



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA

EMPLEANDO
FUTUROS

CADERH

Manual del Participante

CAJERO COMERCIAL



Nombre del Participante:





MATERIAL DE APOYO

TABLA DE CONTENIDO

MÓDULO I: ACTITUD POSITIVA CON INTELIGENCIA EMOCIONAL 3

U-01-01 Introducción a la actitud positiva 3

U-01-02 Personalidad positiva y salud mental..... 9

U-01-03 Inteligencia emocional..... 15

U-01-04 Pilares de la Inteligencia Emocional25

U-01-05 Actitud positiva con inteligencia emocional en el trabajo.....34

MÓDULO II: COMPUTACIÓN43

U-02-01 Elaboración de documentos operando opciones actualizadas de Windows, procesadores de palabras y hojas electrónicas43

U-02-02 Protege computadora de virus informáticos 153

U-02-03 Intercambia información técnica operando Internet básico 169

MÓDULO III: EL CAJERO Y SU ENTORNO DE TRABAJO..... 206

U-03-01 El Cajero Comercial 206

U-03-02 El área de trabajo del Cajero 221

MÓDULO IV: ATENCION AL CLIENTE..... 233

U-04-01 Necesidades y Características de los Clientes..... 233

U-04-02 Técnicas de atención según exigencias de los Clientes 247

MÓDULO V: ADMINISTRACION DE COBROS..... 261

U-05-01 Apertura y cierre de fondos de caja 261

U-05-02 Proceso de Cobro 275



MÓDULO I: ACTITUD POSITIVA CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

	Código	Nombre
Curso	CAJERO COMERCIAL	
Tarea	U-01	Actitud positiva con Inteligencia Emocional
Sub Tareas	U-01-01	Introducción a la actitud positiva (4 horas)
	U-01-02	Personalidad positiva y salud mental (3 horas)
	U-01-03	Inteligencia emocional (3 horas)
	U-01-04	Pilares de la inteligencia emocional (5 horas)
	U-01-05	Actitud positiva con inteligencia emocional en el trabajo(5 horas)

U-01-01 Introducción a la actitud positiva

Objetivo:

Identificar los componentes biológicos de las actitudes

1. Concepto de Actitud

La actitud es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito.

Según la psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada.

En el contexto de la pedagogía, la actitud es una disposición subyacente que, con otras influencias, contribuye para determinar una variedad de comportamientos en relación con un objeto o clase de objetos, y que incluye la afirmación de las convicciones y los sentimientos acerca de ella y sobre acciones de atracción o rechazo.

La formación de actitudes consideradas favorables para el equilibrio de la persona y el desarrollo de la sociedad es uno de los objetivos de la educación. En sociología, la actitud consiste en un sistema de valores y creencias, con cierta estabilidad en el tiempo, de un individuo o grupo que se predispone a sentir y reaccionar de una manera determinada ante algunos estímulos. A menudo, la actitud se asocia con un grupo o incluso con un género. Por ejemplo, un comportamiento particular puede ser clasificado como actitud femenina o actitud del hombre.

MATERIAL DE APOYO

Definiciones de unos autores:

- C.M. Judd: "Las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, evaluaciones que se almacenan en la memoria"
- R. Jeffress: "La actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida".

El concepto de actitud es muy utilizado en el ámbito de la psicología, en el que las actitudes no pueden ser consideradas como cuestiones particulares, sino que más bien deben ser entendidos dentro de un contexto social y temporal.

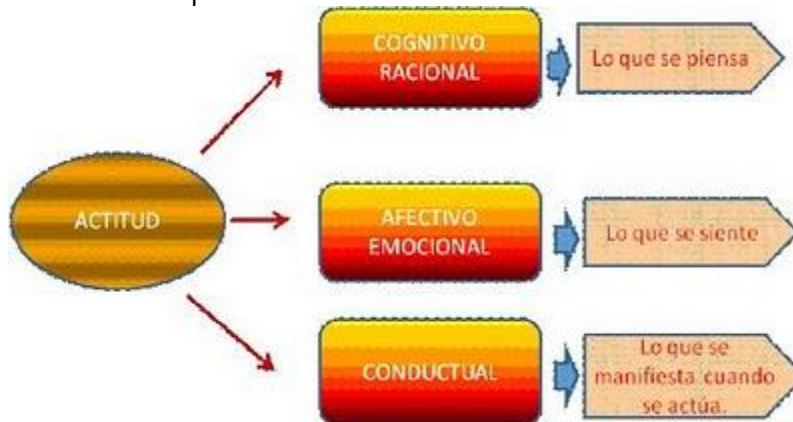
Ejercicio Dibujar para vivir positivamente: Dibuje óvalos con la mano izquierda si eres diestro (derecho) o la derecha si eres zurdo. Debe practicar hasta lograr que te salgan tan bien como con la mano dominante. Cuando lo haya logrado, colorear con la mano menos dominante el dibujo de un color que te haga sentir bien y te evoque buenas sensaciones, como el azul del mar.

Evoque: Provocar una cosa el recuerdo de otra por su semejanza o por existir entre ellas.

2. Componentes biológicos de la actitud

Las actitudes son adquiridas y aprendidas a lo largo de la vida y adquieren una dirección hacia un determinado fin. Esto lo diferencia de caracteres biológicos, como el sueño o el hambre.

La actitud se conforma de tres componentes esenciales:



- **Los Componentes Cognitivos** incluyen el dominio de hechos, opiniones, creencias, pensamientos, valores, conocimientos y expectativas (especialmente de carácter evaluativo) acerca del objeto de la actitud. Destaca en ellos, el valor que representa para el individuo el objeto o situación.



MATERIAL DE APOYO

- **Los Componentes Afectivos** son aquellos procesos que avalan o contradicen las bases de nuestras creencias, expresados en sentimientos evaluativos y preferencias, estados de ánimo y las emociones que se evidencian (física y/o emocionalmente) ante el objeto de la actitud (tenso, ansioso, feliz, preocupado, dedicado, apenado...)
- **Los Componentes Conativos**, muestran las evidencias de actuación a favor o en contra del objeto o situación de la actitud, amén de la ambigüedad de la relación "conducta-actitud". Cabe destacar que éste es un componente de gran importancia en el estudio de las actitudes 41 que incluye además la consideración de las intenciones de conducta y no sólo las conductas propiamente dichas.

3. Factores que determinan la actitud positiva o negativa

Tipos de actitudes

Las actitudes que adquieren los individuos son influidas por diversas causas, como relaciones, creencias y experiencias que hayan sido vividas a lo largo de la existencia de cada persona. Estas variantes impulsan a los individuos a actuar de distintas formas ante situaciones muy similares. Es por ello que es común oír términos como **actitud positiva o actitud negativa**, lo cual puede determinar el éxito o fracaso de lo que se intente realizar.

La actitud positiva permite afrontar una situación enfocando al individuo únicamente en los beneficios de la situación en la cual atraviesa y, enfrentar la realidad de una forma sana, positiva y efectiva.

La actitud negativa no permite al individuo sacar ningún provecho de la situación que se está viviendo lo cual lo lleva a sentimientos de frustración, resultados desfavorables que no permiten el alcance de los objetivos trazados.

Por otro lado especialistas han realizado ciertas clasificaciones determinando los tipos de actitudes en:

- **Actitud egoísta:** Las personas que actúan con este tipo de actitudes se caracterizan por interesarse en conseguir satisfacer sus propias necesidades si interesarse en las necesidades ajenas. En este caso se utiliza cualquier medio, incluso las otras personas pueden resultar un medio para alcanzar lo deseado.
- **Actitud manipuladora:** Los individuos que poseen estas actitudes suelen tener características en común al caso anterior, a diferencia que realmente utilizan a los demás como el instrumento para alcanzar satisfacer sus propias necesidades, es decir que efectivamente utilizan a otras personas como herramientas.
- **Actitud altruista:** Las personas que adoptan este tipo de actitudes resultan completamente opuestas a los dos casos mencionados anteriormente ya que no se interesan por el beneficio propio, si no en el de los demás. Las otras personas no son utilizadas como un medio o



MATERIAL DE APOYO

herramienta si no que son entendidas como fines en si mismos, Las personas con actitud altruista suelen ser comprensivas y atentas.

- **Actitud emocional:** Las personas que adquieren actitudes de este tipo suelen interesarse en los sentimientos y estado emocional de las otras personas. Al igual que el caso anterior no buscan satisfacer de manera exclusiva sus necesidades si no que son considerados con los demás. Muchas veces estas personas son afectivas y sensibles para con los demás.

¿Por qué adoptamos distintas actitudes?

La actitud que exponen los individuos ante su entorno y el medio social en el que se encuentran integrados, en más de una ocasión, pueden reflejar diferentes funciones según el resultado que se quiera alcanzar.

De esta manera, un sujeto que adopta una actitud cautelosa tiene como objetivo cumplir con sus tareas de manera segura y procurando disminuir el margen de error al mínimo posible. Las diferentes actitudes que un sujeto exponga determinarán el sentido de predisposición con el que éste querrá actuar.

Muchos especialistas afirman que la actitud adopta un grado de importancia considerablemente elevado dentro de un grupo o incluso una sociedad. No obstante, el rol que cumple la actitud de un individuo puede diferenciarse en positiva o negativa.

Mientras que exista una actitud positiva en la mayoría de los integrantes de un grupo, el mismo podrá decirse que posee tendencias de evolución y adaptación efectivas, puesto a que la predisposición de cada individuo es positiva. Cuando un grupo se encuentra con integrantes que emanan actitudes negativas, el rumbo del grupo se consolidará como involutivo y las posibilidades de fracaso serán más altas.

La obtención de las actitudes de ninguna manera es innata, sino que contrariamente el ser humano es quien las adquiere y adopta en función de las experiencias vividas.

En este sentido, es correcto decir que una actitud es adquirida por la experiencia activa con algo en específico, tal como lo puede ser un objeto, un suceso, una persona, etcétera. También el resultado provocado como respuesta a un estímulo, generado por agentes externos, es un medio por el cual se obtienen las actitudes.

Características de las actitudes

Las actitudes están sometidas a diversas características completamente reconocibles:

- Las actitudes están predispuestas al cambio espontáneo y a una flexibilidad innata.
- Las actitudes son el principal motor de influencia en relación a las respuestas frente a estímulos y a las conductas adoptadas.
- Las actitudes pueden responder a múltiples situaciones, por lo tanto se dice que son transferibles.



MATERIAL DE APOYO

- Las actitudes se adquieren con la experiencia y la obtención de conocimientos en cada suceso que compone la vida de un individuo. De esta manera, las actitudes influyen en las distintas conductas que el sujeto adopte.

4. Optimismo y actitud positiva

El optimismo es creer que las cosas cambiarán para bien, aunque las evidencias digan lo contrario. El problema con esta clase de pensamiento es que aleja de la verdad. Y cuando nos alejamos de la realidad de la situación tomamos decisiones pobres y conseguimos malos resultados. Considera los siguientes casos de optimismo peligroso:

- Seguir fumando por creer que no contraerá cáncer al pulmón.
- Seguir con una relación rota porque considera que de manera mágica mejorará.
- No ahorrar para su retiro porque cree que se ganará la lotería.

Es obvio que, en estos casos, creer que pasarán cosas buenas sólo impedirá que se busque mejorar. El optimismo sin fundamento es peligroso. A pesar de estos ejemplos, mucha gente argumenta que existen beneficios en engañarse al pensar que le sucederán cosas buenas. Esto ha creado mucha confusión sobre el pensamiento positivo. Con frecuencia se citan los siguientes ejemplos:

- Creer en sí mismo cuando nadie más lo hace, puede empujarlo a alcanzar grandes cosas.
- El optimismo puede ayudar a continuar comprometido en una meta cuando no hay refuerzos externos.

En estos casos, el optimismo puede ser útil. El problema es que es imposible separar el optimismo genuinamente útil del optimismo peligroso. Una mentira es una mentira, no importa cómo le dé la vuelta. Una mejor perspectiva a adoptar es una que muestre la verdad de la situación pero que le motive a trabajar duro. He aquí algunas perspectivas honestas pero que pueden ayudar.

Es mejor intentar y fallar que no intentar. Helen Keller tiene una gran frase que enmarca la decisión que enfrentamos de manera perfecta, "la vida o es una aventura audaz o es nada. Mantener nuestras caras orientadas al cambio y comportarnos como espíritus libres en la presencia de la fe es una fortaleza invencible."

Aprendemos de las fallas, no de los éxitos.

El propósito de tener metas es motivar a la acción. Tener metas no se trata de éxitos, se trata de sentirse inspirado y actuar. Aunque el éxito no esté cercano, se puede todavía trabajar, sabiendo que tu meta ha servido a tu propósito.

El optimismo es el pensamiento positivo sobre las cosas que pasarán.



MATERIAL DE APOYO

La actitud positiva, por otro lado, es ser positivo en la manera cómo piensa sobre las cosas. A diferencia del optimismo, una actitud positiva no invita falsedades. No pide que abandone sus capacidades de razonamiento para la toma de decisiones. Debido a que una actitud positiva se alinea con la verdad de la realidad, puedes ser tan positivo como quieras sin los peligros de sobre-confianza o arrogancia. La cita de Helen Keller que mencioné antes es un gran ejemplo. Al decir que la vida o es una aventura audaz o es nada, contrasta esta útil actitud con la perspectiva más común y derrotista de la vida. El pensamiento positivo no es sobre lo que piensas sino sobre como piensas. Si se es optimista con los resultados, a la larga se alejará de la realidad hacia el autoengaño. Si se es positivo con la actitud, se tomarán decisiones realistas que inspirarán a seguir adelante.

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

FODA es una sigla que significa Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Es el análisis de variables controlables (las debilidades y fortalezas que son internas de la organización y por lo tanto se puede actuar sobre ellas con mayor facilidad), y de variables no controlables (las oportunidades y amenazas las presenta el contexto y la mayor acción que podemos tomar con respecto a ellas es preverlas y actuar a nuestra conveniencia).

En tal sentido, el FODA lo podemos definir como una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos a la empresa, no obstante, este análisis personal permitirá a la persona conocerse a sí misma y plantearse estrategias que sean adecuadas a sus metas.



U-01-02 Personalidad positiva y salud mental

Objetivo:

Demostrar una actitud positiva para el logro de la salud mental

1. Personalidad y estado físico

Varias son las teorías de la personalidad propuesta dentro de la psicología. Debido a la generalidad del concepto de actitud, se hace evidente la existencia de una teoría implícita de la personalidad. En primer lugar se destacan el carácter de relativa permanencia que debe poseer la actitud, toda actitud supone una relación de sujeto a objeto, siendo este último siempre un objeto sociocultural; material o inmaterial (casa, auto, estatua, norma, valor, símbolo) personal (un individuo, un grupo) o un complejo de todos ellos.

La personalidad es la suma total de las maneras en que una persona reacciona ante otros y la manera en que se relaciona con lo demás o, en otras palabras más simples, es lo que caracteriza a un individuo y lo que lo hace ser como es, diferente a todos los demás.

Actitudes y Personalidad

Una parte de los estudios en psicología consiste en determinar alguna respuesta, ante cierto estímulo, para comprobar alguna hipótesis respecto de cierto comportamiento parcial o localizado. En psicología social, por el contrario, se considera a la actitud como una respuesta de toda nuestra personalidad (afectiva, intelectual, etc.).



Esta respuesta característica de cada individuo responde a alguna de las tendencias generales del comportamiento humano, tales como cooperación y competencia.

Es necesario comprender el concepto de actitud, pues las actitudes son los procesos unitarios básicos de la personalidad. La personalidad, es el conjunto organizado de actitudes emocionales e intelectuales que el individuo ha adquirido a través de los sistemas y estados, y que le capacita para tratar con otros y consigo mismo en la interacción social. La fuente de estas actitudes es principalmente la previa preparación del individuo en las agrupaciones sociales (con sus normas culturales).



Las actitudes son predisposiciones a obrar, percibir, pensar y sentir en relación a los objetos y personas. En este sentido, las actitudes no se refieren tanto a la respuesta actual cuanto a la dirección establecida. Puesto que una cualidad de las actitudes es que requieren un objetivo de la orientación hacia el que se muestran positivas o negativas, se desprende que la dirección es algo esencial de las actitudes.



MATERIAL DE APOYO

La actitud no existe si falta un objeto de orientación o una tendencia, en uno u otro sentido, hacia un objeto. En el medio social estos objetos se denominan intereses y valores del sujeto. Otra cualidad de las actitudes es que son estados más o menos persistentes, es decir, tienden a mantenerse a través del tiempo. Sin embargo, es una equivocación pensar que las actitudes son fijas y estáticas y no pueden experimentar cambios. Las actitudes aprendidas por medio del aprendizaje pueden modificarse, y a menudo se modifican, por medio del aprendizaje.

Personalidad Positiva y Salud Física

Tradicionalmente, la personalidad ha representado las características estructurales y dinámicas de los individuos que se reflejan en respuestas más o menos específicas en diferentes situaciones. En cuanto al concepto de salud se puede definir como un estado de bienestar o de equilibrio que puede ser visto a nivel subjetivo (un ser humano asume como aceptable el estado general en el que se encuentra) o a nivel objetivo (se constata la ausencia de enfermedades o de factores dañinos en el sujeto en cuestión). El término salud se contrapone al de enfermedad, y es objeto de especial atención por parte de la medicina. Refiriéndonos a la psicología, se ha comprobado que un buen estado de salud mental influye directamente con nuestro estado físico: una persona feliz, un cuerpo más sano.

Nuestra mente y nuestro cuerpo están conectados, el cuerpo responde a como sentimos, pensamos y actuamos. Cada vez que nuestro estado de ánimo decae, nuestro sistema inmune se debilita, lo que baja nuestras barreras de protección y nos enfermamos con más facilidad.



De una forma u otra el cuerpo nos envía señales de cuando nuestra salud emocional está desequilibrada: nos sentimos estresados, ansiosos o enojados; estas señales pueden ser mareos, presión sanguínea alta, dolores de cabeza, de espalda, estreñimiento, sudor excesivo, malestar estomacal, insomnio, entre otros. De hecho, en algunas personas, un mal estado de ánimo puede desatar el abuso del alcohol, tabaco u otras drogas para tratar de sentirse mejor.

¿Cómo podemos evitarlo?

La salud mental pasa por sentirnos felices. La felicidad se describe como una colina rodeada por dos ríos, en el recuerdo y el del olvido; conseguir la felicidad personal se trata en parte de saber introducir lo que queremos recordar y lo que queremos olvidar. También podemos entrenar nuestros pensamientos, ya que muy a menudo pensamos muchas cosas malas y en momentos inadecuados, por eso debemos dejar nuestros "malos pensamientos".

Otra manera de mejorar el estado de ánimo es la risa: Cada vez que reímos disminuye el estrés y la presión arterial, nos sentimos más relajados y alegres, entonces nuestro cuerpo también se relaja y nos sentimos, más bien estamos más saludables.

Debemos recordar que los cambios favorables pueden ser tan estresantes como los cambios desfavorables. Si logramos alcanzar un estado emocional apropiado estarás más conscientes de tus



MATERIAL DE APOYO

pensamientos, sentimientos y comportamientos, y sabrás cómo es la mejor manera de afrontar el estrés, los cambios y los problemas. Esta concepción, aunque no exenta de críticas, supone por primera vez una perspectiva positiva, en la que salud equivale a bienestar y también por primera vez se unifican las áreas física, mental y social. Sin embargo, gracias a esta perspectiva positiva que surge de la concepción ideal, se parte ahora de definiciones más operativas que presuponen la salud como "una facultad de adaptación humana al medio ambiente, de ajuste del organismo a su medio".

2. Conductas saludables

Para ser una persona sana hay que tener buena salud física, pero también necesitamos sentirnos bien emocionalmente y disponer de un entorno social favorable, lo que nos permitirá afrontar mejor las situaciones de estrés y ansiedad que se presenten.

Asimismo, el humor es un ingrediente esencial de vida y bienestar. Por este motivo, el Departamento de Salud difunde una serie de sketches incluidos dentro de una iniciativa denominada Irrizetak.

(Según el ucraniano "Irrizetak"): el humor beneficia seriamente la salud

A continuación proponemos una serie de consejos que ayudarán a conseguir una salud plena.

CUIDE SU ALIMENTACIÓN

Mantener una buena hidratación y llevar una dieta sana, variada y equilibrada le ayudará a mantener un peso saludable y a reducir el riesgo de enfermedades.

Elija alimentos bajos en grasas azúcares y sal. Limite el consumo de bebidas excitantes y azucaradas (café, bebidas de cola, té).

EJERCITE SU MENTE

Los pasatiempos, los juegos de mesa, participar en grupos de discusión, foros, conversaciones amigables, tertulias, leer, aprender nuevas habilidades, etc. le ayudarán a mantener su cerebro activo.

EVITE TOMAR TOXICOS

El consumo de tabaco, alcohol y otras drogas como el cannabis, cocaína, éxtasis, heroína, ketamina, etc., puede generar graves problemas de salud.

DISFRUTE DE SU SEXUALIDAD

De una manera sana, responsable, libre y placentera. Una sexualidad saludable le permitirá llevar una vida más plena.

REALICE ACTIVIDAD FÍSICA

La actividad física regular ayuda a mejorar la salud y la sensación de bienestar. Realice aquello que más le entretenga, como caminar, bailar, montar en bicicleta o un deporte de equipo. Ejercicios como el Tai Chi, yoga, pilates, etc. también le ayudarán a sentirse mejor. Su salud, condición física y autoestima mejorarán.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

CUIDE SUS RELACIONES SOCIALES

Mantenga el contacto con sus amistades y seres queridos. Relacionarse con la gente que le rodea es saludable.

DUERMA BIEN

Es importante dormir lo suficiente para sentirse en condiciones apropiadas para llevar a cabo las actividades cotidianas. El cansancio afecta a la concentración, desmotiva y resta energía. Intente adoptar un horario regular en su vida diaria.

APRENDA A MANEJAR SUS EMOCIONES

Una actitud positiva ante la vida le ayudará a reducir sus niveles de estrés y a mejorar su sensación de bienestar.

NO SE AUTOMEDIQUE

Lo que a otra persona le sienta bien puede que no sea lo más apropiado para usted. Ante cualquier duda o necesidad consulte con un profesional sanitario.

TENGA MOMENTOS PARA USTED

Dedique tiempo a realizar actividades de ocio personal que le gusten y le relajen (ir al cine, pasear, salir con amistades, etc.).

CUIDADO AL TOMAR EL SOL

Media hora al día suele ser suficiente. Evite la exposición en las horas centrales del día y utilice gorro, gafas y un buen protector solar.

PIDA AYUDA CUANDO LO NECESITE

Todo el mundo atraviesa en alguna ocasión momentos difíciles en los que necesita la ayuda de alguien. En esos casos recurra a personas cercanas o a profesionales de referencia.

EXTERIORICE SUS SENTIMIENTOS

Hablar con otras personas sobre cómo se siente le ayudará a ver todo desde otra perspectiva.

ACÉPTESE TAL Y COMO ES

Procure ser flexible consigo mismo y con los demás. Tomarse las cosas con cierta dosis de humor le ayudará a sentirse bien y a mantener un grado óptimo de bienestar en su vida.

MATERIAL DE APOYO

3. Autoestima y autoeficacia

Autoestima y autoeficacia son dos constructos muy interesantes y conocidos en psicología, sin embargo ¿cuántas personas seríamos capaces de establecer una diferencia entre ambos conceptos? ¿Sabemos distinguirlos?

Una forma sencilla de reconocer cada uno de los términos es la siguiente:

- **Autoestima.** Es una percepción emocional que las personas tienen sobre sí mismas.
- **Autoeficacia.** Es una creencia o cognición. Es un mecanismo cognitivo que media entre el conocimiento y la acción y que determina, junto con otras variables el éxito de las propias acciones.

LA AUTOESTIMA

Las personas nos formamos una idea de cómo querríamos ser, es decir, el ideal de nosotras mismas. Pues bien, podemos llamarle autoestima a la percepción subjetiva de la discrepancia que encontramos entre el concepto ideal que tenemos de nosotros mismos y nuestro concepto real.



Nuestra autoestima varía continuamente medida que el concepto real se va aproximando o alejando del concepto ideal.

Las personas con una elevada autoestima son más seguras de sí mismas y conscientes de su valor esencial. Por tanto, son capaces de soportar de un modo más sereno y sin grandes alteraciones un feedback (realimentación) negativo referido a determinadas actividades concretas, ya que sienten que esto no afecta al valor global que se atribuyen a sí mismos como individuos.

En cambio, las personas con baja autoestima tenderán a percibir cualquier crítica como un indicador más del deficiente valor que se atribuyen a sí mismas. Una estrategia patológica que utilizan las personas con baja autoestima para sentirse bien con ellas mismas es criticar e insistir en los aspectos negativos de los otros.

LA AUTOEFICACIA

Es la creencia sobre la capacidad que tenemos de realizar una conducta con éxito. La confianza en uno mismo está íntimamente ligada a la autoeficacia.



Es por ello que la autoeficacia puede incluso predecir mejor el rendimiento que el nivel real de habilidad que tiene una persona.

La autoeficacia influye sobre los procesos cognitivos, motivacionales, afectivos y de elección. Hace que el empleado se sienta más seguro y menos vulnerable, conciba las demandas como retos e interpretar los



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



CADERH

**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

errores como parte indispensable de un proceso de aprendizaje y adaptación, no como una señal de incompetencia.

Los trabajadores con alta autoeficacia se sienten menos ansiosos, porque al manejar las tareas tienden a procesar positivamente la información, perciben control sobre la situación, anticipan estrategias activas y desarrollan conductas para transformar la realidad en el sentido deseado.

Bandura, desde su Teoría Social Cognitiva, nos dice que las creencias de autoeficacia pueden desarrollarse de cuatro formas.

- Ejecución con logro.
- Aprendizaje vicario.
- Persuasión social.
- Activación emocional.

U-01-03 Inteligencia emocional

Objetivo:

Identificar los diferentes tipos de emociones y explicar los principios de la Inteligencia Emocional

1. Concepto de inteligencia emocional

La Inteligencia Emocional es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás. Este aspecto de la dimensión psicológica humana tiene un papel fundamental tanto en la manera de socializar como en las estrategias de adaptación al medio que seguimos.



La rueda de la vida

La rueda de la vida es una de las técnicas más eficaces para conocernos a nosotros mismos y corregir aquellas áreas de nuestra vida con las que no estamos contentos. Realizar este ejercicio no lleva más de 20 minutos y su funcionamiento es muy simple. Su eficacia es tal, que incluso los expertos en desarrollo personal utilizan esta técnica.

Esta técnica ayuda a saber cuáles son nuestros deseos y necesidades, que muchas veces quedan ocultos por las exigencias sociales. Por tanto, es una forma de empoderarnos frente a la vida, de plasmar en un papel lo que realmente queremos y lo que es importante para nosotros. Así podemos tener una visión clara más clara de hacia dónde queremos ir, desde fuera de nuestra cabeza.

Para realizar este ejercicio, necesitamos una hoja de papel que contenga un círculo para que podamos poner qué áreas de nuestra vida son importantes para nosotros y queremos trabajar. Por ejemplo, trabajo, amistades, pareja, familia, ocio... Después, es necesario evaluar cada variable con una puntuación que muestre nuestra preferencia. Por ejemplo, si el trabajo es lo más importante, pondremos el número "1". Una vez tengamos claro el orden de preferencia, es necesario anotar diferentes acciones para mejorar nuestra vida.

NOTA: EL ejercicio de la rueda de la vida se volverá a realizar al finalizar el taller, para interpretar los resultados y cuanto ha mejorado la puntuación de acuerdo a la dedicación, tiempo y esfuerzo dedicado a cada sección presentada.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



CADERH

**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

La puntuación de cada sección o área de su vida que se encuentra en el interior del círculo tiene valores del 1 al 10. Cada valor representa el grado de felicidad o lo satisfecho (a) que está en esa área en este momento de su vida:

1 -> Muy infeliz, nada satisfecho (a)

10 -> Muy feliz, muy satisfecho (a)

¿Cómo interpretar el resultado?

Una rueda equilibrada es una rueda que puede girar. Si has obtenido una baja puntuación en alguna de las secciones, tu rueda dejará de ser redonda, tendrá un aspecto dentellado.

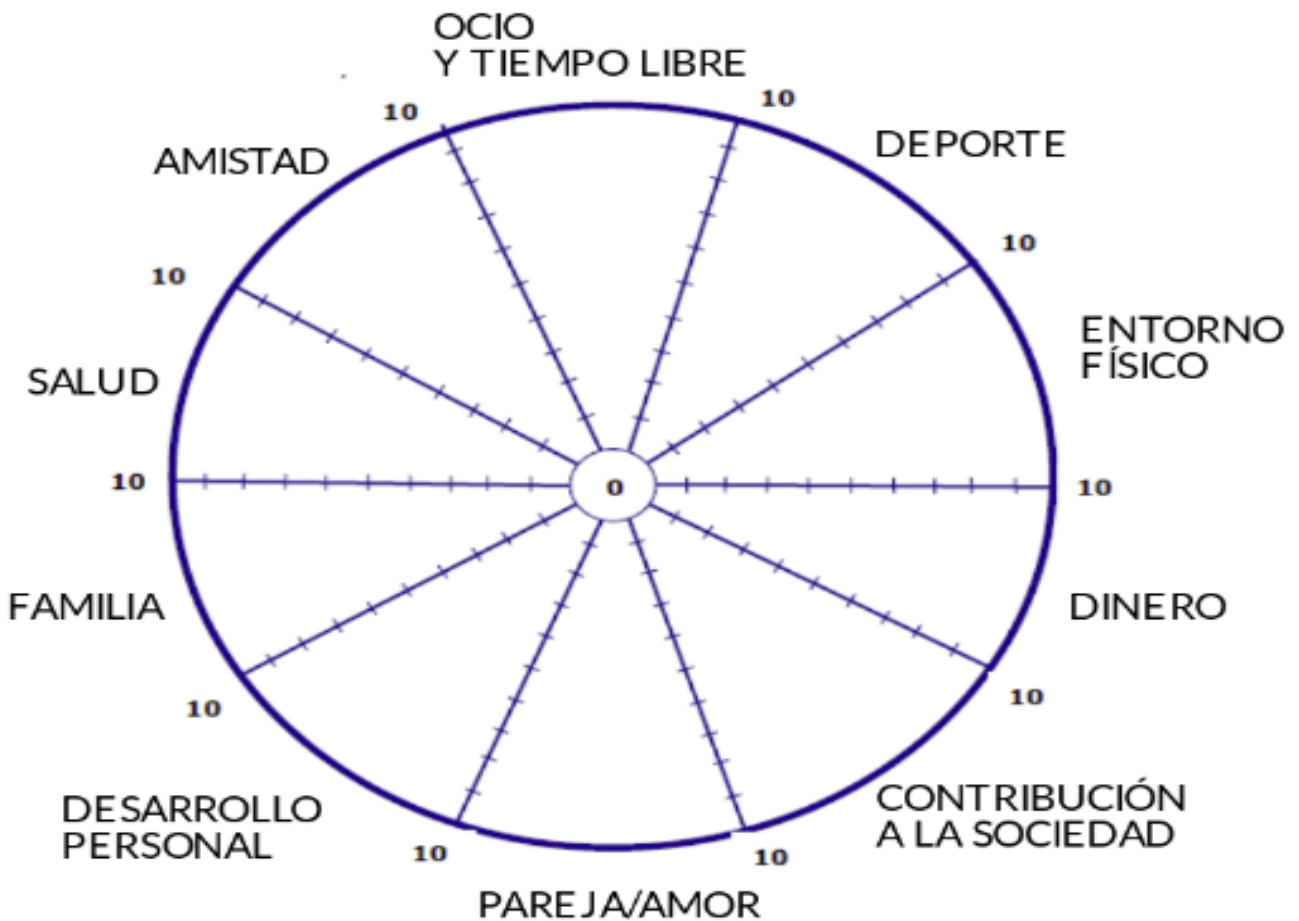
Las áreas de tu vida con una puntuación alta son las cosas buenas que tiene. Esas cosas buenas son las que deben de motivar para trabajar en las áreas de puntuación baja. Recuerda siempre que pienses que todo va mal. Siempre hay algo bueno en tu vida por lo que vale la pena luchar.

Ya tienes tus piedras más grandes. Es hora de cambiar y ser feliz.



LA RUEDA DE LA VIDA

UNA HERRAMIENTA CLÁSICA DE COACHING



Puntúa cada triángulo del 1 al 10, en función de tu grado de satisfacción, y a continuación pinta de color cada triángulo desde el centro, en función del porcentaje que hayas asignado a ese área ¿Hay equilibrio en las distintas áreas de tu vida, para que gire bien la rueda?



MATERIAL DE APOYO

Inteligencia Emocional

Es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos.

Ante cualquier acontecimiento que suceda en la vida, las emociones, tanto positivas como negativas, siempre van a estar y pueden servir de ayuda según como sea la capacidad para manejarlas.

Las personas con una alta inteligencia emocional no necesariamente tienen menos emociones negativas, sino que, cuando aparecen, saben manejarlas mejor. Tienen también una mayor capacidad para identificarlas y saber qué es lo que están sintiendo exactamente y también una alta capacidad para identificar que sienten los demás. Al identificar y entender mejor las emociones, son capaces de utilizarlas para relacionarse mejor con los demás (empatía), tener más éxito en el trabajo y llevar vidas más satisfactorias.

Características de las personas con una inteligencia emocional alta

- Identificar las propias emociones. Son capaces de identificar sus emociones y saber lo que están sintiendo en cada momento y porqué, y darse cuenta de cómo influyen en su comportamiento y en su pensamiento.
- Manejo de las emociones. Son capaces de controlar sus impulsos, no se dejan llevar fácilmente por estallidos emocionales, saben calmarse a sí mismos cuando sus emociones son especialmente negativas e intensas y saben adaptarse a las circunstancias cambiantes.
- Identificar las emociones de los demás. Tienen una alta capacidad para entender las emociones, necesidades y preocupaciones de los demás, saben ponerse en el lugar del otro y entender puntos de vista diferentes a los propios. Tienen una alta capacidad para reconocer la dinámica de un grupo, para relacionarse con los demás, saben cómo se sienten y pueden actuar en base a ello del mejor modo posible. Por este motivo, los demás se encuentran a gusto a su lado, se sienten comprendidos y respetados. Tienen también una alta capacidad para mantener buenas relaciones, influir en los demás, comunicarse con claridad, manejar conflictos y trabajar en equipo. Es frecuente que tengan también una alta inteligencia social.

La importancia de la inteligencia emocional

Las personas con más éxito en sus vidas son aquellas con una inteligencia emocional más alta. En general, la inteligencia emocional:

- Ayuda a triunfar en todas aquellas áreas de la vida que implican relacionarse con los demás y favorece el mantenimiento de relaciones más satisfactorias.

MATERIAL DE APOYO

- Ayuda a mantener una mejor salud al ser capaces de manejar mejor el estrés y las emociones negativas como ansiedad, sin dejar que les afecten el exceso o durante demasiado tiempo. El estrés no manejado correctamente puede repercutir negativamente en la salud mental, haciendo que sea más vulnerable a los trastornos de ansiedad y depresión. Además, la persona que no maneja bien sus emociones tiene muchos más altibajos emocionales y cambios de humor que perjudican sus relaciones y su funcionamiento.
- Ayuda a relacionarse mejor con los demás. Las personas con una alta inteligencia emocional son más capaces de expresar lo que sienten a los demás y entender lo que sienten los otros. Esto les permite comunicarse de manera más efectiva y crear relaciones más profundas, tanto en la vida personal como profesional.

Las emociones juegan un papel vital en nuestro día a día

Si pensamos detenidamente en la trascendencia de nuestras emociones en nuestra vida diaria nos daremos cuenta rápidamente que son muchas las ocasiones en que éstas influyen decisivamente en nuestra vida, aunque no nos demos cuenta. Podríamos plantearnos:

- (1) ¿Compré mi coche haciendo cálculos sobre la rentabilidad y los comparé con otros modelos y marcas?
- (2) ¿Elegí a mi pareja porque era objetivamente la mejor opción?
- (3) ¿Es mi empleo el que me ofrece el mejor salario?

Gran parte de nuestras decisiones son influenciadas en mayor o menor grado por las emociones.

Ante esta realidad, cabe resaltar que existen personas con un dominio de su faceta emocional mucho más desarrollado que otras. Y resulta curiosa la baja correlación entre la inteligencia clásica (más vinculada al desempeño lógico y analítico) y la Inteligencia Emocional. Por otro lado, encontramos personas cuyas capacidades intelectuales son muy limitadas, pero en cambio consiguen tener una vida exitosa en lo que refiere al ámbito sentimental, e incluso en el profesional.

Elementos de la Inteligencia Emocional

El gran teórico de la Inteligencia Emocional, el psicólogo estadounidense Daniel Goleman, señala que los principales componentes que integran la Inteligencia Emocional son los siguientes:



1. Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional)

Se refiere al conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen. Es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles



MATERIAL DE APOYO

son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles. Mucha gente se sorprende de lo poco que se conocen a ellos mismos.

Por ejemplo, este aspecto nos puede ayudar a no tomar decisiones cuando estamos en un estado psicológico poco equilibrado. Tanto si nos encontramos demasiado alegres y excitados, como si estamos tristes y melancólicos, las decisiones que tomemos estarán mediadas por la poca racionalidad. Así pues, lo mejor será esperar unas horas, o días, hasta que volvamos a tener un estado mental relajado y sereno, con el que será más sencillo poder valorar la situación y tomar decisiones mucho más racionales.

2. Autocontrol emocional (o autorregulación)

El autocontrol emocional nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente. Consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuáles son duraderas. No es raro que nos enfademos con nuestra pareja, pero si fuéramos esclavos de la emoción del momento estaríamos continuamente actuando de forma irresponsable o impulsiva, y luego nos arrepentiríamos.

3. Automotivación

Enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos. En este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos.

4. Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía)

Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos.

Además, el reconocer las emociones y sentimientos de los demás es el primer paso para comprender e identificarnos con las personas que los expresan. Las personas empáticas son las que, en general, tienen mayores habilidades y competencias relacionadas con la IE.

5. Relaciones interpersonales (o habilidades sociales)

Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral. Y esto pasa por saber tratar y comunicarse con aquellas personas que nos resultan simpáticas o cercanas, pero también con personas que no nos sugieran muy buenas vibraciones; una de las claves de la Inteligencia Emocional.

Así, gracias a la Inteligencia Emocional vamos más allá de pensar en cómo nos hacen sentirnos los demás, y tenemos en cuenta, además, que cualquier interacción entre seres humanos se lleva a cabo en un contexto determinado: quizás si alguien ha hecho un comentario despectivo sobre nosotros es porque



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



CADERH

**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

siente envidia, o porque simplemente necesita basar su influencia social en este tipo de comportamientos. En definitiva, la Inteligencia Emocional nos ayuda a pensar en las causas que han desencadenado que otros se comporten de un modo que nos hace sentirnos de un modo determinado, en vez de empezar pensando en cómo nos sentimos y a partir de ahí decidir cómo reaccionaremos ante lo que otros digan o hagan.

¿Por qué las empresas necesitan este tipo de inteligencia?

Hoy en día son muchas las corporaciones que invierten grandes sumas de dinero en formar a sus empleados en Inteligencia Emocional. La razón de esta apuesta estriba en que las empresas se han dado cuenta de que una de las claves del éxito comercial y de la venta de sus productos radica en el grado en que sus trabajadores son capaces de reconocer y controlar sus emociones, así como las de sus clientes.

Es casi impensable concebir un comercial de ventas que carezca de habilidades en el trato con los clientes, un empresario sin motivación para la dirección de su compañía o un negociador que no sepa capaz de controlar sus impulsos y emociones. Todo el conocimiento técnico basado en la mejor relación entre estudios académicos y experiencia no será ninguna garantía para estas personas, porque tarde o temprano malograrán operaciones económicas por un deficiente conocimiento de sus emociones.

Ejercicio: Con el contenido de los Elementos de la Inteligencia Emocional. Forme 5 grupos el cual deberán realizar un sociodrama representando cada uno de los elementos ya visto en clase.

MATERIAL DE APOYO

2. Tipos de emociones

Teorías de la emoción

Las más importantes se clasifican de tres maneras: fisiológicas, neurológicas y cognitivas.

- **Teorías fisiológicas:** afirman que respuestas intracorporales son las responsables de las emociones.
- **Teorías neurológicas:** plantean que la actividad en el cerebro lleva a respuestas emocionales.
- **Teorías cognitivas:** proponen que pensamientos y otras actividades mentales son responsables de la formación de las emociones.

Tipos de emociones

1. Emociones primarias o básicas

También se conocen como emociones básicas, y son las emociones que experimentamos en respuesta a un estímulo. Las emociones básicas son 6: tristeza, felicidad, sorpresa, asco, miedo e ira. Todas ellas constituyen procesos de adaptación y, en teoría, existen en todos los seres humanos, independientemente de la cultura en la que se hayan desarrollado.

2. Emociones secundarias

Son un grupo de emociones que siguen a las anteriores. Por ejemplo, cuando experimentamos la emoción básica de miedo después podemos sentir las emociones secundarias de amenaza o enfado, dependiendo, claro está, de la situación que estemos viviendo. Las emociones secundarias son causadas por normas sociales y por normas morales.

3. Emociones positivas

Dependiendo del grado en que las emociones afectan al comportamiento del sujeto, éstas pueden ser o bien positiva o bien negativas. Las emociones positivas también se conocen como emociones saludables, porque afectan positivamente al bienestar del individuo que las siente. Favorecen la manera a pensar, de razonar y de actuar de las personas. Por ejemplo, la alegría, la satisfacción, la gratitud no provocan una actitud positiva frente a la vida y nos hacen sentir experiencias que nos ayudan a sentirnos bien.

4. Emociones negativas

Son opuestas a las emociones positivas, porque afectan negativamente al bienestar de las personas. También se conocen como emociones tóxicas, y suelen provocar el deseo de evitarlas o evadirlas. El miedo o la tristeza son algunos ejemplos.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que este tipo de emociones, en pequeñas cantidades y relativa baja intensidad, no son perjudiciales. De hecho, forman parte del proceso de aprendizaje, ya que gracias a ellas nuestra memoria emocional nos ayuda a recordar las consecuencias que tienen ciertas conductas (o exponernos a ciertos contextos).



MATERIAL DE APOYO

5. Emociones ambiguas

Se conocen también como emociones neutras, puesto que no provocan ni emociones negativas ni positivas, ni saludables ni no saludables. Por ejemplo, la sorpresa no nos hace sentir ni bien ni mal.

La existencia de estas emociones deja claro que somos animales complejos, y que nuestras experiencias presentan muchos matices.

6. Emociones estáticas

Algunos autores también han hecho referencia a las emociones estáticas. Son aquellas que se producen gracias a distintas manifestaciones artísticas, como por ejemplo: la música o la pintura. Así, al escuchar una canción podemos sentirnos muy felices o muy tristes, pero esa sensación sería cualitativamente diferente a la felicidad o la tristeza que se experimenta ante cualquier otra experiencia, ya que se vive en un contexto artístico, mediado por símbolos y atribuciones sobre las intenciones del autor.

7. Emociones sociales

Las emociones sociales no se refieren a las emociones culturalmente aprendidas, sino que es necesario que haya otra persona presente o de lo contrario no pueden aflorar. Por ejemplo, la venganza, la gratitud, el orgullo o la admiración, son emociones que sentimos respecto a otros individuos.

8. Emociones instrumentales

Son aquellas que tienen como fin u objetivo la manipulación o el propósito de lograr algo. Son complicadas de reconocer porque puede parecer que sean naturales. Sin embargo, son emociones forzadas y esconden una intención. En ocasiones, son fruto de la auto-sugestión: someterse a ciertos contextos voluntariamente para hacer que una parte de esa emoción tiña nuestra forma de comportarnos.

3. Principios de la inteligencia emocional

1. Las emociones son información

Las emociones son una gran fuente de información sobre las personas. Proporcionan datos sobre cómo se sienten, lo que les está sucediendo o lo que piensan que les va a suceder.

2. Tratar de ignorar las emociones no funciona

Es evidente que las emociones tienen una influencia real, aunque es difícil descubrir hasta dónde llega esa influencia. En muchos casos depende de la persona, pero hay algunas variables demostradas; por ejemplo, se sabe que toda persona que trata de suprimir la expresión de sus emociones termina recordando menos información sobre su trabajo. Esto es debido a que consume parte de su energía en ocultar sus sentimientos (energía que en otras condiciones dedicaría a escuchar o procesar información sobre el trabajo).



MATERIAL DE APOYO

3. Tratar de esconder las emociones no siempre funciona

Las organizaciones son lugares en los que tradicionalmente se ha seguido una política de represión de las emociones, ya que éstas no debían entorpecer el trabajo.

Un ejemplo claro son los puestos de trabajo de cara al público, en los que siempre ha de atenderse al cliente con una sonrisa. Sin embargo, diversos estudios han demostrado que, por mucho que se intente suprimir la expresión emocional, esto es imposible.

Simplemente, las emociones escapan y se expresan por otros métodos, como muecas, tics inconscientes o cambios de humor repentinos sin aparente causa. Es decir, no somos tan buenos actores como podemos pensar y los demás siempre terminarán viendo, o al menos intuyendo, nuestros problemas.

4. Las decisiones deben incorporar emociones para ser efectivas

Las comunicaciones más efectivas son las que generan empatía. Uno de nuestros grandes problemas con los ordenadores es que no comprendemos su lenguaje porque es lógico al 100% y no tiene ninguna emoción. Por eso las personas siempre preferimos la comunicación interpersonal. Son las emociones las que nos hacen humanos y, por tanto, deben ser tomadas como algo bueno.

5. Las emociones siguen patrones lógicos

Las emociones no son hechos anárquicos que suceden porque sí. Siempre hay algo que las activa y algo que las desactiva. Simplemente tenemos que conocer qué acción es ese “algo” y estaremos en condiciones de comprender y manejar mejor las emociones.

U-01-04 Pilares de la Inteligencia Emocional

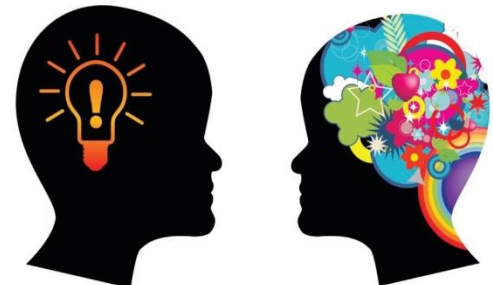
Objetivo:

Describir los pilares de la Inteligencia Emocional



1. Conocimiento emocional

Este proviene de las divagaciones del intelecto abstracto, sino del funcionamiento del corazón, del cual proviene la energía de los individuos que hace reales y motiva para identificar y perseguir el potencial único. Se comienza con aprender el alfabeto, la gramática y el vocabulario del conocimiento emocional y reconocer, respetar, y valorar la sabiduría inherente a las sensaciones.



Entre las cuales se encuentran:

- Honestidad Emocional:** Este ataca frontalmente la afirmación comúnmente difundida de que no debemos confiar en nuestras percepciones y sentimientos.



MATERIAL DE APOYO

El conocimiento emocional tiene que ver con la intuición. Para soportar el conocimiento emocional, es decir, es necesario ser capaces de reconocer los sentimientos, de distinguir en nuestro interior la verdad de la mentira, la verdad del sentimiento.

El conocimiento parte de la base de que me debo conocer para actuar adecuadamente sobre sí mismo.

Ser honesto emocionalmente requiere escuchar los sentimientos de la "verdad interna", que provienen en su mayor parte de la inteligencia emocional, vinculada con la intuición y la conciencia, y reflexionar sobre ellos y actuar de conformidad. La verdad emocional que se siente se comunica por sí sola, en la mirada y los gestos, en el tono de voz, más allá de las palabras. Los sentimientos hacen reales a las personas.

Obviamente esto es elemental para el desarrollo personal, tanto familiar, como social o laboral, si no nos conocemos a nosotros mismos es imposible tener el mínimo de credibilidad con las personas que nos rodean, caeríamos en la incongruencia. Su aplicación labor es diaria y básica.

- b. **Energía Emocional:** El reconocer la energía (emocional) con la que se cuenta y el ser capaces de aceptar los momentos de debilidad y de fortaleza y actuar en consecuencia, hace parte del conocimiento emocional.

Dentro de este marco, hay cuatro estados primarios de energía humana, dos de los cuales cubren un velo sobre las capacidades, prioridades y pueden alterar la inteligencia emocional. Estos son: **Energía tensa y Cansancio tenso.** Los otros dos son beneficiosos y sirven para aclarar y formalizar la inteligencia emocional.

Energía tranquila y Cansancio tranquilo. Infortunadamente estos dos últimos son muy pocos frecuentes, la mayor parte de las teorías sobre inteligencia emocional pasan por alto esta conexión-energía. De este modo se puede reducir a continuación:

Energía tensa: (alta tensión y alta energía) es un estado de ánimo caracterizado por una sensación casi agradable de excitación y poder. La energía física se siente alta, aun cuando el individuo puede enfrentarse a altos niveles de tensión por largas horas de trabajo con un programa muy agitado.

Aquí lo conocemos comúnmente de la "adrenalina", así trabajamos mucho bajo presión, cuando tenemos tensión podemos trabajar muchas horas continuas, yo me considero un buen elemento para trabajar en esa forma, indudablemente es desgastante y en varios sentidos nada recomendable.

Energía Tranquila: (baja tensión y alta energía) es un estado de ánimo que pocos experimentan con suficiente frecuencia. Se siente el ser humano notablemente sereno y con dominio de sí mismo.



MATERIAL DE APOYO

Muy poco conocido por mí, pero considero que lo logramos con la madurez y pleno control y conocimiento del problema vigente. Se aplica con el sentimiento del deber cumplido, lo malo es que en muchas ocasiones nos llega el día a día y no podemos disfrutar esta energía, a pesar de cumplir con los requisitos para hacerlo.

Cansancio Tenso: (alta tensión y baja energía) es un estado de ánimo caracterizado por cansancio general. Cuando el individuo se desploma en una silla o en un sofá después de la comida, esta genuinamente cansado.

Es muy representado por los empleados de Liverpool en fiestas de fin de año, nos damos a notar en plena cena por nuestra baja de ánimo y presencia. Yo lo combato ayudado por mi familia, ellas me impulsan muchísimo a no estar así y siempre demostrar energía, se nota esta actitud en piso de venta y con los clientes, me ha servido mucho y hasta me siento juvenil.

Cansancio tranquilo: (baja tensión y baja energía), es un estado de ánimo generalmente agradable, caracterizado por la sensación de abandonarse y relajarse. Se siente, cómodo, despierto y a gusto, tal vez leyendo un libro o escuchando una buena música sin preocuparse por los problemas del trabajo y la vida.

Poco se da en este tipo de negocio y en un almacén con la dinámica de Perisur, para sentirlo se debe de estar en un periodo largo de descanso o estar de vacaciones. Yo he visto a empleados que ni así lo logran, hay que tener dominio personal para en verdad disfrutar esto.

- c. **Retroniformación Emocional:** se hace referencia a recibir información de nosotros mismos, de nuestras emociones, de nuestros estados emocionales en determinado momento. Debemos reconocer honestamente nuestras emociones en lugar de negarlas o ignorarlas o minimizarlas; escuchar atentamente la información que estas emociones nos transmiten. Todas las emociones tienen su utilidad y pueden informarnos y dejarnos algo positivo.

Tener la capacidad de superar la impulsividad y guiar apropiadamente la reacción a las emociones, llevando a cabo un análisis minucioso del porqué una emoción está latente y saberla manejar sin reprimir los sentimientos.

Todos los individuos sienten impulsos emocionales, incluyendo la irritación y frustración. En muchas situaciones estos son valiosos agujonazos. Otras veces especialmente cuando se está tenso o cansado, es preciso manejar bien la energía emocional y el impulso de hablar o actuar en forma inapropiada, detectando sus primeros brotes para encauzar las reacciones en una dirección constructiva.

Es necesario ser muy centrado para poder manejar adecuadamente este concepto del primer pilar, canalizar adecuadamente la irritabilidad del momento es ser muy maduro o tener horchata en las



MATERIAL DE APOYO

venas o estar muy capacitado en este curso. Es muy importante para nosotros como gerentes de piso y así poder dar un adecuado servicio a nuestros clientes, canalizando o encausando el mal carácter del momento.

- d. **Intuición Práctica:** Es percibir continuamente las oportunidades y resolver los problemas utilizando un liderazgo empático.

Es otro de los elementos en que se basa el conocimiento y sirve para la creatividad, la fomenta y la alimenta. Cuando está acompañada de la honestidad puede ser un elemento impulsor de las organizaciones y de la vida personal de cada uno.

Antes era exclusivo de las mujeres y de mucha utilidad para todo el que la sepa explotar. Yo siempre he ligado la intuición con un poco de lo que es la vocación y su explotación espontánea.

2. Aptitud emocional

Cuando se habla de aptitud emocional se hace referencia a la posibilidad que tiene todo ser humano de crear y fomentar en sí mismo las cualidades, las habilidades y las características emocionales favorables. La aptitud permite y ayuda a ampliar las posibilidades, a crecer emocionalmente aprendiendo de los errores tanto propios como ajenos.

Cuando la aptitud emocional es adecuadamente dirigida, crece el entusiasmo por lo que se hace y hay mejores posibilidades frente a los retos y las dificultades.



- a. **Presencia Auténtica:** Últimamente, la autenticidad se ha convertido en una característica admirada y buscada entre los líderes de negocios y los directivos. En esencia es una esfera silenciosa de energía que emana no solo de la mente sino también del corazón, que transmite momento por momento la verdad emocional de quién es usted en el fondo, y que representa, que le interesa, que cree.

Que tanto como aptitud es actitud por la cual se está en mejor disposición para participar de un diálogo, a escuchar al interlocutor, a crear un clima de confianza. Estar presente y dispuesto para el asunto que se está tratando, actuar con claridad, tratar de llegar al fondo del asunto cuando hay dificultades, etc. son manifestaciones de la presencia auténtica

Es muy difícil vivir falsamente o con personalidades diferentes, hay que mostrarse como uno es siempre y tener la mencionada presencia auténtica.



MATERIAL DE APOYO

- b. **Radio de Confianza:** La creatividad también se apoya en la confianza. Cuando la confianza que se inspira en un grupo es buena, las manifestaciones de los demás, tanto en lo bueno como en lo malo, tanto de lo que va saliendo bien como de lo que va saliendo mal; son mucho mayores los aportes de la creatividad.

La confianza es algo más que una buena idea o actitud. Es una característica emocional algo que se debe sentir y actuar a la vez. Cuando el individuo confía en sí mismo puede extender esa confianza hacia los demás y recibirla de regreso, se convierte en el aglutinamiento que mantiene unidas las relaciones y libera el diálogo franco, la falta de confianza por el contrario hace gastar tanto tiempo en protección, dudas, verificación e inspecciones como en hacer trabajo real, esto es trabajo creativo, de colaboración y que agrega valor.

La confianza en uno mismo es inmediatamente radiada al entorno en que nos movemos, hay que tener mucho cuidado en ello pues es muy común la decepción que nos podemos llevar con algún individuo que por propia educación es de desconfiar. Trabajar con la confianza que uno emite y genera o que recibe de los demás, es un paraíso y una forma ideal de clima laboral.

- c. **Descontento Constructivo:** Este aspecto es un llamado al aporte oportuno y constructivo, a convertir la desavenencia o el desacuerdo en un medio más para el progreso.

Se requiere habilidad y persistencia para no caer en disputas y enfrentamientos, para que a pesar de los desacuerdos se dé la escucha, evitar la parcialización y la defensa de intereses personales, etc. Se ha verificado que el descontento puede ser un semillero de ideas creativas y oportunidades de crear más confianza y conexión. Aprendiendo a valorar el descontento se puede derivar de las grandes ventajas por su carrera, sus clientes y su compañía.

Cuantas veces de un acto de rebeldía sale una excelente idea, ese es un caso extremo, pero lo que se debe de hacer, es nunca quedarse callado y exponer el descontento en una forma constructiva. Es muy agradable darse cuenta en este tipo de cursos o de cátedras de lo positivo que puede llegar a ser un acto de nacimiento y creencia netamente negativo. Debemos de actuar de esta forma y encauzar a nuestros colaboradores a tener este tipo de actitudes constructivas en momentos de crisis.

- d. **Flexibilidad y Renovación:** Esta es una forma de enfrentar el hecho de que todo cambia. Y tal vez lo que más cambia somos los seres humanos. Las circunstancias nos cambian de una manera favorable o desfavorable, premeditada, planeada o fortuita. Aceptar esto es el primer paso para usar esas propias circunstancias, así sean adversas, de una manera constructiva y de apoyo a la vida.



MATERIAL DE APOYO

Como dicen: lo único constante es el cambio y debemos ser lo suficientemente flexible para adecuarnos y al mismo tiempo renovarnos. Un ejemplo claro de ello es estar estudiando en la UVL y renovarnos día a día. En piso de venta, es muy importante ser flexibles (el cliente siempre tiene la razón) y renovarnos, de otra forma la misma empresa nos rebasa con su desarrollo tecnológico y de crecimiento.

3. Profundidad emocional



Este es otro pilar fundamental de la inteligencia emocional. Crea carácter, fortalece el carácter individual y del grupo. Es el producto de un esfuerzo consiente y deliberado por conocer y corregir las debilidades.

La profundidad emocional se apoya en asuntos como

a. **Potencial único y Propósito:** Se plantea que el ser humano quisiera dedicar la vida a las cosas que son importantes, que son profundas. Esto requiere en primer término llegar a conocer los verdaderos talentos y ponerlos al servicio de la vocación. Es lo que algunos líderes, denominan potencial único.

Otra vez se nos señala que es muy importante el conocernos a nosotros mismos. El hacerlo nos ubica en nuestra capacidad y alcances, así poder tomar decisiones y ubicar nuestro propósito de una forma alcanzable. En la empresa se aplica en el adecuado enfoque de los esfuerzos con la persona capaz y propia, en muchas ocasiones se llega a cumplir el "Principio de Peter". Por muy buena voluntad que se tenga, hay que conocer nuestro talento y cómo enfocarlo a los objetivos.

b. **Integridad Aplicada:** Muchos dicen que a veces hay que posponer integridad y ética a las conveniencias del momento y las utilidades. Otros sostienen que el propósito del liderazgo no es escuchar y servir sino adquirir poder y privilegios. Se equivocan. En el trabajo la integridad requiere comprometerse a dialogar y evaluar lo que es correcto, no lo rutinario. Equivale a ser auténtico consigo mismo y con los demás, y hacer las cosas que dice que va a hacer. Según David Kolb, integridad es un concepto que describe la más alta forma de inteligencia humana.

Al respecto, la integridad puede verse como una expansión de la honestidad emocional. Revela un proceso unificador. Que no es sólo una buena idea, es un obligante sentimiento íntimo basado en los propios principios, más bien que un rígido código de conducta. A menudo, se anuncia que las emociones no implican juicio, pero por el contrario, las emociones y las pasiones son en sí mismas juicios intuitivos del tipo más importante, y de los cuales nacen y se nutre la integridad.

El bien ser es una obligación del directivo, en ello va ligada la educación y es difícil de adquirir sino fue inculcada desde el principio. En las empresas existe el "Código de Ética" para ubicarnos



MATERIAL DE APOYO

y prever cualquier desviación. Es un hecho que se gana el respeto de la gente al demostrar "integridad", tanto de colaboradores, colegas, jefes y clientes.

- c. **Influencia sin Autoridad:** Para Cooper y Sawaf, esta facultad se refiere a la influencia ejercida por el líder sin abusar ni manipular, por lo tanto se establecen relaciones basadas en obtener influencia mediante intercambios que estimulan el respeto y valor en las personas. Estas relaciones, basadas en la influencia sin autoridad son indispensables no solo en el amplio papel de los negocios, también para resolver problemas urgentes en el mundo como la desigualdad de oportunidades, violencia, hambre, miseria y desesperanza.

Es la habilidad para convencer a la gente e implementar tácticas de persuasión efectivas, en tal sentido esta amplitud deben desarrollarlas especialmente los supervisores, gerentes y ejecutivos.

Por ello se considera la puesta en práctica de la facultad "influencia si autoridad", origina relaciones interpersonales efectivas, sentimientos de bienestar, fomenta la autoestima, induce al dialogo abierto y sincero, todo esto contribuye a la solución efectiva de problemas en la organización y fuera de ella.

Siempre es mejor convencer más que vencer, altamente satisfactorio el hecho de que las personas nos respeten por lo que somos y no por lo que representamos. La soberbia no es buena consejera, aunque no debo de olvidar de que el poder es para utilizarlo, hay que saber cuándo, cómo y dónde. Ejemplos y aplicación en la empresa hay muchos, desde la queja de un cliente en cuanto al mal trato que le dio un jefe a una vendedora y frente a los demás, hasta la participación dictatorial de un ejecutivo en una reunión de trabajo, donde impone sus criterios y obliga a su adopción.

- d. **Compromiso, Responsabilidad, y Conciencia:** La capacidad de introducir esperanza o teoría en acción, e ideas abstractas en realizaciones prácticas. Inspiran igualmente la resolución de acometer la dura y peligrosa tarea de dirigir a los demás en tiempos difíciles, de entrar en territorio inexplorado y aprender cuando proseguir la acción. Es hacer promesas y cumplirlas, de lo que se es capaz de hacer con el propio potencial y lo que pueden hacer los demás con el suyo.

El conocer nuestro potencial y el de los demás, nos permite ubicar mejor nuestros objetivos. Como líderes, es primordial seguir este concepto de la Inteligencia Emocional, ¿Quién creería en alguien que no tiene compromiso, responsabilidad y/o conciencia?

4. Alquimia emocional



Es "Cualquier facultad o proceso de trasmutar una sustancia común considerada de poco valor, en cosas de gran valor" Por tanto, el individuo aprende a corregir y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias observadas en el propio individuo y en los demás, en vez de rechazarlas automáticamente. Se adquiere la capacidad de aplicar las corazonadas, entusiasmos, descontentos y otras energías emocionales como catalizadores del cambio y crecimiento, o como antídotos contra la rigidez y el estancamiento de la organización y del personal que allí labora.

Con base en las emociones se pueden lograr grandes transformaciones. Podemos hacerlo conscientemente, en forma positiva y deliberada o podemos esperar que pase en la forma como el azar lo conduzca. Obviamente es mejor que seamos protagonistas del cambio.

- a. **Flujo Intuitivo:** Se puede afirmar que cuando la intuición se ha desarrollado grandemente, las personas no necesitan activarla: permanece activa, fluye. Es parte de la manera como el corazón reacciona ante toda experiencia y circunstancia. En medio de cambiantes ocupaciones, de un millar de detalles, un centenar de discusiones, una montaña de informes e incontables megabytes de datos de computador, se apela a un sexto sentido para guiar al sitio preciso donde se debe actuar, el punto clave en esta trama movедiza que se denomina el trabajo, donde se tiene la mayor fuerza y donde la presencia del ser humano puede ser decisiva.

Es dejar de percibir a los demás a través del filtro de los propios pensamientos, hábitos y sentimientos.

Hay que creer en nosotros mismos y al mismo tiempo creer en nuestro entorno, como se dice: el movimiento se demuestra andando, y vamos a dejar fluir nuestra intuición pero, también debemos de probar el dejar que los demás. Se requiere de cierta madurez e implica experiencia. Mi aplicación en la empresa ha sido el dejar que el personal demuestre lo que sabe y decida intuitivamente, tienen mucha experiencia detenida por los complejos propios de otro tipo de liderazgo, todavía les cuesta mucho trabajo desinhibirse.

- b. **Percepción de Oportunidades:** Cada problema o posibilidad genera una línea principal de fuerza que, o bien está dirigida hacia el individuo, como es el caso si se trata de un problema, crítica personal o ataque de un competidor, o bien es dirigido por el individuo como cuando el individuo esta activamente buscando conocimientos, soluciones u oportunidades.

Escuchar el propio sentido interno de posibilidades y apasionarse por ejercer una influencia significativa en el futuro. Hay que estar muy a la expectativa para poder identificar las y percibir las oportunidades, se refiero a todo tipo de ellas, para el negocio y para nuestros colaboradores,



MATERIAL DE APOYO

labor muy importante de quien quiere ser líder. Sobre todo en lo que se refiere a ventas: una temporada o una moda no puede dejarse pasar, no volverá y hay que tener la visión de posibilidades y oportunidades.

- c. **Creación del Futuro:** Descartar la zona de confort y certidumbre, tener el valor de asumir riesgos creativos, permitiéndose y permitiendo a los demás cometer errores y explorar nuevos territorios.

Se refiere por lo general al incrementar, resultado del análisis racional y planeación ordenada. El cambio incremental, es a corto plazo, su alcance es limitado y tiende a ser reversible. El crecimiento es el proceso que unifica los sentimientos, pensamientos, acciones y energías de todos los seres vivos. El ser humano se determina a si mismo por la manera como elige crecer, en virtud del principio unificador de la transformación.

Debemos de estar todo el tiempo activo y produciendo o generando nuevas ideas, hay que promover estas ideas con el personal y medir los riesgos que ello implica. Si participamos de un mejor futuro, nos rejuvenecemos, gratificamos y sentimos las mieles del éxito, en caso contrario, hay que aplicar la "Parábola de los talentos", no hay peor enfermo que el que no quiere curarse.

- d. **Cambio de Tiempo Reflexivo:** Utilizar el propio sentido del tiempo y dirigir a voluntad la intuición creativa llevándola a experiencia pasada o futura, para aplicarla finalmente a la experiencia presente.

En el cambio de tiempo reflexivo, explica que se basa en el hecho de que todos los individuos tienen un sentido del tiempo y usándolo puede dirigir a voluntad la intuición creativa, llevándola de experiencia pasada a experiencia futura, y luego a experiencia presente. Con algo práctica, se pueden hacer tales ajustes sensoriales en cuestión de minutos. Esto hace al individuo más sensible y adaptable innovando más fácilmente.

El manejo del tiempo es una habilidad muy preciada y no muy fácil de adquirir, las vivencias pueden pasar a nuestra biblioteca personal y poder utilizarlas en un futuro. El pasado se reflejará en el futuro y siempre se podrá aplicar en el presente. Cuántas veces hemos resuelto un conflicto basados en experiencias de uno o de otros y que se pueden ubicar en el hoy, mismo que antes se consideró como futuro.

"La felicidad no está en hacer lo que uno quiere, sino en querer lo que uno hace"



U-01-05 Actitud positiva con inteligencia emocional en el trabajo

Objetivo:

Implementar la Inteligencia Emocional en el ambiente laboral

1. Inteligencia emocional en el trabajo

La inteligencia emocional es la capacidad de registrar y manejar adecuadamente nuestras emociones. Y también ser capaz de darnos cuenta de lo que sienten los demás y actuar en consecuencia.

El trabajo es un ámbito en el que es indispensable controlar nuestras emociones. No es una actividad basada en la amistad sino en la conveniencia mutua y el intercambio mercantil entre empleado y empleador. Entre cliente y vendedor. Entre freelance y clientes. Desbordarse emocionalmente en el ámbito laboral puede tener consecuencias negativas.

Las emociones sociales son aquellas que se detonan en los ámbitos sociales. Las que específicamente están asociadas con la vida laboral son la envidia, los celos, la vergüenza y la culpa. Todas son emociones negativas muy intensas que hay que aprender a manejar.

La ira no está incluida porque se considera una emoción individual y no tanto social. La ira surge dentro de nosotros, solos o acompañados, pero es mucho más personal/interna que ambiental.

¿Qué es aprender a manejar las emociones sociales? Detectarlas, anticiparse a su aparición, aprender a expresarlas con moderación y oportunidad. Todas estas, tareas de altísima sofisticación humana.

Hablar de inteligencia emocional en el trabajo es hablar de la capacidad de automonitorear las emociones pero también de monitorear las de los demás. Darse cuenta de cómo se sienten los demás hace una gran diferencia en el grado de involucramiento y compromiso con los otros, con los proyectos, con el bienestar del equipo de trabajo.

Si sólo nos vemos a nosotros mismos y no alcanzamos a ver a los demás, seremos invisibles o quizá odiados por los otros con quienes trabajamos.

Algunas de las cualidades que caracterizan la inteligencia emocional en el trabajo son las siguientes:

- **Carisma:** Es la capacidad de inducir estados positivos en los demás. Es ser contagioso para bien. Aquella persona que conserva el buen humor, la esperanza de que las cosas saldrán bien y que es capaz de transmitir este optimismo al resto del equipo.
- **Capacidad de expresar sentimientos y necesidades:** Además de ser un derecho, es la única forma de que los otros, jefes, compañeros o subordinados, se enteren de lo que te está pasando. Nadie adivina el pensamiento. Uno tiene lo que negocia, no lo que se merece.



MATERIAL DE APOYO

- **Compromiso emocional:** Las personas más felices en el trabajo son aquellas que logran desarrollar un compromiso afectivo con lo que hacen. Aman su trabajo y están comprometidas con él más allá del interés económico. Tener convicción hacia lo que se hace marca una diferencia radical entre un empleado y otro, aunque aparentemente hagan lo mismo. El compromiso emocional se percibe, se vibra en los niveles inconscientes. No puede ser producto de una actuación. No hay forma de fingirlo.
- **Monitoreo de frustración:** Una persona emocionalmente inteligente, se conoce. Lleva un registro interno de cómo se siente y es capaz de detectar antes de que se vuelva crítico, un estado de frustración creciente o crónico. En la medida que se registra la frustración a tiempo, la probabilidad de resolver las causas es mucho más alta.
- **Balance entre trabajo y vida personal:** Quien no logra este balance, contamina su vida personal con los problemas laborales y contamina la vida laboral con los problemas personales. El balance implica la separación de ámbitos, el poder tener una vida lo suficientemente organizada para que sea de calidad. Este balance es una responsabilidad compartida. Las empresas conscientes son aquellas que ven a sus empleados como personas y procuran darles oportunidades para el desarrollo integral. La responsabilidad de quien trabaja, es saber poner límites en el trabajo, no ser el incondicional sino trabajar por resultados y lograr atender adecuadamente el resto de las esferas de su vida (autocuidado, alimentación, deporte, pareja, familia, espiritualidad, etc.).
- **Ser protagonista y no víctima:** Asumir la gestión del balance entre trabajo y vida personal es hacerse cargo de lo que no funciona en la vida laboral y también de cuidar lo que sí funciona. Significa no poner de pretexto el ambiente laboral, un jefe insufrible, compañeros envidiosos, no sentirse valorado, mala suerte, etc, sino generador de la circunstancia que se desee tener en la vida laboral, ya sea independiente o corporativa.
- **Certeza de que siempre hay excepciones en las políticas corporativas:** Siempre existe la posibilidad de generar una excepción. Hay políticas inútiles en todas partes. Ser inteligente emocionalmente también significa ser valiente y no sólo obediente en el trabajo. Ser excesivamente obediente con las políticas de una empresa puede ser tan nocivo para una buena carrera profesional como ser un rebelde sin causa, inconforme con todas las políticas.

Hay algunas situaciones biográficas que pueden generar conflictos en la vida laboral:

1. Haber sido educado para obedecer (el excesivamente obediente nunca destacará ni será considerado para una posición de liderazgo).
2. Haber crecido sin límites ni estructura (brincarse todas las reglas no funciona para consolidar una vida laboral).
3. Haber crecido con una autoridad aniquilante (la rabia y los deseos inconscientes de venganza hacia las figuras de autoridad pueden estorbar el camino de la realización en el trabajo).

MATERIAL DE APOYO

4. Haber sido maltratado (el que conserva su identidad de maltratado, se pone en situaciones donde es maltratado, donde provoca inconscientemente repetir la experiencia del maltrato.)
5. Haber sido ignorado (experto en hacerse invisible, en ser de bajo perfil, nunca opinar, dejar que la mayoría decida, no existir, encargarse de que casi nadie se percate de que trabaja en ese lugar).
6. Haber sido víctima de violencia (genera una gran dificultad para ejercer el derecho a pedir lo que se necesita por miedo a una reacción violenta).
7. Haber aprendido que pedir es igual a ser débil. Quien piensa así, no podrá generar un ambiente colaborativo en su vida laboral.
8. El excesivo protagonismo es un veneno para el trabajo en equipo, para la solidaridad. Quien ignora a los demás y sólo busca el brillo personal entorpece el trabajo grupal y se enfurece cuando los demás no hacen lo que quiere. Pueden llegar a ser líderes, pero son destructivos porque no reconocen el valor de nadie y sienten que todo lo bueno que se logra, es gracias a ellos.





MATERIAL DE APOYO

2. Toma de decisiones

Existen diferentes estilos de toma de decisiones, hay personas que son más racionales, mientras que otros se basan más en la creatividad; hay quienes pueden procesar varias ideas al mismo tiempo, mientras que otras personas necesitan tener en orden, variedad y constancia al momento de procesar la información.

Para lograr tener una buena comprensión del significado de toma de decisiones, se dará lugar a varias definiciones

- La toma de decisiones trata de las elecciones hechas entre una serie de alternativas. Es una reacción a un problema, para el que se requiere de la interpretación y evaluación de información, es decir, datos que provienen de muchas fuentes. Por lo cual, la toma de decisiones se centra en la resolución de la discrepancia entre el estado actual y estado deseado, tomando en cuenta una diversidad de alternativas, de forma en que se tendrán que considerar todos los escenarios posibles.
- Es la selección de un curso de acción entre varias alternativas.
- Establece que el proceso de toma de decisiones identifica los problemas y las oportunidades para resolverlos.
- Es una práctica diaria de todos los seres humanos, tanto en el ámbito personal como en el profesional. La inmensa mayor parte de las veces está ajustada a unos criterios debidamente internalizados que, como constancias comportamentales, simplifican la vida.

Descripción del proceso de toma de decisiones:

1. Identificación de un problema

Inicialmente el conflicto debe ser reconocido e identificado por la persona encargada.

2. Identificación de criterios de decisión

Consta de definir lo que es pertinente al tomar una decisión

3. Desarrollo de alternativas

Durante este proceso se realiza la presentación una lista de alternativas variables que resuelvan el problema

4. Ponderación de los criterios

En forma ordenada se les asigna la prioridad correcta. Y asignarles valores

5. Análisis de las alternativas

Deben ser analizadas críticamente, comparar las ventajas y desventajas de cada una.

