

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



ESCUELA DE DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL

PROYECTO DE GRADUACIÓN

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

TEMA:  
ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE MANUALES  
ADMINISTRATIVOS DE DISCORSIA HOGAR  
UTILIZANDO TECNOLOGÍA WEB

MANUALES DE:  
ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTO Y USUARIO

AUTOR:  
NORMA FIGUEROA QUIMIS

DIRECTORA:  
MS. MARÍA LUCILA DE LA A GAMBOA

AÑO  
2009

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios quien me dio fortaleza para cumplir esta meta propuesta.

A mis padres su comprensión, pues gracias a ellos hoy veo llegar su fin una de las metas de mi vida.

De igual manera agradezco a nuestros maestros de la Espol que nos inculcaron no solo conocimientos, sino responsabilidad y cumplimiento en esta etapa estudiantil.

Finalmente a la Distribuidora Coronel Sanmartín quien nos dio la oportunidad de realizar este proyecto.

## **DEDICATORIA**

Al termino de esta etapa de mi vida, siempre con la promesa de seguir adelante dedico este proyecto a mis padres, quienes supieron guiarme, porque gracias a su apoyo y consejos he llegado a realizar una de mis grandes metas. La cual constituye la herencia más valiosa que pudiera recibir.

## **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 Politécnica del Litoral”. **(Reglamento de Graduación de Pregrado de la ESPOL).**

**FIRMA DE LA DIRECTORA DE PROYECTO DE  
GRADUACIÓN**

---

**MS. María De la A Gamboa**

**FIRMA DE AUTOR DE PROYECTO DE GRADUACIÓN**

---

**Norma Figueroa Quimis**

## ÍNDICE GENERAL

CAPITULO 1 LA ORGANIZACIÓN DE “DISCORSIA HOGAR” .....	1
1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL .....	1
1.2 ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA EMPRESA .....	1
1.3 SERVICIOS QUE PRESTA.....	2
1.4 MISIÓN .....	2
1.5 VISIÓN.....	2
1.6 FILOSOFÍA Y VALORES DE LA EMPRESA.....	2
1.7 FACTORES CLAVES DEL ÉXITO .....	2
1.8 POLÍTICAS GENERALES DE LA EMPRESA .....	3
1.8.1 JORNADA DE TRABAJO.....	3
1.8.2 OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS.....	3
1.8.3 ACCIONES DISCIPLINARIAS O SANCIONES.....	3
1.9 DIRECTORIO TELEFÓNICO.....	3
1.10 ORGANIGRAMA GENERAL DE DISCORSIA HOGAR .....	4
1.11 DESCRIPCIÓN DE CARGOS.....	5

CAPÍTULO 2 PROCEDIMIENTOS DE DISCORSIA HOGAR S.A.....	1
2.1 PROPÓSITO .....	2
2.2 ALCANCE .....	2
2.3 RESPONSABILIDADES .....	2
2.4 RESPONSABLE DE LA REVISIÓN DEL MANUAL .....	2
2.5 REVISIÓN DEL MANUAL.....	2
2.6 CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.....	2
2.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN .....	3
2.8 DOCUMENTO APLICABLES .....	4
2.8.1 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR REPORTE DE COBRANZA.....	5
2.8.1.1. PROPÓSITO.....	6
2.8.1.2. ALCANCE .....	6
2.8.1.3. RESPONSABLE DE LA REVISIÓN .....	6
2.8.1.4. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO .....	6
2.8.1.5. DOCUMENTOS APLICABLES.....	6
2.8.1.6. PROCEDIMIENTO.....	7
2.8.1.7. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR REPORTE DE COBRANZAS .....	8
2.8.2 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PAGOS EN OFICINA.....	9
2.8.2.1. PROPÓSITO.....	10
2.8.2.2. ALCANCE .....	10
2.8.2.3. RESPONSABLE DE LA REVISIÓN .....	10
2.8.2.4. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO .....	10
2.8.2.5. DOCUMENTOS APLICABLES.....	10
2.8.2.6. PROCEDIMIENTO.....	11
2.8.2.7. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR PAGOS EN OFICINA .....	12
2.8.3 PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO .....	13
2.8.3.1 PROPÓSITO.....	14
2.8.3.2 ALCANCE .....	14
2.8.3.3 RESPONSABLE DE LA REVISIÓN .....	14
<b>2.8.3.4</b> REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO .....	14
2.8.3.5 DOCUMENTOS APLICABLES.....	14
2.8.3.6 PROCEDIMIENTO.....	15
2.8.3.7 DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR REVISIÓN CARTERA DE CRÉDITO .....	16
2.8.4 PROCEDIMIENTOS PARA APROBAR UN CRÉDITO .....	18
2.8.4.1 PROPÓSITO.....	19
2.8.4.2 ALCANCE .....	19
2.8.4.3 RESPONSABLE DE LA REVISIÓN .....	19
2.8.4.4 REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO .....	19
2.8.4.5 DOCUMENTOS APLICABLES.....	19
2.8.4.6 PROCEDIMIENTO.....	20
2.8.4.7 DIAGRAMA DE FLUJO AL APROBAR UN CRÉDITO .....	21
2.8.5 PROCEDIMIENTOS PARA FACTURAR MERCADERÍA .....	22
2.8.5.1 PROPÓSITO.....	23
2.8.5.2 ALCANCE .....	23
2.8.5.3 RESPONSABLE DE LA REVISIÓN .....	23
2.8.5.4 REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO .....	23
2.8.5.5 DOCUMENTOS APLICABLES.....	23
2.8.5.6 PROCEDIMIENTO.....	24
2.8.5.7 DIAGRAMA DE FLUJO PARA FACTURAR MERCADERÍA .....	25

## ÍNDICE GENERAL

CAPITULO 3 EL USUARIO.....	1
3.1    GENERALIDADES .....	1
3.1.1  NTRODUCCIÓN.....	1
3.1.2  OBJETIVO DE ESTE MANUAL .....	1
3.1.3  A QUIÉN VA DIRIGIDO .....	1
3.1.4  LO QUE DEBE CONOCER.....	1
3.1.5  ACERCA DE ESTE MANUAL .....	1
3.2    CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS .....	2
3.3    EXPLICACIÓN DE LA INTERFAZ GRÁFICA.....	2
3.4    REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE .....	17
3.5    REQUERIMIENTOS DE HARDWARE .....	18
3.6    PASOS PARA INSTALAR EL WEB SITE.....	19
3.6.1  PASOS PARA INGRESAR AL SITIO WEB.....	20
3.7    ARRANQUE DEL SITE.....	26
3.7.1  MENÚ PRINCIPAL.....	26
3.8    MAPA DEL SITIO WEB DE DISCORSIA HOGAR.....	28
3.8.1    PÁGINA PRINCIPAL.....	29
3.8.1.1  PÁGINA MENU QUIENES SOMOS.....	30
3.8.1.2  PÁGINA ANTECEDENTES.....	31
3.8.1.3  PÁGINA FILOSOFÍA Y VALORES.....	32
3.8.1.4  PÁGINA POLÍTICAS.....	33
3.8.1.5  PÁGINA FACTORES CLAVES DEL ÉXITO.....	34
3.8.2    PÁGINA MENÚ PRODUCTOS .....	35
3.8.2.1  PÁGINA LINEA BLANCA .....	36
3.8.2.1.1  PÁGINA DE COCINAS .....	37
3.8.2.2  PÁGINA ELECTRÓNICA .....	38
3.8.2.2.1  PÁGINA MINICOMPONENTES .....	39
3.8.2.3  PÁGINA MOTOCICLETA.....	40
3.8.2.3.1  PÁGINA MOTOS.....	41
3.8.3    PÁGINA MENÚ FINANCIAMIENTO.....	42
3.8.3.1  PÁGINA CONTADO.....	43
3.8.3.2  PÁGINA CRÉDITO.....	44
3.8.3.3  PÁGINA DE TARJETAS DE CRÉDITOS .....	45
3.8.4    PÁGINA MENÚ PROMOCIONES .....	46
3.8.5    PÁGINA MENÚ GALERÍA.....	47
3.8.5.1  PÁGINA FOTOS ALMACÉN .....	48
3.8.5.2  PÁGINA FOTOS PERSONAL.....	49
3.8.5.3  PÁGINA FOTOS PERSONAL.....	50
3.8.5.4  PÁGINA FOTOS DIRECTIVOS.....	51
3.8.6    PÁGINA MENÚ MANUALES .....	52
3.8.6.1  PÁGINA MANUAL DE ORGANIZACIÓN .....	53
3.8.6.2  PÁGINA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	54
3.8.6.3  PÁGINA MANUAL DE USUARIO.....	55
3.8.7    CONTÁCTENOS.....	56

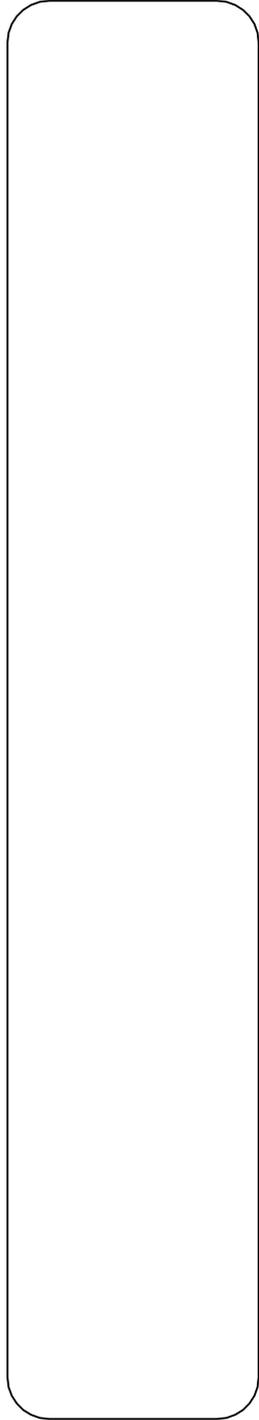
## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 COMPUTADOR.....	3
FIGURA 2 ENCENDIDO .....	3
FIGURA 3 CPU.....	4
FIGURA 4 MONITOR.....	5
FIGURA 5TECLADO.....	5
FIGURA 6 PARTES DEL TECLADO.....	6
FIGURA 7 MOUSE.....	8
FIGURA 8 IMPRESORA .....	9
FIGURA 9 ESCRITORIO DE WINDOWS.....	10
FIGURA 10 ICONO MI PC .....	10
FIGURA 11 MIS SITIOS DE RED .....	11
FIGURA 12 PAPELERA DE RECICLAJE.....	11
FIGURA 13 BOTÓN INICIO .....	11
FIGURA 14 MENÚ INICIO .....	12
FIGURA 15 EJECUCIÓN DE PROGRAMAS .....	13
FIGURA 16 VENTANA DE AYUDA.....	14
FIGURA 17 BARRA DE TAREAS .....	15
FIGURA 18 BARRA DE TÍTULOS Y BARRA DE MENÚS.....	16
FIGURA 19 BOTONES MINIMIZAR, MAXIMIZAR, CERRAR Y RESTAURAR.....	16
FIGURA 20 ESCRITORIO DE WINDOWS.....	19
FIGURA 21 VENTANA MI PC .....	20
FIGURA 22 CARPETAS .....	21
FIGURA 23 PÁGINA DISCORSA HOGAR.....	22
FIGURA 24 VENTANA DE CONTENIDO BLOQUEADO.....	23
FIGURA 25 VENTANA DE PERMITIR BLOQUEADO .....	24
FIGURA 26 VENTANA DE CONFIRMACIÓN.....	25
FIGURA 27 MENÚ PRINCIPAL.....	26
FIGURA 28 PÁGINA PRINCIPAL.....	29
FIGURA 29 QUIENES SOMOS.....	30
FIGURA 30 ANTECEDENTE .....	31
FIGURA 31 FILOSOFÍA VALORES.....	32
FIGURA 32 POLÍTICAS DE LA EMPRESA.....	33
FIGURA 33 FACTORES CLAVES DEL ÉXITO .....	34
FIGURA 34 PRODUCTOS .....	35
FIGURA 35 LINEA BLANCA .....	36
FIGURA 36 COCINAS .....	37
FIGURA 37 ELECTRÓNICA .....	38
FIGURA 38 MINICOMPONENTES .....	39
FIGURA 39 MOTOCICLETA.....	40
FIGURA 40 MOTOS.....	41
FIGURA 41 FINANCIAMIENTO .....	42
FIGURA 42 CONTADO.....	43
FIGURA 43 CRÉDITO.....	44
FIGURA 44 TARJETAS DE CRÉDITO.....	45
FIGURA 45 PROMOCIONES.....	46
FIGURA 46 GALERÍA .....	47

FIGURA 47 FOTOS ALMACÉN .....	48
FIGURA 48 FOTOS PERSONAL .....	49
FIGURA 49 FOTOS PERSONAL .....	50
FIGURA 50 FOTOS DIRECTIVOS.....	51
FIGURA 51 MANUALES .....	52
FIGURA 52 MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	53
FIGURA 53 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	54
FIGURA 54 MANUAL DE USUARIO.....	55
FIGURA 55 CONTÁCTENOS .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CONVENCIONES DE FORMATO DE TEXTO .....	2
TABLA 2 CONVENCIONES DEL MOUSE.....	2
TABLA 3 TECLAS PRINCIPALES .....	7
TABLA 4 REQUERIMIENTO DE SOFTWARE .....	17
TABLA 5 REQUERIMIENTOS HARDWARE	18



# **CAPÍTULO 1**

## **LA ORGANIZACIÓN**

# **1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DISTRIBUIDORA CORONEL SANMARTIN “DISCORSIA HOGAR”**

## **1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL**

- El objetivo de este manual es dar a conocer los antecedentes, misión, visión, filosofías y factores claves del éxito de la distribuidora Coronel Sanmartín.
- Precisar las funciones encomendadas a cada departamento para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones. Apoyar la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales para ayudar a reducir los costos de operación de la organización.

## **1.2 ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA EMPRESA**

La Sucursal de DISCORSIA HOGAR en La Libertad fue inaugurada el 22 de marzo del 1998 su fundador Señor Claudio Coronel Doctor en Jurisprudencia y Licenciado en Marketing Presidente Ejecutivo y la señora Elizabeth Holguín Gerente General luego de realizar un estudio de mercadeo en la península de Santa Elena, empezaron a realizar sus actividades comerciales en la oficina del Ab. Vicente Vallejo ubicadas frente a la iglesia matriz, sus actividades comerciales las realizaban bajo pedido estos se realizaban vía telefónica a la oficina central ubicada en la ciudad de Guayaquil, contaban con tres vendedores ambulantes (de puerta a puerta).

Al notar la gran acogida que obtuvieron por parte de los peninsulares, y por estar próximas las festividades de día de la madre, decidieron inaugurar su primer local comercial el cual estuvo ubicado en la calle José Robles Bodero y 3ra avenida en él estuvieron funcionando en un lapso de dos años, actualmente están ubicados en la calle Guayaquil 4ta avenida esquina bajos del Hotel Palatino y a en el cual se prestan a realizar su decimo primer aniversario bajo la administración de la Ing. Fabiola Cruz Acosta ofreciendo electrodomésticos al contado con grandes descuentos y a crédito con facilidades de pago sean esto diarios semanales quincenales y mensuales, entregas y cobros a domicilio sin recargo alguno.

### **1.3 SERVICIOS QUE PRESTA**

Los servicios se basan en ofrecer a toda su clientela productos de calidad, de marcas reconocida, además de una atención personalizada para satisfacer las expectativas del cliente.

Enfocados en la demanda del mercado, nuestra empresa ofrece los siguientes productos.

- Línea blanca
- Equipos de audio y video
- Motos
- Todo esto en diferente marcas

Además ofrecemos facilidades de pago:

- Contado
- Crédito
- Grandes ofertas

### **1.4 MISIÓN**

Misión de la empresa es atender de manera cordial y oportuna a la clientela, con la finalidad de crear una expectativa y posicionamiento de los diferentes productos en la mente del consumidor.

### **1.5 VISIÓN**

Su visión es ser líder en el mercado, cubriendo las expectativas de la clientela ofreciendo productos de alta calidad y de marcas reconocidas además de un excelente servicio.

### **1.6 FILOSOFÍA Y VALORES DE LA EMPRESA**

Nuestros productos y servicios están orientados a satisfacer las demandas, como también los requerimientos y expectativas de nuestros clientes, manteniendo como parte de nuestra filosofía el integrar un equipo exitoso. Trabajar con visión de crecimiento, siendo justo y honesto.

### **1.7 FACTORES CLAVES DEL ÉXITO**

En medio de la complejidad de estos tiempos, en los que la demanda de los clientes establece una condición de competencia a cualquier organización, la calidad, competitividad y perseverancia son una fórmula del éxito actual.

**Calidad:** Buscando siempre ofrecer al cliente productos de calidad, garantizados lo cual nos ha permitido seguir compitiendo en el mercado.

**Competitividad:** tratando de ser los mejores y buscado ser reconocidos en el medio comercial como líderes.

## **1.8 POLÍTICAS GENERALES DE LA EMPRESA**

Las políticas en que se basan para su mejor desenvolvimiento son:

Las reglas y regulaciones son imprescindibles para la eficiente marcha de una empresa, estas han sido establecidas como guías para todos en la empresa.

Los empleados quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de este reglamento y su desconocimiento no será motivo de excusa para ningún empleado.

### **1.8.1 JORNADA DE TRABAJO**

Es obligación del empleado asistir puntualmente a laborar.

- La falta de puntualidad o inasistencia injustificadas serán sancionadas.
- Para este efecto, se considera falta de puntualidad al hecho de llegar al lugar de trabajo con atraso, es decir pasada a la hora de entrada.
- El horario de trabajo será de lunes a domingos. La empresa elaborara el horario de días libres que le correspondieran a cada uno de los empleados comunicándole al personal con la anticipación necesaria.

### **1.8.2 OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS**

- Son obligaciones de los empleados:
- Obedecer y sujetarse estrictamente a las normas, órdenes, instrucciones.
- Guardar consideración y respeto en el trato con sus superiores y compañeros.
- Mantener con el público un trato cortés y amable.
- Presentarse aseado, peinado adecuadamente y correctamente vestido.
- Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo.

### **1.8.3 ACCIONES DISCIPLINARIAS O SANCIONES**

Un empleado deber ser completamente advertido que la continuidad en su comportamiento incorrecto le puede ocasionar la pérdida de su trabajo.

