos de acceso frecuente, para que en el futuro aparezcan más rápidamente.

**CD-ROM:** Compact Disk - Read Only Memory. Disco compacto de sólo lectura. Tiene una capacidad de almacenamiento de hasta 650 megabytes, mucho mayor que la de un disquete.

**Comando:** instrucción que un usuario da al sistema operativo de la computadora para realizar determinada tarea.

**CPU:** Central Processing Unit. Unidad central de procesamiento. Es el procesador que contiene los circuitos lógicos que realizan las instrucciones de la computadora.

**Disco rígido:** soporte giratorio de almacenamiento en forma de placa circular revestida por una película magnética. Los datos se graban en pistas

**Fibra óptica:** tecnología para transmitir información como pulsos luminosos a través de un conducto de fibra de vidrio. La fibra óptica transporta mucha más información que el Cable de cobre convencional. La mayoría de las líneas de larga distancia de las compañías telefónicas utilizan la fibra óptica.

**Hardware:** todos los componentes físicos de la computadora y sus periféricos.



**Hipertexto:** textos enlazados entre sí. Haciendo clic con el mouse el usuario pasa de un texto a otro, vinculado con el anterior.

**Holograma:** imagen tridimensional creada por proyección fotográfica.

**HTML:** Hyper Text Mark-up Language. Lenguaje de programación para armar páginas web.

**HTTP:** Hypertext Transfer Protocol. Protocolo de transferencia de hipertextos. Es un protocolo que permite transferir información en archivos de texto, gráficos, de video, de audio y otros recursos multimedia.

**Impresora:** dispositivo periférico que reproduce textos e imágenes en papel. Los principales tipos son: de matriz de puntos, de chorro de tinta y láser.

**Inteligencia artificial:** simulación de los procesos de la inteligencia humana, por medio de sistemas de computación.

**Interfase:** Elemento de transición o conexión que facilita el intercambio de datos. El teclado, por ejemplo, es una interfase entre el usuario y la computadora.

**IP:** Protocolo de Internet.

**ISP:** Proveedor de servicios de Internet.

**LAN:** Local Area Network o red de área local: Se trata de una red de comunicación de datos geográficamente limitada, por ejemplo, una empresa.

**Lenguaje de programación:** sistema de escritura para la descripción precisa de algoritmos o programas informáticos.

**Memoria caché:** pequeña cantidad de memoria de alta velocidad que incrementa el rendimiento de la computadora almacenando datos temporariamente.

**Microprocesador:** es el chip más importante de una computadora. Su velocidad se mide en MHz.

**Módem:** modulador-demodulador. Dispositivo periférico que conecta la computadora a la línea telefónica.

**POP3:** Es un protocolo estándar para recibir e-mail.

**Puerto:** en una computadora, es el lugar específico de conexión con otro dispositivo, generalmente mediante un enchufe. Puede tratarse de un puerto serial o de un puerto paralelo.



**RAM:** Random Acces Memory: Memoria de acceso aleatorio. Memoria donde la computadora almacena datos que le permiten al procesador acceder rápidamente al sistema operativo, las aplicaciones y los datos en uso. Tiene estrecha relación con la velocidad de la computadora. Se mide en megabytes.

**ROM:** Read Only Memory: Memoria de sólo lectura. Memoria incorporada que contiene datos que no pueden ser modificados. Permite a la computadora arrancar. A diferencia de la RAM, los datos de la memoria ROM no se pierden al \*-apagar el equipo.

**Sistema operativo:** programa que administra los demás programas en una computadora.

**SMTP:** Simple Mail Transfer Protocol. Es un protocolo estándar para enviar e-mail.

**Software:** término general que designa los diversos tipos de programas usados en computación.

**TCP/IP:** Transfer Control Protocol / Internet Protocol. Es el protocolo que se utiliza en Internet.

**Troyano (Trojan horse; caballo de Troya):** programa que contiene un código dañino dentro de datos aparentemente inofensivos. Puede arruinar parte del rígido.

**USB (Universal Serial Bus):** es una interfase de tipo plug & play entre una computadora y ciertos dispositivos, por ejemplo, teclados, teléfonos, escáners e impresoras.

**Virus:** pequeño programa que "infecta" una computadora; puede causar efectos indeseables y hasta daños irreparables.