6. Selección de una alternativa

Elegir la mejor alternativa entre todas las consideradas

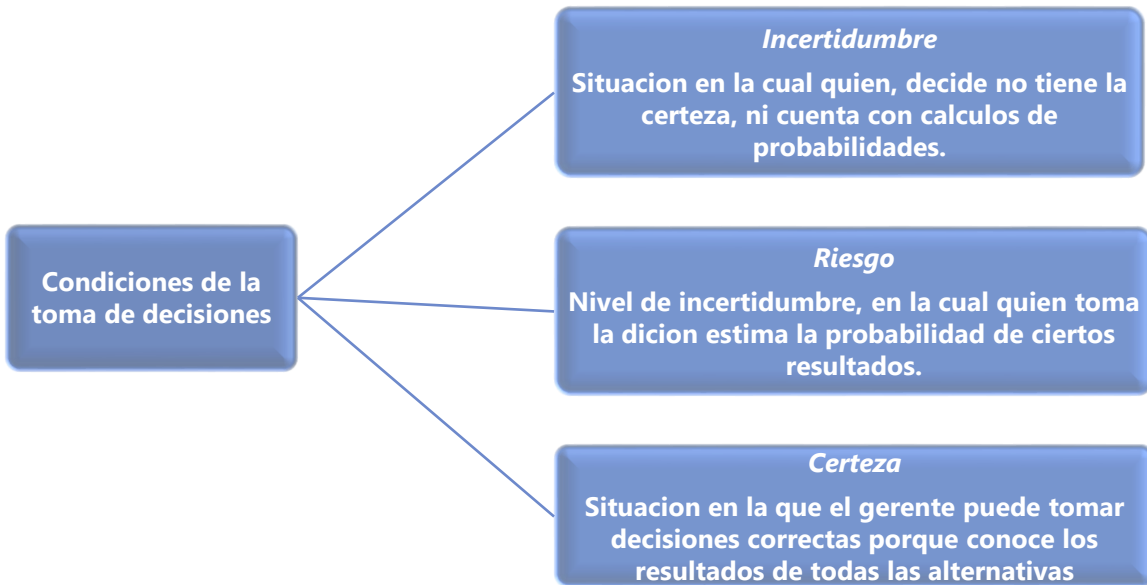
7. Implementación de la alternativa

Etapa en la cual se pone en marcha la decisión, comunicarla a los afectados y lograr que se comprometan

MATERIAL DE APOYO

8. Evaluación de la eficacia de la decisión

Finalmente es necesario evaluar el resultado de la decisión para saber si resolvió el problema.



Habilidades para la toma de decisiones

Describen ciertas técnicas para manejar la gestión del tiempo y la delegación, que pueden ayudar a mejorar la calidad del proceso de toma de decisiones.

- **Gestión de tiempo:** Estilo de gestión que responde primero a los problemas más urgentes cuando no se dispone de suficiente tiempo.
- **Gestión proactiva:** Estilo de gestión en el que se anticipan los problemas antes de que se vuelvan generalizados y en el que el tiempo se asienta tanto en una base diaria como semana para planificar objetivos y prioridades.
- **Delegación:** La transferencia de la autoridad de la toma de decisión desde el directivo hasta el subordinado o el equipo en el nivel más bajo de la organización.

MATERIAL DE APOYO

Estilo de toma de decisiones

Concreta cuatro estilos de toma de decisiones, concebido para uso de gerentes y aspirantes de gerencia.

1. **Estilo directivo:** Baja tolerancia a la ambigüedad y busca la racionalidad. Son eficaces y lógicos, pero su preocupación por la eficiencia resulta en toma de decisiones con el mínimo de información y con pocas alternativas. Es por esto que toma decisiones rápidas y se enfoca al corto plazo.
2. **Estilo analítico:** Tolerancia mucho más fácilmente la ambigüedad. Desea más información, ya que considera más alternativas que los del tipo directivo. El administrador analítico se caracteriza como cuidadoso en sus decisiones, con la capacidad de adaptarse o enfrentarse a las situaciones novedosas e inesperadas.
3. **Estilo conceptual:** Reúne datos de varias fuentes y considera muchas alternativas. Su enfoque es de largo alcance y son muy buenos para encontrar soluciones creativas a los problemas.
4. **Estilo conductual:** Tiene un gran interés en los miembros de la organización y en su desarrollo. Les preocupa el bienestar de sus subordinados y recibe de buena gana las sugerencias de los demás. Se centra en el corto plazo y desestima el recurso de los datos cuando deciden. Evita conflictos y buscan la aceptación.

3. Motivación

Sino se encuentra motivado al momento de realizar una acción, no siempre las cosas saldrán como uno las desea. Cuando las emociones no están a nuestro favor, es decir que no estamos en el estado anímico que deseáramos, la motivación es aquella causa que nos conlleva a tener mejores resultados. Esta habilidad es una de las más importante en la Inteligencia Emocional, la capacidad de motivarnos (automotivación) y de poder motivar a otros, permite que desarrollemos aún mejor nuestra tareas, pero aún mejor cuando logramos hacerlo con pasión enfocado hacia donde queremos estar, esto permite sentirnos a gusto.



La motivación son los estímulos que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Una motivación bien definida, es la que nos mueve no solo a realizar una tarea, sino a lograr terminarla.

¿No le ha pasado, que muchas veces comienzan una tarea y por ciertos actores o barreras, no lo terminan? Sin importar gritos, regaños, amenazas, discusiones, usted sabe porque lo hace y hasta dónde quiere llegar, sin importar las barreras que se le presenten. Cuando se combinan estas habilidades con la pasión, no hay nadie quien lo detenga, determine un objetivo claro y nada lo hará detener, sin antes cumplir esas metas propuestas, esta motivación es el combustible que mueve el motor de cada una de las acciones. Una persona motivada tiene claro hacia dónde se dirige.



MATERIAL DE APOYO

Es importante saber qué es lo que lo mueve, tener bien identificado el porqué de las acciones, hacia donde quiere llegar y porque quiere llegar. Una forma de motivarse, es conectarse desde lo más profundo del corazón, sacar lo que tiene adentro sin miedo a nada, y hacerlo con mucha pasión.

La motivación intrínseca, es aquella que viene desde adentro, donde permite sentirse complacido con aquello que realizo, y estas tareas son la recompensa, amando lo que hace y por lo tanto sentirse motivado hacia mejores resultados, el hacer las cosas con pasión conectados (as) con el corazón.

La motivación extrínseca, es aquella que se obtiene desde afuera, la presión, la obligación a realizar una tarea tras obtener una recompensa. Evitar un castigo en las actividades laborales para cumplir con los deberes. Muchas de las personas se encuentran relacionadas con este tipo de motivación, lo que hace que se motiven intrínsecamente.

Ejercicio revisando tu motivación

¡Como que sería el motor de tus acciones!

¡Hacia dónde quieres llegar!

1. Toma un papel y lápiz, anota que es lo más importante para su vida, que es lo que sería su principal prioridad. Ejemplos: La familia, los hijos, la calidad de vida que desea, como desea estar en el futuro.
2. Colocar un número a cada una de las prioridades, siendo el #1 el más importante. Cierre los ojos y visualicé en su mente, para lograr tener un concepto claro de lo que desea.
3. Revisar tu auto-estima, el saber que lo puede lograr, te puede ayudar mejor a estar motivado sin importar las barreras que se crucen en el camino.

La motivación es la habilidad más vital que las destrezas intelectuales. No se basta con ser un genio, sino tiene las habilidades de auto-motivarse para aplicar dichos conocimiento.

4. Modulación del estrés

El estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales se encuentran con situaciones que implican demandas fuertes para cada ser humano, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.
- Se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto.
- Los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son:
 - a. Variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral)
 - b. Variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación



MATERIAL DE APOYO

c. Consecuencias del estrés

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica.

Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las más importantes son:

- a. La ansiedad
- b. La ira
- c. La depresión

Moduladores del Estrés

1. Apoyo Social:

- El hecho de estar integrado en un grupo (redes sociales, grupo de amigos, familia, la pertenencia a clubs) facilita experiencias individuales positivas como la autoestima, afecto positivo, control sobre el medio.
- Estas experiencias protegen a la persona de trastornos físicos y emocionales a través de mecanismo psicobiológicos, por ejemplo mejorando el funcionamiento inmunológico.

2. Condiciones Fisiológicas:

- Cuantos más recursos físicos u orgánicos tenga el individuo mayor resistencia al estrés tendrá y cuanto menos recursos, peores efectos tendrá el estrés sobre el o ella.

3. Hábitos de Vida Saludables:

- Una dieta equilibrada, no fumar ni beber en exceso y no consumir excitantes ni fármacos psicoactivos mejoraría el estado de salud y sistema inmunológico al mismo tiempo que modularía la respuesta de estrés.
- El ejercicio físico, este moviliza el organismo mejorando su funcionamiento y la capacidad física a nivel de los sistemas circulatorio, muscular y respiratorio.

4. Aspectos Cognitivos:

Existen diferencias entre los individuos en su modo de evaluar las situaciones estresantes.

- Autoeficaces: Analizan como manejar la situación, se centran en el problema.
- Autoreferentes: Se preocupa cómo les afecta la situación, se centran en la emoción.
- Negativistas: Negando el problema o las demandas del medio.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



CADERH

EMPLEANDO
FUTUROS

MATERIAL DE APOYO

5. El Optimismo:

- Amortigua el efecto del estrés sobre las personas.
- Las personas optimistas seleccionarían estrategias de enfrentamiento centrándose en el problema, buscarían aspectos positivos de la situación desdramatizándola, viéndola como reto y no como amenaza.



MÓDULO II: COMPUTACIÓN

	Código	Nombre
Curso	CAJERO COMERCIAL	
Tarea	U-02	Computación
Sub Tareas	U-02-01	Elaboración de documentos operando opciones actualizadas de Windows, procesadores de palabras y hojas electrónicas (60 horas)
	U-02-02	Protección de computadoras de virus informativos (5 horas)
	U-02-03	Intercambio de información técnica operando internet básico (5 horas)

U-02-01 Elaboración de documentos operando opciones actualizadas de Windows, procesadores de palabras y hojas electrónicas

Objetivo:

Elaborar documentos operando diversas opciones actualizadas de Windows

1. Windows 98, 2000, XP

Windows 98

Fue presentado el 25 de junio de 1998, Windows 98 (con nombre en clave Memphis) es la primera versión de Windows diseñada específicamente para los consumidores. Los equipos informáticos son habituales en la oficina y en el hogar.



Se publican dos ediciones de este S.O., esta última con correcciones para muchos problemas menores, soporte de USB mejorado y el Internet Explorer 5, la conexión compartida a internet que permitía compartir a múltiples ordenadores en una LAN una única conexión a Internet por medio de NAT, y soporte para DVD-ROM.No era una actualización gratuita para los compradores de la primera edición, lo que suponía un problema ya que muchos programas necesitaban Windows 98SE.

Algunas de las características de Windows 98 son un mejor soporte de AGP, soporte para múltiples monitores y WebTV. Ofrece soporte para el sistema de ficheros FAT32, permitiendo soportar particiones de disco mayores a los 2GB de Windows 95. Tenía un nuevo estándar de controladores (Windows Driver Model), aunque aún podía usar el antiguo estándar (VxD).



MATERIAL DE APOYO

Una de sus características más controversiales, fue la integración del navegador Internet Explorer a la interfaz gráfica de Windows y al explorador de archivos, llevando esto a Microsoft a ser acusado de monopolio.

La publicación de Windows 98 tuvo una notable demostración pública por parte de su presidente Bill Gates destacando la facilidad de uso del sistema operativo y su mejorado soporte Plug and Play. Sin embargo cuando intento conectar un escáner e instalarlo, el sistema operativo se colgó mostrando un pantallazo azul.

Los requisitos del sistema son:

- ☐ Procesador 486 DX2 a 66 MHz o superior con 16 MB de memoria RAM (se recomiendan 24 MB).
- ☐ Suficiente espacio en el disco duro. La cantidad de espacio necesario depende del método de instalación elegido y de los componentes que haya seleccionado.
- ☐ Actualizando desde Windows 95 o desde 3.1: 140-315 MB (normalmente 205 MB) de espacio.
 - Nueva instalación usando el sistema de ficheros FAT16: 210-400 MB (normalmente 260 MB) de espacio.
 - Nueva instalación usando el sistema de ficheros FAT32: 190-305 MB (normalmente 210 MB) de espacio.
 - No soporta instalación en particiones/discos con el sistema de ficheros NTFS como las versiones Windows NT

NOTA: Ambos, Windows 98 y Windows 98SE, tienen considerables problemas asociados a discos duros de un tamaño superior a 32 GB. Se hizo pública una actualización de software para corregir esta deficiencia.

- ☐ Monitor con resolución VGA o superior.
- ☐ Unidad de CD-ROM.
- ☐ Microsoft Mouse o un dispositivo apuntador compatible.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
El sistema esta protegido del acceso ilegal a las aplicaciones en las diferentes configuraciones.	Tiene ciertas limitaciones por RAM, como: N° Maximo de archivos abiertos y almacenamiento de disco total.
Permite cambiar periodicamente las contraseñas.	Requiere como minimo 16MB en RAM y un procesador Pentium de 133 MHz o uno superior.
Soporta multiples protocolos.	El usuario no puede limitar la cantidad de espacio en el disco duro.
Carga automaticamente manejadores en las estaciones de trabajo.	No soporta archivos de NFS.
Trabaja con impresoras de estaciones remotas.	No ofrese el bloqueo de intrusos.
Soporta multiples impresoras y asigna prioridades a las colas de impresión.	No soporta la ejecucion de algunas aplicaciones para DOS.



MATERIAL DE APOYO

Windows 2000

Se puso en circulación el 17 de febrero del 2000, conocido durante su desarrollo como NT 5.0. Es una versión útil para los administradores de sistemas, tuvo éxito tanto en el mercado de los servidores como en el de las estaciones de trabajo.

Es un sistema operativo para empresas, y algunas de las tareas que puede realizar son: crear cuentas de usuarios, asignar recursos y privilegios, actuar como servidor web, FTP, servidor de impresión, DNS, DHCP, etc. Su principal punto fuerte es el Active Directory, herramienta desde la cual se puede administrar toda la infraestructura de una organización.



En dicho sistema operativo, se introdujeron algunas modificaciones respecto a sus predecesores como el sistema de archivos NTFS 5, con la capacidad de cifrar y comprimir archivos.

Tres días antes de su lanzamiento se filtró un documento de un empleado revelando que tenía más de 63.000 defectos potenciales conocidos. El 12 de febrero de 2004 Microsoft anunció que partes del código fuente de Windows 2000 fueron filtradas y colgadas en internet, y el 16 de febrero se descubrió un exploit que fue supuestamente descubierto por un particular estudio del código fuente.

Windows 2000 Professional: Estaba destinado a estaciones de trabajo.

Windows 2000 Server: Esta destinada a ser servidor de archivos, impresión, web, FTP. Es ideal para cuando no se requiere de un servidor dedicado a cada tarea o departamento, y de esta manera tener todo centralizado en un solo servidor.

Windows 2000 Advanced Server: Está orientado a empresas medianas o grandes que tienen un mayor número de usuarios en la red. Ofrece una estructura completa de clústeres para alta disponibilidad y escalabilidad y admite multiprocesamiento simétrico de ocho vías, además de memoria de 8 GB con la extensión de dirección física. Soporta hasta 8 procesadores y soporte RAID. Su principal función es la de servidor de aplicaciones o de tareas crítica dentro de una organización grande.

Windows 2000 Datacenter Server: Es una versión de primer nivel especializada para Windows 2000 Server que admite multiprocesamiento simétrico de 32 vías y hasta 64GB de memoria física. Está destinado a servidores muy potentes, para manejar grandes volúmenes de datos, y para ISP a gran escala y alojamiento de sitios Web.



MATERIAL DE APOYO

VENTAJAS	DESVENTAJAS
La instalacion es muy sencilla y no erequiere de mucha experiencia.	Tiene ciertas limitaciones por RAM, como: N° Maximo de archivos abiertos y almacenamiento de disco total.
Es multitarea y multiusuario.	Requiere como minimo 16MB en RAM y un procesador Pentium de 133 MHz o uno superior.
Apoya el uso de multiples procesadores.	El usuario no puede limitar la cantidad de espacio en el disco duro.
Soporta diferentes arquitecturas.	No soporta archivos de NFS.
Permite el uso de servidores no dedicados.	No ofrese el bloqueo de intrusos.
Soporta acceso remoto, ofreciendo la deteccion de intrusos y mucha seguridad en estas sesiones remoras.	No soporta la ejecucion de algunas aplicaciones para DOS.

Windows XP

Con nombre clave "Whistler", Windows XP se lanzó al mercado el 25 de octubre de 2001.

Las letras "XP" provienen de la palabra eXPerience y su periodo de desarrollo fue menor a 18 meses, concretamente entre Diciembre de 1999 y Agosto de 2001.



Actualmente es el sistema operativo más utilizado del planeta para procesadores x86 y se considera que existen más de 400 millones de copias funcionando.

Sucesor de Windows 2000, es el primer sistema operativo de Microsoft orientado al consumidor que se construye con un núcleo y arquitectura de Windows NT disponible en dos versiones: una para plataformas de 32 bits y otra para plataformas de 64 bits.

En XP se introdujeron algunas características que mejoraron el S.O. notablemente con respecto a sus antecesores:

- ☑ Ambiente gráfico más agradable que el de sus predecesores.
- ☑ Secuencias más rápidas de inicio y de hibernación.
- ☑ Capacidad del sistema operativo de desconectar un dispositivo externo, de instalar nuevas aplicaciones y controladores sin necesidad de reiniciar.
- ☑ Una nueva interfaz de uso más fácil, incluyendo herramientas para el desarrollo de temas de escritorio.
- ☑ Uso de varias cuentas, lo que permite que un usuario guarde el estado actual y aplicaciones abiertos en su escritorio y permita que otro usuario abra una sesión sin perder esa información.



MATERIAL DE APOYO

- ❑ ClearType, diseñado para mejorar legibilidad del texto encendido en pantallas de cristal líquido (LCD) y monitores similares.
- ❑ Escritorio Remoto, que permite a los usuarios abrir una sesión con una computadora que funciona con Windows XP a través de una red o Internet, teniendo acceso a sus usos, archivos, impresoras, y dispositivos.
- ❑ Soporte para la mayoría de módems ADSL y wireless, así como el establecimiento de una red FireWire. Las opciones de seguridad por defecto crean una cuenta del administrador que proporciona el acceso sin restricción a todo el sistema, incluyendo los puntos vulnerables.

Algo destacable fueron las nuevas capacidades que se introdujeron para la gestión de software y evitar así el denominado "DLL Hell" (infierno de las DLLs) que tanto se dio en versiones anteriores.

Al estar basado en Windows NT, XP presenta grandes mejoras en estabilidad y rendimiento. Su IGU (Interfaz Gráfica de Usuario) destaca por su fácil manejo con respecto a versiones anteriores y otros sistemas operativos. Dicha IGU recibe el nombre de Luna y presenta cambios tales como:

- ❑ Colores brillantes.
- ❑ El menú Inicio y la capacidad de indexación de los directorios de Windows fueron reajustados
- ❑ Botón "Cerrar" (cruz) de color rojo.
- ❑ Botones estándar de colores en las barras de herramientas de Windows e Internet Explorer.
- ❑ Un rectángulo azul translúcido en la selección de los archivos.
- ❑ Un gráfico en los iconos de la carpeta, indicando el tipo de información que se almacena.
- ❑ Sombras para las etiquetas del icono en el tablero del escritorio
- ❑ Capacidad de agrupar aplicaciones similares en la barra de tareas.
- ❑ Capacidad para prevenir cambios accidentales.
- ❑ Destaca programas recién instalados en el menú de inicio.
- ❑ Sombras bajo los menús (Windows 2000 tenía bajo el puntero del ratón, pero no en los menús).
- ❑ Al igual que en los anteriores Windows (Windows 98, y Windows 2000), el Explorador de Windows incluye la vista preliminar (en miniatura) de archivos Web (*.htm, *.html) en los detalles en la barra de tareas comunes en las carpetas y en la vista en miniatura, ya sean páginas Web guardadas localmente o accesos directos a Internet.

Windows XP es la primera versión de S.O. de Microsoft que utiliza la Activación de Producto para reducir la piratería del mismo, algo que no sentó demasiado bien entre parte de los usuarios.



MATERIAL DE APOYO

Para Windows XP no todo fueron elogios, ya que recibió numerosas críticas por vulnerabilidades en su seguridad y por integrar Internet Explorer y Windows Media Player.

Durante la vida de XP, Microsoft se encargaría de mantener su S.O. actualizado y seguro distribuyendo lo que se conoce como Service Packs, alcanzado un total de 3:

- ☐ SERVICE PACK 1: 9 de Noviembre de 2002.
- ☐ SERVICE PACK 2: 6 de Agosto de 2004.
- ☐ SERVICE PACK 3: 6 de Mayo de 2008.

En junio del 2008 Microsoft anunció oficialmente, que ya no distribuiría más Windows XP.

30 días después, afirmó que no habían terminado con su sistema operativo más popular y aunque Windows XP no se vendería en tiendas, Microsoft y sus socios continuarían ofreciendo soporte técnico para él durante meses y años. De hecho, Microsoft ofrecerá soporte técnico para Windows XP hasta el año 2014, como se tenía planeado.

Elementos de Computación

La computación se define como el conjunto de conocimientos científicos y técnicos (bases teóricas, métodos, metodologías, técnicas, y tecnologías) que hacen posible el procesamiento automático de los datos mediante el uso de computadores, para producir información útil y significativa para el usuario.

La computadora	
	Monitor o Pantalla: Es un dispositivo de salida que, mediante una interfaz, muestra los resultados del procesamiento de un ordenador.
	Ratón o Mouse: Es un dispositivo apuntador usado para facilitar el manejo de un entorno gráfico.
	Teclado: Es un periférico que cumple una función de entrada de información y órdenes,
	Impresora: Es un periférico de computadora que permite producir una copia permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos como el papel.
	CPU: Es la unidad central de procesamiento, es el hardware dentro de un ordenador u otros dispositivos programables, que interpreta las instrucciones de un programa informático mediante la realización de las operaciones básicas aritméticas, lógicas y de entrada/salida del sistema.


MATERIAL DE APOYO

¿CÓMO ENCENDER MI COMPUTADORA?

- 1 Conectar la zapatilla.
- 2 Encender la CPU
- 3 Prender el monitor. El led de cada componente te mostrará que está encendido. ¡Tu computadora está lista para que la uses!

¿CÓMO APAGAR MI COMPUTADORA?

- 1 Ir al menú Inicio.
- 2 Elegir la opción apagar.
- 3 Esperar a que se apague el equipo.
- 4 Apagar el monitor y listo.



Software

Es el soporte lógico intangible de un Sistema Informático, que comprenden el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.



Los componentes lógicos incluyen, entre muchos otros, las aplicaciones informáticas; tales como el procesador de textos, que permite al usuario realizar todas las tareas concernientes a la edición de textos; el llamado software de sistema, tal como el sistema operativo, que básicamente permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando también la interacción entre los componentes físicos y el resto de las aplicaciones, y proporcionando una interfaz con el usuario.



Hardware

Es la parte física de computador, comprende todo los periféricos físicos los cuales son tangibles, es decir, se pueden ver y tocar. Está compuesto por (Periféricos de entrada, almacenamiento, salida, mixtos y la unidad central del sistema cómputo).

Los dispositivos de salida son aquellos que reciben información de la computadora, su función es eminentemente receptora y por ende están imposibilitados para evitar información. Entre los dispositivos

MATERIAL DE APOYO

de salidas más conocidos estas: La impresora (matriz, cadena, margarita. Laser o de chorro de tinta), el delineador (plotter), la grabadora de cinta magnética o de discos magnéticos y la pantalla o monitos.

Los periféricos se denominan tanto a las unidades o dispositivos a través de los cuales la computadora se comunica con el mundo exterior, como a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal.

Periféricos de Entrada (E): Son los que permiten al usuario ingresar información desde el exterior. Entre ellos podemos encontrar: Teclado, mouse o ratón, escáner. SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida), micrófono, cámara web, lectores ópticos de código de barras, joystick, cámara fotográfica, etc.



Periféricos de Salidas (S): Son los que muestran al usuario el resultado de las operaciones realizadas por el PC. En este grupo podemos encontrar: monitos, impresora, altavoces, etc.



Periféricos Mixtos (E/S): Son los dispositivos que pueden aportar simultáneamente información exterior al PC y al usuario. Así encontramos como dispositivos/periféricos/unidades de Entrada/Salida, las tarjetas de red, los módems, las unidades de almacenamiento (discos duros, disquetes, floppy, discos ZIP) o las memorias (USB, flash, etc). Otro dispositivo que se considera misto son las pantallas táctiles, ya que estas actúan como dispositivos de entrada y salida al mismo tiempo.

Periféricos de almacenamiento (A): Se encargan de guardar o salvar los datos de los que hace uso de CPU para que esta pueda hacer uso de ellos una vez que han sido eliminados de la memoria principal, ya que esta se borra cada vez que se apaga la computadora. Pueden ser internos, como un disco duro, o extraíbles, como un CD. Los más comunes son Disco duro, grabadora y/o lector de CD, grabadora y/o lector de DVD Memoria, Flash Cintas magnéticas, Tarjetas perforadoras, Memoria portátil Disquete.



MATERIAL DE APOYO

Periféricos de comunicación: Su función es permitir o facilitar la interacción entre dos o más computadoras, o entre una computadora y un periférico externo a la computadora. Entre ellos se encuentran los siguientes: Fax-Modem, Tarjeta de red, Tarjeta Bluetooth, Puerto USB.

2. Definición de programas

Un programa es un conjunto de instrucciones u órdenes basadas en un lenguaje de programación que una computadora interpreta para resolver un problema o una función específica.

1. Es la relación ordenada de actividades, en informática se le conoce como la serie codificada de instrucciones.
2. Redacción de un algoritmo en un lenguaje de programación.
3. Conjunto de instrucciones ordenadas correctamente que permiten realizar una tarea o trabajo específico.
4. Toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un sistema para realizar la función o una tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación.
5. Conjunto secuenciado de instrucciones que quedan escritas en un lenguaje determinado con unos fines específicos. Aunque en el lenguaje común con frecuencia se denomina programa al sistema operativo.
6. Archivo ejecutable o aplicación.

Un programa suele tener la extensión .exe en el sistema Windows, permitiendo su ejecución directa.

También puede ser un programa que no es directamente ejecutable, sino que necesita de un intérprete para correr.

7. Un programa es un conjunto de instrucciones escritas en algún lenguaje de programación. El programa debe ser compilado o interpretado para poder ser ejecutado y así cumplir su objetivo.

3. Programas de control y aplicaciones

Programas de control constituyen la parte del sistema operativo dedicada a coordinar el funcionamiento de todos los recursos y elementos de la computadora, es decir, el procesador, la memoria, las operaciones de entrada/salida, la información y en definitiva todo el entorno del sistema incluidos los periféricos.

Los programas de control están especialmente desarrollados para que puedan ayudar con éxito a la computadora, se cual fuese la modalidad con que trabaje: monoprogamación, multiprogamación, proceso distributivo, etc., consiguiendo así la utilización óptima de los recursos disponibles.

En general, un sistema operativo tiene englobados estos programas en un conjunto denominado núcleo (kernel) que se divide en los siguientes núcleos:

MATERIAL DE APOYO

Gestión del Procesador:

Los programas del procesador son los encargados de la preparación de los programas de usuario para su ejecución, así como de la asignación de tiempos en el procesador. Sus principales funciones son:

- **Preparación de programas:** Su misión es transferir los programas ejecutables de usuario desde la memoria externa a la memoria central de la computadora a partir de una determinada dirección de memoria; por medio de un programa que se denomina cargador.
- **Planificación del procesador:** Consiste en el control, a través de una determinada política de asignación de tiempos, de utilización del procesador a los distintos procesos que en un momento determinado se encuentran en el sistema. En los sistemas operativos actuales existe una gran variedad de formas de planificar el tiempo del procesador.
- **Asignación de periféricos:** En un programa, generalmente, nunca se especifica el periférico concreto que se va a utilizar, sino que se solicita una impresora, un disco, etc. Este grupo de programas de asignación transforma las solicitudes simbólicas, hechas en el programa, en las asignaciones físicas y concretas de cada periférico.
- **Relanzamiento de programas:** A veces, durante la ejecución de un programa en una computadora, se producen interrupciones fortuitas que causan la parada del proceso que se estaba ejecutando, o bien se interrumpe porque se están ejecutando varios procesos a la vez y se tienen que ir turnando. Este grupo de programas se encarga de establecer un punto de control en el instante de la interrupción para que se pueda reproducir el estado que tenía el proceso cuando se vuelve a reactivar. Para ello, se reestablecen los valores de cada elemento en el momento de la interrupción hasta conseguir el estado de la ejecución del programa. Una vez subsanada la causa de la parada o le vuelve a tocar el turno, se pone en funcionamiento nuevamente el proceso.

Gestión de Memoria:

Un sistema operativo contiene un conjunto de programas cuya misión es la de asignar y controlar el almacenamiento en la memoria interna y externa de la computadora, fundamentalmente la interna por ser un recurso escaso y caro.

- **Gestión de memoria central:** Existe una multitud de métodos de asignación y control de la memoria central o interna según se trate de un sistema operativo monoprogramado (un solo programa en ejecución) o multiprogramado (varios programas en ejecución simultáneamente). Los programas que controlan y gestionan la memoria interna asignan los espacios que deben ocupar los programas y datos estableciendo zonas de seguridad para que no se produzcan colisiones.
- **Gestión de memoria simultánea:** Los programas de control y gestión de la memoria secundaria tienen como misión hacer ver al usuario el tratamiento de la información almacenada en la memoria externa, desde el punto de vista lógico ocultándole la realidad física.

Por otra parte, un sistema puede mantener en un mismo instante un gran número de usuarios y procesos, y éstos pueden estar solicitando y manejando continuamente archivos en memoria externa, en ocasiones



MATERIAL DE APOYO

hasta compartiéndolos, y por ello será necesario la existencia de una serie de programas en el sistema operativo que nos aseguren el correcto funcionamiento del almacenamiento secundario.

Gestión de entrada/salida:

Es otra de las misiones de un sistema operativo para facilitar el uso de los distintos dispositivos externo que forman parte del sistema informático, Estos programas de control tienen como misión gestionar las operaciones que en proceso realice sobre un dispositivo externo.

Gestión de datos:

Controlan y coordinan todas aquellas operaciones relativas al movimiento de datos e informaciones en la computadora.

- Control de periféricos: En esta función el procesador cuando recibe una petición de entrada/salida comprueba si el periférico está desocupado.
- Control de transferencia de la información: Esta transferencia se realiza de dos formas:
En modo múltiplex.
En ráfagas de bloques.
- Tratamiento de cada bloque de información: Cuando un bloque de información se almacena en la memoria central de una computadora, interviene un nuevo programa del sistema operativo, que se encarga de descomponer cada bloque físico para que pueda ser transferido al periférico correspondiente.
- Apertura y cierre de archivos: Un archivo se conecta a un programa cuando se abre, quedando desde ese momento asignado automáticamente al mismo mediante una vía o canal de datos.
- Acceso a los archivos: Existen diversas maneras de acceder a un archivo: secuencialmente, de forma aleatoria, entre otras.

Gestión del sistema:

Este es el verdadero motor del sistema operativo que se encarga de la coordinación y supervisión del funcionamiento del resto de programas, se le denomina supervisor.

- Protección de memoria: Funcionan como fronteras de separación de memoria.
- Errores en la memoria: Sirve para averiguar donde se produjo algún error de memoria y reenviar nuevamente el dato, subsanando el error sobre la marcha.
- Errores de programa: Cuando hay alguna operación errónea, este grupo de programas se encarga de cancelar el programa del usuario y enviar los correspondientes mensajes sobre las características del error encontrado.

Programas de Aplicaciones

Es un programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas, como los sistemas operativos (que hacen funcionar la computadora), las utilidades (que realizan tareas de mantenimiento o de uso general), y las herramientas de desarrollo de software (para crear programas informáticos). Las aplicaciones pertenecen al software de aplicación.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

Suele resultar que una solución informática se orienta a la automatización de ciertas tareas complicadas, como pueden ser la contabilidad, la redacción de documentos, o la gestión de almacenes. Algunos ejemplos de programas de aplicaciones generales de este tipo, son los procesadores de textos, las hojas de cálculo, y las bases de datos.

Ciertas aplicaciones desarrolladas a medida suelen ofrecer una gran potencia de uso y rapidez en la ejecución, ya que están exclusivamente diseñadas para resolver un problema específico. Otros, llamados paquetes integrados de software, ofrecen menos potencia en cuanto a adaptabilidad al uso y requerimientos en cuanto al equipo utilizado (memoria disponible, tiempo de uso, etc), pero a cambio, incluyen un variado abanico de aplicaciones, como es el caso de los ya citados programas procesadores de textos, procesadores de hojas de cálculo, y manejadores de base de datos.

Diagrama mostrando la ubicación y relación que tienen las aplicaciones frente al usuario final, y con otros programas informáticos existentes.

Otros ejemplos de programas de aplicación pueden ser: programas de comunicación de datos, multimedia, presentaciones, diseño gráfico, cálculo, finanzas, correo electrónico, navegador web, compresión de archivos, presupuestos de obras, gestión de empresas, etc.

Algunas compañías agrupan diversos programas de distinta orientación en el uso, para que formen un paquete (llamados suites o paquetes ofimáticos), que suelen ser satisfactorios para las necesidades más apremiantes del usuario. Todos y cada uno de ellos sirven para ahorrar tiempo y dinero al usuario, al permitirle hacer cosas útiles con la computadora con alguna facilidad; de todas maneras, hay diferencias entre los programas que se ofrecen, pues algunos brindan ciertas prestaciones, aunque otros imponen un determinado diseño demasiado estricto, y ya que además, unos son más agradables y fáciles de usar que otros.

4. Fundamentos de Windows

Teorización

El Escritorio: Es el área que se puede observar cuando enciende el computador, es un lugar de trabajo que se puede organizar conforme a la conveniencia personal de cada usuario.





USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

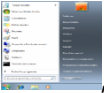
La barra de Tareas: Es una parte del monitor que dice donde esta lo que se necesita para realizar un trabajo.


La barra de tareas es la barra horizontal larga situada en la parte inferior de la pantalla. Al contrario que el escritorio, puede quedar oculto tras las ventanas situadas encima, la barra de tareas resulta visible prácticamente en todo momento.




Se divide en cuatro secciones principales:

1. El botón de Inicio  , accede al menú de Inicio.

2. La barra de herramientas Inicio rápido  , permite iniciar programas con un solo clic.

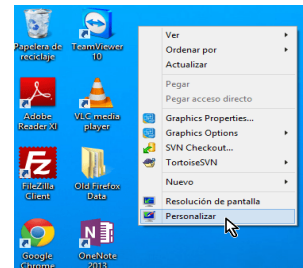
3. La sección intermedia  , muestra los programas y documentos que tiene abiertos y permite cambiar rápidamente entre ellos.

4. El área de notificación  , incluye un reloj e iconos (imágenes pequeñas) que indican el estado de determinados programas y la configuración del equipo.

El protector de Pantalla: Hoy en día aunque los monitores son más avanzados, el protector de pantalla sigue siendo una parte integral de Windows. Permite el deterioro de los colores de la pantalla por falta de movimientos o acción en esta.

Pasos para cambiar el protector de pantalla:

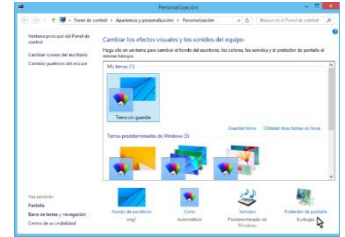
Paso #1: Ir al Escritorio. Una vez en el Escritorio, mueve el mouse a un área vacía. Ahora darle clic al botón derecho. Saldrá un menú. De ese menú se escoge la opción que dice "Personalizar". La opción "Personalizar" se muestra en la Imagen #1.



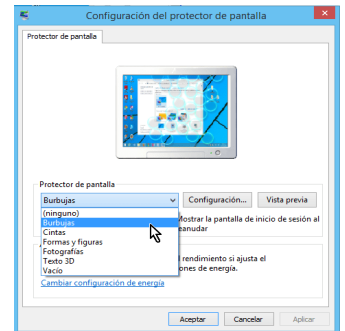


MATERIAL DE APOYO

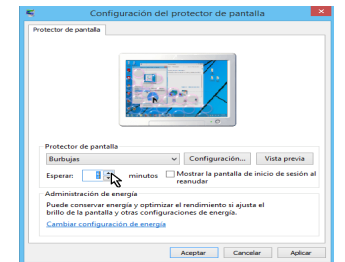
Pasó #2: Una vez le des clic a la opción "Personalizar", saldrá una ventana, en la parte inferior derecha. Debe haber una opción que diga "Protector de pantalla". Esta opción se muestra en la Imagen #2. Dale clic a la opción "Protector de pantalla".



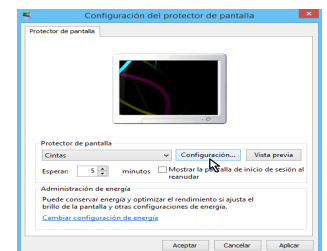
Pasó #3: Una vez dando clic, saldrá otra ventana. Esta es la ventana para elegir y configurar el protector de pantalla. El primer paso es elegir el protector de pantallas que sea del agrado del usuario. Para eso se mueve el mouse al área del menú desplegable (drop-down menu). La Imagen #3 muestra dónde está. Dale clic a la flechita del menú. Notarás que salen varias alternativas. Se elige el protector de pantalla de su elección y darle clic.



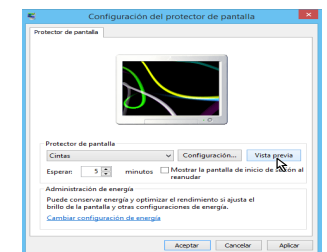
Pasó #4: Una vez seleccionado el protector de pantalla, se debe seleccionar el tiempo a esperar. Ver la Imagen #4. Ahí se muestra una casilla donde se encuentra los minutos a esperar. Escoger el tiempo que parezca razonable.



Pasó #5: Algunos protectores de pantalla ofrecen otras opciones. Dos ejemplos son "Fotografías" y "Texto 3D". Para configurar los mismos se muestra en el botón que dice "Configuración...". La Imagen #5 muestra dónde está. Darle clic al botón "Configuración...". Dependiendo del protector de pantalla que se haya seleccionado, saldrán las opciones correspondientes. Configurarlos según su preferencia.



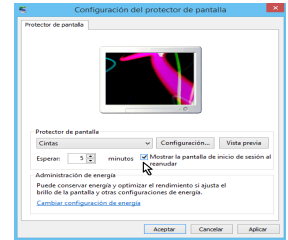
Pasó #6: Una vez se configure puede probar los cambios. En el botón que dice "Vista previa". Refiérete a la Imagen #6. Al darle clic se activará el protector de pantalla. Lo que se observa es lo mismo que sucederá cuando se active el protector de pantallas.



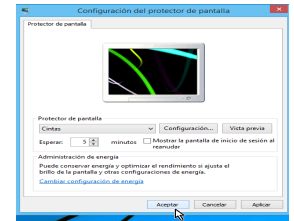


MATERIAL DE APOYO

Pasó #7: Puede también elegir qué pasará cuando se desactive el protector de pantallas. Puedes regresar a la última pantalla donde se quedó, o puede ir a la pantalla de inicio. Para configurar estas opciones, ver en la casilla que dice "Mostrar la pantalla de inicio de sesión al reanudar". La casilla se muestra en la Imagen #7. Si desea mostrar la última pantalla donde se quedó, no marques la casilla. Si desea ir a la pantalla de inicio cuando se desactive el protector de pantalla, marca la casilla.



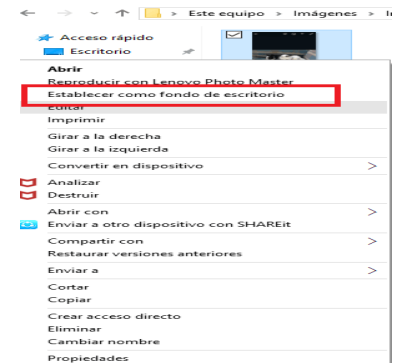
Pasó #8: Una vez estés satisfecho con los cambios, es hora de guardarlos. Para ello, en la parte inferior de la ventana aparece un botón que dice "Aceptar". El mismo se muestra en la Imagen #8.



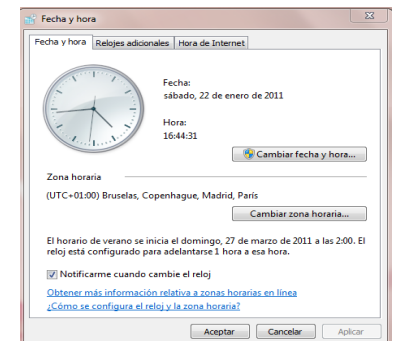
Dale clic a "Aceptar" y listo.

Fondo del Monitor: Es un componente de la interfaz gráfica del escritorio. Aparece detrás de los iconos y tiene como finalidad decorar el entorno de trabajo del usuario.

La forma más sencilla de cambiar el fondo del escritorio es escoger una imagen guardada, hacer clic con el botón derecho y elegir la opción Establecer como fondo de escritorio:



El calendario y el reloj: Este le permite realizar las actividades en un tiempo preciso.





MATERIAL DE APOYO

Iconos: Es una representación gráfica (dibujo) de una aplicación. Los iconos permiten un acceso más rápido a las aplicaciones y utilidades.

Manejo de los Iconos del Escritorio

Como iniciar programas: En Windows los programas también están agrupados. Para iniciar un programa, haga clic en el botón **"Inicio"**, seleccione **Programas.**, seleccione la carpeta que contenga el programa de su elección y después, haga clic en el programa.

Los grupos de programas: Puede encontrar sus grupos de programas haciendo clic en el botón **"Inicio"** y eligiendo, después **Programas.** Los grupos de programas aparecen como carpetas en el menú Programas. Seleccione la carpeta que contenga el programa que desea y, a continuación, haga clic en el programa para abrirlo.

El administrador de programas: El explorador de Windows funciona de forma muy parecida al Administrador de archivos, pero tiene la ventaja añadida de que muestra todas las conexiones a las unidades en una sola ventana. Para abrir el Explorador de Windows, haga clic en el botón de **"Inicio"**, elija **Programas** y, después haga clic Explorador de Windows.

Panel de Control: Para abrir el Panel de Control, haga clic en el botón **"Inicio"**, elija, después configuración, haga clic en Panel de Control.

Administrador de Impresión: Para abrir el Administrador de impresión, haga clic en el botón de **Inicio** elegir después **Configuración**, haga clic en Impresoras.

Descripcion de los Diferentes elementos de las Ventanas

- ☒ Barra de titulos: Muestra el nombre de la aplicación abierta en el ventana.
- ☒ Barra de Menu: Muestra los grupos de opciones (Menus) que se pueden, trabajar en una aplicación. Para abrir un menu haga clic sobre el nombre del menu, por ejemplo en el Menu Edicion podra encontrar algunas operaciones de uso comun en la aplicaciones de Windows, por ejemplo podra Cortar, Copiar, Pegar, Seleccionar, diferentes elementos del entorno.
- ☒ Barra de estado: Muestra informacion referente a la accion que se este realizado. Mensajes que ilustran el uso de los comandos activos o iconos seleccionados. Tambien se le puede llamar linea de mensajes.
- ☒ Boton de minimizar: Al hacer clic sobre este boton se cierra temporalmente la veentana convirtiendola en un icono, que reposa en la barra de tareas.
- ☒ Boton de maximizar: Al hacer clic sobre este boton la ventana activa aumenta su tamaño hasta el maximo posible.



MATERIAL DE APOYO

- ☐ Boton de cerrar: Salir de una aplicación. Para cerrar una ventana ya sea de aplicación o de documento basta con hacer clic sobre este boton. Esta opcion es equivalente a la combinacion de teclas **ALT + F4**.

NOTA: Una combinación de teclas, consiste en mantener presionada la primera tecla mientras se presiona la otra tecla que conlleva la combinación. Ejemplo: **ALT + F4**.

- ☐ Botones de desplazamiento: Permite desplazarse a traves de la ventana. Los botones de desplazamiento puede presentarse en las cuatro direcciones posibles lo que permite desplazarse tanto horizontal como verticalmente.
- ☐ Deslizadores: Estas barras nos permite desplazar rapidamente a traves de una ventana. Arrastre los deslizadores para desplazarse sobre la ventana activa.
- ☐ Bordes de ventana: Delimita el area disponible para una ventana, adicionalmente por medio de ellos se puede redimensionar el tamaño de una ventana. Arrastre del borde de ventana para cambiar su tamaño.
- ☐ Esquinas de Ventanas: Se utilizan para redimensionar las ventanas.
- ☐ Restaurar: Al hacer clic sobre este boton, la ventana retornara al tamaño que tenia antes de minimizarlas.

5. Origen y versiones de Windows

La compañía fue fundada en 1975 por William H. Gates III y Paul Allen. Ambos se habían conocido durante su época de estudiantes por su afición común a programar con la computadora PDP-10 de Digital Equipment Corporation. Pocos han oído hablar de las microcomputadoras, pero dos jóvenes apasionados de la informática, Bill Gates y Paul Allen, perciben que la informática personal es el camino hacia el futuro.



Su idea es que en cada hogar haya un escritorio con un equipo personal. Ese mismo año Popular Electronics dedicó su portada y un artículo al Altair 8800, la primera computadora personal. Ese artículo animo a Gates y Allen a desarrollar un la primera versión del lenguaje Basic para este equipo. El lenguaje fue un éxito y múltiples empresas compraron las licencias. Con el dinero ganado fundaron la base en Albuquerque, Nuevo México.

No tardaron en llegar nuevas versiones de Basic, un segundo producto llamado Microsoft Fortran, otro lenguaje de programación, y con todo ello pronto sacó versiones del lenguaje Basic para los microprocesadores 8080 y 8086.

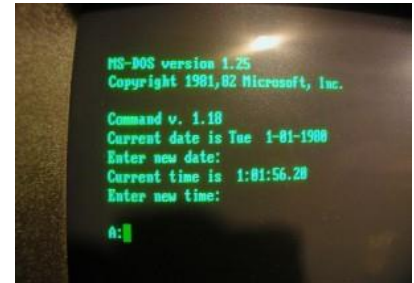


MATERIAL DE APOYO

En junio de 1980, Gates y Allen contratan a Steve Ballmer, ex compañero de Gates de Harvard, para que les ayude a dirigir la empresa. Poco después, tras trasladarse a Bellevue, Washington, IBM contrató a Microsoft para escribir el sistema operativo del IBM PC, que saldría al mercado el año siguiente. Este proyecto llamado inicialmente "Chess", pretendía ser la base sobre la que se pudieran ejecutar los programas del equipo.

Presionados por el poco tiempo disponible, compraron QDOS (Quick and Dirty Operating System) a Tim Paterson, un programador de Seattle por 50.000 dólares, y le cambiaron el nombre a MS-DOS (Microsoft Disk Operative System).

Esta primera versión de MS-DOS soportaba 16 Kb de memoria RAM. Disquetes de 5.25 pulgadas de una sola cara de 160 Kb e incluía ya 22 órdenes. Además de incluir ya el intérprete de comandos COMMAND.COM. Y manejar archivos con extensión .com y .exe.



En 1981, tras comenzar a comercializar los IBM con MS-DOS los usuarios descubren el uso de la tecla de la barra invertida (\).

MS-DOS nos acompañó desde 1981 con la versión 1.0 hasta el año 2000 con la versión 8.0 (que estaba incluida en Microsoft Windows Millenium Edition), en ese intervalo de casi 20 años, fue incluyendo nuevas funcionalidades y ampliando sus capacidades: MS-DOS 2.0 (1983) aportó el soporte para discos duros, MS-DOS 2.11 incluyó el soporte para LAN, MS-DOS 6.0 (1993) llegó con el desfragmentador de disco o el antivirus MSAV y MS-DOS 6.22 fue la última versión de MS-DOS que se distribuyó por separado ya que las sucesivas versiones (MS-DOS 7.0 y MS-DOS 8.0) vendrían integradas en Windows 95, Windows 98 y Windows Me sucesivamente.

WINDOWS 1.0

MS-DOS era eficaz pero de difícil comprensión para algunas personas, por lo que 4 años más tarde, Microsoft lanzó Windows. Aunque fue llamado inicialmente "Interface Manager", finalmente se le cambió el nombre porque describe mejor los cuadros y las "ventanas" informáticas, que resultan fundamentales en el sistema. La interfaz inicial sufrió un cambio tras el Apple Lisa, un experimento de Apple por crear una interfaz gráfica de usuario.





MATERIAL DE APOYO

Este amplia las prestaciones de MS-DOS e incorpora una interfaz gráfica de usuario. Ahora en lugar de escribir comandos, es posible desplazarse entre pantallas o "ventanas" moviendo el mouse, y señalando lo que se quiere.

Las siguientes fueron las principales características de Windows 1.0:

- ☐ Interfaz gráfica con menús desplegables, ventanas en cascada y soporte para mouse.
- ☐ Gráficos de pantalla e impresora independientes del dispositivo.
- ☐ Multitarea cooperativa entre las aplicaciones Windows.

Windows 1.0 requiere como mínimo 256 KB, y recomienda disponer de 512KB.

WINDOWS 2.0

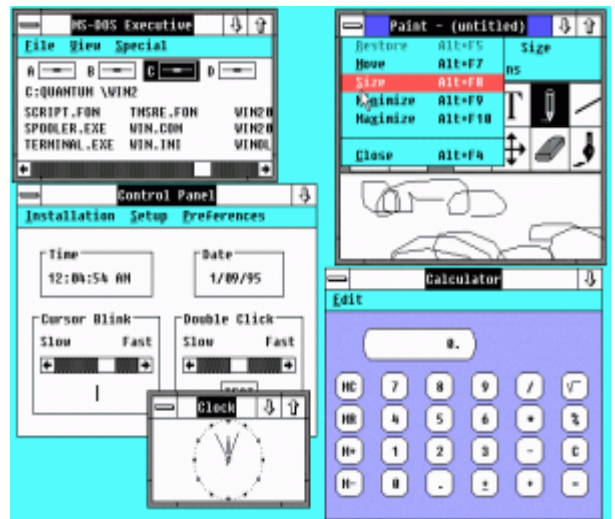
En diciembre del 1987, sale al mercado Windows 2.0. Sus características más importantes fueron el soporte de archivos PIF para aplicaciones DOS y la opción de superponer ventanas, controlar el diseño de la pantalla, y los métodos abreviados de teclado.

Será el primer Windows que incorpore el Panel de control, presente hasta la actualidad.

Nacen aplicaciones como Excel, Word for Windows, Corel Draw, etc. Los primeros programas basados en Windows.

Este sistema operativo, está diseñado para el procesador Intel 286, por lo que al salir al mercado el 386, se publica Windows/386, para aprovechar sus funcionalidades de memoria extendida. Esta nueva característica permitía múltiples máquinas virtuales DOS con multitarea.

Tiene su propio formato de archivo ejecutable y proporciona sus propios controladores de dispositivo.





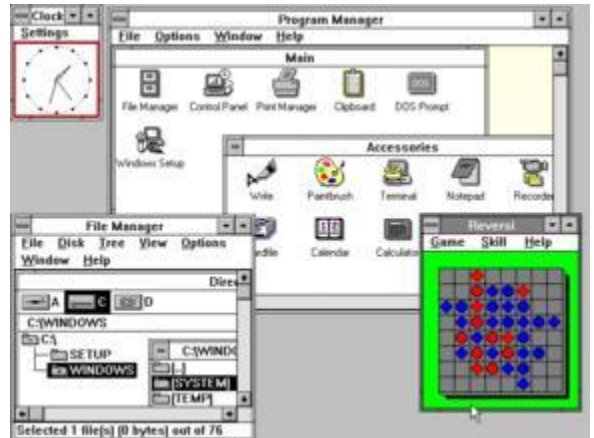
MATERIAL DE APOYO

WINDOWS 3.0

Publicado en mayo de 1990, supone una reconstrucción de Windows, que ahora consigue redireccionar más de 640KB de memoria. Gracias a ello sus gráficos avanzados son de 16 colores.

Las siguientes fueron las principales características de Windows 3.0:

- ☐ Modo estándar (286), con soporte mejor soporte de memoria (large memory).
- ☐ Se agregó en Administrador de Programas y de Archivos
- ☐ Soporte de Red
- ☐ Soporte para combo boxes, menús jerárquico y los archivos .INI privados para capa aplicación empezaron a cobrar más valor.



Todo ello se instala con múltiples disquetes, por lo que Windows se usa cada vez más en el trabajo y en casa, que también incluye juegos como el Solitario, Buscaminas...

“Ahora, puede usar el increíble poder de Windows 3.0 para holgazanear” es el texto del anuncio, algo impensable hasta la época.

Poco tiempo después llegan al mercado Windows 3.1 y 3.11, que permiten:

- ☐ Trabajar en grupo de trabajo punto a punto
- ☐ Fuentes escalables True Type.
- ☐ Compatibilidad con redes de dominio
- ☐ Capacidad para que una aplicación reinicie la máquina.

Windows 3.11 sólo es una actualización que contenía parches para errores menores.

WINDOWS NT

Windows NT se lanza en julio de 1993, tras haber vendido más de 10 millones de copias de Windows 3.0/3.1, Windows es ya el sistema operativo más utilizado. Por ello Windows NT fue diseñado para estaciones de trabajo avanzadas y para servidores.

Las letras NT provienen de la designación del producto como “Nueva Tecnología” (New Technology). Aunque la leyenda urbana dice que Dave Cutler,



MICROSOFT
WINDOWS NT



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



CADERH

EMPLEANDO
FUTUROS

MATERIAL DE APOYO

responsable de proyecto, trajo sus conocimientos sobre VMS en DEC. (Windows NT son las letras posteriores del abecedario a VMS).

Es un proyecto iniciado en la década anterior, con la intención de crear un nuevo sistema operativo de 32 bits desde cero. Pero éste sufrió problemas de compatibilidad con el hardware y software existentes.

A diferencia de Windows 3.1, que era una interfaz gráfica que corría sobre MS-DOS, Windows NT es un sistema operativo por sí solo.

NT necesita un 386 con al menos 12MB de RAM y un disco duro de 75MB.



WINDOWS NT 3.1

Inicialmente estaba destinado a ser una versión de un sistema operativo creado entre Microsoft e IBM. Cuando desde Microsoft vieron el éxito decidió abandonar la colaboración con IBM y lo lanzó al mercado rebautizándolo como Windows NT.

La estrategia de marketing de Microsoft era que Windows NT pareciera la continuación de Windows 3.1. Por primera vez se dio soporte para el sistema de ficheros NTFS, pero no se hará realmente efectivo hasta la llegada de Windows 2000.



Podía correr en microprocesadores Intel x86, DEC Alpha, MIPS R4000.

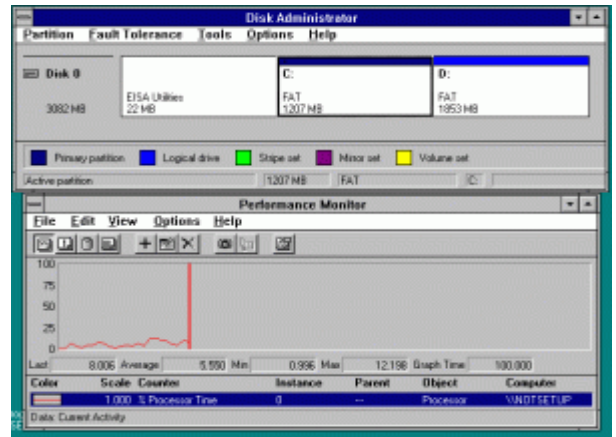
MATERIAL DE APOYO

WINDOWS NT 3.5 / 3.51

Publicado a finales de 1994, Microsoft da el salto a la arquitectura PowerPC, manteniendo la arquitectura de Intel x86.

Uno de los principales objetivos era aumentar la velocidad del sistema operativo. Inicialmente se llamó al proyecto "Daytona" en honor a un circuito de carreras de EE.UU

Incorpora un añadido llamado "NewShell". Que no era más que la versión Beta de la nueva interfaz gráfica de Windows 95 y NT 4.0, con el botón y menú de inicio.



El objetivo final de Microsoft es que los usuarios prueben la nueva interfaz gráfica que será presentada en un futuro próximo.

Windows NT 3.51 fue el último de la serie que se ejecutaron en un 386.

WINDOWS NT 4.0

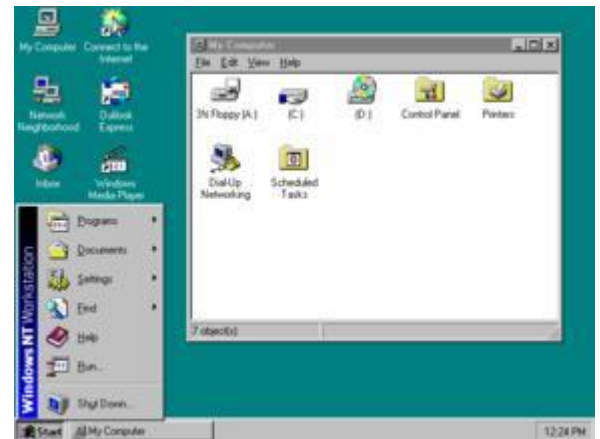
Windows NT 4.0 fue la cuarta versión del sistema operativo de Microsoft Windows NT, lanzado en 1996.

Su interfaz es similar a la de Windows 95, y es un sistema de 32 bits.

Durante su etapa de desarrollo, tiene el nombre de "Cairo". Presenta novedades como el soporte para diferentes plataformas como MIPS, Alpha, Intel, etc. Presenta varias versiones como Workstation, Server, etc. Estas permitían adaptarlo a varias necesidades.

Tiene un pobre soporte de DirectX, con lo que la mayoría de juegos en 3D no funcionaban.

Incorpora características importantes para mejorar las aplicaciones en red y mejorar las comunicaciones.





MATERIAL DE APOYO

WINDOWS 95

El 24 de agosto de 1995 Microsoft lanza Windows 95, el cual supone un record de ventas con 7 millones de copias en 5 semanas. Es el lanzamiento más publicitado de Microsoft.

Durante su desarrollo se conoció como Windows 4 o también como Chicago.

Sustituyo a MS-DOS como sistema operativo y a Windows 3.x como entorno gráfico. Se encuadra dentro de la familia Windows 9x.

En esta época empieza a surgir el correo electrónico, los fax/módems y los juegos multimedia, Windows 95 tiene compatibilidad integrada con internet, conexión de red por acceso telefónico y nuevas funciones de Plug and Play que facilitan la instalación de hardware y software.

Es un sistemas operativo con interfaz gráfica de usuario híbrido de entre 16 y 32 bits, ofrece funciones multimedia mejoradas, características más eficaces para equipos informáticos móviles y redes integradas.

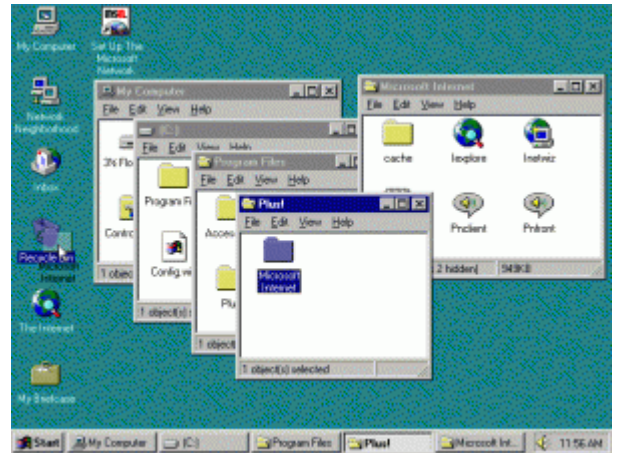
Incorpora el sistema de archivos FAT32, y el primer y novedoso USB.

En Windows 95 aparecen por primera vez el menú Inicio, la barra de tareas y los botones para minimizar, maximizar y cerrar ventanas, y cambio el nombre a los directorios llamándolos carpetas.

Existen versiones tanto en disquetes como en CD-ROM. La versión en 13 disquetes usaba un formato no estándar llamado DMF que les permitía almacenar una capacidad mayor a 1,44MB. La versión en CD-ROM ofrecía una selección de accesorios y complementos multimedia mucho mayor, además de algunos controladores de dispositivos, juegos y versiones demo de algunos programas.

Microsoft no cambio todo el código de Windows a 32 bits, sino que partes del código permanecieron para 16 bits por razones de compatibilidad, rendimiento y tiempos de desarrollo. Esto, junto con el hecho de que muchas debilidades de diseño no se corrigieron, hizo que las sucesivas versiones de Windows, acarrearán problemas de fondo, eventualmente impactando en la eficiencia y estabilidad del S.O.

Mucha gente no considera a Windows 95 como un sistema operativo real, pues se necesitaba primero cargar MS-DOS como parte del proceso de inicio, es decir, no era completamente independiente. Incluye a MS-DOS como una aplicación.





USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



CADERH

**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

Microsoft consiguió una ventaja con Windows 95, que solo se cargase en su versión de DOS (MS-DOS).

Con la entrada de los 32 bits en el acceso a ficheros, se pudo añadir al sistema el uso de nombres de ficheros largos, que estaba disponible tanto para los programas del sistema, como lo de DOS arrancados bajo Windows.

Los requisitos mínimos eran los siguientes:

PC con un procesador 386DX o superior (se recomienda 486)

4 megabytes (MB) de memoria (se recomiendan 8 MB)

Espacio en disco duro necesario normalmente para actualizarse a Windows 95: 35 a 40 MB. El requisito real varía, dependiendo de las características que elija instalar.

Espacio en disco duro necesario normalmente para instalar Windows 95 en un sistema limpio: 50 a 55 MB. El requisito real varía, dependiendo de las características que elija instalar.

Una unidad de disco de 3,5 pulgadas de alta densidad (instalación desde diskettes)

Resolución VGA o superior (se recomienda SVGA de 256 colores)

Estos requisitos eran insuficientes para el trabajo diario más allá del uso de una aplicación por estación de trabajo, debido al constante uso de la memoria virtual.

WINDOWS ME

Fue lanzado el 14 de septiembre del 2000. Es un sistema operativo grafico hibrido de 16/32 bits. Es el sucesor de Windows 98 en la familia Win 9x y de Windows 2000 cronológicamente, fue puesto en el mercado como "Home Edition" cuando fue comparado con Windows 2000, lanzado siete meses antes.



Fue diseñado para que fuera de gran facilidad de uso para usuarios caseros, y Microsoft también puso al día la interfaz gráfica con algunas características de Windows 2000.

No está construido bajo el núcleo de Windows NT ya que fue usado solamente en los S.O. profesionales de Microsoft hasta ese momento. Windows ME es una versión basada de la familia de Win9x como sus antecesores, pero con MS-DOS ejecutado en tiempo real pero muy restringido, para poder correr más rápido durante el arranque del sistema.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

Fue concebido como un proyecto rápido que serviría como sustituto temporal entre Windows 98 y Windows XP, por lo que fue ampliamente criticado y no tuvo la popularidad esperada. Las críticas se centraban especialmente en sus problemas de estabilidad y deficiencias para modo real en DOS.

Fue el último sistema operativo basado en el kernel Windows 9x, teniendo a MS-DOS de fondo.

Requisitos del sistema:

- ☐ Un procesador Pentium o compatible de 150 MHz.
- ☐ 320 MB de espacio libre de disco duro.
- ☐ Por lo menos 32 MB RAM.

WINDOWS VISTA

Microsoft comenzó a trabajar en los planes de desarrollo de Windows Vista (nombre en clave «Longhorn») en 2001, después de la introducción de Windows XP. Inicialmente estaba previsto para ser lanzado a finales de 2003 como un paso menor entre Windows XP y «Blackcomb».

El proceso de desarrollo terminó el 8 de noviembre de 2006 y en los siguientes tres meses fue entregado a los fabricantes de hardware y software, clientes de negocios y canales de distribución, iniciando así un número sin precedentes de pruebas beta del programa.



Aunque Microsoft esperaba que el sistema operativo estuviera disponible en todo el mundo para la navidad de 2006, se anunció en marzo de ese año que la fecha de lanzamiento sería aplazada hasta enero de 2007, con el fin de otorgar mayor tiempo a las empresas para la construcción de nuevos controladores que fueran compatibles con el nuevo sistema operativo.

El 30 de enero de 2007 fue lanzado mundialmente y fue puesto a disposición para ser comprado y descargado desde el sitio web de Microsoft.

La aparición de Windows Vista viene después de más de 5 años de la introducción de Windows XP, es decir, el tiempo más largo entre dos versiones consecutivas de Microsoft Windows. La campaña de lanzamiento fue incluso más costosa que la de Windows 95, ocurrido el 25 de agosto de 1995, debido a que esta incluyó además otros productos como Microsoft Office 2007 y Exchange Server 2007.

Las expectativas creadas por Microsoft respecto a Vista decepcionaron a muchos usuarios, debido a los altos requerimientos de hardware necesarios para poder ejecutarlo correctamente:

- ☐ Procesador de 800 MHz o superior.
- ☐ Memoria de 512MB RAM
- ☐ Video: Tarjeta Gráfica compatible con DirectX 9.0



MATERIAL DE APOYO

- Disco duro: 15GB de espacio libre (HDD de 20GB de capacidad).

Asimismo, en sus primeros años se dieron gran cantidad de problemas de compatibilidad con programas y controladores de hardware debido a que no funcionaban o no existían versiones para Windows Vista.

Varias empresas y universidades optaron por no instalar Vista en sus equipos por problemas con programas lanzados originalmente para Windows XP, así como porque requiere una gran inversión debido a la necesidad de comprar equipos nuevos para poder ejecutar Vista.

NUEVAS CARACTERÍSTICAS PARA EL USUARIO:

- Windows Media Center: Es una aplicación que, al igual que en la versión Media Center Edition, permite la grabación y visualización de música, imágenes, vídeos y televisión grabada.
- Windows Aero: Es una nueva interfaz gráfica que permite la transparencia en las ventanas. Incluye «Flip 3D», una mini-aplicación que permite cambiar de ventana con presionar la tecla Windows y el tabulador. Además, permite tener una vista preliminar de las ventanas abiertas, con sólo pasar el ratón sobre los botones en la barra de tareas.
- Internet Explorer 7: Es el nuevo explorador de internet que se incluye con Windows Vista, el cual permite la navegación a través de pestañas y el botón «Pestañas rápidas», que muestra vistas en miniatura en todas las páginas abiertas. También incluye mejoras en la seguridad como las advertencias antiphishing y el modo protegido (sólo en Vista) que evita que los sitios web ejecuten código sin permiso del usuario.
- Windows Sidebar: (Barra lateral de Windows) es una nueva herramienta, ubicada inmóvilmente en el costado derecho de la pantalla. Esta aplicación permite ejecutar pequeños programas (gadgets) en el escritorio, sin necesidad de abrir ventanas físicas. Algunos ejecutan funciones básicas, como la hora, el clima o buscar información en Google o Wikipedia.
- Windows Defender: Sistema antispyware.



- Añade al firewall de sistema la capacidad de bloquear conexiones que salen del sistema sin previa autorización.
- Windows Mail: es un cliente de correo electrónico, que permite el manejo de cuentas de e-mail. En funciones, es el sustituto de Outlook Express.



- User Account Control: (Control de cuenta de usuario) es una característica del sistema que limita las operaciones de determinados tipos de usuarios en el equipo. A diferencia de las anteriores



MATERIAL DE APOYO

versiones de Windows, los nuevos usuarios de Windows Vista (con cuenta estándar) no tienen derechos de administrador por defecto, como la instalación y la modificación a registros del sistema.

WINDOWS 7

Windows 7 es la versión más reciente de Microsoft Windows, línea de sistemas operativos producida por Microsoft Corporation. Esta versión está diseñada para uso en PC, incluyendo equipos de escritorio en hogares y oficinas, equipos portátiles, Tablet PC, netbooks y equipos media center.



El desarrollo de este sistema operativo comenzó inmediatamente después del lanzamiento de Windows Vista. El 20 de julio de 2007 se reveló que ese sistema operativo era llamado internamente por Microsoft como la versión «7». Hasta ese momento la compañía había declarado que Windows 7 tendría soporte para plataformas de 32 bits y 64 bits, aunque la versión para servidores que comparte su mismo núcleo (Windows Server 2008 R2, que sucedería a Windows Server 2008) sería exclusivamente de 64 bits.

El 13 de octubre de 2008 fue anunciado que «Windows 7», además de haber sido uno de tantos nombres en código, sería el nombre oficial de este nuevo sistema operativo. Mike Nash (vicepresidente de estrategia en plataformas Windows de Microsoft) dijo que esto se debía a que con Windows 7 se «apunta a la simplicidad, y el nombre debía reflejarlo».

Ya para el 7 de enero de 2009, la versión beta se publicó para suscriptores de Technet y MSDN. El 9 de enero se habilitó brevemente al público general mediante descarga directa en la página oficial.

El 5 de mayo se liberó la versión Release Candidate en 5 idiomas, entre ellos el español. Estuvo disponible para descargar hasta el 20 de agosto de 2009.

El 2 de junio Microsoft anunció que la salida mundial de Windows 7 tendría lugar el 22 de octubre.

El 24 de julio, los directivos de Microsoft Steve Ballmer y Steven Sinofsky anunciaron la finalización del proceso de desarrollo con la compilación de la versión RTM, destinada a la distribución de Windows.

NUEVAS CARACTERÍSTICAS:

- ☑ Reconocimiento de escritura a mano mejorado.
- ☑ Soporte para discos duros virtuales.
- ☑ Rendimiento mejorado en procesadores multinúcleo.
- ☑ Mejor rendimiento de arranque del sistema.
- ☑ Soporte para sistemas que utilizan múltiples tarjetas gráficas (multi-GPU).
- ☑ Ampliación de funciones y rediseño de la Calculadora (Estadística y Programación).



MATERIAL DE APOYO

- Modo XP: permite ejecutar un equipo virtual Windows XP de forma transparente para el usuario.

Requisitos de hardware mínimos recomendados para Windows 7:

Arquitectura 32 bits:

- Procesador 1 GHz
- Memoria RAM 1 GB de RAM
- Dispositivo de gráficos DirectX 9 con soporte de controladores WDDM 1.0 (para Windows Aero)
- Disco duro 16 GB de espacio libre
- Unidad óptica DVD-R

Arquitectura 64 bits:

- Procesador 1 GHz
- Memoria RAM 2 GB de RAM
- Dispositivo de gráficos DirectX 9 con soporte de controladores WDDM 1.0 (para Windows Aero)
- Disco duro 20 GB de espacio libre
- Unidad óptica DVD-R

EL FUTURO DE WINDOWS...

Muchos equipos portátiles ya no vienen con ranura para DVD, y algunos tienen unidades de estado sólido en lugar de discos duros convencionales. Casi todo se transmite, se guarda en unidades flash o se almacena en la "nube" (un espacio en línea para compartir archivos y almacenamiento). Windows Live (un conjunto de programas y servicios gratuitos para trabajar con fotos, películas, mensajería instantánea, correo electrónico y redes sociales) está perfectamente integrado con Windows para que el usuario pueda mantenerse en contacto desde su equipo, teléfono o Internet a fin de extender Windows a la nube.

Microsoft Windows árbol familiar de productos



1985 1987 1989 1991 1993 1995 1997 1999 2001 2003 2005 2007 2009
 1986 1988 1990 1992 1994 1996 1998 2000 2002 2004 2006 2008 2010

MATERIAL DE APOYO

6. Conceptos de Multitareas

Los sistemas operativos multitarea, son ideales para usuarios que realizan varias actividades a la vez.

Que hace un sistema operativo multitarea

El sistema operativo multitarea o multiproceso, como también se le conoce, es aquel sistema que permite al usuario y al equipo, realizar varias operaciones, funciones o ejecuciones de manera concurrente o simultánea. Lo que los hace especiales, es que debido a la arquitectura de los CPU's, los equipos están diseñados para ejecutar una sola tarea por vez, es decir, se necesitarían varias CPU's para realizar varias operaciones simultáneamente. Sin embargo, los sistemas operativos multitarea permiten realizar varias operaciones a la vez, debido a que realizan una operación denominada cambio de contexto, la cual actúa de la siguiente manera: Quita un proceso del CPU, ingresa uno nuevo, y luego vuelve a ingresar el proceso que quitó del CPU en una especie de cola de ejecución, sin que el procesador se entere de todo lo que está pasando, de modo, que pueda realizar varias tareas simultáneas. Es como una especie de engaño, que permite mejorar el rendimiento de los ordenadores y facilitar el trabajo a los usuarios.



Tipos de sistemas operativos multitarea

Entre los sistemas operativos multitarea, podemos encontrar la siguiente clasificación:

- ☑ Cooperativos: Estos otorgan a los procesos la facultad de ceder intervalos de trabajo al sistema operativo, según las necesidades del usuario, son un poco problemáticos, ya que por momentos las ejecuciones se detienen. En la actualidad son muy poco utilizados.
- ☑ Preferentes: Estos se encargan de administrar los procesos, repartiendo el uso del CPU, entre los procesos que estén esperando ser ejecutados.
- ☑ Real: Estos sistemas sólo se ejecutan en equipos con multiprocesadores, como su nombre lo indica, permiten ejecutar varias tareas al mismo tiempo, en varios microprocesadores a la vez.

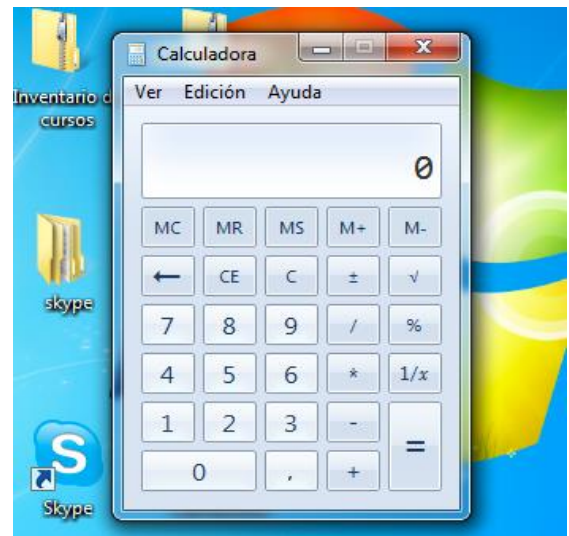
MATERIAL DE APOYO**Usos de los sistemas operativos multitarea**

Los sistemas operativos multitarea, son de gran demanda en la industria de la edición de video y audio, ya que permiten realizar varias tareas a la vez, sin disminuir el rendimiento del ordenador. También, dentro del campo del desarrollo de software y de la investigación científica y por supuesto, dentro de las grandes empresas que requieren niveles de trabajo óptimo, así, como en entornos educativos de nivel alto y para uso doméstico de gran demanda, como videojuegos y reproducciones de audio simultáneas. Si desean saber un poco más, sólo basta googlear un rato y podrán encontrar mucha información al respecto.