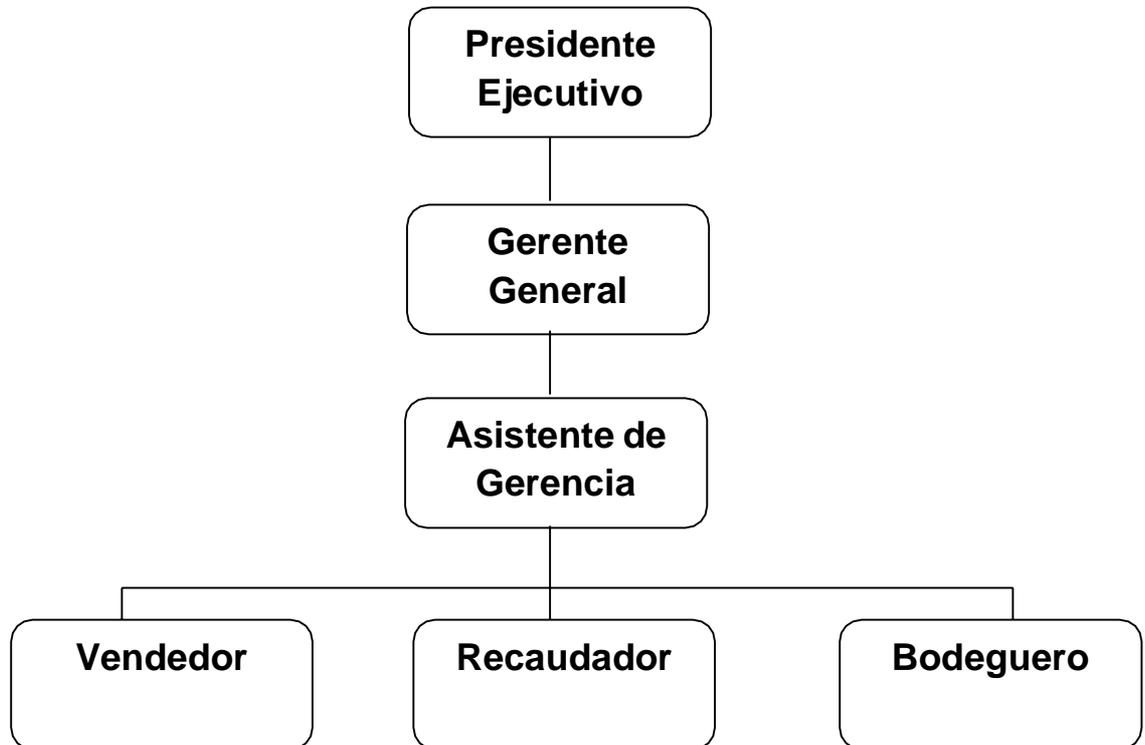
- Si no asiste a trabajar normalmente se le descontará un valor de \$10.00

## **1.9 DIRECTORIO TELEFÓNICO**

042781886	Departamento de Ventas
099687015	Gerencia General

### 1.10 ORGANIGRAMA GENERAL DE DISCORSIA HOGAR

En el siguiente esquema se puede observar el organigrama de la Distribuidora Coronel San Martín "DISCORSIA HOGAR"



## 1.11 DESCRIPCIÓN DE CARGOS

A continuación se detallan las funciones y descripción de cada uno de los cargos que desempeñan los miembros que forman parte de la empresa así como las responsabilidades que poseen además de los requerimientos básicos.

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Título:	<b>GERENCIA GENERAL</b>
Área:	Administrativa
Descripción:	Responsable de velar intereses de la empresa.
Supervisa a:	Todos los departamentos de la empresa
Coordinación con:	Asistente
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la planificación, implementación y control de las estrategias pendientes a mejorar la situación competitiva de la empresa.</li> <li>• Supervisar cada una de las funciones que se realizan en el área administrativa, así como la de todo el personal.</li> <li>• Hacer cumplir las políticas y procedimientos establecidos por la empresa; Además de supervisar el cumplimiento de los mismos.</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS:</b>	
<p>Los requerimientos para este cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel</li> <li>• Conocimientos en el área de mercadeo</li> <li>• Conocimientos en marketing</li> <li>• Habilidades en comunicación</li> <li>• Excelentes relaciones humanas</li> <li>• Disponibilidad de tiempo completo</li> </ul>	

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO:</b>	
Título:	<b>ASISTENTE DE GERENCIA</b>
Área:	Administrativa
Descripción:	Responsable de controlar los movimiento contables y supervisión de cobros y presentación de la mercadería
Reporta a:	Gerencia General
Supervisa a:	Departamento de Ventas y Cobranzas
Coordinación con:	Gerente General
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable del control y proceso de la información derivada de los procesos de cobranzas.</li><li>• Controlar la presentación de la mercadería.</li><li>• Actualizar los movimiento contables</li><li>• Verificar cuadros de caja</li><li>• Canalizar los reclamos en garantía a los proveedores</li></ul>	
<b>REQUERIMIENTOS:</b>	
<p>Los requerimientos son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Título en Ingeniería Comercial, Economía o carreras afines</li><li>• Aptitudes para el manejo y control del personal</li><li>• Habilidades en comunicación</li><li>• Sólidos conocimientos de utilitarios avanzados</li><li>• Conocimientos en mercadeo</li><li>• Conocimiento en marketing</li><li>• Disponibilidad de tiempo completo</li></ul>	

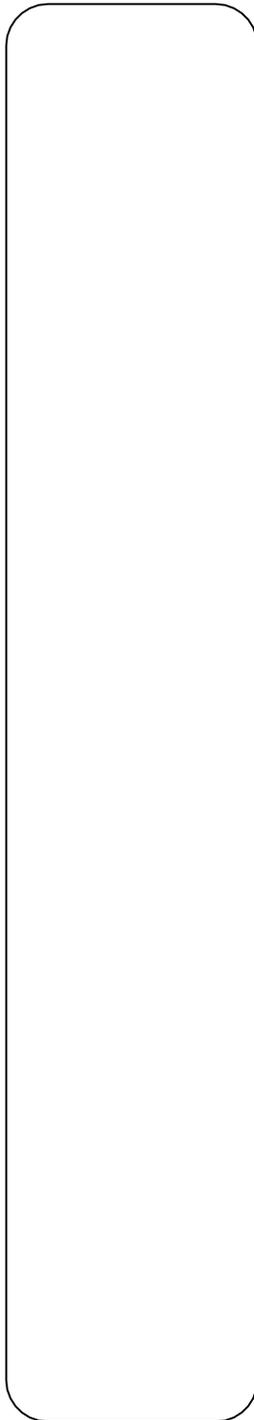
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO:</b>	
Título:	<b>RECAUDADORES</b>
Área:	Departamento de cobranzas
Descripción:	Realizar la recaudación de manera oportuna de las cuentas de cada uno de los clientes que pertenezcan al sector que se les ha asignado.
Reporta a:	Asistente de Gerencia
Coordinación con:	Jefe de Cobranza
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reportase todos los días ante la Asistente de Gerencia.</li><li>• Visitar al cliente en fechas establecidas del contrato.</li><li>• Realizar verificaciones.</li><li>• Llevar un inventario de las cuentas de los clientes.</li><li>• Clasificar las recaudaciones de acuerdo a la forma de pago del cliente, sea semanal, quincenal y mensual.</li></ul>	
<b>REQUERIMIENTO:</b>	
Los requerimientos son: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser Bachiller</li><li>• Conocer la zona.</li><li>• Documentación en regla.</li><li>• Disponibilidad de tiempo completo.</li><li>• Trabajar bajo presión.</li></ul>	

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO:</b>	
Título:	<b>VENDEDOR (A)</b>
Área:	Departamento de ventas
Descripción:	Atender al cliente cordialmente
Reporta a:	Asistente
Coordinación con:	Asistente
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrecer al cliente una atención personalizada</li><li>• Dar al cliente alternativas y sugerencias</li><li>• Mantener una buena presentación de la mercadería</li><li>• Mantener limpieza en el área de trabajo</li><li>• Responsable con sus herramientas de trabajo</li><li>• Cuidar su apariencia personal</li></ul>	
<b>REQUERIMIENTOS:</b>	
<p>Los requerimientos son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser Bachiller</li><li>• Conocimiento en ventas</li><li>• Extrovertido</li><li>• Entusiasta</li><li>• Facilidad de palabra</li><li>• Disponibilidad de tiempo</li><li>• Buena presencia</li></ul>	

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO:</b>	
Título:	<b>BODEGUERO</b>
Área:	Departamento de ventas
Descripción:	Permanecer en la bodega con el fin de mantener el orden de la mercadería
Reporta a:	Asistente
Coordinación con:	Asistente
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Codificar la mercadería de acuerdo a las marcas y estilos.</li><li>• Manejo de kárdex</li><li>• Mantener absoluto orden</li><li>• Mantener limpieza de su área de trabajo</li><li>• Permanecer dentro de su área de trabajo</li></ul>	
<b>REQUERIMIENTO:</b>	
Los requerimientos son: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser Bachiller</li><li>• Conocimientos informáticos</li><li>• experiencia</li><li>• Documentación en regla</li><li>• Disponibilidad de tiempo</li></ul>	

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO:</b>	
Título:	<b>CONSERJE</b>
Área:	Departamento de ventas
Descripción:	Responsable de mantener la limpieza del lugar
Reporta a:	Asistente
Coordinación con:	Asistente
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener una buena presentación de la mercadería.</li><li>• Mantener limpieza en el área de trabajo.</li><li>• Apagar las instalaciones después de concluir la jornada de trabajo.</li><li>• Cuidar su apariencia personal.</li></ul>	
<b>REQUERIMIENTOS:</b>	
<p>Los requerimientos son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser Bachiller</li><li>• Documentación en regla.</li><li>• Experiencia.</li><li>• Disponibilidad de tiempo.</li><li>• Buena presencia.</li><li>• Relaciones Públicas</li></ul>	

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO:</b>	
Título:	<b>CHOFER</b>
Área:	Departamento de ventas
Descripción:	Responsable de entregar la mercadería a su destino
Reporta a:	Asistente
Coordinación con:	Asistente
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transportar la mercadería.</li><li>• Realizar las verificaciones</li><li>• Cuidar el vehículo</li><li>• Reportar el estado del vehículo</li><li>• Cuidar su apariencia personal</li></ul>	
<b>REQUERIMIENTOS:</b>	
<p>Los requerimientos son</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser Bachiller</li><li>• Licencia profesional</li><li>• Experiencia 2 años</li><li>• Conocer la zona</li><li>• Documentación en regla.</li><li>• Disponibilidad de tiempo.</li><li>• Buena presencia.</li></ul>	



## **CAPÍTULO 2**

# **LOS PROCEDIMIENTOS**

# **1 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DISCORSIA HOGAR S.A**

**Elaborado por:** Norma Figueroa \_\_\_\_\_

**Aprobado por:** Ing. Fabiola Cruz \_\_\_\_\_  
GERENTE

**Fecha de aprobación:**

**Paginas:** 3(tres)

## **2.1 PROPÓSITO**

Pensando siempre en lograr una excelente organización, hemos considerado Diseñar un manual de procedimiento que contribuya a la eficiencia y la eficacia de las actividades; el cumplimiento de las reglas y políticas establecidas que garantice el funcionamiento de la empresa.

## **2.2 ALCANCE**

Este manual se aplicará en el Departamento de Ventas, y está diseñado específicamente para permitir visualizar de una forma detallada las actividades que se llevan a cabo y brindar un mejor asesoramiento al nuevo personal que trabaje en esta área.

## **2.3 RESPONSABILIDADES**

Las personas encargadas de la actualización de este manual es la Gerente General, quien está en la obligación de publicarlo y difundirlo, dentro de la empresa.

La persona encargada de la aprobación de este manual es el gerente general, y deberá hacerlo en un plazo no mayor a 5 días.

## **2.4 RESPONSABLE DE LA REVISIÓN DEL MANUAL**

La Gerente General, es quien estará encargada de la actualización de este manual de procedimientos.

## **2.5 REVISIÓN DEL MANUAL**

El manual deberá ser revisado anualmente, después de la fecha de emisión.

## **2.6 CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.**

Los códigos de identificación del documento están formados de tres partes:

Primera parte Dos letras	Segunda parte Dos letras	Tercera parte Tres dígitos
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------

**Primera parte.** Identificar el tipo de documento.

DF: Diagrama de Flujo  
PR: Procedimientos  
PL: Políticas

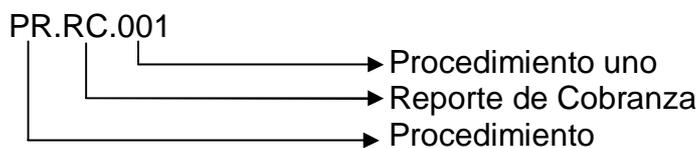
**Segunda parte.** Identificar el procedimiento

RC: Reporte de Cobranzas  
PO: Pagos en Oficina  
RV: Realizar Ventas  
AC: Aprobar Crédito  
FM: Facturar Mercadería

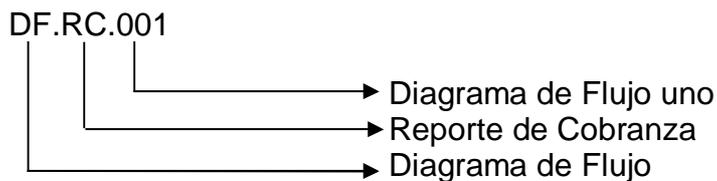
**Tercera parte:** número secuencial que es el asignado según el orden de procedimiento.

001: número secuencial  
002: número secuencial  
003: número secuencial  
004: número secuencial  
005: número secuencial

Ejemplos



PR.RC.001: Procedimiento de Reporte de Cobranza número 1



DF.RC.001: Diagrama de Flujo de Reporte de Cobranza número 1

## **2.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

De este manual se entregara una copia a:

- Presidente Ejecutivo
- Gerente General

## **2.8 DOCUMENTO APLICABLES**

PR.RC.001: Procedimiento para Realizar Reporte de Cobranza.

DF.RC.001: Diagrama de Flujo para Realizar Reporte de Cobranza.

PR.PO.002: Procedimiento para Realizar Pagos en Oficina.

DF.PO.002: Diagrama de Flujo para Realizar pagos en oficina.

PR.CC.003: Procedimientos para Revisión de Cartera de Crédito.

DF.CC.003: Diagrama de Flujo para Revisión de Cartera de Crédito.

PR.AC.004: Procedimiento para Aprobar un Crédito.

DF.AC.004: Diagrama de Flujo para Aprobar un Crédito.

PR.FM.005: Procedimiento para Facturar Mercadería.

DF.FM.005: Diagrama de Flujo para Facturar Mercadería.

## **2.8.1 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR REPORTE DE COBRANZA.**

**CÓDIGO: PR.RC.001**

Elaborado por: Norma Figueroa \_\_\_\_\_

Aprobado por: Ing. Fabiola Cruz \_\_\_\_\_  
GERENTE

Fecha de aprobación:

Paginas: 3(tres)

## **PROCEDIMIENTO PARA REPORTES DE COBRANZAS**

**CÓDIGO: PR.RC.001**

**PÁGINA: 1/3**

### **2.8.1.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de tener al día las cuentas de los clientes.

### **2.8.1.2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en el área de ventas, de tal forma que: las cuentas deben estar reportadas todos los días para evitar inconveniente.

### **2.8.1.3. RESPONSABLE DE LA REVISIÓN**

La Asistente de Gerencia es la responsable de la revisión de los procedimientos.

### **2.8.1.4. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO**

El procedimiento será revisado anualmente, después de la fecha de su emisión.

### **2.8.1.5. DOCUMENTOS APLICABLES**

Este documento se aplicará.

DF.RC.001 Diagrama de Flujo para Realizar Reportes de Cobranza

## **PROCEDIMIENTO PARA REPORTE DE COBRANZAS**

**CÓDIGO: PR.RC.001**

**PAGINA: 2/3**

### **2.8.1.6. PROCEDIMIENTO**

#### **RECAUDADOR**

1. Entrega los reportes a Asistente de Gerencia.

#### **ASISTENTE DE GERENCIA**

2. Revisa la secuencia de los recibos.
3. Realiza la suma total de los recibos.
4. Cuadra los valores de deduciendo los gastos de combustible.
5. Realiza la papeleta para el depósito.
6. Realiza los depósitos
7. Luego guarda los comprobantes de depósitos para reportarlos semanalmente al presidente.

#### **PRESIDENTE**

8. Recibe los comprobantes de los depósitos y los archiva.

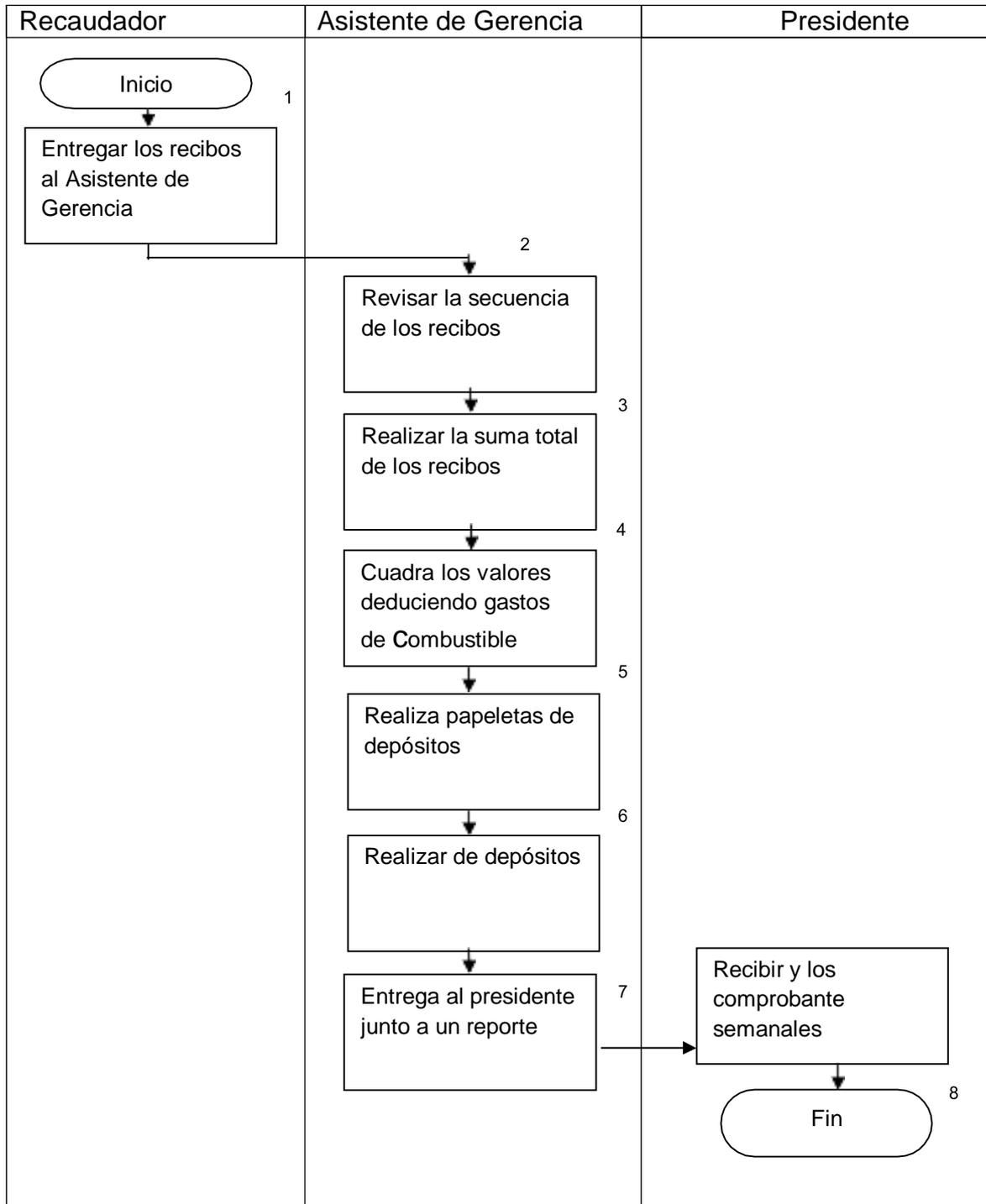
## PROCEDIMIENTO PARA REPORTE DE COBRANZAS

CÓDIGO: PR.RC.001

PÁGINA: 3/3

### 2.8.1.7. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR REPORTE DE COBRANZAS

CÓDIGO: DF.RC.001



## **2.8.2 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PAGOS EN OFICINA**

**CÓDIGO: PR.PO.002**

**Elaborado por:** Norma Figueroa \_\_\_\_\_

**Aprobado por:** Ing. Fabiola Cruz  
GERENTE \_\_\_\_\_

**Fecha de aprobación:**

**Paginas:** 3(tres)

## **PROCEDIMIENTOS PARA PAGOS EN OFICINA**

**CÓDIGO: PR.PO.002**

**PAGINA: 1/3**

### **2.8.2.1. PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de:

Tratar personalmente al cliente.