7. Uso de Calculadora

La calculadora ha sido un componente de Microsoft Windows desde su primera versión (Windows 1.0), el modo estándar viene por defecto, que permite realizar operaciones de cálculos de aritmética. También existe el modo científica, que contiene logaritmos, conversiones de la base numérica, operaciones lógicas, radianes, grados y grados centesimales. También ofrece soporte para las funciones estadísticas. La calculadora no es capaz de calcular constantemente.

En algunas versiones puede calcular más rápido, si escribe la operación en un editor de texto y luego pegarlo en la calculadora, porque el cálculo se realizará automáticamente.





MATERIAL DE APOYO

La calculadora realizará todas las tareas simples o complejas que puedes hacer con una calculadora de escritorio. Puedes sumar, restar, multiplicar, dividir, calcular fórmulas e incluso realizar cálculos científicos, si lo deseas.

Paso #1: Abre la calculadora. En una PC, generalmente se encuentra debajo de "**Accesorios**" en el menú "**Inicio**".

Pasó #2: Determina el cálculo que deseas realizar. Si es uno complejo, es posible que quieras escribir la fórmula para que puedas usarla como una referencia.

Pasó #3: Usa el teclado numérico o el ratón para ingresar tu fórmula. Para sumar, usa el signo "+". Para dividir, usa el signo "/". Para multiplicar, usa el signo "*". Para restar, usa el signo "-".

Pasó #4: Haz clic sobre el signo "=" o presiona la tecla "**Intro**". La respuesta aparecerá en el visualizador de la ventana.

Pasó #5: Haz clic en "**C**" o "**CE**" para borrar el cálculo, luego realiza otros cálculos si lo deseas.

Pasó #6: Para acceder a la calculadora científica, dirígete al menú "**Ver**" y haz clic sobre "**Científica**".

Pasó #7: Consulta la sección "**Ayuda**" para obtener más asistencia con las funciones científicas.

8. Técnicas avanzadas de Windows



Hay dos formas de entrar en las opciones avanzadas de Windows. Depende de si consigues o no entrar en Windows.



MATERIAL DE APOYO

CASO 1: SI WINDOWS FUNCIONA

Lleva el puntero del ratón a la esquina superior derecha del Escritorio y pulsa Configuración en la barra lateral.

CASO 2: SI NO PUEDE ENTRAR EN WINDOWS

Usa el botón de reinicio del PC para reiniciarlo varias veces seguidas (entre 2 y 4 veces) sin permitir que Windows se cargue. Si su PC es un laptop portátil quizá no tenga botón de reinicio. En ese caso averigua en Google o con su manual el modo de reiniciar el PC usando su botón de encendido/apagado.

Lo normal es que eso inicie la reparación automática. Si la reparación no resuelve el problema Windows muestra botones con opciones que varían según el caso. A veces saldrá uno que da acceso a las Opciones avanzadas. Realizar clic en él y luego en Solucionar problemas -> Opciones avanzadas.

Restaurar tu PC

Es una herramienta nueva para reparar los nuevos Windows. La restauración del PC reinstala los archivos y configuraciones por defecto.

Restablecer tu PC


También es una opción nueva. El restablecimiento equivale a una reinstalación limpia o de cero.

Restaurar sistema

Esta opción es muy antigua. Ya estaba en Windows anteriores. Suele resolver fallos relacionados con drivers o programas incorrectos.

Símbolo del sistema

Abre una sesión de la consola de MS-Dos. Es una herramienta potente si sabe usarse. Entre otras cosas permite:

-  Recuperar tus datos si Windows no arranca

Recuperación de imagen del sistema

Una imagen del sistema es un duplicado exacto de cómo estaba tu equipo en el momento de crearla, con tus archivos, programas y Windows incluidos. Esta opción permite cargar esa imagen si un fallo ha hecho a Windows fallar y no puedes entrar en él. Así recuperas todas tus cosas. El inconveniente es que no puedes usarla salvo si has creado la imagen ANTES de que se produjera el fallo.

Configuración de inicio

Seleccionarla da la opción de reiniciar el PC y tener acceso a varias herramientas extra. Entre ellas a la del arranque en modo seguro o a prueba de fallos.



MATERIAL DE APOYO

IMPORTANTE:

Si no está disponible esta opción puedes forzar el modo seguro de Windows 8 como explico en este enlace.

Reparación automática

Para que el propio Windows intente repararse a sí mismo sin que tengas que hacer nada.

9. Copiado y borrado de archivos

Uno de los recursos más funcionales y versátiles introducidos en Windows desde su versión 95, es el proceso de reproducción y movimiento de textos, imágenes y archivos, conocido popularmente como Copiar y Pegar o "**Control + C**" y "**Control + V**", a los cuales habitualmente se accede mediante teclas dedicadas o a través de los llamados atajos de teclado.



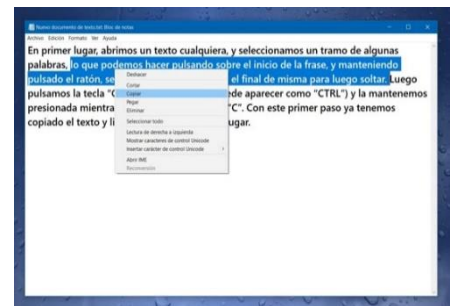
Para que este sistema funcione de la mejor manera posible, Windows tiene un lugar de almacenamiento temporario, llamado Portapapeles. Cualquier información copiada a través del proceso que describe a continuación, se almacenará en el Portapapeles, y quedará a disposición del usuario, para ser copiada, o reproducida en cualquiera otro lugar diferente del texto, o en algún otro directorio del disco duro, si se trata de un archivo o grupo de archivos.

A partir de este punto vamos a conocer cómo usar la característica "**Copiar**", "**Pegar**" y "**Cortar**". En primer lugar describiremos de la forma de copiar textos o archivos más simples que existe.

Cómo copiar y pegar textos y archivos

Paso #1

En primer lugar, abrir un texto cualquiera, y selecciona un tramo de algunas palabras, pulsando sobre el inicio de la frase, y manteniendo pulsado el ratón, seguimos arrastrando hasta el final de misma para luego soltar.



En este punto es necesario aclarar que mediante este procedimiento también podremos copiar y pegar archivos en otras carpetas del disco, tan sólo seleccionándolos con el cursor del ratón.

Paso #2

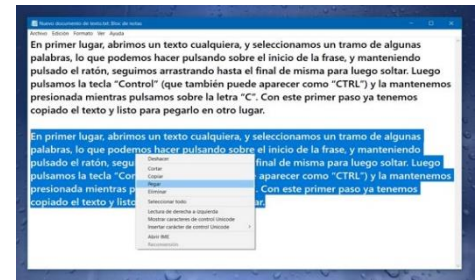
Para pegar los archivos o el texto seleccionado, pulsar la tecla "**Control**" (que también puede aparecer como "**CTRL**") y la mantenemos presionada mientras pulsamos sobre la letra "**C**". Con este primer paso ya tenemos copiado el texto o los archivos listos para pegarlos en otro lugar.



MATERIAL DE APOYO

Paso #3

Para pegar el texto que acaban de copiar, ubican el cursor de escritura en otra parte del texto o en otra ubicación del directorio y presionan la tecla "**Control**" y simultáneamente la tecla "**V**". El texto o archivos que habían sido copiados al portapapeles aparecerán en este momento donde está ubicado el cursor. Y podrán ser pegados tantas veces como lo deseamos, inclusive en otro documento, en otro programa de textos o en un mail que estén redactando, en el caso de los textos.

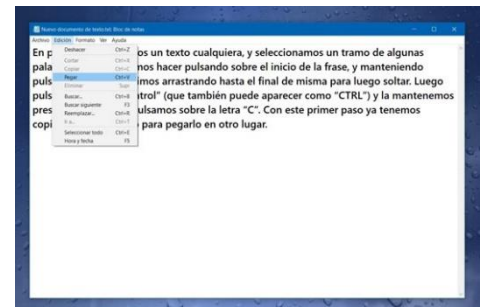


Cómo cortar textos y archivos

En este punto vamos a ver para qué sirve la opción "**Cortar**". Esta es una característica que nos permite copiar y pegar un texto o documento pero con la particularidad que cuando sea pegado en su nueva ubicación dentro de un texto o directorio, el texto o archivo original será eliminado.

Paso #1

En primer lugar, abrir un archivo de texto, y seleccionar algunas palabras, de la misma forma que en procedimiento anterior. Luego de ello pulsamos la tecla "**Ctrl**" y la mantenemos presionada mientras pulsamos sobre la letra "**X**". Veremos como el tramo de texto seleccionado desaparece, pero no desesperemos ya que se encuentra en este momento en el portapapeles. Cabe destacar que el mismo método sirve para cortar archivos, con tan sólo seleccionarlos y cortarlos ya estarán listos para ser pegados a otro lugar.



Paso #2

Para pegar el texto o los archivos que acaban de cortar, seleccionar la ubicación en el texto o en el directorio, en el caso de tratarse de archivos, y presionar la tecla "**Ctrl**" y simultáneamente la tecla "**V**".

La gran diferencia entre "**Copiar**" y "**Cortar**" es que la primera opción, es decir "**Copiar**", deja el archivo o texto en su lugar original, mientras que "**Cortar**" lo elimina.

Para resumir:

- ☒ Ctrl + X / Ctrl + V: Mueve un texto o archivo a otra ubicación o lugar en el texto.
- ☒ Ctrl + C / Ctrl + V: Copia un texto o archivo dejando los mismos en la ubicación original.

MATERIAL DE APOYO

Cómo copiar, pegar o cortar archivos con los menús de las aplicaciones

La inmensa mayoría de las aplicaciones posee un menú superior y una barra de herramientas, las cuales ofrecen una serie de opciones y herramientas que permiten controlar los diferentes aspectos del trabajo que realiza con ellas. Estos menús y barras permiten, entre otras cosas, cortar, copiar y pegar, de la misma manera en que se realiza mediante los atajos de teclado "**Ctrl + C**", "**Ctrl + V**" o "**Ctrl + X**".

Cabe destacar que antes de pulsar sobre "**Cortar**", "**Copiar**" o "**Pegar**", necesita seleccionar el texto o el elemento. También antes de pegar tendrá que tener decidido cuál va a ser el punto de inserción, y estar ubicado en él.

Algunos de las aplicaciones que ofrecen "**Cortar**", "**Pegar**" o "**Copiar**" directamente en el menú son "Word", "Excel", Notepad y muchas otras.

Borrado de Archivos

El borrado de archivos o eliminación de archivos es la acción que ejerce una unidad de disco duro al marcar un grupo de sectores ocupados del mismo como sectores libres. El borrador de archivos es una forma de eliminar un archivo de un sistema de archivos informático.

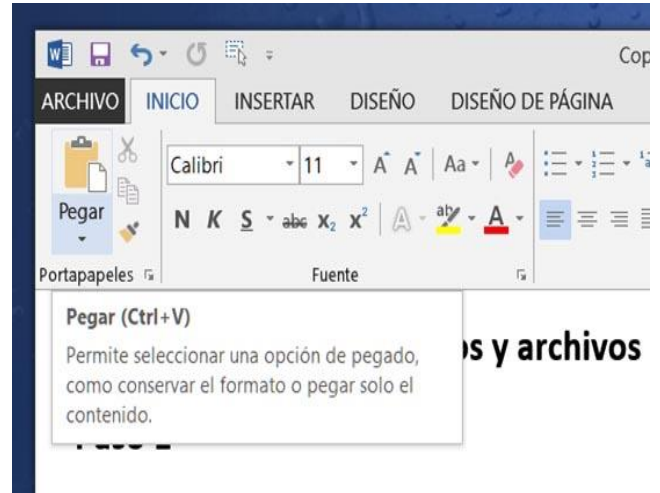
Ejemplos de razones para la eliminación de archivos son:

- Liberar espacio en disco
- Extracción de datos duplicados o innecesarios para evitar confusiones
- Hacer la información confidencial indisponible a los demás

Todos los sistemas operativos incluyen comandos para borrar archivos (rm en Unix, era en CP/M y DR-DOS, del/erase en MS-DOS/PC DOS, DR-DOS, Microsoft Windows, etc.). Los administradores de archivos también proporcionan una forma cómoda de eliminación de archivos. Los archivos se pueden eliminar uno por uno o bien eliminar el árbol de directorios entero.

El borrado común se ejecuta cuando el disco duro no realiza tarea de borrado completo, sino que marca espacio en uso por espacio libre, pudiendo así, convertirse en espacio libre, dejando así espacio libre para la utilización por otros archivos que futuramente pudiesen ser almacenados.

El borrado seguro se ejecuta cuando al borrar un archivo, alguna utilidad de borrado escribe ceros sobre el archivo, no permitiendo que éste se pueda recuperar posteriormente.





MATERIAL DE APOYO

Si ya no quiere un archivo o una carpeta, puede eliminarla. Cuando elimina un elemento, se mueve a la carpeta Papelera, donde se guarda hasta que la vacía. Puede restaurar elementos de la Papelera a su ubicación original si decide que los necesita, o si los eliminó accidentalmente.

Para enviar un archivo a la papelera:

1. Seleccione el elemento que quiere eliminar pulsándolo una sola vez.
2. Pulse **Supr** en su teclado. Alternativamente, arrastre el elemento hasta la Papelera en la barra lateral.

El archivo se moverá a la papelera y aparecerá una opción para Deshacer la acción. El botón Deshacer aparecerá durante unos segundos. Si selecciona Deshacer, el archivo se restaurará a su ubicación original.

Para eliminar archivos permanentemente y liberar espacio en el equipo, debe vaciar la papelera. Para vaciar la papelera, pulse con el botón derecho en la Papelera en la barra lateral y elija Vaciar papelera.

Eliminar permanentemente un archivo

Puede eliminar un archivo permanentemente de forma inmediata, sin tenerlo que enviar primero a la papelera.

Para eliminar permanentemente un archivo:

1. Seleccione el elemento que quiere eliminar.
2. Pulse y mantenga pulsada la tecla **Mayús**, y luego pulse la tecla **Supr** de su teclado.
3. Como no puede deshacer esta operación, se le preguntará que confirme si quiere eliminar el archivo o carpeta.

Los archivos eliminados en un dispositivo extraíble pueden no ser visibles en otros sistemas operativos, tales como Windows o Mac OS. Los archivos siguen ahí, y estarán disponibles cuando conecte el dispositivo de nuevo en su equipo.

10. Renombrar

Renombrar un archivo o carpeta

Al igual que con otros gestores de archivos, puede usar Archivos para cambiar el nombre de un archivo o de una carpeta.

1. Pulse con el botón derecho sobre un archivo o carpeta y seleccione Renombrar, o seleccione el archivo y pulse **F2**.
2. Escriba el nombre nuevo y pulse **Intro** o pulse en **Cambiar Nombre**.



MATERIAL DE APOYO

También puede renombrar un archivo desde la ventana de propiedades.

Cuando renombra un archivo, solo se selecciona la primera parte del nombre de ese archivo, sin la extensión (la parte que va después del.). La extensión normalmente representa el tipo de archivo (p.ej archivo.pdf es un documento PDF), y normalmente no querrá cambiarla. Si necesita cambiar la extensión también, seleccione el nombre completo del archivo y cámbielo.

Si cambia el nombre del archivo incorrecto, o asigna un nombre equivocado al archivo, puede deshacer el renombrado. Para revertir esta acción inmediatamente, pulse el botón del menú en la barra de herramientas y elija **Deshacer renombrado**, o pulse **Ctrl+Z** para restaurar el nombre.

Caracteres válidos para nombres de archivo

Puede usar cualquier carácter en los nombres de archivos, excepto la barra inclinada /. Algunos dispositivos, sin embargo, usan sistemas de archivos con más restricciones en los nombres de archivos. Por lo tanto, es recomendable evitar los siguientes caracteres: |, \, ?, *, <, ", ;, >, /

- ☞ Si nombra a un archivo con un . como primer carácter, el archivo estará oculto cuando intente verlo en gestor de archivos.

Problemas comunes

El nombre del archivo ya está en uso

No puede tener dos archivos o carpetas con el mismo nombre en la misma carpeta. Si al cambiar el nombre a un archivo intenta asignarle uno que ya existe en la carpeta donde está trabajando, el gestor de archivos no se lo permitirá.

Los nombres de archivos y carpetas son sensibles a mayúsculas, por lo que el nombre Archivo.txt no es lo mismo que ARCHIVO.txt. Usar nombres diferentes como estos está permitido, pero no es recomendable.

El nombre de archivo demasiado largo

En algunos sistemas de archivos, los nombres de los archivos no pueden tener más de 255 caracteres. Este límite de 255 caracteres incluye tanto el nombre del archivo como la ruta del archivo (ej. /home/wanda/Documentos/trabajo/propuestas-trabajo/...), por lo que debería evitar nombres largos en archivos y carpetas siempre que sea posible.



MATERIAL DE APOYO

La opción para renombrar está en gris

Si la opción Renombrar aparece en color gris, es que no tiene los permisos necesarios para renombrar el archivo. Debe tener cuidado al tratar de renombrar estos archivos, ya que cambiar el nombre a archivos protegidos puede causar problemas o hacer que su sistema se vuelva inestable. Consulte la Establecer los permisos del archivo para obtener más información.

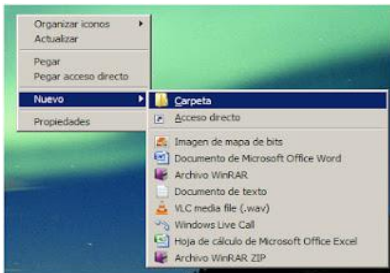
11. Crear Carpetas

Una Carpeta

Son iconos en forma de carpeta que almacenan archivos, programas y otras carpetas. Se utilizan para organizar la información o los datos en una unidad de almacenamiento.

Pasos para crear una Carpeta.

1. Haga clic con el botón derecho o secundario del (**mouse**) ratón sobre un área despejada o en blanco de la ventana donde se creará la Carpeta.
2. Aparecerá el menú contextual, luego seleccione la opción **Nuevo**.
3. Aparecerá un submenú haga clic en **Carpeta**.
4. Ingrese el nombre que se le asignará la Carpeta.
5. Presione la tecla **Enter** o **Intro** (para validar el nombre).



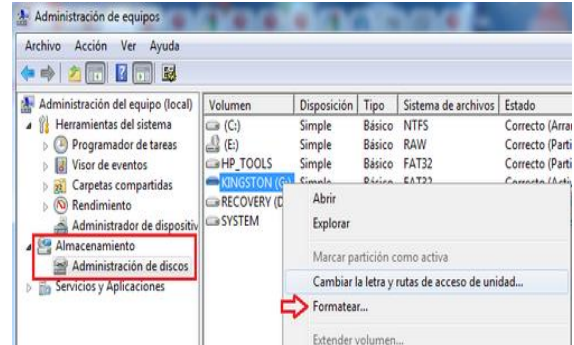
MATERIAL DE APOYO

12. Formateos de USB

En FAT

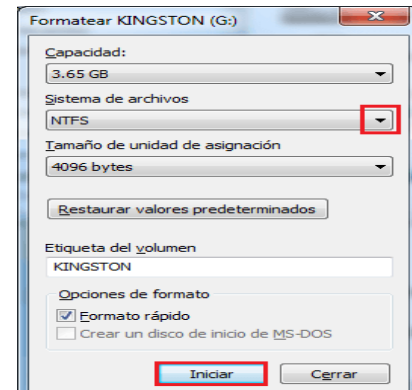
Para formatear una memoria USB en FAT, introduce la memoria USB a uno de los puertos USB del PC. Luego, haz clic derecho sobre el icono Equipo (Este equipo en Windows) y selecciona Administrar para acceder a la consola de Administración de equipos. Enseguida, haz clic en Administración de discos (sección Almacenamiento). Haz clic derecho sobre el dispositivo USB y selecciona Formatear.

Si la memoria tienes más de 2 GB de capacidad, de preferencia elige FAT 32. Finalmente, haz clic en Sí.



En NTFS

Introduce la memoria USB a uno de los puertos USB del PC. Luego, ve a la sección Equipo (Este equipo en Windows 10). La memoria aparecerá en la lista de dispositivos y unidades. Haz clic derecho sobre la memoria USB y selecciona Propiedades > Hardware. Haz doble clic sobre la memoria USB y, en la ventana que se abre, haz clic en la opción Cambiar la configuración. A continuación, haz clic en la pestaña Directivas, luego marca la casilla al lado de Mejor rendimiento. Haz clic en Aceptar y regresa a Equipo. Haz clic derecho sobre la memoria USB y selecciona Formatear. Aparece la opción para formatear en NTFS, selecciónala y haz clic en Iniciar.



Nota: en Windows XP puedes utilizar el programa KORO USB Disk Formatter para formatear tu USB. Esto es muy útil si al querer formatear tu memoria USB, Windows la reconoce en solo lectura. En las últimas versiones de Windows, se deberá ejecutar como administrador.

Formatear una USB en Linux

GParted es un programa que permite crear particiones en distintos formatos, como FAT16, FAT32 y NTFS, de una manera sencilla. Este programa está disponible en la mayoría de distribuciones. Incluso puedes utilizar un Live CD GParted

13. Utilidad y uso de Explorador

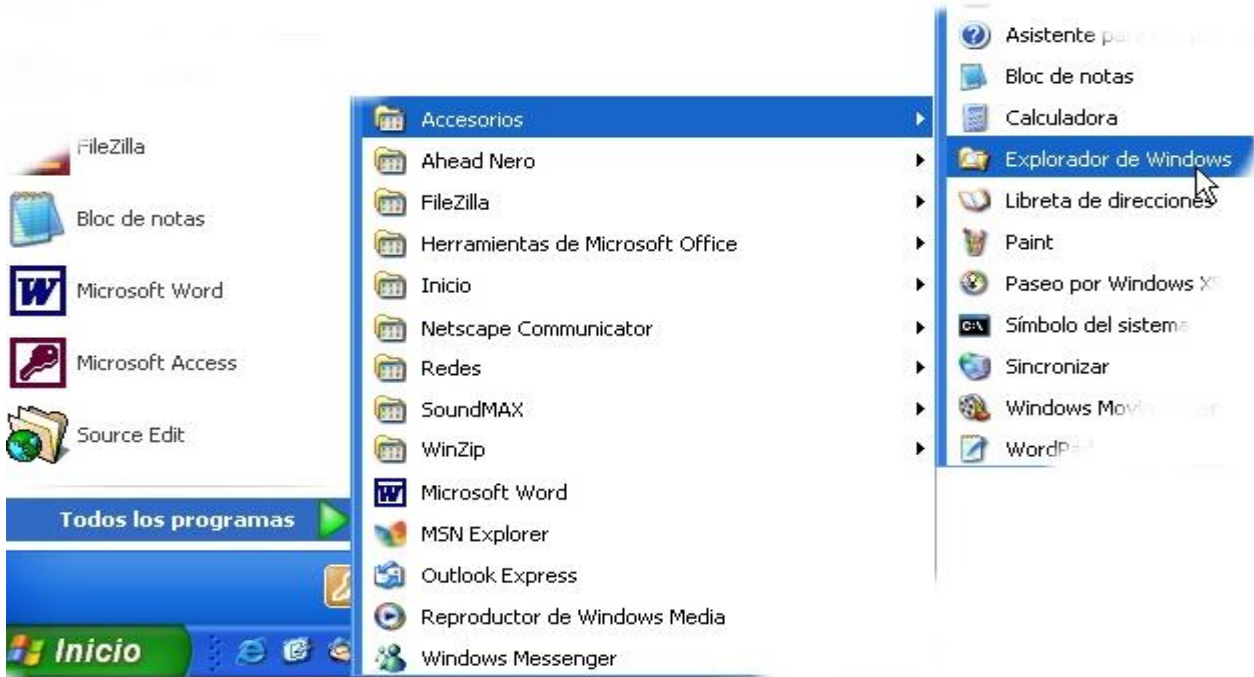
El programa Explorador (explorador) es una herramienta muy potente para visualizar y moverse a través del árbol de directorios de su ordenador.



MATERIAL DE APOYO

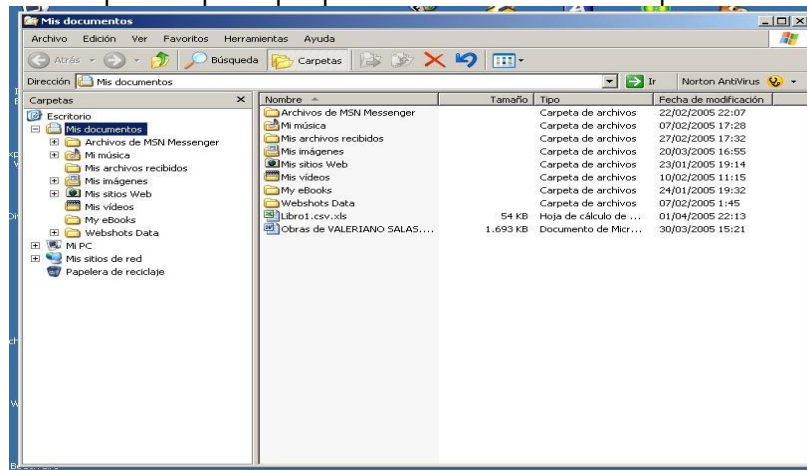
¿Dónde está el Explorer?

Este programa se puede cargar desde Inicio/Programas/Explorer. Otra forma de hacerlo es a través del menú contextual que se abre haciendo clic con el botón derecho del ratón sobre el icono My PC: Aquí puede ver dónde está el Explorador de Windows:



Ahora haga doble clic en él para abrir el programa y poder utilizar el Explorador de Windows y ver la estructura de directorios que tiene su ordenador. Para crear un acceso directo del escritorio solo tiene que hacer un clic derecho encima de Explorador de Windows y seleccionar la opción Enviar a ... Escritorio. Con este paso ya tendrá el acceso directo en su escritorio para acceder a él mucho más rápido.

En la figura se muestra el aspecto típico que presenta la ventana del Explorer:





MATERIAL DE APOYO

Esta ventana está dividida en dos partes. La parte situada a la izquierda, contiene a modo de estructura en árbol, las unidades y Carpetas del entorno del ordenador. El ordenador y las unidades de disco son, metafóricamente, "las raíces y el tronco" de un árbol, las carpetas, "las ramas", las subcarpetas, las ramas más pequeñas y los archivos, las hojas.

En el panel localizado a la derecha de la ventana del Explorer, aparece el contenido de las diferentes carpetas. Si al lado del icono de una unidad o carpeta, aparece un signo más, significa que esta carpeta contiene a su vez una o varias subcarpetas que no se visualizan. Para expandir un nivel más y visualizar su contenido, debe presionarse sobre el signo más. Una vez expansionada al máximo la rama, el signo más cambia por un signo menos - al presionar sobre éste se contrae toda la subrama-. En cada rama expansionada, se presenta la lista de contenido con las subcarpetas sangradas, para indicar su subordinación, y unidas por líneas, que indican cómo están relacionadas entre sí. Como ya se ha indicado, para contraer el conjunto de carpetas subordinadas de la principal, debe presionarse sobre el signo menos.

14. Atajos

Los atajos de teclado más utilizados en Windows, para que los utilices correctamente, debes tener en cuenta que algunos atajos son específicos a un programa en particular.

- ☐ Tecla Ctrl + Esc: abre el menú Inicio en teclados que no tengan la tecla Windows.
- ☐ Tecla Windows + E: abre el Explorador de archivos.
- ☐ Tecla Windows + M / tecla Windows + D: reduce todas las ventanas y muestra el Escritorio.
- ☐ Tecla Windows + R: lanza el comando Ejecutar.
- ☐ Tecla Windows + F: abre el comando Buscar.
- ☐ Tecla Windows + F1: abre la ventana de ayuda de Windows en cualquier aplicación.
- ☐ Tecla Windows + L: bloquea la sesión activa.
- ☐ Tecla Windows + U: abre el Administrador de utilidades (Windows XP y 2000).
- ☐ Tecla Windows + Pausa: abre la ventana Propiedades del sistema.
- ☐ Alt + Tab: cambia la ventana activa.
- ☐ Alt + F4: cierra la ventana o el programa en curso.
- ☐ Alt + la letra subrayada en un nombre de menú: abre el menú correspondiente.
- ☐ Ejemplo: Alt + F abre el menú Archivo.
- ☐ Alt + Barra espaciadora: muestra el menú contextual de la ventana activa.
- ☐ Alt + Impr Pant: copia la ventana activa.
- ☐ Imp Pant: copia de toda la pantalla.
- ☐ Ctrl deslizando un elemento al mismo tiempo: copia el elemento seleccionado.
- ☐ Ctrl + Mayús deslizando un elemento al mismo tiempo: crea un atajo hacia el elemento seleccionado.
- ☐ F1: ayuda.
- ☐ F2: renombra un archivo.



MATERIAL DE APOYO

- ❏ F3: busca archivos.
- ❏ F5: actualiza la ventana activa.
- ❏ F10: activa la barra de menús en el programa activo.
- ❏ Retroceder (tecla encima de la tecla Enter): permite regresar al nivel anterior en el Explorador de Windows.
- ❏ Mayús + Supr: suprime directamente un archivo sin pasar por la Papelera.
- ❏ Mayús + F10: reemplaza el clic derecho.
- ❏ Ctrl + Alt + Supr: ejecuta el Administrador de tareas.

Para impedir la lectura automática de un CD, al momento de insertarlo presiona la tecla Mayús.

Atajos de teclado para la gestión de archivos y programas

- ❏ Ctrl + A: selecciona todo.
- ❏ Ctrl + B: organiza los Favoritos de Internet.
- ❏ Ctrl + C: copiar.
- ❏ Ctrl + F: permite buscar texto en un archivo o en el navegador web.
- ❏ Ctrl + H: permite reemplazar texto.
- ❏ Ctrl + N: crea un nuevo archivo.
- ❏ Ctrl + O: abre un nuevo documento.
- ❏ Ctrl + P: imprime.
- ❏ Ctrl + S: guardar.
- ❏ Ctrl + V: pegar.
- ❏ Ctrl + W: cierra la ventana activa (= Alt+F4).
- ❏ Ctrl + X: cortar.
- ❏ Ctrl + Y: repite la última acción que ha sido anulada.
- ❏ Ctrl + Z: anula la última acción.

Atajos de teclado para programas de procesamiento de texto

- ❏ Ctrl + G o Ctrl + B en la versión inglesa: pone en negrita el texto seleccionado.
- ❏ Ctrl + U: subraya el texto seleccionado.
- ❏ Ctrl + I: pone en cursiva el texto seleccionado.

Atajos de teclado para Word

- ❏ Ctrl + Mayús + N: pone normal el texto seleccionado.
- ❏ Ctrl + Mayús + 1 / Ctrl + Alt + 1 en la versión inglesa: pone como Título 1 el párrafo donde se encuentra el cursor.
- ❏ Ctrl + Mayús + 2 / Ctrl + Alt + 2 en versión inglesa: pone como Título 2 el párrafo donde se encuentra el cursor.
- ❏ Ctrl + Mayús + 3 / Ctrl + Alt + 3 en versión inglesa: pone como Título 3 el párrafo donde se encuentra el cursor.

Selecciona una palabra o un grupo de palabras y presiona Shift + F3: cambia de mayúsculas a minúsculas o viceversa.



MATERIAL DE APOYO

Atajos de teclado para Excel

- ☐ F2: edita una celda. Permite utilizar directamente el teclado para modificar el contenido.

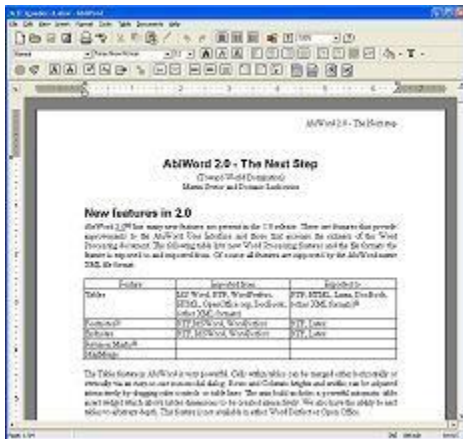
Atajos de teclado para Internet Explorer

- ☐ Retroceder (tecla sobre la tecla Enter): permite regresar a la página precedente.
- ☐ Ctrl + B: organiza Favoritos de Internet.
- ☐ Ctrl + D: añade la página activa dentro de los Favoritos.
- ☐ Ctrl + E: abre la función Buscar.
- ☐ Ctrl + F: buscar en la página activa.
- ☐ Ctrl + H: abre el historial de páginas web visitadas.
- ☐ Ctrl + N: abre una nueva página idéntica a la anterior.
- ☐ Ctrl + Tab, Alt + D o F6: selecciona la barra de direcciones.
- ☐ Ctrl + Enter: añadir www. y .com alrededor del texto ingresado.
- ☐ Shift + clic sobre un enlace: abre el enlace en una nueva ventana.
- ☐ F11: pasar del modo Pantalla completa al modo Normal en la ventana activa.

15. Definición de procesador de palabras

Un procesador de palabras (texto) es una aplicación informática que permite crear y editar documentos de texto en una computadora. Se trata de un software de múltiples funcionalidades para la redacción, con diferentes tipografías, tamaño de letra, colores, tipos de párrafos, efectos artísticos y otras opciones.

Los procesadores de texto cumplen con una función similar a la que cumplían las máquinas de escribir hace algunas décadas, aunque mucho más completa y compleja. En la máquina de escribir, por ejemplo, cada letra tipeada por el usuario era impresa de forma inmediata en el papel, lo que imposibilitaba la posibilidad de borrar.



Con un procesador de texto, en cambio, es posible borrar y editar el contenido en todo momento ya que su funcionalidad básica se realiza sobre la pantalla. Una vez que la tarea de redacción ya está completada, el usuario tiene la opción de guardar el documento en un soporte informático (ya sea en el disco rígido de su computadora, en Internet, en CD y en USB) o de imprimir el material.



MATERIAL DE APOYO

Pero este tipo de programas informáticos presentan además otro importante número de posibilidades que son las que han hecho que pasen a ser piezas imprescindibles tanto en nuestra vida personal como en el ámbito laboral.

En concreto, permiten editar por completo un texto y hacerlo lo más atractivo posible. Eso supone, entre otras, el dotarle de una tipografía concreta, un tamaño de letra determinado así como proceder a utilizar herramientas para resaltar determinadas palabras o frases. Es decir, dar la oportunidad de usar recursos tales como la negrita, la cursiva o el subrayado.

Tampoco hay que olvidarse del conjunto de posibilidades que da en cuanto a alineación del texto, a espaciado entre párrafos, a las sangrías, al color de las letras e incluso a la inclusión de listas numeradas.

Más herramientas puestas a disposición de los usuarios de los procesadores de texto son la creación de tablas o la incorporación de elementos tales como cuadros de texto, hipervínculos, saltos de página, encabezados y pies de página.

Con todo ello, y haciendo empleo también de las diferencias herramientas de diseño de página se consiguen unos resultados espectaculares y unos documentos muy atractivos.

Otra opción que brindan los procesadores de texto es la utilización de un corrector ortográfico (una aplicación que detecta las faltas ortográficas y sugiere las correcciones necesarias) o de un diccionario de sinónimos (que recomienda palabras alternativas a las escritas sin que se altere el significado del texto).

Los procesadores de texto también permiten intercalar imágenes y distintos tipos de gráficos dentro del texto, lo que permite crear documentos más avanzados al no limitarse a las palabras escritas.

Microsoft Word, WordPerfect y OpenOffice.org Writer son algunos de los procesadores de texto más populares.

Es interesante resaltar el hecho de que, por ejemplo, Word se incluye dentro de un paquete de programas llamado Microsoft Office que se enmarca en la categoría ofimática. Con ellos se pueden realizar y trabajar con textos, hojas de cálculo, presentaciones de diapositivas, bases de datos o correos electrónicos. De ahí que este tipo de conjuntos sean vitales para las labores administrativas de muchas empresas.

16. Cargado de Word

Word es un término inglés que puede traducirse como “palabra”. Su uso se vincula al nombre de un programa informático desarrollado por la compañía estadounidense Microsoft.



Word, o Microsoft Word, es la denominación de un procesador de texto: es decir, de un software que permite al usuario la creación y edición de documentos de texto en un ordenador o computadora. Word forma parte de Microsoft Office, un paquete de programas que permite la realización de actividades ofimáticas (las tareas que suelen llevarse a cabo en una oficina).

En sus orígenes, Word funcionaba con el sistema operativo DOS. La primera versión, creada por los programadores Richard Brodie y Charles Simonyi, salió a la venta en 1983. El éxito de este procesador de texto, de todos modos, recién llegó en la década de 1990, cuando el software desembarcó en el sistema operativo Windows.

Debido al vínculo estrecho que se forjó entre Word y Windows, el software cambió la denominación de sus siguientes versiones. Mientras que primero se numeraban (Word 1.0, Word 2.0, etc.), luego pasaron a asociarse a la versión del sistema operativo (Word 95 en Windows 95) y a los años de lanzamiento (Word 97, Word 2000).

A nivel general, puede decirse que Word es una aplicación que permite redactar todo tipo de textos, eligiendo entre múltiples tipografías (fuentes) y modificando el tamaño y el color de las letras. También cuenta con un corrector ortográfico incorporado, un contador de palabras y muchas otras herramientas.

Tanto a nivel personal como profesional, Word se ha convertido en una herramienta clave para muchísimos individuos. Y es que lo emplean para crear su currículum, hacer trabajos, redactar presentaciones, realizar informes, escribir cartas...

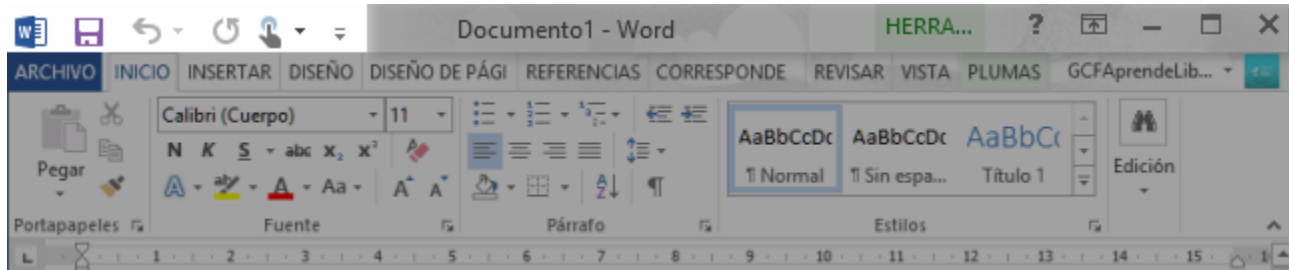
Entre las principales razones que vienen a explicar el éxito de ese software podemos destacar las siguientes:

- ▣ La edición del texto es realmente sencilla y se puede acometer recurriendo al empleo de una larga lista de recursos.
- ▣ Su apariencia y uso es muy fácil, con conocimientos básicos se puede emplear sin problema.
- ▣ Da la posibilidad de poder visualizar el resultado final del trabajo antes de ser impreso.
- ▣ Cuenta con herramientas muy útiles a la hora de obtener un resultado estupendo. Nos referimos tanto al corrector ortográfico como a los distintos estilos y formatos.
- ▣ Se pueden emplear atajos de teclado, con combinación de teclas, que consiguen que el trabajo sea mucho más rápido.

MATERIAL DE APOYO

17. Barra de herramientas

La Barra de herramientas de acceso rápido está localizada sobre la Cinta de opciones, en la esquina superior izquierda del programa. Esta barra le permite acceder a los comandos más utilizados, sin importar que pestaña estés utilizando. Por defecto, los comandos que vienen instalados en la barra de herramientas son Guardar, Deshacer y Repetir, pero puedes añadir los comandos de tus preferias.



Cómo añadir un comando a la Barra de herramientas de acceso rápido:

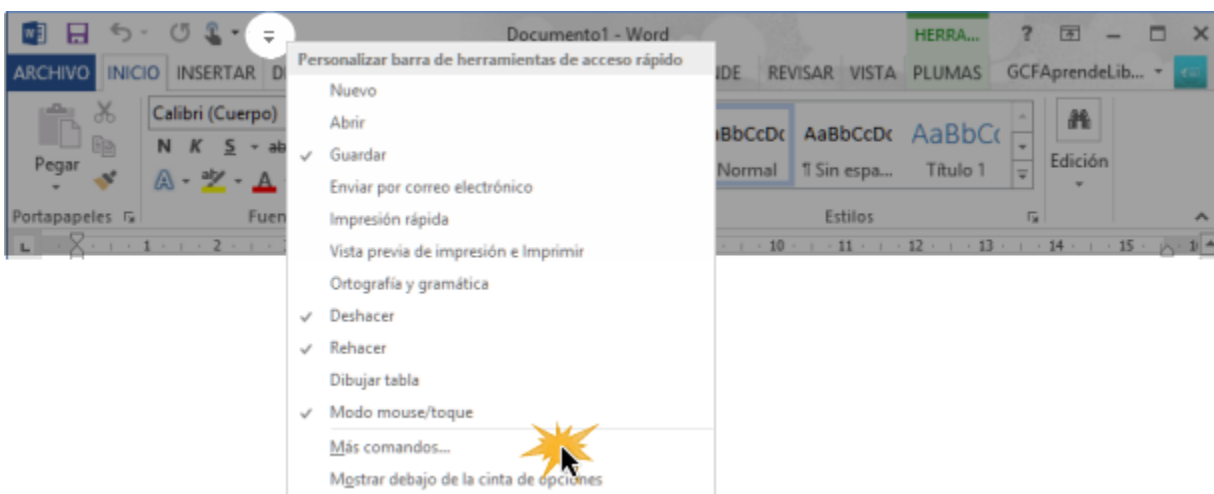
Paso #1:

Haz clic en la flecha que está en la parte final de la barra de herramientas.

Paso #2:

Verás que se abre un menú desplegable. Allí encontrarás una lista de comandos que puedes añadir a la Barra de herramientas de acceso rápido. Haz clic sobre el comando que quieras que esté allí. Verás que aparece inmediatamente en la barra de herramientas.

En caso de que no encuentres el comando que estás buscando, haz clic en la opción Más comandos que está al final de la lista



MATERIAL DE APOYO

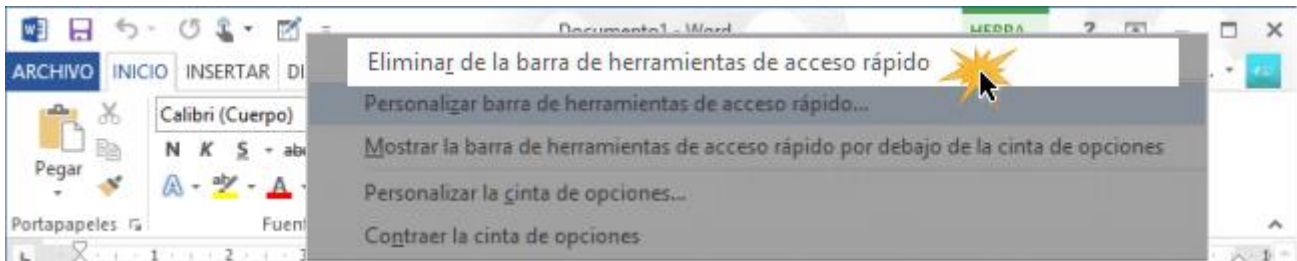
Eliminar comandos de la Barra de herramientas de acceso rápido:

Paso #1:

Con el botón derecho o secundario del mouse, haz clic sobre el comando que quieras eliminar.

Paso #2:

Se abrirá un menú en el que debes hacer clic sobre la opción Eliminar de la barra de herramientas de acceso rápido, y el comando desaparecerá inmediatamente de la barra de herramientas.



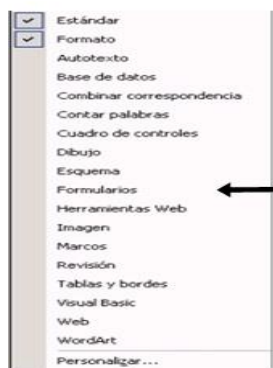
En el Menú Barras de Herramientas; encontrarás muchas opciones, que tienen que ver con las diferentes operaciones, y procesos que puedes efectuar en un documento; procesos tales como editar imágenes, editar tablas, bordes, etc.

En el gráfico siguiente tenemos la ubicación del Menú Ver:



Al hacer Clic en el Menú Ver
Automáticamente, se abrirá la ventana con las siguientes opciones.

Dentro del Menú Ver, una vez hayamos seleccionado la opción "barra de herramientas", se nos desplegarán una serie de opciones, las cuales son selecciones para elegir cómo se desea observar la presentación del documento como tal:



Algunas de estas opciones van a variar dependiendo del programa con el que se esté trabajando.

La barra de herramienta cuenta con un variado número de recursos útiles, para editar todo el documento

MATERIAL DE APOYO

Tipo de letras

A continuación veremos la manera de configurar, en nuestro documento, la apariencia de nuestro texto: esto incluye la forma en que queremos se vean, entre otros, nuestros títulos y subtítulos:

Normal Tahoma 12 N X S

Normal

Encabezado
Hipervínculo
Hipervínculo visitado
• Lista con viñetas
Normal
Paso
Paso + Negrita
Paso + Sin Cursiva

Al hacer Click en Normal, aparecerá un recuadro con opciones, de cómo desea que sea el tipo de letras.

Este tipo de letras, sirve para escoger, como desea que se vea la configuración del espacio de los títulos, subtítulos y demás componentes del texto.

Estilo de fuentes

El texto es una parte vital del documento. La forma, el estilo y, en general, cómo se presenta la información, será lo que le dará valor al documento.

Normal Tahoma 12 N X S

Verdana
Arial
Times BT
Tahoma
Abadi MT Condensed
Abadi MT Condensed Extra Bold
Abadi MT Condensed Light
AdLib BT
Agency FB
Aldine401 BT
Aldine721 BT
Aldine721 Lt BT

Al hacer click en este recuadro, aparecerán las opciones correspondientes a con que Estilo de Fuente - Estilo de letras desees editar el documento.

Al abrirse este recuadro, puede seleccionar la letra que le guste.

A continuación ejemplos de usos de estilo de fuentes, es decir, de tipos de letras:



MATERIAL DE APOYO

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para ti

Este curso es útil para ti

**Este curso es útil
para ti**

Tamaño de letras

Podemos variar el tamaño de letra del documento según lo vean conveniente. Muchos optan, por ejemplo, por poner un tamaño de letra más grande para los títulos, en relación al texto del contenido general de nuestro documento. Observemos el siguiente gráfico para ubicar la herramienta que nos permitirá modificar el tamaño de letra de nuestro texto:



Al hacer click en este recuadro, aparecerán las opciones correspondientes a con que **tamaño** de letras deseas editar el documento.

Ejemplos: Se pueden escoger diferentes medidas, desde el 8 hasta el 72 generalmente; aunque puede ser mucho más si se desea:

Mi curso de Computación

-tamaño 8-

Mi curso de Computación

-tamaño 10-

Mi curso de Computación

-tamaño 12-

Mi curso de Computación

-tamaño 14-

Mi curso de Computación

-tamaño 16-

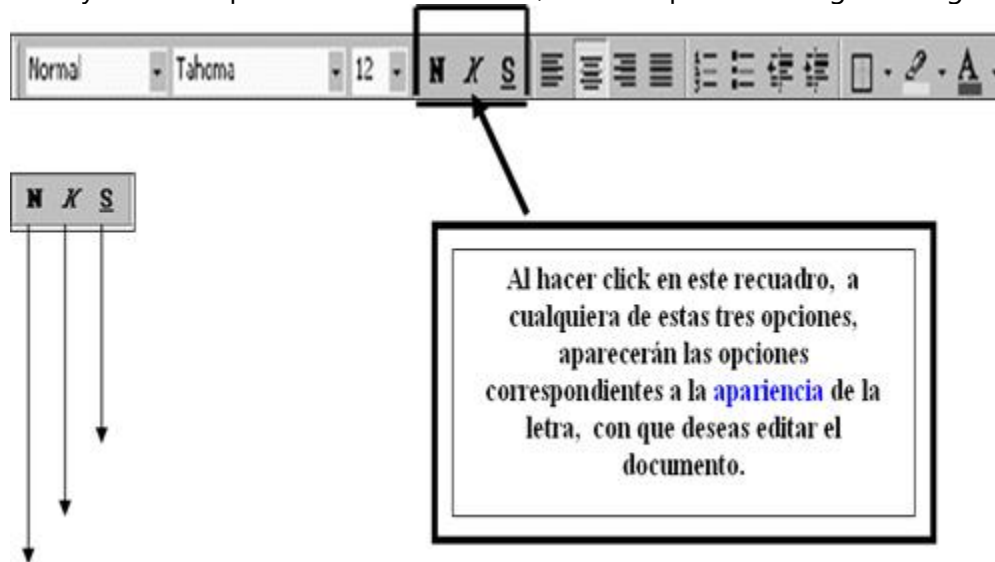
Mi curso de Computación

-tamaño 18-

MATERIAL DE APOYO

Apariencia de la letra

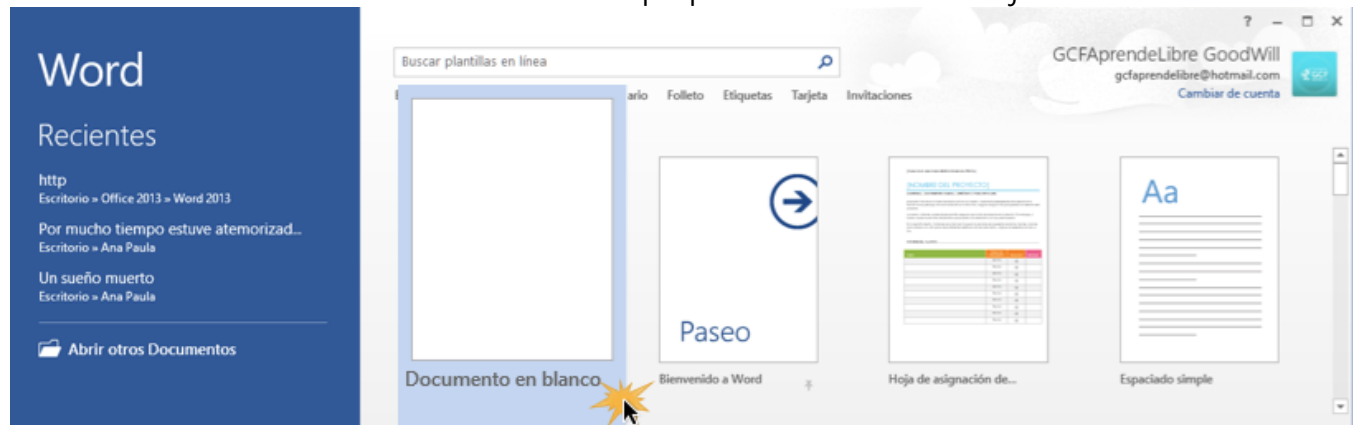
Podemos modificar la apariencia de nuestro texto, resaltando las letras usando la herramienta negrita, subrayándolas o poniéndolas en cursivas, como se puede en el gráfico siguiente:



18. Creación de Documentos

Los archivos de Word se llaman documentos. Siempre que inicie un nuevo proyecto en Word deberás crear un documento nuevo, que puede estar en blanco o puede ser una plantilla que te sirva de modelo para alguna tarea que estés realizando.

Lo primero será abrir Word, será la Pantalla de inicio. Desde allí podrás acceder a los últimos documentos con los que hayas trabajado en este programa, crear una hoja en blanco o con alguna de las plantillas que vienen preinstaladas. Aquí tan solo debes hacer clic sobre la opción Documento en blanco e inmediatamente se abrirá un documento con el que podrás comenzar a trabajar.



MATERIAL DE APOYO

Crear un documento en blanco con Word abierto

Puedes crear un nuevo documento una vez que ya has abierto Word y has comenzado a trabajar con el programa. Tan solo sigue estos pasos:

Paso #1:

Haz clic en pestaña Archivo. Podrás identificarla fácilmente porque es la única pestaña que tiene un color diferente y está ubicada en la esquina izquierda de la Cinta de opciones. Verás que se abrirá la vista Backstage.

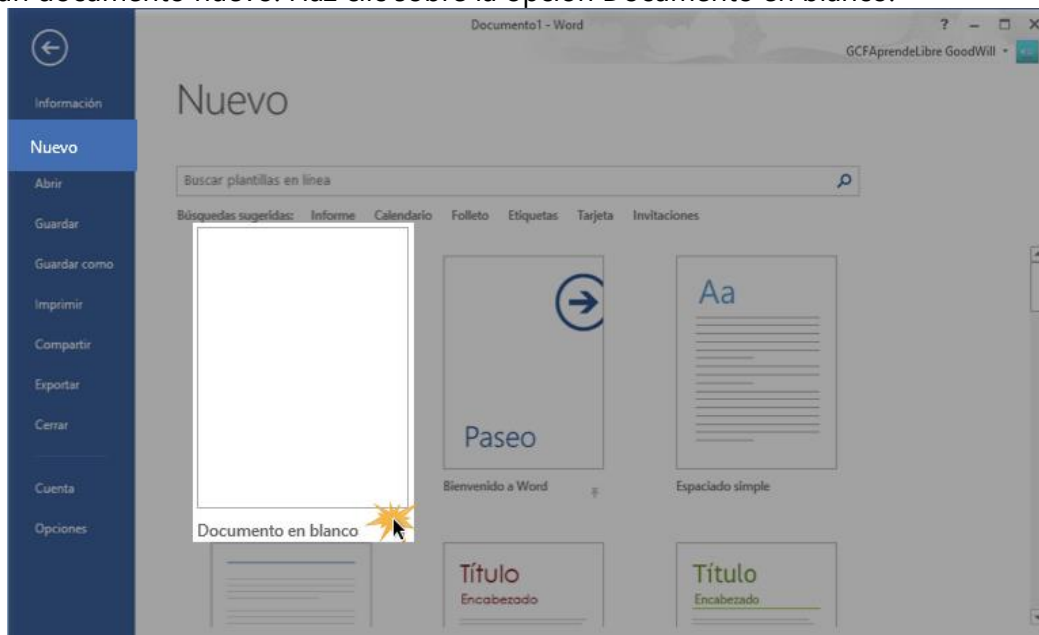


Paso #2:

Allí, haz clic en la opción Nuevo que estará en el menú de opciones de la vista Backstage.

Paso #3:

Verás que en el panel que está al lado derecho del menú, se desplegarán todas las opciones que tienes para crear un documento nuevo. Haz clic sobre la opción Documento en blanco.



Paso #4:

Aparecerá un documento en blanco con el que podrás empezar a trabajar inmediatamente.

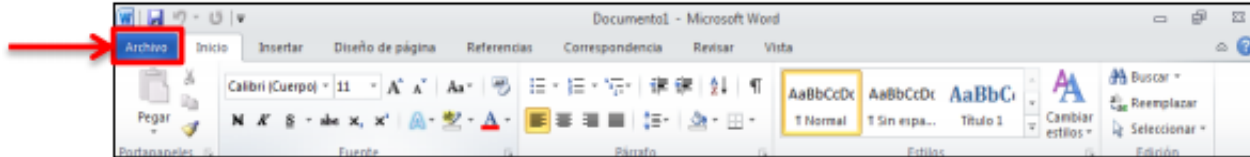
MATERIAL DE APOYO

Guardar un Documento

Al momento de crear un documento y si se desea guardar, debemos hacer lo siguiente:

Paso #1:

Damos clic en la ficha de opciones de Archivo:



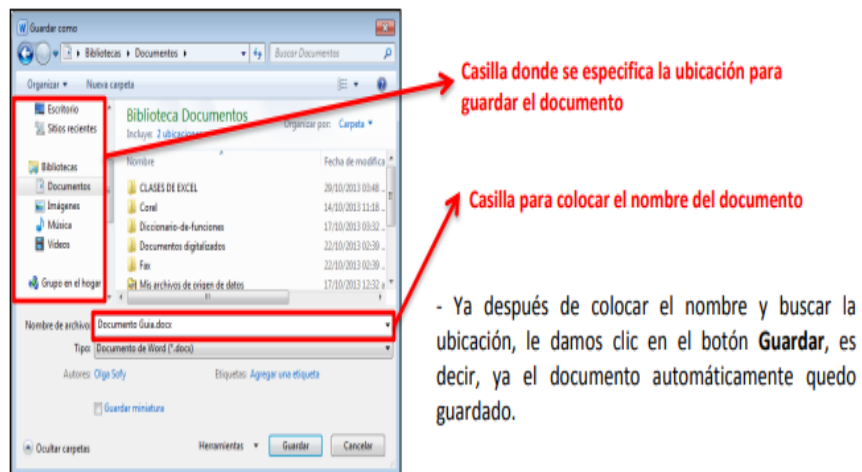
Paso #2:

Buscamos la opción Guardar o Guardar Como y le damos clic:



Paso #3:

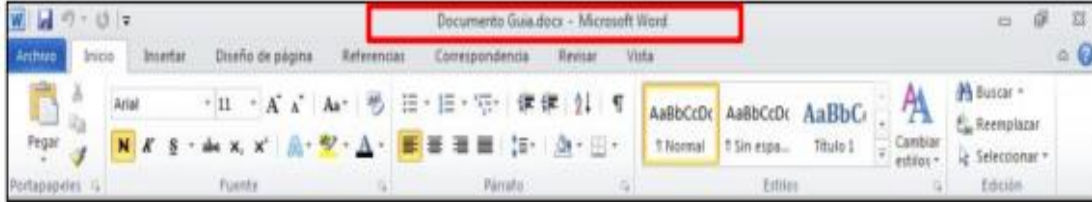
Nos abrirá una ventana donde vamos a colocar el nombre que le vamos a dar al documento y especificamos el lugar donde vamos a guardarlo:




MATERIAL DE APOYO

Paso #4:

Para verificar si se guardó bien el documento, observamos en la barra de título si aparece el nombre que se le colocó al momento de guardarlo.



Sabías que!

- Si le haces algún cambio o modificación al documento que estás trabajando, lo puedes volver a guardar dándoles clic al botón  (ubicado en la parte de arriba de Archivo) o ir a la ficha de opciones de archivo y dar clic en **Guardar**.
- También puede guardar un documento con la ayuda del teclado utilizando la combinación de las teclas **CTRL + G**, y sigue los pasos anteriormente mencionados.

19. Tipos y tamaños de fuentes

¿Cómo cambiar la fuente o el tipo de letra?

Cada vez que creas un nuevo documento, la fuente que estará activa por defecto será Calibri. Sin embargo, la puedes cambiar fácilmente por alguna de las opciones que tienes en Word. Lo puedes hacer de esta manera:

Paso #1:

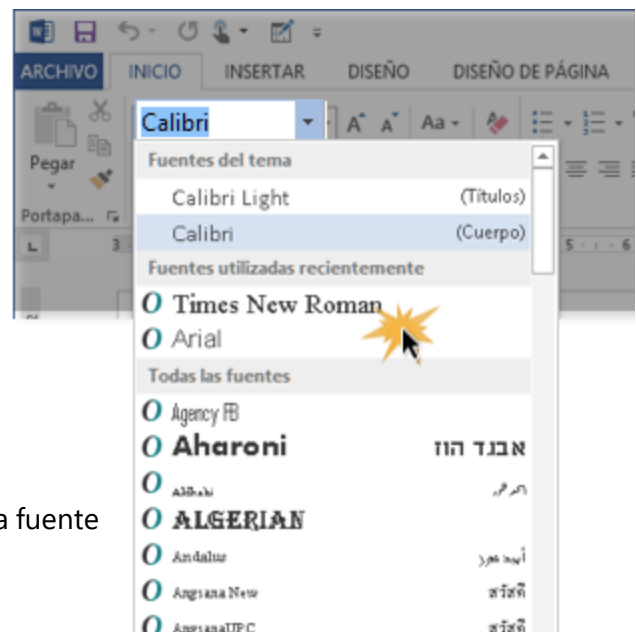
Selecciona el texto al que vas a cambiar el tipo de fuente.

Paso #2:

Haz clic en la flecha del cuadro de Fuente. Allí se desplegará un menú de los estilos de fuente que puedes usar en Word.

Paso #3:

Para seleccionar una fuente, haz clic sobre ella, y listo. La fuente del documento cambiará a la que hayas elegido.



MATERIAL DE APOYO

¿Cómo cambiar el tamaño de letra?

Paso #1:

Selecciona el texto que quieres modificar.

Paso #2:

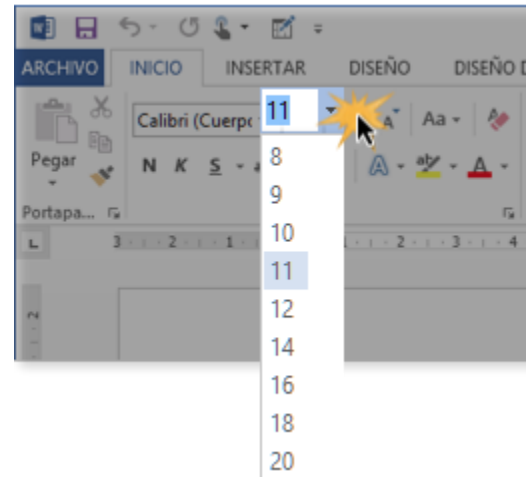
En la pestaña Inicio encontrarás la caja del comando Tamaño de fuente. Allí, haz clic en la flecha que está a un lado de la caja.

Paso #3:

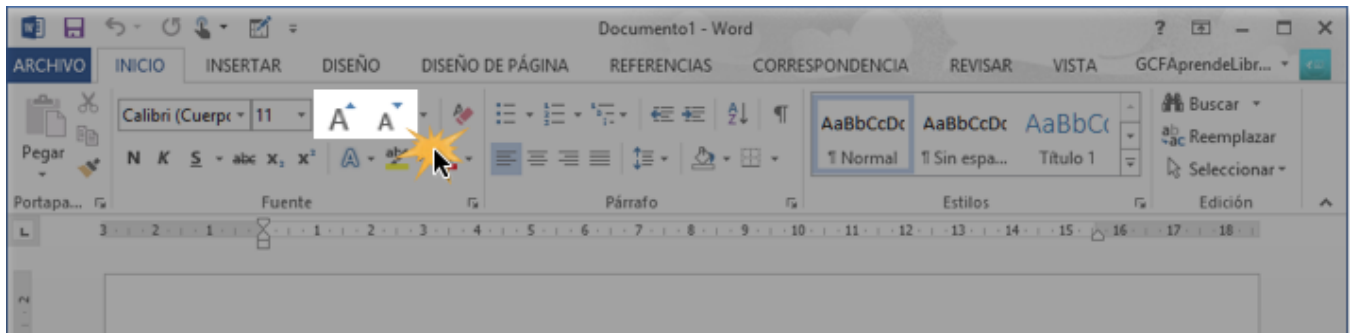
Verás que se despliega un menú donde podrás elegir el tamaño de la fuente que quieres usar.

Paso #4:

Haz clic sobre el tamaño que quieras elegir y el tamaño de la letra cambiará.



Otra opción para cambiar el tamaño de la letra son los comandos Aumentar el tamaño de la fuente y Disminuir el tamaño de la fuente, que encontrarás junto a la caja del comando Tamaño de fuente. Solo debes hacer clic sobre alguno de los dos comandos, dependiendo de lo que quieras hacer, y el tamaño de la fuente cambiará con relación al tamaño actual.



Negrilla, Cursiva y Subrayado

Los comandos de **Negrilla**, *Cursiva* y Subrayado permite modificar la forma de las letras y resaltar alguna parte importante del texto. Por ejemplo, si citas algo en otro idioma, lo puedes escribir en cursiva, o puedes subrayar un fragmento del texto que te parezca muy importante.

Paso #1:

Selecciona el texto que deseas modificar.

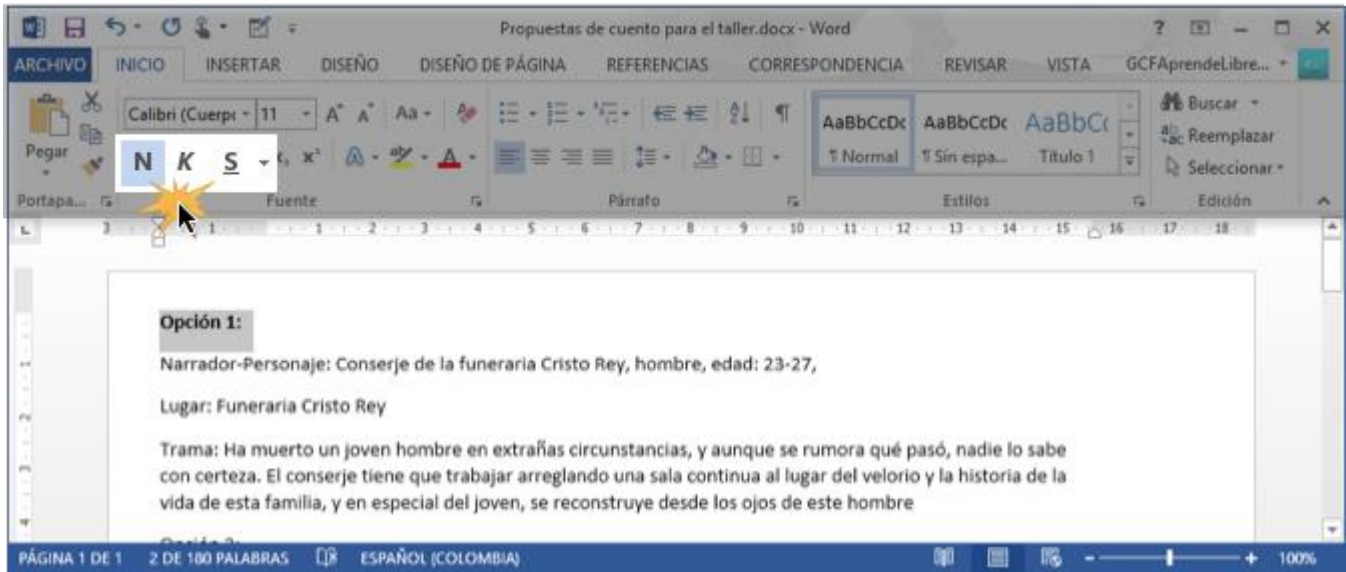
Paso #2:

En la pestaña **Inicio** encontrarás los botones **Negrilla**, *Cursiva* y Subrayado. Haga clic sobre el botón del formato que quieras usar.

MATERIAL DE APOYO

Paso #3:

Cambiará el formato del texto seleccionado.



¿Cómo cambiar a mayúsculas o minúsculas?

Paso #1:

Selecciona el texto que deseas modificar.

Paso #2:

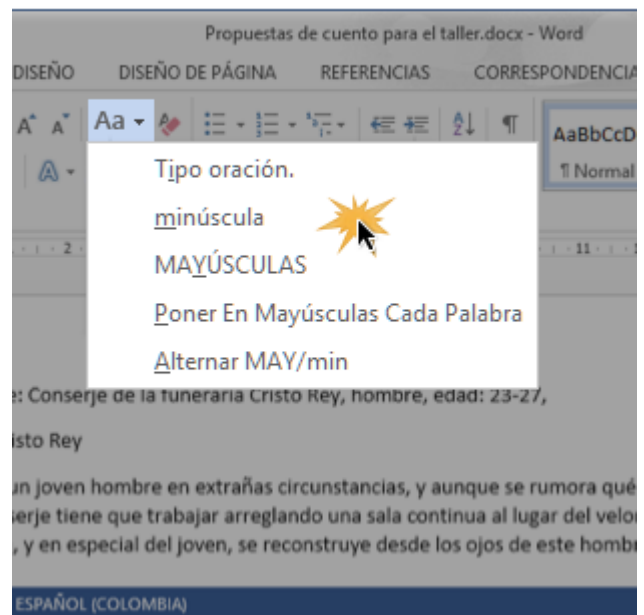
En la pestaña **Inicio**, haz clic en el botón de **Cambiar mayúsculas y minúsculas**.

Paso #3:

Verás que se desplegará un menú. Allí puedes seleccionar alguna de estas opciones: **Tipo oración**, **minúscula**, **MAYÚSCULAS**, **Poner En Mayúsculas Cada Palabra** o **Alternar MAY/min**.

Paso #4:

El texto seleccionado cambiara de caso. Por ejemplo, si hiciste clic en la opción **MAYÚSCULAS**, todo el texto que seleccionaste quedará en mayúscula.





MATERIAL DE APOYO

Justificación

¿Cómo cambiar la alineación del texto?

Por defecto, Word alinea el texto hacia la margen izquierda. Sin embargo, puedes alinear el texto hacia donde quieras siguiendo estos pasos.

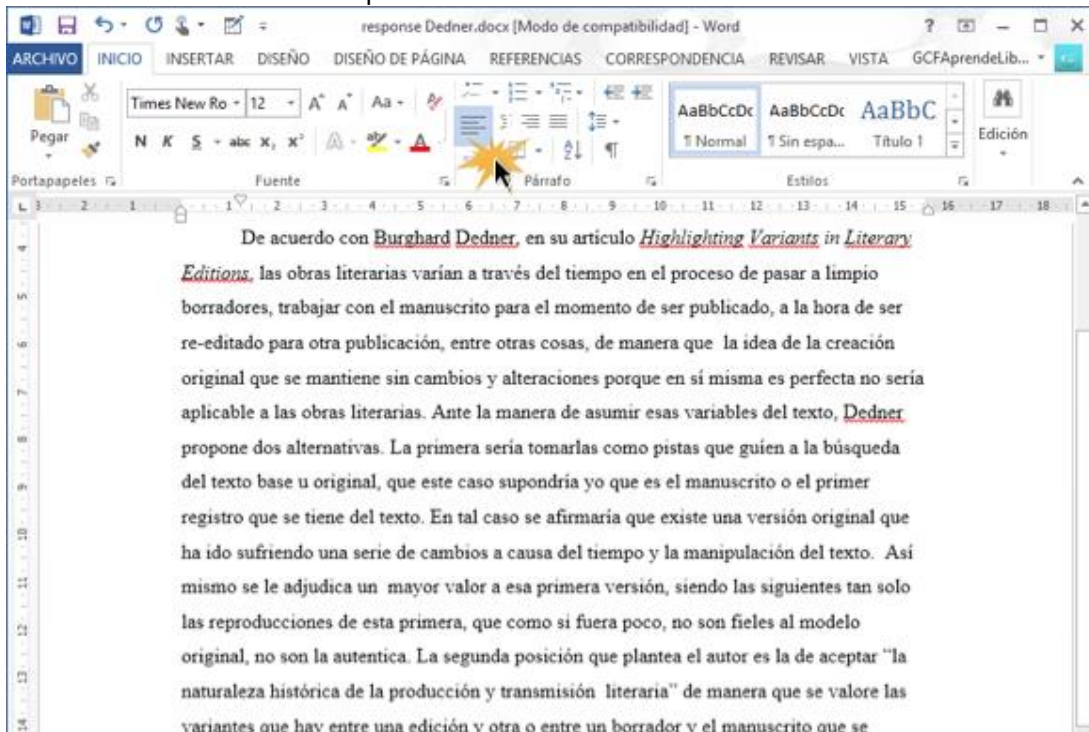
Paso #1:

Selecciona el texto al que le quieres modificar la alineación.

Paso #2:

En la pestaña de **Inicio**, haz clic sobre alguno de las cuatro opciones de alineación.

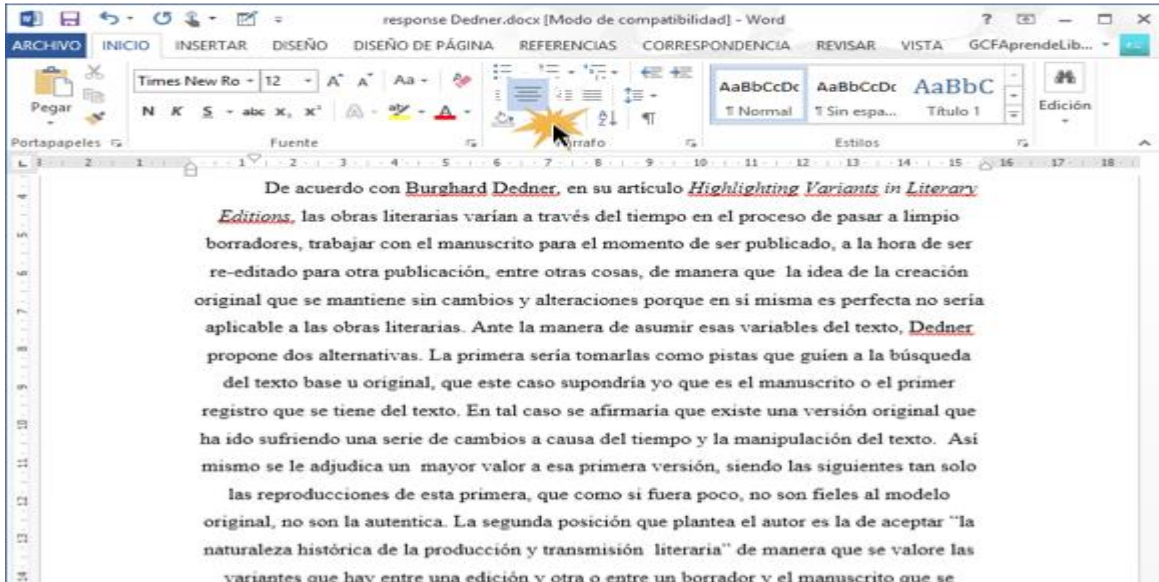
- ☒ **Alinear a la izquierda:** Alinea todo el texto seleccionado hacia al lado izquierdo. Esta alineación estará seleccionada cada vez que crees un nuevo documento.