Permitir al cliente que conozca los estados de sus cuentas

Ofrecer la llegada de nuevos productos

### **2.8.2.2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplicara en el área de ventas.

### **2.8.2.3. RESPONSABLE DE LA REVISIÓN**

La Asistente de Gerencia es la responsable de la revisión de los procedimientos.

### **2.8.2.4. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO**

El procedimiento será revisado anualmente, después de la fecha de su emisión.

### **2.8.2.5. DOCUMENTOS APLICABLES**

Este documento se aplicara en:

CÓDIGO DF.PO.002 Diagrama de flujo para realizar pagos en oficina

# **PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PAGOS EN OFICINA**

**CÓDIGO: PR.PO.002**

**PÁGINA: 2/3**

## **2.8.2.6. PROCEDIMIENTO**

### **ASISTENTE DE GERENCIA**

1. Solicita los datos del cliente
2. Verifica los datos del cliente en los libros de contabilidad
3. Luego indica el saldo pendiente
4. Indica el valor de la cuota

### **CLIENTE**

5. Entrega el dinero

### **ASISTENTE DE GERENCIA**

6. Emite el recibo
7. Entrega el recibo original

### **CLIENTE**

8. Recibe el recibo junto con su cambio

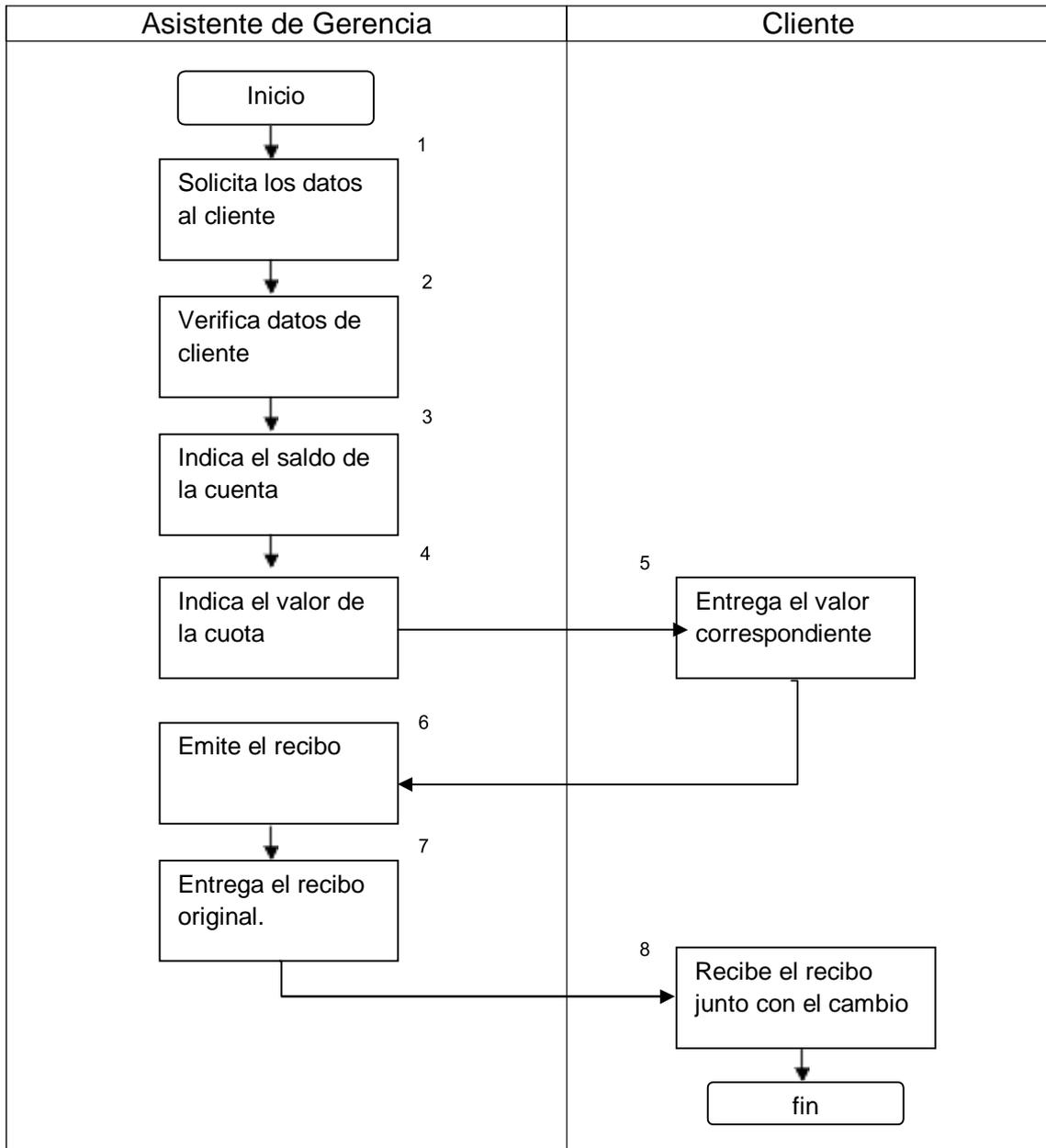
**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PAGOS EN OFICINA**

CÓDIGO: PR.PO.002

PÁGINA: 3/3

**2.8.2.7. DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR PAGOS EN OFICINA**

CÓDIGO DF.PO.002



## 2.8.3 PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

**CÓDIGO: PR.CC.003**

**Elaborado por:** Norma Figueroa \_\_\_\_\_

**Aprobado por:** Ing. Fabiola Cruz  
GERENTE \_\_\_\_\_

**Fecha de aprobación:**

**Paginas:** 3(tres)

## **PROCEDIMIENTOS PARA REVISIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

**CÓDIGO: PR.CC.003**

**PÁGINA: 1/3**

### **2.8.3.1 PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de:

Revisar la situación del estado de cuenta de cada uno de los clientes.

Permitir al cliente que conozca los estados de sus cuentas

Realizar gestión de cobros en clientes con pagos atrasados

### **2.8.3.2 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en el área de crédito y cobranza.

### **2.8.3.3 RESPONSABLE DE LA REVISIÓN**

La Asistente de Gerencia es la responsable de la revisión de los procedimientos.

### **2.8.3.4 REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO**

El procedimiento será revisado anualmente, después de la fecha de su emisión.

### **2.8.3.5 DOCUMENTOS APLICABLES**

Este documento se aplicará:

DF.CC.003 Diagrama de flujo para revisar cartera de crédito

# **PROCEDIMIENTOS PARA REVISIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

**CÓDIGO: PR.CC.003**

**PÁGINA: 2/3**

## **2.8.3.6 PROCEDIMIENTO**

### **Asistente de gerencia**

1. Revisa los libros de contabilidad.
2. Revisa cada uno de los clientes.
3. Si el cliente se encuentra en mora con sus pagos.
4. Se realiza una llamada para recordar su compromiso adquirido con la empresa.
5. Si el cliente no llega.
6. Se le envía una primera notificación.
7. Si el cliente no llega.
8. Se le envía una segunda notificación.
9. Si el cliente no ha llegado en dos meses se procede a retirar el artículo.
10. Si el valor de la deuda es mayor o igual a \$500.00.

### **Gerente General**

11. Se lo envía a la central de riesgo

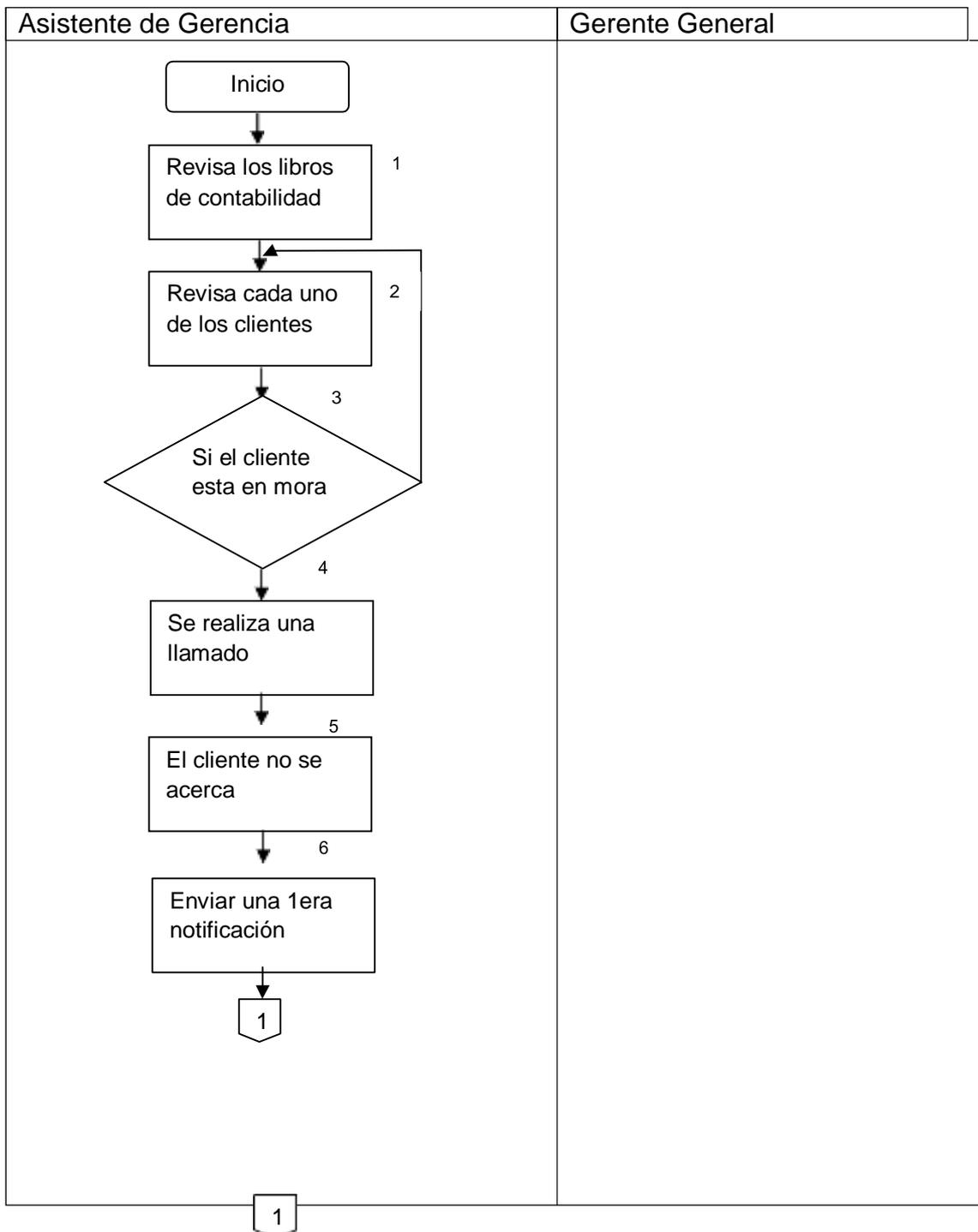
# PROCEDIMIENTOS PARA REVISIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

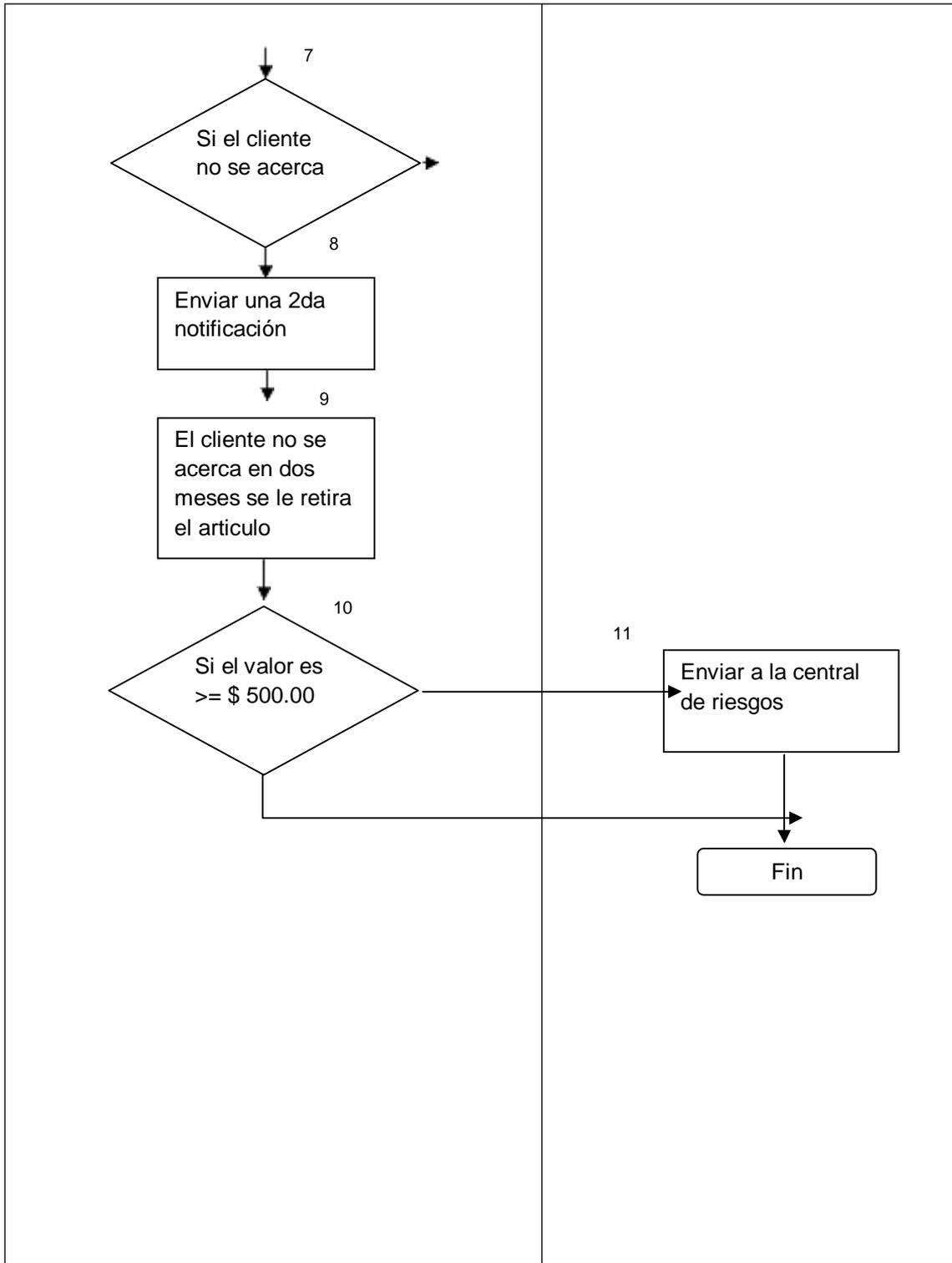
CÓDIGO: PR.CC.003

PAGINA: 3/3

## 2.8.3.7 DIAGRAMA DE FLUJO PARA REALIZAR REVISIÓN CARTERA DE CRÉDITO

CÓDIGO DF.CC.003





## **2.8.4 PROCEDIMIENTOS PARA APROBAR UN CRÉDITO**

**CÓDIGO: PR.AC.004**

**Elaborado por:** Norma Figueroa \_\_\_\_\_

**Aprobado por:** Ing. Fabiola Cruz  
GERENTE \_\_\_\_\_

**Fecha de aprobación:**

**Paginas:** 3(tres)

## **PROCEDIMIENTOS PARA APROBAR UN CRÉDITO**

**CÓDIGO: PR.AC.004**

**PÁGINA: 1/3**

### **2.8.4.1 PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de:

Apertura el crédito a los clientes para que puedan realizar sus compras en nuestro almacén.

### **2.8.4.2 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en el área de ventas.

### **2.8.4.3 RESPONSABLE DE LA REVISIÓN**

La Asistente de Gerencia es la responsable de la revisión de los procedimientos.

### **2.8.4.4 REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO**

El procedimiento será revisado anualmente, después de la fecha de su emisión.

### **2.8.4.5 DOCUMENTOS APLICABLES**

Este documento se aplicará:

DF.AC.004 Diagrama de flujo para revisar cartera de crédito

## **PROCEDIMIENTOS PARA APROBAR UN CRÉDITO**

**CÓDIGO: PR.AC.004**

**PÁGINA: 2/3**

### **2.8.4.6 PROCEDIMIENTO**

#### **Cliente**

1. Se presenta en el almacén con el objetivo de realizar una compra.

#### **Vendedor**

2. Saluda al cliente y pregunta en que lo puede ayudar.

#### **Cliente**

3. El cliente cotiza los precios.

#### **Vendedor**

4. Realiza las cotizaciones de los productos en los que el futuro cliente esta interesado.

#### **Cliente**

5. Pregunta cuales son los requisitos para obtener un crédito en el almacén.

#### **Vendedor**

6. Indica todos los requisitos que el cliente necesita.

#### **Vendedor**

7. Entrega una solicitud para que sea llenada por el cliente.

#### **Cliente**

8. Llena la solicitud y presenta todos los documentos exigidos por el almacén.

#### **Recaudador verificador**

9. Realiza la verificación de la información presentada por el futuro cliente.

#### **Gerente General**

10. Aprueba el crédito.

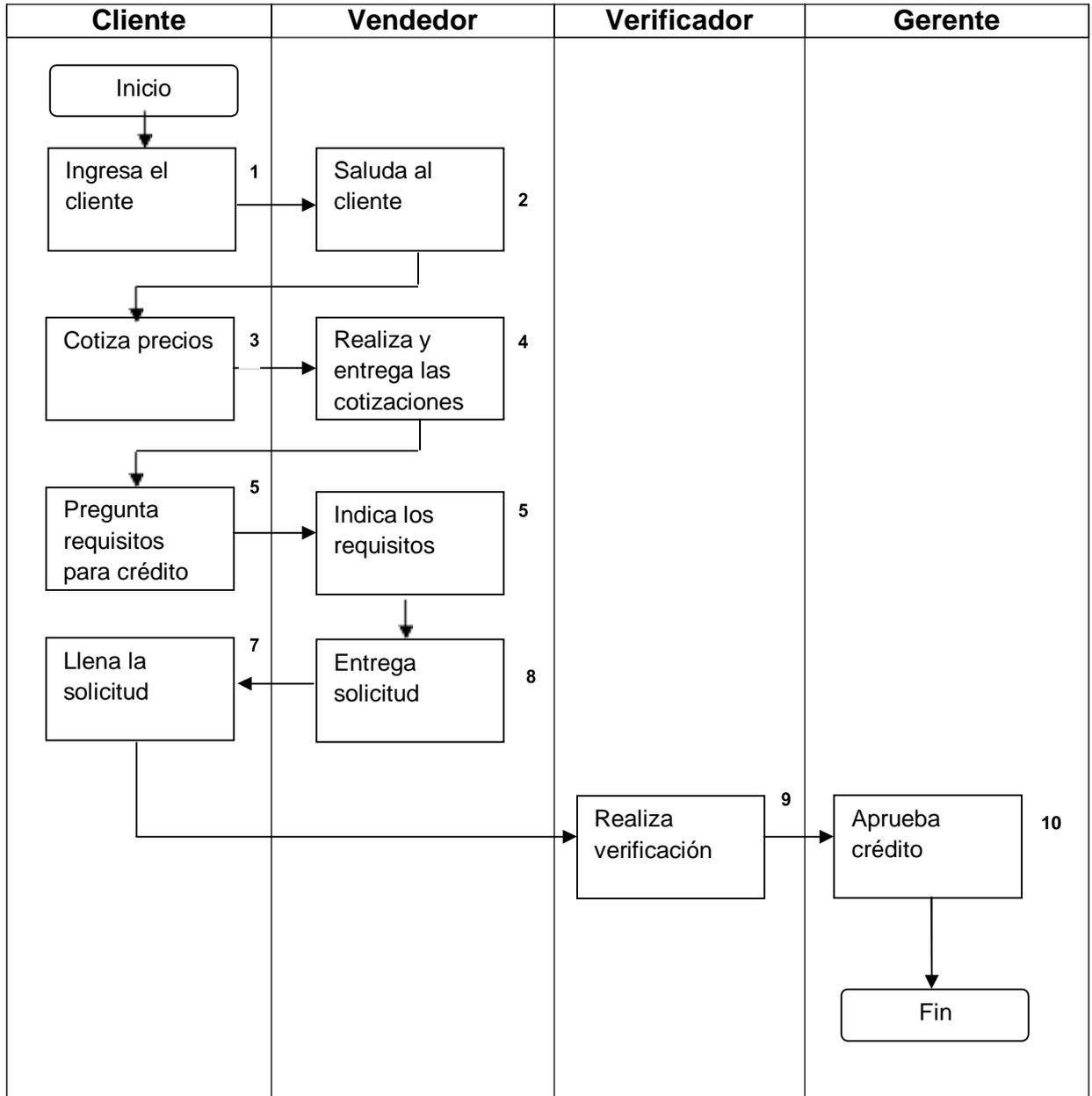
# PROCEDIMIENTOS PARA APROBAR UN CRÉDITO

CÓDIGO: PR.AC.004

PAGINA: 3/3

## 2.8.4.7 DIAGRAMA DE FLUJO AL APROBAR UN CRÉDITO

CÓDIGO DF.RV.004



## **2.8.5 PROCEDIMIENTOS PARA FACTURAR MERCADERÍA**

**CÓDIGO: PR.FM.005**

**Elaborado por:** Norma Figueroa \_\_\_\_\_

**Aprobado por:** Ing. Fabiola Cruz  
GERENTE \_\_\_\_\_

**Fecha de aprobación:**

**Paginas:** 3(tres)

## **PROCEDIMIENTOS PARA FACTURAR MERCADERÍA**

**CÓDIGO: PR.FM.005**

**PÁGINA: 1/3**

### **2.8.5.1 PROPÓSITO**

Este procedimiento tiene el propósito de:

Extender un comprobante al momento en que los clientes realicen sus compras en nuestro almacén.

### **2.8.5.2 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en el área de ventas.

### **2.8.5.3 RESPONSABLE DE LA REVISIÓN**

La Asistente de Gerencia es la responsable de la revisión de los procedimientos.

### **2.8.5.4 REVISIÓN DE PROCEDIMIENTO**

El procedimiento será revisado anualmente, después de la fecha de su emisión.

### **2.8.5.5 DOCUMENTOS APLICABLES**

Este documento se aplicará:

DF.FM.005 Diagrama de flujo para revisar cartera de crédito

## PROCEDIMIENTO PARA FACTURAR MERCADERÍA

CÓDIGO: PR.FM.005  
2/3

PÁGINA:

### 2.8.5.6 PROCEDIMIENTO

#### Cliente

1. Se presenta en el almacén con el objetivo de realizar una compra.

#### Vendedor

2. Saluda al cliente y pregunta en que lo puede ayudar

#### Cliente

3. El cliente cotiza los precios.

#### Vendedor

4. Realiza cotizaciones de los productos en los que el cliente esta interesado.

#### Cliente

5. Pregunta si tiene crédito para realizar la compra

#### Vendedor

6. Indica si el cliente puede realizar la compra

#### Cliente

7. Elige el producto que desea adquirir

#### Vendedor

8. Se acerca caja para facturar junto al cliente

#### Asistente De Gerencia

9. Realiza la facturación

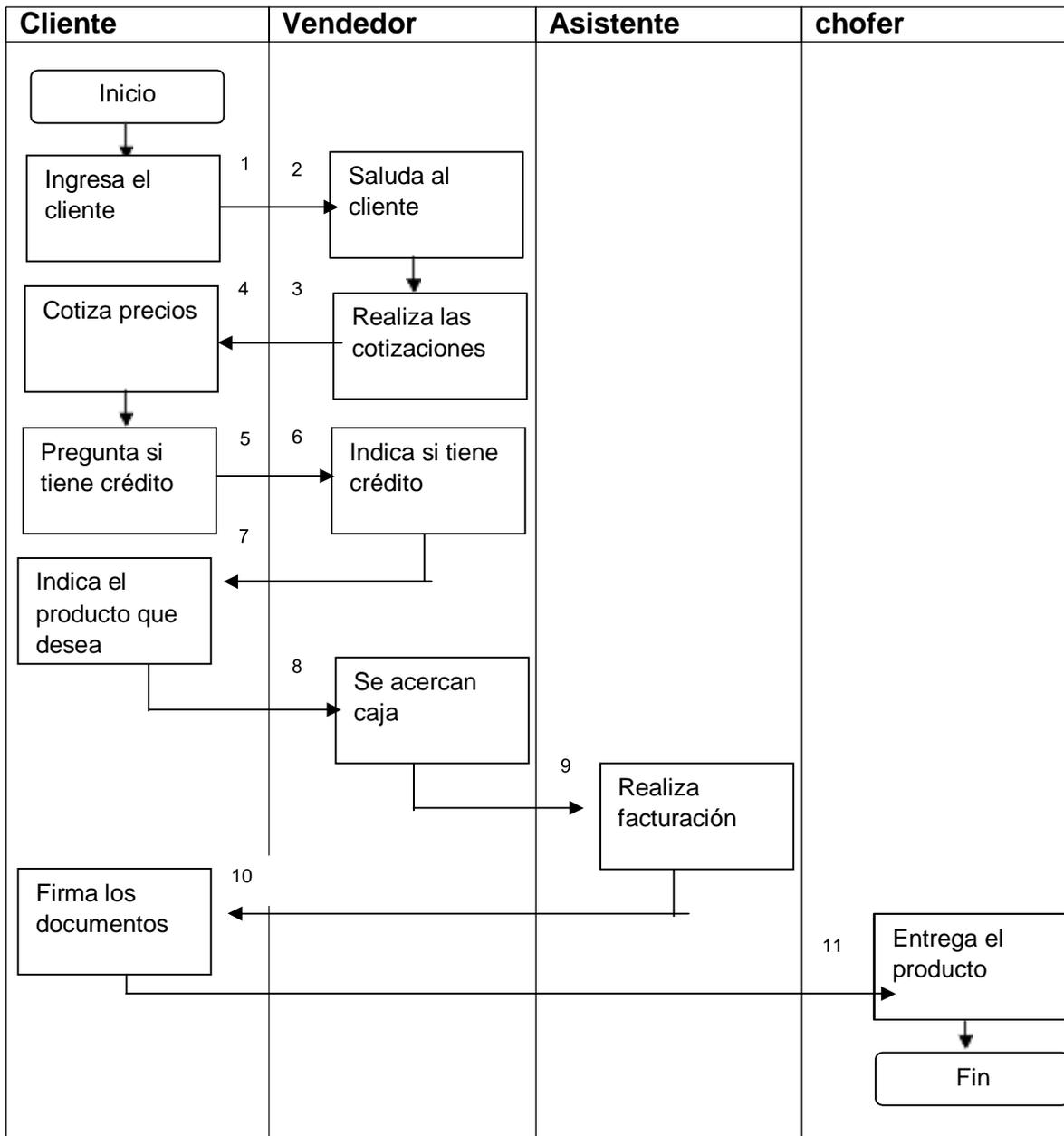
#### Cliente

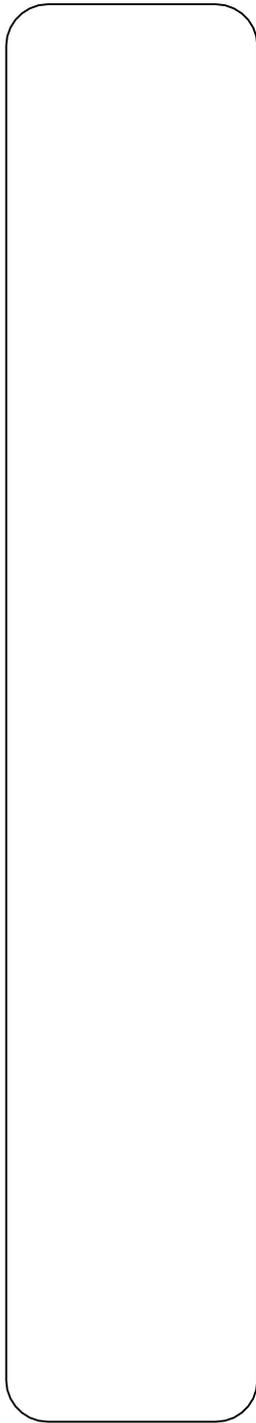
10. Firma los documentos

#### Chofer

11. Realiza la entrega del producto al cliente en su domicilio.

**2.8.5.7 DIAGRAMA DE FLUJO PARA FACTURAR MERCADERÍA**  
**CÓDIGO DF.FM.004**





## **CAPÍTULO 3**

### **EL USUARIO**

# **1 MANUAL DE USUARIO DE LA DISTRIBUIDORA CORONEL SAN MARTIN.**

## **3.1 GENERALIDADES**

### **3.1.1 INTRODUCCIÓN**

Este manual es de gran utilidad para el usuario, ya que brinda la información necesaria y los pasos a seguir para navegar en el Sitio Web y así poder acceder a cada una de las páginas del sitio, de una manera fácil y rápida.

Cabe recalcar que es de mucha importancia leer detenidamente cada capítulo del manual, para mayor entendimiento y fácil uso, en el manejo de las diferentes funciones.

### **3.1.2 OBJETIVO DE ESTE MANUAL**

El objetivo de este manual es dar a conocer la información detallada de los servicios que presta la Distribuidora Coronel San Martín, y así capacitar a todo el personal que labora, logrando de esta manera brindar un excelente servicio al público en general.

### **3.1.3 A QUIÉN VA DIRIGIDO**

Este manual va dirigido a todo el personal que forma parte de la empresa DISCORSIA HOGAR, EN especial al gerente propietario que facilitó la información necesaria para el desarrollo del Sitio Web.

### **3.1.4 LO QUE DEBE CONOCER**

Las personas que podrán tener acceso al Sitio Web, deben tener conocimientos básicos en navegación de herramientas de Internet.

### **3.1.5 ACERCA DE ESTE MANUAL**

En este manual encontrará instrucciones básicas y sencillas, que le permitirán poner manos a la obra de inmediato en la navegación del Sitio Web. Contiene además información básica que le ayudará manejar fácilmente el Internet.

## 3.2 CONVENCIONES TIPOGRÁFICAS

Antes de comenzar a utilizar el Web Site, es importante que entienda las convenciones tipográficas y los términos utilizados en el mismo.

### 3.2.1 CONVENCIONES DE FORMATOS DE TEXTO.

Formato	Tipo de Información
Viñeta numérica 1	Numeración de procedimientos pasó a paso.
Negrita	Términos a resaltar por su importancia.
Menor que – Mayor que < >	Nombres de opciones que puede elegir el Usuario, ya sea haciendo uso del mouse o teclado.
Gráfico del botón	Palabra botón y a su lado irá la representación gráfica.

Tabla 1 Convenciones de Formato de Texto

### 3.2.2 CONVENCIONES DEL MOUSE

Término	Significado
“Señalar”	Colocar el extremo superior del mouse sobre el elemento que se desea señalar.
“Hacer clic”	Presionar el botón principal del mouse (generalmente el botón izquierdo) y soltarlo inmediatamente.

Tabla 2 Convenciones del mouse

## 3.3 EXPLICACIÓN DE LA INTERFAZ GRÁFICA.

Esta sección presenta información general, de los componentes del computador y sus funciones, el ambiente de Windows que le ayudará al usuario que no tiene conocimientos básicos sobre el uso de las herramientas, y así aprenderá a manejar y a realizar las tareas más comunes del ambiente operacional de Windows.

### **3.3.1 QUE ES UN COMPUTADOR**

Máquina electrónica rápida y exacta que es capaz de aceptar datos o instrucciones a través de un medio de entrada, procesarlos automáticamente bajo el control de un programa previamente almacenado, y proporcionar la información resultante a un medio de salida, o bien compilando y correlacionando otros tipos de información.



**Figura 1 Computador**

### **3.3.2 COMO ENCENDER Y APAGAR UN COMPUTADOR**

#### **3.3.2.1 ENCENDER EL COMPUTADOR**

- Verifique todos los periféricos conectados a su computador (necesarios y que vaya a utilizar) tales como el monitor, impresora, etc.
- Oprima el botón encendido de la Unidad Central de Proceso (C.P.U.)
- Presione el botón encendido del monitor.
- Espere que cargue el computador, luego aparecerá el escritorio de Windows.



**Figura 2 Encendido.**

#### **3.3.2.2 APAGAR EL COMPUTADOR**

Para apagar su computador puede seguir el siguiente procedimiento:

- Desde su logo de Windows en la pantalla de su computador oprima Inicio, Suspende/Pagar/Reiniciar el sistema y seleccionar Apagar; después haga clic en Ok.
- Apague los periféricos conectados a su computador y después oprima el botón de poder en la parte frontera de su CPU.

### **3.3.3 PARTES DEL COMPUTADOR**

No todas las computadoras personales son iguales, pero sí comparten los mismos elementos. Desde que IBM introdujo la PC (Computadora Personal) original, muchos otros fabricantes se han ido añadiendo al mercado, diversificando los modelos y formas de la máquinas y sus complementos.

Los elementos principales son:

#### **3.3.3.1 UNIDAD CENTRAL DE PROCESO O C.P.U.**

Si compara el funcionamiento de la computadora con el cuerpo humano, se podría decir que el CPU. Es el cerebro del computador ya que está a cargo de procesar toda la información que entra o sale de la computadora. Controla todas las operaciones de cálculo y es el encargado de recibir, interpretar y ejecutar todas las instrucciones que se le dan al sistema, así como de administrar y controlar el funcionamiento general de todos los dispositivos conectados a ella, por esa razón también recibe el nombre de “Procesador” o “Microprocesador”.



**Figura 3 Cpu**

### **3.3.3.2 MONITOR**

Es el dispositivo de salida que sirve para visualizar la información que se procesa en la computadora. Este dispositivo generalmente se enciende por separado de la unidad principal (CPU) y se recomienda encenderlo antes de ella y apagarlo después. Incorporan un botón de encendido y apagado propio, así como controles de brillo, contraste, etc.

Su tamaño se mide en forma diagonal y los tamaños mas comunes son 12, 15, 17, 19 y 21



**Figura 4 Monitor**

### **3.3.3.3 TECLADO**

Es el principal elemento para introducir información en la PC (texto, números, caracteres especiales, etc.). Se utiliza como una maquina de escribir, presionando sobre la tecla que se quiere ingresar.

El teclado permite la comunicación con la computadora. Es fundamental para utilizar cualquier aplicación. El teclado más común tiene 102 teclas, agrupadas en cuatro bloques: teclado alfanumérico, teclado numérico, teclas de funciones y teclas de control.



**Figura 5 Teclado**

El teclado posee cuatro zonas bien definidas:

- Zona de teclado alfabético: Ocupa la parte mas amplia del teclado, compuesta por las letras que integran el alfabeto. Es similar al teclado de una máquina de escribir tradicional.
- Zona de teclado numérico: Ubicada en la parte derecha del teclado. Es similar al teclado de una calculadora.
- Zona de edición de página: Se ubica en la parte intermedia entre el teclado alfabético y el numérico. Es muy útil para desplazarse en textos y editar documentos.
- Zona de función: Se despliega en forma horizontal en la parte superior del teclado. Las teclas de función sirven de “atajos” para realizar ciertas tareas dentro de aplicaciones.



**Figura 6 Partes del Teclado**

TECLAS PRINCIPALES		
TECLADO INGLÉS	TECLADO CASTELLANO	FUNCIÓN (Generalmente para texto)
Enter		Se utiliza para que se ejecute un comando, o para bajar al renglón siguiente en los programas de texto.
Backspace	Retroceso	Retrocede y borra caracteres hacia la izquierda del cursor.
Caps Lock	Bloq Mayús	Traba de mayúsculas (sólo afecta al alfabeto), la luz encendida indica mayúsculas, y apagada minúsculas.
Funciones Especiales (F1.. F12)		Poseen propósitos especiales, cada programa les asigna una función distinta
Page Up	Re. Pág.	Desplaza el contenido de la ventana "saltando" una pantalla atrás
Page Down	Av. Pág.	Desplaza el contenido de la ventana "saltando" una pantalla adelante
Delete	Supr	Borra caracteres hacia la derecha del cursor
Num Lock	Bloq Num	Traba el teclado numérico: Con luz indicadora encendida funcionan como números y con luz apagada sirve para desplazamiento, etc
Home y End	Inicio y Fin	Ubica el cursos al comienzo o final de una región
Insert	Insert	Permite insertar palabras o letras Entre otras escritas
Esc	Esc (Escape)	Utilizada para obtener mayúsculas y para cancelar procesos
Shift		Se utiliza para obtener mayúsculas y los caracteres ubicados en la parte superior de las teclas.
Alt	Alt (Alternativa)	Realiza funciones especiales cuando se usa en combinación con otras Teclas.
Barra Espaciadora	Barra Espaciadora	Inserta un espacio (corriendo el cursor hacia la derecha)
Ctrl	Control	Realiza funciones especiales cuando se usa en combinación con otras teclas

Tabla 3 Teclas Principales

### **3.3.3.4 MOUSE**

Permite reflejar los movimientos de la mano en la pantalla y mediante la pulsación de sus botones seleccionar opciones presentando un curso gráfico que suele tener forma de flecha en la pantalla.