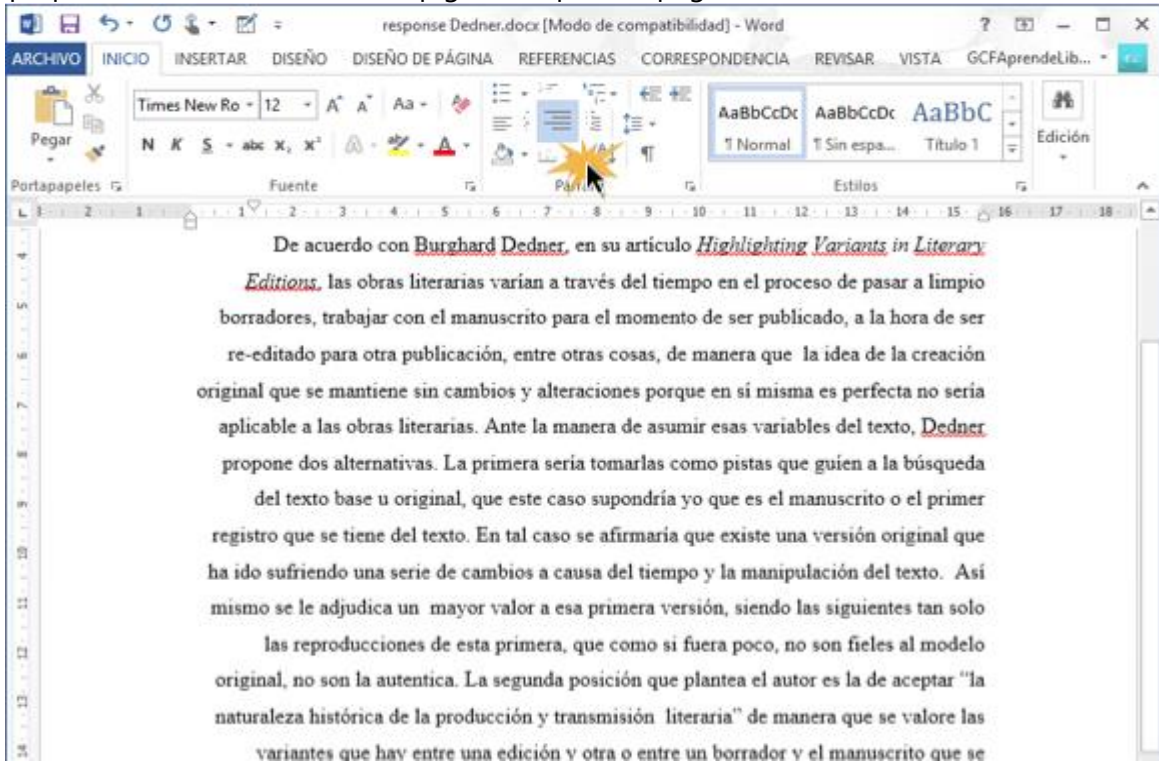


MATERIAL DE APOYO

- ☐ **Centrar:** Esta opción centra el contenido de la página. Suele usarse para portadas, citas y encabezados.

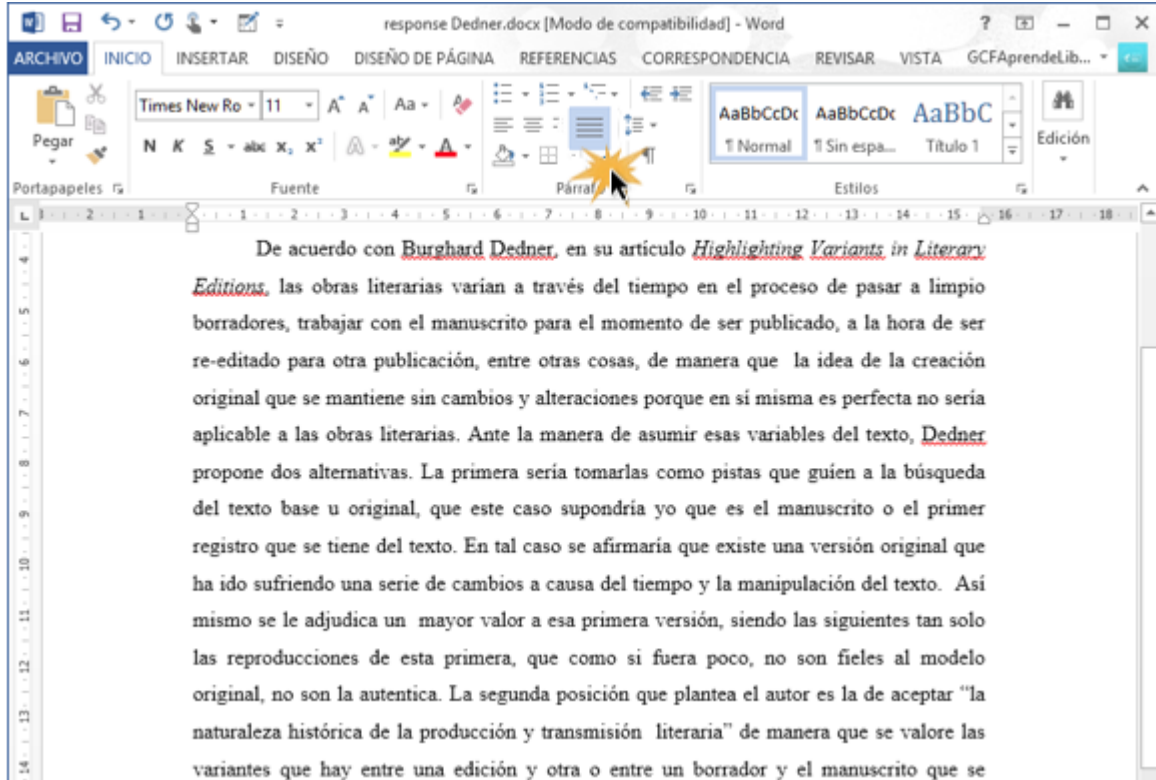


- ☐ **Alinear a la derecha:** Alinea el contenido hacia el lado derecho de la página. Se usa para secciones pequeñas de contenido como epígrafes o pies de página.



MATERIAL DE APOYO

- ☐ **Justificar:** Alinea el texto a la misma distancia del lado derecho que del lado izquierdo. Te permite tener una presentación más cuidadosa del documento que estás creando. Se utiliza en textos de carácter académico o formal.



Tabulación

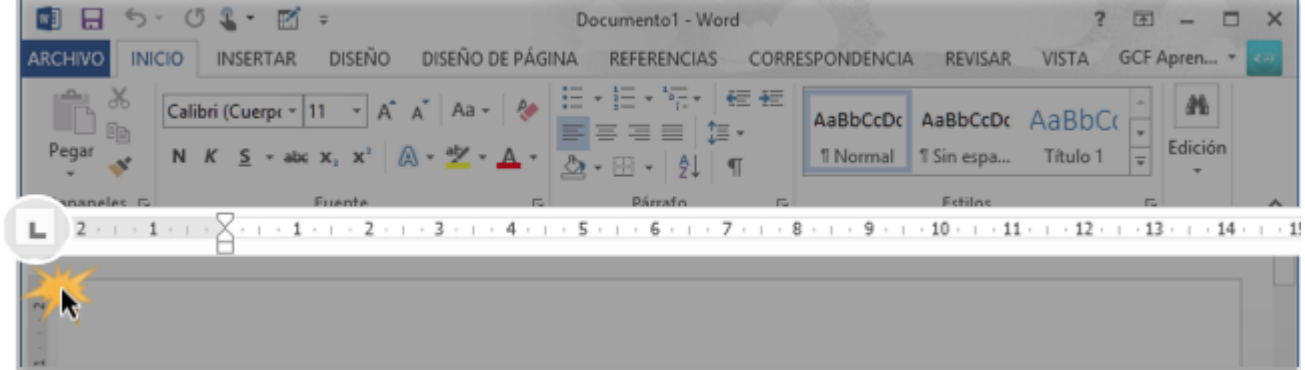
Las tabulaciones ayudan a alinear el texto una vez que se ha añadido una sangría o cuando quieres separar parte del texto en columnas. Por ejemplo, en su hoja de vida debes escribir cuál es tu formación académica y especificar dónde y cuándo tomo cada uno de los cursos. Para darle una presentación más profesional al documento, puedes alinear las fechas.

Ingeniero de Sistemas. Universidad TIC. Bogotá.	1996-2000
Especialista en Learning Managment System. <u>Education Development</u> Center. Los Angeles.	2004-2006
Especialista de Microsoft Office 2007. Certificación Microsoft.	2006
Especialista de Microsoft Office 2010. Certificación Microsoft.	2009
Especialista de Microsoft Office 2013. Certificación Microsoft.	2012

MATERIAL DE APOYO

Selector de tabulación y tipos de tabulaciones:

El selector de tabulación está localizado al lado izquierdo de la pantalla, entre la regla vertical y la regla horizontal. Su función es permitir seleccionar el tipo de tabulación que quiere usar en su documento.



Al tabular puedes elegir:

☐ Tabulación izquierda: Te permite alinear la tabulación al lado izquierdo.



☐ Centrar tabulación: Centra el texto que se está tabulando.



☐ Tabulación derecha: Alinea el texto tabulado del lado derecho.



☐ Tabulación decimal: Alinea los números decimales.



☐ Barra de tabulación: Dibuja una línea vertical en el documento.



☐ Sangría de primera línea: Te permite insertar un marcador de sangría en la regla horizontal para alinear la primera línea de los párrafos del texto.



☐ Sangría francesa: Inserta un marcador de sangría francesa para alinear todas las líneas de los párrafos menos la primera.



Aunque en la Barra de tabulación, la Sangría primera línea y la Sangría francesa aparecen en el Selector de tabulación, estos no son precisamente tipos de tabulación.



MATERIAL DE APOYO

Cómo añadir una tabulación:

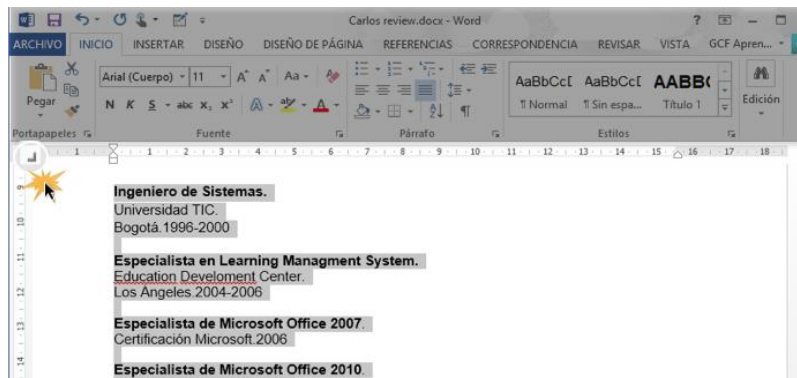
Paso #1:

Selecciona el párrafo o los párrafos a los cuales quieres añadirles una tabulación.

Si no seleccionas algún párrafo, la tabulación se le aplicará al texto con el que estás trabajando y a los nuevos párrafos que crees.

Paso #2:

Haz clic en el Selector de tabulación hasta que aparezca el tipo de tabulación que quieres usar. En nuestro ejemplo usaremos la Tabulación derecha.

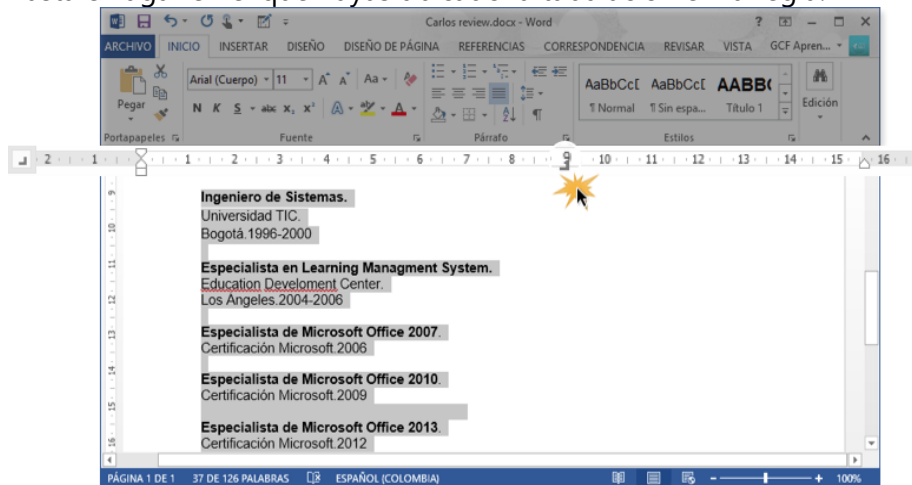


Paso #3:

En la regla horizontal, haz clic en el lugar donde quieras ubicar la tabulación. Si quieres ajustar muchos puntos de alineación de un mismo párrafo, lo puedes hacer.

Paso #4:

Ubica el Punto de inserción delante del texto que quieres tabular y presiona la tecla Tab de tu teclado. El texto se moverá hasta el lugar en el que hayas ubicado la tabulación en la regla.



Para remover una tabulación de la regla horizontal, arrástrala fuera de la regla.



MATERIAL DE APOYO

20. Introducción

El programa "Microsoft Word" es el procesador de textos más usado y pertenece al paquete de programas de "Microsoft Office".

Un procesador de textos facilita la escritura de textos porque tiene muchas ventajas: permite guardar el trabajo realizado para luego utilizarlo cuando sea necesario, se puede corregir, mover, borrar, copiar o resaltar partes de un texto así como utilizar diferentes tipos de letras, recuadros, colores, diseñar tablas, etc. Se pueden agregar imágenes o figuras para lograr un trabajo más vistoso. La ortografía también es revisada y corregida por este programa.

Este tipo de programas sufren actualizaciones para mejorar y perfeccionar la elaboración de documentos, como es el caso de Word 2003, Word 2007 y Word 2010.

21. Propósitos

Microsoft Word permite a los usuarios escribir palabras, oraciones y párrafos como una máquina de escribir. Sin embargo, Microsoft Word le permite editar sus palabras después de escribirlos. Por ejemplo, puede corregir la ortografía, gramática, cambiar palabras, eliminar o agregar palabras o incluso mover bloques enteros de texto a otras partes del documento.

Contiene muchas características que te permitirá formatear el texto con **negritas**, *cursiva*, subrayar, encabezados y pies de página, viñetas y numeración. El programa también permitirá guardar electrónicamente el documento en el disco duro para que el documento puede ser reabierto con posterioridad.

También puede ayudar a imprimir el documento. Con Word, puede seleccionar opciones de impresión, como elegir la impresora que desea imprimir en o seleccionar cuantas copias del documento que desea imprimir.

22. Recomendaciones

1. El idioma de un documento: Esta pauta es fundamental cumplirla para que los productos de apoyo como un lector de pantalla pueden dar acceso a los contenidos en el idioma correctamente a los usuarios.
2. Fuentes y características: Use tipo de fuentes estándar con caracteres claros de las que sea fácilmente reconocer y distinguir mayúsculas de minúsculas. Son recomendables las de la familia (Por ejemplo Arial, Verdana, etc.) entre otras.
3. Imagen y texto alternativo: Las imágenes deben ir posicionadas en línea con el texto, de forma que se asegure que mantienen la referencia con el texto donde han sido colocadas.

MATERIAL DE APOYO

4. Viñetas y enumeración: Se debe utilizar siempre y cuando quiera representar listas de elementos.
5. Tablas: Deberá prestar atención ya que puede tener problemas de accesibilidad.

23. Márgenes

El ajuste de los márgenes de la página proporciona más o menos espacio en blanco entre el contenido del documento y los bordes de la página. De manera predeterminada, Word establece todos los márgenes en 2,54 cm. Con los márgenes más estrechos cabe más contenido en la página que con los márgenes más anchos, pero el espacio en blanco hace que el documento sea más fácil de leer.

Puede decidir si desea usar la configuración de márgenes predeterminada o si otra configuración hará que el documento tenga el aspecto que desea.

1. En la ficha Diseño de página, haga clic en Márgenes.



2. Haga clic en una de las configuraciones preestablecidas o, si desea hacer su propia configuración, haga clic en **Márgenes personalizados** y, a continuación, establezca las dimensiones en los cuadros **Superior**, **Inferior**, **Izquierdo** y **Derecho**.

Notas:

- ☞ Puede disponer la página de forma horizontal en lugar de vertical (por ejemplo, si el documento contiene una tabla ancha). Para una página horizontal, en el grupo **Configurar página** de la ficha **Diseño de página**, haga clic en **Orientación** y, a continuación, haga clic en **Horizontal**.



MATERIAL DE APOYO

- De manera predeterminada, la versión de Word usa pulgadas para especificar las dimensiones como los márgenes de página. Si prefiere usar unidades métricas o de imprenta, haga clic en la pestaña **Archivo**, en **Opciones**, en **Avanzadas** y, a continuación, en **Mostrar**, elija las unidades que desee usar en el cuadro **Mostrar medidas en unidades de**.

24. Viñetas o Numeración

La función Viñetas o Numeración en Word son muy útiles, ayudan a crear listas de una manera muy rápida y fácil.

Ayudan a identificar y puntualizar temas o items que deseamos estructurar.

Es conveniente señalar que para identificar o puntualizar convendrá usar Viñetas, y por otra parte, para establecer una estructura de temas a desarrollar convendrá usar la Numeración.

Para el primer caso sombreamos las frases o párrafos del texto que deseamos identificar con viñetas. Luego pulsamos el botón Viñetas de la barra de herramientas.



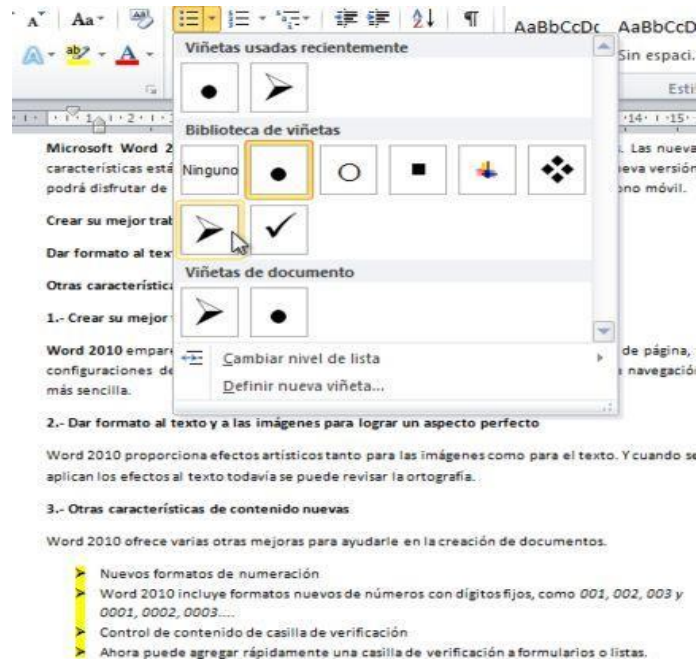
Word 2010 ofrece varias otras mejoras para ayudarle en la creación de documentos.

- Nuevos formatos de numeración
- Word 2010 incluye formatos nuevos de números con dígitos fijos, como 001, 002, 003 y 0001, 0002, 0003....
- Control de contenido de casilla de verificación
- Ahora puede agregar rápidamente una casilla de verificación a formularios o listas.

En caso de querer otras opciones de Viñetas desplegaremos el submenú y obtendrá aquí distintas variantes.

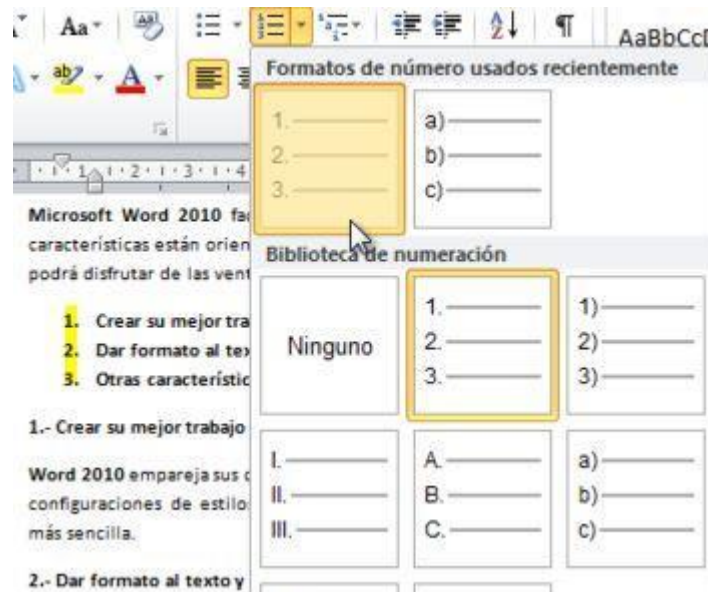


MATERIAL DE APOYO



En el caso de la Numeración proceder de forma similar.

Luego le aplica los Números o Letras en sus distintas variantes al desplegar el submenú.



Una vez aplicado, se puede elegir entre las distintas opciones como pueden ser Letras o Números romanos.

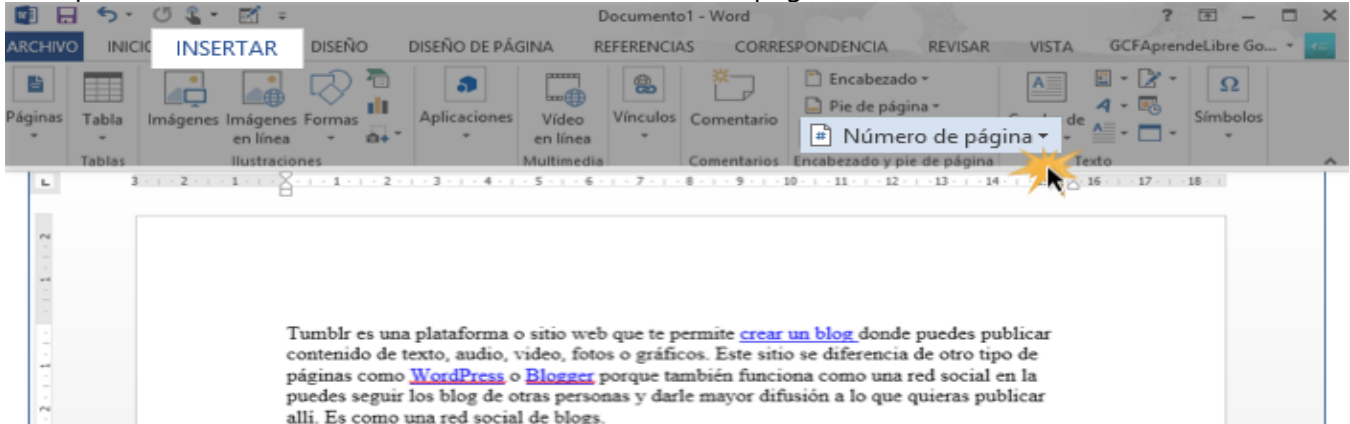
MATERIAL DE APOYO

25. Paginación automática

En Word encontrará una herramienta que se llama Número de página, que le permite insertar la numeración de las páginas fácilmente. Para usarla sigue estos pasos:

Paso #1:

En la pestaña Insertar, haz clic en el comando Número de página

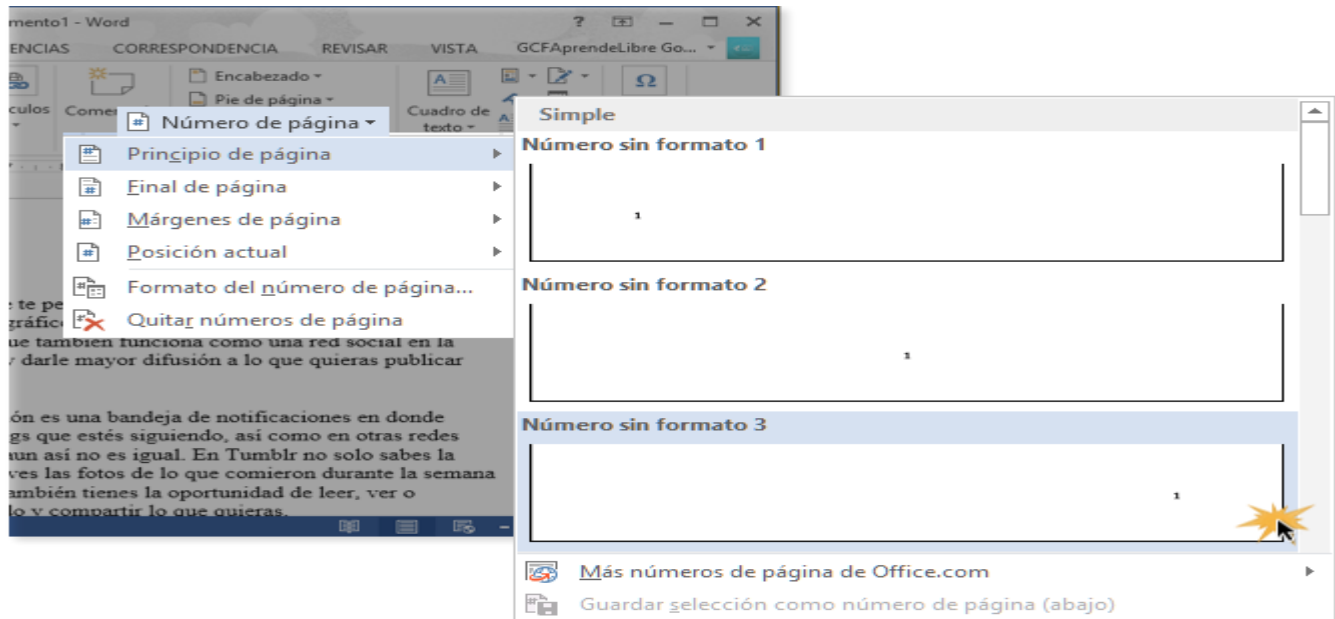


Paso #2:

Vera un menú en el que podrás seleccionar en que parte de la página quieres que vaya el número.

Paso #3:

Se desplegará un menú de los diferentes estilos de numeración entre lo que puedes elegir. Selecciona aquel que quieras usar, y listo, tu documento estará numerado.





MATERIAL DE APOYO

Paso #4:

Una vez que termine de trabajar con la numeración del documento, haga clic en el botón Cerrar encabezado o pie de página o presiona la tecla Esc.

Si quieres cambiar el tipo de fuente, el tamaño o la alineación de los números, puedes hacerlo desde la pestaña Inicio, antes de presionar la tecla Esc.

Reiniciar la numeración de páginas

Word te permite reiniciar la numeración de las páginas en cualquier lugar del documento. Esto puede ser útil en caso que cambie de sección a otra de un mismo documento.

Paso #1:

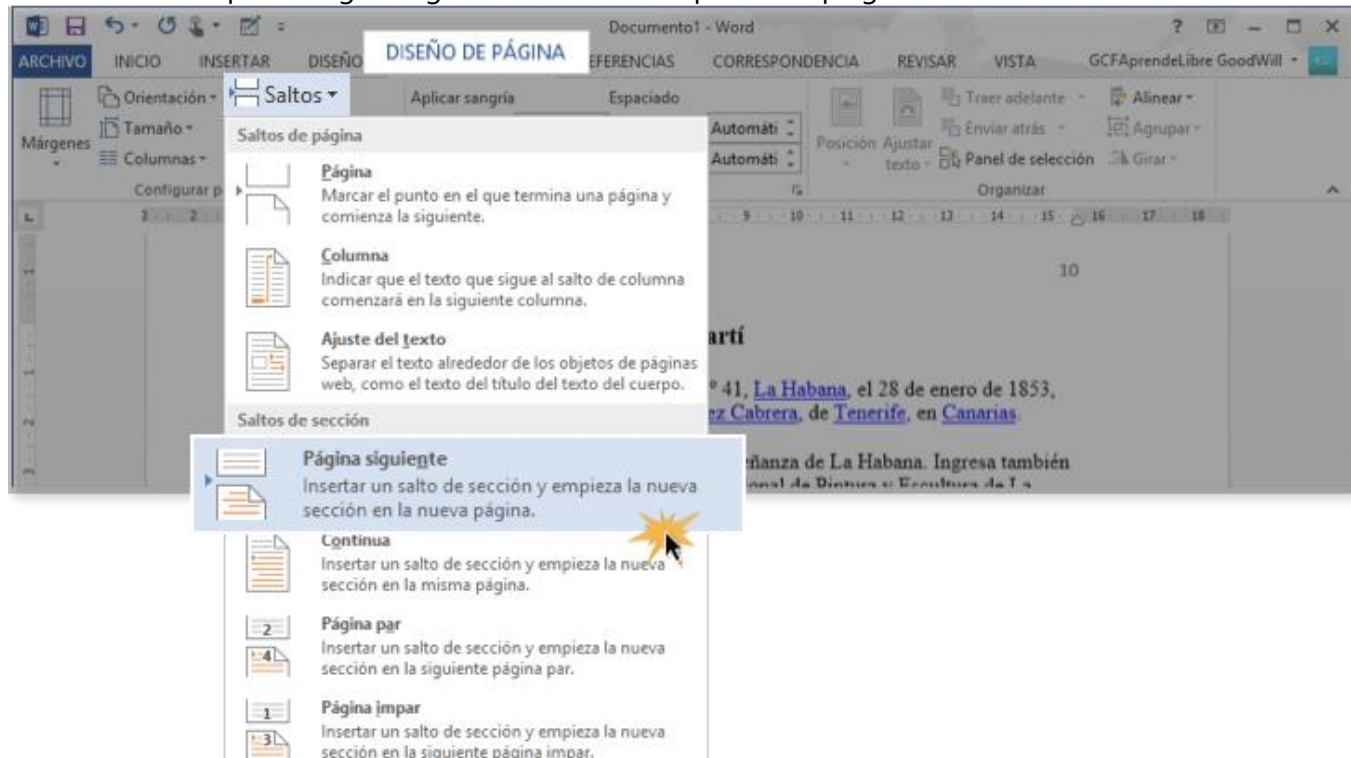
Ubicar el punto de inserción al inicio de la página dónde quieres reiniciar la numeración.

Paso #2:

Ir a la pestaña Diseño de página y hacer clic en el comando Saltos.

Paso #3:

Hacer clic en la opción Página Siguiente en el menú que se desplegará del comando Saltos.



Paso #4:

Hacer clic dos veces sobre el número de la página en la que quiere reiniciar la numeración.

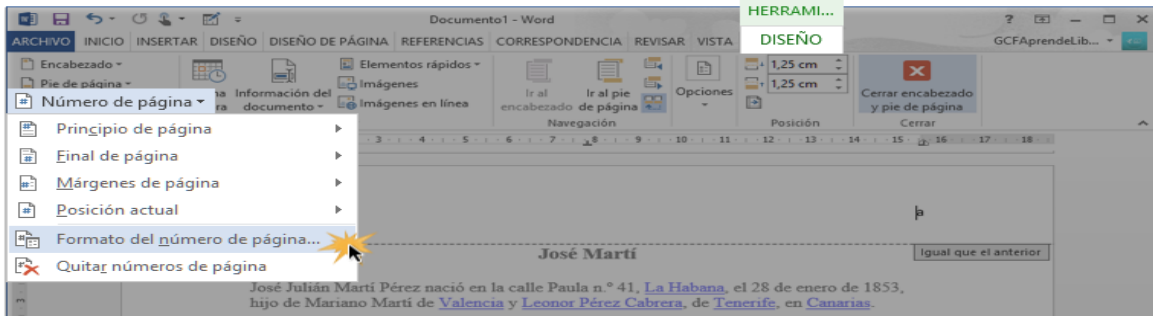
MATERIAL DE APOYO

Paso #5:

Hacer clic en el comando Número de página que aparecerá al lado izquierdo de la cinta de opciones, en la pestaña Herramientas de diseño.

Paso #6:

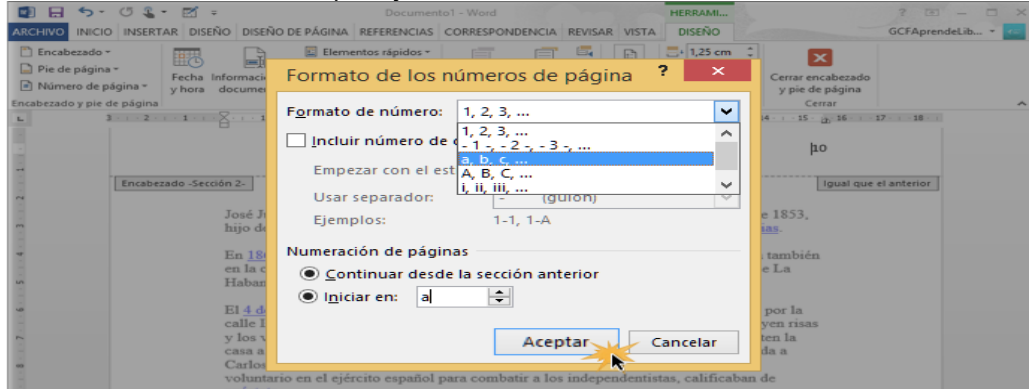
Se desplegará un menú en donde deberá seleccionar la opción Formato del número de página.



Paso #7:

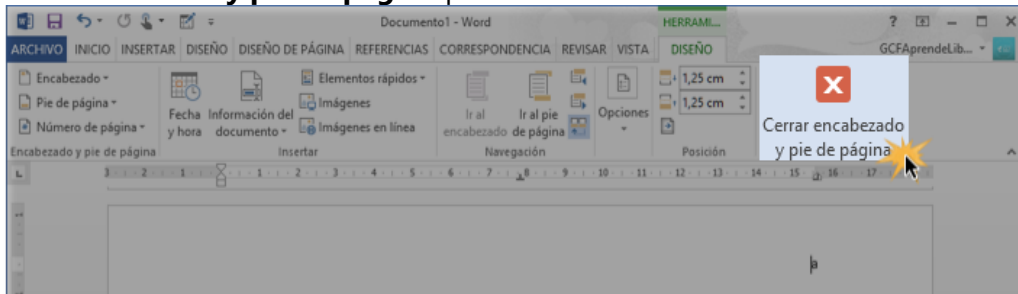
Se abrirá un cuadro de diálogo. En la sección **Formato de número** podrá elegir el tipo de numeración que quieres usar, y en la sección **Iniciar sesión** podrás señalar desde que número o letra quieres comenzar.

Por último, hacer clic en el botón Aceptar y la numeración se reiniciará.



Paso #8:

Una vez que hayas terminado de trabajar con la numeración de las páginas de tu documento, haz clic en el botón **Cerrar encabezado y pie de página** para terminar.





MATERIAL DE APOYO

26. Revisión Ortográfica

La revisión ortográfica del documento es una forma rápida y fácil que puede ahorrarle el tener errores tipográficos y ortográficos en un documento.

Mientras escribe, Word subraya los errores ortográficos con una línea roja y ondulada. Para corregirlos, puede hacer clic con el botón secundario en la palabra y después hacer clic en la palabra correcta (o hacer clic en Omitir si desea que Word pase por alto esa palabra, o hacer clic en Agregar al diccionario si se trata de una ortografía que desea marcar como correcta).

Word subraya los errores gramaticales con una línea verde y ondulada. Corríjalos del mismo modo que corrige los errores ortográficos (hagan clic en la corrección que sugiere Word o haga clic en Omitir una vez).

Word subraya los errores ortográficos contextuales con una línea azul y ondulada. Se trata de palabras que están escritas correctamente, pero probablemente no son las palabras que quiere decir. Por ejemplo, en español, puede que escriba "Vamos haber una película". La palabra "haber" está escrita correctamente, pero lo que usted quería decir es "a ver". Haga clic con el botón secundario en la palabra y, a continuación, haga clic en la ortografía correcta (o haga clic en Omitir para pasarla por alto).

Si desea revisar la ortografía en todo el documento, en la ficha Inicio, haga clic en Ortografía.

(Método abreviado de teclado: presione F7).

27. Creación de Tablas

Normalmente se utiliza Word para escribir textos, pero también se puede insertar tablas. De hecho, en Microsoft Word encontrará una serie de estilos de tabla muy útiles para darle un aspecto profesional a las tablas de una forma sencilla.

Como crear una tabla en Word

Para crear una tabla en Word debe ir a la pestaña Insertar, haciendo clic en la opción Tabla.

Teniendo 3 opciones para crear tabla:

1. La primera opción es crear una tabla seleccionando con el ratón en la cuadrícula la cantidad de filas y columnas que desea que tener en la tabla. Con esta opción como máximo crea una tabla de 10 columnas y 8 filas.
2. Para utilizar la segunda opción debe hacer clic en **Insertar tabla**, se abrirá una ventana en la que puede introducir el número de filas y columnas que desea tener.
3. La tercera opción sería **Dibujar tabla**, al seleccionarlo aparecerá un lápiz como cursor y podremos ir dibujando nosotros mismos la tabla, con esta opción podemos incluso dibujar líneas diagonales.



MATERIAL DE APOYO

Personalizar el diseño de una tabla en Word

Una vez creada la tabla, si realiza clic en cualquiera de las celdas de la tabla se activan las **Herramientas de Tabla**. Encontrará dos pestañas; **Presentación y Diseño**.

En la **pestaña Presentación** se puede editar la forma de la tabla, encontrando herramientas para:

- Añadir y eliminar filas y columnas.
- Combinar y dividir celdas.
- Cambiar la altura de las filas o anchura de las columnas.
- Alinear el texto según las necesidades.

En la **pestaña Diseño** se puede modificar todo lo relativo a estilos, colores y bordes de celdas, encontrando herramientas para:

- Estilos de tabla predeterminados, donde podrá elegir cualquiera de los estilos establecidos de Word, cada uno de ellos utiliza unos colores y estilos de líneas diferentes.
- También podrá crear su propia combinación de colores utilizando la herramienta Sombreado.
- En el grupo de herramientas Bordes podrá personalizarlos para que se adapten a sus necesidades de presentación.


28. Bordes y sombreados

Bordes de Pagina



Puede agregar un borde a uno o a todos los lados de cada página de un documento, a las páginas de una sección, sólo a la primera página o a todas las páginas excepto la primera. Puede agregar bordes de página en muchos estilos de línea y colores, así como diversos bordes gráficos. Para agregar un borde a una página del documento:

1. En el menú de diseño, haga clic en Bordes y sombreado y, a continuación, haga clic en la ficha Borde de página.
2. Seleccione las opciones que desee.
3. Si desea que el borde aparezca en un lugar específico de la página, como por ejemplo sólo en la parte superior, haga clic en Personalizar en el cuadro Valor. En Vista previa, haga clic en el lugar donde desee que aparezca el borde.
4. Para especificar que el borde aparezca en una página o sección determinada, haga clic en la opción que desee en Aplicar a.
5. Para especificar la posición exacta del borde en la página, haga clic en **Opciones** y seleccione las opciones que desee.

Nota: Para obtener ayuda acerca de una opción, haga clic en el signo de interrogación  y, a continuación, haga clic en la opción.

MATERIAL DE APOYO

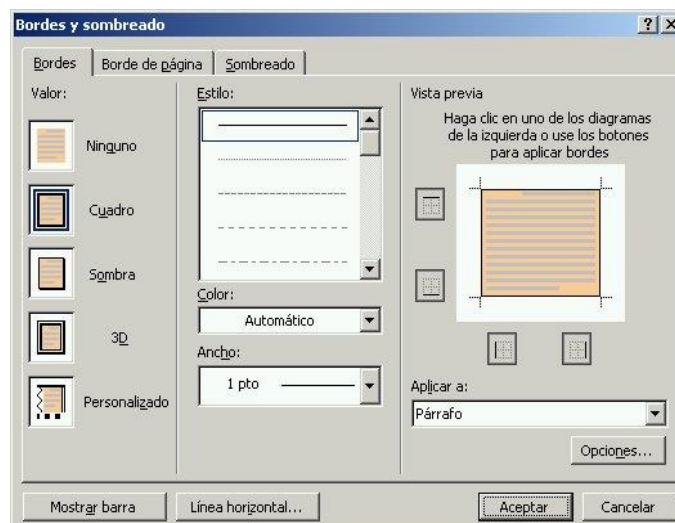


Agregar bordes al texto

Puede separar párrafos o texto seleccionado del resto del documento agregando bordes. También puede resaltar texto aplicando sombreado.

Para **agregar un borde** a un texto

1. Siga uno de estos procedimientos:
 - 1.1 Para aplicar un borde a un párrafo, haga clic en cualquier lugar del párrafo
 - 1.2 Para agregar un borde sólo a un texto específico, seleccione el texto.
2. En el menú **Formato**, haga clic en **Bordes y sombreado** y, a continuación, haga clic en la ficha **Bordes**.
3. Seleccione las opciones que necesite y asegúrese de que está seleccionada la opción correcta, **Párrafo** o **Texto**, en **Aplicar a**.
4. Para especificar que sólo desea definir bordes para algunos lados, haga clic en **Personalizado** en el cuadro **Valor**. En **Vista previa**, haga clic en los lados del diagrama o utilice los botones para aplicar y quitar bordes.
5. Para especificar la posición exacta del borde con relación al texto, haga clic en **Párrafo** en **Aplicar a**, haga clic en **Opciones...** y después seleccione las opciones que desee.

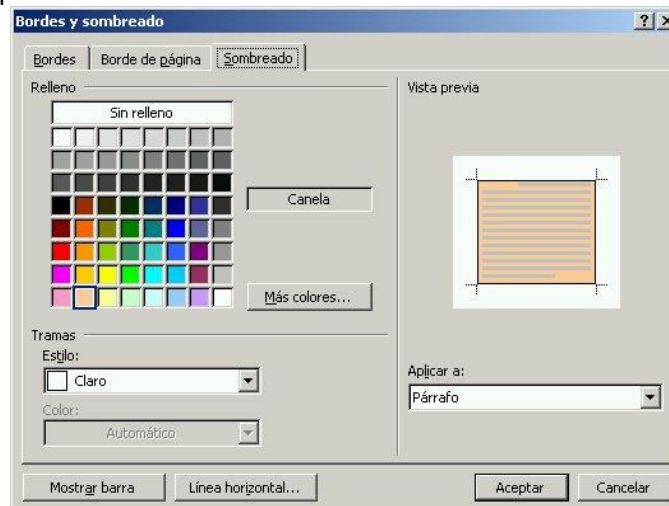


MATERIAL DE APOYO

Agregar sombreado a una tabla, un párrafo o al texto seleccionado

Puede utilizar el sombreado para rellenar el fondo de una tabla, párrafo o texto seleccionado.

1. Para aplicar sombreado a una tabla, haga clic en cualquier lugar de la tabla. Para aplicar sombreado a determinadas celdas, seleccione las celdas, incluidas las marcas de fin de celda. Para aplicar sombreado a un párrafo, haga clic en cualquier lugar del párrafo. Para aplicar sombreado a un texto específico, como una palabra, seleccione el texto.
2. En el menú **Formato**, haga clic en **Bordes y sombreado** y, a continuación, haga clic en la ficha **Sombreado**.
3. Seleccione las opciones que desee.
4. En **Aplicar a**, haga clic en la parte del documento a la que desee aplicar el sombreado. Por ejemplo, si hizo clic en una celda sin haberla seleccionado en el paso 1, haga clic en **Celda**. De lo contrario, Word aplicará el sombreado a toda la tabla.



29. Insertado de imágenes y gráficos

Insertar una fotografía o imagen prediseñada

Puede insertar fácilmente en el documento una imagen que tenga almacenada en el equipo. Además, Office.com proporciona un servicio que le permite insertar imágenes prediseñadas profesionalmente y fotografías en los documentos.

Insertar una imagen almacenada en el equipo

1. Haga clic en el lugar donde desee insertar la imagen en el documento.
2. En la ficha **Insertar**, en el grupo **Ilustraciones**, haga clic en **Imagen**.

MATERIAL DE APOYO



3. Busque la imagen que desee insertar. Por ejemplo, podría tener un archivo de imagen que se encuentra en **Documentos**
4. Haga doble clic en la imagen que desee insertar.

Insertar imágenes prediseñadas

1. Haga clic en la parte del documento en la que desee insertar la imagen prediseñada.
2. En la ficha Insertar, en el grupo Ilustraciones, haga clic en el Panel de imágenes prediseñadas.



3. En el panel de tareas **Imágenes prediseñadas**, en el cuadro de texto **Buscar**, escriba una palabra o frase que describa la imagen prediseñada que desee.
4. Haga clic en Ir y, a continuación, en la lista de resultados, haga clic en la imagen prediseñada que desee insertar en el documento.

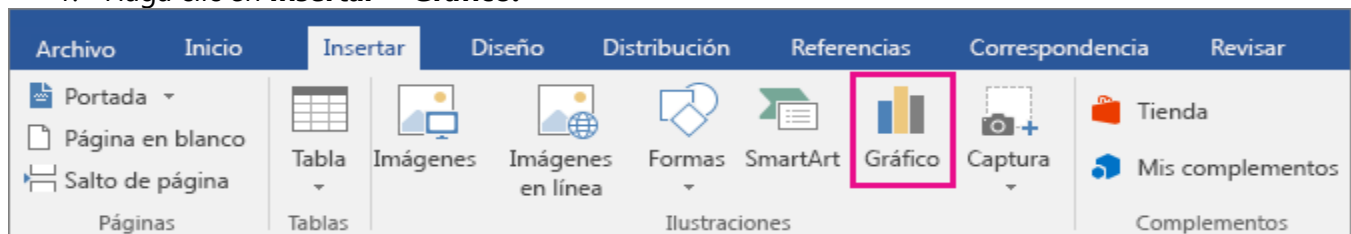
Sugerencia: Para cambiar el tamaño de una imagen, seleccione la imagen que haya insertado en el documento. Para aumentar o disminuir el tamaño en una o más direcciones, arrastre un controlador de tamaño hacia el centro o alejándolo de él.

Insertar Gráficos

Puede crear un gráfico en Word. También es la mejor manera si periódicamente los cambios de datos y desea que el gráfico refleje siempre los números más recientes.

Para crear un gráfico sencillo desde cero en Word, haga clic en **Insertar** > **Gráfico** y elija el gráfico que desee.

1. Haga clic en **Insertar** > **Gráfico**.



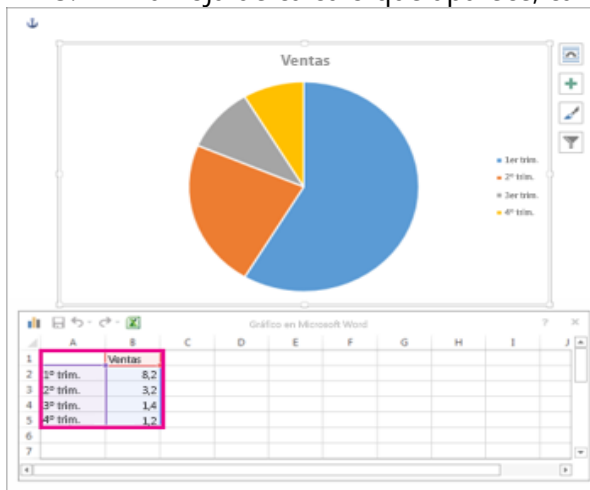
2. Haga clic en el tipo de gráfico y luego haga doble clic en el gráfico que quiera.

MATERIAL DE APOYO



Sugerencia: Ayuda para decidir qué gráfico es mejor para sus datos, vea tipos de gráficos disponibles.

3. En la hoja de cálculo que aparece, cambie los datos predeterminados por su información.



Sugerencia: Al insertar un gráfico, aparecen botones pequeños junto a la esquina superior derecha. Use el botón de de **Elementos de gráfico** para mostrar, ocultar o dar formato a cosas como **títulos de eje** o **etiquetas de datos**. O bien, use el botón de **Estilos de gráfico** para cambiar el color o el estilo del gráfico. El botón de **Filtros de gráfico** es que más opción avanzada, que muestra u oculta los datos en el gráfico.

4. Cuando termine, cierre la hoja de cálculo.
5. Si lo desea, use el botón **Opciones de diseño** para organizar el gráfico y el texto de su documento.

MATERIAL DE APOYO

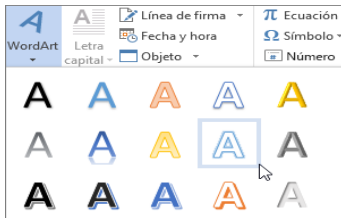
30. Texto artístico

WordArt es una manera rápida de hacer que el texto destaque con efectos especiales. Elija un estilo de WordArt en la galería de WordArt, que se inicia desde la pestaña Insertar, que puede personalizar a continuación.



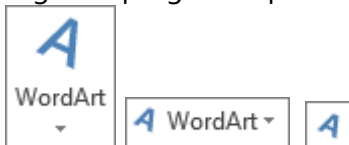
Insertar WordArt

1. Haga clic en **Insertar** > **WordArt** y elija un estilo de WordArt.

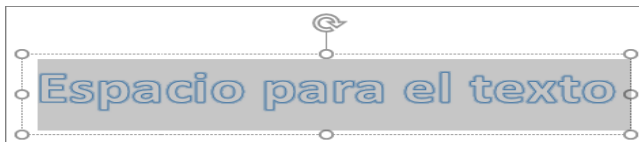


En la galería de WordArt, la letra A representa los diferentes diseños que se aplican a todo el texto que escribe.

Nota: El icono de WordArt se encuentra en el grupo **Texto** y es posible que tenga una apariencia distinta según el programa que use y el tamaño de la pantalla. Busque uno de estos iconos:

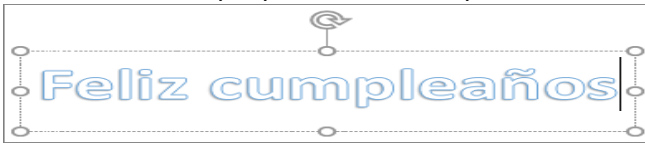


2. Se mostrará el texto de marcador de posición "Espacio para el texto", con el texto resaltado.



MATERIAL DE APOYO

Escriba su propio texto para sustituir el texto de marcador de posición.

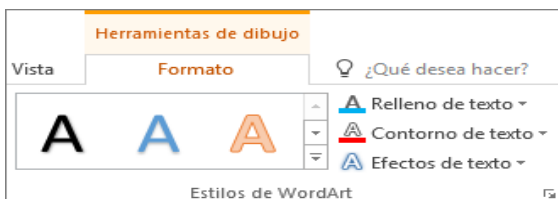


Sugerencias:

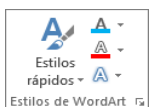
- ☐ Puede escribir frases enteras (e incluso párrafos) como WordArt. (Es posible que tenga que cambiar el tamaño de fuente si escribe más texto). Además, en Word también puede convertir texto existente en WordArt.
- ☐ Puede incluir símbolos como texto de WordArt. Haga clic en la ubicación del símbolo, y en la pestaña Insertar, haga clic en Símbolo y elija el símbolo que desea.

Personalizar WordArt

Es posible que haya intentado usar estilos de forma para cambiar la forma de WordArt y, después, se ha sorprendido cuando el texto no ha cambiado. En su lugar, use las opciones de texto en el grupo **Estilos de WordArt**. Los estilos y efectos de formas se aplican en el cuadro y en el fondo que rodean al WordArt, no en el texto de WordArt. Por lo tanto, para agregar efectos a un WordArt (como sombras, giro, curvas, colores de relleno y colores de contorno), use las opciones del grupo **Estilos de WordArt**, como **Relleno de texto**, **Contorno de texto** y **Efectos de texto**.



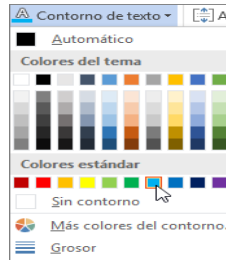
Nota: Según el tamaño de la pantalla, es posible que solo vea los iconos de Estilos de WordArt.



Cambiar el color de relleno y de contorno de texto de WordArt

1. Seleccione el texto de WordArt que desea cambiar.
Se mostrará la pestaña Formato de herramientas de dibujo.
2. En la pestaña **Formato de herramientas de dibujo**, haga clic en **Relleno de texto** o **Contorno de texto** y elija el color que quiera usar.

MATERIAL DE APOYO



3. Haga clic fuera del cuadro de texto para ver el efecto.

En este ejemplo, se aplicó un relleno de texto azul claro y un contorno de texto rojo.



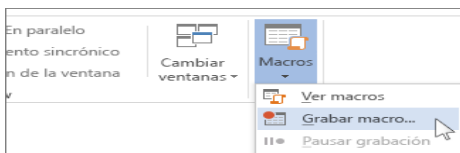
31. Macros

En Word, puede automatizar las tareas más usadas si crea y ejecuta macros. Una macro es una serie de comandos e instrucciones que se agrupan de forma conjunta como un mismo comando para completar una tarea automáticamente.

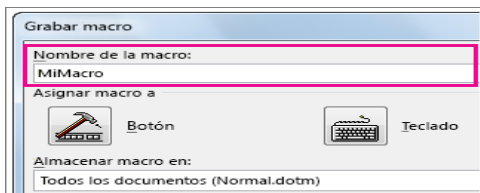
Para ahorrar tiempo en tareas que hace a menudo, encadene los pasos en una macro. Primero grabe la macro y luego ejecútela haciendo clic en un botón de la barra de herramientas de acceso rápido o pulsando una combinación de teclas (depende de cómo la haya configurado).

Grabar una macro con un botón

1. Haga clic en **Vista > Macros > Grabar macro**.

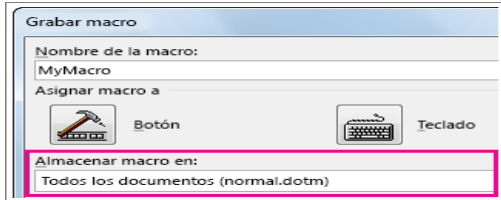


2. Escriba un nombre para la macro.

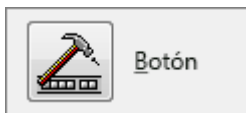


MATERIAL DE APOYO

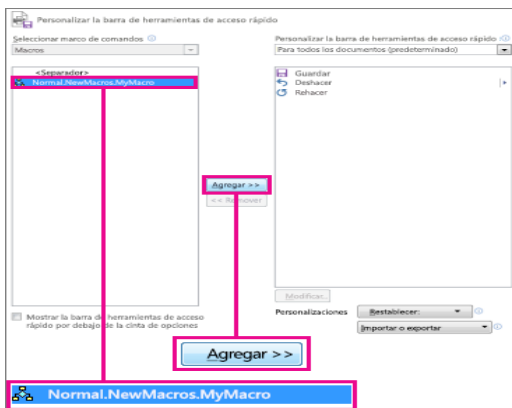
- Para usar esta macro en futuros documentos, asegúrese de que el cuadro **Guardar macro en** especifica **Todos los documentos (Normal.dotm)**.



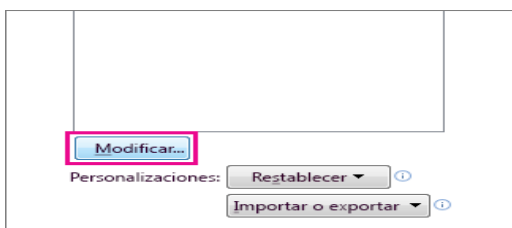
- Para que la macro se ejecute al hacer clic en un botón, elija **Botón**.



- Haga clic en la nueva macro (tendrá un nombre parecido a Normal.NuevasMacros.<nombre de la macro>), y luego en **Agregar**.



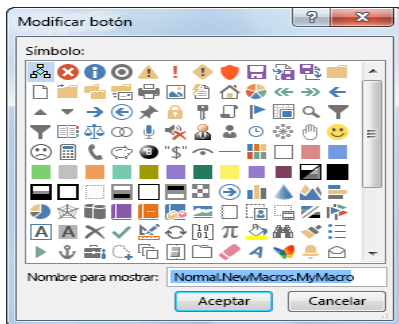
- Haga clic en **Modificar**.





MATERIAL DE APOYO

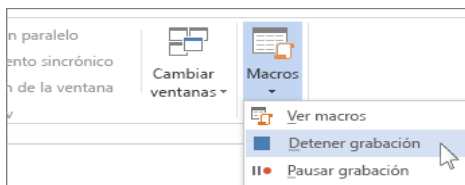
7. Elija una imagen para el botón, escriba el nombre que quiera y haga clic en **Aceptar** dos veces.



8. Ahora vamos a grabar los pasos. Haga clic en los comandos o presione las teclas de cada uno de los pasos de la tarea; Word graba cada acción que realice con el mouse o con el teclado.

Nota: Utilice el teclado para seleccionar texto al grabar las macros, pues estas no graban las selecciones que se hagan con el mouse.

9. Para detener la grabación, haga clic en **Vista > Macros > Detener la grabación**.



El botón de la macro aparece en la Barra de herramientas de acceso rápido.



Para ejecutar la macro, haga clic en el botón.

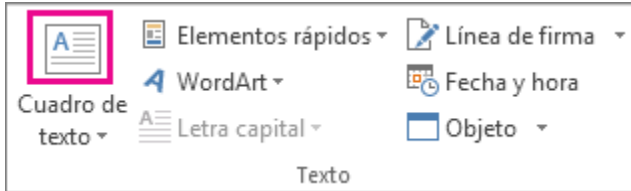
32. Cuadros de textos

Puede agregar, copiar o eliminar cuadros de texto en sus aplicaciones de Microsoft Office. Un cuadro de texto le permite agregar texto en cualquier parte del archivo. Por ejemplo, puede crear citas o barras laterales que llamen la atención de información importante.

MATERIAL DE APOYO

Agregar un cuadro de texto

1. En la pestaña **Insertar**, en el grupo **Texto**, haga clic en **Cuadro de texto** y luego seleccione uno de los cuadros de texto con formato previo de la lista, haga clic en **Más cuadros de texto de Office.com** o haga clic en Dibujar cuadro de texto.



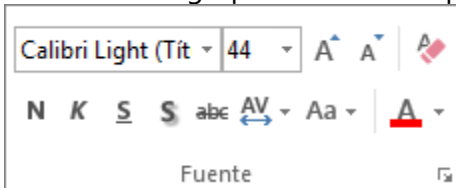
2. Si hace clic en **Dibujar cuadro de texto**, haga clic en el documento y después arrastre para dibujar el cuadro de texto del tamaño que quiera.
3. Para agregar texto, haga clic dentro del cuadro y escriba o pegue el texto

Si no está usando un mouse


1. Presione y suelte ALT, N y luego presione X.
2. Presione las teclas de flecha para seleccionar el cuadro de texto que quiere y, después, presione ENTRAR.
3. Escriba el texto que desea.
4. Cuando termina de escribir y desea volver a editar texto del documento, presione ESC.

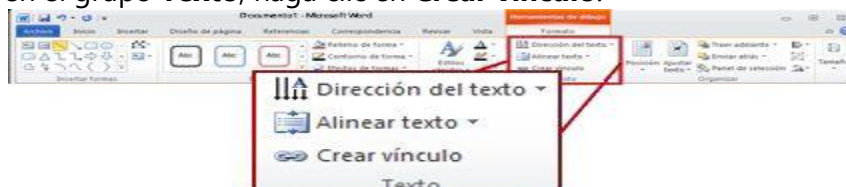
Notas:

- Para dar formato al texto en el cuadro de texto, seleccione el texto y luego use las opciones de formato en el grupo **Fuente** en la pestaña **Inicio**.



Para dar formato al cuadro de texto mismo, use los comandos de la pestaña contextual **Formato**, que aparece debajo de **Herramientas de dibujo** cuando selecciona un cuadro de texto.

- Para colocar el cuadro de texto, haga clic en él y, a continuación, cuando el puntero cambie a una , arrastre el cuadro de texto a la nueva ubicación.
- También puede cambiar o quitar el borde de un cuadro de texto o una forma.
- Si tiene varios cuadros de texto, se pueden vincular juntos para que el texto fluya de un cuadro a otro. Haga clic en uno de los cuadros de texto y en la pestaña **Formato**, debajo de **Herramientas de dibujo**, en el grupo **Texto**, haga clic en **Crear vínculo**.



MATERIAL DE APOYO

Copiar un cuadro de Texto

1. Haga clic en el borde del cuadro de texto que desea copiar.
2. Presione Ctrl+C.

Nota: Asegúrese de que el puntero está sobre el borde del cuadro de texto, no dentro de él. Si el puntero está dentro, cuando presione Ctrl+C, se copiará el texto y no en el cuadro de texto.

3. Seleccione una ubicación y presione Ctrl+V para pegar el cuadro de texto.

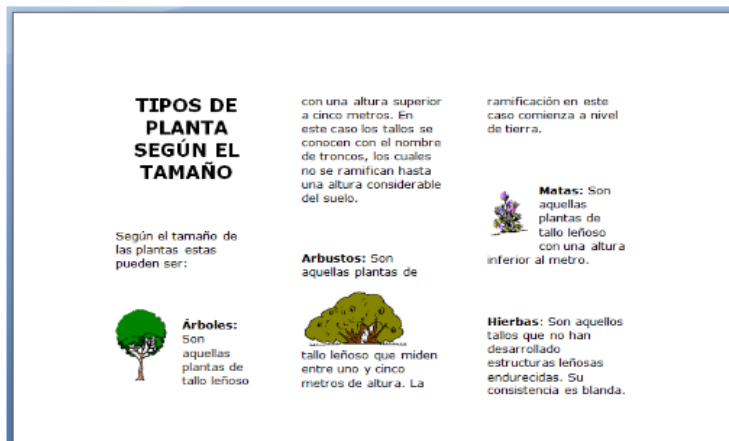
Eliminar un cuadro de texto

1. Haga clic en el borde del cuadro de texto que desee eliminar y presione Suprimir.

Nota: Asegúrese de que el puntero está sobre el borde del cuadro de texto, no dentro de él. Si el puntero está dentro, cuando presione Ctrl+C, se copiará el texto y no en el cuadro de texto.

33. Columnas estilo periodístico

Muchas son las utilidades que se le puede dar a las Columnas de estilo periodístico. Por ejemplo diagramar un folleto, un diario, un Boletín, etc.



Si desea editar un documento en el que se utilizan diferentes números de columnas, es recomendable escribirlo todo en una sola columna y luego dividir las partes deseadas en el número de columnas que necesitamos. También se puede hacer mientras se escribe, pero puede resultar un poco más complicado.

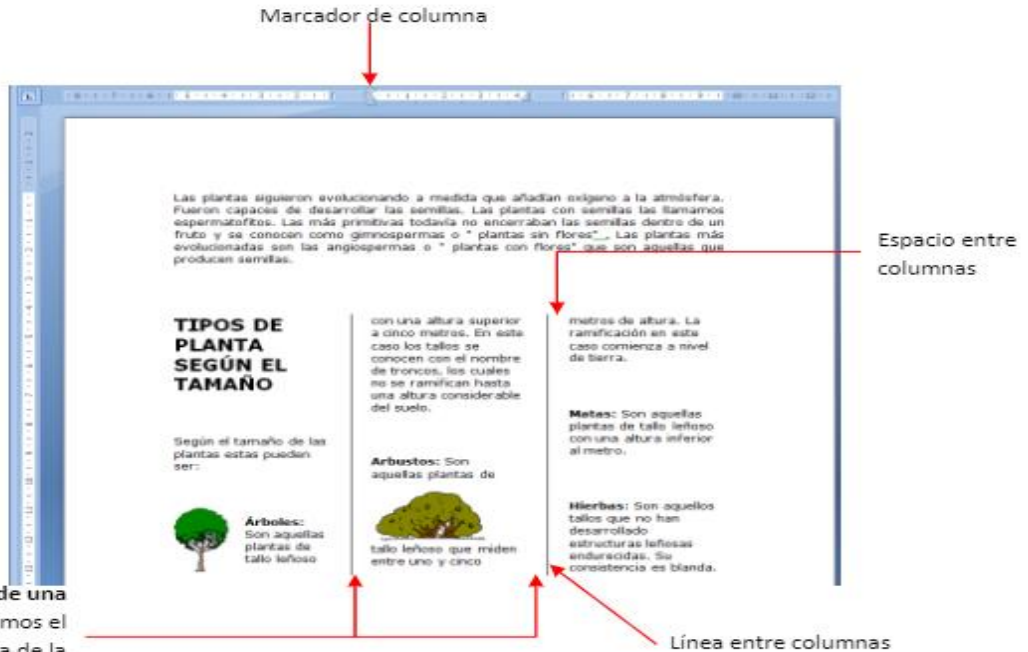
MATERIAL DE APOYO

Crear texto en columnas

El texto de las columnas de estilo periodístico fluye desde la parte inferior de una columna hacia la superior de la siguiente.

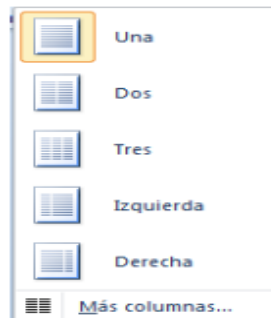


Para cambiar el ancho de una columna arrastramos el marcador de columna de la regla hasta la nueva posición.



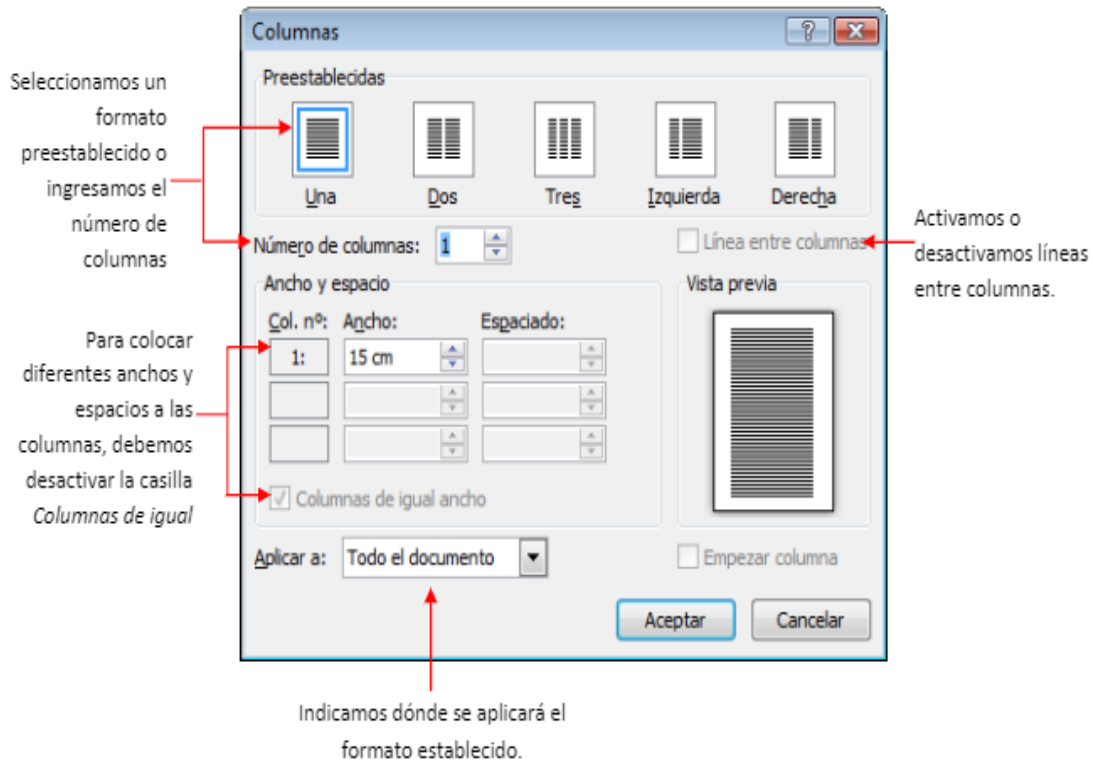
Establecer columnas antes de escribir el texto

Para establecer la cantidad de columnas antes de comenzar a escribir se debe posicionar en un lugar donde desea que comience las columnas y presionar el botón Columnas del grupo **Configuración página** de la ficha **Diseño de página**. Esta acción despliega la siguiente lista donde elija el tipo de columnas a utilizar.



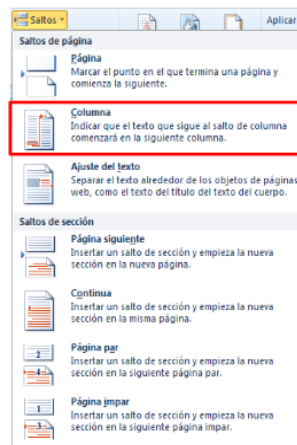
La opción **Más columnas...** nos muestra el cuadro de diálogo **Columnas**.

MATERIAL DE APOYO



Cuando se utiliza esta modalidad se puede elegir en la lista **Aplicar a** si este formato se aplicara a todo el documento o desde la posición del curso hacia delante.

Algo que debe tener en cuenta es que si en una página establece por ejemplo 2 columnas, el texto fluirá hasta el final de la misma para pasar luego a la segunda columna. Si necesita escribir o desplazar ante la segunda columna debe hacer clic en el botón **Salto** del grupo **Configurar página** de la ficha **Diseño de página**. En la lista que se despliega seleccione a la opción **Columna**.



MATERIAL DE APOYO

Esta acción permite ir a la columna siguiente sin necesidad de tener que escribir o presionar Intro hasta el final de la primera.

34. Base de datos

Se define una base de datos como una serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas de información de una empresa o negocio en particular.

Características

Entre las principales características de los sistemas de base de datos se puede mencionar:

- Independencia lógica y física de los datos.
- Redundancia mínima.
- Acceso concurrente por parte de múltiples usuarios.
- Integridad de los datos.
- Consultas complejas optimizadas.
- Seguridad de acceso y auditoría.
- Respaldo y recuperación.
- Acceso a través de lenguajes de programación estándar.

Sistema de Gestión de Base de Datos (SGBD)

Los Sistemas de Gestión de Base de Datos (en inglés DataBase Management System) son un tipo de software muy específico, dedicado a servir de interfaz entre la base de datos, el usuario y las aplicaciones que la utilizan. Se compone de un lenguaje de definición de datos, de un lenguaje de manipulación de datos y de un lenguaje de consulta.

Ventajas de las bases de datos

Control sobre la redundancia de datos:

Los sistemas de ficheros almacenan varias copias de los mismos datos en ficheros distintos. Esto hace que se desperdicie espacio de almacenamiento, además de provocar la falta de consistencia de datos.

En los sistemas de bases de datos todos estos ficheros están integrados, por lo que no se almacenan varias copias de los mismos datos. Sin embargo, en una base de datos no se puede eliminar la redundancia completamente, ya que en ocasiones es necesaria para modelar las relaciones entre los datos.

Consistencia de datos:

Eliminando o controlando las redundancias de datos se reduce en gran medida el riesgo de que haya inconsistencias. Si un dato está almacenado una sola vez, cualquier actualización se debe realizar sólo una vez, y está disponible para todos los usuarios inmediatamente. Si un dato está duplicado y el sistema conoce esta redundancia, el propio sistema puede encargarse de garantizar que todas las copias se mantienen consistentes.



MATERIAL DE APOYO

Compartir datos:

En los sistemas de ficheros, los ficheros pertenecen a las personas o a los departamentos que los utilizan. Pero en los sistemas de bases de datos, la base de datos pertenece a la empresa y puede ser compartida por todos los usuarios que estén autorizados.

Mantenimiento de estándares:

Gracias a la integración es más fácil respetar los estándares necesarios, tanto los establecidos a nivel de la empresa como los nacionales e internacionales. Estos estándares pueden establecerse sobre el formato de los datos para facilitar su intercambio, pueden ser estándares de documentación, procedimientos de actualización y también reglas de acceso.

Mejora en la integridad de datos:

La integridad de la base de datos se refiere a la validez y la consistencia de los datos almacenados. Normalmente, la integridad se expresa mediante restricciones o reglas que no se pueden violar. Estas restricciones se pueden aplicar tanto a los datos, como a sus relaciones, y es el SGBD quien se debe encargar de mantenerlas.

Mejora en la seguridad:

La seguridad de la base de datos es la protección de la base de datos frente a usuarios no autorizados. Sin unas buenas medidas de seguridad, la integración de datos en los sistemas de bases de datos hace que éstos sean más vulnerables que en los sistemas de ficheros.

Mejora en la accesibilidad a los datos:

Muchos SGBD proporcionan lenguajes de consultas o generadores de informes que permiten al usuario hacer cualquier tipo de consulta sobre los datos, sin que sea necesario que un programador escriba una aplicación que realice tal tarea.

Mejora en la productividad:

El SGBD proporciona muchas de las funciones estándar que el programador necesita escribir en un sistema de ficheros. A nivel básico, el SGBD proporciona todas las rutinas de manejo de ficheros típicas de los programas de aplicación.

El hecho de disponer de estas funciones permite al programador centrarse mejor en la función específica requerida por los usuarios, sin tener que preocuparse de los detalles de implementación de bajo nivel.

Mejora en el mantenimiento:

En los sistemas de ficheros, las descripciones de los datos se encuentran inmersas en los programas de aplicación que los manejan.

Esto hace que los programas sean dependientes de los datos, de modo que un cambio en su estructura, o un cambio en el modo en que se almacena en disco, requiere cambios importantes en los programas cuyos datos se ven afectados.



MATERIAL DE APOYO

Sin embargo, los SGBD separan las descripciones de los datos de las aplicaciones. Esto es lo que se conoce como independencia de datos, gracias a la cual se simplifica el mantenimiento de las aplicaciones que acceden a la base de datos.

Aumento de la concurrencia:

En algunos sistemas de ficheros, si hay varios usuarios que pueden acceder simultáneamente a un mismo fichero, es posible que el acceso interfiera entre ellos de modo que se pierda información o se pierda la integridad. La mayoría de los SGBD gestionan el acceso concurrente a la base de datos y garantizan que no ocurran problemas de este tipo.

Mejora en los servicios de copias de seguridad:

Muchos sistemas de ficheros dejan que sea el usuario quien proporcione las medidas necesarias para proteger los datos ante fallos en el sistema o en las aplicaciones. Los usuarios tienen que hacer copias de seguridad cada día, y si se produce algún fallo, utilizar estas copias para restaurarlos.

En este caso, todo el trabajo realizado sobre los datos desde que se hizo la última copia de seguridad se pierde y se tiene que volver a realizar. Sin embargo, los SGBD actuales funcionan de modo que se minimiza la cantidad de trabajo perdido cuando se produce un fallo.

Desventajas de las bases de datos

Complejidad:

Los SGBD son conjuntos de programas que pueden llegar a ser complejos con una gran funcionalidad. Es preciso comprender muy bien esta funcionalidad para poder realizar un buen uso de ellos.

Coste del equipamiento adicional:

Tanto el SGBD, como la propia base de datos, pueden hacer que sea necesario adquirir más espacio de almacenamiento. Además, para alcanzar las prestaciones deseadas, es posible que sea necesario adquirir una máquina más grande o una máquina que se dedique solamente al SGBD. Todo esto hará que la implantación de un sistema de bases de datos sea más cara.

Vulnerable a los fallos:

El hecho de que todo esté centralizado en el SGBD hace que el sistema sea más vulnerable ante los fallos que puedan producirse. Es por ello que deben tenerse copias de seguridad (Backup).

Tipos de Campos

Cada Sistema de Base de Datos posee tipos de campos que pueden ser similares o diferentes. Entre los más comunes se puede nombrar:

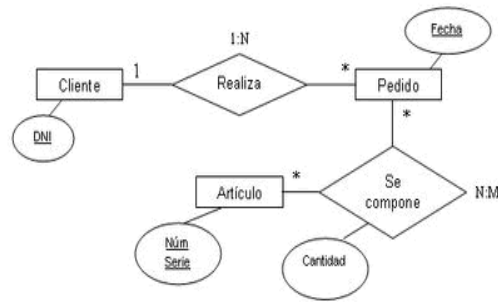
- ☐ Numérico: entre los diferentes tipos de campos numéricos podemos encontrar enteros "sin decimales" y reales "decimales".
- ☐ Booleanos: poseen dos estados: Verdadero "Si" y Falso "No".

MATERIAL DE APOYO

- ☐ Memos: son campos alfanuméricos de longitud ilimitada. Presentan el inconveniente de no poder ser indexados.
- ☐ Fechas: almacenan fechas facilitando posteriormente su explotación. Almacenar fechas de esta forma posibilita ordenar los registros por fechas o calcular los días entre una fecha y otra.
- ☐ Alfanuméricos: contienen cifras y letras. Presentan una longitud limitada (255 caracteres).
- ☐ Autoincrementables: son campos numéricos enteros que incrementan en una unidad su valor para cada registro incorporado. Su utilidad resulta: Servir de identificador ya que resultan exclusivos de un registro.