El mouse puede realizar cuatro acciones:

**Señalar:** Es desplazar el Mouse sobre una superficie, por ejemplo moverlo por la mesa. Esto hace que el puntero, una flecha pequeña, se mueva en pantalla.

Esto indica nuestra ubicación en la pantalla y es como si tuviéramos una “mano” dentro de la computadora que nos permite realizar acciones a través del Mouse.

**Clic:** Es presionar sobre uno de sus botones y soltarlo en seguirá. (Es importante que el Mouse no se mueva cuando se hace clic.) Se puede hacer clic con el botón izquierdo o con el derecho. (Algunos Mouse vienen con un botón central también)

**Nota:** Cuando se dice clic, siempre se refiere al botón izquierdo, que es el principal, salvo que se indique lo contrario. (Para los zurdos puede ser al revés si invierten las órdenes del Mouse).

**Doble clic:** Es presionar sobre el botón izquierdo (principal) dos veces con cierta velocidad.

**Arrastrar** Es hacer clic, mantener presionado el botón y desplazar o arrastrar el Mouse sobre la mesa o el pad sobre el cual está apoyado.



**Figura 7 Mouse**

### **3.3.3.5 IMPRESORA**

Es el dispositivo de salida que sirve para trasladar datos de la computadora a una impresión en papel.

Existen tres tipos básicos de impresoras y son los siguientes:

**De Matriz de Puntos:** Estuvieron entre las primeras impresoras en el mercado, una cinta de tela servía para trasladar la información al papel.

**De Inyección de Tinta:** De uso muy extendido por su costo accesible y su buena calidad de impresión, un pequeño cartucho de tinta es suficiente para su operación, tiene capacidad para impresiones en color con su respectivo cartucho multicolor.

**Láser:** De excelente calidad de impresión, utiliza un cartucho de polvo que se activa al momento de imprimir, se emplea en donde hay un alto volumen de impresión

Como todo dispositivo de cómputo, hay que mantenerla limpia y libre de polvo, hay que aspirarla internamente con regularidad para remover todo el polvo que sea posible. Por fuera se puede limpiar con una tela húmeda que no suelte pelusa, también puede protegerla con una cubierta para impresoras.



**Figura 8 Impresora**

### **3.3.4 INTRODUCCIÓN AL AMBIENTE DE WINDOWS.**

Aquí se podrá visualizar el Ambiente de Windows y los elementos básicos que contiene, lo que permite trabajar con mucha facilidad.

Windows ofrece una exploración avanzada, si se desea conocer con mayor profundidad o conocer algunos conceptos más técnicos, mediante la opción Ayuda.

### 3.3.4.1 ¿QUÉ ENCONTRAMOS EN LA PANTALLA DE WINDOWS?

El escritorio es la primera pantalla que aparecerá una vez se halla cargado el sistema operativo con el cual se va a trabajar, en este caso es el escritorio de Windows.

Una vez cargado Windows, aparece la siguiente pantalla:



**Figura 9 Escritorio de Windows**

En el Escritorio aparecen entre otro, una serie de íconos o símbolos que merece la pena destacar:

Mi computadora personal (Mi PC). Un doble clic en este ícono hace aparecer una ventana con dispositivos de almacenamiento (disco duro, una o más unidades de disquete y una unidad de CD-ROM, en caso que existiera y/o de impresión a los que se tiene acceso. A través de ellos se puede acceder a toda la estructura de directorios y ficheros.



**Figura 10 Icono Mi Pc**

Mis sitios de red. Dando clic dos veces sobre este ícono se muestran, en una ventana, los recursos disponibles de la red (si está conectado a una red y se tiene permiso para moverse sobre ella).



**Figura 11 Mis Sitios de Red**

Papelera de Reciclaje, es un lugar de almacenamiento temporal de archivos borrados, pero que pueden ser recuperados nuevamente mientras no se haya vaciado la papelera. Para borrar un fichero o directorio basta dar clic sobre él y arrastrarlo a la papelera. Más adelante se verán otros modos de borrar ficheros y directorios.



**Figura 12 Papelera de Reciclaje**

Botón de Inicio. Dar clic en este botón se pueden abrir documentos y programas, ejecutarlos, cambiar las selecciones del sistema, acceder a la ayuda, etc. Es una de las principales novedades de Windows XP.



**Figura 13 Botón Inicio**

### **3.3.4.2 EL MENÚ DE INICIO**

El menú Inicio, es la estructura más importante de Windows XP. Según el tipo de instalación seleccionada, se incorporarán en el mismo los programas suministrados con Windows y, eventualmente, los programas ya instalados en versiones anteriores. También pueden incorporarse al menú Inicio los programas que se instalen posteriormente.

Al dar clic con el botón izquierdo del ratón sobre el botón Inicio, se despliega un menú en forma de persiana que posee una serie de contenidos o elementos, según se puede ver en la figura N° 14. Algunos de estos ítems o elementos tienen un pequeño triángulo en la parte derecha para indicar que al posicionar

el cursor sobre éste, se desplegará un nuevo menú. Estos menús se denominan en cascada.



**Figura 14 Menú Inicio**

Los íconos por encima del grupo Programas permiten la ejecución rápida y sencilla de un conjunto de programas, evitando así el tener que localizarlos a través del submenú Programas. Ahí se colocarán los íconos correspondientes a los programas más utilizados.

A continuación se explica brevemente lo que es cada uno de los elementos que aparecen al desplegar el menú Inicio.

### **Todos los Programas**

Muestra una serie de programas que pueden ser ejecutados.

### **Documentos**

Presenta una lista de utilidades que permiten modificar los parámetros del sistema.

Panel de control, impresoras, barra de tareas.

### **Buscar**

Aplicación que permite buscar archivos, directorios u otros ordenadores en la red.

### **Ayuda**

Se selecciona la ayuda de Windows.

## Ejecutar

Ejecuta un programa

## Apagar sistema

Cierra la sesión Windows. Se utiliza antes de apagar el ordenador o para comenzar una nueva sesión.

### 3.3.4.3 EJECUCIÓN Y SALIDA DE UN PROGRAMA

Para ejecutar un programa a través del menú de inicio se debe presionar con el botón izquierdo del ratón sobre el botón Inicio y seguidamente seleccionar Programas. Se abrirá otro menú sobre el que se puede elegir una nueva opción, correspondiente a un grupo de programas, por ejemplo Accesorios y finalmente se aplica sobre el programa que se desea ejecutar.



Figura 15 Ejecución de Programas

Otra posibilidad para comenzar la ejecución de un programa-arrancarlo-es situarlo en la parte superior del menú Inicio encima de Programas para poderlo elegir directamente. También se puede elegir el comando Inicio/Ejecutar y luego especificar el programa ejecutable correspondiente. Un programa

arranca también automáticamente al dar clic dos veces sobre un fichero o documento creado con él.

Cuando se termine de utilizar la aplicación, para finalizar con el programa y cerrar definitivamente la ventana, hay que presionar, bien sobre el ícono de cierre o dar clic dos veces consecutivas en la parte superior izquierda de la ventana.

### 3.3.4.4 LA AYUDA

Uno de los componentes más importantes de Windows XP es la Ayuda que proporciona en cualquier momento asistencia sobre cualquier tema. También se puede aprender con ella la forma de realizar cualquier tarea concreta. Para acceder a la ayuda, hay que pulsar Inicio/Ayuda y soporte técnico, y aparecerá ventana, muestra una serie de enlaces o vínculos que nos permite acceder a las principales categorías de ayuda del sistema simplemente haciendo clic sobre ellos.

En la zona derecha de la ventana muestra otros procedimientos de ayuda tales como acceso al soporte técnico o conexión con grupos de noticias de Windows XP, así como una serie de tareas destinadas a gestionar el correcto funcionamiento de nuestro sistema.

La opción Buscar permite realizar una búsqueda más específica del tema de ayuda que deseamos localizar.

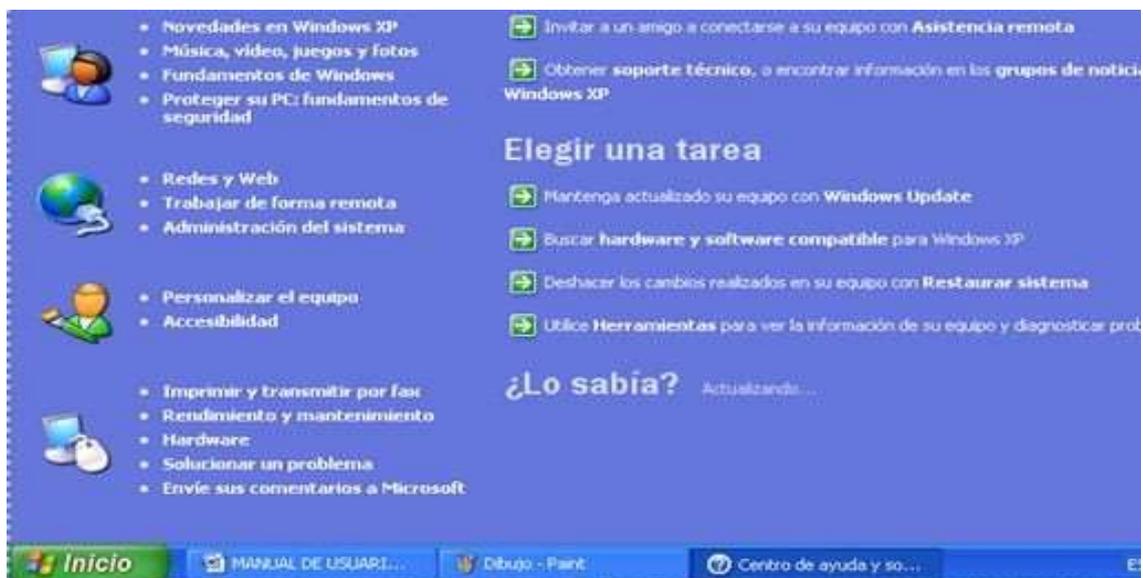


Figura 16 Ventana de Ayuda

### 3.3.4.5 LA BARRA DE TAREAS

Cada vez que se arranca una nueva aplicación o se abre una ventana, aparece un nuevo botón representando a la aplicación en una barra situada en la parte inferior de la pantalla, llamada Barra de Tareas. Así, se tienen varias aplicaciones abiertas, existirá un botón por cada una de ellas. Aquella que esté activada en este momento se reconocerá porque el botón correspondiente a la aplicación estará presionado y la ventana se mostrará vierta en el Escritorio.

Si se desea activar una nueva aplicación, basta con dar clic en el botón correspondiente para que inmediatamente se active ésta es una ventana y la anterior pase a dejar de estar activa en la barra de tareas.



**Figura 17 Barra de Tareas**

Es posible mover la barra de tareas a otro lugar de la pantalla. Para ello se aplica con el botón izquierdo del ratón sobre la barra y se arrastra a alguno de los cuatro extremos de la pantalla. Si por otra parte se utiliza el botón derecho del ratón sobre una parte vacía de la barra de tareas se pueden minimizar todas las ventanas a la vez, e incluso organizar las ventanas abiertas en forma de Mosaico Horizontal, Vertical y en Cascada. Además, el menú contextual incluye la opción Propiedades, que permite acceder directamente al proceso de configuración de la barra de tareas.

### 3.3.4.6 MANEJO DE VENTANAS

Una ventana es una parte de la pantalla sobre la que se ejecutará un programa o se realizarán una serie de tareas. Todas ellas poseen una serie de elementos comunes tales como:

**Barra de Títulos:** Muestra el nombre de la ventana. Con mucha frecuencia el nombre de la ventana contiene el nombre de la aplicación abierta en ella, seguido del nombre del documento activo.

**Barra de Menús:** Inmediatamente debajo de la barra de títulos de la mayoría de las ventanas, hay una banda horizontal llamada Barra de Menús que contiene nombres tales como Archivo, Edición o Ayuda. Haciendo clic en cualquiera de estos nombres se despliega un menú en forma de persiana, es decir se despliega una lista de comandos. Para escoger uno, basta con desplazar el puntero del ratón sobre el comando correspondiente y hacer clic.

**Figura 18 Barra De Títulos y Barra de Menús**

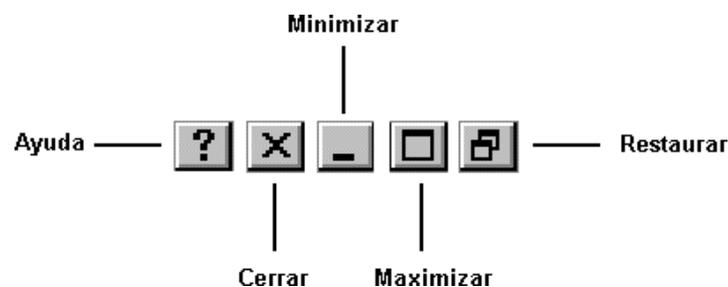
**Botón de Minimizar:** Haciendo clic sobre este botón la ventana se reduce y se coloca su nombre en una barra que está en la parte inferior de la pantalla denominada Barra de tareas.

**Botón de Maximizar:** En este caso al presionar el botón la ventana aumenta de tamaño hasta ocupar la totalidad de la pantalla.

**Botón de Restaurar:** Una vez maximizada la ventana, el botón de maximizar cambia al de restaurar. Presionando éste, la ventana vuelve al tamaño que poseía antes de ser maximizada.

**Botón Cerrar:** Cierra una ventana y la aplicación que está abierta. Suele estar en la esquina superior derecha o bien en la esquina superior izquierda en forma de un pequeño ícono correspondiente a la aplicación.

**Botón Ayuda:** Este botón que aparece en la esquina superior derecha de muchas de las cajas de diálogo, sirve para que Windows muestre información acerca de un elemento de la pantalla. Para ello hacer clic sobre el botón y arrastrar el cursor transformado en un signo de interrogación sobre el objeto de la pantalla que se desconoce o del que se desea obtener una breve explicación.

**Figura 19 Botones Minimizar, Maximizar, Cerrar Y Restaurar.**

Debe tenerse en cuenta, que cuando se minimiza una ventana, ésta sigue abierta, es decir, la ventana y cualquier programa que se está ejecutando en ella siguen disponibles en la memoria del ordenador y pueden visualizarse nuevamente. Si por el contrario se cierra una ventana, ésta pasa a desaparecer de la memoria del ordenador y para volverla a visualizar es necesario arrancar de nuevo la aplicación.

### 3.4 REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

Los requerimientos necesarios de los equipos, se detallan a continuación:

Logotipo	Componentes	Características
	Sistema Operativo	Windows 98 o superior
	Browser	Internet Explorer 6.0, Netscape Navigator 4.0  Mozilla.
	Microsoft Acrobat	Adobe Acrobat 6.0 Professional

Tabla 4 Requerimiento de software

### 3.5 REQUERIMIENTOS DE HARDWARE

El software mínimo para que el Sitio Web funcione correctamente es el siguiente:

EQUIPO	COMPONENTES	CARACTERÍSTICAS
	Procesador	Intel Pentium D 3,0 Ghz/4m/800 775
	Case	Case 500w Super Power ATX negro
	Mainboard	Intel D 102 GG2
	Memoria Ram	1024 Mb DDR2 Corsair Pc 533 mhz
	Monitor	17" Samsung Crt
	Disco Duro	200Gb Samsung Sata
	Fax Módem	56 Kbps Pci Encore
	DVD-Writer	LG Interno Negro 16X
	Floppy	ALPS negro 1,44 mb
	Video	16-32 mb
	Red	10/100mbps
	Sonido	Full Duplex-Llamadas Internas
	Teclado	Multimedia
	Mouse	Óptico
	Parlantes	Multimedia
	Micrófono	Pedestal
	UPS/Regulador	Cdp 750 W
	Impresora Multifunción	Canon MP 150

**Tabla 5 Requerimientos Hardware**

### 3.6 PASOS PARA INSTALAR EL WEB SITE

A continuación se describirá los pasos a seguir para ingresar al Sitio Web.

1. Una vez encendido el computador visualizaremos el escritorio de Windows. (Página Principal).



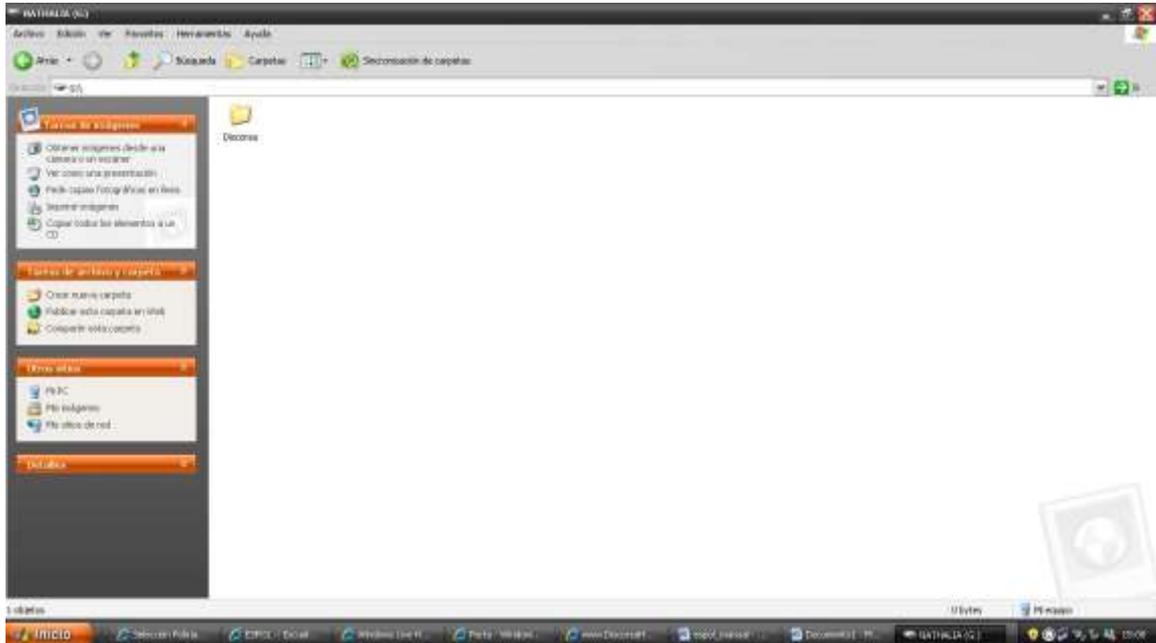
**Figura 20 Escritorio de Windows.**

2. Luego compruebe si su computador tiene instalado los programas de Internet Explorer o Mozilla Firefox, no necesariamente debe tener conexión con internet.
3. Una vez verificado que cuenta con los programas antes mencionados, proceda insertar el CD que contiene el Sitio Web.
4. En el escritorio de Windows escoja el icono Mi PC, y de doble clic sobre el ícono de la unidad D (que contiene el CD).
5. Luego copiar la carpeta DISCORSIA HOGAR que contiene el CD seleccionado dicha carpeta y presionando las teclas Ctrl + C., o dando clic derecho sobre ella y escogiendo la opción copiar.
6. A continuación ubicarse en la unidad C que se encuentra dentro de la ventana de Mi C, o ubicarse dentro de la carpeta que desee copiar el Sitio y presione Ctrl + V o dando clic derecho y escogiendo la opción pegar que el archivo quede instalado en la Unidad C de su computador.
7. Cierre las ventanas anteriormente abiertas y retire el CD de su computador.