Modelo entidad-relación

Los diagramas o modelos entidad-relación (denominado por su siglas, ERD "Diagram Entity relationship") son una herramienta para el modelado de datos de un sistema de información. Estos modelos expresan entidades relevantes para un sistema de información, sus inter-relaciones y propiedades.



Cardinalidad de las Relaciones

El diseño de relaciones entre las tablas de una base de datos puede ser la siguiente:

- ☐ Relaciones de uno a uno: una instancia de la entidad A se relaciona con una y solamente una de la entidad B.
- ☐ Relaciones de uno a muchos: cada instancia de la entidad A se relaciona con varias instancias de la entidad B.
- ☐ Relaciones de muchos a muchos: cualquier instancia de la entidad A se relaciona con cualquier instancia de la entidad B.



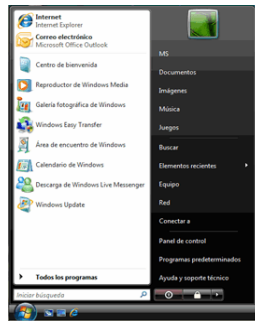
MATERIAL DE APOYO

35. Definición de hoja electrónica

Iniciar Excel

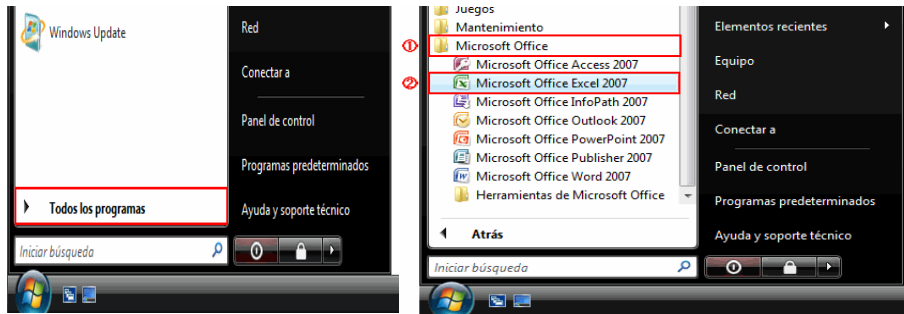
Para usar Excel, busque el icono de Excel en el menú Inicio y haga clic en él. Inicie Excel siguiendo estos pasos.

1. Despliegue el menú **Inicio**.



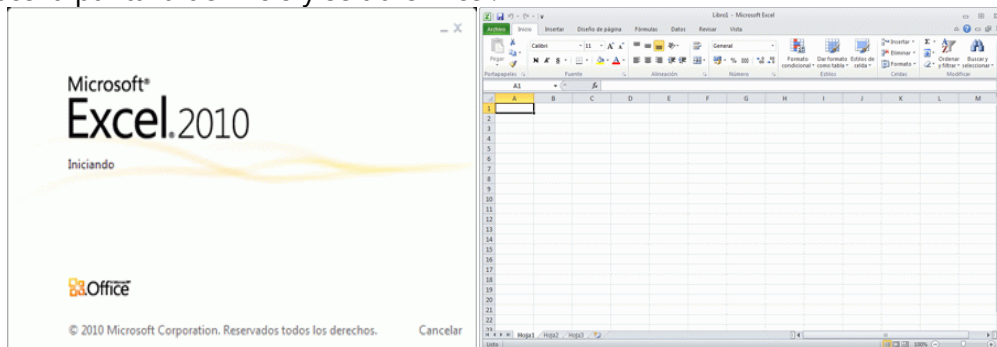
Haga clic en el (botón Inicio).

2. Busque el icono de Excel.



Elija **Todos los programas**. A continuación, elija **Microsoft Office** y haga clic en **Microsoft Office Excel**.


3. Aparece la pantalla de inicio y se abre Excel.

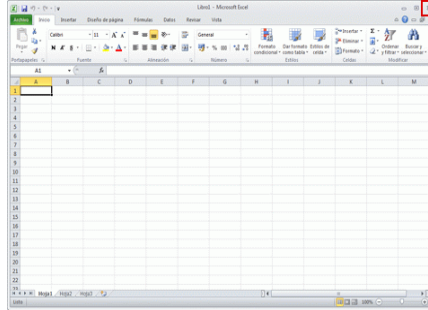


MATERIAL DE APOYO

Salir de Excel

Salir de Excel mediante los siguientes pasos.


1. Haga clic en el botón  en el extremo superior derecho de la ventana de Excel.

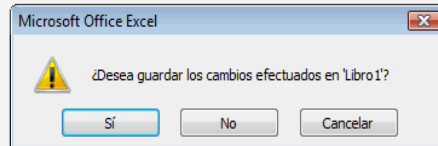


2. Se cierra Excel.


Sugerencia: qué debo hacer si aparece el mensaje “¿Desea guardar los cambios efectuados en 'Libro1'?”?





Si realiza algún cambio, por insignificante que sea, en una hoja de cálculo y hace clic en el botón , aparece un cuadro de mensaje similar al siguiente.



Para guardar los cambios, haga clic en Guardar. Para salir sin guardar los cambios, haga clic en No guardar. Si hizo clic en el botón por error, haga clic en Cancelar.

Sugerencia: ¿qué sucede si hice clic en el botón  por error?



Si hace clic en el botón  por error, que está cerca del botón , la ventana de Excel desaparece, pero Excel no se cierra.



Para ver de nuevo la ventana de Excel, haga clic en el nombre del archivo de Excel correspondiente en la barra de tareas.



MATERIAL DE APOYO

Una hoja electrónica: Es un tipo de documento, que permite manipular datos numéricos y alfanuméricos dispuestos en forma de tablas compuestas por celda (las cuales se suelen organizar en una matriz bidimensional de filas y columnas).

La celda es la unidad básica de información en la hoja de cálculo, donde se insertan los valores y las fórmulas que realizan los cálculos. Habitualmente es posible realizar cálculos complejos con fórmulas y/o funciones y dibujar distintos tipos de gráficas.

Movimientos de la Hoja Electrónica

Solo una pequeña parte de la hoja electrónica es visible en la ventana de documento. La mayoría de las veces ocupara mayor número de celdas que las visibles en el área de la pantalla y es necesario moverse por el documento.

Cuando no está abierto ningún menú, las teclas activas para poder desplazarse a través de la hoja son:

MOVIMIENTO	TECLADO
Celda Abajo	FLECHA ABAJO
Celda Arriba	FLECHA ARRIBA
Celda Derecha	FLECHA DERECHA
Celda Izquierda	FLECHA IZQUIERDA
Pantalla Abajo	AVPAG
Pantalla Arriba	REPAG
Celda	A1 CTRL+INICIO
Primera celda de la columna activa	FIN FLECHA ARRIBA
Última celda de la columna activa	FIN FLECHA ABAJO
Primera celda de la fila activa	FIN FLECHA IZQUIERDA o INICIO
Última celda de la fila activa	FIN FLECHA DERECHA

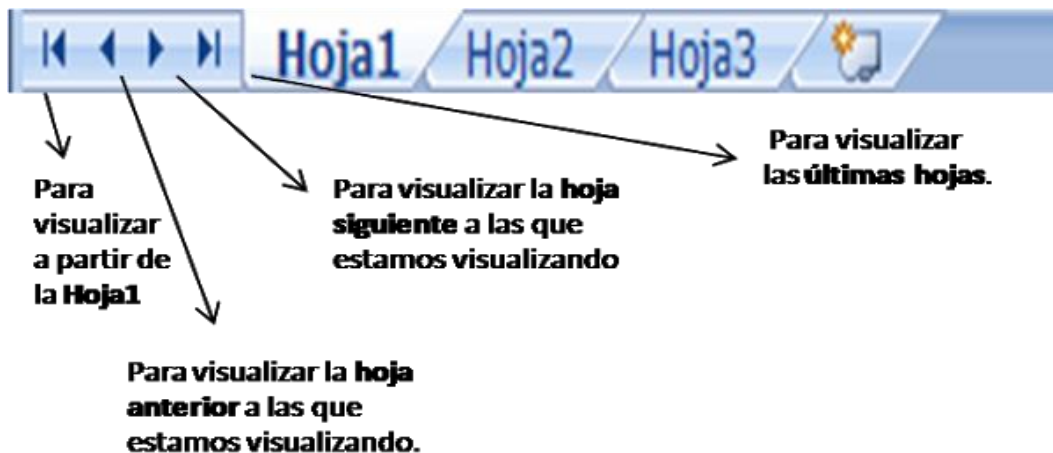
MATERIAL DE APOYO

A1	Ctrl +
Ultima celda de trabajo	Ctrl +
Avance 25 líneas	Av pág
Regreso 25 líneas	Re Pág
Última columna	Ctrl +
Última columna	Ctrl +
Selecciona todas las columnas hacia la derecha	Ctrl + +
Selecciona todas las columnas hacia abajo	Ctrl + +
Ir a	Ctrl + F5
Selecciona letra por letra	+

Otra forma rápida de moverse por la hoja cuando se conoce con seguridad la celda donde se desea ir es escribir su nombre de columna y fila en el cuadro de nombres a la izquierda de la barra de fórmulas

Movimiento rápido en el libro

Dentro del libro de trabajo existen varias hojas de cálculo. Por defecto aparecen 3 hojas de cálculo aunque el número podría cambiarse.



Haciendo clic sobre cualquier pestaña cambiará de hoja, es decir, si haces clic sobre la pestaña Hoja3 pasarás a trabajar con dicha hoja.



MATERIAL DE APOYO

Si el número de hojas no caben en la barra de etiquetas, tendremos que hacer uso de los botones de la izquierda de dicha barra para visualizarlas:

1. Para visualizar a partir de la Hoja1.
2. Para visualizar la hoja anterior a las que estamos visualizando.
3. Para visualizar la hoja siguiente a las que estamos visualizando.
4. Para visualizar las últimas hojas.

Dimensiones en la hoja electrónica

Característica	Límite máximo
Libros abiertos	En función de la memoria disponible y los recursos del sistema
Número total de filas y de columnas de una hoja de cálculo	1.048.576 filas por 16.384 columnas
Ancho de columna	255 caracteres
Alto de fila	409 puntos
Salto de página	1.026 horizontal y vertical
Número total de caracteres que puede contener una celda	32.767 caracteres
Caracteres en un encabezado o un pie de página	255
Número máximo de avances de línea por celda	253
Hojas en un libro	Limitado a la memoria disponible (el valor predeterminado es 1 hoja)
Colores en un libro	16 millones de colores (32 bits con acceso completo al espectro de colores de 24 bits)
Vistas con nombre en un libro	En función de la memoria disponible
Formatos o estilos de celdas distintos	64.000
Estilos de relleno	256
Grosor y estilos de línea	256
Tipos de fuentes distintas	1.024 fuentes globales disponibles; 512 para cada libro
Formatos de número en un libro	Entre 200 y 250, según el idioma de la versión de Excel instalada
Nombres en un libro	En función de la memoria disponible
Ventanas en un libro	En función de la memoria disponible



MATERIAL DE APOYO

Característica	Límite máximo
Hipervínculos en una hoja de cálculo	66.530 hipervínculos
Paneles en una ventana	4
Hojas vinculadas	En función de la memoria disponible
Escenarios	En función de la memoria disponible, un informe de resumen sólo muestra los primeros 251 escenarios
Celdas cambiantes en un escenario	32
Celdas ajustables en Solver	200
Funciones personalizadas	En función de la memoria disponible
Escala de zoom	del 10 % al 400 %
Informes	En función de la memoria disponible
Criterios de ordenación	64 combinados en una única operación; ilimitado en operaciones de ordenación secuenciales
Niveles de deshacer	100
Campos en un formulario	32
Parámetros del libro	255 parámetros por libro
Elementos mostrados en listas de filtros desplegados	10 000
Celdas discontinuas que pueden seleccionarse	Celdas 2,147,483,648

MATERIAL DE APOYO

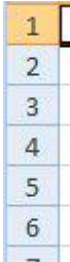
36. Hojas de trabajo

Una hoja de trabajo Excel se conoce también como hoja de cálculo Excel. Esta computa por filas y columnas, formando celdas en las que se puede ingresar datos y formulas.

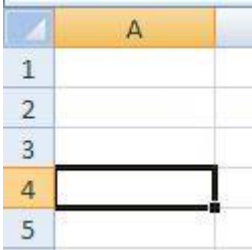
Columnas



Filas



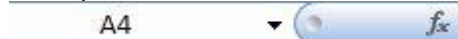
Por ejemplo, A4 será una celda ubicada en la columna A y en la cuarta fila



Si observa la columna A y la fila 4 tienen un color diferente que muestra la ubicación de la celda.

Claro que para trabajar en una determinada celda debe de ubicarnos en ella con el cursor y podrá proceder a escribir en ella.

Podrá también identificar en la pantalla principal, una barra que muestra el cuadro de nombre de la celda y la barra de fórmulas que se encuentra sobre la cuadrícula de la hoja de trabajo



Como puede observar, tiene dos secciones: muestra el nombre de la celda A4; y la función o formula que se encuentra en ella, en este caso no se ha escrito nada, así que se encuentra vacío.

Escribir en la Hoja de Trabajo

Posicionarse en la celda donde sea escribir.

Para ello mover el curso en dirección a donde quiere escribir, a través de las flechas de movimiento del tablero o bien con el mouse.



MATERIAL DE APOYO

Por ejemplo si quiere escribir en la celda C4, se posiciona en ella y escribe: Nombre del Empleado

	A	B	C
1			
2			
3			
4			Nombre del Empl

En la celda D4 escribirá Departamento

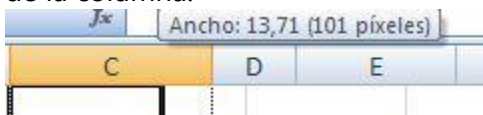
	C	D	E
	Nombre del	Departamento	

Si observa el Nombre del Empleado no aparece completo, porque el tamaño de la columna no es suficiente para mostrar esta información.

Sin embargo puede ampliar el tamaño, para ello se posiciona en el límite entre las dos columnas C y D.

Aparecerá una especie de cruzita con la cual podrá incrementar el tamaño.

Cuando no aparece esta especie de cruz; mantenga el botón izquierdo del mouse presionado comenzando a mover el mouse hacia la derecha hasta alcanzar el tamaño deseado de la columna. Si observa a medida que va ampliando la columna aparecerá un recuadro que mostrara la medida del ancho de la columna.



Al tener el ancho deseado soltar el botón del mouse y dejar de moverlo hacia la derecha. Ya se tendrá la columna con un tamaño suficiente para mostrar la información.

	C	D	E
	Nombre del Empleado		

Igual es el caso de la palabra Departamento que pasa el tamaño de la columna. Repetir el mismo procedimiento para ampliar; ubicándose en el límite entre la columna D y E, pulsar el botón izquierdo del mouse y mantenerlo presionado moviéndose hacia la derecha hasta alcanzar el ancho deseado.

	D	E
	Departamento	

MATERIAL DE APOYO

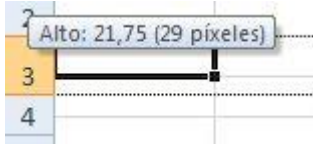
Cambios de tamaño de fila y Hoja de Trabajo

En la lección anterior al digitar Nombre del Empleado en una columna, tuvo que aumentarse su tamaño para presentar esta información. De igual manera, puede ser realizado con una fila, ya que su ancho también puede variarse y dársele el que se desee.

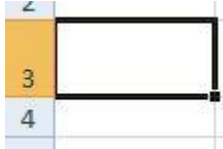
Para ello debe de posicionarse en el límite entre la fila que se quiere ampliar y la siguiente. Por ejemplo, si se quiere ampliar el ancho de la fila 3, se posiciona entre la 3 y la 4



Luego pulsar el botón izquierdo del mouse y manteniéndolo presionado debe moverse hacia abajo, hasta darle el ancho requerido a la fila. Si observa, hay un recuadro que muestra el tamaño (Alto) que se le va dando a la fila.



Finalmente se tendrá la fila del tamaño que se quiere

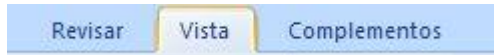


También podemos cambiar el tamaño de la visualización de la pantalla de trabajo.

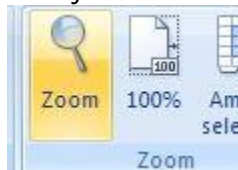
Se puede tener una vista amplia de la página, es decir ver más columnas y filas pero en la que la letra se ve más pequeña; y otros usuarios que prefieren tener una panorámica más limitada pero que la letra y números se ven más grande.

¿Cómo cambiamos la vista de la hoja de trabajo?

1. Posicionarse en el botón Vista de la barra de herramientas

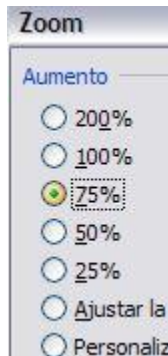


2. Buscar la opción Zoom, que se utiliza para ajustar el tamaño de visualización de la hoja de trabajo



MATERIAL DE APOYO

3. Se abrirá un recuadro en el que se selecciona este tamaño, por ejemplo podrá seleccionar el 75%



Ya de esta manera podrá visualizar muchas más filas y columnas en la hoja de trabajo, pero la letra y los números que escriba se verán más pequeños.

37. Recomendaciones

1. **Edición de fórmulas.** Para borrar el contenido mientras está editando una fórmula en la barra de fórmulas, primero debe seleccionar los caracteres o números que quiere modificar, y luego pulsar la tecla Supr. Si no quiere tardar tiempo seleccionando los caracteres, pulse la combinación de teclas Ctrl+Supr y se borrarán todos los caracteres desde el punto donde está el cursor hasta el final de la línea.
2. **Repetición de acciones.** Cada vez que tenga que aplicar un mismo formato o ejecutar una misma orden, la tecla F4 es una buena opción para superar esto, ya que almacena la última orden o formato aplicado.
3. **Ancho de las columnas.** Una eficaz solución al problema de obtener columnas no contiguas de igual ancho es, primero, seleccionar la columna con el ancho que desea aplicar en la nueva con un clic en la cabecera. El segundo paso es posarse con el cursor sobre ella, haciendo un clic en el botón derecho del mouse para abrir el menú contextual. Luego, hace un nuevo clic en el ítem Copiar, y vuelva a cliquear en la cabecera de la columna de destino, para abrir otra vez el menú contextual con un clic derecho y poder seleccionar el comando Pegado especial. El último paso es marcar la opción Ancho de las columnas y presionar Aceptar.
4. **Atajos de filas y columnas.** Si no quiere utilizar el mouse, existen ciertas combinaciones de teclas para realizar cambios en filas y columnas del documento. La combinación de teclas Ctrl+9, sirve para ocultar fila; Ctrl+Mayúsculas+8, muestra la fila; Ctrl+0, oculta la columna; y Ctrl+Mayúsculas+9 sirve para mostrar columna.
5. **Copia rápida.** El método para copiar el contenido de una celda en las contiguas de manera automática consiste en activar la celda que contiene los datos que necesita, haga clic en el cuadrado que la celda tiene en el vértice inferior derecho y, sin soltar el botón izquierdo del

MATERIAL DE APOYO

mouse, arrástrelo en el sentido que desea. Inmediatamente, cada una de las celdas marcadas, toma el contenido de la celda fuente (valor, fórmula, formato, etc.).

38. Rangos y selección de celdas

Los rangos de celdas son un conjunto de celdas contiguas seleccionadas para llevar a cabo la misma acción en una hoja de cálculo de Excel. Al estar agrupadas en rangos de celdas, la búsqueda de las casillas de Excel en la hoja de cálculo es sencillo, pero todavía más si se llaman de una manera conjunta. Para asignar un nombre a los rangos de celdas de Excel, existen varias técnicas.

Métodos para poner nombre a los rangos de celdas de Excel

Asignar nombres a los rangos de celdas es útil para poder utilizarlos posteriormente en fórmulas, pero tiene que tener en cuenta que las celdas no estén bloqueadas. A continuación encontrarás tres técnicas fáciles para definir a los rasgos de celdas de Excel:

1. Primer método:

- ☒ Selecciona la celda o el rango de celdas que desees nombrar.
- ☒ Haz clic en el cuadro de nombres situado a la izquierda de la barra de fórmulas.
- ☒ Escribe el nombre que desees para el rango de celdas de Excel y pulsa la tecla Enter.

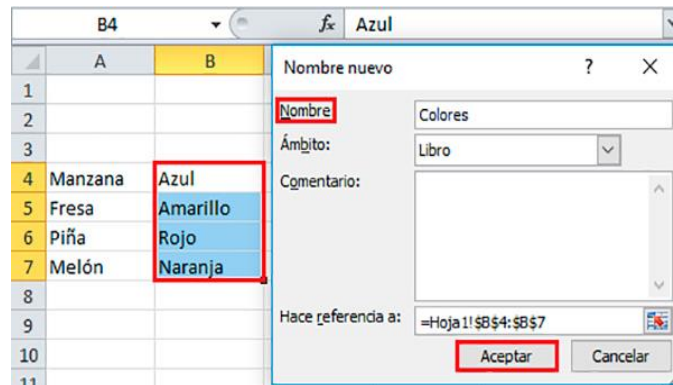
The screenshot shows the Excel interface. The name box at the top left contains the text 'Frutas'. The formula bar at the top right contains the text 'Manzana'. The worksheet grid shows columns A through F and rows 1 through 7. The range A4:A7 is selected, and the contents of these cells are listed in a dropdown menu: 'Manzana', 'Fresa', 'Piña', and 'Melón'.

	A	B	C	D	E	F
1						
2						
3						
4	Manzana					
5	Fresa					
6	Piña					
7	Melón					

2. Segundo método:

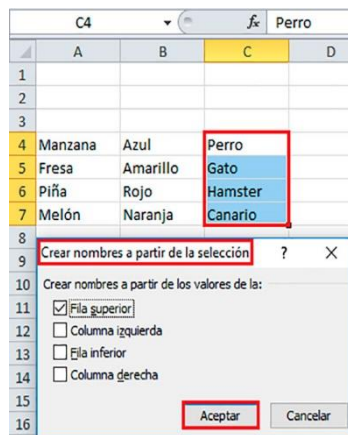
- ☒ Seleccionar la celda o el rango de celdas que desees nombrar.
- ☒ Ver a la pestaña **Fórmulas** > grupo **Nombres definidos** > botón **Asignar nombre**. En el cuadro de diálogo **Nombre nuevo** que se abrirá, deberás escribir el **nombre que quieres asignar al rango de celdas** en **Nombre**.
- ☒ En **Ámbito** podrás encontrar entre Libro de Excel u Hojas, según donde prefieras guardar el nombre. Finalmente apretar **Aceptar**.

MATERIAL DE APOYO



3. Tercer método:

- Selecciona el rango de celdas que deseas nombrar.
- Ver la pestaña **Fórmulas** > grupo **Nombres definidos** > botón **Crear desde la selección**. A continuación, indica dónde se encuentran las celdas a las cuales les vas a asignar un nombre: Fila superior, Columna izquierda, Fila inferior o Columna derecha, y pulsa Aceptar.



Como seleccionar un rango de celdas de Excel usando su nombre

Una vez definidos los **rangos de celdas Excel**, es el momento de darles uso para trabajar con ellos.



MATERIAL DE APOYO

- Para **seleccionar el conjunto de celdas partidas de su nombre**, tiene que hacer clic en la flecha situada en el cuadro de nombre de la **barra de fórmulas** y ahí mostrara todos los **nombres asignados a rangos de celdas** en forma de lista para que pueda escoger el que prefiera.

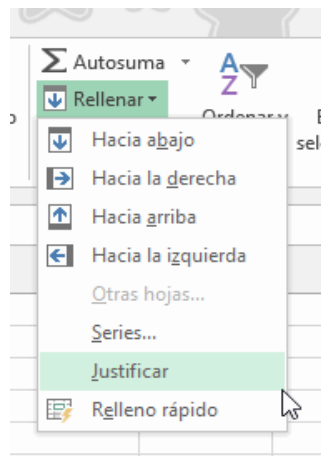
Justificación de Celdas

Esta es una herramienta disponible en Excel que ayuda a romper la cadena de texto en una sola línea en varias filas y viceversa.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2		Caso 1						
3								
4		Queremos						
5		poner						
6		esta						
7		cadena		Queremos poner esta cadena de texto en una sola línea				
8		de						
9		texto						
10		en						
11		una						
12		sola						
13		línea						
14								

Esto se puede claramente hacer a través de la función CONCATENAR pero hay una manera simple y más inteligente de hacerlo. También más rápida. Utilizar el comando Justificar.

El comando **Justificar**, se encuentra ubicado en la ficha **Inicio**, en la sección **Modificar**, en la opción **Rellenar**.



Como realizar la justificación de texto en la celda:

1. Seleccionamos las filas que tienen las cadenas de texto y ahora seleccione las columnas, lo suficientemente ancho para acomodar la cadena de texto en una sola fila

MATERIAL DE APOYO

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2		Caso 1								
3										
4		Queremos								
5		poner								
6		esta								
7		cadena								
8		de								
9		texto								
10		en								
11		una								
12		sola								
13		línea								
14										

2. Ir a la pestaña de Inicio y seleccionar Justificar debajo de la lista desplegable Rellenar
3. Las cadenas en diferentes filas aparecerán en una sola fila

	A	B	C	D	E	F
1						
2		Caso 1				
3						
4		Queremos poner esta cadena de texto en una sola línea				
5						
6						
7						

Para realizarlo de manera inversa:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2		Caso 2						
3								
4		Queremos poner esta cadena de texto en una sola línea						
5								
6								
7					Romper una cadena de texto en varias filas			
8								
9								

1. Seleccionar la fila que tiene el texto y varias filas debajo que pueden acomodar el texto (cuando se dividen en varias filas)

Sugerencia: El texto se romperá de acuerdo con el ancho de la columna, por lo que si una columna puede acomodar 2 palabras, el comando Justificar permitirá exactamente eso.



MATERIAL DE APOYO

	A	B	C	D	E	F
1						
2		Caso 2				
3						
4		Queremos poner esta cadena de texto en una sola línea				
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

2. Una vez más, ir a la pestaña de **Inicio** y seleccionar **Justificar** debajo de la lista desplegable **Rellenar**.
3. Ver que el texto de una sola fila se ha dividido en diferentes filas.

	A	B	C	D
1				
2		Caso 2		
3				
4		Queremos		
5		poner		
6		esta		
7		cadena		
8		de		
9		texto		
10		en una		
11		sola		
12		línea		
13				
14				

Dependiendo del ancho se puede obtener.

	A	B	C
1			
2		Caso 2	
3			
4		Queremos	
5		poner esta	
6		cadena de	
7		texto en	
8		una sola	
9		línea	
10			
11			

39. Insertado y borrado de filas y columnas

Puede insertar celdas en blanco por encima izquierda de celda activa en una hoja de cálculo. Al insertar celdas en blanco, Excel desplaza otras celdas de la misma columna hacia abajo o las celdas de la misma fila hacia la derecha para acomodar las nuevas celdas. De forma similar, puede insertar filas por encima de las filas y columnas seleccionadas a la izquierda de una columna seleccionada.

Microsoft Excel tiene los siguientes límites de columnas y filas: 16.384 (A a XFD) columnas de ancho por 1.048.576 filas de alto.

Insertar celdas en blanco en una hoja de cálculo

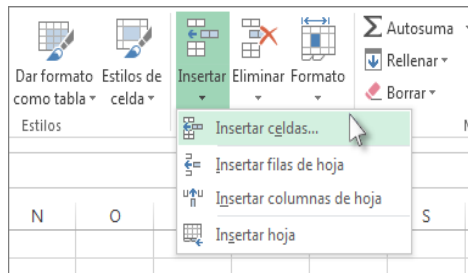
1. Seleccione la celda o el intervalo de celdas en las que desee insertar las nuevas celdas en blanco. Seleccione el mismo número de celdas que desea insertar. Por ejemplo, para insertar cinco celdas en blanco, debe seleccionar cinco celdas.

Para cancelar una selección de celdas, haga clic en cualquier celda de la hoja.

2. Siga uno de estos procedimientos:

Haga clic con el botón secundario del mouse en las celdas seleccionadas y, a continuación, haga clic en **Insertar**.

En el grupo **Celdas** de la pestaña **Inicio**, haga clic en la flecha situada debajo de **Insertar** y en **Insertar celdas**.



3. En el cuadro de diálogo **Insertar**, haga clic en la dirección donde quiere desplazar las celdas adyacentes.

Cuando se insertan celdas en una hoja de cálculo, las referencias se ajustan en consecuencia, ya sean referencias de celdas relativas o absolutas. Lo mismo ocurre con la eliminación de celdas, excepto cuando una fórmula hace referencia directamente a una celda eliminada. Si desea que las referencias se ajusten automáticamente, es conveniente usar referencias de rango en las fórmulas siempre que pueda, en lugar de especificar celdas individuales.

- Para insertar celdas que contengan datos y fórmulas, copie o corte las celdas, haga clic con el botón derecho en la ubicación donde quiere pegarlas y, después, haga clic en **Insertar celdas copiadas** o **Insertar celdas cortadas**.

MATERIAL DE APOYO

Sugerencias

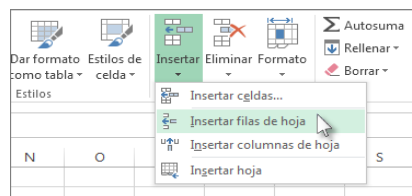
- Para repetir rápidamente la acción de insertar una celda, haga clic en la ubicación donde desea insertar la celda y, a continuación, presione **Ctrl+Y**.
- Si ha aplicado algún formato, puede usar el botón Análisis rápido para elegir el formato de las celdas insertadas.

Insertar filas en una hoja de cálculo

- Siga uno de los procedimientos siguientes:
 - Para insertar una única fila, seleccione toda la fila o una celda en la fila encima de donde quiere insertar la nueva fila. Por ejemplo, para insertar una nueva fila encima de la fila 5, haga clic en una celda de la fila 5.
 - Para insertar varias filas, seleccione las filas encima de donde quiere insertar las nuevas filas. Seleccione el mismo número de filas que quiere insertar. Por ejemplo, para insertar tres nuevas filas, seleccione tres filas.
 - Para insertar filas no adyacentes, mantenga presionada tecla **Ctrl** mientras selecciona las filas no adyacentes.

Para cancelar una selección de celdas, haga clic en cualquier celda de la hoja.

- Siga uno de estos procedimientos:
 - Haga clic con el botón secundario del mouse en las celdas seleccionadas y, a continuación, haga clic en **Insertar**.
 - En el grupo **Celdas** de la pestaña **Inicio**, haga clic en la flecha debajo de **Insertar** y en **Insertar filas de hoja**.



Nota: Cuando se insertan celdas en una hoja de cálculo, las referencias se ajustan en consecuencia, ya sean referencias de celdas relativas o absolutas. Lo mismo ocurre con la eliminación de celdas, excepto cuando una fórmula hace referencia directamente a una celda eliminada. Si desea que las referencias se ajusten automáticamente, es conveniente usar referencias de rango en las fórmulas siempre que pueda, en lugar de especificar celdas individuales.

Sugerencias

Para repetir rápidamente la acción de insertar una fila, haga clic en el lugar donde desea insertar la fila y, a continuación, presione **Ctrl+Y**.

Insertar columnas en una hoja de cálculo

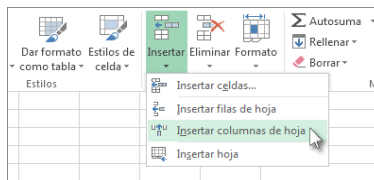
- Siga uno de los procedimientos siguientes:

MATERIAL DE APOYO

- Para insertar una única columna, seleccione la columna o una celda de la columna situada inmediatamente a la derecha de la posición en la que desea insertar la nueva columna. Por ejemplo, para insertar una nueva columna a la izquierda de la columna B, haga clic en una celda de la columna B.
- Para insertar varias columnas, seleccione las columnas situadas inmediatamente a la derecha de donde quiere insertar columnas. Seleccione el mismo número de columnas que quiere insertar. Por ejemplo, para insertar tres columnas nuevas, seleccione tres columnas.
- Para insertar columnas no adyacentes, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras selecciona columnas no adyacentes.

Para cancelar una selección de celdas, haga clic en cualquier celda de la hoja.

- Siga uno de estos procedimientos:
 - También puede hacer clic con el botón secundario del mouse en las celdas seleccionadas y, a continuación, hacer clic en **Insertar**.
 - En el grupo **Celdas** de la pestaña **Inicio**, haga clic en la flecha situada debajo de **Insertar** y en **Insertar columnas de hoja**.



Nota: Cuando se insertan celdas en una hoja de cálculo, las referencias se ajustan en consecuencia, ya sean referencias de celdas relativas o absolutas. Lo mismo ocurre con la eliminación de celdas, excepto cuando una fórmula hace referencia directamente a una celda eliminada. Si desea que las referencias se ajusten automáticamente, es conveniente usar referencias de rango en las fórmulas siempre que pueda, en lugar de especificar celdas individuales.

Sugerencias

Para repetir rápidamente la acción de insertar una columna, haga clic en el lugar donde desea insertar la columna y, a continuación, presione **Ctrl+Y**.

Eliminar celdas, filas o columnas

- Seleccione las celdas, filas o columnas que desea eliminar.
Para cancelar una selección de celdas, haga clic en cualquier celda de la hoja.
- En la pestaña **Inicio**, en el grupo **Celdas**, haga clic en la flecha junto a **Eliminar** y luego realice una de las siguientes acciones:
 - Para eliminar celdas seleccionadas, haga clic en **Eliminar celdas**.
 - Para eliminar filas seleccionadas, haga clic en **Eliminar filas de hoja**.



MATERIAL DE APOYO

Para eliminar columnas seleccionadas, haga clic en **Eliminar columnas de hoja**.

Puede hacer clic con el botón secundario del mouse en una selección de celdas, hacer clic en **Eliminar** y luego seleccionar la opción que desea. También puede hacer clic con el botón secundario en una selección de filas o columnas y luego hacer clic en **Eliminar**.

3. Si va a eliminar una celda o un intervalo de celdas, en el cuadro de diálogo Eliminar, haga clic en **Desplazar las celdas hacia la izquierda**, **Desplazar las celdas hacia arriba**, **Toda la fila** o **Toda la columna**.

Si va a eliminar filas o columnas, otras filas o columnas se desplazarán automáticamente hacia arriba o hacia la izquierda.

Sugerencias

- Para seguir suprimiendo rápidamente celdas, filas o columnas, seleccione las celdas, filas o columnas siguientes y, a continuación, presione **Ctrl+Y**.
- Si es necesario, puede restaurar inmediatamente los datos eliminados. En la **Barra de herramientas de acceso rápido**, haga clic en **Deshacer Eliminar** o presione **Ctrl+Z**.
- Presionando Supr solo se elimina el contenido de las celdas seleccionadas, no las propias celdas.
- Excel mantiene actualizadas las fórmulas ajustando las referencias a las celdas desplazadas para que reflejen sus nuevas ubicaciones. Pero, en una fórmula que haga referencia a una celda eliminada, se mostrará el valor de error #¡REF!.

Para seleccionar	Haga esto
Una sola celda	Haga clic en la celda o presione las teclas de flecha para moverse hasta ella.
Un rango de celdas	Haga clic en la primera celda del rango y arrastre el puntero hasta la última celda, o mantenga presionada la tecla Mayús mientras presiona las teclas de dirección para extender la selección. También puede seleccionar la primera celda del rango y, a continuación, presionar F8 para extender la selección mediante las teclas de dirección. Para detener la ampliación de la selección, vuelva a presionar F8.



MATERIAL DE APOYO

Para seleccionar

Haga esto

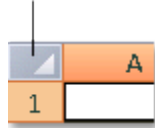
Un rango de celdas grande

Haga clic en la primera celda del rango y mantenga presionada la tecla Mayús mientras hace clic en la última celda del rango. Puede desplazarse para hacer visible la última celda.

Todas las celdas de una hoja de cálculo

Haga clic en el botón **Seleccionar todo**.

Botón Seleccionar todo



Para seleccionar la hoja de cálculo completa, también puede presionar Ctrl+E.

Si la hoja de cálculo contiene datos, Ctrl+E selecciona la región actual. Al presionar Ctrl+E de nuevo, se selecciona toda la hoja de cálculo.

Celdas o rangos de celdas no adyacentes

Seleccione la primera celda o rango de celdas y, después, mantenga presionada la tecla Ctrl mientras selecciona el resto de las celdas o los rangos.

También puede seleccionar la primera celda o rango de celdas y, después, presionar Mayús+F8 para agregar otra celda o rango no adyacente a la selección. Para dejar de agregar celdas o rangos, vuelva a presionar Mayús+F8.

No se puede cancelar la selección de una celda o un rango de celdas de una selección no adyacente sin cancelar toda la selección.



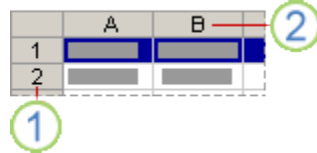
MATERIAL DE APOYO

Para seleccionar

Haga esto

Una fila o columna completa

Haga clic en el encabezado de la fila o de la columna.



Encabezado de fila

2. Encabezado de columna

También puede seleccionar celdas de una fila o de una columna seleccionando la primera celda y, después, presionando Ctrl+Mayús+Flecha (flecha derecha o flecha izquierda para las filas, y flecha arriba o flecha abajo para las columnas).

Si la fila o columna contiene datos, Ctrl+Mayús+Flecha selecciona la fila o columna hasta la última celda usada. Al presionar Ctrl+Mayús+Flecha de nuevo, se selecciona la fila o columna completa.

Filas o columnas adyacentes

Arrastre el puntero por los encabezados de fila o columna. O bien, seleccione la primera fila o columna y, a continuación, mantenga presionada la tecla Mayús mientras selecciona la última fila o columna.

Filas o columnas no adyacentes

Haga clic en el encabezado de la primera fila o columna de la selección. Después, mantenga presionada la tecla Ctrl mientras hace clic en los encabezados de otras filas o columnas que desee agregar a la selección.

La primera o la última celda de una fila o columna

Seleccione una celda de la fila o columna y, después, presione Ctrl+Flecha (flecha derecha o flecha izquierda para las filas, y flecha arriba o flecha abajo para las columnas).

La primera o la última celda de una hoja de cálculo o de una tabla de Microsoft Office Excel

Presione Ctrl+Inicio para seleccionar la primera celda de una hoja de cálculo o de una tabla de Excel.

Presione Ctrl+Fin para seleccionar la última celda de una hoja de cálculo o de una tabla de Excel que contenga datos o formato.

MATERIAL DE APOYO

Para seleccionar

Haga esto

Celdas hasta la última celda utilizada de la hoja de cálculo (esquina inferior derecha)

Seleccione la primera celda y, después, presione Ctrl+Mayús+Fin para extender la selección de celdas hasta la última celda usada en la hoja de cálculo (vértice inferior derecho).

Celdas hasta el comienzo de la hoja de cálculo

Seleccione la primera celda y, después, presione Ctrl+Mayús+Inicio para extender la selección de celdas hasta el comienzo de la hoja de cálculo.

Más o menos celdas que la selección activa

Mantenga presionada la tecla Mayús mientras hace clic en la última celda que desee incluir en la nueva selección. El rango rectangular entre la celda activa y la celda en la que hace clic se convierte en la nueva selección.

Formatos

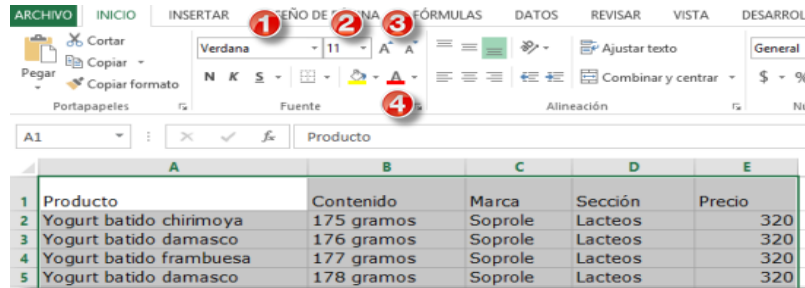
El formato visual de una planilla obedece a veces a consideraciones meramente estéticas y otras a consideraciones prácticas.

Donde encontramos los comandos para dar formato

En la pestaña "Inicio" tenemos tres grupos básicos que nos ayudan a dar formatos a nuestras celdas. Son los grupos fuente, alineación y número.

Otro lugar donde puede encontrar algunos de estos comandos es en la mini barra de herramientas. Esta aparece al pulsar el botón derecho del mouse sobre una selección. La idea detrás de la mini barra de herramientas es ahorrarnos el desplazamiento hacia la cinta de opciones.

La Fuente

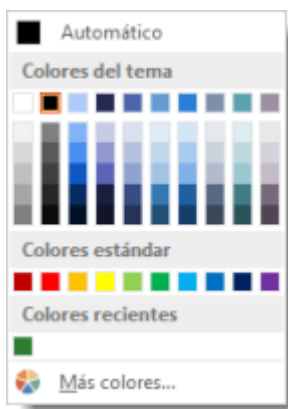


Por defecto, Excel utiliza el tipo de fuente llamada Calibri con un tamaño de 11 puntos. Pero puede elegir otra fuente a través de una lista desplegada.

MATERIAL DE APOYO

1. El tipo de fuente disponible dependerá de las que tengas instaladas en tu computador. En este ejemplo, la fuente utilizada se llama "Verdana". Para modificar el tamaño de la fuente lo puedes hacer a través de la lista desplegable.
2. O pulsando los íconos para aumentar o disminuir la fuente.
3. Que están representados por una letra A mayúscula y sobre ella una flecha indicando hacia arriba (para aumentar el tamaño) y hacia abajo para disminuirlo. Para cambiar su color debes pulsar el ícono.
4. Que aparece una A, y bajo ella una barra de color.

El Color



Al pulsar la barra de color, se muestra una paleta de colores que corresponde al tema que está usando. Los temas son conjuntos predefinidos de colores. Es posible seleccionar distintos temas en Excel en la pestaña "Diseño de página".

Para tener acceso a una paleta más variada, hay que pulsar "más colores" (la parte inferior de la imagen).

Si aún considera que son pocas las posibilidades, puede elegir la pestaña "Personalizada"

Colores personalizados

Escoges el tono y con este deslizador cambias cuán claro u oscuro lo desea.

Para ver el cambio respecto al color original de la fuente, revisa la esquina inferior derecha donde aparecen las palabras "Nuevo" y "Actual".

Sin entrar en detalles técnicos, los números que aparecen en la parte inferior indican el color en una nomenclatura especial que representan los canales de Rojo, Verde y Azul que se combinan para crear el color elegido.



Para cambiar el color de fondo, se debe pulsar el ícono que está a la derecha del color de fuente, en el grupo "**Fuente**" de la pestaña "**Inicio**". Está representado por un tarro de pintura. En todo lo demás, es exactamente lo mismo. Los colores que has creado recientemente quedan guardados en una zona llamada colores recientes (lo puedes observar en la imagen bajo el título colores).



MATERIAL DE APOYO

Los bordes

Este ícono en el grupo **"Fuente"** de la pestaña **"Inicio"** me permite colocar bordes a mis celdas. Al abrir la lista desplegable verás muchos tipos de bordes. También existe una opción llamada "borrar bordes" que permite quitarlos selectivamente usando el mouse.



Alineación

Excel permite alinear el texto tanto horizontalmente como verticalmente en tres posiciones. Izquierda, centro y derecha. En la imagen puedes observar que los íconos en verde corresponden a los que están activos. El de arriba me indica que la alineación vertical está centrada. Y el de abajo que la alineación horizontal está centrada.





U-02-02 Protege computadora de virus informáticos

Objetivo

Proteger su equipo informático de los virus.

1. Informática en la Actualidad

Cuando hablamos de informática tenemos que definirla como una de las materias más importantes en la actualidad, ya que por medio de esta vivimos en una sociedad comandada por las nuevas tecnologías, donde la informática juega un papel fundamental en todos los ámbitos. La informática más que una herramienta, es una ciencia desarrollada a lo largo de muchos años que ha avanzado con pasos agigantados, llegando a ser algo muy importante en nuestra sociedad, cubriendo ámbitos tan sencillos en nuestra vida diaria (correos, chats, Messenger) hasta cumplir papeles importantes a nivel laboral (video conferencias, bases de datos, desarrollos de software y optimización de hardware) razón por la cual es de vital importancia adquirir nuevos conocimientos y estar a la par con el desarrollo de los mismos.



En la actualidad a la informática se usa en todos los trabajos y en casi todos los ambientes por donde los movemos. Sin duda la mayor ventaja que nos ha ofrecido es el poder comunicarnos fácilmente y el poder compartir toda la información que queramos con todo el mundo, hoy se usa la informática hasta para abrir las puertas, encender las luces, controlar los semáforos. Ya hay incluso, robots cirujanos dirigidos por ordenadores. En un futuro tendremos las casas informatizadas y robots sirvientes entre muchas cosas más.



Importancia de la informática en la Actualidad

La informática encuentra en los procesos de manufactura un lugar idóneo para aportar ventajas competitivas que las industrias de cualquier tipo requieren. Ya sean organizaciones de fabricación discreta o de procesos, las empresas requieren el uso integral de la información en cada eslabón de la cadena de suministro saber qué demanda el mercado, contar con lo necesario para satisfacer esos requerimientos, definir los precios, la distribución y la manufactura misma, entre muchos otros aspectos que intervienen en el diseño, la fabricación y la comercialización de un producto.



MATERIAL DE APOYO

Debemos tener en cuenta que la informática en la actualidad forma parte esencial de la cotidianidad de las personas, porque con cada uno de los programas que nos ofrece, nos está permitiendo una comunicación mucho más avanzada que en los tiempos de nuestros antepasados, ya que nos es más fácil comunicarnos con otros sin necesidad de trasladarnos y a tan solo según, por más grande que fuese la distancia, la informática es un instrumento que se ha vuelto indispensable en la sociedad moderna, ya que gracias a esta se pueden realizar desde actividades simples como una tarea escolar; hasta actividades complejas en grandes compañías, y con tan solo un clic podemos estar comunicando con una persona hasta el otro extremo del planeta, aunque esta puede ser una herramienta de doble filo por mal uso que se le pueda dar, esta viene a ser una herramienta que facilita la vida en la actualidad, gracias a su eficiencia y practicidad.

Las Ramas de la Informática

Tecnología de la Información:

La tecnología de la información (TI) es la rama más importante de la informática y se refiere al uso de cualquier ordenador, sistema de almacenaje, redes y otros dispositivos mecánicos, medios y métodos para fundar, resolver, recolectar, resguardar e intercambiar todos los tipos y formas de información electrónica.

Las arquitecturas de TI han evolucionado para incluir la virtualización y el “cloud computing”, donde los recursos físicos se resumen y se agrupan en diferentes configuraciones para satisfacer los requisitos de las aplicaciones.

Ejemplos claros y sencillos de la tecnología de la información son Google Drive y Google Docs. Herramientas de uso masivo que se utilizan para almacenar, proteger y compartir información entre un usuario y otro.

Cibernética:

Esta rama de la informática se refiere a la ciencia de proveer una solución para un problema en específico, respecto a la comunicación entre personas, animales o dispositivos.

El objetivo principal de la cibernética y la razón por la que fue creada es estimular la comprensión de los sistemas y hacerlos más eficientes y productivos en base a una necesidad recurrente.

Debido a lo antes expuesto se puede ejemplificar la cibernética en la automatización de algunos procesos como el buzón de voz de una llamada telefónica, las simulaciones de cualquier tipo, los sistemas adaptativos, la inteligencia artificial y la robótica.

Robótica:

La robótica es la rama de la informática que se encargan del diseño, ensamblaje y operaciones de los robots.



MATERIAL DE APOYO

Los robots son máquinas con cierto grado de inteligencia que pueden programarse para realizar tareas a un nivel parecido al de los humanos, con el fin de automatizar algún proceso.

La robótica se usa desde hace años para crear robots que puedan ejecutar ciertas acciones en lugares o situaciones donde los humanos normalmente no pueden.

Debido a que los robots siguen las instrucciones de humanos, se puede entender que la robótica sirve como un medio a través del cual un individuo se comunica con el entorno de manera remota.

Computación:

Es la rama de la informática que está orientada a la creación de computadoras para lograr un objetivo específico. En el caso de la calculadora, por ejemplo, el objetivo es resolver cálculos matemáticos complejos que tomarían mucho tiempo resolver de forma manual. La calculadora es una expresión de la computación.

Mediante la computación se crean tecnologías computacionales como los sistemas operativos y los programas de software, además del hardware que utiliza un software determinado para llevar a cabo una acción.

Por ejemplo, crear una tarjeta de vídeo (hardware) y desarrollar Photoshop (software) para editar una imagen.

Ofimática:

Se refiere a la automatización de los procesos mediante los cuales se crea, almacena, protege y comparte información dentro del sector empresarial.

El pilar fundamental de la ofimática es la red LAN, a través de la cual se pueden transferir datos de un usuario a otro.

La ofimática favorece la velocidad con la que se logra realizar las tareas dentro de una oficina, descarta la necesidad de un gran personal, hace uso de menos espacio para recolectar datos y mejora la creación de documentos con información vital mediante la actualización múltiple y simultánea.

Telemática:

La telemática se refiere a la combinación entre las telecomunicaciones y la informática. Se define como la emisión, aceptación y acopio de información entre dos dispositivos móviles (automóvil, teléfono celular, GPS, entre otros) que se ejecuta haciendo uso de las telecomunicaciones.

MATERIAL DE APOYO

2. Procesamiento de la Información

El procesamiento de datos es definido como la técnica que consiste en la recolección de datos primarios de entrada los cuales son evaluados y ordenados, para obtener información útil, pero luego serán analizados por el usuario final para que puedan tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente.

Tres etapas que componen el procesamiento de datos

1. Entrada:

Los datos deben ser obtenidos y llevarlos a un bloque central para ser procesados. Los datos en este caso, denominados de entrada son clasificados para hacer proceso sea más fácil y rápido.

2. Proceso:

Durante el proceso se ejecutaran las operaciones necesarias para convertir los datos en información significativa. Cuando la información este completa se ejecutara la información de salida, en la que se prepara un informe que sirve como base para tomar decisiones.

3. Salida:

En todo el procesamiento de datos se plantea como actividad adicional, la administración de los resultados de salida, que se puede definir como los procesos necesarios para que la información útil llegue al usuario.



MATERIAL DE APOYO

Como Procesa la Información el Computador

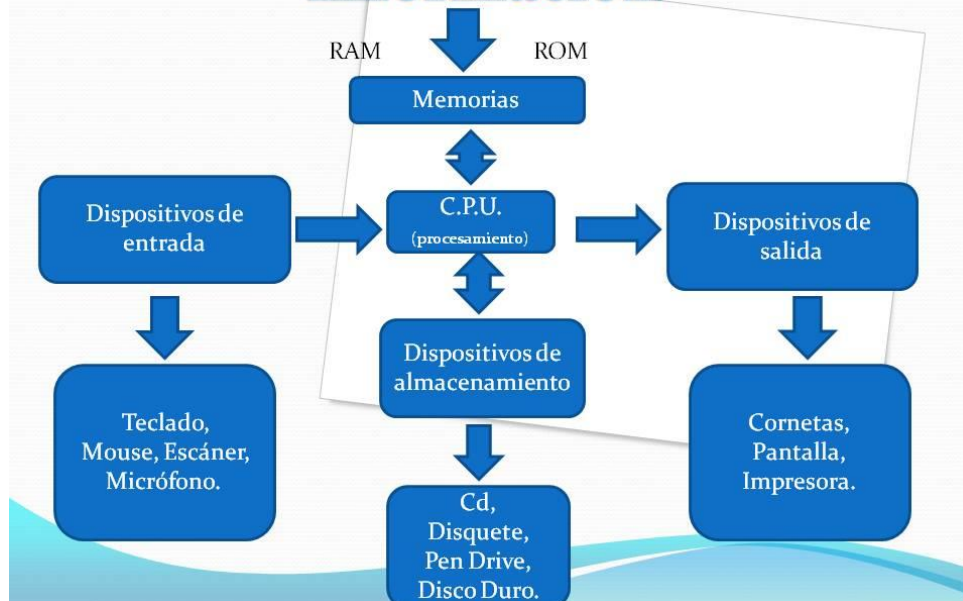
El computador trabaja con un lenguaje particular para procesar la información conocida como código binario, en que los números, letras e imágenes que recibe en forma de señales eléctricas, se transforman en series de ceros y unos. Para realizar este proceso el computador está formado en dos partes:

- ☐ Hardware (La máquina y los circuitos).
- ☐ Software (Programas que se instalan en el computador y sistema operativo).

El nexo en ambas parte es el microprocesador o CPU (unidad central de proceso) que controla todas las funciones del computador el proceso es el siguiente:

- ☐ La información es recibida a través de un teclado, un CD, una USB, o una unidad de comunicación que lo conecta a internet a través de a otras computadoras con lo que se encuentre vinculado a través de una red.
- ☐ Luego intervienen las memorias: la RAM, memoria interna o de acceso directo que almacena los programas y las informaciones variables y tiene capacidad limitada y la ROM, memoria externa o de solo lectura que contiene las instrucciones permanentes (el sistema operativo y los programas) y es de acceso lento.
- ☐ Luego el CPU recibe la información captad por la RAM y selecciona, entre los software almacenados en la ROM, el programa apropiado dependiendo del tipo de información de la que se trate (textos, imágenes, fotografías, audio, estadísticas, etc.) procesa la información inmediatamente las instrucciones del programa escogido y muestra un resultado en la pantalla, que puede ser la solución de un cálculo o una modificación en un texto o imagen.

Diagrama de Procesamiento de Información



MATERIAL DE APOYO

Tipos de Procesamientos de Datos

Registros

Este es un tipo de procesamiento de datos que se enfoca en transmitir información a varias estructuras o documentos. Además es el procesamiento de información de parte de registros intermedios y datos de cómputo.

Verificación

Esto se refiere a la examinación cuidadosa de la información documentada para ver si hay errores.

Duplicación

Este tipo de procesamiento de datos se refiere a la replicación de registros para crear numerosas copias o archivos.

Orden

Este tipo de procesamiento de datos se refiere a la organización o agrupación de datos en un orden prefijado, como una organización alfabética o numérica.

Resúmenes e Informes

Este tipo de procesamiento de datos crea una compilación de información y provee conclusiones que corresponden con el significado de los datos presentados.

3. Conceptos de Virus







Los virus son programas informáticos que tienen como objetivo alterar el funcionamiento del computador, sin que el usuario se dé cuenta. Estos, por lo general, infectan otros archivos del sistema con la intención de modificarlos para destruir de manera intencionada archivos o datos almacenados en tu computador. Aunque no todos son tan dañinos. Existen unos un poco más inofensivos que se caracterizan únicamente por ser molestos.



Métodos de Infección

Hay muchas formas con las que un computador puede exponerse o infectarse con virus.

Ejemplos:

-  Mensajes dejados en redes sociales como Twitter o Facebook.
-  Archivos adjuntos en los mensajes de correo electrónico.
-  Sitios web sospechosos.
-  Insertar USB, DVD, o CDs con virus.
-  Descarga de aplicaciones o programas de internet.
-  Anuncios publicitarios falsos.





MATERIAL DE APOYO

4. Los Hackers

Un hacker es una persona que por sus avanzados conocimientos en el área de informática tiene un desempeño extraordinario en el tema y es capaz de realizar muchas actividades desafiantes e ilícitas desde un ordenador.

Un Hacker en plenitud tiene la capacidad de dominar en un buen porcentaje varios aspectos como: lenguajes de programación, manipulación de hardware & software, telecomunicaciones, y demás; todo esto lo pueden realizar para lucrarse, darse a conocer, por motivación, pasatiempo o para realizar actividades sin fines lucrativos. El término hacker se emplea en informática para referirse a una persona muy experta en computadoras y capaz de entrar en sistemas o modificar programas de formas distintas a las previstas. ... En español, para cracker se emplea a menudo pirata informático, pero no hay equivalente para hacker.



Clasificación de los Hackers

De forma errónea se ha catalogado a los hackers como una sola comunidad, sin embargo existe una clasificación dentro de ellos que separa las intenciones de cada uno.

White Hat Hackers (hacker de sombrero blanco)

De alguna manera, para identificarlos mejor, estos son los chicos buenos encargados de la seguridad de los sistemas informáticos. Los White Hat Hackers también ejercen el control a la hora de vulnerar sistemas, sin embargo ellos lo hacen para estudiar y fortalecer los fallos encontrados.

Se dice que algunos White Hat Hackers pertenecieron al bando de los Black Hat Hackers y hoy utilizan todo sus conocimientos para mejorar los sistemas en materia de seguridad.



MATERIAL DE APOYO**🖥️ Gray Hat Hackers (hacker de sombrero gris)**

Este es el tipo de Hackers que usan sus habilidades para traspasar los niveles de seguridad y luego ofrecen sus servicios como administradores de seguridad informática para corregir dichos errores. De esta forma atacando diferentes servicios demuestran sus conocimientos para luego ofrecer defenderlos.

**🖥️ Black Hat Hackers (hacker de sombrero negro)**

Conocidos como sombreros negros son aquellos que realizan actividades para vulnerar la seguridad de sistemas, violentar y extraer información restringida con un fin monetario. Entre otras actividades también son creadores de virus, spywares y malwares.

🖥️ Crackers

Este tipo de hackers forman parte de la lista Black hat pero su fin además de incrustar virus, malware y robar datos o contraseñas es violentar software original (de cualquier tipo) y extender sus funcionalidades. Dentro de su trabajo entran los famosos KeyGeny la piratería de software (distribuir software pago como gratuitos).

🖥️ Phreaks

Es el Hacker encargado de las telecomunicaciones, móviles, voz sobre IP, etc. Su trabajo se centra en irrumpir dentro de este amplio mundo de las comunicaciones.

🖥️ Newbie o Novato

Son aquellos usuarios que quieren llegar a ser hackers pero en realidad solo tienen conocimientos generales sobre los ordenadores y para lograr su objetivo se valen de tutoriales, sitios sobre hacking, software diseñado, etc.

5. Tipos de Virus Informativos

Existen diferentes tipos de virus informáticos que pueden clasificarse según su origen, las técnicas que utilizan, los tipos de archivo que infectan, dónde se esconden, el tipo de daño que provocan, o el tipo de sistema operativo o plataforma que atacan.



MATERIAL DE APOYO

Dentro de ellos explicaremos uno de los tipos de virus informáticos más importantes

1. Tipos de virus informáticos residentes en memoria.

Estos virus se alojan en la memoria del ordenador y se activan cuando el sistema operativo se ejecuta, infectando a todos los archivos que se abren. Permanecen allí incluso después de que se ejecute el código malicioso. Tienen control sobre la memoria del sistema y asignan bloques de memoria a través de los cuales ejecuta su propio código. Su objetivo es corromper archivos y programas cuando son abiertos, cerrados, copiados, renombrados, etc.

2. Virus de Acción Directa.

El objetivo principal de estos tipos de virus informáticos es replicarse y actuar cuando son ejecutados. Cuando se cumple una condición específica, el virus se pondrán en acción para infectar a los ficheros en el directorio o carpeta que se especifica en el archivo autoexec.bat Este archivo de procesamiento por lotes está siempre en el directorio raíz del disco duro y carga ciertas operaciones cuando el ordenador arranca. El virus infecta uno tras otro todos los archivos que encuentra y que previamente ha seleccionado como sus víctimas. También es capaz de infectar dispositivos externos. Cada vez que se ejecuta el código, estos tipos de virus informáticos cambian su ubicación para infectar nuevos archivos, pero generalmente se encuentra en el directorio raíz del disco duro.

3. Virus de Sobre escritura.

Estos tipos de virus informáticos se caracterizan por el hecho de que borran la información contenida en los ficheros que infectan, haciéndolos parcial o totalmente inútiles. Una vez infectados, el virus reemplaza el contenido del fichero sin cambiar su tamaño. La única manera de limpiar un archivo infectado por un virus de sobre escritura es borrar el archivo completamente, perdiendo así el contenido original. Sin embargo, es muy fácil de detectar este tipo de virus ya que el programa original se vuelve inútil.

4. Virus de Sector de Arranque.

Este tipo de virus afecta al sector de arranque del disco duro. Se trata de una parte crucial del disco en la que se encuentra la información que hace posible arrancar el ordenador desde disco.

5. Macro Virus.

Los macro virus infectan archivos que se crean utilizando ciertas aplicaciones o programas que contienen macros como .doc, .xls, .pps, etc. Estos mini programas hacen que sea posible automatizar una serie de operaciones para que se realicen como si fuera una sola acción, ahorrando así al usuario tener que llevarlas a cabo una por una. Estos tipos de virus informáticos infectan automáticamente el archivo que contiene macros y también infectan las plantillas y los documentos que contienen el archivo. Suele ser un virus que llega por correo electrónico.

6. Virus Polimórfico.

Estos tipos de virus informáticos se encriptan o codifican de una manera diferente, utilizando diferentes algoritmos y claves de cifrado cada vez que infectan un sistema. Esto hace imposible que el software antivirus los encuentre utilizando búsquedas de cadena o firma porque son diferentes cada vez.



MATERIAL DE APOYO

7. Virus Fat.

La tabla de asignación de archivos FAT es la parte del disco utilizada para almacenar toda la información sobre la ubicación de los archivos, el espacio disponible, el espacio que no se debe utilizar, etc. Estos tipos de virus informáticos pueden ser especialmente peligrosos ya que impiden el acceso a ciertas secciones del disco donde se almacenan archivos importantes. Los daños causados pueden ocasionar la pérdida de información de archivos individuales e incluso de directorios completos

8. Virus de Secuencias de Comandos Web.

Muchas páginas web incluyen código complejo para crear contenido interesante e interactivo. Este código es a menudo explotado por estos tipos de virus informáticos para producir ciertas acciones indeseables.

6. Prevención de Virus Informáticos

10 medidas básicas para prevenir una ataque de virus informático.

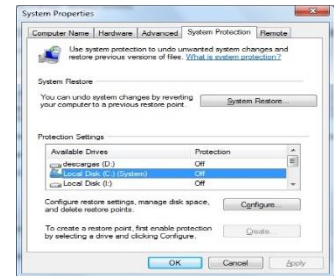
1. Tener un antivirus instalado y actualizado (si puedes además añadir el BDefender, mejor).
2. Mantén actualizado tu sistema operativo y tus programas. No uses software no oficial.
3. Desconfía, por sistema, de los mensajes no conocidos que llegan por correo electrónico. Si tienen prisa, te adulan, te regalan, te amenazan, etc.
4. Revisa siempre el remitente. Si tienes alguna duda de quién te envía o el canal que usa, ponte en contacto con esa persona por otro canal (teléfono, por ejemplo) para verificar que es quien te lo está enviando.
5. No hagas clic sobre nada (enlace, dirección de correo, enlace, imagen, etc.) Antes de eso, pasa el ratón sobre él para ver a qué página te dirige y si el lugar es legítimo ¡Ojo! Algunos enlaces se disfrazan como si fueran Dropbox, GoogleDrive u OneDrive.
6. Desconfía de las URL acortadas (estilo bit.ly y similares). Si un enlace de esos te pide algún tipo de datos, desconfía.
7. Antes de meter tus datos en una web, comprueba que ésta comienza por https://. Es una Web segura.
8. No des tus datos reales, email, teléfono, dirección en cualquier lugar. Hazlo sólo en aquellos en los que confíes. Recuerda, si es gratis, el producto eres tú y pagas con tus datos.
9. Al descargar un fichero no hagas clic en "habilitar contenido" salvo que confíes en la fuente de la que procede. Si al descargar un archivo te solicita permiso para habilitar el contenido, no te fíes, podría iniciarse la descarga del malware.
10. Ante la menor sospecha, borra el mensaje o cuelga la llamada. Esto es extensivo a correos, páginas web, mensajes SMS, WhatsApp.

MATERIAL DE APOYO

7. Proceso para eliminar Virus

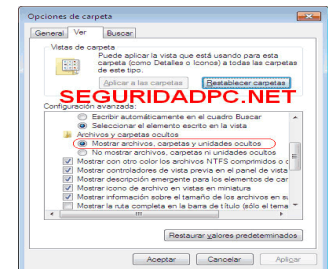
1. Desactivar y restaura el sistema.

- ☑ Seleccione Equipo, clic derecho Propiedades.
- ☑ Clic en Protección del Sistema (izquierda).
- ☑ Seleccionaremos un disco y clic en "Configurar".
- ☑ Clic en "Desactivar protección del sistema" y clic en "Aceptar".
- ☑ Si sale un mensaje clic en "Si".
- ☑ Clic en "Aceptar".



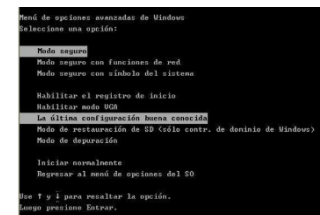
2. Mostrar los archivos y extensiones ocultas.

- ☑ Vaya al Menú Inicio y luego al Panel de Control.
- ☑ Clic en Apariencia y personalización y en Opciones de carpeta.
- ☑ Clic en la pestaña Ver.
- ☑ En Archivos y carpetas ocultos ACTIVE el Mostrar archivos, carpetas y unidades ocultos.



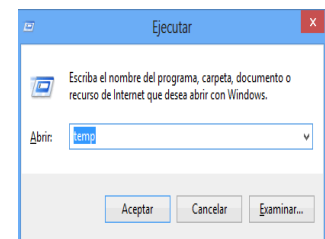
3. Reiniciar en Modo Seguro (este paso es solo para Windows 7, /Vista /XP, y Vista).

- ☑ Apague su Pc y espere 3 segundos.
- ☑ Prenda e inmediatamente presione la tecla F8 varias veces hasta que salga el menú.
- ☑ Seleccione el modo seguro y presione enter.



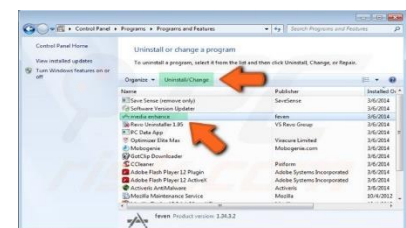
4. Proceder a la Limpieza.

- 4.1 Vacíe la papelería de reciclaje.
- 4.2 Elimine todos los archivos temporales.
 - ☑ Cierre absolutamente todos los programas.
 - ☑ Clic en el menú inicio.
 - ☑ Clic en buscar programas archivos o en ejecutar.
 - ☑ Escriba temp (sin comillas) y presione enter.
 - ☑ Elimine todo el contenido.



4.3 Desinstale todos los programas sospechosos

- ☑ Cierre todos los programas.
- ☑ Clic en menú Inicio.
- ☑ Clic en configuración "si se encuentra"
- ☑ Clic en panel de control.
- ☑ Doble clic en desinstalar un programa o quitar programas.



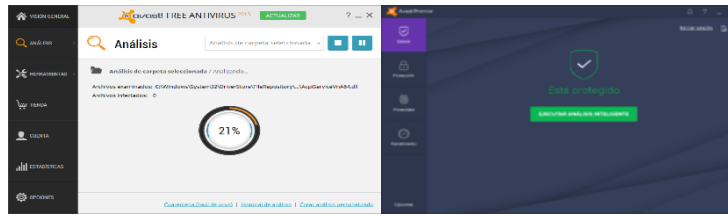


MATERIAL DE APOYO

- ☞ Seleccione los que no haya instalado clic en quitar o desinstalar.
- ☞ También desinstale los que tengan nombres sospechosos.

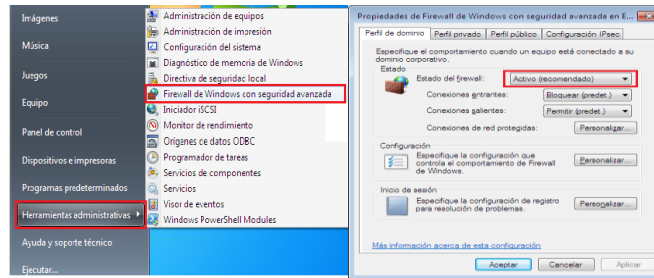
5. Ejecute su Antivirus Actualizado y Analice su PC

Los Antivirus son programas especialmente diseñados para detectar y eliminar todo tipo de malwares como virus, troyanos, gusanos, rootkits, keyloggers, etc. Actualmente algunos de ellos tienen potentes suites de seguridad añadidos como: antispymware, antispam, firewalls, antirootkit, navegación web segura, etc.



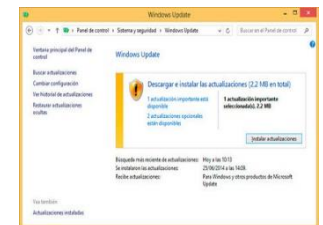
6. Instalar Un Cortafuegos Temporalmente (Opcional).

Es probable que el virus o el hacker quiera intentar atacar nuevamente su Ordenador, para evitar esto sería recomendable que instale un Firewall aunque sea temporalmente.



7. Instalar los parches de Microsoft (Opcional).

Los Boletines de Microsoft son actualizaciones de seguridad que lanza la empresa para sus productos, cada segundo martes de cada mes. Estos boletines parchan o arreglan los posibles errores, vulnerabilidades o deficiencias de sus productos.



8. Limitaciones de los programas de Virus

Los programas antivirus, a pesar de ser desarrollados muy cuidadosamente y de que ofrezcan cada vez más funcionalidades, también tienen ciertas limitaciones al momento de mantener segura nuestra computadora, aunque en la actualidad ya es muy común que este tipo de programas incorporen otro tipo de características que les permiten expandir la seguridad que ofrecen.



MATERIAL DE APOYO

Es por ello que, al momento de **seleccionar un antivirus** debemos tener presente algunas de las tareas que los antivirus básicos no realizan

Ejemplo:

- ☐ No evitan ataques directos de una hacker a la computadora.
- ☐ No evitan las actividades criminales online. El antivirus no es capaz por si solo de impedir estas acciones.
- ☐ No evitan el Spam, que deberá ser removido con software Anti-Spam específico.

Cuidados con los Antivirus

A pesar de las limitaciones, nunca deberemos detener el funcionamiento del antivirus porque dejará la computadora mucha más expuesta a ataques externos. De la misma forma, si no actualizamos el antivirus con las últimas listas de virus disponibles en internet, el software se volverá prácticamente inútil, ya que no logrará detectar ni remover los virus más recientes.

Ventajas y Desventajas de los Antivirus

- ☐ En este punto las ventajas de tener un antivirus instalado en la computadora son obvias, ya que nos permiten tener un nivel de protección contra malwares y otras amenazas externas, que de otra manera accederían a nuestra PC y causarían estragos.
- ☐ En cuando a las desventajas, tener un antivirus instalado en la PC casi siempre significa que nuestro equipo se ralentice un poco más de la cuenta, es decir que funcione más lento de lo debido. Esto se debe fundamentalmente a que los antivirus utilizan muchos recursos del sistema. Una regla general en este sentido es que a mayor cantidad de funciones que provea el antivirus, más recursos como memoria RAM y ciclos de CPU utilizará.

Categorías y Tipos de Antivirus

Los antivirus se dividen en tres categorías:

1. Antivirus Preventores

Los cuales cumplen con la función, como su nombre lo indica, de anticiparse a la infección interceptando y analizando todas las operaciones de entrada y salida de datos. Cabe destacar que este tipo de antivirus para realizar su tarea debe estar instalado en el disco y residir en la memoria de la PC, por lo cual toman muchos recursos que al final hacen más lento el equipo.

2. Antivirus identificadores

Otro tipo de antivirus son los llamados Antivirus identificadores, cuya función primordial es identificar las amenazas que ya pudieran estar acticas en nuestra computadora, y que afectan el rendimiento del sistema. Para lograr su cometido este tipo de antivirus analizan todos los archivos en el equipo en búsqueda de cadenas de bytes relacionadas con malware.

3. Antivirus descontaminadores

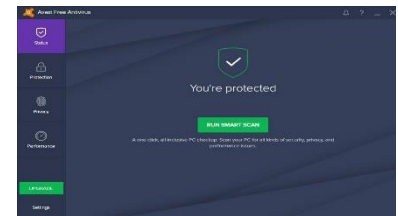
El último tipo de antivirus son los denominados Antivirus descontaminadores cuyo propósito es eliminar una infección cuando esta ya se ha producido y atacado la computadora. Muchos de estos antivirus también intentarán volver al estado anterior al momento en que se produjo la infección.

MATERIAL DE APOYO**Antivirus Gratuitos más Renombrados del Mercado****1. BitDefender**

BitDefender Antivirus Free Edition es uno de los mejores antivirus gratuitos que existen hoy en día en la web. Esta es una empresa rumana de software de seguridad y es la primera en nuestra lista. Esto se debe a que BitDefender Free es muy fácil de configurar y utiliza muy pocos recursos del sistema. Su motor antivirus es exactamente el mismo que lo que prueban los laboratorios independientes. Además, no te sugerirá a cada rato que lo estés actualizando a la versión Premium, como vemos en muchos programas en general.

**2. Avast Free Antivirus**

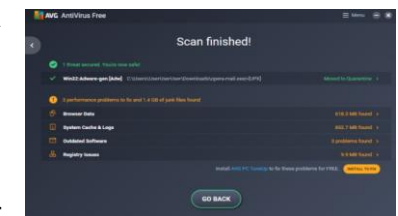
Avast Free Antivirus es un nombre popular en el mundo de los mejores antivirus gratuitos, por eso se encuentra de segundo en nuestra lista y de seguro lo has oído mencionar. Cuenta con motores antivirus y antispyware que protegen tu PC de las amenazas de la Internet, tus archivos, correos electrónicos e incluso tus mensajes instantáneos. Aparte de la exploración regular de software malicioso, el software



Avast Free Antivirus analiza todos los programas instalados y asegura que todo esté bien. Una de las mejores razones por las cuales te recomendamos Avast! Free Antivirus es debido a su "motor heurístico". Este puede detectar virus previamente desconocidos y otros programas maliciosos. Y aunque el escaneo dure bastante tiempo, vale la pena totalmente. Su instalación es bastante simple, pero es necesario que cuides de los complementos como Chrome y Google Toolbar.

3. AVG Antivirus

AVG es una opción confiable para la detección y protección de virus. A menudo es considerado como uno de los pocos proveedores que envían características de calidad y protección con el paquete gratuito. Además, AVG ha mejorado su tasa de detección de malware, la cual ahora rivaliza con los líderes de la industria como BitDefender. Este protege tu actividad en línea, estando pendiente de actividades extrañas que puedan ocurrir en tus correos electrónicos o en los sitios web que visites. Este antivirus sólo ralentiza moderadamente tu PC cuando se ejecuta y ofrece una amplia gama de opciones de personalización.