### 3.6.1 PASOS PARA INGRESAR AL SITIO WEB

Una vez instalado el Sitio Web en su computador, usted se guiará por las indicaciones que a continuación detallamos de la manera más sencilla.

1. Buscar y ubicarse en la ruta donde instaló el Sitio Web de DISCORSIA HOGAR (donde realizó la copia de la carpeta CD).



**Figura 21 Ventana Mi PC**

2. Para abrir la carpeta del sitio DISCORSA HOGAR, dé doble clic en páginas.

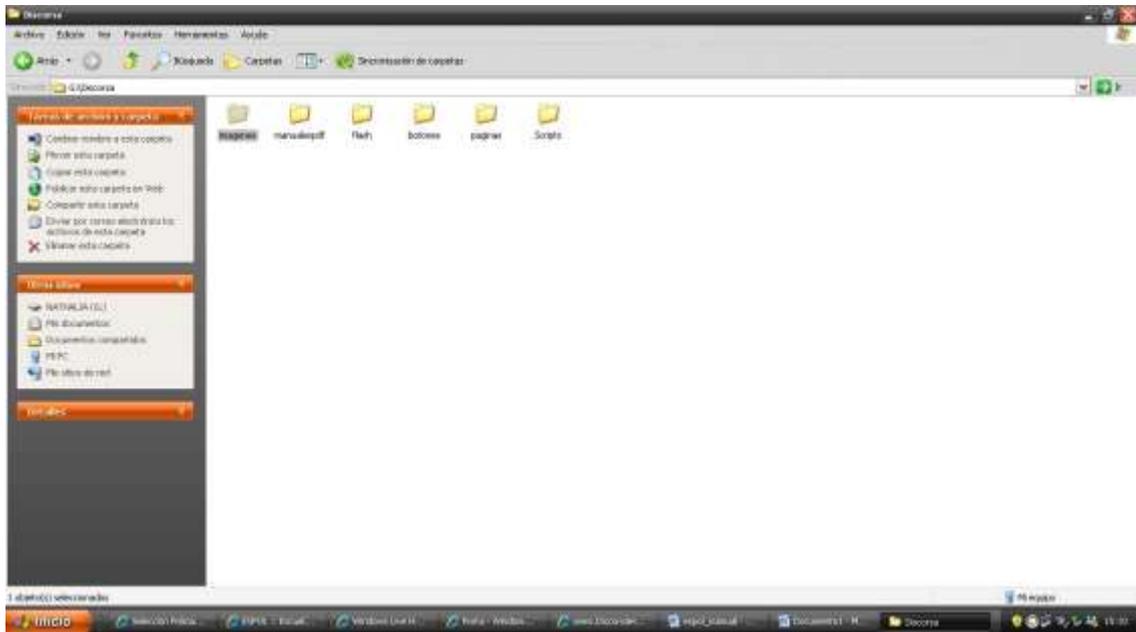


Figura 22 Carpetas

3. Luego de haber abierto dicha carpeta, dé doble clic en Discorsa hogar.html.

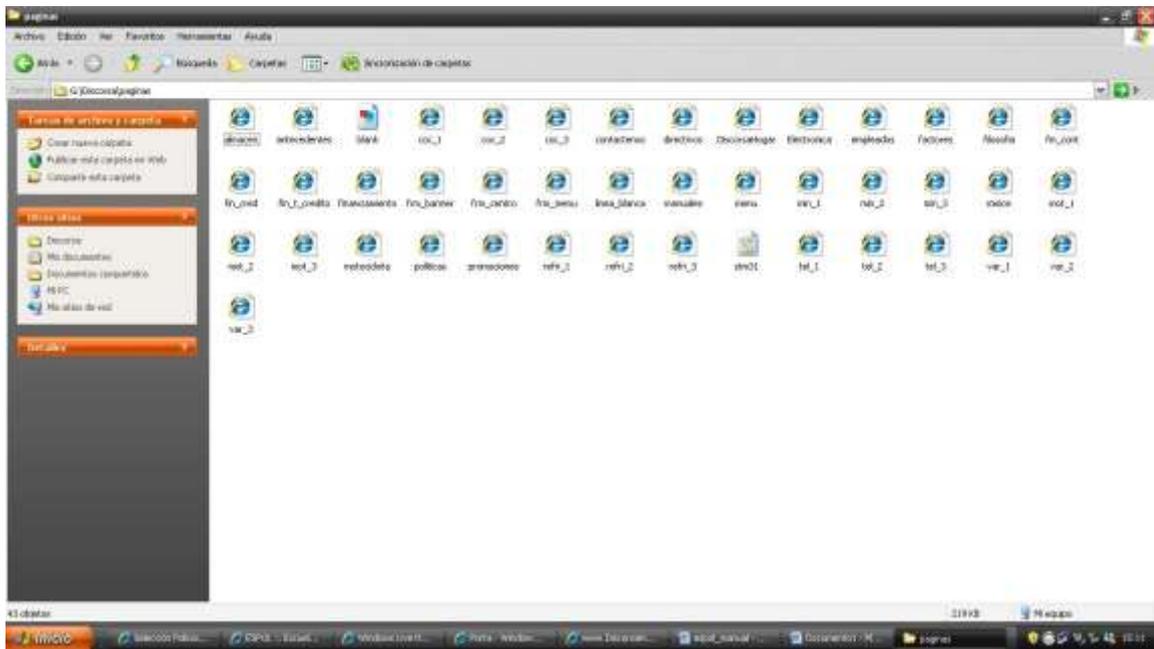


Figura 23 Página Discorsa Hogar

4. Al abrir la página principal, puede aparecer un mensaje de seguridad



Figura 24 Ventana de Contenido Bloqueado



6. Luego aparecerá un mensaje, solicitándole la información de desactivar el bloqueo, donde escogerá la opción SÍ.

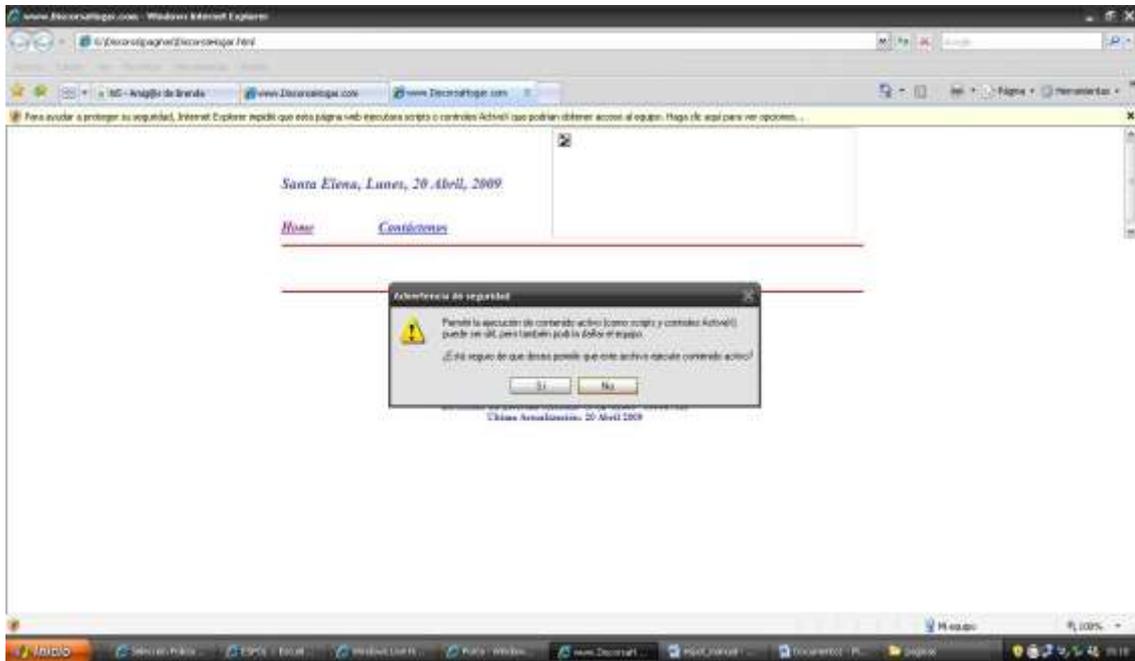


Figura 26 Ventana de Confirmación

## 3.7 ARRANQUE DEL SITE

### 3.7.1 MENÚ PRINCIPAL

Al momento de ejecutar la página principal, se mostrará todo el menú que contiene el Sitio de DISCORSA HOGAR



Figura 27 Menú Principal

#### 1. Menú Quiénes Somos

Este menú contiene información acerca de la empresa, DISCORSA HOGAR la misma que despliega un Submenú en el que se encuentran datos sobre la Historia, Misión Visión y Objetivos.

#### 2. Menú Productos

Dando clic en este menú muestra los productos que la empresa brinda a sus clientes tales como: línea blanca, electrónica, motocicletas. Etc.

### **3. Financiamiento**

Aquí encontrará información de:

- Las ventajas de descuentos de comprar al contado
- los requisitos para obtener un crédito.
- Los nombres de las tarjetas de crédito con las que trabaja DISCORSA HOGAR.

### **4. Ofertas**

Encontrara los productos que se encuentran en oferta o promoción sea por el día de la madre el padre u otra festividad.

### **5. Galería**

En la galería encontrara:

- Fotos del almacén
- Fotos de los colaboradores
- Fotos de los directivos

### **6. Manuales**

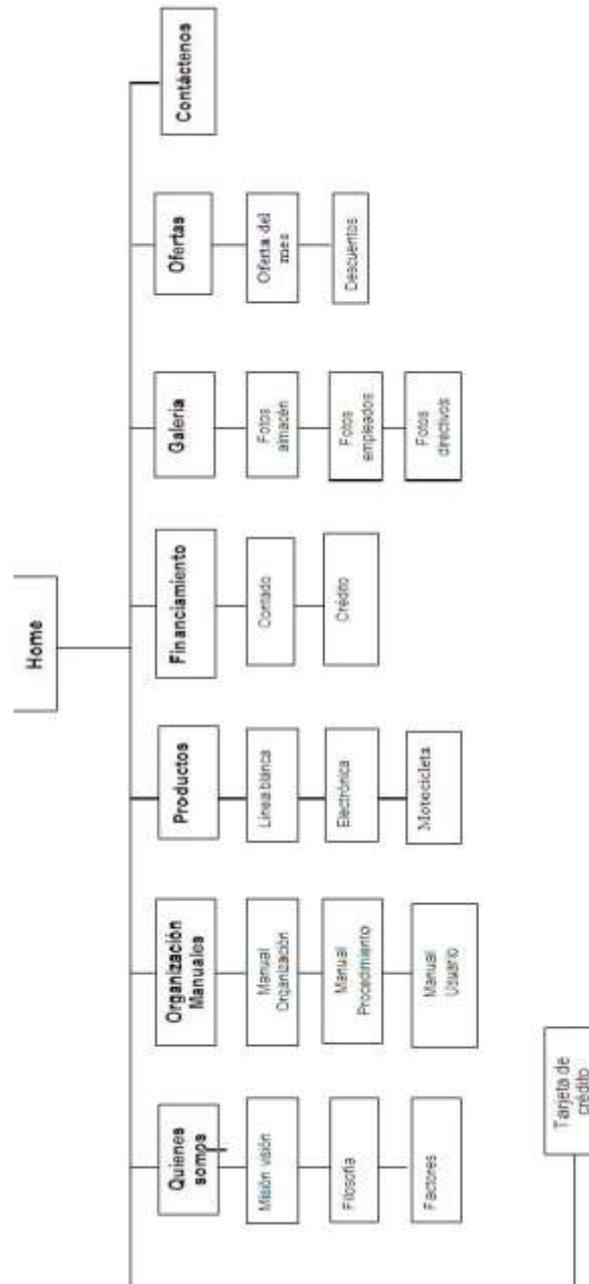
Aquí encontrara manuales con información de la organización de DISCORSA HOGAR, los procedimientos a los que se rige la empresa. Además de un manual de usuario que le servirá de guía en la navegación del site web.

### **7. Contáctenos**

Aquí encontrar información de cómo comunicarse con DISCORSA HOGAR.

### 3.8 MAPA DEL SITIO WEB DE DISCORSIA HOGAR

Por medio de este diagrama se podrá visualizar de una mejor manera la estructura del Sitio Web.



### 3.8.1 PÁGINA PRINCIPAL

En ésta página visualizará todo el contenido del sitio web, con sus respectivos menús que nos llevará a conocer toda la información de la empresa.



Figura 28 Página Principal

### 3.8.1.1 PÁGINA MENU QUIENES SOMOS

Al dar clic en el menú empresa se desplegar un submenú sobre Misión Visión, Antecedentes, Filosofía, Políticas, Factores claves del Éxito.



Figura 29 Quiénes Somos

### 3.8.1.2 PÁGINA ANTECEDENTES

En este menú conocerá como se formo, la trayectoria de cómo llega a convertir en una empresa reconocida.



Figura 30 Antecedente

### 3.8.1.3 PÁGINA FILOSOFÍA Y VALORES

Aquí podrá conocer la filosofía y los valores aplicados en la empresa.



Figura 31 Filosofía Valores

### 3.8.1.4 PÁGINA POLÍTICAS

Aquí podrá conocer las políticas que rigen la empresa.



Figura 32 Políticas de la Empresa

### 3.8.1.5 PÁGINA FACTORES CLAVES DEL ÉXITO.

En este menú encontrara los factores claves que ha intervenido en el éxito de la empresa.



Figura 33 Factores Claves del Éxito

### 3.8.2 PÁGINA MENÚ PRODUCTOS

Al dar clic en el menú productos se desplegar un submenú sobre línea blanca, electrónica, motocicleta.



Figura 34 Productos

### 3.8.2.1 PÁGINA LINEA BLANCA

aquí al dar clic en el sub menu linea blanca se le presentaran varios modelos.



Figura 35 Linea Blanca

### 3.8.2.1.1 PÁGINA DE COCINAS

Al dar clic en el nombre del producto en el cual esta interesado la imagen se expandirá y se presentara junto a las descripciones del mismo.



Figura 36 Cocinas

### 3.8.2.2 PÁGINA ELECTRÓNICA.

Al dar clic en el submenú electrónica se presentar varias opciones en minicomponentes.



Figura 37 Electrónica

### 3.8.2.2.1 PÁGINA MINICOMPONENTES

Al dar clic en el nombre del producto en el cual estamos interesados este se expandirá y se presentara junto con su descripción



Figura 38 Minicomponentes.

### 3.8.2.3 PÁGINA MOTOCICLETA

Al dar clic en el submenú de motocicleta se presentaran varias opciones en motos.



Figura 39 Motocicleta

### 3.8.2.3.1 PÁGINA MOTOS

Al dar clic en la en el nombre del producto en el cual estamos interesados este se expandirá y se presentara junto con su descripción.

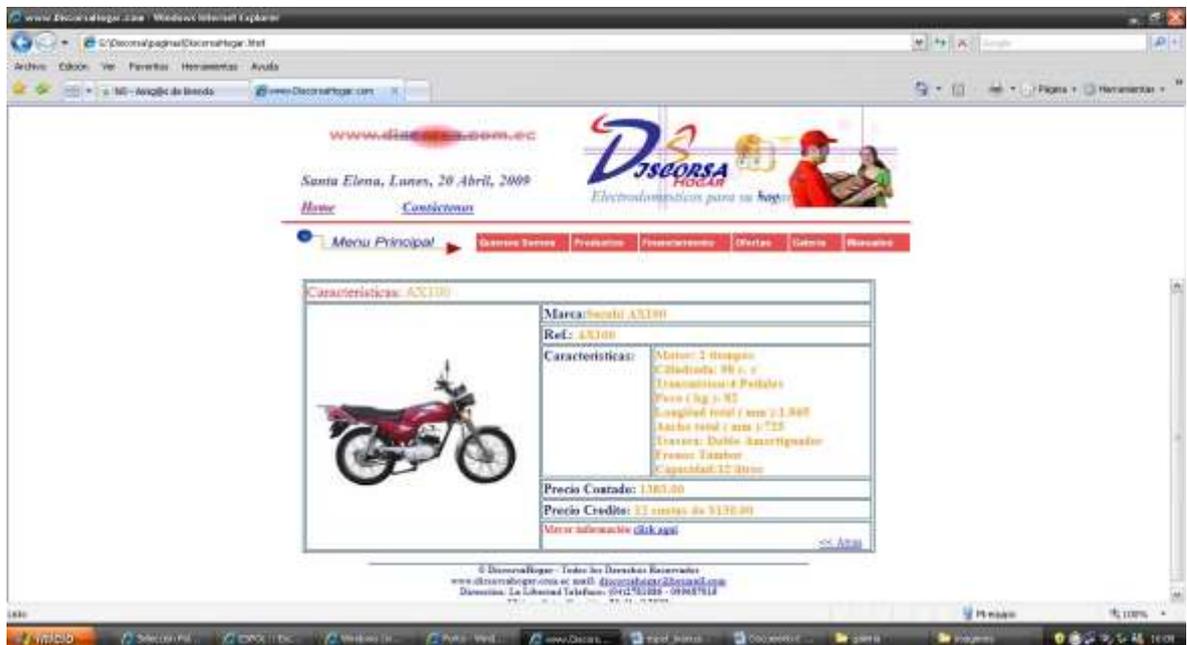


Figura 40 Motos

### 3.8.3 PÁGINA MENÚ FINANCIAMIENTO

Al dar clic en el menú de financiamiento se presentara un submenú sobre las opciones de contado. Crédito, y las tarjetas de crédito.



Figura 41 Financiamiento

### 3.8.3.1 PÁGINA CONTADO

Aquí se presentara los beneficios de las compras al contado como descuentos, obsequios entre otras.



Figura 42 Contado

### 3.8.3.2 PÁGINA CRÉDITO

Aquí se presentara los requisitos para poder adquirir un producto a crédito.



Figura 43 Crédito

### 3.8.3.3 PÁGINA DE TARJETAS DE CRÉDITOS

Aquí se muestra las tarjetas con las que puedes realizar compras en el almacén.



Figura 44 Tarjetas De Crédito

### 3.8.4 PÁGINA MENÚ PROMOCIONES

Aquí se presentará las promociones que se presenta por fechas festivas.