Otras características ofrecidas por este software para Windows y Mac incluyen espionaje, portal web para protección web, entre otras. La ventana principal tiene dos paneles principales: el panel de protección básica incluye iconos para la protección del equipo y para la protección de correo electrónico y Web, ambos estarán habilitados.



MATERIAL DE APOYO

4. Avira Free Antivirus

Avira ofrece una protección muy fuerte contra malware generalizado. Además, este software continúa obteniendo una alta puntuación en pruebas de AV-TEST, anulando el 99,7% de las amenazas probadas. Avira Free Antivirus ofrece un alto grado de personalización y una amplia gama de funciones complementarias gratuitas que incluyen: un cliente VPN y un navegador Web orientado a la privacidad. Este es uno de los mejores paquetes antivirus gratuitos de 2017.



La ventana principal del antivirus es blanca, con un menú también simple. Tiene una pizarra a la izquierda y un par de paneles que ofrecen cierta información de estado y el acceso a las funciones. Desde la opción llamada PC Protection, puedes iniciar un escaneo, activar la protección en tiempo real o explorar la configuración avanzada.

5. Sophos

Sophos hace un poco más que la mayoría de los antivirus gratuitos. Es un software que proporciona seguridad empresarial para tu hogar. Lo único es que, para que puedas obtener la versión gratuita, debes visitar el sitio web de Sophos Free Antivirus y crear una cuenta. Pero a cambio obtendrás protección estándar antivirus y anti-malware, junto con herramientas de navegador como anti-phishing y, lo más importante, control de contenido.



Si instalas Sophos en un Mac o en Windows, su ventana principal podrás ver que es bastante simple. Un banner grande en la parte superior muestra tu estado de seguridad, con un botón para ver las alertas pendientes y otro botón para abrir el panel de control en línea. Puedes hacer clic para iniciar un escaneo completo. Tienes la opción de activar la protección automática contra virus, la protección web y la detección de aplicaciones potencialmente no deseadas.

6. Panda

Si está buscando una buena protección antivirus sin sacrificar los recursos de tu PC, Panda Free Antivirus puede llegar a ser lo que estabas buscando. Panda funciona tan ligeramente en los recursos del sistema como sea posible, al menos cuando se ejecuta silenciosamente en segundo plano. Es un antivirus gratuito que ha mejorado, ya que automáticamente recopila las técnicas de detección de amenazas de otros usuarios que tienen el programa instalado, lo que ayuda a protegerte contra nuevos y futuros ataques.



Sin embargo, Panda viene con muchas opciones de personalización y escaneo que se superponen a esos detalles. Su protección en tiempo real es capaz de detectar incluso el último malware. Este también proporciona una protección antivirus constante, lo que significa que Panda Protection puede reemplazar completamente el software antivirus de compañías como McAfee y Norton. Panda está disponible para Windows 7, Windows 8.1, Windows 10 y macOS.



MATERIAL DE APOYO

7. Kaspersky Free Antivirus

Kaspersky es uno de los antivirus más conocidos por todos, pero hasta hace poco solo era Premium. En Julio lanzaron su primera versión gratuita que cuenta apenas con dos funcionalidades de la versión Premium: protección contra virus, spyware, phishing y websites de poca confianza, y no afecta el rendimiento del ordenador. El resto de características, como el bloqueo de contenido para menores, seguridad para dispositivos móviles o cuentas bancarias no existen.





U-02-03 Intercambia información técnica operando Internet básico

Objetivo

Intercambiar información por diversos medios informativos, tomando precauciones.

1. Redes de Información

Redes de comunicación, no son más que la posibilidad de compartir con carácter universal la información entre grupos de computadoras y sus usuarios; UN componente vital de la era de la información.

La generalización del ordenador o computadora personal (PC) y de la red de área local (LAN) durante la década de los ochenta ha dado lugar a la posibilidad de acceder a información en bases de datos remotas, cargar aplicaciones desde puntos de ultramar, enviar mensajes a otros países y compartir archivos, todo ello desde un ordenador personal.



Las redes que permiten todo esto son equipos avanzados y complejos. Su eficacia se basa en la confluencia de muy diversos componentes. El diseño e implantación de una red mundial de ordenadores es uno de los grandes Milagros tecnológicos de las últimas décadas.

Redes de Computadora

Una red de computadoras, también llamada red de ordenadores, red de comunicaciones de datos o red informática, es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

Como en todo proceso de comunicación se requiere de un emisor, un mensaje, un medio y un receptor. La finalidad principal para la creación de una red de computadoras es compartir los recursos y la información en la distancia, asegurar la confiabilidad y la disponibilidad de la información, aumentar la velocidad de transmisión de los datos y reducir el costo general de estas acciones..

La red de computadoras permite compartir recursos a distancia, aumenta la velocidad de la transmisión de datos (es más rápido acceder a un archivo por una red que a través de Internet).

Las computadoras pueden estar interconectadas mediante cable coaxial (que transporta los datos a través de dos conductores concéntricos), cable de par trenzado (los dos conductores concéntricos están entrelazados para reducir las interferencias) o fibra óptica (un hilo muy fino por el que fluyen los pulsos de luz con la información a transmitir).

MATERIAL DE APOYO

Tipos de dispositivos pueden conectarse a una computadora

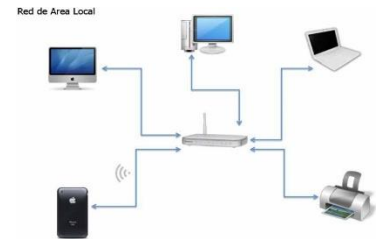
1. Computadoras de escritorio
2. Computadoras portátiles
3. Tablet PC
4. Smartphone
5. Impresoras
6. Servidores de archivos y de impresión
7. Consolas de juegos
8. Dispositivos domésticos

Tipos de Redes

REDES DE ÁREA LOCAL (LAN)

Una red de área local o LAN (por las siglas en inglés de Local Area Network) es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.

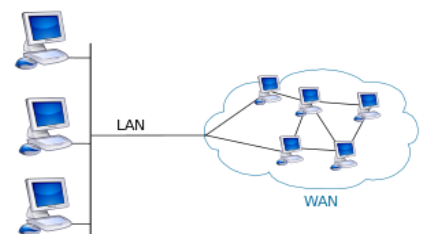
Una red de área local puede servir a sólo dos o tres usuarios (por ejemplo, en una red de oficina pequeña) o a varios cientos de usuarios en una oficina más grande. Las redes LAN incluyen cables, conmutadores, enrutadores y otros componentes que permiten a los usuarios conectarse a servidores internos, sitios web y otras redes LAN a través de redes de área extensa (WAN).



Ethernet y Wi-Fi son las dos principales formas de habilitar las conexiones LAN. Ethernet es una especificación que permite a las computadoras comunicarse entre sí. Wi-Fi utiliza ondas de radio para conectar computadoras a la LAN. Otras tecnologías LAN, incluyendo Token Ring, Fiber Distributed Data Interface y ARCNET, han perdido votos a medida que las velocidades Ethernet y Wi-Fi han aumentado. El aumento de la virtualización ha impulsado el desarrollo de LAN virtuales, lo que permite a los administradores de redes agrupar de manera lógica los nodos de red y particionar sus redes sin necesidad de grandes cambios de infraestructura.

REDES DE ÁREA AMPLIA (WAN)

WAN (Wide Área Network) al igual que las redes LAN, estas redes permiten compartir dispositivos y tener un acceso rápido y eficaz, la que la diferencia de las demás es que proporciona un medio de transmisión a larga distancia de datos, voz, imágenes, videos, sobre grandes áreas geográficas que pueden llegar a extenderse hacia un país, un continente o el mundo entero, es la unión de dos o más redes LAN.



Características:

- ☞ Operan dentro de un área geográfica extensa



MATERIAL DE APOYO

- ▣ Permite el acceso a través de interfaces seriales que operan a velocidades más bajas
- ▣ Suministra velocidad parcial y continua
- ▣ Conecta dispositivos separados por grandes distancias, incluso a nivel mundial

Tipos de conexiones WAN

Las conexiones WAN pueden incluir tecnologías cableadas e inalámbricas. Los servicios WAN con cable pueden incluir conmutación de etiquetas multiprotocolo, T1s, Carrier Ethernet y enlaces comerciales de banda ancha a internet. Las tecnologías WAN inalámbricas pueden incluir redes de datos celulares como 4G LTE, así como redes públicas Wi-Fi o satelitales.

Las WAN sobre las conexiones de red cableadas siguen siendo el medio preferido para la mayoría de las empresas, pero las tecnologías WAN inalámbricas, basadas en el estándar 4G LTE, están ganando terreno.

La infraestructura WAN puede ser de propiedad privada o arrendada como un servicio de un proveedor de servicios de terceros, como un proveedor de servicios de telecomunicaciones, proveedor de servicios de internet (ISP), operador de red IP privada o compañía de cable. El servicio en sí puede funcionar a través de una conexión dedicada y privada, a menudo respaldada por un acuerdo de nivel de servicio (SLA), o sobre un medio público compartido como internet. Las WAN híbridas emplean una combinación de servicios de red pública y privada.

UNA PAN (PERSONAL AREA NETWORK)

Una red de área personal (PAN, personal área network) es una red que conecta dispositivos, como mouses, teclados, impresoras, Smartphone y Tablet PC, dentro del alcance de una persona. Todos estos dispositivos están dedicados a un único host y, generalmente, se conectan con tecnología Bluetooth.

PERSONAL AREA NETWORK (PAN)

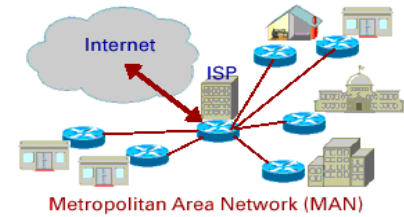


Bluetooth es una tecnología inalámbrica que permite la comunicación entre dispositivos que se encuentran a corta distancia entre sí. Un dispositivo Bluetooth puede conectarse con hasta siete dispositivos Bluetooth más. El estándar IEEE 802.15.1 describe esta especificación técnica. Los dispositivos Bluetooth admiten voz y datos. Los dispositivos Bluetooth funcionan en el rango de radiofrecuencia de 2,4 GHz a 2,485 GHz, que se encuentra en la banda industrial, científica y médica (ISM, Industrial, Scientific, and Medical). El estándar Bluetooth incorpora el salto de frecuencia adaptable (AFH, Adaptive Frequency Hopping). El AFH permite que las señales "salten" utilizando distintas frecuencias dentro del rango Bluetooth, lo que reduce la posibilidad de interferencia cuando hay varios dispositivos Bluetooth presentes.

MATERIAL DE APOYO

UNA MAN (RED DE ÁREA METROPOLITANA)

Una MAN (Red de área metropolitana) conecta diversas LAN cercanas geográficamente (en un área de alrededor de cincuenta kilómetros) entre sí a alta velocidad. Por lo tanto, una MAN permite que dos de modos remotos se comuniquen como si fueran parte de la misma red de área local. Una MAN está compuesta por conmutadores o Routers conectados entre sí con conexiones de Alta velocidad (generalmente cables de fibra óptica).



Características:

- ☑ Unión de varias LAN
- ☑ Utiliza dispositivos de conexiones especializadas
- ☑ No se identifica topología
- ☑ Se encuentra en la mitad de LAN y WAN
- ☑ Utilizan una tecnología regular manejan datos y voz en diferentes de una ciudad

Internet

El nombre de internet procede de las palabras en inglés Interconnected Networks que significa redes interconectadas internet es la unión de todas las redes y computadoras distribuidas por todo el mundo como se podría definir como una red global en las que se conjuntan todas las redes que utilizaran el protocolo TCP/IP que son compatibles entre sí.



Internet fue el resultado de un experimento del Departamento de Defensa de Estado Unidos en el año 1969 que se materializó en el desarrollo de ARPANET una red que enlazada universidades y centro de alta tecnología con contratista de dicho departamento tenía como fin el intercambio de datos entre científicos y militares. A la red se le unieron nodos de Europa y el resto del mundo, formando lo que se conoce como la gran telaraña mundial (World Wide Web).

2. Tipos de Internet

Existen diferentes tipos de Internet:

Red telefónica conmutada (RTC)

Aunque es una red que está totalmente obsoleta hasta hace pocos años aprovechar la instalación telefónica básica (o Red Telefónica Básica, RTB) era el sistema más extendido para conectar un equipo doméstico o de oficina a internet. Como la conexión RTB transmitía las señales de forma analógica era

MATERIAL DE APOYO

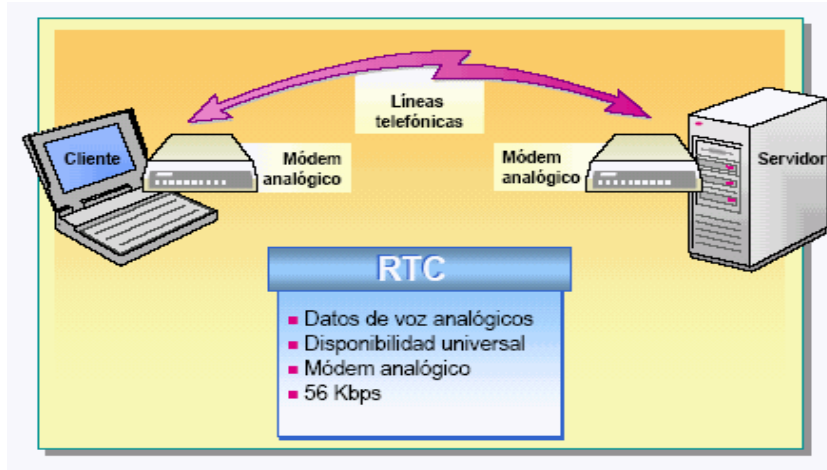
necesario un sistema modular las señales recibidas por el ordenador y estas tareas corrían a cargo de un modem que actuaba como dispositivo de enlace entre el ordenador y la red.

Ventajas

- No requería instalación de una infraestructura adicional.

Desventajas

- El ancho de la banda está limitado a 56Kbps en un único canal por ejemplo un archivo de 1MB tardaba 2 minutos y medio para descargarse.
- Conexión intermitente, es decir, se establecía la conexión cuando era preciso.
- La conexión RTB no soportaba la transmisión simultánea de voz y datos.



Red Digital RDSI

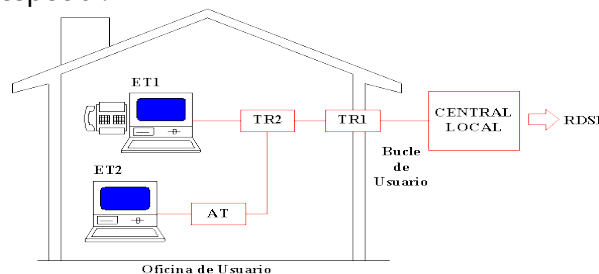
Otra de las redes extendidas hasta hace unos años que incluso desplazó al sistema RTB esta red se trataba de una línea telefónica pero digital (en vez de analógica) en vez de un modem, este tipo de conexión emplea un adaptador de red.

Ventajas

- ☒ Posee diversos canales unos para hablar por teléfono y otros para transmitir datos.

Desventajas

- ☒ Requiere infraestructura especial.



Bloques funcionales RDSI.

MATERIAL DE APOYO

Red Digital ADSL

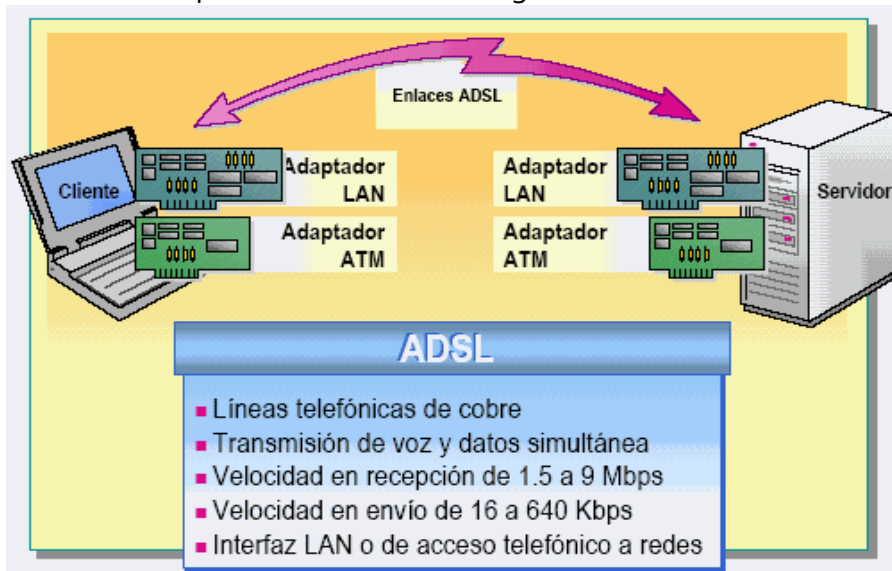
La ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) conjuga las ventajas de la conexión RTB y RDSI que se convirtió pronto en el tipo de conexión favorito de los hogares y empresas

Ventajas

- ☐ Aprovecha el cableado del RTB para la transmisión de voz y datos, que puede hacerse de forma conjunta (Como el cable RDSI).
- ☐ La velocidad es mayor

Desventajas

- ☐ El ancho de banda puede verse reducido según la localización del usuario.



La conexión por cable

La conexión por cable utiliza un cable de fibra óptica para la transmisión de datos entre nodos. La conexión a internet mediante a este sistema puede realizarse entre dos vertientes: por un lado podemos utilizar lo que se conoce como Fibra Óptica Pura que es la fibra que llega hasta la vivienda; y por el otro lado mediante la fibra + coaxial, la que realiza mediante un troncal de fibra pero internet llega a la vivienda mediante un empalme con cable coaxial. Este segundo método tiene la desventaja de irse deteriorando con el tiempo, aunque como ventaja cabe destacar que es más barato que el primero.

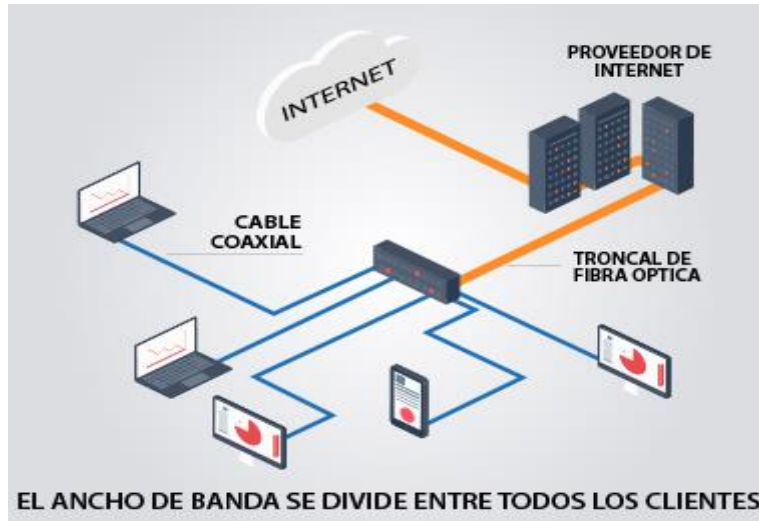
Ventajas

- ☐ La señal luminosa puede transportarse libre de los problemas de interferencias que afectan a las ondas electromagnéticas.
- ☐ Utilizando señales luminosas en vez de eléctricas es posible codificar una cantidad de información mucho mayor.
- ☐ Mayor velocidad (capacidad de subida y bajada de datos).

MATERIAL DE APOYO

Desventajas

- ❑ Precisa de una infraestructura nueva y costosa, lo que explica que a un no hoy no esté disponible en todos los lugares.



Conexión vía Satélite

El acceso al internet vis satélite es una manera para quienes no tienen acceso a conexiones de banda ancha terrestres como cable o ADSL o donde las líneas telefónicas no están disponibles. Esta sería una de sus mayores ventajas. Este tipo de conexión por satélite sigue siendo utilizada en aquellos casos en los que no hay más opciones, por ejemplo en barcos, aviones o en zonas muy aisladas donde no llega otro tipo de red o conexión a internet.

Desventajas

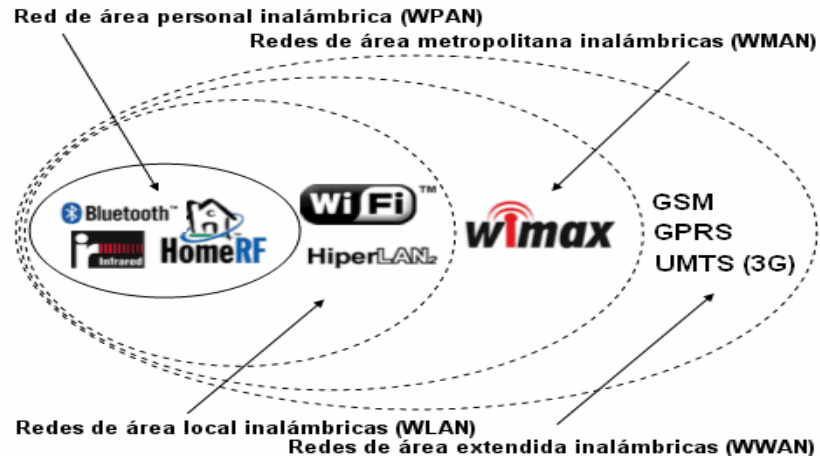
- ❑ Hay que tener una antena parabólica digital, acceso telefónico a internet, una tarjeta receptora para Pc un software específico.
- ❑ Las conexiones a internet vía satélite son de alta latencia, lo que significa que se requiere un tiempo desde quedamos una orden en internet (una búsqueda, una descarga) hasta que llega al satélite y regresa.



MATERIAL DE APOYO

Redes Inalámbricas

Existe un estándar inalámbrico WIMAX, en que se Econnectia conocemos muy bien su alcance a los 50 Km, con velocidades de transmisión superiores a los 70 Mbps. Este tipo de redes son rápidas, más económicas, adecuadas en zona difícil cobertura y no dependen de cableado de otras compañías.



3. Propósito de la creación de Internet

- ☐ Uno de los propósitos fue para establecer una comunicación durante la guerra fría en los años 60's.
- ☐ Se creó para una mayor y rápida comunicación a nivel mundial.
- ☐ Para una obtener una mayor fuente de información.
- ☐ Facilitar a las personas, empresas medios de comunicación virtual.

4. Accesorios necesarios para una Red

1. Servidor

Es una computadora que formado parte de una red provee servicios a otras computadoras denominadas clientes. También se suele denominar con la palabra servidor a una aplicación informática o programa que se realiza algunas tareas en beneficios de otras aplicaciones llamadas clientes.





MATERIAL DE APOYO

2. Estación de Trabajo

Cuando una computadora se conecta a una red, la primera se convierte en un nodo de la última y se puede tratar como una estación de trabajo o cliente. Las estaciones de trabajo pueden ser computadoras personales, se encargan de sus propias tareas de procesamiento, así que cuanto mayor y más rápido sea el equipo, mejor.



3. Tarjeta de Conexión de Red

Toda computadora se conecta a una red necesita de una tarjeta de interfaz de red que soporte un esquema de red específico, como Ethernet, ArcNet o Token Ring. El cable de red se conectara a la parte trasera de la tarjeta, la compatibilidad a nivel físico y lógico se convierte en una cuestión relevante cuando se considera el uso de cualquier tarjeta de red. Hay que asegurarse que la tarjeta pueda funcionar en la estación deseada y de que existen programas controladores que permitan al sistema operativo enlazarlos con sus protocolos y características a nivel físico.



4. Repetidores

Es un dispositivo electrónico, que recibe una señal débil o de bajo nivel y la retransmite a una potencia o nivel más alto, de tal modo que se puedan cubrir distancias más largas sin degradación o con una degradación tolerable. El término repetidor se creó en la telegrafía y se refería a un dispositivo electromecánico utilizado para regenerar las señales telegráficas. El uso de este término ha continuado en telefonía y transmisión de datos.



5. Bridges

Es un dispositivo de interconexión de redes ordenadores que operan en la capa 2 (Nivel de enlace de datos) del Modelo OSI. Este interconecta dos segmentos de red (o divide una red de segmentos) haciendo el pasaje de datos de una red hacia otra con base en la dirección física de destino de cada paquete. Se distinguen dos tipos de bridge:

- ☐ Locales.
- ☐ Remotos o de área extensa.



6. Hub

Es un dispositivo que permite centralizar el cableado de una red y poder ampliarla. Esto significa que dicho dispositivo recibe una señal y repite esta señal emitiéndola por sus diferentes puertos. Función repitiendo cada paquete de datos en cada uno de los puertos con los que cuenta, excepto en el que ha recibido el paquete de forma de que todos los puntos tienen acceso a los datos.



MATERIAL DE APOYO

También se encarga de enviar una señal de choque a todos los puertos si detectan una colisión son a base para las redes de topología tipo estrella.

Existen tres clases:

- ❑ Pasivo: No necesita energía eléctrica, se dedica a la interconexión.
- ❑ Activo: Necesita alimentación además de concentrar el cableado regeneran la señal, eliminan el ruido y amplifican la señal.
- ❑ Inteligente: También llamados Smart hubs son hubs activos que incluyen microprocesadores.

7. Switch

Es un dispositivo digital de lógica de interconexión de redes de computadoras que opera en la capa de nivel de enlace de datos del modelo OSI. Su función es interconectar dos o más segmentos de red, de manera similar a los puentes (bridges) pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la dirección MAC de destino de las tramas en la red.



8. Routers

Es un enrutador, elemento que marca el camino más adecuado para la transmisión de mensajes en una red completa, este toma el mejor camino para enviar los datos dependiendo del tipo de protocolo que este encargado. Cuenta con un procesador es el más robusto, tiene más procesadores y mucha más capacidad en sus respectivas memorias sus características esenciales son:



- ❑ Es un dispositivo inteligente.
- ❑ Procesa y toma decisiones.
- ❑ Genera tabla de enrutamiento (conoce si sus Routers vecinos están en funcionamiento).
- ❑ Siempre toma decisiones a una dirección lógica.
- ❑ Tiene varias interfaces (sirven para interconexiones con las redes LAN u otros Routers).
- ❑ Reconoce las redes que tienen directamente conectadas.
- ❑ Mantiene una actualización constante de la topología (depende el protocolo).
- ❑ LOAD 1 /225 entre menor sea el numerador está más ocupado.
- ❑ RALY 225/255 entre mayor sea el numerador está más confiable y más seguro.

9. Brouters

Es un dispositivo de interconexión de redes de computadoras que funciona como un bridge (puente de red) y como un enrutador. Un Brouter puede ser configurar como un bridge para parte del tráfico de red, y como enrutador para el resto.



10. Firewall

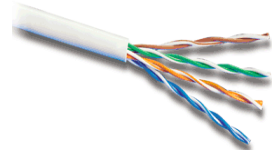
Es un elemento de seguridad que filtra el tráfico de red que a él llega con un cortafuegos se puede aislar un ordenador de todos los ordenadores de la red excepto de uno o varios son los que interesan que puedan comunicarse con él.



MATERIAL DE APOYO

11. Cableado

Los tipos de cableado de red más populares son: par trenzado, coaxial, fibra óptica además se pueden realizar muchas conexiones a través de radio o microondas, dependiendo el tipo de red y requerimientos de la misma, velocidad y longitud se debe considerar el tipo de cable a utilizar.



Par trenzado:

Consiste en dos hilos de cobre trenzados, aislados de forma independiente y trenzados entre sí. El par está cubierto por una capa aislante externa entre sus principales ventajas tenemos:

- ☐ Es una tecnología bien estudiada.
- ☐ No requiere una habilidad especial para la instalación.
- ☐ La instalación es rápida y fácil.
- ☐ La emisión de señales al exterior es mínima.
- ☐ Ofrece alguna inmunidad frente a interferencias, modulación, cruzada y de corrosión.

12. Cable Coaxial:

Se compone de un hilo conductor de cobre envuelto por una malla trenzada plana que hace las funciones de la tierra. Entre el hilo conductor y la malla hay una capa gruesa de material aislante, y todo el conjunto está protegido por una cobertura externa está disponible en dos espesores: Gruesos y Finos.



El cable grueso soporta largas distancias, pero es más caro, el cable fino puede ser más práctico para conectar puntos cercanos el cable coaxial ofrece las siguientes ventajas:

- ☐ Soporta comunicaciones en banda ancha y en banda base.
- ☐ Es útil para varias señales, incluyendo voz, video y datos.
- ☐ Es una tecnología bien estudiada.

13. Conexión Fibra Óptica:

Esta conexión es cara, permite transmitir la información a gran velocidad e impide la intervención de las líneas, como la señal está transmitida a través de la luz, existen pocas posibilidades de interferencias eléctricas o emisión de señal, el cable consta de dos núcleos ópticos, uno interno y otro externo, que refractan la luz de forma distinta. La fibra está encapsulada en un cable protector, ofrece las siguientes ventajas:



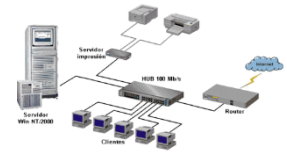
- ☐ Alta velocidad de transmisión.
- ☐ No emite señales eléctricas o magnéticas, lo cual redundará en la seguridad.
- ☐ Inmunidad frente a interferencias y modulación. Mayor economía que el cable coaxial en algunas instalaciones.
- ☐ Soporta mayores distancias.



MATERIAL DE APOYO

14. Software

El software de red se incluye programas relacionados con la interconexión de equipos informáticos, es decir programas necesarios para las redes de computadoras funcionen. En otras cosas, los programas hacen posible la comunicación entre las computadoras, permiten compartir recursos (Software y Hardware) y ayudan a controlar la seguridad de dichos recursos.



15. Sistema Operativo

Después de cumplir todos los requerimientos de hardware para instalar una RED se necesita un sistema operativo de red (Network Operating System, NOS) que administre y coordine todas las operaciones de dicha red. Los sistemas operativos de red tienen una gran variedad de formas y tamaños, debido que cada organización que los emplea tiene diferentes necesidades. Algunos sistemas operativos se comportan excelente en redes pequeñas así como otros se especializan en conectar muchas redes pequeñas en áreas bastantes amplias.

Los servicios que él NOS realiza:

- ☐ Soporte para archivo:
Este es, crear, compartir, almacenar y recuperar archivos actividades esenciales en que él NOS se especializa proporcionando un método rápido y seguro.
- ☐ Comunicaciones:
Se refiere a todo lo que se envía a través del cable, la comunicación se realiza por ejemplo cuando, alguien entra a la red, copia un archivo, envía correo electrónico, o imprime.
- ☐ Servicios para el soporte de equipo:
Aquí se incluyen todos servicios como impresiones, respaldo en cinta detección de virus en la red.

5. El Modem

Dispositivo que convierte señales digitales en analógicas o viceversas para poder ser transmitidas a través de teléfonos, cables coaxiales, fibras ópticas y microondas conectado a una computadora, permite la comunicación con otra computadora por vía telefónica.



Hay dos tipos de modem:

- ☐ **Modem Interno:**
Modem autónomo que se conecta a la computadora a través de un puerto.
- ☐ **Modem Externo:**
Tarjeta de comunicación con redes externas que se integran a una computadora mediante conexión a la placa base, conectándose ala bus interno de comunicaciones.



MATERIAL DE APOYO

Pasos para instalar un Modem

1. Asegurarse que el modem funcione con tu compañía de internet

No es común, pero algunos modem presentan problemas cuando deben trabajar con una compañía específica de internet. Revisa la compatibilidad del modem con la compañía de internet que hayas contratado antes de comprarlo.



2. Encuentra la salida del cable en la habitación

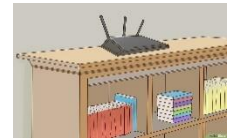
La salida del cable parece un cilindro metálico con un pequeño agujero y roscas de tornillos alrededor.



3. Decidir el lugar donde colocar el modem

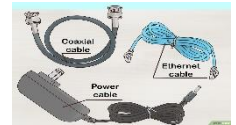
El modem debe quedar en lugar relativamente alto (por ejemplo arriba de un librero) y debe estar suficientemente cerca de la salida de cable para que puedas conectarlo sin necesidad de estirar o doblar el cable.

Además debes tener un tomacorriente cerca.



4. Asegurarse de tener todos los cables necesarios

Generalmente un modem requiere un cable coaxial para conectarse a la salida de cable y un cable de corriente para conectarse al tomacorriente ambos deben venir al modem pero si lo compraste usado, vas a necesitar reponerlos.



- ☐ Si planeas conectar un modem a un Router, necesitaras un cable Ethernet.

- ☐ Considera la posibilidad de comprar un cable coaxial más largo si el que tienes es muy corto para facilitar la colocación correcta del modem.

5. Leer las instrucciones del Modem

Cada modem es único y el tuyo podría requerir configuración adicional que este no menciona en este artículo. Leer el manual del modem te ayudara tomar en cuenta cualquier paso adicional que debes tomar para instalarlo.



Conexión para el Modem

1. Conecta un extremo del cable coaxial a la salida del cable.

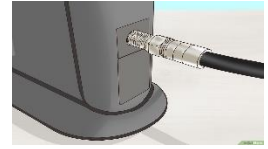
El cable coaxial tiene una conexión en cada extremo que parece una aguja. Esta se conecta en salida de cable. Asegúrate de atornillarlo bien para asegurar una conexión sólida.



MATERIAL DE APOYO

2. Colocar el otro extremo del cable a la entrada del modem

En la parte de atrás del modem hay una parte de atrás de modem que se parece al cilindro de la salida del cable conecta al extremo libre del cable coaxial a esta entrada y asegúrate de apretarlo bien.



3. Conectar el cable de corriente al tomacorriente

En un enchufe en la pared o un protector de sobretensiones funcionaran es importante conectar el cable en el tomacorriente. Antes de conectarlo al modem no que conectarlo al modem primero puede causar daño.



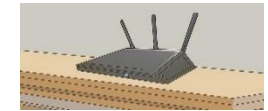
4. Insertar el extremo libre del cable de corriente en el modem

Normalmente el puerto de entrada de corriente está en el fondo en la parte de atrás del modem, pero si, no puedes encontrarlo, revisa el manual.



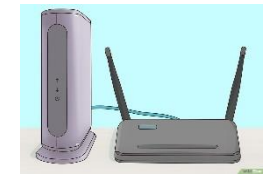
5. Colocar el modem en su lugar

Con los cables colocados, coloca cuidadosamente el modem en posición. Los cables no deben presentar resistencia.



6. Conectar el modem al Router

Si tienes un Router de internet inalámbricos que desees usar junto con el modem primero debes configurar el Ethernet luego conecta el extremo del cable en la casilla del puerto que está en la parte de atrás del modem, y después conecta la otra parte del extremo en el puerto que dice "internet"(o algo similar) en la parte de a tras del router. Siempre y cuando esté conectado a una fuente de poder. Debe encender inmediatamente.



- ☑ Dale unos minutos al modem y ala router para arrancar antes de intentar **conectarse a una red inalámbrica de internet.**
- ☑ También puedes conectar la computadora directamente al modem por medio de Ethernet si tienes Windows (o un adaptador Ethernet a USB –C para MAC).

6. Conexiones PPP (Protocolo Punto a Punto)

Protocolo punto a punto (PPP) (en inglés Point-to-Point Protocol), es un protocolo del nivel de enlace de datos, utilizado para establecer una conexión directa entre dos nodos de una red. Conecta dos enrutadores directamente sin ningún equipo u otro dispositivo de red entre medias de ambos. PPP es usado en varios tipos de redes físicas, incluyendo: cable serial, línea telefónica, línea troncal, telefonía celular, especializado en enlace de radio y enlace de fibra óptica como SONET (Synchronous Optical Network). También es utilizado en las conexiones de acceso a Internet (publicitado como banda ancha o broadband). Los proveedores de servicios de Internet (ISP) han usado PPP para que accedan a Internet los usuarios de una línea de conmutación, ya que los paquetes de IP no pueden ser transmitidos vía módem, sin tener un protocolo de enlace de datos.

MATERIAL DE APOYO

Dos derivados del PPP son:

- ☒ Point-to-Point protocol Over Ethernet (PPPoE).
- ☒ Point-to-Point protocol Over ATM (PPPoA).

Son usados comúnmente por ISP para establecer una línea de abonado digital (digital subscribe line, DSL) de servicios de internet para clientes. Por lo tanto, se trata de un protocolo asociado a la pila TCP/IP de uso en internet.

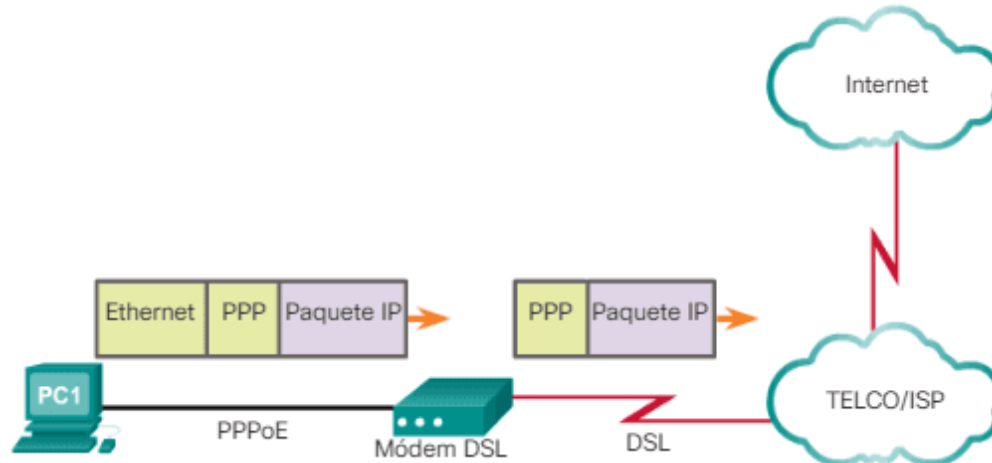
PPP permite establecer una comunicación a nivel de la capa de enlace TCP/IP entre dos computadoras (redes punto a punto). Generalmente, se utiliza para establecer una conexión a internet de un computador particular con su ISP (Proveedor de servicios de internet). A través de un modem telefónico ocasionalmente es utilizado también es utilizado sobre conexiones de banda ancha (como PPPoE o PPPoA). Además del simple transporte de datos, PPP facilita dos funciones importantes:

- ☒ **Autenticación:**

Generalmente mediante una clave de acceso

- ☒ **Asignación Dinámica Ip:**

Los proveedores de acceso cuentan con un número limitado de direcciones Ip y cuentan con más clientes que direcciones. Naturalmente no todos los clientes se conectan al mismo tiempo.



Funcionamiento PPP

PPP consta de las siguientes fases:

- ☒ **Establecimiento de conexión:** durante esta fase la computadora cuenta con la otra una computadora contacta con la otra y negocian los parámetros relativos al enlace usando el protocolo LCP. Este protocolo es una parte fundamental de PPP y por ello está definido en el mismo RFC. Usando LCP se negocia el método de autenticación que se va a utilizar, el tamaño de los datagramas, números mágicos para usar durante la autenticación.
- ☒ **Autenticación:** No es obligatorio. Existen dos protocolos de autenticación el más básico e inseguro.
- ☒ **Configuración de red:** en esta fase se negocian parámetros dependientes del protocolo de red que se esté usando. PPP puede llevar muchos protocolos de red al mismo tiempo y es necesario

MATERIAL DE APOYO

configurar individualmente cada uno de estos protocolos. Para configurar un protocolo de red se usa el protocolo correspondiente. Por ejemplo, si la red es IP se usa el protocolo para asignar la dirección IP del cliente y sus servidores DNS

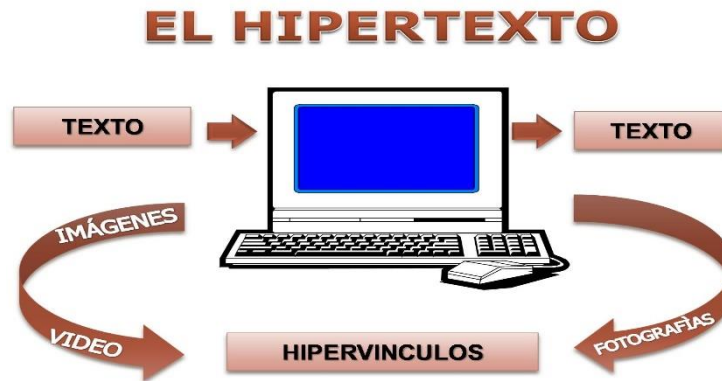
- ▣ **Transmisión:** durante esta fase se manda y recibe la información de red. LCP se encarga de comprobar que la línea está activa durante periodos de inactividad. Obsérvese que PPP no proporciona cifrado de datos.
- ▣ **Terminación:** la conexión puede ser finalizada en cualquier momento y por cualquier motivo.

PPP tiene todas las propiedades de un protocolo nivel enlace:

- ▣ Garantía de recepción.
- ▣ Recepción Ordenada.
- ▣ Uso del puerto 53 para la conexión bidireccional de los Sockets.
- ▣ Uso de los balanceadores de carga (Load Balancers LB) como protocolo de distribución.

7. Híper Texto

El hipertexto es un concepto asociado a la informática haciendo referencia al sistema que permite enlazar fragmentos de textos entre sí, permitiendo al usuario acceder a la información no de forma secuencial si no a través de los ítems relacionados.



El concepto hipertexto fue creado en la década de los 60 por filósofo y sociólogo Estadounidense Theodor Holm Nelson para designar la nueva lectura no lineal e interactiva que surgió con la informática y la aparición del internet.

Para llevar a cabo el proceso hipertexto la World Wide Web utilizó el protocolo HTTP, acrónimo de Hyper Text Transfer Protocol que consiste en un protocolo de transferencia de hipertexto, que consiste en un protocolo de comunicación entre sistemas de información que permite la transferencia de datos entre redes de computadoras para enlazar páginas HTML o páginas web y archivos multimedia.

MATERIAL DE APOYO

A Partir de la aparición de las computadoras los textos adquirieron una nueva dinámica interactiva de acuerdo a la rapidez de las informaciones que actualmente se reciben. Un ejemplo notorio de hipertexto son los artículos de internet que en el cuerpo de texto presentan diversos links o enlaces de hipertextos en las palabras o en los temas que estén relacionados con el tema principal o el desarrollo, lo que le permite al lector una lectura más activa y escogiendo la información que prefiere acceder.

Hipertexto e hipermedia:

El concepto de hipermedia también fue creado por Theodor Holm Nelson y está relacionado con la definición de hipertexto, puesto que corresponde a la fusión de elementos no secuenciales e interactivos. El hipertexto es un tipo de hipermedia la diferencia de lo que primero contempla únicamente texto mientras que el segundo que es hipermedia presenta imágenes, videos audio, gráficos por ejemplo: redes sociales, blogs y productos informáticos como Power Point o flash y es de destacar que el primer hipermedia fue un Aspen Movie Map.



8. Lugares F.X.P.

FXP significa File eXchange Protocol que básicamente significa "Protocolo de intercambios de archivos". Se trata de un método de transferencia de información que permite al usuario transferir archivos de un servidor a otro sin tener que utilizar la red u ordenador del usuario.



Ventajas

- ☑ Se trata del método más similar que existe para transferir datos de un servidor a otro.
- ☑ Y no permite el acceso directo a la máquina.

Desventajas

- ☑ Algunos servidores no soportan el FXP o lo tienen desactivado.
- ☑ Los clientes FTP habituales no suelen estar diseñados para este tipo de intercambios.



MATERIAL DE APOYO

Lo que no gusta que la mayoría de administradores de servicios de hosting desactiven esta herramienta es obvia por riesgos de seguridad FXP podría poner en riesgo nuestro servidor a una vulnerabilidad conocida como "FTP bounce", en la que la hacker puede tomar acceso al servidor a través de un puerto abierto por un usuario inocente. Convirtiendo su servidor en un zombie y aprovechándose de sus recursos para sus propios intereses.

9. Navegadores

Un navegador de internet es una herramienta informática que nos permite acceder a toda información contenida en internet. Esta información se organiza en un conjunto de datos multimedia (que incluyen textos, imágenes, sonido, videos) que se denominan páginas web.

Navegadores de Internet

1. Internet Explore 8

Es la octava versión publicada del navegador web de Microsoft sucediendo a internet explore 7 fue lanzado el 19 de Marzo del 2009 como actualizaciones de Windows XP Service Pack 2 o superior, Windows Server 2003 Service Pack 1 o posterior, Windows vista, Windows Server 2008. Internet Explore 8 se incluye de forma nativa en los recientes sistemas operativos de Microsoft, Windows 7, Windows Server 8 R2.



2. Internet Explore

Explorer mantiene su amplia cuota de mercado (alrededor del 60-65%) gracias a que fue el primero en salir y también que viene predeterminado en todos los PC de Microsoft, pero no está actualmente a la altura de los otros grandes, básicamente por la gran cantidad de fallos que arrastra. Los distintos desarrolladores de Internet Explorer no han sabido estar a la altura de la competencia; no obstante, parece ser que Microsoft actualmente está poniéndose las pilas de nuevo para volver a considerar a Explorer una prioridad en su estrategia de actuación. Hoy por hoy, Internet Explorer no se caracteriza por su especial velocidad y es el navegador que presenta más problemas de seguridad de todos los candidatos. Las restricciones innecesarias que pone Windows a sus actualizaciones en sistemas operativos viejos tampoco son un aliciente para optar por esta opción.



3. Google Chrome

Es uno de los más conocidos y **más usados**, básicamente porque es el que asegura una velocidad mayor. Saltó al escenario a principios de 2008. Desde entonces ha conseguido pasar de una cuota de mercado del 0% al actual 25% del mes pasado. Se inicia rápidamente desde el escritorio, carga las páginas de forma instantánea y ejecuta aplicaciones web complejas a gran velocidad. Su gran ventaja respecto a su competencia es también su principal inconveniente: **Google**.





MATERIAL DE APOYO

Google le asegura financiación permanente y estar siempre a la última en cuanto a mejoras y novedades; sin embargo, también es una de las empresas multinacionales más influyentes y con más beneficios del mundo, y como tal, su objetivo final es el ánimo de lucro, y no todo el mundo se siente cómodo dejándoles sus datos, tanto personales como no personales.

A parte de esto, la ventana del navegador de Chrome es intuitiva y sencilla. Está diseñado para ofrecer una **mayor seguridad** en la web, al actualizarse automáticamente para que siempre tengamos las últimas mejoras en este campo. Si es tu navegador preferido para el PC, Google Chrome será también el favorito para hacerlo a través de la tableta, al presentar versiones igual de potentes tanto en Android como en iOS.

4. Mozilla Firefox

Para mucha gente es el navegador que le transmite más confianza, seguramente porque, aparte de ser uno de los más veteranos (salió en el año 2003) es **sólido, estable y presenta muy pocos errores**. Firefox, el **segundo navegador más utilizado** en Internet, se caracteriza por ser un programa independiente, y para muchos es su favorito porque no tiene ánimo de lucro. Ha sido desarrollado a lo largo de los años por decenas de programadores que lo van mejorando en cada actualización.



Además, es un navegador **altamente personalizable**, ya que cuenta con un amplio abanico de temas y complementos. Pero lo mejor de todo son las extensiones, pequeñas adiciones gratuitas elaboradas por cientos de desarrolladores alrededor del mundo que cumplen todas las labores y funciones imaginables.

5. Opera

Es el navegador web **alternativo** por excelencia. Es también uno de los más veteranos y, durante muchos años, ha sido de los más utilizados en los teléfonos móviles, hasta la popularización de los Smartphone. Está desarrollado por una compañía noruega y, al igual que Firefox, no tiene ánimo de lucro.



Su última versión, el **Opera 15**, usa el mismo motor que Google Chrome, por lo que se pueden utilizar en él las mismas extensiones disponibles para el navegador de Google. Además, incorpora una novedad muy interesante, lo que ellos llaman el **"Estante"**, una reinención de los marcadores o favoritos que permite ir guardando páginas que interesan para leerlas posteriormente.

Opera es también altamente personalizable; contiene una amplia variedad de temas y su velocidad no tiene nada que envidiar a los más populares Chrome o Firefox.



MATERIAL DE APOYO

6. Safari

Safari sigue siendo un navegador web **asociado a los Macs** de Apple, a pesar de que en 2008 saltase también a la plataforma de Microsoft, con sus sistemas Windows. A pesar de que es el cuarto navegador más utilizado de Internet, manteniendo una cuota de mercado que está entre el 5 y el 8%, su crecimiento es muy lento, sobre todo por el hecho de que su versión para PCs no tiene nada de destacable en prácticamente ningún aspecto. Además, hace más de un año que no la actualizan, con las brechas de seguridad que esto puede ocasionar.



La versión de Safari para Apple es otra cosa; ofrece un buen rendimiento y es el preferido por sus usuarios, ya que se beneficia que su sistema operativo está desarrollado internamente por la misma compañía.

Safari no es el navegador más rápido de todos los que existen, pero es **estable y eficiente**, con un aspecto muy sencillo destinado a un tipo de usuario con conocimientos informáticos básicos. Eso sí, en cuanto a oferta de funcionalidades y extensiones, se ve superado por su competencia.

10. Motores de Búsqueda de Información

Un motor de búsqueda o buscador es un sistema informático que busca archivos almacenados en servidores web gracias a su spider (también llamado araña web) un ejemplo son los buscadores web.

Los motores de búsqueda surgieron a principios de los 90 debido a la necesidad de organizar, clasificar, y gestionar la información del internet ya que cada vez surgían nuevos sitios web llenos de contenido. El primer buscador fue wandex, que surgió como un proyecto de la World Wide Web.



Tipos de Buscadores

1. Buscadores Jerárquicos

Este tipo de buscado son interfaces de interrogación textual. Revisan la base de dato de la página web a través de sus arañas y estas recopilan la información sobre los contenidos compatibles con la búsqueda del usuario.



MATERIAL DE APOYO

2. Buscadores Directorios

Los buscadores de este tipo son enlaces de páginas que se agrupan por categorías son muy sencillos pero requieren de un soporte humano y de continuo mantenimiento para funcionar. Estos buscadores no recorren los sitios, ni almacenan los contenidos solo agrupan enlaces por categorías y se organizan por la fecha de organización y la fecha de publicación y no por relevancia y concordancia con una búsqueda hecha por los usuarios.

3. Metabuscadores

Estos interfaces funcionan haciendo envíos de las búsquedas o varios motores al mismo tiempo, es decir remiten la consulta a otros sitios para analizar los resultado que estos presentan, para si ampliar los márgenes de los mismo resultados presentar sus propias conclusiones y ordenar los enlaces de acuerdo con el orden definido por el sistema estructural del metabuscador.

Motores de Búsqueda que Existen

Existen varios los cuales son:

- Google.
- Yahoo!
- Bing
- AsK
- AOL
- Go
- Live
- Snap
- AURA!
- Duck duck Go
- MSN Search
- Yippi
- Boing
- DumbFine
- GoYams
- Terra
- Web 2.0

Principales Buscadores

Si no son centenas sin embargo ahondaremos en los principales con mayor relevancia actual empezando con el conocido Google.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA

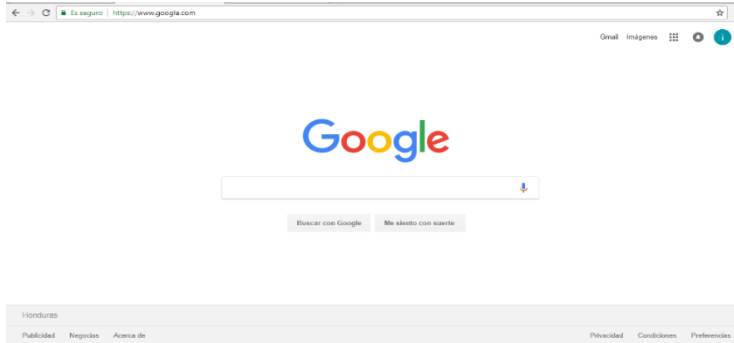


CADERH

**EMPLEANDO
FUTUROS**

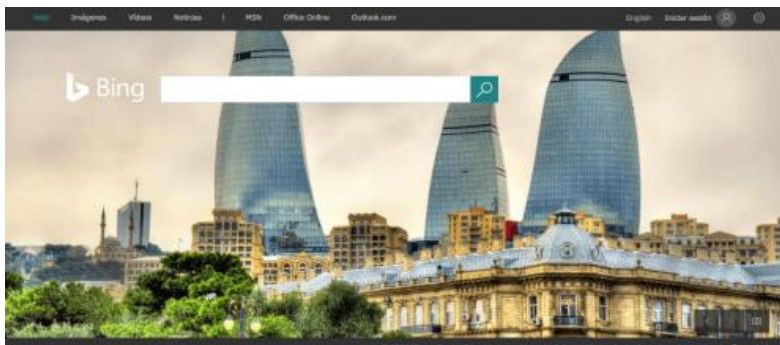
MATERIAL DE APOYO

Google



El buscador más conocido de todos aunque con existencia previa adquirió su éxito a mediados del 2001. Basa su proceso de búsqueda en encontrar la importancia y concordancia de los contenidos hallados en la red.

Bing



Es el segundo motor de búsqueda a nivel mundial en el sistema de búsqueda nativo por el cual los nuevos dispositivos Microsoft utilizan a partir de Windows 8.

Yahoo





MATERIAL DE APOYO

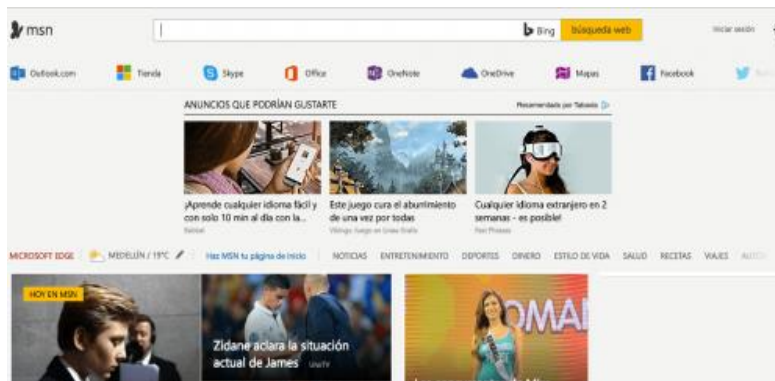
Yahoo Search fue lanzado en el 2004 y más que un buscador se puede considerar como un portal web, gracias a lo que ofrece el servicio de búsqueda web, de correos electrónicos de noticias, de tienda, agencias de viajes, juegos entretenimiento entre otros.

Duck duck Go



Es muy similar a Google, no obstante su forma de presentar los resultados no se centra en la importancia de la página de acuerdo a la información del contenido si no que ofrece la mejor respuesta a la pregunta que se formule, aunque venga de un sitio que no esté bien posicionado.

MSN Search

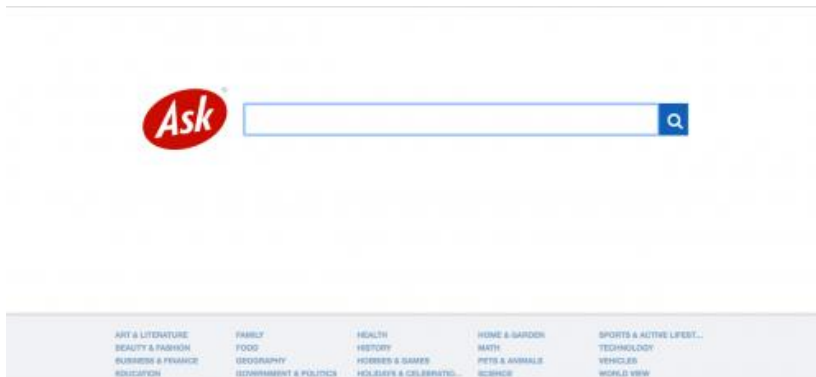


Para hacer frente tanto a Google como Yahoo! Ha surgido MSN Search. Un servicio en las búsquedas se hace de manera fácil y rápida con la condición de que cuenta con otros servicios como el correo Hotmail y noticias.



MATERIAL DE APOYO

Ask



Es un buscador en el que literalmente preguntas para que te arroje la respuesta a la duda.

Motores de Búsqueda Sencillas

- 📄 Google
- 📄 Yahoo!
- 📄 Bing
- 📄 Wikipedia

Este último viene de la palabra hawaiana Wiki que significa rápido y una referencia al término enciclopedia. Tiene un banco de datos propios de artículos alojados en la página sobre los más diversos temas.

Motores de Búsqueda de Respuestas Rápidas

- 📄 **Wolfram Alpha:**
Un sitio especial para responder preguntas sobre matemáticas, astronomía, biología, finanzas, física, química
- 📄 **Factbits:**
Un buscador en inglés que sirve de diccionario para buscar información para universidades y base de datos. Las respuestas que arroja son de carácter académico.
- 📄 **Yahoo Respuesta :**
Es un sitio popular y práctico para responder dudas y tareas sencillas.

También existen otros como Quora y Reddit

Motores de Búsqueda para Trabajos Informes e Investigaciones

Si lo que quieres son los datos o estadísticas puedes usar sitios como:

- 📄 **Zanran:**
Un localizador de datos estadísticos.
- 📄 **NationMaster:**
Para datos estadísticos sobre países. Debe de la información que brinda el banco mundial.



MATERIAL DE APOYO

Motores para resultados Académicos o de Investigación

 **Google Scholar o Google Académico:**

Este es un buscador especializado en literatura científica académica. Incluyen libros, artículos, resúmenes, trabajos de investigaciones, tesis, informes técnicos etc.

 **Deepdyve:**

Permite acceso a innumerables publicaciones científicas mediante la suscripción de un plan. Hay versión gratuita de 14 días.

Motores para encontrar Empresa o Dato sobre Empresas

 **Kompass:**

Para la búsqueda de empresas B2B de todo el mundo.

 **Duns and Bradstreet:**

Un sitio que cuenta con datos financieros de empresas de todo el mundo.

Motores para Canciones y Película

 **Allmusic:**

El buscador de cantantes y canciones más complejo que existe en el mundo.

 **Filmaffinity:**


Para encontrar películas.


 **IMDB:**

Para realizar búsquedas por directorios, actores, series, películas.


11. Datos históricos del E-mail

Antecedentes Históricos del E-mail

-  En 1965, el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) fue el pionero de demostrar el uso del primer sistema de correo electrónico conocido como MAILBOX. En 1971 Ray Tomlinson creó la primera aplicación de correo electrónico sobre la red ARPANET, precursora de Internet.


-  En 1971 se envía el primer mensaje de e-mail a través de la red el ingeniero en computación Ray Tomlinson, envió el primer mensaje de un computador a otro, a través de la red. ¿Que decía el mensaje? "QWERTYUIOP".



-  1996 nace HOTMAIL ofreciendo el primer servicio de correo electrónico basado en web de forma gratuita (solo aceptaba 2 Mb en la bandeja de entrada).



-  1956 el Instituto Tecnológico de Massachusetts explora el concepto de e-mail.

-  1978 se inventó el correo electrónico tipo Spam. la reacción fue asombrosamente negativa, pero si generó ventas. los mails masivos odiados lo comenzaron a llamarse Spam a referencia a un sketch televisado llamado "Monty Python".

12. Correo Electrónico

El correo electrónico o e-mail (electronic mail) es mucho más que un método para transmitir datos, imágenes, video, etc. Tener una cuenta de correo electrónico es muchas veces un requisito indispensable para abrir otro tipo de cuentas, ya sea para hacer compras en un establecimiento en línea, una red social, mensajería instantánea, foros de discusión, y otros.



Anteriormente para ser poseedor de una cuenta de correo electrónico habría que pertenecer a una Universidad, Centro de Investigación o a una empresa. Antes de 1996 no existía ningún servicio de correo gratuito para el público en general. Con la llegada del servicio de correo electrónico Hotmail, el 4 de julio de 1996, se cambió este paradigma. A partir de entonces cualquier persona interesada podría tener una cuenta de correo gratuita y podría leerla desde cualquier parte.

El Estadunidense Ray Tomlinson fue quien incorporo la @ a las direcciones de correo electrónico, con la intención de separar el nombre del usuario y el servidor en el que se aloja la casilla del correo. La explicación es sencilla: @ en inglés se pronuncia **at** y significa **"en"**.

Que es servidor de Correo Electrónico

Es un servidor de correo es una aplicación que nos permite enviar mensajes (Correos)

De unos usuario a otros con independencia de red que dichos usuarios estén utilizando. Es una etiqueta única e irrepitable con el cual se identifica una computadora conectada a una red que corre el protocolo IP.

Principales Proveedores de Correo Electrónico

1. Gmail

Siendo uno de los proveedores populares, Gmail es usado para comunicación personal y de comunicación Gmail tiene una buena reputación e incluye muchas características avanzadas tales como deshacer envío y reenvío. Ya que este servicio es de un motor de búsqueda gigante Google, naturalmente incluye un potente buscador y sistema de filtro.

Pasos para crear cuenta en Gmail:

- ✓ Abre el navegador que usas normalmente. Allí en barra de direcciones escribe el URL o la dirección web: www.gmail.com
- ✓ Una te abra la página principal del gmail haz clic en la opción **crear una cuenta** ubicado en la parte de abajo del cuadro de inicio de sesión. De inmediatamente se abrirá una página nueva con el formularios que debes llenar para registrarse en Gmail.
- ✓ Escribe tu **nombre completo** en los espacios recuerda para escribir los datos que te piden, debes dar clic sobre ellos.
- ✓ Escribe el nombre que le quieras dar a tu cuenta de correo, en el campo **nombre de usuario** por ejemplo: micorreo@gmail.com, mioprtunidad@gmail.com, etc. También puedes escribir tu propio nombre para ser más fácilmente identificado por tus contactos.



MATERIAL DE APOYO

Es posible que los nombres que elegiste ya hayan sido escogido por otras personas en ese caso es necesario escribir uno diferente original. Si lo deseas puedes elegir uno de las sugerencias que Gmail te ofrece ya que no puede haber más de una persona usando el mismo nombre de usuario.

2. Outlook .com

Outlook.com de Microsoft es una opción fuerte si estás buscando el mejor proveedor. Las estadísticas de Microsoft muestran que Outlook tiene cerca de 400 millones de usuarios en el 2016.

Este paquete de correo popular tiene soporte y recursos del gran gigante de Microsoft. Outlook.com ofrece características avanzadas como Clutter, que encuentra correos que son baja prioridad y los separa de ellos de tu bandeja de entrada. Otra característica avanzada de Outlook es la habilidad de recuperar un correo luego de que accidentalmente lo hayas borrado. Outlook integra software popular que incluyen los productos de Microsoft.

Pasos para Crear una Cuenta en Outlook .com:

- ✓ Abre el navegador que usas por preferencia
- ✓ Escribe en la barra de navegador la dirección **www.outlook.com** y oprime la tecla enter
- ✓ Veras la página principal de Outlook aquí debes hacer en la parte que dice **crear cuenta gratuita** y das clic
- ✓ Aparecerá una pantalla para que pongas tu correo electrónico escribes tu correo y clic en siguiente.
- ✓ Escribe tu contraseña y le das clic en siguiente
- ✓ Escribe tus datos **Nombre Apellidos** y clic en siguiente
- ✓ Agrega detalles de que país eres fecha de Nacimiento y le das clic en siguiente
- ✓ Aparece una pantalla en el cual te pide escribir unos caracteres para asegurar que es un apersona real que está creando la cuenta y das clic en siguiente y ya tienes creado la cuenta en Outlook
- ✓ Ya con todos los pasos anteriores ya s ene creada tú cuenta en Outlook.com cuando inicies sesión con tu correo y contraseña te la pantalla donde podes redactar enviar y recibir tus e-mail

3. Yahoo! Mail

Yahoo! fue una de las primeras compañías, comenzando por 1994. Yahoo! Mail es popular con muchos usuarios. En el 2016, fue anunciado que la compañía fue adquirida por Verizon. A pesar de los cambios recientes, puedes registrarte para la cuenta de Yahoo! Mail. Algunas características de las cuales te puedes beneficiar incluyen:

- 📧 Auto eliminación de mensajes Basura luego de 90 días
- 📧 Alta capacidad de almacenamiento (1 TB)
- 📧 Herramienta de búsqueda en la web, calendario, y bloc de notas
- 📧 Filtro de Spam y encriptado SSL

MATERIAL DE APOYO

Registrarse en Yahoo! Mail también te da acceso a otros servicios de Yahoo! que incluyen noticias, Yahoo! Messenger, y un calendario.

Pasos para crear una cuenta en Yahoo!:

- ✓ Abre el **navegador** que usas normalmente y escribe en la barra de direcciones la URL: **www.yahoo.com** Oprime la tecla **Enter**
- ✓ Una vez realice la carga ingresarás la página principal de Yahoo! allí haz clic en el botón **entrar**. También puedes ingresar a la página principal del correo de Yahoo! Haciendo clic en el botón correo identificando con un icono de forma de **Sobre**
- ✓ Cuando hayas ingresado a esta página, debes hacer clic en el botón **Crear una cuenta** de. De manera inmediata aparecerá el formulario de registro
- ✓ Ahora llenar el formulario de registro de Yahoo!
- ✓ Para empezar tendrás a escribir tu nombre y apellidos en los espacios vacíos
- ✓ En el campo **Nombre de Usuario de Yahoo!**, escribe el nombre de cuenta de correo por ejemplo **mioprtunidad@yahoo.com**. No olvides elegir el tipo de extensión que desees: yahoo.com yahoo.es más el indicativo de tu país.
- ✓ En el espacio de contraseña escribe una palabra que funcione como te clave secreta eliges que puedas recordar pero que sea fácil de decir por otras personas para mostrar que tu contraseña este bien escrita, haz clic en la casilla **mostrar**
- ✓ Ingresa el número de teléfono móvil
- ✓ Elige la fecha de nacimiento y género. Recuerda dar clic en el menú desplegable
- ✓ Haz clic en el **botón crear cuenta**. Cuando haz clic en el botón aceptas de manera inmediata las condiciones de servicios y privacidad de yahoo!

13. Foros en Internet

Un foro de Internet es un sitio de discusión en línea asincrónico donde las personas publican mensajes alrededor de un tema, creando de esta forma un hilo de conversación jerárquico (thread en inglés). Dicha aplicación suele estar organizada en categorías. Estos últimos foros son contenedores en los que se pueden abrir nuevos temas de discusión en los que los usuarios de la web responderán con sus opiniones.

Los foros son uno de los sitios más antiguos de la Red. A pesar de los años, siguen siendo uno de los lugares preferidos para debates de todo tipo por parte de los internautas.



Tipos de Foros en Internet

Foro público:

Es aquel donde todos puede participar sin tener que registrarse todos pueden leer y enviar los mensajes.

Foro Protegido:

Es inalterable para usuarios es decir, si usted quiere enviar mensajes primero debe registrarse.



MATERIAL DE APOYO

Foro Privado:

Es solo accesible para usuarios registrados en uno de los siguientes grupos:

- Administrador
- Moderador
- Miembro

Los mejores foros de Internet

1. 4Chan

Este foro funciona como comunidad y tablón para postear sobre cualquier cosa, siendo uno de los foros más populares y activos de Internet, famoso por ser el lugar donde se creó Anonymous. No apto para todo el mundo.

2. ForoCoches

Uno de los foros más conocidos de Internet y el foro más grande en español con cientos de miles de usuarios. Una de las características de ForoCoches es que es necesario invitación para poder entrar.

3. Burbuja

Un foro creado originalmente sobre la Burbuja Inmobiliaria que se ha convertido con el tiempo en un foro para tratar casi cualquier tema, siendo su general un foro orientado principalmente a la economía.

4. Los Viajeros

Si estamos pensando en organizar un viaje, este conocido foro es uno de los lugares más recomendables de visitar antes de lanzarnos a la aventura, recopilando mucha información sobre viajes y países de todo el mundo.

5. Foro ACB

Si lo nuestro es el baloncesto o la log
ACB en particular, aquí tenemos un buen espacio donde debatir e informarnos.

6. HTC Manía

¿Quién no tiene un Smartphone hoy en día? Uno de los foros más recomendables sobre móviles que hay en Internet.

7. Foro Alquiler

Foro imprescindible de conocer para quien viva de alquiler, donde puede resolver dudas sobre su piso o informarse de las novedades sobre alquileres o las ayudas al alquiler.

8. Foro Abandonware

Un foro dedicado a los amantes de los videojuegos clásicos de los 80 y los 90. Con secciones específicas para poder encontrar ese juego que jugamos hace años y no recordamos el nombre.

9. Foro MTB

El foro especializado en el ciclismo y las bicicletas de montaña. Un veterano foro con mucha información.

10. Foro Documentalium

Un foro diferente para debatir y aportar noticias sobre historia, cine, ciencia, astronomía, naturaleza o cultura en general.



MATERIAL DE APOYO

Ejercicio: El o la Instructor o Instructora deberá realizar un foro en línea con todo los participantes discutiendo un tema en particular (seleccionado por el o la Instructor (ra) en horas de clases.

14. Chats

El término chat es un anglicismo que significa charla. Es uno de los métodos de comunicación digital surgida con las nuevas tecnologías. Consiste en la conversación simultánea entre dos o más personas conectadas a la red.

El primer sistema de chat en línea se conoció como Talkomatic, el cual fue creado por Doug Brown y David R. Woolley en 1973 sobre el Sistema PLATO en la Universidad de Illinois. Platón era un sistema diseñado para la educación basada en la computación en la Universidad de Illinois. En la década de 1970 dio lugar a la primera comunidad online del mundo, los foros de discusión, mensajería instantánea, juegos multijugador y salas de chat Talkomatic.



Los mensajes escritos se publican instantáneamente en la pantalla del ordenador. El receptor tiene acceso a ellos sin ningún tipo de retardo y puede contestarlos de igual manera.

Los chat pueden ser:

Públicos: En los chats públicos todos los usuarios conectados a él pueden participar en la conversación.

Privados: En el chat privado solo los participantes invitados expresamente pueden hablar.

Conexiones a Chat

Se puede chatear en la red con varios tipos de conexiones. Las más habituales son las conexiones de Web Chat o los programas y servidores de mensajería instantánea. Las conexiones web chat suelen utilizar el protocolo IRC, que significa Internet Relay Chat. El chat puede realizarse incluyendo vídeo o audio. Estas modalidades son conocidas como Vídeo chat o audio chat.



Lenguajes en los chat

El lenguaje chat o ciberlenguaje es el lenguaje que emerge a través del uso del ordenador y otros dispositivos conectados a Internet. Podría decirse que es el lenguaje propio de las redes sociales. Online, referido a la abreviación indiscriminada de las palabras para que un mensaje resulte más corto y rápido, pero también a la inclusión de los emoticonos e imágenes que sirven para expresar sentimientos y emociones en la comunicación virtual.



El Chat y su Uso Educativo

Aunque para muchos es un recurso electrónico para el ocio y el entretenimiento, la realidad es que el chat es una valiosa herramienta educativa. Trabajos colaborativos, reuniones y clases virtuales son algunas de sus utilidades académicas.



MATERIAL DE APOYO

Ventajas del Chat

- El chat permite entablar conversación con personas que pueden estar físicamente localizadas en diferentes partes del mundo.
- La mayoría de los chat son gratuitos.
- EL chat permite compartir, es decir enviar o recibir imágenes, videos, enlaces web y en algunos casos hasta documentos.
- Algunos tipos de chat permiten utilizar micrófonos y cámaras web para realizar conversaciones más personalizadas.
- El chat permite ver si uno de los contactos de una persona está disponible.
- Algunos chat permiten jugar juegos
- Muchas personas prefieren realizar una conversación por medio de un tipo de chat que hablar por teléfono.
- El chat permite romper barreras y hacer amigos alrededor del mundo, dando la oportunidad de conocer la cultura y tradición de las personas de otro país.
- En el romance muchas personas utilizan el chat para conocer otras personas y romper el hielo por escrito antes de realizar una cita cara a cara.

Desventajas del Chat

- En el chat existen posibilidades de fraude. Algunas personas buscan conocer otras para obtener información personal que luego pueden utilizar para fines ilícitos.
- Falsa identificación, si conoces a una persona por medio del chat, siempre existe el riesgo de que la otra persona pueda mentir sobre su nombre, edad, sexo, características físicas e incluso sobre sus verdaderas intenciones.
- Al entablar conexión con otra persona a través del chat puede abrir la oportunidad de ser espiado, instalando algún spyware o ingresando remotamente para obtener información financiera y acceso a cuentas bancarias o tarjetas de crédito.
- Las conversaciones realizadas en un chat pueden ser almacenadas, conversación que podría ser usado en nuestra contra.
- Los archivos compartidos en el chat podrían contener virus.

15. Conferencias en Línea

Una conferencia virtual es un evento interactivo, en línea, el cual puede ser parte de una conferencia tradicional o alternativamente puede constituir una conferencia en sí misma.

Como funciona una Cyber Conferencia

Cada conferencia tiene una página web en la cual los participantes pueden obtener varias informaciones acerca de la conferencia como los contenidos, como suscribirse, ver el horario de charlas en vivo, ver o descargar los textos en discusión, y visitar sitios webs relacionados a los temas discutidos. Normalmente, un informe final sobre la conferencia está disponible en el mismo sitio al término de esta.



MATERIAL DE APOYO

¿CÓMO ORGANIZAR Y MODERAR UNA CONFERENCIA VIRTUAL?

Organizar una conferencia virtual es simple, y uno no necesita ser un experto sobre el Internet. Por un lado, para organizar una conferencia, solo se requiere un conocimiento básico del lenguaje HTML y un poco de experiencia en el diseño de páginas webs. Además, es preferible tener un conocimiento básico sobre los programas que permiten administrar técnicamente listas de discusión como Listserv, Listproc, Majordomo, etc. Por otro lado, para moderar una conferencia virtual, solo se requiere un buen conocimiento del tema principal de discusión además de poder gozar de algunas horas libres por día. Finalmente y al igual que en las conferencias tradicionales, es necesario, invitar expertos, buscar participantes, animar discusiones, encontrar el financiamiento, etc. En ese sentido, se deben seguir cuatro pasos importantes para asegurar el éxito de una conferencia virtual:

- ☒ Propuesta
- ☒ Preparación
- ☒ Participación
- ☒ Informes

Webinar

Es la combinación de las palabras web y seminario es decir; Webinar es un seminario impartido en línea.

Es un tipo de conferencia taller o seminario que se transmite por Internet. La característica principal es la interactividad que se produce entre los participantes y el conferenciante.



16. Redes Sociales

Las redes sociales son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.

Tipos de Redes Sociales

- ☒ Redes Genéricas: Son muy numerosas y populares (como Facebook y Twitter).
- ☒ Redes Profesionales: Como LinkedIn, que involucran individuos que comparten el ámbito laboral o que buscan ampliar sus fronteras laborales y pueden ser abiertas o cerrada.
- ☒ Redes Temáticas: Relacionan personas con intereses específicos en común, como música, hobbies, deportes, etc., siendo la más famosa Flickr (temática: fotografía).

Origen y evolución de las Redes Sociales

El origen de las redes sociales es bastante reciente, se puede decir que surgen en 1995 con la creación de classmates.com, a manos del estadounidense Randy Conrads. Esta red social buscaba reunir ex compañeros de colegio, o universidades.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



CADERH

EMPLEANDO
FUTUROS

MATERIAL DE APOYO

Luego, al ver que el proyecto era exitoso, comenzaron a aparecer nuevas redes que pretendían reunir amigos, y para el año 2003 ya se habían hecho populares sitios como LinkedIn y MySpace, con objetivos más específicos.

Facebook



Fue creado alrededor de 2004 por un grupo de estudiantes liderado por Mark Zuckerberg, con el objetivo de mantener en contacto a los estudiantes de la Universidad de Harvard (USA). Sin embargo, al poco tiempo cualquier persona con una cuenta de correo electrónico podría unirse. Así, Facebook empezó a ganar popularidad en el ambiente estudiantil, para luego ampliar su target. La traducción de la red a varios idiomas, permitió su expansión mundial. Hoy en día esta red social cuenta con más de 1000 millones de usuarios.

Pasos para crear cuenta en Facebook:

- ✓ En tu navegador favorito ingresa la dirección <https://facebook.com>
- ✓ Entra a la página principal de Facebook
El proceso para crear una cuenta comienza en la página inicial de Facebook en español. Visítala y completa la información que se te pide ahí mismo en la sección Regístrate.

Usa tu nombre real si deseas que en el futuro tus conocidos puedan encontrarte en esta red.

Recuerda que estarás creando una cuenta personal, es decir, una cuenta para que puedas compartir tu información personal. Una vez hayas ingresado tus datos y creado una contraseña haz clic en el botón Regístrate.

- ✓ Control de seguridad
Facebook necesita asegurarse de que esta nueva cuenta pertenezca a una persona real. Para eso debes reescribir leer las palabras se te presentan en el campo indicado.

Una vez las hayas ingresado correctamente, vuelve a hacer clic en Regístrate.

- ✓ Buscar amigos
Facebook te da la opción de buscar en tu cuenta de email, para encontrar a tus amigos y contactos que ya estén usando esta red social. Si deseas que Facebook haga esta búsqueda debes seleccionar tu proveedor de correo y hacer clic en el botón **Buscar amigos**.

También puedes saltarte este paso y continuar con el siguiente haciendo clic en **Saltar este paso**.

- ✓ Información del perfil
En este paso puedes ingresar tus datos académicos y profesionales. Esto le permitirá a Facebook sugerirte posibles amigos y contactos que se relacionen con esta información ingresada. Esto te ayudará a encontrar fácilmente a tus compañeros de curso o colegas del trabajo. Una vez hayas ingresado estos datos, haz clic en **Guardar y continuar**.



MATERIAL DE APOYO

Si lo prefieres, también puedes hacer

- ✓ Agrega a quien ya conozcas

Basado en los datos que has recién ingresado, Facebook te sugerirá a personas que probablemente conoces. Si es así, haz clic sobre sus fotos y luego sobre **Guardar** y **continuar**.

Si no deseas agregar amigos en este momento, haz clic en **Omitir**.

- ✓ Elección de tu foto de Perfil

Ahora es el momento de subir o tomarte una foto. Tal como te indica Facebook, puedes subirla desde tu computador o tomarla usando tu cámara web, si es que dispones de una.

Una vez hayas elegido la opción que más te acomoda y tu perfil muestre tu foto, haz clic en **Guardar** y **continuar**.

Si no quieres seleccionar tu foto en este momento, puedes seleccionar **Omitir**. Recuerda eso sí que un perfil con foto ayuda a identificarte, por lo que es recomendable que en el futuro selecciones una para usar en tu perfil.

- ✓ ¡Bienvenido a Facebook!

Esta es tu página de bienvenida en Facebook. Puedes ver diferentes áreas de tu perfil que Facebook te sugiere completar para comenzar a compartir información.

Abre una nueva ventana en tu navegador y revisa tu cuenta de email. Facebook te habrá enviado un mensaje que deberás leer. En él se te indica que es necesario que confirmes que tu cuenta sea real, por lo que deberás hacer clic en el vínculo que aparece en el mensaje o en **Completa tu registro**.

- ✓ Cuenta confirmada

Luego de hacer clic en el paso anterior, verás un mensaje de confirmación de Facebook. Tu cuenta ya ha sido confirmada y puedes comenzar a usar tu perfil.

- ✓ Explora y completa tu perfil

Finalmente estás en Facebook.

En la sección Noticias, vista en la foto, puedes escribir tu primer mensaje a compartir en Facebook.

Cuando agregues amigos, la sección Noticias contendrá las últimas actualizaciones de tus contactos.



MATERIAL DE APOYO

Twitter



Fue creado un poco después que Facebook, alrededor del año 2006 y es una red social que permite publicar textos medianamente cortos (140 caracteres), que son popularmente conocidos como "tuits" y que aparecen en la página principal del usuario que los publica. De esta manera, cada individuo suscripto a dicha red, puede elegir "seguir" a otros usuarios, y de esta manera ver el contenido de sus publicaciones.

Pasos para crear una cuenta en Twitter:

- ✓ En nuestro navegador favorito ingresamos a la dirección <http://twitter.com>.
- ✓ A aquí debemos comenzar el proceso de crear una cuenta en Twitter
 - ☐ Colocar el nombre completo
 - ☐ Una dirección de e-mail
 - ☐ Una contraseña para nuestro nuevo perfil
 - ☐ Dar el clic en el botón amarillo de "REGISTRATE"
- ✓ Elegir el nombre para la nueva cuenta
Este paso es uno de los más importantes porque es donde elegirá el nombre de la nueva cuenta.
 - ☐ El nombre real el que se mostrara debajo de la foto de perfil
 - ☐ La cuenta de email que ingresaste en el paso anterior
 - ☐ Indica si la clave es segura o no
 - ☐ Aquí es donde debe poner ese nombre de la cuenta que hayamos decidido (sin el símbolo "@") y dirá si está disponible o no
 - ☐ Si todo está correcto, dar clic en el botón azul para confirmar
- ✓ Ahora ingresar el número de teléfono
Ese teléfono es para mejorar la seguridad de la cuenta que acaba de crear en Twitter (este paso no es obligatorio).
- ✓ Temáticas en las que estés interesado
Al crear una cuenta en Twitter, se pide seguir a un número mínimo de personas antes de poder continuar.
Aquí tendra que elegir como mínimo 40 cuentas diferentes a seguir, relacionadas con las categorías que hayamos elegido, para poder continuar con el proceso de abrir esa cuenta nueva en Twitter.
- ✓ Poner una foto de perfil
Pero si quiere puede dar Clic en "omitir", y seguir con el proceso de crear una cuenta en Twitter, para configurarlo más adelante junto con la foto del encabezado (o portada) y la descripción.
- ✓ Encuentra personas que conozcas
En esta pantalla se nos da la opción de sincronizar alguna de nuestras cuentas de correo electrónico
- ✓ Confirmación de que la cuenta en twitter fue creada



MATERIAL DE APOYO

Instagram



Es una aplicación que actúa como red social ya que permite a sus usuarios subir cualquier tipo de fotos y videos, con la opción de aplicar diversos efectos fotográficos, como por ejemplo, filtros, marcos, similitudes térmicas, colores retro, o vintage, para compartirlas no sólo en Instagram, sino en Facebook, y Twitter.

Instagram sirve para subir fotos a internet y le permite elegir entre **tener tu cuenta pública, tenerla privada sólo para tus seguidores, o enviar la foto por mensaje directo** a una o varias personas en concreto; además, ofrece un apartado llamado **Instagram Stories** cuya duración está limitada a un día, y que te permite publicar fotos y videos cortos, a los cuales se pueden aplicar filtros, textos y emoticones.

Pasos para crear una cuenta en Instagram:

- ✓ Descarga la aplicación de Instagram del App Store (iOS) o Google Play Store (Android)
- ✓ Una vez instalada la aplicación, toca para abrirla
- ✓ Toca **Registrarte con tu correo electrónico o número de teléfono**, escribe tu dirección de correo electrónico o número de teléfono (para el que se necesitará un código de confirmación) y toca **Siguiente**. También puedes tocar **Iniciar sesión con Facebook** para registrarte con tu cuenta de Facebook.
- ✓ Si te registras con tu correo electrónico o número de teléfono, crea un nombre de usuario y una contraseña, completa la información de tu perfil y toca Listo. Si te registras con Facebook, se te pedirá que inicies sesión en tu cuenta de Facebook si aún no lo hiciste.

Pasos para crear una cuenta de Instagram desde la computadora:

- ✓ Ve a Instagram.com
- ✓ Escribe tu dirección de correo electrónico, crea un nombre de usuario y contraseña, o haz clic en **Iniciar sesión con Facebook** para registrarte con tu cuenta de Facebook
- ✓ Si te registras con un correo electrónico, haz clic en **Registrarte**. Si te registras con Facebook, se te pedirá que inicies sesión en tu cuenta de Facebook si aún no lo hiciste

Si te registras con tu correo electrónico, asegúrate de ingresar tu dirección correctamente y elegir una dirección a la que solo tú tengas acceso. Si cierras la sesión y olvidas tu contraseña, tendrás que acceder al correo electrónico para volver a entrar en tu cuenta de Instagram.

Skype



Es un software que permite a los usuarios comunicarse a través de video llamadas, mensajes instantáneos y compartir archivos con otras personas que poseen este programa y en cualquier parte del mundo. Skype se puede instalar en el computador, tele móvil o televisión.



MATERIAL DE APOYO

Skype fue lanzado en el año 2003, en el 2005 fue vendido a la empresa eBay y en el 2011 fue adquirido por Microsoft.

Para obtener Skype el usuario debe de descargar el software en la página de la empresa, instalarlo en cualquier aparato electrónico con acceso a internet y realizar el registro de usuario, este último consiste en suministrar una dirección de correo electrónico, un nombre y una clave que puede ser recordada por el usuario y, por último validar la cuenta visitando el vínculo que recibirá por correo electrónico y ya el usuario puede disfrutar de las ventajas que proporciona este software.

Asimismo, existe servicio de llamada en conferencias y otros. Este software es un recurso muy usado en las empresas sobre todo con aquellos empleados que se encuentran fuera del país.

Características de Skype

- ☐ Llamadas entre usuarios de Skype. Llama gratis a cualquier usuario de Skype, en cualquier parte del mundo.
- ☐ Llamadas a teléfonos fijos y móviles. Llama a teléfonos fijos y móviles de todo el mundo a tarifas económicas.
- ☐ Llamadas grupales.
- ☐ Número de Skype.
- ☐ Desviar llamadas
- ☐ Identificación de llamadas.
- ☐ Skype To Go.

Como crear una cuenta en Skype

- ☐ Ir a la página de inicio de Skype, si no tienes una cuenta de Skype o de Microsoft.
- ☐ Selecciona la opción crear cuenta nueva. Puedes crear una cuenta Microsoft (necesaria para usar Skype) desde la web de Microsoft. Si te descargas la última versión de Skype y te registras puedes crear cuenta Microsoft también desde Skype.
- ☐ Una vez tengas tú cuenta de Microsoft **puedes iniciar sesión en Skype** desde cualquier dispositivo o sistema operativo, desde iOS, Mac, o Android.
- ☐ Microsoft está unificando las cuentas de Skype y Microsoft, de esta forma podrás usar tu nombre de usuario en Skype para iniciar sesión en otras aplicaciones de Microsoft como OneDrive o Xbox.

MÓDULO III: EL CAJERO Y SU ENTORNO DE TRABAJO

	Código	Nombre
Curso	CAJERO COMERCIAL	
Tarea	M-03	El cajero y su entorno de trabajo
Sub Tareas	U-03-01	El cajero comercial (10 horas)
	U-03-02	Área de trabajo del cajero (20 horas)

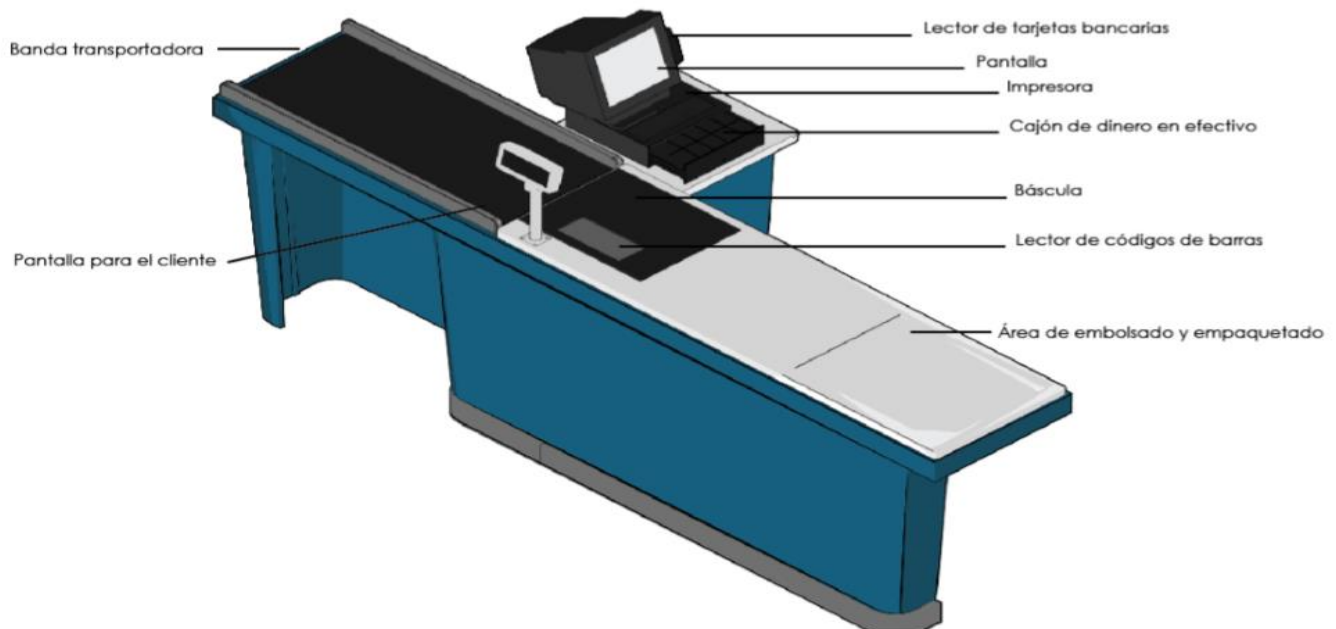
U-03-01 El Cajero Comercial

Objetivo:

Analizar las funciones del cajero comercial e implementarlas en su puesto de trabajo.

1. El entorno de trabajo

El cajero comercial escanea, suma y cobra los diferentes productos que ha comprado el consumidor.





MATERIAL DE APOYO

Actividades laborales

Los cajeros de comercio escanean o ponen el importe de los productos en la caja, para después realizar el cobro de la compra realizada por el consumidor.

Las principales tareas de la Cajera o Cajero Comercial son:

- Cobrar productos en línea de cajas
- Abrir y cerrar la caja, realizando la puesta en marcha de la caja y el retiro del dinero y recuento de caja al finalizar
- Informar y atender al cliente
- Mantener la caja y su entorno en buenas condiciones

Además de las tareas propias de la profesión, los cajeros de comercio pueden realizar otras funciones en las tiendas o supermercados, como las de reponedor en un supermercado a gran establecimiento, o tareas de vendedor si trabaja en comercios más pequeños.



Los cajeros de un comercio pueden trabajar por turnos, entres semana o los fines de semana, todo dependerá del tamaño del comercio y de su honorario de apertura al público.

2. Perfil Profesional

Descripción

El **cajero de comercio** escanea, suma y cobra los diferentes productos que ha comprado el consumidor.

Actividades laborales

Los cajeros de comercio escanean o ponen el importe de los productos en la caja, para después realizar el cobro de la compra realizada por el consumidor.

Las principales tareas de este profesional son:

- ☒ Cobrar productos en línea de cajas.
- ☒ Abrir y cerrar la caja, realizando la puesta en marcha de la caja y el retiro del dinero y recuento de caja al finalizar.
- ☒ Informar y atender al cliente.
- ☒ Mantener la caja y su entorno en buenas condiciones.



MATERIAL DE APOYO

Además de las tareas propias de la profesión, los cajeros de comercio pueden realizar otras funciones en las tiendas o supermercados, como las de **reponedor** en un supermercado a gran establecimiento, o tareas de **vendedor** si trabajan en comercios más pequeños.

Los cajeros de un comercio pueden trabajar por turnos, entre semana o los fines de semana, todo dependerá del tamaño del comercio y de su horario de apertura al público.

Perfil profesional

Para ser cajero de comercio es necesario poseer las siguientes aptitudes y capacidades:

- Resistencia a la monotonía.
- Responsabilidad.
- Orientación al cliente.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Buena comunicación.
- Organización.
- Dinamismo.
- Persona polivalente.

Además de la buena comunicación, se valora el dominio del castellano o la lengua cooficial de cada comunidad autónoma y las habilidades para tratar con las personas.

Competencias

- Le gusta el trato con la gente.
- Maneja la caja registradora y cobra de clientes.
- Metódico.
- Responsable.
- Se asegura de que la caja cuadre al final del día.
- Trabaja en la caja registradora cuando la tienda está muy llena.
- Trabaja en supermercados, grandes almacenes y centros comerciales.
- Trabaja en una tienda o comercio.

3. Funciones del Cajero

El cajero debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.



MATERIAL DE APOYO

Funciones, actividades y/o tareas

1. Recibe y entrega cheque, dinero en efectivo, depósito bancario y otros documentos de valor.
2. Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
3. Realiza arqueos de caja.
4. Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.
5. Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.
6. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
7. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
8. Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.

Responsabilidad

Materiales: Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y mediante complejos, siendo de su responsabilidad directa.

Dinero: Es responsable directo de dinero en efectivo, cheque y otros documentos de valor.

Información confidencial: Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.

Toma de decisiones: Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

Supervisión: El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante.

Relaciones internas y externas

- Relaciones internas: El cargo mantiene relaciones continuas con sus supervisores y sus pares a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para trabajar en equipo y recibir y seguir instrucciones.
- Relaciones externas: El cargo mantiene relaciones continuas con público en general, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad en atención al cliente, recepción de quejas o críticas, manejo de conflictos y tomas de decisiones que no superen sus funciones específicas.

Condiciones ambientales y riesgo del trabajo

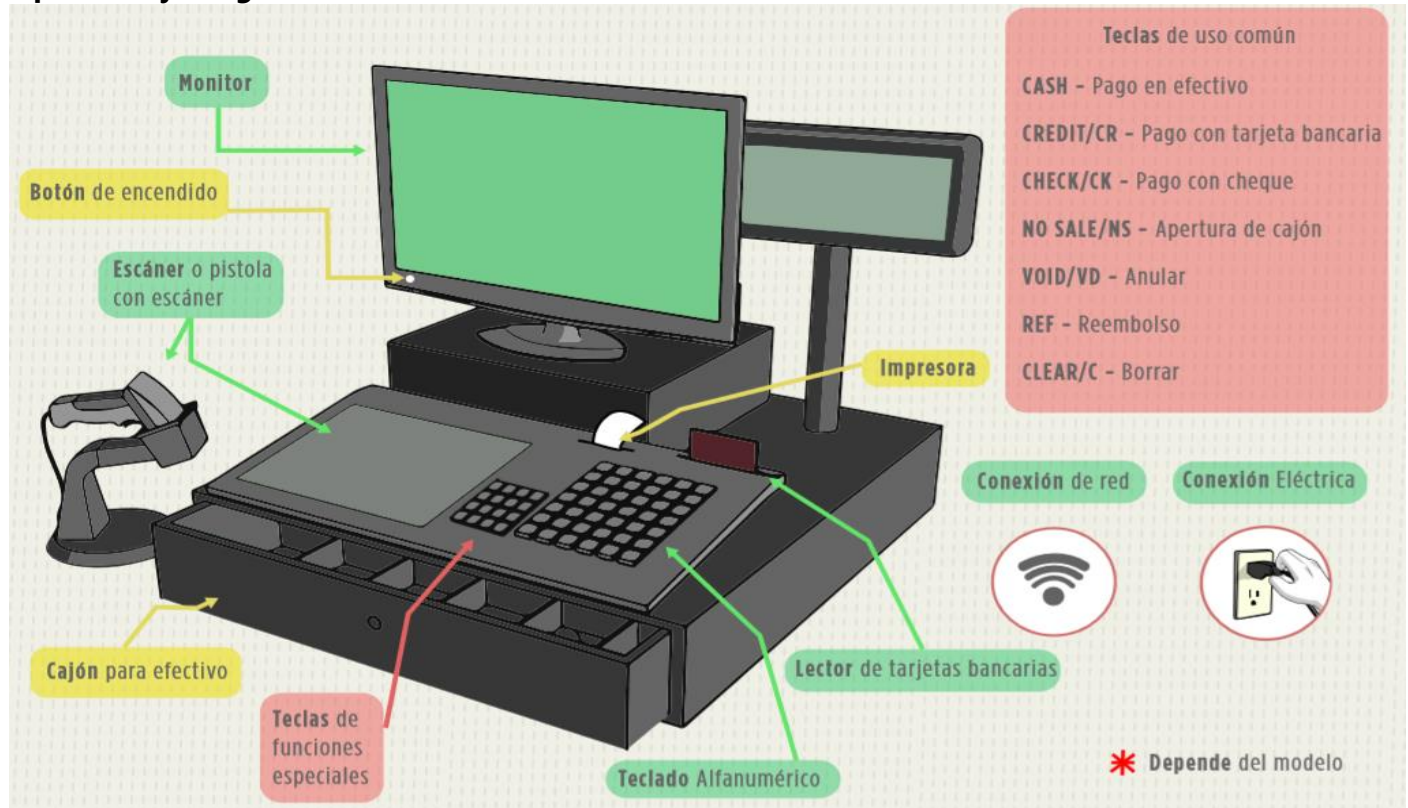
Ambiente de trabajo: El cargo se ubica en un sitio cerrado, normalmente en cubículos.

Riesgos: El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un vuelto, por cobrar mal alguna mercadería y en caso de bancos que reciban mal un depósito o paguen mal un cheque, o que realicen un registro de transacción de forma incorrecta.

Esfuerzo: Al estar manejando valores de la empresa el cajero requiere de mucha atención y la mayor parte del horario laboral lo realiza sentado, no pudiendo abandonar la caja sin antes de avisar a su superior, dejando constancia del hecho.

4. Herramientas de trabajo (Tipos de cajas registradoras, PO's, probadora de billetes, sumadora, impresora, escáner)

Tipos de cajas registradoras



Funcionamiento

En la mayoría de los casos el funcionamiento del cajón para el dinero solo puede abrirse luego de una venta, excepto cuando se usa una llave especial. Al mismo tiempo, la apertura del cajón genera un campanilleo o sonido de aviso. Ambas características han tenido el objetivo de mejorar las posibilidades de control por parte del dueño o encargado del comercio, evitando los hurtos sea por clientes, o por empleados infieles.

Primeras Cajas Registradoras

Las primeras cajas registradoras eran enteramente mecánicas y no entregaban recibo. Con el paso de los años y el perfeccionamiento de los sistemas fiscales, la mayoría de los países han implementado la facturación obligatoria de las ventas, que se perfecciona con el registro y entrega de un ticket o factura, por lo general con el fin tributario de recaudar el impuesto al valor agregado u otros impuestos que graven las ventas.





MATERIAL DE APOYO

La primera de todas las cajas registradoras, era muy rudimentario, pues para esa época la tecnología no permitía la elaboración y el desarrollo que hoy permite, para ese entonces, su funcionamiento era completamente mecánico, constaba de diferentes tarjetas fabricadas en un material rígido que eran perforadas por cada venta que era realizada. La perforación era relativamente sencilla, pues se hacía desde un mando.

Las cajas registradoras, reciben su nombre por su doble función

- Agrupar y proteger el dinero.
- Guardar un registro de las ventas y transacciones que se realizan dentro de un determinado periodo.

Las cajas registradoras hoy son producidas y comercializadas por diferentes empresas y marcas, así mismo su modelo, mecánica y funcionamiento ha tenido una rotunda variación pero su finalidad y razón sigue siendo la misma.

Cajas eléctricas

En la actualidad, son mucho más usadas las cajas registradoras eléctricas, estas tienen las siguientes características:

- Protegen el dinero que en ella se introduce, mediante mecanismos un poco más idóneos que los de la antigüedad, por ejemplo con llaves, o con una corta clave que evita que la caja se abra por cualquier persona.
- Registran las ventas de productos y servicios, mediante un recibo impreso sobre papel, adicionalmente reproducen una copia del recibo para que esta sea entregada al cliente, de esta manera se facilita una contabilidad para la empresa y para el cliente, ya que ambos pueden guardar la constancia de la transacción.
- Escriben automáticamente la fecha y hora en que fue realizada la transacción.
- Algunas poseen la cualidad de almacenar las últimas transacciones realizadas con el fin de reimprimirse de ser necesario.

Marcas

Entre las marcas de cajas registradoras más comunes encontramos:

- Nacional o NRC
- Samsung
- Olivetty
- Fujitsu
- Crams
- Royal
- Casio

Cajas registradoras modernas

Si bien las cajas registradoras más utilizadas en la actualidad tienen como características las antes mencionadas, existe un nuevo modo de caja registradora, esta es, la que va unida a un ordenador. Este



MATERIAL DE APOYO

tipo de caja registradora tiene las mismas características antes mencionadas sin embargo permiten llevar un registro más avanzado de las ventas realizadas, pues en el ordenador se manejan conjuntamente con programas contables, que permiten entre otras cosas operaciones más sofisticadas.

PO's

Definición de Máquina PO's

La Máquina POS es un dispositivo de tipo electrónico con una pantalla y un teclado. Se trata de una tecnología que se adapta a los pagos a través de tarjetas de débito y de crédito. Por otra parte, permite realizar toda una serie de funciones de gran utilidad comercial: adaptación a los planes de fidelización que realizan los bancos, lectura de códigos de barra, interacción con el stock de mercancías del comercio, impresión de recibos, datos estadísticos, etc. Estos terminales tienen un software muy parecido a un PC y, sobre todo, se adaptan a cada tipo de comercio.



Estos dispositivos pueden ser inalámbricos. Esta circunstancia es especialmente importante porque favorece todo el proceso de venta de productos o servicios. Con una Máquina POS, un comercial puede dar una respuesta inmediata sobre un producto en el almacén o cobrar al cliente sin necesidad de trasladarse a la caja central.

Una de las características singulares de la Máquina POS es el hecho de que el tiquet que se ofrece al cliente es equivalente a una factura, por lo que permite agilizar el sistema de facturación de una empresa.

Las ventajas de este dispositivo no solo se aplican a los establecimientos, sino que el cliente también se encuentra beneficiado, ya que paga de manera directa, con garantías de seguridad bancaria y sin necesidad de llevar dinero encima. Así, clientes y comerciantes de pequeños y grandes establecimientos tienen a su disposición una herramienta ágil y cómoda.

El concepto de punto de venta se ha transformado radicalmente con la Máquina POS y todas sus posibilidades dinamizan la rentabilidad comercial. Se trata de una tendencia imparable y que modifica los criterios clásicos de compra-venta. Ya en el siglo XIX aparecieron las primeras máquinas expendedoras de refrescos. Con el tiempo se incorporaron las tarjetas de crédito y en la actualidad la Máquina POS es el último avance en la realidad comercial.

Uso de PO's

Ventas:

1. Deslice la tarjeta Visa o Visa Electrón con la banda magnética del lado izquierdo.
2. Ingrese la cantidad a cobrar. (Verifique los 2 decimales).
3. Presionar la tecla verde de Enter
4. Corte el Voucher, solicite firma, presione enter y entregue la copia al cliente.



MATERIAL DE APOYO

Visa en Cuotas

1. Presione la tecla Menú una vez.
2. Seleccionar Visa en Cuotas (F2).
3. Deslice la tarjeta Visa con la banda magnética del lado izquierdo.
4. Ingrese el monto a cobrar total del artículo.
5. Presione la tecla verde de Enter.
6. Digite la cantidad de Cuotas a cobrar 3,6,10,12 y luego presione Enter.
7. Corte el Voucher, solicite firma, presione Enter, entregue la copia al cliente.

Reimpresión de transacciones

1. Presionar segunda tecla morada de derecha a izquierda.
2. Ingrese clave 2001 y presione Enter.
3. Presionar tecla F2 si es último recibo.
4. Si desea reimprimir cualquier otro voucher se selecciona F3 e ingresar el correlativo.

Anulación de Transacción

1. Presionar la tecla F4.
2. Confirmar la última transacción presionando F1.
3. Confirmar No. de tarjeta y monto con F1.
4. Corte el Voucher, solicite firma, presione enter, entregue la copia al cliente.

Venta de tiempo de aire

1. Presione la tecla menú una vez y seleccione TIEMPO AIRE (F4).
2. Deslice la tarjeta e ingrese el monto de la recarga solicitada y Enter.
3. Seleccione la compañía de telefonía TIGO, TELEFÓNICA, CLARO, signo de numeral (#) para avanzar y asterisco (*) para regresar. Enter.
4. Ingrese el número de celular del cliente y presione Enter.
5. Confirme visualmente el número de celular y presione la tecla F1.
6. Corte el voucher, solicite firma y entregue la copia al cliente.

Venta de canje de puntos

1. Presione la tecla menú dos veces y seleccione PUNTOS (F1).
2. Deslice la tarjeta e ingrese el monto a cobrar (valor del producto) Enter.
3. Corte el Voucher, solicite firma y entregue la copia al cliente.

Reporte

1. Únicamente presione la primera tecla morada de derecha a izquierda (REPORTE).

Cierre

1. Presionar la tecla menú.
2. Presione en la pantalla principal la tecla F1.
3. Presione enter para confirmar



MATERIAL DE APOYO

Probadora de billetes

El detector es un aparato muy demandado en el sector del comercio y la restauración, y sobre todo en tiendas y lugares con gran afluencia de público, donde es más fácil introducir billetes falsos ante la rapidez con que se ven obligados a trabajar sus responsables. Además, la calidad del papel falso es mayor día a día, lo que también dificulta apreciar si un billete es falso o no con el simple tacto rápido.



Instrucciones para usar una probadora de billetes

1. De infrarrojos. Los billetes auténticos incorporan varios tipos de tinta que han propiciado la invención de este tipo de detectores. Una de ellas es la que reacciona a la luz infrarroja. Hay dos clases de tinta infrarroja, la que refleja la luz y brilla, y la que absorbe la luz y se oscurece, pero las dos son invisibles con luz normal.
2. Por luz ultravioleta. Los detectores por luz negra o ultravioleta son los más comunes y comprueban si el billete analizado es auténtico o no al iluminar con su radiación la imagen o figura que tienen los billetes y varios detalles realizados con tinta ultravioleta y fósforos fluorescentes que no se ven a la luz solar o eléctrica, pero sí con los sensores de este detector.
3. Detección magnética. Otra tinta que llevan los billetes actuales es la ferromagnética, en varios colores, con la que se imprimen códigos complejos que no se pueden ver a simple vista. Además, también hay hilos metálicos en puntos y tamaños muy específicos de los billetes que sólo se detectan con máquinas preparadas para ello.

Sumadoras

Funcionan de forma algo diferente a una calculadora estándar y también ofrecen el beneficio agregado de imprimir cada cálculo, de modo que puedas revisar de nuevo, tu trabajo más adelante. Aunque las funciones adicionales pueden parecer confusas al principio, quedarán mucho más claras después de practicar un poco con tu calculadora.



Presiona la tecla correspondiente al primer número que necesitas usar para realizar un cálculo matemático. Presiona las teclas "-" o "+", si necesitas restar o sumar de ese número y luego presiona la tecla para el número que vas a restar o sumar. No leas el resultado como el total correcto; en vez de esto, presiona la tecla **"Total"** para mostrar el resultado correcto en pantalla e imprimirlo en el rollo de papel.

Utiliza las teclas "/" y "x" para la división y multiplicación, como harías con cualquier otra calculadora. No presiones la tecla **"Total"** para obtener el resultado correcto, ya que una máquina sumadora divide y multiplica correctamente de forma automática.

Utiliza el botón **"M+"** para guardar el valor actual de la pantalla en la memoria del dispositivo, de modo que puedas usarlo más tarde. Presiona de nuevo este botón para sumar el valor guardado a cualquier número que esté en pantalla, o presiona el botón **"M-"** para restarlo. Presiona la tecla **"M*"** para remover



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

el número de la memoria, de modo que puedas agregar uno diferente más adelante, de nuevo con el botón "M+".

Utiliza la tecla con la imagen de una flecha hacia arriba para crear una línea en blanco en el rollo de papel, con el fin de hacer tus cálculos más fáciles de leer.

Usa la tecla con una flecha hacia la derecha para borrar el último número que ingresaste en la memoria de la calculadora.

Presiona el botón "#" seguido de cualquier otro número, para imprimir ese número en el rollo de papel, sin que quede en la memoria de la calculadora.

Impresora

¿Dónde usarlas? Estas impresoras tienen la ventaja y facilidad de uso en reparaciones e instalaciones de campo, entregas de pedido, pagos en la mesa del cliente en restaurantes, en los puntos de venta móvil, citaciones de estacionamiento, impresión de boletos de transporte a bordo, así también la facturación de servicios públicos y lectura de medidores. Puede actualizar registros, pagos, recibos y facturas con sus clientes en tiempo real para aumentar la satisfacción del cliente y reducir los ciclos de facturación.



Lectores de código de barra

Un lector de códigos de barras es un escáner que por medio de un láser lee un código de barras y emite el número que muestra el código de barras, no la imagen.



Existen dos clases de lectoras: De haz fijo y de haz móvil. En ambos casos una fuente luminosa ilumina la superficie del código. Siendo las barras oscuras y los espacios claros, estos reflejarán más luz que las barras. La luz reflejada es detectada por un elemento fotosensor, produciendo los espacios claros una mayor corriente eléctrica en el elemento fotosensor.

Para que la lectura progrese debe existir un movimiento relativo del código respecto a la lectora o a la inversa, o bien debe existir un haz láser que se desplaza para explorar el código. Esto hace a la diferencia entre las dos clases de lectoras citadas.

La corriente eléctrica que circula por el fotosensor es proporcional a la intensidad del haz reflejado (que es la magnitud censada), que como el caso del escáner es una señal analógica. Por lo tanto, deberá convertirse en digital (unos y ceros) para ser procesada.

Diferentes tipos de lectoras:

- Lectora manual: Tienen forma de una lapicera, se debe desplazar de toda la longitud del código, para que un haz fijo pueda ser reflejado y censado.

MATERIAL DE APOYO

- Lectora de ranura fija: El operador debe desplazar el código a través de una ranura de la lectora. Es de haz fijo.
- Lectora fija con haz láser móvil: Un rayo láser rojo anaranjado barre en un sentido a otro el código de barras decenas de veces por segundo. Un rayo láser es dirigido por un espejo móvil, que a su vez dirige el haz hacia otros espejos. Por la ventana de salida parece como si se generan muchos haces láser. Esto permite leer un código de barras que este en distintas ubicaciones espaciales respecto a la ventana citada. Estas lectoras son más exactas que las anteriores.

Lectora de tarjeta magnética

Los lectores o detectores de bandas magnéticas son periféricos electrónicos que se utilizan para poder leer la información contenida en una tarjeta de banda magnética como por ejemplo una tarjeta de crédito o débito.



Este periférico es capaz de leer la información codificada en tiempo real y rápidamente desplegar una respuesta de confirmación o rechazo. Gracias a este dispositivo las transacciones comerciales son más seguras y rápidas.

5. Seguridad y prevención de accidentes



AL INICIAR LAS JORNADAS DE TRABAJO, LAS(OS) CAJERAS (OS) DEBEN IDENTIFICAR LOS RIESGOS PROPIOS DE LA TAREA A REALIZAR Y CONOCER SUS MEDIDAS DE CONTROL.

TAREAS	RIESGOS	MEDIDAS DE CONTROL
ORDEN Y LIMPIEZA TRÁNSITO POR ESCALERAS Y ÁREAS DE CIRCULACIÓN EN GENERAL	› GOLPEADO POR / CONTRA › CAÍDA AL MISMO NIVEL › CAÍDA A DIFERENTE NIVEL › CONTACTO CON OBJETOS CORTANTES Y PUNZANTES › INCENDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Mantén las áreas de trabajo ordenadas, dejando pasillos expeditos y libres de obstáculos. • Evita el almacenamiento, aunque sea transitorio, de productos o mercadería en pasillos de las salas de ventas. • Elimina del suelo suciedades, líquidos u otros vertidos y obstáculos. Solicita la asistencia de personal de aseo si es necesario. • Usa calzado cerrado, adherente y con tacos bajos. • Utiliza sólo las escaleras que estén en buen estado, iluminadas y limpias. • Verifica que las escaleras y sus descansos permanezcan despejadas y que no sean utilizadas como sector de almacenamiento de mercadería. • Transita por escaleras con precaución, no corras ni saltes peldaños, afírmate de los pasamanos y pisa completamente cada escalón. • No hagas bromas al transitar por las escaleras ni te quedes en los peldaños conversando. • Al utilizar las escaleras mecánicas, usa el pasamano y no te acerques demasiado a los bordes de los peldaños. • No dejes elementos cortantes o punzantes, como cuchillos o pinchos, sobre los POS, escritorios, áreas de trabajo o al interior de cajas o cajones donde se introduzcan las manos o no sean totalmente visibles. • Utiliza cuchillos cartoneros retráctiles, para abrir cajas o retirar embalajes. Realiza los cortes en dirección contraria a tu cuerpo. • Mantén las vías de evacuación expeditas y habilitadas. • No obstruyas el acceso a equipos de combate contra el fuego, tales como extintores y redes húmedas. • Conoce el plan de emergencia de tu lugar de trabajo, la ubicación de los extintores de incendio y su correcto uso.



MATERIAL DE APOYO

TAREAS	RIESGOS	MEDIDAS DE CONTROL
USO DE EQUIPOS ELÉCTRICOS	› CONTACTO CON ENERGÍA ELÉCTRICA	<ul style="list-style-type: none"> • Debes revisar los equipos o artefactos eléctricos antes de utilizarlos, verificando el buen estado de cables y enchufes. • Manipula los equipos eléctricos con las manos secas. • Mantén elementos con líquidos en su interior, como vasos o tazas, lejos de los artefactos eléctricos. • No uses equipos o artefactos eléctricos si presentan fallas. • No intentes reparar o intervenir los equipos defectuosos. • Informa al encargado de mantenimiento, todo desperfecto en los equipos eléctricos que puedan representar un riesgo de accidente. • No sobrecargues los enchufes y circuitos eléctricos. Las extensiones eléctricas están prohibidas (alargador de múltiples conexiones).

TAREAS	RIESGOS	MEDIDAS DE CONTROL
ATENCIÓN DE CLIENTES	› RIESGOS PSICOSOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Toma consciencia de las situaciones y condiciones que pueden perjudicar tu salud mental o física en las actividades que debes realizar con los clientes. • Prepárate para enfrentar situaciones adversas con los clientes y genera planes de contingencia para resolver situaciones con clientes difíciles. • Piensa en un plan de contingencia en caso que debas enfrentar una situación de emergencia familiar mientras estás en tu lugar de trabajo. • Mantén buenas relaciones personales con tus compañeros de trabajo y jefaturas. • No excedas tu jornada de trabajo más allá de lo permitido. • Organiza tu trabajo para enfrentar correctamente eventuales sobrecargas. • Optimiza el uso del tiempo y realiza regularmente pausas de trabajo. • Conoce los procedimientos establecidos por la empresa para enfrentar situaciones o actos delictuales.

Cuidado de la salud del cajero

Mantener la salud en buen estado le ayudara a desempeñar mejor sus actividades laborales y le será más fácil cubrir toda la jornada laboral.

Normas Generales de Seguridad

- ✓ Para prevenir accidentes debe respetar las normas de seguridad del lugar donde labore, estas se encuentran en los manuales de riesgo de trabajos.
- ✓ Nunca use una maquinarián sin haber antes leído el manual de uso y use el equipo de seguridad estipulado para cada área de trabajo.





MATERIAL DE APOYO

Área de Trabajo

- ✓ El área de cobro y la caja es donde pasara la mayor parte de tiempo, por lo que debe verificar que cumpla con los estándares necesarios para no afectar su salud.
- ✓ Su área de trabajo debe contar con el espacio suficiente para poderse mover libremente y no tener obstáculos para poder salir en caso de una emergencia.
- ✓ Estar alejada o alejado de máquinas que emitan ruidos excesivos, gases tóxicos, o despidan mucho calor o frio.
- ✓ Requiere de iluminación adecuada para no forzar su vista.
- ✓ Contar con cinta transportadora para mover los productos hacia usted.
- ✓ Si nota que su área de trabajo tiene deficiencia coménteselo al Gerente a cargo o Supervisor.



Bienestar Psicológico

Es común que los momentos donde hay demasiado trabajo y mayor presión te puedan afectar por ello es necesario que aplique las siguientes medidas:

- ✓ Organice y revise que no falte nada en su área de trabajo antes de comenzar a trabajar. El desorden puede provocar que se exalte o que se desespere.
- ✓ Tomar el descansó que le corresponda para estirarse, comer y despejarse.
- ✓ Cuidar su salud, trabajar enfermo o con algún malestar provoca mal humor y se cansara más rápido.



Buenos Hábitos

La correcta alimentación, ejercicio y descanso son fundamentales para tener una buena salud y trabajar de la mejor manera posible

- ✓ Siempre haga de 3 a 5 comidas al día comenzando con un buen desayuno, consume gran cantidad de frutas y verduras, las grasas, dulces y las carnes rojas consumirlas moderadamente.
- ✓ Tomar mucha agua y evitar las bebidas alcohólicas y con alto contenido de azúcar o cafeína.
- ✓ Hacer ejercicios es vital para un buen funcionamiento muscular, así como la buena circulación y para evitar enfermedades futuras. Hacerlo al menos media hora, cuatro veces por semanas.
- ✓ Cada seis meses realizarse un examen generales o de la vista.
- ✓ Dormir de siete a ocho horas diarias para tener una mejor actividad



Buenas Posturas

Gran parte de los problemas de tensión muscular y de circulación se derivan de una mala postura, Y como Cajera o Cajero Comercial estará mucho tiempo de pie o sentado lo que puede afectar su salud. Por eso debería de seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Si usa una silla, ajustarla a la altura del asiento para evitar flexionar o estirar el cuello, el asiento debe estar en la posición horizontal ligeramente inclinado hacia atrás.
- ✓ Sentarse derecho y apoyar la espalda en la silla, si necesita voltear realiza los giros con la silla, evite girar su cuerpo o el cuello y más aún si va a mover un artículo, si la silla tiene apoya pie utilícelo sin cruzar los pies no es bueno para la circulación.



MATERIAL DE APOYO

- ✓ Si está de pie manténgase erguido y realice una o dos flexiones con su rodillas cada hora esto aliviara la sensación de cansancio y te hará sentir mejor.
- ✓ Usar calzado cómodo para minorar el cansancio.
- ✓ No cargar productos estando sentado a menos que sean productos pequeños de menos de 5 kilos.
- ✓ Ponerse de pie y no girar la cadera bruscamente, girar el cuerpo completo.
- ✓ Evitar levantar producto agachándose sino que flexione las piernas y subir lentamente.

Ejercicios estando de pie

Son múltiples las enfermedades relacionadas directamente con el trabajo. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) ubica más de 20 causantes del ausentismo laboral, entre las cuales están:

1. El estrés: afecta en un 26% a las mujeres y un 14% a los hombres.
2. La fatiga visual: producida por la disminución regular del parpadeo debido a la lectura continua de documentos. Este puede llevar a dolor de cabeza intenso y resequedad ocular.
3. Dolores de espalda: usualmente causados por malas posturas adoptadas a lo largo del día.
4. El túnel carpiano: esta dolencia consiste en dolor o calambres en la muñeca por el tecleo prolongado y repetitivo. La molestia puede extenderse al codo e incluso derivar en tendinitis.
5. Trastornos de trauma acumulativo: resentimiento de los músculos, tendones y nervios causados por movimientos repetitivos del cuerpo.

La cajero o el cajero debe tener en cuenta que pequeñas pausas activas le pueden ayudar a prevenir estas consecuencias laborales.

Adopte esta rutina

Hacer ejercicios por diez minutos en la media mañana y en la mitad de la tarde trae beneficios físicos y mentales.

Estas pausas le permiten que descanse los músculos que más usa dependiendo la actividad laboral que usted realice. Asimismo, previene los trastornos osteo musculares causados por posturas prologadas y movimientos repetitivos.

Por otro lado, se activan partes del cuerpo que permanecen estáticas por mucho tiempo, brindando descanso y comodidad física.

Finalmente, ayuda a romper con la rutina de trabajo y disminuye los niveles de estrés ocupacional, lo que mejorará notablemente su estado de ánimo y productividad.

En todos ellos usted debe conservar la espalda recta, los pies ligeramente separados, las rodillas un poco flexionadas, los movimientos deben ser suaves y pausados y su respiración debe ser la correcta: inhale por la nariz y exhale por la boca.



MATERIAL DE APOYO

MEDIA MAÑANA

1. **Gire la cabeza hacia su lado derecho**, hasta que su mentón quede casi en la misma dirección que su hombro. Sostenga esta posición por cinco minutos y vuelva al centro. Luego hágalo al lado contrario. Repita el ejercicio tres veces.
2. **Incline su cabeza hacia atrás**, permanezca en esa posición por cinco minutos. Vuelva al centro. Baje la cabeza mirando hacia el suelo y sostenga por cinco minutos. Realice tres repeticiones a cada lado. Recuerde que los movimientos deben ser lentos y suaves.
3. **Encoja sus hombros hacia las orejas**. Sostenga por 10 segundos. Descanse y repítalo tres veces más.
4. **Estando de pie, lleve sus manos a la cintura** y sus hombros hacia atrás. Contraiga el abdomen y sostenga diez segundos. Repítalo tres veces.
5. **Estando de pie, separe un poco las piernas e incline las rodillas**. Estire sus brazos hacia abajo tanto como su cuerpo resista. Repita tres veces.
6. **Estando de pie, suba la rodilla derecha al pecho**. Sosténgala con las manos por diez segundos y cambie de pierna. Repita tres veces en cada lado.
7. **Balancee la planta del pie** desde la punta hasta el talón. Repita tres veces
8. **Realice movimientos circulares de tobillo** hacia ambos lados con cada pie.
9. **Estire los brazos hacia al frente**. Junte las palmas de las manos y realice movimientos hacia abajo, arriba y lados. Haga este ejercicio durante diez segundos.

Le puede interesar: Los grandes beneficios financieros de hacer ejercicio

MEDIA TARDE

10. **Con la mirada al frente**, lleve su mano derecha sobre la oreja izquierda y recline la cabeza hacia el lado derecho. Guarde esta posición por cinco segundos. Vuelva al centro y repítalo de manera contraria hasta completar tres veces por cada lado.
11. **Con los brazos en su espalda**, tome la muñeca izquierda con la mano derecha y tire suavemente hacia abajo. Incline su cabeza hacia el hombro derecho. Sostenga por diez segundos. Cambie de lado y realice tres repeticiones.
12. **Encoja los hombros hacia sus orejas** y muévalos hacia atrás en círculos. Luego hágalo en dirección opuesta. Realice tres repeticiones a cada lado.
13. **Estando de pie, separe las piernas 15 cm**, contraiga el abdomen, incline su espalda hacia al frente y estire los brazos. Cuente hasta diez y repita tres veces.
14. **Camine exagerando la pisada**, punta y talón durante 10 segundos.
15. **Cerca al pecho, entrelace sus manos** y realice rotaciones de muñeca hacia los dos lados. Realice tres rotaciones.
16. **Estire su brazo derecho hacia el frente** de manera que la palma de la mano quede hacia arriba. Con la mano izquierda empuje hacia abajo los dedos de la mano derecha. Descanse y cambie de lado. Repítalo tres veces.



MATERIAL DE APOYO

Ejercicio: Junto con la o el Instructor, cada uno de las y los jóvenes deberá realizar cada uno de estos ejercicios en clases, luego realizarán una opinión cada uno de ellos y ellas para ver cuáles fueron los beneficios que sintieron al realizarlo.

U-03-02 El área de trabajo del Cajero

Objetivo:

Describir su área de trabajo y las políticas empresariales de la misma

1. Preparando el área de trabajo

Para realizar la preparación de manera adecuada debe de seguir el siguiente proceso:

- Revisar y confirmar que las herramientas y área de trabajo esté limpia funcionando correctamente para iniciar su jornada laboral
- Tendrá contacto con los clientes a quienes debe saludar y tratar amablemente además de registrar todos sus productos
- Realizará el proceso de cobro, debe cobrar por los productos y conocer los diferentes esquemas de pagos y verificar su validez, también deberá cancelar la venta del cobro de algún producto en caso de presentarse un error
- Realizará el corte de caja, lo hará cada vez que finalice su turno para calcular las ganancias de la tienda o la empresa
- En cada proceso deberá seguir las políticas de la empresa, dar un trato amable al cliente y resolver todas sus dudas con respecto algún producto o servicio.

Higiene y presentación del área



Antes de presentar tu labor de atención al cliente y cobro de productos es necesario que el área de trabajo esté limpia y bien presentada.

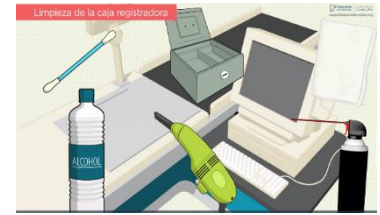


MATERIAL DE APOYO

1. Limpieza de la caja registradora

Se necesita:

- ✓ Hisopos
- ✓ Caja de Seguridad
- ✓ Toallas absorbentes
- ✓ Alcohol o desinfectante
- ✓ Aspiradora de teclado o una lata de aire comprimido



Realizar la limpieza de caja de la siguiente manera:

- Sacar el dinero del cajón cuéntalo y anota el total
- Depositarlo en la caja de seguridad
- Sacudir el cajón de polvo o residuo
- Aspirar el teclado y las demás partes de la máquina registradora, sino tiene aspiradora utilizar el aire comprimido para remover los residuos (realizar el movimiento despacio)
- Humedecer una toalla absorbente con alcohol o desinfectante sin empaparla y pasarla por toda la superficie de la caja
- Limpiar los surcos del teclado con los hisopos ligeramente humedecido con alcohol o desinfectante
- Lavar la pantalla con una toalla absorbente



2. Limpieza del Piso

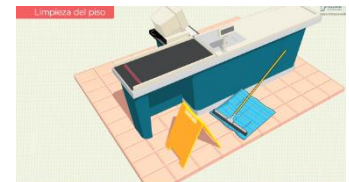
Se necesita:

- ✓ Una cubeta de agua limpia hasta la mitad
- ✓ Limpiador para piso
- ✓ Mecha para trapeador
- ✓ Un trapeador
- ✓ Y un triángulo de seguridad



Realizar la limpieza del piso de la siguiente manera:

- Colocar los triángulos de seguridad y verificar que la caja este cerrada
- Con la cubeta llenada por la mitad agua, añadir un tapón del líquido del limpiador para pisos
- Mojar la mecha para el trapeador a la agua mescla con el limpiador para piso (exprimirla para quitar el exceso de agua)
- Pasar el trapeador por el piso hasta que desaparezca la suciedad humedecerlo las veces que sea necesario) y secar bien el piso.
- Una vez el piso se encuentre limpio y seco quitar el triángulo de seguridad
- Guardar los artículos de limpieza





MATERIAL DE APOYO

- Al terminar su turno laboral, dejar limpio nuevamente la zona de trabajo para que la persona que reciba el turno después de usted no pierda tiempo

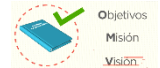
La higiene y limpieza es la carta de presentación ante los clientes, nunca la descuide.



2. Políticas empresariales (Empresa, productos, promociones, precios, horarios de atención, sucursales, políticas de devolución.

Políticas Empresariales

Las políticas de las empresas son todas las acciones que se realizan para cumplir los objetivos, la misión y la visión.



Brindan sentido y dirección a una compañía, estas acciones se deben conocer y realizar en todos los niveles organizacionales desde el área de Dirección, Gerencia, Área de datos y conocimientos hasta el área de operación y ejecución.

Todos los empleados de la tienda deben conocerlas y aplicarlas.



La aplicación de las políticas se reflejan en:

- Tipos de productos y servicios que ofrecen
- Atención al cliente
- Trato a los empleados
- Responsabilidad social
- Proveedores
- Alianzas
- Manejo de desechos
- Calidad
- Y organización





MATERIAL DE APOYO

El cumplimiento de estas políticas se lleva a cabo a través de:

- **Compresión y aprendizaje**
Conocer y entender las políticas es fundamental para poderlas aplicar, debe leer los manuales de políticas y en caso de que tengan duda siempre puede preguntar al Gerente o Supervisor
- **Ejecución**
Debe ponerse en práctica siempre, las políticas de Atención al Cliente incluyen
 - ✓ Amabilidad
 - ✓ Honestidad
 - ✓ Rapidez
 - ✓ Eficacia



En caso de haber algún problema deberá resolverlo siguiendo las políticas y actuando lo más rápido posible, pida ayuda a los compañeros o supervisor en caso de ser necesario.

- **Difusión**
Poner el ejemplo, enseña y explica con sus propias palabras a todos sus compañeros que no entiendan o no lleven a cabo de manera correcta las políticas

Respetar y llevar acabo las políticas harán que se cumplan todos los objetivos, logrando un crecimiento tanto de la empresa como personal, promuévalas con los compañeros y poner todo el esfuerzo por cumplirlas.

Políticas de Producto

La política de producto de una empresa va dirigida a persuadir al consumidor de que ese producto es el que satisface sus necesidades y expectativas.

La política de producto de una empresa se centra en varios aspectos fundamentales:

- **Producto.** Cada empresa debe definir qué es lo que vende y qué características tiene.
- **Precio.** Por cuánto te lo va a vender a ti como consumidor. Inicialmente el precio suele ser más elevado al principio y posteriormente se reduce.
- **Distribución.** ¿Dónde lo va a vender? La empresa debe establecer los canales de distribución (tiendas físicas, tiendas online etc.).
- **Comunicación.** Cómo se dará a conocer ese producto a los consumidores.

Dentro de la política de producto se establecen una gama de productos con características similares. Por ejemplo, dentro de una gama de un producto (productos lácteos, por ejemplo) puede haber diversos productos: leche, yogures, queso, etc.

¿Qué objetivo tiene la política de producto?

Cuando una empresa diseña una política de producto se pregunta dos cosas:



MATERIAL DE APOYO

- **Qué buscas un cliente cuando compra un producto.** Puedes ser un determinado beneficio, una satisfacción de un deseo o de una necesidad, o simplemente una satisfacción psicológica.
- **Qué busca la empresa.** La empresa busca crear un producto que le ayude a diferenciarse de otras empresas de la competencia. De esa forma creará una imagen de marca frente a los consumidores.

En cualquier supuesto la política de producto de una empresa debe tener en cuenta los derechos de los consumidores de forma que las expectativas que se creen correspondan con la realidad del producto.

Los derechos de los consumidores en relación a los productos y servicios, según la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios son los siguientes:

- Protección contra los riesgos de la salud o seguridad.
- Protección de los intereses económicos y sociales frente a las prácticas desleales y las cláusulas abusivas.
- Indemnización de daños y reparación de perjuicios.
- Información correcta sobre los productos y servicios.
- Protección en caso de situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

El ciclo de vida de un producto

A la hora de crear una política de producto se tiene en cuenta el ciclo de vida de un producto, que es el periodo de tiempo que transcurre desde su lanzamiento al mercado hasta su retirada. En general, se puede distinguir las siguientes fases en el proceso:

- **Lanzamiento.** En esta fase la ventaja puede ser que al tratarse de un producto innovador no haya mucha competencia, pero se requiere una gran inversión en publicidad. En esta fase es esencial diferenciar al producto por sus características que pueden ser:
 - ✓ **Físicas.** Color, sabor, olor, tamaño, diseño.
 - ✓ **Funcionales.** Diseño del producto y del envase, por ejemplo.
 - ✓ **Psicológicas.** Se relaciona la marca con una experiencia de forma que el consumidor se identifique con la filosofía de la empresa.
- **Crecimiento.** Poco a poco la demanda crece y los beneficios también, a la vez que empiezan a surgir productos similares creados por la competencia.
- **Madurez.** Los consumidores ya conocen el producto y ya lo han comprado.
- **Declive.** Los consumidores dejan de comprar el producto y se realizan promociones para vender el stock.

Durante todo este proceso el comportamiento de los consumidores va cambiando, desde la etapa de curiosidad durante el lanzamiento y el deseo de tener algo único en el mercado a la reducción del interés cuando el producto ya ha alcanzado una determinada difusión.

Políticas de Promoción

Las políticas de promoción empresarial deben ser claras, identificables, recordables, memorables incluso; la imagen de marca se verá más que beneficiada.



MATERIAL DE APOYO

En qué consisten las políticas de promoción

En, guiar y posicionar singular e irrepetiblemente en la mente del consumidor (algo importantísimo a todos los efectos); marcar el camino a seguir en las promociones de empresa a realizar. Estas, por tanto, caminarán en la misma dirección, con el mismo objetivo de mantenerle líder en su sector y aumentando su cuota de mercado.

¿Y en qué difiere la política de promoción de ventas y las acciones de marketing promocional de las empresas?

Básicamente difieren en tres aspectos. Los 3 aspectos que conforman una política de promoción de ventas:

- Dirección de ventas
- Publicidad
- Promociones que se llevan a cabo; y realiza la empresa para incentivar las ventas y aumentar sus resultados comerciales.

Políticas de Precios

Las políticas de precio, lo primero que hace la empresa es decidir dónde quiere posicionar su oferta de mercado. Cuánto más claros sean los objetivos de la empresa, más fácil será fijar el precio: Una empresa puede buscar cualquiera de cinco objetivos principales al fijar sus precios:

- Supervivencia
- Utilidades actuales máximas
- Participación máxima de mercado
- Captura máxima del segmento superior del mercado
- Liderazgo en calidad de productos

También existen algunas condiciones que favorecen la fijación de bajos:

- El mercado es muy sensible al precio y un precio bajo estimula su crecimiento
- Los costos de producción y distribución bajan al irse acumulando experiencia en la producción
- El precio bajo desalienta la competencia real y potencial

Políticas de Devoluciones y Cambio de producto

Se podrá devolver mercadería en cualquiera de las tiendas que estén dentro de Honduras con la opción de recibir un crédito o un cambio. En el primer caso, se recibirá un crédito por la compra si se cumple con los criterios para devoluciones.

1. Se podrán realizar cambios o devoluciones de productos por las razones y dentro los plazos.

Garantía Legal:

Cambios o devoluciones por fallas o desperfectos: podrán realizarse cambios o devoluciones en caso que los productos presenten fallas o desperfectos no imputables al cliente, está garantía aplica hasta 3 meses después de la entrega del producto.



MATERIAL DE APOYO

Garantía de satisfacción:

Podrán realizarse cambios o devoluciones de productos por razones atribuibles a gustos del cliente dentro del plazo de 10 días corridos, desde la entrega del producto. En el caso de perfumes, discos o cosméticos estos deberán ser devueltos en sus embalajes originales y sellados.

2. Serán requisito fundamental para la realización de todo cambio y/o devolución los siguientes puntos:

- El cliente deberá presentar la guía de despacho correspondiente, sin la cual no se realizara cambio o devolución.

- El producto deberá venir sin uso, con el embalaje o empaque original, con sus sellos intactos, con sus etiquetas en perfecta condiciones y con todos los accesorios, manuales y póliza de garantía.

Si el producto hubiese sido usado o probado, solo procederá el cambio o devolución de los 3 meses siguientes a la entrega del mismo y siempre que el producto presente una falla o defecto que, de acuerdo a lo que informe el servicio técnico autorizado respectivo, no sea imputable al cliente. En este caso, tratándose de productos que requieren armado, el cliente deberá entregarlo desarmados.

3. Acciones en caso de emergencia (Robo, accidentes u otro imprevisto)

Prevención de robo

Tomar las precauciones adecuadas en caso de robo o asalto es de gran importancia ya que con estas puede evitar un robo o un accidente, la acción debe ser inmediata, segura y sobretodo tranquila.

Puedes evitar un robo de las siguientes maneras:

- Detectar zonas con poca iluminación y notificar al personal de mantenimiento, las zonas oscuras son un blanco fácil para el robo de articulo
- Vigilar a los clientes que cargan bultos y que mantienen una actitud nerviosa y ropa muy voluminosa ya que es posible que hayan sustraído mercancías. Si los detecta avisar de inmediato a seguridad de manera discreta para que ellos intervengan
- Por ningún motivo intente detener un robo, ni usar la fuerza o violencia contra el delincuente
- Acude en todo momento al personal de seguridad, para que este se encargue



MATERIAL DE APOYO

Que hacer en caso de asalto:

- Guardar la calma y solicitarle a los compañeros de trabajo y cliente que lo realicen también
- Seguir las instrucciones del asaltante
- Darle al ladrón únicamente lo que pide
- Si te enteras de un asalto y puedes activar las alarmas o avisarle a seguridad sin poner en peligro a nadie, realizarlo de manera muy discreta y tranquila
- Prestar atención en su vestimenta y en sus rasgos físicos como: color de cabello, ojos, si tiene una seña en particular que sirva para poder identificarlo
- Cooperar con los elementos de seguridad en lo que pidan
- No alterar la escena del crimen, para que puedan obtener pista de manera mas fácil

Mantener un ambiente seguro también es la responsabilidad de la cajera o el cajero comercial, recuerde tener calma en todo momento y transmitir seguridad y confianza a los clientes de las tiendas.

Acciones en Caso de Accidentes u otros imprevistos

- ✓ En caso de un Temblor

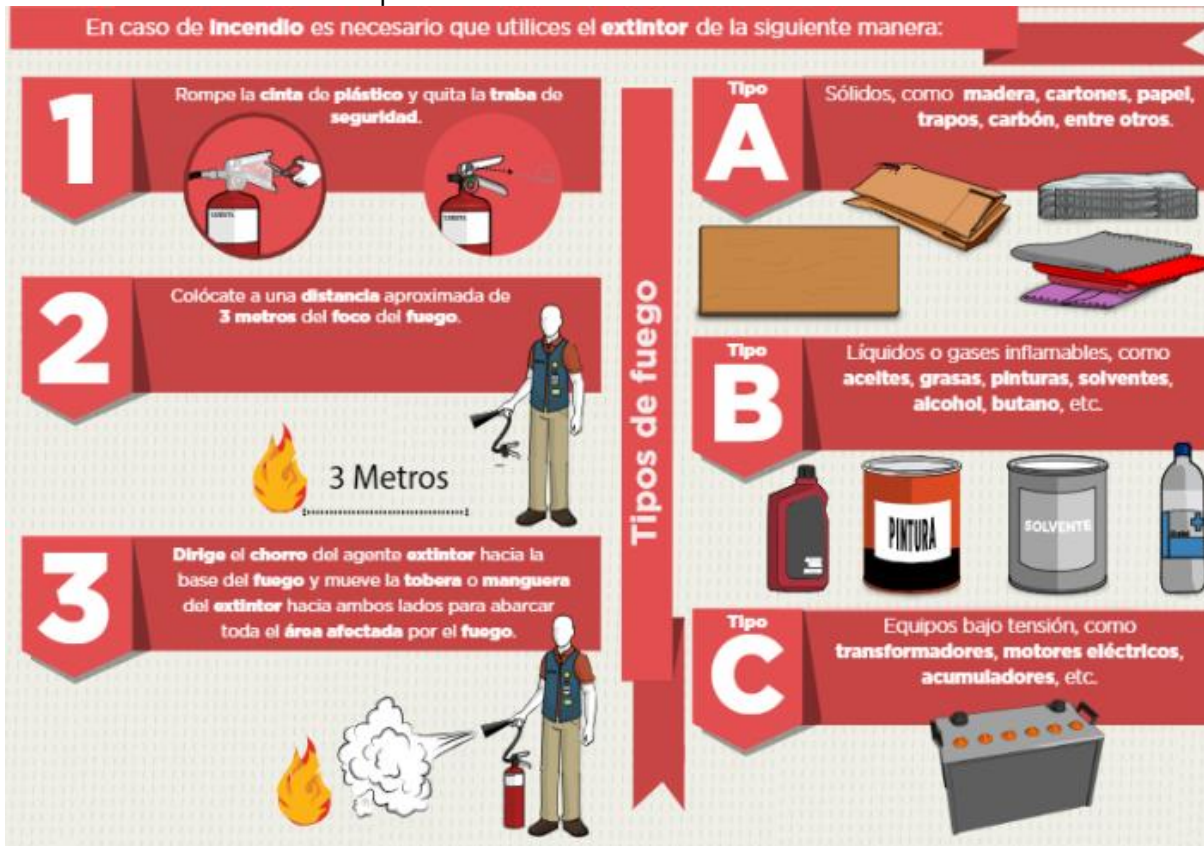


MATERIAL DE APOYO

- ✓ En caso de un Incendio



En caso de Incendio es necesario que utilice el extintor



MATERIAL DE APOYO

- ✓ En caso de Fuga de Gas



Ejercicio: Realizar grupos con los jóvenes y realizar un sociodrama, donde cada grupo deberá dramatizar las acciones a tomar en caso de un robo.

4. Proceso de Mejora Continua

La capacitación constante le ayudara a mejora la forma en que realiza las actividades. Al hacerlo los clientes tendrán una mejor experiencia en la tienda y un mayor nivel de satisfacción. Lo que se traducirá en mayores ventas.

No solo la empresa se verá beneficiada, al capacitarte podrá realizar actividades de mayor responsabilidades como supervisar y ayudar a sus compañeros.

Como Mejorar

Existen varias alternativas para mejorar su desempeño, por lo general las empresas constantemente ofrecen cursos para los empleados, se les recomienda que adquieran todos los que puedan.



MATERIAL DE APOYO

No se quede únicamente en la categoría de Cajera o Cajero Comercial sino que conozca las funciones de otras áreas, eso demostrará su versatilidad y lo convertirá en candidata o candidato para subir de puesto.

También existen capacitaciones en línea que puede tomar desde cualquier Computadora, Tablet o Celular con Internet.

Lea los manuales que la empresa ofrece y realice su trabajo de la mejor manera posible.

Estudia las claves de la caja registradora, los procedimientos de devolución además de los productos y servicios que ofrece cada área.

Otra manera de mejorar es a través de las sugerencias de los clientes, Escúchelas, Anótelas, Coméntelas con sus demás compañeros de trabajo y Gerentes y póngalas en práctica. Considere como oportunidades para crecer los comentarios de los clientes con respecto a su trabajo o a la empresa que representa.

Capacitación a Terceros

Las tiendas de conveniencias y supermercados comúnmente tienen mucha rotación de personal y en ocasiones es necesario que los empleados ayuden en las tareas de capacitación ya que algunos pueden tener amplia experiencia en las diferentes áreas.

En caso que usted tenga que capacitar a un empleado de nuevo ingreso tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Sea claro, explicando de manera sencilla y breve únicamente lo esencial
- ✓ Enfatiza las áreas que debe de conocer como la tienda, productos y posicionamiento, atención a clientes, políticas y valores, organigramas y las funciones principales de su puesto
- ✓ Resuelve sus dudas, mostrar a detalle cómo realizar cada actividad y después solicite que la realice verificando que la haga de manera correcta
- ✓ Sea amable y muestre disposición para ayudar, así la persona a capacitar no estará nerviosa y aprenderá de manera más sencilla
- ✓ No se reserve información importante, dale a conocer todo lo que deba saber incluyendo prestaciones, beneficios, y oportunidades de crecimiento
- ✓ Planee su capacitación y los recursos a utilizar para que resulte más efectiva
- ✓ Identifique sus conocimientos previos, preguntándole si ha trabajado en puestos similares y que es lo que sabe hacer, así evitara perder el tiempo dándole conocimientos que ya posee
- ✓ Verifique el aprendizaje, evaluando su conocimiento mediante pequeñas preguntas o bien solicite a la persona que está capacitando que ejecute alguna de las tareas que recién aprendió. En caso de no hacerlo bien o responder las preguntas de forma errónea repite los procedimientos de manera más detallada



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



CADERH

**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

Eficiencia y Productividad

A calidad y rapidez con la que realice las labores influiría de manera positiva en su crecimiento profesional y en las satisfacciones del cliente.

Dentro de sus actividades rutinarias existen estrategias que puede implementar para agilizar las labores eficientemente:

- ✓ **Cobro de varios productos de un mismo tipo**, si el cliente adquiere dos o más productos iguales en vez de registrarlos uno a uno lo recomendable es hacerlo una vez y en la caja marcar el total de artículos.
- ✓ **Teclas de función rápida**. Se utilizan para aplicar descuentos, anulaciones, ingreso de cupones, o vales de manera rápida. Estúdiela en su tiempo libre para utilizarla cuando más lo necesite.
- ✓ **Conocimiento de los responsables de departamento**. En ocasiones el cliente requerirá de tu ayuda para ubicar un artículo o servicio de la tienda, por lo tanto debe conocer a los responsables para vocearlos y atenderlo lo más pronto posible.
- ✓ **Registro de productos**. Debe registrar 20 productos por minuto aproximadamente para que su trabajo sea óptimo.
- ✓ **Promociones, descuentos y cupones válidos**. Infórmese de las promociones, cupones y descuentos vigentes disponibles en las tiendas de esa manera evitara perder el tiempo en preguntar al Gerente sobre ellas cuando un cliente los presente.

Al trabajar de manera eficiente garantiza una mejora en tu desempeño dentro de la empresa, así como la permanencia del cliente en la tienda.

MÓDULO IV: ATENCION AL CLIENTE

	Código	Nombre
Curso	CAJERO COMERCIAL	
Tarea	U-04	Atención al Cliente
Sub Tareas	U-04-01	Necesidades y Características de los Clientes (20 horas)
	U-04-02	Técnicas de Atención según exigencias de los Clientes (20 horas)

U-04-01 Necesidades y Características de los Clientes

Objetivo:

Analizar las características y necesidades de los clientes determinando si es posible llevar a cabo la venta.

1. Generalidades de la atención al cliente

Generalidades de la atención al cliente

¿Qué es atención al cliente?

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

La atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa que tiene contacto con el cliente, para brindar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual es una oportunidad para generar satisfacción.

El esfuerzo y el trabajo de todos los empleados de una organización deben estar dirigidos en un mismo sentido, teniendo como foco o como centro al cliente. El sector de servicio al cliente es el responsable de la relación, la escucha y comprensión de las consultas, dudas, quejas y reclamos que efectúan los destinatarios del trabajo del sector, con respecto del servicio contratado o producto recibido. Un buen vínculo con el cliente es una ventaja competitiva, ya que los servicios y productos pueden tener perfiles uniformes en cuanto a tecnología de avanzada y otras características de comercialización similares, pero el elemento diferenciador que destaca el valor de una empresa es el trato brindado a los clientes. Toda





MATERIAL DE APOYO

política de atención al cliente debe enfocarse en el conocimiento profundo de las expectativas y necesidades del cliente para poder satisfacerlas, teniendo como meta la fidelización.

La satisfacción de los clientes, objetivo final de toda empresa, es totalmente compleja y subjetiva. Los clientes son movilizados por las emociones además de las razones, motivo por el cual la atención al cliente además de los aspectos técnicos, deberá contemplar aspectos emocionales y racionales. La comunicación, la escucha activa, la aceptación de la diversidad, el lenguaje corporal, el contacto visual son algunos aspectos claves de la entrevista presencial.

En la entrevista telefónica la voz es la imagen de nuestra persona, por lo que la atención al cliente debe guardar una comunicación de mayor formalidad, con mensajes sencillos y breves en los que las expresiones y las palabras son elementos clave.

Elementos del servicio al cliente

Es de gran interés para todos los pequeños y micro empresarios que desean sobresalir ante la competencia que en la actualidad es muy agresiva.

A veces las empresas dan mayor interés a la administración de cómo dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales; dejando al otro lado el servicio al cliente y que cada día toma más importancia para crecer en un mercado competitivo.

Por descuidar esta área tan importante que está en el departamento de ventas podemos perder muchos clientes debido por el mal trato a nuestra cliente, mientras que nuestra competencia sigue conquistando mercados y nuevas clientelas debido al buen servicio y atención que le brinda; para determinar qué servicios son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas utilizaremos.

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing que nos facilita conocer a nuestra clientela y sus necesidades y para ello contamos con los siguientes elementos:

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplimientos
- Instalaciones



La importancia del servicio al cliente es poder llegar a nuestra clientela con una poderosa venta promocional, los descuentos, la oferta y el apoyo al cliente en el desarrollo de nuevas estrategias para reducir los costos de inventario y prever contingencias para no perjudicar más adelante nuestra empresa y de nuestro cliente.

MATERIAL DE APOYO

Las acciones y actitudes se reflejan en el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produciendo un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo, la cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplía la información, provee servicio y la forma como trata a los otros clientes.

El cliente interno es un cliente cautivo que trae problemas y dificultades en el trabajo, mientras que el cliente externo trae satisfacciones y beneficios para la empresa de las cuales se beneficiarían los dueños y los que laboran en ella, por tales razones los que trabajan en la empresa deben de atender o tratar de la mejor manera al cliente es decir como a un rey.

El problema es que cada área de la empresa ve al cliente desde su perspectiva, sin una visión integral y a veces haciendo comentarios como a continuación mencionamos:

- **Vendedor.-** Cliente es un ladrón que tiene dinero y debe devolvérmelo.
- **Almacén.-** Cliente es aquel que viene a desorganizar mis inventarios.
- **Departamento Legal.-** Cliente es aquel que puede demandarnos si nos descuidamos.
- **Producción.-** Cliente ¿qué es eso?
- **Atención a los clientes.-** Cliente es esa persona que sólo viene a quejarse.
- **Gerente.-** Cliente es esa persona que constantemente me interrumpe y me quita tiempo de las cosas importantes.
- **Propietario.-** Cliente es una persona caprichosa que tengo que aguantarle para que me ingrese dinero.

Estrategia del servicio al cliente es tener un liderazgo de la alta gerencia, porque es la base de impulsar la cadena de valor del servicio a la satisfacción del cliente, lealtad del cliente que impulsa las utilidades y la recomendación de nuevos públicos a nuestro negocio.

Los mandamientos de la atención al cliente dentro de la empresa





MATERIAL DE APOYO

Toda empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente; determinando las necesidades, el tiempo del servicio, las encuestas, las evaluaciones del servicio de calidad y el análisis de recompensas y motivaciones. Las necesidades del consumidor son las primeras herramientas para mejorar y analizar la atención de los clientes es simplemente preguntarse como empresa lo siguiente:

¿Quiénes son mis clientes?