Figura 45 Promociones

### 3.8.5 PÁGINA MENÚ GALERÍA

Al dar clic en el menú galería se presenta un submenú sobre fotos almacén, fotos galería, fotos directivos.



Figura 46 Galería

### 3.8.5.1 PÁGINA FOTOS ALMACÉN

Aquí se presentará fotografías de las instalaciones de DISCORSIA HOGAR.



Figura 47 Fotos Almacén

### 3.8.5.2 PAGINA FOTOS PERSONAL

Aquí se presentará varias fotos del personal que labora en el almacén



Figura 48 Fotos Personal

### 3.8.5.3 PAGINA FOTOS PERSONAL

Aquí se presentará varias fotos del personal que labora en el almacén



Figura 49 Fotos Personal

### 3.8.5.4 PAGINA FOTOS DIRECTIVOS

Aquí se presentará varias fotos de los directivos del almacén



Figura 50 Fotos Directivos

### 3.8.6 PÁGINA MENÚ MANUALES

Al hacer clic en el menú manual se presentaran las opciones de descargo: manual de organización, manual de procedimiento y de usuario



Figura 51 Manuales

### 3.8.6.1 PÁGINA MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Al dar doble clic en el manual de organización este se descargara en formato pdf.

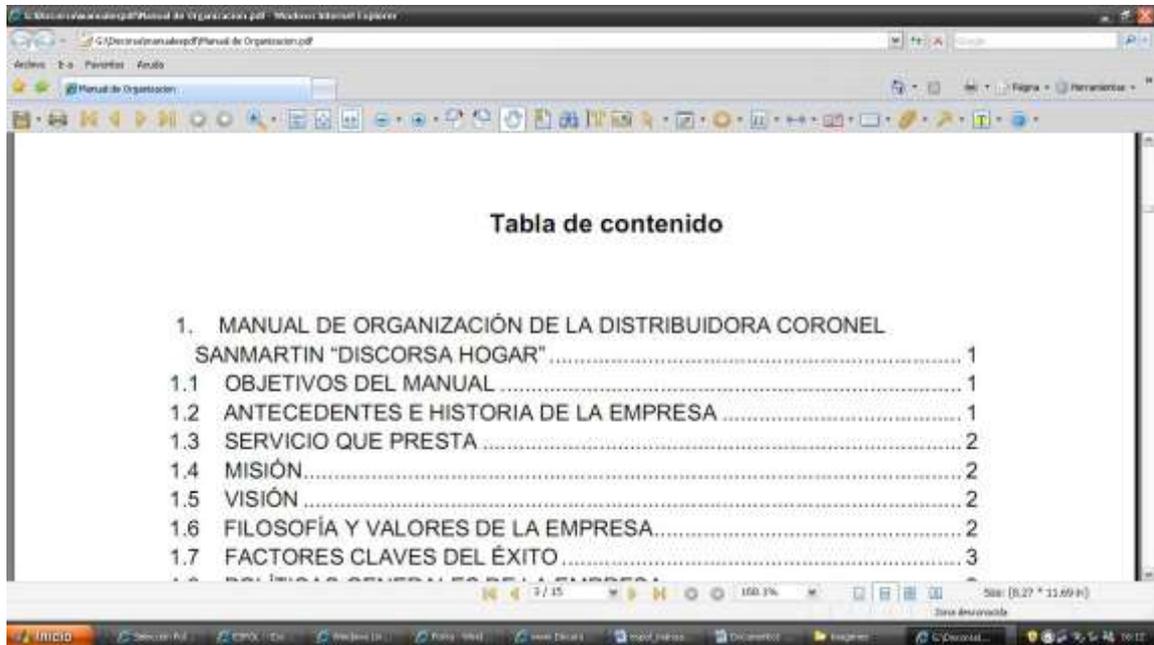


Figura 52 Manual de Organización

### 3.8.6.2 PÁGINA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Al dar doble clic en el vínculo de manual de usuario este se descargara en formato pdf.

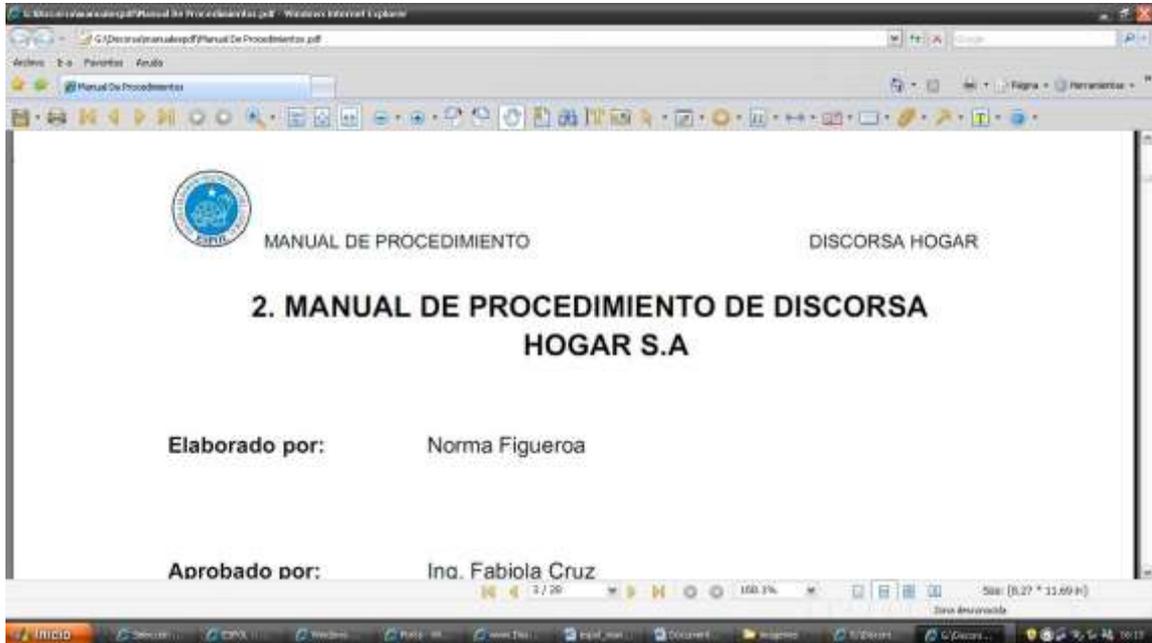


Figura 53 Manual de Procedimientos

### 3.8.6.3 PÁGINA MANUAL DE USUARIO

Al dar doble clic en el vínculo de manual de usuario este se descargara en formato PDF.

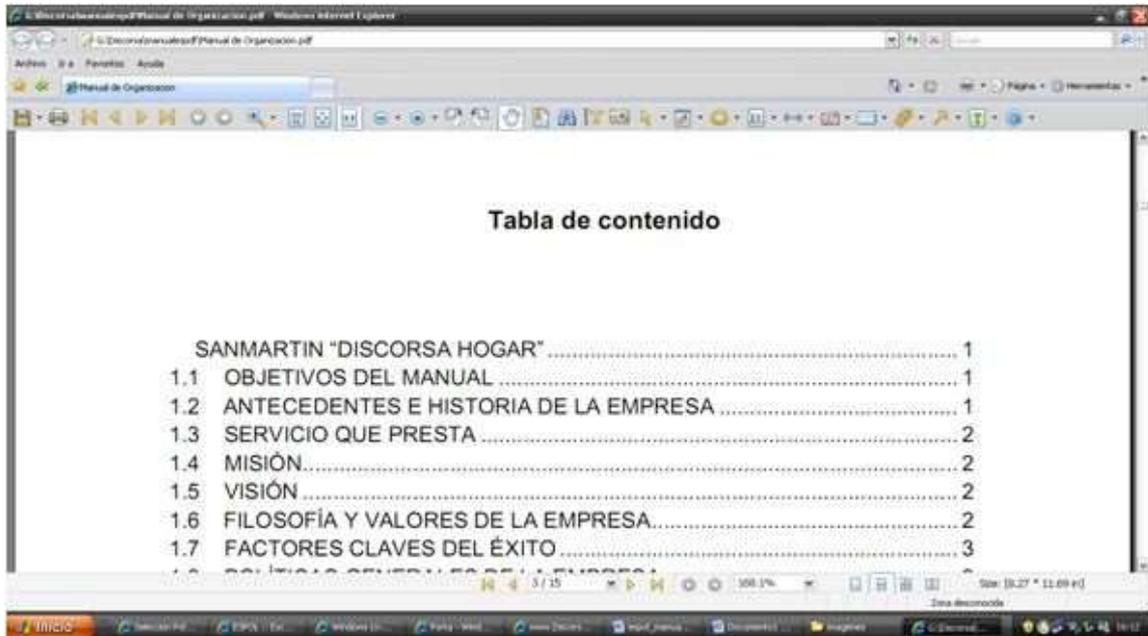


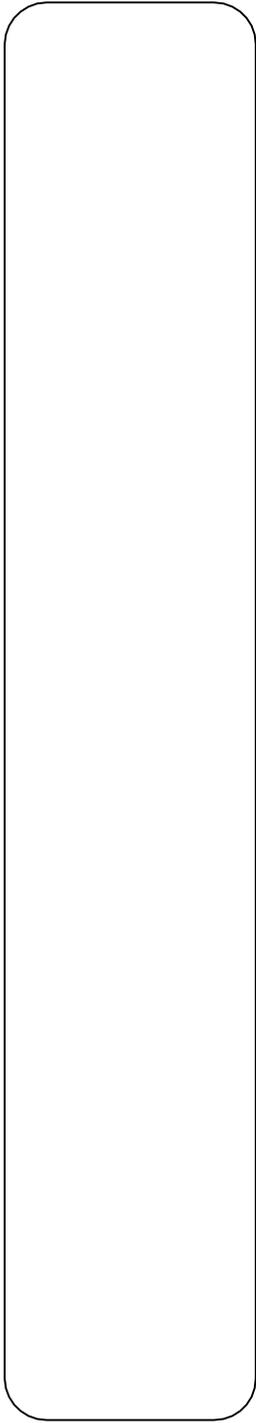
Figura 54 Manual de Usuario

### 3.8.7 CONTÁCTENOS

Aquí se presentara la información que se requiere para comunicarse con los directivos o representantes de la empresa.



Figura 55 Contáctenos



**ANEXOS**

## **ANEXOS**

### **A.1. ACERCA DE INTERNET**

#### **A.1.1. CORREO ELECTRÓNICO**

El correo electrónico es la aplicación que es responsable por el crecimiento inicial de Internet. En realidad, si no fuera por el correo electrónico posiblemente no habría Internet en la actualidad. Los investigadores que estuvieron involucrados en el desarrollo inicial de la red emplearon correo electrónico para intercambiar ideas, información y reportes sobre sus trabajos. El correo electrónico continúa siendo una aplicación popular de Internet debido a su manera fácil, rápida y económica de enviar información y archivos a amigos cercanos (o miles de extraños) por menos del costo de un timbre postal. El factor que ha dado origen al éxito del correo electrónico (e-mail) es la globalización de la economía.

¿Por qué si puedo hablar con una persona por medio del teléfono o el FAX, necesito el correo electrónico?

Porque el correo electrónico (e-mail) es una manera rápida, conveniente, y económica de enviar mensajes y archivos (incluso fotografías) a amigos, familiares, y colegas. Usted puede usar el e-mail para enviar una carta a algún familiar en cualquier parte del país (si este tiene acceso al correo) o en el exterior, y este puede llegar a su destino en unos pocos minutos.

Hay muchas ventajas del correo electrónico, por ejemplo el correo electrónico puede ayudarlo a enviar información de última hora a algún cliente. Le puede ayudar a ahorrar papel (algunas veces). Además es portátil y permanente (casi siempre), ya que usted lo puede acceder desde cualquier lugar del mundo, si tiene a la mano una computadora con un módem y una cuenta de acceso en el lugar. Además el correo electrónico puede darle una dirección permanente (siempre que usted mantenga la cuenta con el mismo proveedor de acceso), es decir que usted puede mantener su dirección de correo a pesar de que se mueva a otra localidad.

¿Es seguro que usted ya conoce a ciertas personas que tienen direcciones de correo electrónico?

El elemento más importante del correo, ya sea electrónico o "real", es la dirección. Sin una dirección de correo ninguna persona puede enviar correo, y si no tiene las direcciones de sus amigos o asociados, usted no les puede enviar correo.

Cuando usted obtiene una cuenta en Internet de un proveedor de servicio, usted también obtiene una dirección de correo. Esta dirección es una dirección en Internet. La función de estas direcciones es similar a la dirección de una casa o negocio (ayuda a que una persona, correo o información llegue con éxito de un punto A a un punto B). El Internet emplea un método conocido como DOMAIN NAME SYSTEM (DNS) para asignarle direcciones a computadoras. Las direcciones de Internet pueden ser presentadas tanto como números o un nombre (El nombre y los números representan la misma dirección). Las computadoras emplean la dirección numérica para darle ruta la información a través del Internet, y la gente emplea la dirección alfanumérica. ¿Por qué? Porque es más fácil de recordar.

#### Direcciones Alfanuméricas

Aquí se tiene un ejemplo del formato de dirección alfanumérica:

Nombre del usuario@huesped.subdominio.dominio de primer nivel

El nombre de usuario es el nombre de una persona, digamos José Alvarado. El símbolo @ se emplea para indicar "en", y la parte final de la dirección es la dirección específica de la computadora huésped. Aquí hay una dirección de Internet para José Alvarado:

[jalvarado@ns.guate.net](mailto:jalvarado@ns.guate.net)

La segunda sección de esta dirección (luego del símbolo @) es la dirección de la computadora donde el señor Alvarado puede ser encontrado. Tiene varias partes, cada una separada por un punto. En este ejemplo la dirección esta dividida en tres partes, pero puede tener más. La primera parte del nombre que especifica a la computadora donde el señor Alvarado puede ser encontrado puede significar que es el servidor de nombres (NAMESERVER). La siguiente

parte da idea de que se encuentra en Guatemala. La última parte de la dirección de Internet se conoce como dominio de primer nivel. En este ejemplo significa red. En Estados Unidos hay seis dominios de primer nivel posibles tal como se muestran a continuación:

.edu = Educación

.mil = Militar

.gov = Gobierno (no militar)

.com = Comercial

.net = Red

.org = Organizaciones

.gt = Guatemala (identifica a un país, no Estados Unidos)

¿Cómo puedo encontrar la dirección de correo electrónico de alguien?

Primer Método: Pregúntelo.

El método número uno par obtener la dirección de alguien es el mismo método que se emplea para obtener la dirección física, preguntarlo. La dirección de correo se ha hecho tan común que muchas personas lo incluyen en sus tarjetas de presentación.

Segundo Método: Busque las direcciones de correo electrónico en un directorio.

Esta técnica consiste en buscar direcciones de correo en un directorio. Muchas librerías en EEUU venden directorios con direcciones de correo de personas y compañías de todo el mundo. Organizaciones que publican directorios agregan frecuentemente dirección de correo de sus miembros.

Tercer Método: Vea la dirección del remitente cuando reciba un mensaje.

Si recibe correo de alguna persona, usted tiene una copia de la dirección. A diferencia de una carta verdadera, donde es posible olvidar poner la dirección del remitente, el correo electrónico siempre tiene esta dirección - esta se coloca automáticamente cuando escribe un mensaje. Simplemente vea la línea From: en el encabezado del mensaje y escríbala en algún lugar o agréguela a una agenda electrónica para uso futuro. De manera similar, los mensajes en

NEWSGROUPS o listas de correo contienen las direcciones de correo de la persona que creó el mensaje.

Cuarto Método: Búsqueda en bases de datos electrónicas.

Hay un número de formas electrónicas de localizar una dirección electrónica. Estos métodos consisten en emplear una computadora remota en Internet para buscar los nombres y direcciones de un individuo en especial.

### **A.1.2. EL WORLD WIDE WEB (WWW)**

El World Wide Web (o el Web o WWW) le da una interfaz gráfica que es fácil de navegar para poder ver documentos en Internet. Estos documentos, así como los enlaces entre ellos, son los elementos que dan forma a la información en el "Web".

El World Wide Web está cambiando la forma en que las personas se comunican alrededor del mundo. Este nuevo medio global está ganando gran aceptación más rápidamente que otros medios de comunicación en la historia. En los últimos años el Web ha crecido tanto que ahora incluye un gran número de información. La gente generalmente habla de "surfear" y visitar nuevos sitios. "Surfear" significa seguir los hiper-enlaces a páginas y temas que usted nunca había oído hablar, conocer a personas, visitar nuevos lugares, y aprender de cosas alrededor del mundo.

Recuerde, el Internet no es solo de información corporativa. Debido a que es fácil publicar en el Web muchas personas han colocado sus "páginas personales", que tratan sobre ellos y sus intereses, etc.

Usted puede pensar que el Web es una gran biblioteca en Internet. Que los "sitios" son como libros en la biblioteca y las páginas son páginas específicas en el libro. Una colección de páginas se conoce como un "Web Site" o sitio de Web. Usted empieza su viaje desde un sitio en el Web en particular.

La "página hogar" (home page) es el punto de inicio de un sitio Web. Es como la cubierta o la tabla de contenidos de un libro.

Cada página en el Web, incluyendo al home page, tiene una dirección que la identifica, que se conoce como Localizador de Recursos Universal (URL: Universal Resource Locator).

Las páginas en el Web están interconectadas. Usted se conecta a otras páginas seleccionando y haciendo un clic sobre texto o gráficas que se conocen como hiper-enlaces.

Los hiper-enlaces son palabras subrayadas y gráficas que hacen referencia a direcciones de Web (URLs). Al hacer un clic sobre un hiper-enlace, usted salta a una página particular en un sitio en particular. Usted puede identificar a estos enlaces ya que por lo general es texto con un color diferente a del resto de una página.

### **A.1.3. ¿COMO ENCONTRAR ALGO EN LA RED?**

Como la información en la red es tan amplia y basta, es necesario tener herramientas para lograr encontrar la información que se desea. Estas herramientas se conocen como directorios y motores de búsqueda.

Un directorio es una página que sirve por lo general para buscar un tópico en general. Estos contienen listas de sitios organizadas por temas.

Ahora si bien es cierto que los directorios pueden darle una idea de que es lo que el Web le puede ofrecer, son menos útiles cuando su pregunta se hace más específica. Para encontrar respuestas a preguntas usted necesita un motor de búsqueda. Estas son páginas de Web que tienen una forma para que usted haga preguntas y reciba respuestas. Detrás de todo motor de búsqueda se encuentra una base de datos que es mantenida por programas conocidos como robots que buscan a través de todo el Web saltando de página a página buscando por nuevas páginas. Usted puede encontrar una serie de motores de búsqueda y directorios en la siguiente en la página de [motores de búsqueda de Cybernet](#).

#### **A.1.4. FACTORES A CONSIDERAR EN EL DESEMPEÑO DE UNA CONEXIÓN**

El tráfico en Internet puede disminuir la velocidad en que se navega

Los servidores en Internet (computadoras que contienen la información) permiten a muchas personas acceder una misma página a la vez. Pero no todos los servidores son iguales, y algunos puede que no sean capaces de mantener las demandas de acceso de muchas personas. Si usted siente que cargar una página toma un largo tiempo, sea paciente. No es inusual que el acceso a una página tome cierto tiempo. Si trata de acceder una página y aparece una ventana que le indica que no pudo ser accedida o esta ocupada, tome este mensaje como tomaría la señal de ocupado en un teléfono y trate más tarde.

La velocidad del módem hace la diferencia

Para navegar el Web, usted necesitara emplear un módem que al menos trabaje a una velocidad de 14.4 kbps. Entre más rápido sea su módem, las gráficas tardarán menos tiempo en ser cargadas a la memoria de su computadora y la sesión será más interactiva. Un módem de 28.8 kbps es más del doble de rápido que uno de 14.4. Si usted desea navegar mucho en el Web, un módem rápido mejorará su experiencia.

Archivos más grandes tardarán más tiempo en ser guardados en su máquina

Entre más grande es un archivo, más tiempo le tomará a su navegador guardarlo en su computadora. Si se frustra al encontrar conexiones lentas, obtenga un módem más rápido. Esto mejorará la calidad de navegar en el Web.

No olvide el botón de parada

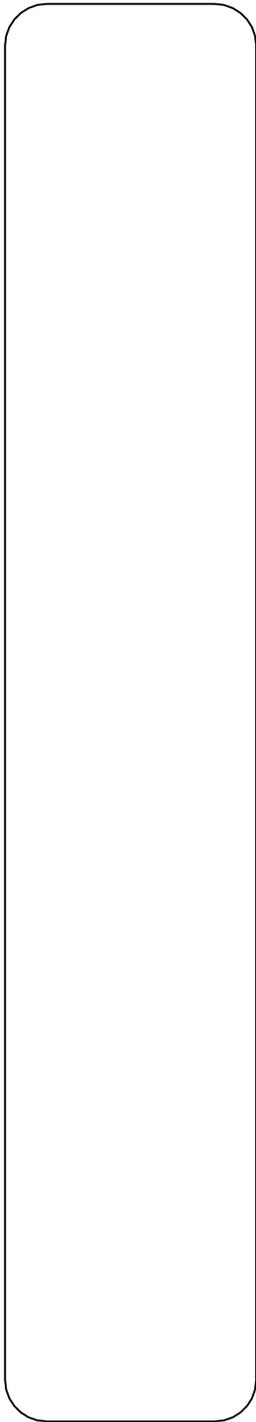
Si el indicador de carga en la esquina superior derecha de su navegador se mantiene activo por un largo tiempo (tan largo como el tiempo que le tome levantarse por una taza de café y regresar a su computadora), use el botón de parada para indicarle al navegador que ya no solicite el acceso.

¿Cómo minimizar el tiempo de download de una página?

No muestre gráficas, casi todos los navegadores tiene la opción de no mostrar gráficas.

¿Cuánto tiempo tomara bajar una página?

Esto depende de la velocidad del módem, pero en general, con un módem de 14.4 kbps se toma aproximadamente un segundo bajar cada Kbyte de información. Un archivo de 30 kbyte tomará aproximadamente 30 segundos.



## **GLOSARIO**

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

## A

**Actividad de entrada/salida:** Operaciones de lectura o escritura que ejecuta la computadora. La computadora efectuará una "lectura" cuando se escriba información con el teclado, o se seleccionen y elijan elementos utilizando el Mouse (ratón). Por otro lado, cuando se abra un archivo, la computadora leerá el disco en el cual está situado dicho archivo y lo abrirá.

La computadora ejecutará una operación de "escritura" cada vez que se almacene, envíe, imprima o presente información en pantalla. Por ejemplo, la computadora realiza una escritura cuando se guarda información en el disco, se muestra información en pantalla, o se envía información a una impresora o a través de un módem.

**Actualizar:** Poner al día la información presentada en pantalla con los datos más recientes.

**Aplicación:** Programa que se utiliza para realizar un determinado tipo de trabajo, como por ejemplo el procesamiento de texto. También suele utilizarse, indistintamente, el término "programa".

**Archivo (File):** Colección de Datos o programas que sirve para un único propósito. Se almacenan con el objetivo de recuperarlos más adelante.

**Archivo de programa:** Archivo que inicia una aplicación o programa. Los archivos de programa tienen las extensiones: .EXE, .PIF, .COM o .BAT.

**Archivo de texto:** Archivo que contiene únicamente letras, números y símbolos. Un archivo de texto no contiene información de formato, excepto quizás avances de línea y retornos de carro. Un archivo de texto es un archivo ASCII.

**Archivo:** Conjunto de información que se almacena en un disco y a la que se le asigna un nombre. Esta información puede ser un documento o una aplicación.

**Arrastrar:** Mover un elemento de la pantalla seleccionando y manteniendo presionado el botón del Mouse (ratón) y desplazándolo. Por ejemplo, una ventana puede trasladarse a otra posición de la pantalla arrastrando su barra de título

**Autenticación:** Validación de la información de inicio de sesión de un usuario. Cuando un usuario inicia una sesión con una cuenta asignada en el sitio Web.

## B

**Barra de desplazamiento:** Barra que aparece en los bordes derecho y/o inferior de una ventana o cuadro de lista cuyo contenido no es completamente visible. Todas las barras de desplazamiento contienen dos flechas de desplazamiento y un cuadro de desplazamiento que permiten recorrer el contenido de la ventana, o cuadro de lista.

**Barra de menús:** Barra horizontal que contiene los nombres de todos los menús de la aplicación. Aparece debajo de la barra de título.

**Barra de título:** Barra horizontal (en la parte superior de una ventana) que contiene el título de la ventana o cuadro de diálogo. En muchas ventanas, la barra de título contiene también el cuadro del menú Control y los botones "Maximizar" y "Minimizar".

**Barra de unidades:** Permite cambiar de unidad seleccionando uno de los íconos de unidad.

**Botón "Maximizar":** Pequeño botón que contiene una flecha hacia arriba, situado a la derecha de la barra de título. Si utiliza el Mouse (ratón), puede hacer clic en el botón "Maximizar" para ampliar una ventana a su tamaño máximo. Si utiliza el teclado, puede usar el comando Maximizar del menú Control.

**Botón "Minimizar":** Pequeño botón, que contiene una flecha hacia abajo, situado a la derecha de la barra de título. Si está utilizando el Mouse (ratón), puede hacer clic en el botón "Minimizar" para reducir una ventana a un icono. Si está utilizando el teclado, puede emplear el comando Minimizar del menú Control.

**Botón "Restaurar":** Pequeño botón, que contiene una flecha hacia arriba y otra hacia abajo, situado a la derecha de la barra de título. El botón "Restaurar" sólo aparecerá cuando se haya ampliado una ventana a su tamaño máximo. Si está utilizando el Mouse (ratón), puede hacer clic en el botón "Restaurar" para que la ventana recupere su tamaño anterior. Si está empleando el teclado, puede usar el comando Restaurar del menú Control.

**Botón de comando:** Botón en un cuadro de diálogo que ejecuta o cancela la acción seleccionada. Dos botones de comando habituales son "Aceptar" y "Cancelar". Cuando se elige un botón de comando en el que aparecen puntos suspensivos (por ejemplo, "Examinar...") aparece otro cuadro de diálogo.

**Botón predeterminado:** En algunos cuadros de diálogo, es el botón de comando que se preselecciona automáticamente. El botón predeterminado tiene un borde más oscuro, que indica que quedará seleccionado cuando se presione la tecla ENTRAR. Es posible pasar por alto un botón predeterminado, eligiendo el botón "Cancelar" u otro botón de comando.

# C

**Casilla de verificación:** Pequeño recuadro en un cuadro de diálogo que representa una opción que puede activarse o desactivarse. Cuando una casilla de verificación está seleccionada, aparece una X en su interior.

**CD ROM:** Medio de almacenamiento de alta densidad, cuya capacidad se mide en GigaBytes.

**Cerrar:** Eliminar una ventana o cuadro de diálogo, o abandonar una aplicación. Para cerrar una ventana, debe seleccionar el comando Cerrar del menú Control. Cuando cierre una ventana abandonará dicha aplicación.

**Clic:** Acción de presionar y soltar rápidamente un botón del Mouse (ratón).

**Contraseña:** Medida de seguridad utilizada para restringir los inicios de sesión a las cuentas de usuario, así como el acceso a los Sistemas y recursos de la computadora. Una contraseña es una cadena de caracteres exclusiva que debe introducirse antes de que se autorice el inicio de una sesión o el acceso a un Sistema.

**Cuadro de diálogo:** Ventana que aparece temporalmente para solicitar o suministrar información.

**Cuadro de lista:** En un cuadro de diálogo, se trata de un tipo de cuadro en el que se muestra una lista de opciones disponibles (por ejemplo, una lista de todos los archivos de un directorio). Si en el cuadro de lista no caben todas las opciones disponibles, aparecerá también una barra de desplazamiento.

**Cuadro de texto:** Parte de un cuadro de diálogo donde se escribe la información necesaria para ejecutar un comando. En el momento de abrir el cuadro de diálogo, el cuadro de texto puede estar en blanco o contener texto.

**Cuadro del menú Control:** Icono situado a la izquierda de la barra de título. Este icono abre el menú Control de una ventana.

**Cuadro flexible:** Recuadro que cambia de forma al desplazar el Mouse. Un cuadro flexible puede utilizarse para definir un área de la imagen que se desea modificar, cortar, copiar o mover.

**Cursor de selección:** Elemento señalador que indica el lugar en el que se encuentra, dentro de una ventana, menú o cuadro de diálogo. El cursor de selección puede aparecer como una barra resaltada de un texto.

# D

**Disco Duro:** Medio rígido para almacenar información de computadora, cuya capacidad de almacenamiento se mide en GigaBytes.

**Diseño del escritorio:** Diseño que aparece en la superficie del escritorio. Es posible crear diseños propios o seleccionar algunos de los que proporciona Windows NT / 2000 o Windows 9x / XP.

**Disquete:** Dispositivo que puede insertarse en una unidad de disco y extraerse.

**Doble clic:** Acción de presionar y soltar rápidamente el botón del Mouse (ratón) dos veces, sin desplazarlo. Esta acción sirve para ejecutar una determinada aplicación, como por ejemplo iniciarla.

**Documentación:** El texto o manual escrito que detalla la forma de uso de un Sistema o pieza de hardware.

# E

**Elemento de pantalla:** Partes que constituyen una ventana o cuadro de diálogo, como la barra de título, los botones "Minimizar" y "Maximizar", los bordes de la ventana y las barras de desplazamiento.

**Elemento de programa:** Aplicación o documento, representado por un icono, dentro de una ventana de grupo.

**Escritorio:** Fondo de la pantalla, sobre el que aparecen las ventanas, íconos y cuadros de diálogo.

**Estación de trabajo:** En general, computadora de gran potencia que cuenta con elevada capacidad gráfica y de cálculo. Se denominan estaciones de trabajo, para distinguirlas de aquellas que se conocen como servidores.

**Expandir:** Mostrar los niveles de directorio ocultos del árbol de directorios. Con el Administrador de archivos es posible expandir un sólo nivel de directorio, una rama del árbol de directorios o todas las ramas a la vez.

**Extensión:** Un punto y un máximo de tres caracteres situados al final de un nombre de archivo. La extensión suele indicar el tipo de archivo o directorio.

# F

**Fuente:** Diseño gráfico aplicado a un conjunto de números, símbolos y caracteres. Las fuentes suelen poseer distintos tamaños y estilos.

**Fuentes de pantalla:** Fuentes que se muestran en la pantalla. Los fabricantes de fuentes transferibles suelen suministrar fuentes de pantalla cuyo aspecto coincide exactamente con las fuentes transferibles enviadas a la impresora. Ello garantiza que los documentos tengan el mismo aspecto en la pantalla que una vez impresos.

# G

**GigaByte:** Término que representa cerca mil millones de bytes datos.

**Grupo de programas:** Conjunto de aplicaciones del Administrador de programas. El agrupamiento de las aplicaciones facilita su localización cuando se desea iniciarlas.

**Grupo de trabajo:** Un grupo de trabajo en Windows es un conjunto de computadoras agrupadas para facilitar su presentación. Cada grupo de trabajo está identificado por un nombre exclusivo.

# H

**Hardware:** Descripción técnica de los componentes físicos de un equipo de computación.

# I

**Icono:** Representación gráfica de un elemento en Windows NT / 2000, por ejemplo, una unidad, un directorio, un grupo, una aplicación o un documento. Un icono de aplicación puede ampliarse y convertirse en una ventana cuando se desee utilizar la aplicación.

**Impresora Inyección Tinta:** Impresora que dispara chorros tinta hacia el papel, formando los caracteres. Es muy silenciosa.

**Impresora predeterminada:** Impresora que se utiliza si se elige el comando Imprimir, no habiendo especificado antes la impresora que se desea utilizar con una aplicación determinada. Sólo puede haber una impresora predeterminada, que debe ser la que se utilice con mayor frecuencia.

**Impresora:** Local impresora conectada directamente a uno de los puertos de la

computadora.

Interfaz: Es la manera de como se comunica la computadora con la persona, por medio de diferentes modos como, ventanas o gráfica.

## K

Kilobyte: Equivale a 1024 bytes.

## L

Licencias: Especie de permiso, autorizando el libre uso del software.

## M

Maximizar: Ampliar una ventana a su tamaño máximo, utilizando el botón "Maximizar" (situado a la derecha de la barra de título) o el comando Maximizar del menú Control.

Megabytes : Medida de Megabytes, mide la capacidad.

Memoria: Área de almacenamiento temporal de información y aplicaciones.

Menú: Lista de comandos disponibles en una ventana de aplicación. Los nombres de los menús aparecen en la barra de menús, situada cerca de la parte superior de la ventana. El menú Control, representado por el cuadro del menú Control que se encuentra a la izquierda de la barra de título, es común a todas las aplicaciones para Windows. Para abrir un menú basta con seleccionar el nombre del mismo.

MHZ: Medida de Velocidad.

Minimizar: Reducir una ventana a un icono por medio del botón "Minimizar" (situado a la derecha de la barra de títulos) o del comando Minimizar del menú Control.

Módem: Es un dispositivo de comunicaciones que convierte datos entre el formato digital usado por computadoras y el formato digital usado para transmisiones en las líneas telefónicas. Puede usar un módem para conectar su computadora a otra computadora, una línea de servicio y más.

Multimedia: Transmisión de datos, vídeo y sonido en tiempo real.

# N

**Nombre de usuario:** La secuencia caracteres que lo identifica. Al conectarse a una computadora, generalmente necesita proporcionar su nombre y contraseña de usuario. Esta información se usa para verificar que usted esté autorizado para usar el Sistema.

# P

**Papel tapiz:** Imagen o gráfico almacenado como archivo de mapa de bits (archivo con la extensión .BMP). Los mapas de bits pueden ser gráficos sencillos o fotografías digitalizadas complejas.

**Pie de página:** Texto que aparece en la parte inferior de todas las páginas de un documento.

**Portapapeles:** Área de almacenamiento temporal en memoria, que se utiliza para transferir información. Es posible cortar o copiar información en el Portapapeles y posteriormente pegarla en otro documento o aplicación.

**Procesador:** Parte principal de la computadora.

**Protector de pantalla:** Diseño o imagen móvil que aparece en la pantalla cuando transcurre un determinado intervalo de tiempo sin que se utilice el Mouse (ratón) o el teclado.

**Puerto:** Conexión o enchufe utilizado para conectar un dispositivo a la computadora, por ejemplo una impresora, un monitor o un módem. La información se envía desde la computadora al dispositivo a través de un cable.

# R

**RAM:** Siglas en inglés de “memoria de acceso aleatorio”, la memoria RAM puede ser leída o escrita por la propia computadora o por otros dispositivos. La información almacenada en RAM se pierde cuando se apaga la computadora.

**Ruta de acceso:** Especifica la localización de un archivo dentro del árbol de directorios. Por ejemplo, para especificar la ruta de acceso de un archivo llamado LEAME.WRI situado en el directorio WINDOWS de la unidad C, deberá escribir `c:\windows\leame.txt`.

# S

**Servidor:** En general, un servidor es una computadora que proporciona recursos compartidos a los usuarios de la red, como archivos e impresoras compartidos.

**Seleccionar:** Marcar un elemento con el fin de ejecutar sobre el mismo una acción subsiguiente. Generalmente, se seleccionan los elementos haciendo clic en los mismos con el Mouse (ratón) o presionando una tecla. Después de seleccionar un elemento, deberá elegir la acción que desee aplicar sobre el mismo.

**Sistema Operativo:** Software dependiente de un equipo de computación. El equipo debe mantener un Sistema operativo el cual administra procesos de espacio y uso de memoria.

**Software:** Especificación a los administradores de los equipos de computación, forma lógica.

**Subdirectorio:** Directorio contenido en otro directorio.

**SVGA:** Super Video Graphics Adaptor, término usado para monitores de alta resolución.

# T

**Tape Backup:** Respaldo para la información de la base de datos del servidor.

**Tecla de método abreviado:** Tecla o combinación de teclas, disponible para determinados comandos, que puede presionarse para ejecutar un comando sin necesidad de seleccionar previamente el menú correspondiente. En los menús, las teclas de método abreviado aparecen a la derecha del comando correspondiente.

**Teclas de dirección:** En el teclado de la computadora, las teclas de dirección son las que se utilizan para moverse por la pantalla. Cada una de estas teclas tiene el nombre de la dirección hacia la cual apunta la flecha. Estas teclas son FLECHA ARRIBA, FLECHA ABAJO, FLECHA IZQUIERDA y FLECHA DERECHA.

# U

**UPS:** Nombre al equipo que contiene energía, preparado para la falta de energía eléctrica.

Utilitarios: Software que sirve para realizar trabajos específicos.

## V

Ventana: Área rectangular en la pantalla en la que aparece una aplicación o un documento. Las ventanas pueden abrirse, cerrarse o moverse, y la mayoría de ellas también puede cambiar de tamaño. Se pueden tener abiertas varias ventanas a la vez y a menudo es posible reducir una ventana a un icono, o ampliarla para que ocupe todo el escritorio.

Ventana de aplicación: Ventana principal de una aplicación, que contiene la barra de menús y el área de trabajo de la aplicación. Una ventana de aplicación puede contener varias ventanas de documento.

Ventana de directorio: Ventana del Administrador de archivos que muestra el contenido de un disco. En esta ventana aparece tanto el árbol de directorios como el contenido del directorio actual. Una ventana de directorio es una ventana de documento que se puede mover, cambiar de tamaño, reducir o ampliar.

Ventana de grupo: En el Administrador de programas, una ventana que contiene los íconos de elemento de programa de un grupo.

Ventana de impresora: Muestra la información de una de las impresoras que se ha instalado o la que se ha conectado. Para cada impresora podrá ver los documentos que están esperando ser impresos, los usuarios a quienes pertenecen, su tamaño e información adicional.

## W

Windows: Interface gráfica de usuario desarrollada por Microsoft para uso de computadoras IBM y compatibles.

Windows 9x / XP: Sistemas operativos de la familia Microsoft Windows para estaciones de trabajo.