- Determinar con que tipos de personas va a tratar la empresa.
- ¿Qué servicios brinda en este momento mi área de atención al cliente?
- Determinar lo que existe.
- ¿Qué servicios fallan al momento de atender a los clientes?
- Determinar las fallas mediante un ejercicio de auto evaluación.
- ¿Cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto en su impacto en la gestión de atención al cliente?
- Determinar la importancia del proceso de atención que tiene la empresa.

La gran mayoría de empresas tienen bien establecidos los procedimientos y estrategias de marketing, pero muchas veces descuidan a los vendedores que son los últimos, quienes tienen el contacto con el cliente y por ende, la responsabilidad de captar clientes y realizar ventas efectivas depende mucho del vendedor.

Bajo este enfoque se puede situar a las empresas y vendedores que basan su fortaleza de negociación en las debilidades del cliente, son las empresas o vendedores que creen que su producto y servicio es el único que puede serle útil al cliente, es decir, se consideran imprescindibles y por ello miran por encima del hombro al cliente.

Para los clientes se debe tener transparencia, claridad y valores porque es la imagen personal e institucional ante el cliente, públicos y terceros para garantizar que la empresa es una entidad sólida con honradez, credibilidad y confianza.

La presentación personal ante el cliente es saludarlo, darle una sonrisa amistosa, tratarlo amablemente, ya que el cliente observará las actitudes del vendedor.

Las empresas de hoy requieren poner más énfasis en la atención al cliente, utilizando las estrategias y técnicas de marketing más modernas que existen y que son aplicadas por las grandes empresas para competir, seguir creciendo y aumentando sus carteras de clientes.

MATERIAL DE APOYO

2. Tipología de los clientes y sus características

Todas las personas son distintas en múltiples aspectos, como edad, raza, religión, sexo, etc. Conocer la mayor cantidad posible de las características de los clientes, permite resolver un sinnúmero de inconvenientes y crear las condiciones favorables para realizar la venta.

- **CLIENTE DESCONFIADO**

Esta clase de usuario es muy común en cualquier sector y si lo piensas es posible que tú seas uno de ellos. El cliente desconfiado es aquel que no se confía mucho de ti y de la empresa que representa y que tiende a hacer muchas preguntas antes de llegar al paso final.

Son personas escépticas y siempre pondrán en entredicho tus recomendaciones u opiniones.



¿CÓMO TRATAR AL CLIENTE DESCONFIADO?

Nuestra recomendación para trabajar con este tipo de personalidad es ofrecerle toda la información posible, sin esconder nada, mostrando a la compañía lo más transparente posible. Si además le das datos precisos y fuentes fiables, te acabarás ganando al cliente desconfiado.

Otra opción es que le muestres casos y ejemplos similares al suyo para que conozca testimonios de otros clientes y vea que puede empezar a confiar. Es decir, tienes que ganártelo.

- **CLIENTE SABELOTODO**

Su propio adjetivo lo dice, es aquel usuario que se creará siempre más listo que tú y que te tratará con cierta inferioridad. Se creen que saben más que usted de cualquier tema del que hables con ellos y querrán llevárselo todo a su terreno, donde se sienten más cómodos.



¿CÓMO TRATAR AL CLIENTE SABELOTODO?

Lo primero es tener mucha paciencia y educación y, en la medida de lo posible, darles la razón. Está claro que si no la tienen o se refieren a algo que pueda afectar a la empresa, no debes dársela, pero en temas menores en los que parece que ellos se sienten bien como "sabelotodos", diles que sí.

- **CLIENTE AGRESIVO**

El cliente agresivo es sin duda la peor tipología que podemos encontrarnos. Se trata de personas que continuamente están de mal humor y buscan una discusión contigo por algo que ha podido suceder y que no les ha gustado.

En muchas ocasiones pueden llegar a ser ofensivos y es necesario aplicar altas dosis de diplomacia con ellos.



MATERIAL DE APOYO

¿CÓMO TRATAR AL CLIENTE AGRESIVO?

Es importante que no te pongas a la misma altura, es decir, aunque estas personas tengan un lenguaje agresivo e incluso déspota no debes responder de la misma manera. La paciencia y el respeto deberán ser una de tus virtudes para comunicarte con ellos.

- **CLIENTE EXIGENTE**

Los clientes exigentes son muy frecuentes en todo tipo de sectores. No tienen por qué ser molestos ya que simplemente están exigiendo algo que suele ser lógico. Es cierto que es posible que a veces pidan cosas imposibles o que no están dentro de los servicios o productos de nuestra compañía, en ese caso tendrás que hacérselo ver.



¿CÓMO TRATAR AL CLIENTE EXIGENTE?

Simplemente debemos escuchar con atención si lo que pide es factible o no. Si está exigiendo algo que como cliente puede exigir, deberemos concedérselo ya que está en su derecho. Muchas personas son una mezcla de personalidad exigente con sabelotodo y para eso solo necesitas paciencia.

- **CLIENTES IMPACIENTES**

Este perfil es muy parecido al cliente exigente que hemos mencionado antes, pero en esta ocasión lo que exigen suele ser una urgencia del servicio o producto. Son clientes que creen que son prioritarios a otros y que pueden saltarse algunos pasos.



¿CÓMO TRATAR AL CLIENTE IMPACIENTE?

Intenta evitar un enfrentamiento con ellos y ofrece toda la información posible para que vean que no tienen razón. Si por ejemplo te están pidiendo que su pedido llegue en menos tiempo de entrega que lo que pone en tu web, no tienes más que redirigirle a la sección en la que explicas el proceso. Si todo está por escrito aprovecha este tipo de pruebas para que tenga paciencia.

Ejercicio #1: Realice un sociodrama en parejas donde uno representara al cliente con sus características y la otra persona sería el empleado de la tienda.

3. Exigencias comunes de los clientes

Las exigencias comunes de los clientes son:

1. **Fiabilidad:** la empresa debe ofrecer a sus clientes un alto y constante nivel de calidad para aumentar la confianza de los clientes. Es importante entregar el producto y/o servicio correcto desde el primer momento y cumplir con las promesas realizadas al cliente. Si cometemos un error se debe hacer todo lo necesario para recuperar la satisfacción del cliente.

MATERIAL DE APOYO

- 2. Capacidad de Respuesta:** el cliente espera un servicio rápido, así como que la empresa pueda adaptarse a sus necesidades, para ello es fundamental identificar las necesidades de los clientes y contar con los recursos necesarios para atenderlos.
- 3. Credibilidad:** se debe mantener la reputación en imagen de la empresa en todo momento, así como la sinceridad y equidad de las soluciones que se dan a los clientes.
- 4. Profesionalismo:** implica que todos los colaboradores conozcan a profundidad los servicios y/o productos de la empresa, que sean capaces de resolver situaciones imprevistas y que tengan las competencias necesarias para hacer bien su trabajo.
- 5. Cortesía:** Los clientes deben recibir un trato cortés por todos los colaboradores de la empresa desde el personal de seguridad hasta los más altos directivos.
- 6. Comunicación:** es fundamental mantener una comunicación clara y fluida con los clientes para asegurarse de identificar sus necesidades y poder satisfacerlas, en todo momento el cliente debe sentirse informado.



4. Contacto con el cliente

El contacto con el cliente es comúnmente conocido como **Momentos de Verdad** que es una situación en la cual el cliente directa o indirectamente tiene un contacto con la empresa y debido a ese contacto tiene la oportunidad de formarse una impresión de la misma.

Ese momento de verdad puede ser por teléfono, visitando un página web, en persona y con ese contacto el juzga el servicio que se le está prestando.





MATERIAL DE APOYO

Por tal razón un servicio de calidad Significa hacer que la mayor cantidad de **MOMENTOS DE VERDAD** que se presenten salgan bien.

5. Características de los clientes

Cliente Potenciales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizadas como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder y autoridad para comprar.



Cientes actuales: Son aquellas personas, empresa u organizaciones que realizan compras de manera reciente.



Cientes activos: Son aquellos que tienen frecuencia en comprar o que las realizan en un periodo corto de tiempo.



Cientes inactivos: Son aquellos que realizaron su última compra hace mucho tiempo atrás, por tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto.



6. Necesidades de los clientes

No se puede satisfacer a los otros a menos que entienda sus necesidades.

Todas las personas con las que interactuamos en cualquier lugar son clientes. Ellos esperan un cierto nivel de atención y amabilidad por parte del vendedor. Lo que desean es consistencia, servicio rápido, cortesía y un trato justo. Un vendedor debe estar preparado para cumplir esas expectativas.

No se puede ni siquiera intentar cumplir esas necesidades a menos que entienda cuáles son y de dónde vienen.

La manera de identificar y conocer lo que el cliente necesita:

- 1. Preguntando:** Cuando nos tomamos el tiempo para hacer preguntas creamos oportunidades para dar un trato amable al cliente. Preguntar y escuchar atentamente muestra que en realidad nos preocupa entender las necesidades del cliente.

MATERIAL DE APOYO

Preguntar ayuda a enfocarse en lo que el cliente necesita, cuando entendemos que es lo que necesita podemos ayudarlo y trabajar para satisfacerlo.

- 2. Escuchando con atención sus respuestas:** Hacer preguntas funciona efectivamente si escuchamos cuidadosa y atentamente las respuestas del cliente, escuchar atentamente al cliente es una muestra de cortesía y de hacerle sentir importante y no ignorado.
- 3. Repitiendo lo que hemos escuchado para evitar malos entendidos:** en este paso le repetimos al cliente lo que hemos escuchado para verificar que entendimos bien, es acá donde realmente demostramos que le pusimos atención. No hay peor cosa que haga enojar a un cliente que el sentir que no fue escuchado.



7. Negociación con el cliente

Negociar es un proceso muy parecido a vender, aunque con algunas diferencias. Ya hemos dicho que vender es persuadir, convencer al posible cliente para que piense y actúe como el vendedor quiere que este actúe y, siempre, en beneficio de ambas partes.

En la negociación, también una parte intenta persuadir a la otra. Se ha dicho que negociar es un proceso de resolución de un conflicto entre dos o más partes, pues hay siempre, bajo la negociación, un conflicto de intereses. Puede ser un intercambio social que implique una relación de fuerza, una lucha sutil por el dominio. Esa fuerza se va desplazando de un lado a otro durante las diversas etapas, no es conveniente en una negociación que una de las partes se beneficie de una relación de fuerza desequilibrada que imponga sus condiciones a la otra parte. Es mejor que exista un cierto equilibrio de fuerzas y que se intercambien las presiones, finalmente las partes llegarán a un acuerdo cuando las fuerzas estén igualadas.





MATERIAL DE APOYO

Esto es así porque, si frecuentemente una parte gana a costa de que la otra pierda, se acaba produciendo la rotura de las relaciones comerciales. En la negociación, al igual que en la venta, deben beneficiarse ambas partes.

Generalmente, en la negociación no resulta afectada la relación total entre los participantes, se difiere en una parte, no en el todo. **Las fases de la negociación** son muy parecidas a las de la venta; del conocimiento y dominio de estas fases va a depender en gran medida el éxito o fracaso en la negociación.

- **La preparación:** En la fase de preparación hay que definir lo que se pretende conseguir y cómo conseguirlo, estableciendo los objetivos propios, qué tipos de descuentos pueden ofrecerse en caso de necesidad y hasta dónde es posible ceder; es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario.
- **La discusión:** Como se ha dicho, las personas negocian porque tienen o creen tener un conflicto de derechos o intereses. En esta fase que normalmente se llama de conversación, intercambio o presentación, tratando de quitar agresividad al vocablo discusión, se exploran los temas que separan a las partes para conocer sus actitudes e intereses. Es muy parecida a la etapa de determinación de necesidades que se practica en la venta.
- **Las señales:** Como se ha dicho, en la negociación las posiciones van moviéndose, unas veces acercándose y otras, por el contrario, distanciándose. La señal es un medio que utilizan los negociadores para indicar su disposición a negociar sobre algo, es un mensaje que ha de ser interpretado por el que lo recibe; frecuentemente las afirmaciones que se hacen en las primeras fases de la negociación son de naturaleza absoluta, del tipo de: «no concederemos nunca el descuento que nos pide», «es absolutamente imposible aceptar esa forma de pago», «no podemos considerar esa propuesta».
- **Las propuestas:** Las propuestas son aquello sobre lo que se negocia, no se negocian las discusiones, aunque las propuestas puedan ser objeto de discusión. Se sale de la discusión por una señal que conduce a una propuesta, es decir, a una oferta o petición diferente de la posición inicial; deben evitarse en las primeras propuestas las ofertas arriesgadas, debiendo ser estas cautelosas y exploratorias pues, en todo caso, se desarrollarán más adelante y es probable que sean aceptadas.
- **El intercambio:** Esta fase es la más intensa de todo el proceso de negociación y exige una gran atención por ambas partes, ya que en ella se trata de obtener algo a cambio de renunciar a otra cosa. Cualquier propuesta o concesión debe ser condicional, es decir, por todo lo que se concede debe obtenerse algo a cambio.
- **El cierre y el acuerdo:** Como es lógico, la finalidad del cierre es llegar a un acuerdo. Al igual que cuando hablábamos del cierre en la venta, también en la negociación debe hacerse en forma segura

MATERIAL DE APOYO

y con firmeza, y para que sea aceptado debe satisfacer un número suficiente de las necesidades de la otra parte. En cualquier caso y al igual que en la venta, existen dos tipos de cierre:

- **Cierre por concesión.** Es la forma más frecuente en las negociaciones; equivale a terminar la fase de intercambio ofreciendo una concesión para conseguir un acuerdo.
- **Cierre con resumen.** Después del cierre con concesión, es el tipo de cierre de negociación más utilizado. Al terminar la fase de intercambio se hace un resumen de todos los acuerdos alcanzados hasta el momento, destacando las concesiones que hemos hecho por nuestra parte y subrayando lo ventajoso de llegar a un acuerdo sobre los puntos pendientes.

En la negociación adquieren una gran importancia los movimientos estratégicos, la forma en que hagamos estos y respondamos a los de nuestro opositor determinará nuestro éxito o fracaso. Tengamos en cuenta que el objetivo en una negociación no es únicamente llegar a un acuerdo satisfactorio, sino conseguir el mejor de los acuerdos posibles.

8. Servicio de calidad al cliente

Servicio de Calidad al cliente se define como **satisfacer** y **exceder** las necesidades emocionales e intelectuales del cliente, sus expectativas y agregar valor.

En este sentido podemos clasificar la calidad de servicio al cliente en tres formas:

1. **Servicio al Cliente Deficiente:** cuando no pudimos satisfacer las necesidades del cliente.
2. **Servicio al Cliente Satisfactorio:** cuando cumplimos los que el cliente necesitaba.
3. **Servicio al Cliente Excepcional:** cuando excedimos las expectativas y necesidades del cliente y agregamos valor.





MATERIAL DE APOYO

9. Norma de cortesías

Para hablar de normas de cortesía, primero se debe conocer que significa la palabra cortesía:

- Calidad de cortés.
- Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra.
- Tratamiento o título que se le da a una persona.

Cuando se es cliente una de las cosas que más molesta es ser tratado con indiferencias como si fuéramos un número más.

Un empleado puede estar metido en su trabajo tratando de ser eficiente, preciso pero puede dejar pasar por alto los sentimientos de los clientes y compañeros de trabajo. Podemos hacer muy bien nuestro trabajo técnicamente hablando pero sino tratamos con respeto a las personas no estamos cumpliendo las expectativas.

A continuación enlistamos algunas formas de ser cortesías con los clientes:

1. **No muestre aburrimento hacia los demás:** por la naturaleza del trabajo de un asesor de ventas está en contacto con muchas personas todos los días, esos días se convierten en semanas, meses y años, por esta razón podemos caer en aburrimento y tendemos a tratar a los clientes con indiferencia o simplemente actuar como robots.
2. **Utilice los nombres de las personas:** esto hacer sentir a las personas importantes y apreciadas, si no conoce la persona puede verlo en una tarjeta de crédito, en un cheque.
3. **Muestre respeto por los demás:** todas las personas desean ser respetados y apreciados, Trate a los demás como les gusta ser tratados.
4. **Sea rápido y eficiente en su trabajo:** la rapidez y eficiencia también representan un trato amable y de calidad, demuestra consideración por el tiempo de las demás personas. Hay que tener muy claro que hacer las cosas con rapidez no justifica disminuir la calidad.
5. **Mantenga al cliente al tanto de su servicio:** si durante la prestación de servicio se le presenta algún inconveniente que repercute en el tiempo o calidad, ofrezca siempre una explicación honesta y directa que haga saber al cliente que usted está trabajando en resolver.
6. **Diga GRACIAS y SONRÍA:** Muchas veces olvidamos decir un simple gracias, cuando estamos ocupados. Se puede mostrar un trato cortés con palabras, por favor, buenos días, en que puedo servirle. Y sobre todo mantener en nuestro rostro una sonrisa que demuestre que nos es grato atenderlo, la sonrisa es modo de lenguaje no verbal poderoso que produce una reacción positiva en los demás.

Tono de Voz: La importancia no radica en lo que se dice, sino como se dice a esto llamamos tono de voz el 45% de la comunicación con las personas viene del tono de voz, un cliente puede hacer un juicio de un bueno o mal servicio por la forma en que habla la persona que lo atiende, el tono de voz refleja el estado de ánimo de una persona.

7. **Cuide su lenguaje corporal:** La imagen que proyectamos como personas comunica la imagen de la empresa en que trabajamos, la primera impresión de una persona se basa en su apariencia

MATERIAL DE APOYO

en su lenguaje corporal para ello ni siquiera debe mencionar una palabra, por lo que se debe mantener siempre una postura de disposición de servicio y una buena imagen e higiene personal.

10. Atención a reclamos

Piense por un momento como si fuese un "cliente" y en cómo se siente cuando tiene una experiencia de servicio que lo deja insatisfecho.

¿Le gusta hablar más de sus experiencias insatisfactorias que de las positivas? Probablemente sí, por lo que esto ocasiona publicidad de boca en boca pero negativa.

Cuando un cliente ha recibido un mal servicio y se siente molesto muy pocas veces se queja de acuerdo a encuestas realizadas solamente un 4% de los clientes insatisfechos se queja.

Las quejas o reclamos de los clientes lejos de ser una molestia, son oportunidades de mejor para la empresa, como seres humanos si no nos dicen en que estamos fallando o que estamos haciendo algo mal, lo más probable es que no vamos a cambiar. Por tal razón cuando un cliente se queja debemos agradecer y verlo como oportunidad.



Pasos para atender las quejas y reclamos de los clientes

- 1. Enfocarse en el problema:** al momento de atender una queja se debe evitar distraerse o reaccionar negativamente para ello se debe centrar en resolver el problema no en la persona, esto permitirá actuar rápido y concentrarse. Enfocarse en el problema incluye escuchar y hacer preguntas para obtener toda la información que le permita resolver el problema.
- 2. Asumir la responsabilidad:** así que usted no sea el responsable de la queja o reclamo, asuma la responsabilidad ante el cliente, ofrezca una disculpa y nunca culpe a otro compañero. No está permitido decir es que quien se equivocó fue...
- 3. Ofrecer soluciones o alternativas:** Sugiera una o más alternativas para resolver el problema, esto solamente podrá hacerlo si conoce lo que puede o no ofrecer y si escuchó atentamente al cliente.



MATERIAL DE APOYO

- 4. Agradecer la queja:** recuerde que una queja es una oportunidad, por lo tanto siempre debe agradecer al cliente por que le permite mejorar.

Algunos reclamos o problemas presentados por el cliente son más complejos y requieren 2 pasos más:

- 5. Evitar ponerse a la defensiva:** las situaciones conflictivas con los clientes requieren que el vendedor tenga paciencia y tacto, no hay que hacer caso a la intimidación, los clientes enojados normalmente dicen cosas fuera de lugar, pero recuerde que no debe tomarlo de manera personal. Usted representa la imagen de la organización por lo tanto debe permanecer en calma y mostrar una conducta ética en todo momento.
- 6. Buscar ayuda si es necesario:** cuando a pesar de haber seguido todos los pasos no ha podido resolver la queja o la situación se está volviendo insegura para su persona o la imagen de la empresa, busque ayuda de un superior para que trate de atenuar la situación.

En el manejo de los clientes molestos podemos sentirnos mal, pueden provocar insatisfacción ante esto se debe tener siempre presente que no debemos tomar las quejas o reclamos de manera personal, para esto debemos trabajar en mantener una autoestima alta, mantener una actitud positiva y no dejar que un mal momento con un cliente repercuta en el trato al siguiente cliente o a nuestros compañeros de trabajo.

Manejar las quejas o reclamos es una habilidad esencial que todos los empleados de una empresa deben practicar y mejorar constantemente, manejar eficientemente una queja logra que los clientes regresen nuevamente a su negocio.

Ejercicio #2: La o el Instructor realizara una lista en el pizarrón de los reclamos que han hecho cada uno de los jóvenes en una tienda o supermercado y de qué manera realizaron la solución. ¿Volvió a ir precisamente a la tienda o supermercado después de ese evento? Por qué.....



U-04-02 Técnicas de atención según exigencias de los Clientes

Objetivo:

Aplicar técnicas de atención al cliente demostrando una conducta positiva, responsable, con integridad, que faciliten su relación con los clientes.

1. Desarrollo personal

No basta con una buena formación y estar bien preparados para realizar determinado trabajo. Quién quiere crecer profesionalmente también tienen que estar preparado para representar dignamente a la empresa, ya sea en la forma de hablar, vestirse o para vincularse con colegas. Aquí presentamos consejos sobre normas de comportamiento en el trabajo que cada profesional tiene que seguir.

Normas de conducta en el trabajo

Se denomina **normas de conducta al conjunto de reglas prácticas, que tienen por objeto regular el comportamiento de las personas entre sí, encaminadas a lograr una convivencia armónica**. Se refieren a conductas deseadas como por ejemplo: la forma correcta de saludar, pedir la palabra para hablar; comportarse de determinada forma según el lugar y la circunstancia.

Conocer las normas de conducta y por sobre todo, llevarlas a la práctica, es muy importante porque es así, como se logrará una convivencia armónica en todos los ámbitos que se frecuente, su práctica concede a la persona una imagen social determinada; es decir, conllevan una valoración o estima social positiva, pues los buenos modales y la actitud con los demás influyen incluso en el estatus del individuo.

Empezar con uno mismo es la base, pues de esa manera se vuelve un hábito que se repetirá con los demás, por ejemplo: solo aquel que es responsable puede exigir de los demás responsabilidad.

Algunas normas de conducta en el trabajo son:

- **Tener Integridad:**
 - ✓ Es aquella persona que es justa, íntegra, honesta e imparcial
- **Respetar las políticas establecidas en su lugar de trabajo.**
 - ✓ No hacer comentarios ni dentro ni fuera sobre las políticas de la empresa.
 - ✓ Dedicar sus energías a desempeñar el trabajo para el que fue contratado.
- **Respetar la privacidad de sus compañeros.**
 - ✓ Evitar los **chismes y rumores**.
 - ✓ No olvidar la regla: «**Tratar a otros como me gustaría que me trataran**»
- **Ser Honesto:**
 - ✓ No hacer falsos reclamos de enfermedad o dinero.
 - ✓ Cumplir a cabalidad con los horarios de trabajo.



MATERIAL DE APOYO

- ✓ Llegar puntualmente a su trabajo.
- ✓ Hacer correcto uso de los materiales y recursos que proporciona la empresa, no utilizarlos para beneficio personal.

Actuar bien es lo que hace florecer las cualidades propias del ser humano, es decir aquello que nos lleva a ser mejor persona

Ejercicio: Realicen un sociodrama de las normas de conductas en el desarrollo personal.

Reglas de relación interpersonal

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

Esto significa que en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo.



En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar.

Las relaciones humanas en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio funcione. Los empleados a menudo tienen que trabajar juntos en proyectos, comunicar ideas y proporcionar la motivación para hacer las cosas.



MATERIAL DE APOYO

Algunas reglas en las relaciones interpersonales son:

Sea cortés y atento con todas las personas.	Reciba a las visitas cordialmente.	El apretón de manos debe ser sincero y fuerte, nunca flojo.	Retenga en su memoria el nombre de las personas que le presenten.	Cuando hable con alguien mírelo a los ojos.
Hable con seguridad y calma sin alzar la voz.	Huya de la chismografía y no se mezcle en sus asuntos privados y personales.	Evite discusiones, manténgase sereno aunque lo provoquen.	Cuando esté equivocado, admítalo pronto y francamente.	Sea razonable, tolerante y compasivo.
Coopere con prontitud y entusiasmo.	Estimule siempre, alabe con generosidad, critique con tacto.	Agradezca los favores, lo mismo pequeños que grandes.	Cuando dé las gracias, hágalo expresivamente, por cortesía.	Sea optimista, nunca se lamente para que lo compadezcan.
Procure no hacer esperar a nadie, sea siempre puntual.	Haga que se respete su palabra, cumpliendo estrictamente todo lo que prometa.	Sea íntegro, correcto, sincero y leal.	Siéntase orgulloso no sólo de su trabajo sino también de su apariencia.	Procure superarse en su labor y en conducta hoy y siempre.
Irradie amistad, entusiasmo y buena voluntad.		Cuide de su apariencia personal, vístase de acuerdo a la ocasión.		

Valores y ética

La palabra **Ética** viene del griego (ethikos) que significa Carácter.

Ética: Es la rama de la ciencia que estudia los actos de los individuos, no como hechos, sino juzgados por sus valores morales para promover los comportamientos deseables.

Moral: Es la apreciación personal de la conducta de un individuo medida de acuerdo a sus valores y normas establecidas por una comunidad juzgando sus actos como buenos o malos según como lo dicte su conciencia.

Los valores: Se refieren a los principios y postulados básicos que guían las creencias, actitudes y comportamiento de las personas. Los valores suelen representar características relativamente estables, que con frecuencia se desarrollan en la infancia y se manifiestan en la edad adulta, en el contexto laboral o personal.

É t i c a y V a L o r E S





MATERIAL DE APOYO

Buscar la excelencia

Un profesional no siempre posee calidad técnica y humana. Una persona puede ser experta en su profesión, hábil en una técnica, o a la hora de hacer negocios, pero si no tiene valores morales, difícilmente será un excelente profesional. De un trabajador se espera no solo que sea competente, sino también confiable y responsable, que tenga espíritu de servicio y calidad humana.

Cualidades

Los valores y la ética son importantes en el lugar de trabajo, cualquiera que sea la tarea que uno desempeñe. En muchas empresas, no importa lo bien que un empleado trabaje, si carece de valores éticos, no es confiable. La mayoría de los empleadores buscan un trabajador que tenga las siguientes cualidades: honestidad, responsabilidad, conducta, puntualidad, colaboración, discreción, entre otros.

Honestidad

Un aspecto importante de los valores éticos en el lugar de trabajo es mostrar un comportamiento honesto en todo momento. Por ejemplo, un chofer de ómnibus tiene la obligación de dar el boleto al pasajero. La falta de honestidad también puede significar pedir coima (un pago extra) por realizar un trabajo por el cual ya está recibiendo un salario; o, en caso contrario, pedir dinero para no cobrar una multa.

Responsabilidad

Ser responsable significa acatar todas las reglas del ente público o privado para el cual se trabaja. Cumplir con el horario, no ausentarse sin motivo, presentar los trabajos a tiempo, aceptar la responsabilidad cuando se cometió un error, y, a veces, trabajar más tiempo de lo previsto hasta terminar una tarea; son valores éticos de una persona responsable.

Colaboración

El trabajo en equipo es muy importante para lograr el éxito. En este sentido, un trabajador sin valores morales pretenderá en todo momento entorpecer el trabajo del compañero para desacreditarlo, o intentar, con servilismo, chismes u otro tipo de artimañas para obtener un puesto o sueldo superior a los de sus colegas.

Conducta

La conducta de un empleado define sus valores éticos. El trabajador no solo debe tratar a otros con respeto, sino también demostrar un mismo comportamiento tanto en público como en privado. En el trabajo, específicamente, implica el uso de vestimenta y lenguaje considerados adecuados para la oficina, y conducirse con profesionalismo.



MATERIAL DE APOYO

Discreción

El rumor es una de las estrategias más comunes para desacreditar en la oficina y restar el rendimiento del equipo. Ser partícipe o víctima de chismes en la oficina puede dañar la reputación profesional de un trabajador, por ejemplo, un empleado hablador escucha una conversación privada; luego comienza a expandir la información por toda la empresa.

Ética Profesional:

La **Profesión** es la actividad personal puesta de una manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación y con la dignidad que corresponde a la persona humana.

Por tanto se puede entender como **ética profesional** el estudio de los valores inherente al ejercicio de una profesión y que emanan de las relaciones que se establecen entre el profesional y la sociedad.

Elementos que contribuyen a mejorar la ética profesional

1. **Profesionalismo:** Lo incluye todo, desde como se viste y te presenta ante los demás hasta la forma en que trata a las personas.
2. **Respeto:** Aunque se encuentre bajo presión, no pierda la gracia: sin importar que tan cercano este el plazo de entrega o que tan calientes esten los ánimos, siempre mantenga la calma y sea diplomático.
3. **Fiabilidad:** Entregue su trabajo en tiempo y forma. Demuestre a los clientes, consumidores y compañeros que pueden confiar en lo que dice y que hará.
4. **Dedicación:** No se detenga hasta que termine el trabajo, y lo finalice bien.
5. **Determinación:** No dejar que los obstáculos lo detengan; abrace los retos con entusiasmo. Tu trabajo como emprendedor es resolver los problemas de los clientes, por lo que debe de buscar hacerlo de manera cada vez más innovadoras.
6. **Rendición de cuentas:** Debe hacerse responsable de sus acciones y de sus resultados, y evitar poner excusas cuando las cosas no salgan conforme a lo planeado. Admita sus errores y usalo como experiencias de aprendizaje para no caer en lo mismo.
7. **Humildad:** Reconocer las contribuciones de todos, y da crédito por los logros. Mostrar gratitud con los compañeros que trabajen duro y aprecien a los clientes leales.



MATERIAL DE APOYO

Trabajo en equipo

Para prestar un buen servicio al cliente es indispensable prestarse un buen servicio entre compañeros de trabajo, pero con mucha frecuencia se pierde esa perspectiva y creemos que nuestros clientes son solamente quienes nos compran, los compañeros de trabajo también son nuestros clientes y de la calidad de servicio que exista entre compañeros de trabajo va a depender la calidad de servicio que le brindemos a los clientes externos.



Es aquí donde el Trabajo en Equipo juega un papel fundamental, entendemos por trabajo en equipo como la acción y esfuerzo de un grupo de personas que trabajan juntas para lograr un objetivo.

Beneficios del Trabajo en Equipo

- Obtener mayores logros
- Hacer el trabajo de todos más sencillo
- Ambiente de trabajo más placentero
- Mayor facilidad para satisfacer al cliente
- Todos trabajan hacia un mismo objetivo

Aspectos básicos para lograr un trabajo en equipo exitoso

1. **Objetividad:** En el trabajo en equipo la objetividad consiste en que no voy a perder de vista la meta que se persigue por favoritismos con uno u otro compañero, si un compañero que es muy amigo está fallando en algo o no está cumpliendo con su parte del trabajo debo ser objetivo y hacerle saber que su falta de desempeño impacta en todo el equipo.
2. **Crítica constructiva:** enfocar los comentarios que hagamos a nuestros compañeros de trabajo hacia la mejora, una comunicación interna efectiva puede superar los problemas más grandes. Debemos estar abiertos a la crítica para mejorar nuestro desempeño.
3. **Escuchar efectivamente:** es un factor importante en el trabajo equipo de nuestra habilidad de escuchar va a depender que todos trabajemos en la misma dirección.
4. **Apoyo mutuo:** implica esa disposición para entre todos buscar soluciones a imprevistos que se presente en mi camino, teniendo en cuenta que si uno falla todo el equipo falla.
5. **Conocimiento de su trabajo:** el desconocimiento de su trabajo por parte de un miembro del equipo o su poco interés por aprender implica que los demás miembros del equipo trabajarán más duro y por tal razón el tiempo para terminar una actividad se alargará.
6. **Asumir responsabilidad:** la clave del éxito en el trabajo en equipo es que cada quien asuma su parte con responsabilidad y que se comprometa a cumplir las actividades que le fueron asignadas.



2. Técnicas de atención al cliente

Hay ciertas habilidades que debe tener cualquier persona que trabaje en atención al cliente, sobre todo si trabajan de cara al público. Sin estas habilidades la atención al cliente será deficiente y la empresa perderá clientes.

Una mejora en las habilidades propias de atención al cliente, lo que se conoce como “don de gentes” hará que el servicio mejore dramáticamente. A continuación detallamos 15 de las habilidades más importantes:

Tener paciencia

La paciencia está entre las habilidades más importantes para el personal de atención al cliente. En realidad, la paciencia es una cualidad importante para cualquier persona que trabaje en una empresa, ya que la calidad en el servicio es mejor que la rapidez en el servicio a costa de la calidad.



MATERIAL DE APOYO

Sin embargo, la paciencia nunca debe ser una excusa para un servicio excesivamente lento. En concreto, el tiempo que se dedica a un cliente está bien empleado si se utiliza para entender mejor sus problemas y necesidades.

Si trabajas en atención al cliente, asegúrate de que permaneces en calma cuando llegan a ti enfadados y frustrados. Tómate tu tiempo para averiguar qué es exactamente lo que quieren. Seguro que el cliente agradece que la atención sea buena, aunque se tome su tiempo, a que se les despache rápidamente con una evasiva.

Escucha con atención

La habilidad de escuchar al cliente es importante en la atención al cliente por muchas razones. Pero no sólo es importante prestar atención al cliente y observar el tipo de lenguaje que utiliza para describir su problema, ***también es importante observar sus reacciones ante lo que le dices o la solución que le ofreces.***

Los clientes no siempre expresan claramente su opinión sobre el producto o sobre la empresa en su conjunto, bien por simple educación, o bien porque no saben muy bien cuál es el problema o la posible solución. Por ejemplo, puede que no sepan que hay un problema de logística, pero son conscientes de que hay un problema en el servicio si los pedidos que hacen no les llegan a tiempo.

Por eso se debe prestar atención a aquello que dicen los clientes, sin llegar a expresarlo claramente.

Aprende a comunicar

Los clientes no quieren conocer tu vida ni tus problemas, están interesados en hablar contigo en la medida en que puedas resolver sus problemas, que son lo que realmente les importa. Por eso, la persona de atención al cliente debe ir al grano.

A la hora de comunicarse con el cliente, es mejor pecar de cuidadoso y dejar las cosas totalmente claras, que correr el riesgo de que haya un malentendido. Si el cliente, por descuido o por desidia, recibe una información confusa o claramente errónea, seguramente no volverá y hasta puede que tome medidas o emprenda acciones legales.

Cuando trates temas clave, aquellos que es importante que el cliente entienda en su totalidad, asegúrate de que no quedan dudas respecto a lo que estás diciendo. Para eso, lo mejor es ***utilizar frases sencillas y lo más cortas posibles.***

Conocer bien el producto

El personal de atención al cliente debe tener un profundo conocimiento de cómo funcionan los productos que vende la empresa. Si el personal de atención al cliente no conoce los detalles de cómo funciona un producto, es imposible que pueda resolver los problemas que le planteen los clientes.



MATERIAL DE APOYO

Utiliza palabras positivas

Pequeños cambios en la forma de hablar puede ayudar a que los clientes queden satisfechos.

La utilización de un determinado lenguaje es importante a la hora de persuadir a los clientes. A fin de cuentas, la impresión que se llevan de la empresa se basa en lo que escuchan de boca de las personas de la empresa con las que contactan, básicamente, personal de ventas y de atención al cliente.

Veamos un ejemplo de cómo utilizar un lenguaje más positivo. Supongamos el caso de un pedido que se ha retrasado. Podríamos decir lo siguiente:

“Su pedido no está disponible en estos momentos, lleva retraso.”

También podríamos decir:

“Su pedido estará disponible muy pronto. En cuanto llegue se lo enviaremos.”

La primera versión ofrece una versión de un mismo suceso (el retraso de un envío) que es mucho más negativa y podría ser que el cliente se tome peor el retraso si oye esta versión, comparada con la segunda versión, que es mucho más positiva, puesto que hace énfasis en la resolución del problema, no en el problema mismo.

Esconde tus emociones si es necesario

De vez en cuando, cualquier persona que trabaje en atención al cliente encuentra un cliente al que es imposible contentar, no importa aquello que digas o que hagas.

Es una situación que escapa a tu control. Puede que el cliente haya tenido un mal día o que sea un cliente muy quisquilloso, el caso es que se muestra descontento y no hay nada que puedas hacer para contentarlo.

Este tipo de cliente tiende a ponerte de los nervios y a sacar lo peor de ti. Pero una persona de atención al cliente debe ser capaz de dominar sus emociones y mantener un tono amable con ese cliente, sin dejar que el disgusto que siente por tener que atender a un cliente así le domine.

Gestiona bien el tiempo

Aunque es necesario dedicar tiempo a cada cliente, lo cierto es que el tiempo es limitado. Por eso es tan importante que el personal de atención al cliente aprenda a gestionar bien su tiempo y a atender a los clientes de manera eficiente.

Cuando una persona se da cuenta de que no puede resolver el problema que le plantea el cliente, debe pasar al cliente a otra persona que tenga la capacidad y la autoridad para responder y dar una solución al problema que plantea este cliente.



MATERIAL DE APOYO

Ponerse en el lugar de tu cliente

A esto se le llama Empatía, que es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben "leer" a los demás. Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo.

Descubrir el estado emocional de un cliente a primera vista también ayuda a personalizar la atención. De hecho, no se puede personalizar la atención sin antes llegar a conocer al cliente.

Más importante aún, la capacidad de entender al cliente es esencial porque, en caso contrario, corres el riesgo de malinterpretar lo que dicen, lo que, a su vez, termina en la pérdida del cliente debido a un simple malentendido. La persona de atención al cliente debe buscar pistas que le indiquen el estado emocional en que se encuentra el cliente en ese preciso momento, su nivel de impaciencia o su personalidad. Si eres una persona del departamento de atención, presta atención y escucha atentamente todo lo que dice el cliente en busca de esas pistas.

Mantén la calma

El personal de atención al cliente debe saber mantener la calma ante cualquier tipo de cliente, incluso ante el cliente que está irritado.

Mantener la calma y transmitir esa sensación de calma es muy importante ante esos clientes que llaman para quejarse de algo. De hecho, es el trabajo de la persona de atención al cliente transmitir seguridad al cliente en momentos de crisis, por ejemplo, cuando se ha producido un fallo en el servicio, un retraso en la entrega o un error en la prestación de un servicio.

Capacidad de reacción

Las personas de atención al cliente deben estar preparados para lo inesperado. A veces, la situación no está dentro de los mecanismos de respuesta que establece la empresa para atender a un cliente que reclama, pero eso no quiere decir que el cliente debe quedar sin respuesta.

También se puede dar el caso de que la reacción de un cliente ante la solución que se le ofrece no sea la esperada. La reacción del personal de atención al cliente para este caso no puede ser quedarse perplejo y no hacer nada. La solución más fácil es desviar el problema hacia otra persona que tenga la capacidad y los conocimientos para hacer frente al problema. Sin embargo, la solución no es siempre tan obvia. Queda por decidir a quién en particular se desvía el problema. ¿El superior jerárquico? ¿Una persona de otro departamento? ¿Hay que hacerlo inmediatamente, o bien intentar resolver primero el problema antes de desviarlo?

MATERIAL DE APOYO**Tenacidad y capacidad de sacrificio**

Para una empresa es importante que la persona de atención al cliente haga bien su trabajo, sin tomar un atajo quitándose al cliente de encima a la primera de cambio.

La calidad no es algo que termina con la prestación de un buen servicio o con la fabricación de un buen producto, sino con una buena atención al cliente en la posventa. Por eso es imprescindible que las personas que cumplen esta función hagan su trabajo a conciencia y que vaya un paso más allá del mínimo que se les exige para hacer que el cliente quede realmente satisfecho de su experiencia de compra.

**No pierdas las ganas de aprender**

Todos podemos hacer mejor nuestro trabajo, por eso es importante formarse continuamente. Esto es especialmente así para las personas que trabajan en atención al cliente.

Comúnmente las técnicas de atención al cliente de las empresas están descritas en un documento que se conoce como Protocolo de Atención o Protocolo de Servicio en el cual se plasman el modo de actuar deseado frente a un cliente buscando unificar los conceptos, criterios y pasos para prestar una buena atención. Comienza desde la manera en que se saluda a un cliente hasta que se despide.

3. Comunicación en situaciones difíciles

Al atender a un cliente disgustado o "difícil", lo que usted diga con su cuerpo es tan importante como lo que salga de su boca. Le presentamos algunos consejos para manejar bien su comunicación no verbal en esos casos "especiales".

- **Aprende a escuchar.**

Antes de sugerir una solución, escuchar atentamente. "Quiero saber qué causó el conflicto desde el punto de vista de sugerir una solución. Así que no interrumpo ni dejo ver las emociones. Sólo escuchar. Luego se repito a la persona en sus propias palabras lo que acaba de decir para que ésta sepa que fue escuchada".

Escucha con atención, permite que la persona molesta se desahogue y facilita su disposición para escuchar.



MATERIAL DE APOYO

- **Mire al cliente a los ojos.**

Lo peor que puedes hacer es evitar su mirada, pues el cliente puede pensar que no le está poniendo atención, que lo está ignorando o que, simplemente, su queja no le interesa. Recuerde que las personas de éxito miran a su interlocutor al menos un 70% del tiempo, y “juegan” con el otro 30% del tiempo.

De vez en cuando es oportuno bajar momentáneamente la mirada (gesto teatral de sumisión).

- **Asienta (mueva su cabeza diciendo “sí”).**

Aunque usted no esté totalmente de acuerdo con lo que el cliente está diciendo, al asentir, usted le transmite la sensación de que está comprendiéndole y que está de acuerdo con lo que él dice.

Si puede, acérquese un poco más al cliente, echando su cuerpo un poco para adelante. Con esto también se demuestra interés en lo que él está diciendo.

- **No cruce los brazos sobre su pecho.**

Cruzar los brazos es considerado una señal de “cerrazón”; es decir, cuando usted cruza los brazos sobre el pecho está demostrando –al menos subconscientemente– que está en desacuerdo con la persona que habla. Mejor tome una pose abierta.

- **Si es posible, no se coloque totalmente frente a frente con el cliente.**

Prefiera colocarse un poco “de tres cuartos”, es decir, ligeramente de lado hacia él. Es más fácil “pelear” con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado.

- **Cuide el tono de su voz.**

Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso.

Y si el cliente eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para pelear. Y tú no debes ser uno de ellos.

Ejercicio: Realice un sociodrama de negociación con clientes difíciles.

4. Características del producto o servicio que está ofreciendo

El conocimiento del producto debe estar dirigido a solucionar problemas del cliente. Y debe responder positivamente a la pregunta: ¿Qué hace el producto en beneficio de mi cliente?

Existen varios aspectos que el Vendedor debe conocer del producto que vende, a esto lo llamamos características:



MATERIAL DE APOYO

Usos del producto

- Primarios y secundarios.
- Adaptación.
- Versatilidad.

Desempeño del producto

- Durabilidad.
- Resistencia al desgaste, a la rotura y a los agentes físicos y químicos.
- Persistencia del color.
- Indeformable.

Manipulación

- Cómo usarlo, trasladarlo, aplicarlo, prepararlo, exhibirlo, etc.

Cómo está conformado

- Peso, tamaño.
- Terminación, textura.
- Elaborado a mano o a máquina.
- Condiciones para producirlo.
- Embalaje

Cuidados del producto

- Limpieza, manipulación, almacenamiento, medio ambiente, protección, etc.

Antecedentes del producto

- Evolución del producto y de los usos, singularidad, prestigio.

Aspectos estéticos

- Estilo, belleza, distinción.

Servicios que acompañan al producto

- Garantía, entrega, transporte, seguro, crédito, etc.

Un cajero comercial competente y profesional puede vender cualquier clase de producto siempre que aplique las técnicas adecuadas de venta.

Lo primero que hay que conocer es EL PRODUCTO que tiene que vender. Conocerlo a fondo.

1. Habla siempre el mismo lenguaje que el Cliente.
2. Convierte los atributos o características del PRODUCTO en beneficios para el Cliente.
3. Al Cliente no le interesa el Producto en sí, sino lo que éste puede hacer por él.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

Hablar el mismo lenguaje del Cliente

Una de las técnicas de ventas que se están usando en la actualidad son las denominadas conferencias técnicas. En ellas, la Empresa promotora del acto se preocupa de difundir el mismo entre un colectivo profesional muy delimitado y planteando una problemática concreta que afecta directamente a dichos profesionales.

Habla el lenguaje del Cliente. Pero ¿cómo puede averiguar cuáles son los conocimientos que el Cliente posee del PRODUCTO que le está ofreciendo?. Pregúntale al Cliente lo que sabe de ese PRODUCTO.

Convertir los atributos o características en beneficios

Sea cual sea el lenguaje que tenga que utilizar con el Cliente, presenta los atributos o características del PRODUCTO como beneficios hacia él. La mejor forma de hacerlo es descomponiendo la presentación en tres fases:

En la primera se enuncia el atributo o cualidad del PRODUCTO.

En la segunda se explica en el lenguaje del Cliente su significado concreto.

Y en la tercera se expone una conclusión beneficiosa para él.

Al Cliente no le interesa el PRODUCTO en sí

Venda lo que venda recuerde que al Cliente no le interesa el Producto, sino el BENEFICIO que éste le va a reportar.

Algo tan importante como conocimiento de los Productos es conocer los de la competencia. Si existe la venta es gracias a que existe pluralidad de ofertas distintas donde elegir. Si quiere ser un cajero comercial profesional, competente estás en la obligación de conocer los productos de la competencia y averiguar cuáles son las características diferenciales con respecto a los que su empresa ofrece. O dicho de otra forma: ¿qué ventajas ofrecen sus productos y precios sobre los de la competencia?.

Analiza los Productos, averigua las características diferenciales respecto a la competencia y aprende a enfocarlas de forma argumentada.



MÓDULO V: ADMINISTRACION DE COBROS

	Código	Nombre
Curso	CAJERO COMERCIAL	
Tarea	U-05	Administración de Cobros
Sub Tareas	U-05-01	Apertura y cierre de fondos de caja (32 horas)
	U-05-02	Proceso de cobro (18 horas)

U-05-01 Apertura y cierre de fondos de caja

Objetivo:

Realizar la recepción y cierre de caja de acuerdo a los procedimientos establecidos por la tienda.

1. Facturación

Concepto

Acción y efecto de extender facturas. También se puede referir a los ingresos de una empresa por ventas, o prestación de servicios, durante un determinado periodo de tiempo después de la deducción de impuestos como el Impuesto sobre Ventas (ISV).

El término facturación hace referencia a la entrega por parte del vendedor de estas facturas y su posterior recepción por el comprador.

En Honduras el sistema de facturación se rige por lo establecido en el Reglamento del régimen de Facturación, otros documentos fiscales y registro fiscal de imprentas.

Factura

Es un Comprobante Fiscal autorizado por la Administración Tributaria, expedido para respaldar la transferencia de bienes y/o prestación de servicios, cuya emisión sustenta el crédito fiscal del Impuesto Sobre Ventas derivado de compras gravadas y costos o gastos del Impuesto Sobre la Renta.

Comprobantes Fiscales: Son los Documentos Fiscales autorizados por la Administración Tributaria, que respaldan la transferencia de bienes y/o la prestación de servicios, siempre que cumplan con los requisitos y condiciones establecidos en el Reglamento del régimen de Facturación, otros documentos fiscales y registro fiscal de imprentas.



MATERIAL DE APOYO

Requisitos a ser completados al momento de emisión de la factura

Al momento de emitir la factura esta se puede emitir para Consumidores Finales o para Obligados Tributarios.

Consumidor Final: Es la persona natural o jurídica que realiza la compra de un bien y/o servicio para consumo propio.

Obligado Tributario: Persona natural o jurídica que debe cumplir con las obligaciones tributarias y aduaneras establecidas en la Ley, sean éstos en calidad de contribuyente o de responsable.

Cuando la venta se realice a Consumidores finales, debe contener lo siguiente:

- a. Nombres y Apellidos, Número de identificación o consignar la leyenda "CONSUMIDOR FINAL"; salvo lo establecido en el último párrafo de este Artículo;
- b. Descripción detallada del bien vendido o del servicio prestado;
- c. Cantidad de unidades de bienes vendidos;
- d. Valor unitario del bien vendido o del servicio prestado;
- e. Discriminación de los valores exentos, exonerados y de los gravados con alícuota cero, cuando corresponda;
- f. Discriminación de los impuestos por tarifa o alícuota;
- g. Denominación literal de la Moneda Nacional Lempira o símbolo (L), manual o impreso;
- h. Importe total de la operación realizada; y,
- i. Fecha de emisión

Cuando la venta se realice a Obligados Tributarios, que requieren sustentar crédito fiscal en el caso de compras gravadas, costos o gastos, en la factura debe consignarse los requisitos siguientes:

- a. Nombres y Apellidos, Razón o Denominación Social del cliente, según corresponda;
- b. Registro Tributario Nacional del cliente;
- c. Fecha de emisión.
- d. Descripción detallada del bien vendido o del servicio prestado;
- e. Cantidad de unidades de bienes vendidos;
- f. Valor unitario del bien vendido o del servicio prestado;
- g. Discriminación de los valores exentos, exonerados y de los gravados con alícuota cero, cuando corresponda;
- h. Subtotales sujetos a los impuestos discriminados por tarifa o alícuota;
- i. Discriminación de los impuestos por tarifa o alícuota;
- j. Denominación literal de la Moneda Nacional Lempira o símbolo (L), manual o impreso;
- k. Importe total en números y letras de la operación realizada;



MATERIAL DE APOYO

Descripción del producto

Las tiendas o supermercados sólo manejan productos que habitualmente se consumen de forma inmediata y sin mayor esfuerzo en decisión de compra.

Otros tipos de productos que se puede encontrar en estas tiendas son bienes rutinarios, por ejemplo, comida y bebidas. Además, ¿ha notado que son los productos que tienen un mayor número de promociones todos los días del año?

Por último, podemos encontrar aquellos productos que generan compras impulsivas: las golosinas. Generalmente se encuentran en los anaqueles de línea de cajas que— a pesar de tener un costo elevado— los consumidores optan por comprarlos sin planearlo o decidirlo por mucho tiempo. Finalmente, es importante señalar que una manera de llamar la atención del consumidor dentro de estas tiendas es a través del material POP, el cual funciona como señuelo visual para atraer la vista la atención del consumidor y así influir en su decisión de compra.

Montos

El monto de la factura corresponde al valor total que el cliente debe pagar por la compra de un producto o servicio, para calcular el monto de la factura primero se debe calcular el subtotal que es la multiplicación del precio unitario del producto por la cantidad de producto que compra en este caso:

Supermercado Honduras S de RL		CAI: 2505803015121	
Colonia ABC, Calle 123, Edificio XYZ, #2		No. Factura: 001-002-01-00001523	
RTN: 0826198403669		FACTURA Fecha: 2/02/2015	
2200-0000			
sac@yahoo.com			
Cliente: Pedro Perez		RTN: 0801197066874	
CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNIT.	TOTAL
2	Carne de Res	L. 50.00	L. 100.00
3	Carbón	L. 50.00	L. 150.00
Son: Doscientos setenta y dos Lempiras 50/100		Subtotal Exento	L. 100.00
Fecha Limite Emisión: 25/02/20215		Subtotal ISV 15%	L.150.00
Original: Cliente		Subtotal 18%	L. 0.00
		ISV 15%	L. 22.50
		ISV 18%	L. 0.00
		Total a Pagar	L. 272.50
Rango Autorizado: 001-0022-01-00001000 a la 00002000			

MATERIAL DE APOYO

Cálculos y su Aplicación

Descuentos

Pros de Aplicar Descuento en los Precios

Hay muchas ventajas que vienen con los descuentos en los precios de tus productos o servicios.

Pros de las estrategias de Aplicar Descuentos en los Precios

Aplicar descuentos en los precios es una estrategia que puede generar más volumen de ventas para el negocio, traer nuevos clientes, y también darle más ventajas.

- ✓ Hace que los clientes tenga una sensación positiva sobre el negocio, hace que los clientes se sienta bien. La investigación demuestra que cuando una persona recibe un cupón o una oferta, se sienta más feliz y relajados. Podría ser beneficio a largo plazo si estas sensaciones positivas pueden asociarse con la empresa a la cual usted está representando.
- ✓ Ayuda a los clientes a Elegir los productos sobre los de la competencia, los descuentos ayudan a que nuevos clientes elijan los productos sobre los de la competencia, dándole así un buen inicio para un éxito mayor.



Una vez que haya elegido un objeto para la venta o descuento, selecciona el tipo de descuento en el precio que funciona mejor con él.

1. Descuento en paquete

Para este descuento, bajar el precio de un grupo de artículos comprados juntos.

Beneficios de la venta por paquetes:

- ✓ El paquete incrementa el número de artículos que venden
- ✓ Venden juntos productos populares y menos populares
- ✓ Hacer que los clientes prueben otros productos

2. Descuento por Pre Pago

También se puede ofrecer un pequeño descuento para personas que pueden pagar por los productos y servicios por anticipado, quizás meses o semanas antes de que sean enviados o recibidos.

Por ejemplo en productos físicos se puede aprovechar los descuentos por pre pago si realiza facturación recurrente al vender cajas de productos de belleza por suscripción.

3. Descuento por Volumen

Cuando se ofrecen descuentos por volumen, los clientes terminan pagando menos por artículos mientras compren una cantidad grande.

4. Descuentos por Evento/Temporada



MATERIAL DE APOYO

Los descuentos en base a eventos tienden a ocurrir alrededor de una fecha específica o temporada, y a menudo son recurrentes. Esto incluye descuentos que tienen lugar durante celebraciones como promociones por Año Nuevo o el Día de San Valentín y el viernes Negro.

5. Envío gratis

Otro tipo de descuento es ofrecer envío gratis puede incrementar las ventas. Para asegurar que el envío gratuito tenga una retribución, se puede ofrecer envío gratuito cuando una orden alcanza una cierta cantidad.

Para calcular un descuento se debe utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Valor del Descuento} = \text{Subtotal} \times \text{porcentaje de descuento} / 100$$

Nota: Según la ley, en su artículo 30, las personas de la tercera edad les corresponde el 25% por ciento de descuento en cualquier pasaje aéreo, terrestre en empresas públicas o privadas que operen en el territorio nacional y el mismo descuento para el consumo individual de comida en restaurantes y cafeterías de primera y de segunda categoría.

Promociones

Existen ocasiones en que las tiendas o supermercados tienen promociones para sus clientes, la promoción es una utilidad que las empresas emplean para dar a conocer sus productos, es con el fin que los clientes reciban una gratificación por parte del negocio y tengan la voluntad de adquirirlo por el precio que se le oferta.

Promoción proviene del verbo "Promover" por lo que es claro comprender según su etimología que se trata de una estrategia de comunicación de parte de las compañías que producen bienes y servicios con el fin de que la sociedad lo conozca.

Las Promociones en las tiendas se incluyen en una parte estratégica del Plan de Marketing conocida como Marketing Promocional. Se basa en un programa de acciones acotadas en el tiempo que buscan cumplir unos objetivos concretos. Deben ser anunciadas con tiempo y conocidas por todo el equipo de trabajo.

Las Promociones se pueden realizar para aumentar las ventas, fidelizar a los clientes, conseguir clientes nuevos, introducir productos nuevos, potenciar la marca, contrarrestar las acciones de la competencia o potenciar un Plan de Comunicación.

Podemos distinguir varios tipos de Promociones:

- **Cupones** comerciales cada vez existente más herramientas para poner en marcha una campaña de cupones. Existen las técnicas tradicionales realizadas con papel y las virtuales.
- **Productos gratuitos:** regalar un producto por la compra de otro, una forma de promoción muy valorada por los clientes.



MATERIAL DE APOYO

- **Incentivos económicos:** pagos monetarios ofrecidos al público objetivo de la promoción para que luego sean reinvertidos en el negocio.
- **Condiciones financieras.** Aplazamientos sobre pago, muy utilizados en productos de alto valor económico.
- **Concursos:** implicando a los clientes como participantes y como jurado, con el fin de conocer lo que más gusta. Ejemplo en una tienda de ropa. Cada cliente posa con la ropa que adquiere y es divulgado en redes sociales. El más votado gana el importe de la compra.
- **Muestras de productos:** muy útil cuando se quiere promocionar un producto nuevo. Puede ser en colaboración entre fabricante y minorista.
- **Eventos:** para llamar la atención sobre el público objetivo. Desde actuaciones hasta charlas.
- **Sorteos de productos** por la adquisición de otros. Funciona si el producto sorteado tiene valor para el cliente.
- **Programas de lealtad** que permitan al cliente obtener descuentos especiales en próximas compras por la adquisición repetitiva.
- **Programas de amistad:** en los que los clientes aportan nuevos clientes a cambio de un descuento o regalo. Funciona siempre que el descuento o el regalo sean bien valorado por el cliente.
- **Lotes de productos:** es una forma de hacer descuento en cubierto. Por la adquisición de un lote o conjunto de productos el precio es menor que por su compra individual.

En el plan de Promociones deben figurar las acciones que se van a llevar a cabo con las fechas de cada una de ellas, los recursos que se van a necesitar, la formación-información del equipo, el presupuesto y las medidas de contingencia oportunas. En este tipo de acciones, la programación es un elemento fundamental.

Además, debemos tener presente que las Promociones deben seguir las reglas BVC: Beneficio, Ventaja y Características, es decir, debe quedar claro en la Promoción el beneficio de obtener el producto, las ventajas de éste y sus cualidades.

Anulaciones

Hay ocasiones en que se requiere hacer la anulación de la factura, que significa dejar sin efecto esa factura, la anulación de facturas debe ser una práctica justificada; no se pueden anular facturas para arreglar errores de interés personal, básicamente las facturas se anulan cuando la mercancía no es recibida por el cliente, cuando se ha facturado un valor diferente del producto vendido o cuando la factura presenta errores en otros conceptos que afectan su validez como el valor de la factura, como puede ser la equivocada identificación del cliente, facturación de un producto equivocado o en cantidad equivocada.

Por esta razón es muy importante la verificación previa de toda la información que debe contener la factura, previo a la emisión de la misma.

Para anular la factura, el cliente debe devolver la factura original y la misma se debe guardar con una marca ya sea manuscrita o sello de anulada o de acuerdo a los procedimientos administrativos de la empresa. Al anular una factura ese número de factura no se puede utilizar debe utilizar el numero



MATERIAL DE APOYO

correlativo que corresponda. Ya que las facturas siguen una secuencia que permite dar trazabilidad al proceso de emisión de facturas.

Devolución

Las ofertas y los descuentos han demostrado ser una estrategia efectiva para atraer cliente. Sin embargo los clientes, no solo se limitan a buscar estas oportunidades; también toman en cuenta la posibilidad de devolver o cambiar sus productos en caso de que no sean lo esperado o presenten fallas.

Es por eso que contar con una política de devoluciones aumenta la satisfacción de los clientes y genera confianza por parte de los usuarios hacia la tienda.

Contar con una política de devoluciones clara y completa ayudara a reforzar la credibilidad, aumentar la confianza y fidelizar al cliente, generando una buena experiencia de comprar que impulsará a los posibles clientes a comprar con tranquilidad, mostrándoles que pueden dejar atrás de temor de perder dinero si piden comprar el producto y este tiene fallas o simplemente no cumple con lo que se esperaba.

Definición de los productos y condiciones para los que aplica:

Si la tienda ofrece diferentes tipos de productos, lo correcto es que especifique los productos que se podrán devolver y las condiciones en las que podrán ser aceptados. Los productos que comúnmente no aceptan devoluciones son:

- Productos que por higiene no pueden ponerse a la venta de nuevo, cómo ropa interior, productos sanitarios, etc.
- Productos perecederos
- Artículos devueltos en malas condiciones

Especificar el importe de lo que será devuelto:

En este proceso, es importante aclarar lo que una devolución significa para la tienda. Es decir, evaluar que podría resultar mejor:

- Devolver el dinero integro o en parte
- Cambiar el producto por otro igual
- Realizar un cambio por otro producto de la tienda
- Entregar cupones de descuentos o monederos equivalentes al precio del producto (con la finalidad de no perder la venta), entre otras opciones

No olvidar especificar claramente las posibilidades que están disponibles y cuáles no será posible aplicar.

Tiempo de devolución después de la compra

Esta es una de las partes más importantes para los clientes. Debes especificar cuánto tiempo tendrán disponible para realizar el cambio.



MATERIAL DE APOYO

Registro

Por lo general, ahora las tiendas cuentan con un sistema informático de facturación que les permite generar la factura de manera electrónica conforme a lo establecido en el Reglamento de Facturación, en el sistema se sigue un procedimiento o pasos para generar una factura desde la computadora, a la vez es un sistema que sirve para llevar el control de inventario en el que se verá reflejado tanto el registro de productos que entra a la tienda y así mismo su despliegue al momento de empezar a facturar.

Cada tienda tiene su propio sistema de facturación pero todos siguen la misma lógica de funcionamiento y para su uso se cuenta con manuales de usuario que indican que se debe hacer.

Impuestos

Cuando se emite una factura, se debe sumar el impuesto sobre ventas (ISV) que es una cantidad de dinero calculada como un porcentaje que es añadido al costo de un producto o servicio cuando es comprado por un consumidor en un comercio.

El impuesto se calcula del valor menos descuentos. Estos deben calcularse el 15% de impuesto.

2. Recepción y cierre de caja

Recepción

La Recepción de Caja es cuando el cajero comercial realiza la apertura de las operaciones de Caja al iniciar su turno, para ello normalmente introduce en el sistema de facturación su código o clave asignada. Es decir que el cajero responsable del turno anterior le hace entrega de la caja.

Para la apertura, el cajero comercial que recibe verifica que los datos del turno saliente en el libro de control de caja u otro medio de control que utilice las tiendas sean los correctos y firma la entrega, el libro de caja contiene al menos los siguientes datos:

- Nombre del cajero
- Fecha de turno.
- Turno de trabajo
- Documentos contables como: facturas, recibos.
- Balance total de efectivo en lempiras.
- Balance total del efectivo en dólares. (Si aplica)

Reportes de eventos o eventualidades

Al terminar de realizar los pasos del recibimiento de caja, el o la cajero (ra) debe leer minuciosamente el "Reporte de eventos o eventualidades" ya que es ahí adonde se plasman las tareas que no se pudieron realizar en el turno anterior, quedando de esta manera pendientes y con la obligación del cajero (ra) en turno a dar seguimiento oportuno y eficaz a dichas asignaciones específicas anotadas en el reporte.



MATERIAL DE APOYO

Arqueo de Caja

El **arqueo de caja** es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheque o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

Los auditores ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arqueos de caja en horas no prevista por el cajero (ra). Es frecuente que en los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada diferencias de caja. Se le cargan los faltantes como perdidos y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no subsanan estas diferencias, al cierre de las actividades, la cuenta diferencias de caja se deberá cancelar contra la de pérdidas y ganancias.

En caja es conveniente que exista un control especial sobre los movimientos de esta y que se realice periódicamente el denominado **arqueo de caja**. Este, **consiste en el recuento físico del dinero en existencia y en comparar este recuento con el saldo de caja según la contabilidad**. A menudo en el arqueo se incluyen los vales de caja. Dado que los vales de caja no son dinero, sino justificantes de gastos o préstamos, han de contabilizarse como lo que son y no como caja. En el caso de que existan diferencias al realizar el arqueo será necesario ajustar el saldo contable para la cuenta de caja refleje el valor real del dinero que hay en caja.

Fondo fijo: Es la cantidad en efectivo (dinero), que establece el departamento de contabilidad, para que el cajero (ra) encargado de la caja realice las operaciones correspondientes en el turno asignado.

Al momento de recibir el fondo fijo, se hacer un arqueo del dinero recibido como fondo fijo, es decir que se contabiliza o cuenta el fondo fijo de efectivo, para verificar que este cuadre con el valor establecido, normalmente este se lo proporciona el administrador o encargado de la tienda (la verificación del mismo se hace en presencia del administrador).

Es importante mencionar que tanto el cajero (ra) que entrega como del que recibe turno firman el libro de caja, de esta manera dan paso a la apertura del siguiente turno.

Facturas

Como se explicaba en el tema anterior de facturación, la factura es el comprobante de que se realizó una venta y por lo tanto de que se recibió un ingreso, es por tal razón que durante el proceso de manejo de la caja el cajero (ra) debe guardar las copias de las facturas emitidas al cliente.

Comprobantes

Adicionalmente a las facturas existen otros comprobantes de manejo de efectivo entre estos están los voucher de tarjetas de crédito que es el comprobante de que se ha hecho un cobro a una tarjeta de crédito y los cheques entregados por los clientes.



MATERIAL DE APOYO

Gestiones pendientes

En las gestiones pendientes es toda aquella información que puede afectar el manejo correcto de caja, pudiera ser que no se ha anulado una factura emitida que tenía error, que no se haya entregado un vuelto a un cliente porque no había efectivo etc. Para ello se debe documentar en el reporte de eventualidades.

Cierre de Caja

Para poder comprender el arqueo de caja primero se tiene que definir lo que significa recuento de caja, ya que se tiende a denominar a las dos operaciones por igual:

Recuento de caja en cierre: Consiste en contar y anotar el dinero en metálico (billetes y monedas) que existe en caja al finalizar el período, obteniendo la suma total, y verificar los documentos de cobro y pago justificativos de las anotaciones de libro de caja.

Arqueo de caja en cierre: es la comprobación de que los totales del recuento de caja coinciden con los saldos finales que figuran en el libro de caja.

También debe comprobarse la coincidencia del saldo de los documentos de cobro y pago que se hayan anotado en el libro. Si durante el arqueo de caja se detecta alguna diferencia, que puede deberse a equivocaciones en el cobro o pago en metálico, errores en la confección de recibos o anotaciones en el libro, extravíos, u olvido de confección de algún justificante de cobro, debe enmendarse el error. Si no se consigue averiguar la causa del desfase, deberá anotarse en el libro de registro de caja la desviación detectada.

El documento en el cual se registra el recuento de caja y se verifica el arqueo se denomina acta de arqueo de caja. En él se detallan, por separado, todo el dinero en metálico y los documentos de cobro y pago que se encontraban en caja en el momento del recuento. Una vez cumplimentada el acta, es imprescindible comparar el saldo del libro de caja con el resultado del recuento para comprobar que coinciden y, si no es así, detectar el error producido y proceder a su solución.

El motivo de esta comprobación radica en que, al efectuar los diversos cobros y pagos, pueden haberse originado errores que conllevan que el saldo contable difiera de las existencias finales de dinero. Estas diferencias que surgen al efectuar el arqueo de caja se denominan diferencias de arqueo. En el caso de que existan tales diferencias, se deberá analizar sus causas, entre las cuales se podrían citar las siguientes:

- Errores en el registro contable
- Extravío o falta de justificantes
- Errores en los cobros o en los pagos.

Una vez analizado el origen de las citadas diferencias. Se deberá ajustar el saldo contable al importe que arroja el arqueo. Para ello, generalmente, la empresa puede optar por las siguientes alternativas:



MATERIAL DE APOYO

- a. Designar un cajero que se haga responsable de las diferencias de arqueo. En este caso, al cajero responsable se le suele pagar una cantidad de dinero estipulada que recibe la denominación de quebranto de moneda. normalmente incluida en su sueldo, con la finalidad de que responda en todo momento de las diferencias de arqueo que se originen. De esta forma, las diferencias surgidas serán cubiertas por el propio cajero y, por tanto, las existencias finales según arqueo coincidirán siempre con el saldo contable de las cuentas representativas de caja, no generando anotación contable alguna.
- b. Asumir como propias las diferencias de arqueo. Si la empresa optase por esta alternativa, las diferencias de arqueo deberán reasignarse contablemente cargando o abonando las cuentas de caja con abono o cargo, respectivamente, a una cuenta diferencial cuyo saldo se imputará finalmente al resultado del ejercicio.

El trabajo de recepción de caja se realiza en forma ordenada y cuidadosa. Al final de cada turno, el cajero cierra la relación de los movimientos de su caja y cuadra con la cantidad que indica el la computadora en el caso de que la farmacia tenga un sistema.

En la figura se muestra un ejemplo de arqueo de caja.

EMPRESA "XX" LTDA		
ARQUEO DE CAJA		
AGOSTO 31 DE 2009		
SALDO SEGÚN LIBROS:		1.710.000
DETALLE DEL ARQUEO: BILLETES		
CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
8	20.000	160.000
6	10.000	60.000
10	5.000	50.000
15	2.000	30.000
TOTAL BILLETES		300.000
DETALLE DEL ARQUEO: MONEDAS		
CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
40	500	20.000
200	200	40.000
50	100	5.000
TOTAL MONEDAS		65.000
DETALLE DEL ARQUEO: CHEQUES		
NUMERO	BANCO	VALOR TOTAL
2340	POPULAR	240.000
1865	BOGOTÁ	540.000
4211	BANCOLOMBIA	560.000
TOTAL CHEQUES		1.340.000
TOTAL ARQUEO		1.705.000
FALTANTE		5.000
SOBRANTE		-
CAJERO		AUDITOR



MATERIAL DE APOYO

Reporte final del P.O.S.

Para hacer el arqueo de caja, al final de su turno el vendedor debe sacar un reporte de las ventas realizadas que se genera en el POS, detallando el monto de las ventas realizadas.

Posteo de Facturas

El posteo de facturas consiste en el registro del número correlativo de las facturadas generadas durante su turno, desde la primera hasta la última factura, esto incluye las facturas anuladas. Normalmente este reporte lo puede obtener directamente de la computadora en que está el sistema de facturación.

Sobrantes y Faltantes

Es frecuente que en los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto al reporte de ventas. Si durante el arqueo de caja se detecta alguna diferencia, puede deberse a equivocaciones en el cobro, errores en la elaboración de facturas, extravíos, u olvido de confección de algún comprobante de cobro, debe enmendarse el error. Si no se consigue averiguar la causa del desfase, deberá anotarse la misma en el reporte de eventualidades.

Reporte de eventos o eventualidades en el Cierre

Si al realizar el cierre de caja de turno se obtiene un sobrante de efectivo, se debe reportar e incluir en el reporte de caja de inmediato en ese mismo turno.

En caso de los faltantes de acuerdo a las políticas de cada farmacia, el cajero puede dejar un vale de caja lo cual es correcto siempre y cuando el administrador de la farmacia lo autorice.

Una vez analizado el origen de las diferencias, la parte administrativa deberá ajustar el saldo contable al importe que arroja el arqueo. Para ello, generalmente, la empresa puede optar por las siguientes alternativas:

- Designar un cajero que se haga responsable de las diferencias de arqueo. En este caso, al cajero responsable le corresponde responder en todo momento de las diferencias de arqueo que se originen. De esta forma, las diferencias surgidas serán cubiertas por el propio cajero y, por tanto, las existencias finales según arqueo coincidirán siempre con el saldo contable de las cuentas representativas de caja, no generando anotación contable alguna.
- Considerar como un gasto para la empresa. Si la empresa optase por esta alternativa, las diferencias de arqueo deberán reasignarse contablemente cargando o abonando las cuentas de



MATERIAL DE APOYO

caja con crédito o débito, respectivamente, a una cuenta diferencial cuyo saldo se imputará finalmente al resultado del ejercicio. Esta opción es la menos frecuente.

Procedimiento para el cierre de caja

1. Cuadrar el monto total de efectivo. (Recuento de caja)
2. Consolidar el total de pagos recibidos en tarjeta de crédito.
3. Generar el reporte y cierre de tarjetas de crédito en el P.O.S.
4. Generar reporte de caja (Actualmente, con el empleo de las computadoras este trabajo es más sencillo, ya que el programa que utiliza la mayoría de ellas tiene contemplada la elaboración de este documento en este incluye detalles de tarjetas de crédito, efectivo, sobrantes, faltantes.
5. Completar el formato de Cierre de Caja.

Equipo utilizado en Caja

Computadora: Se utiliza con el propósito de registrar los medicamentos que ingresen a la farmacia, de facilitar la búsqueda de los productos de la farmacia, de registrar la compra de los clientes, facturación y cierres de caja.

Impresora: Se utiliza para imprimir los registros de los clientes para realizar sus canjes, autorizaciones de seguros, facturas etc.

P.O.S. Point of Sale (punto de venta): El POS es un dispositivo que usted puede instalar en su comercio para recibir pagos con tarjetas de débito y crédito. Solo requiere de una línea telefónica o una conexión a internet. Imprime los reportes de todas las transacciones realizadas por los vendedores durante su turno, además de las actividades de cierre de las transacciones que se realizan por turno.

Máquina UV y lápiz detector de billetes falsos: Se utiliza para verificar la autenticidad de los billetes que se reciben en la recepción por conceptos de pagos.

Cajas de seguridad: Las cajas de seguridad, son utilizadas para resguardar el efectivo utilizado por los cajeros durante su turno.

Las cajas de seguridad de efectivo pueden ser asignadas de manera personal a cada recepcionista o puede existir una caja única para todos los recepcionistas.

Sellos: Los sellos son colocados en la factura de cancelación del cliente al momento de la entrega del producto (**PAGADO/ CANCELADO**).

Al momento de estar en caja el Vendedor Auxiliar de Farmacia debe verificar que todo el equipo necesario para caja esté en funcionamiento.



MATERIAL DE APOYO

U-05-02 Proceso de Cobro

Objetivo:

Realizar el cobro de contado o crédito de los productos según los procesos establecidos en la tienda.

1. Cobro de productos

Una vez que ha realizado el registro de los productos, debe de cobrar por ellos para finalizar el proceso de venta en la tienda debe mencionar al cliente el total de su compra y preguntar por su forma de pago.

Para realizar el cobro en efectivo o tarjetas

- ✓ Seleccione la tecla del tipo de pago mencionado por el cliente
- ✓ Reciba el pago si es en efectivo teclea la cantidad recibida y de ser mayor entrega el cambio
- ✓ Si el pago es por tarjeta desliza o introduce la tarjeta en el lector y digitalizar la cantidad a cobrar
- ✓ Imprimir los comprobantes de las transacciones son dos:
 1. Es para que el cliente lo firme y lo devuelva
 2. Y el otro es para el cliente (entregarlo junto con la tarjeta y el recibo de compra)
- ✓ Darle las gracias al cliente y pregunte si puede atenderlo en algo mas

Para realizar el cobro vales de despensa o cupones

- ✓ Seleccione la tecla del tipo de pago correspondiente
- ✓ Recibe y cancela los vales
- ✓ En caso de ser necesario entregue el cambio
- ✓ Tome en cuenta que solo podrá regresar un porcentaje (%) del valor de los vales
- ✓ Si la cantidad a pagar es mayor, el cliente deberá cubrir la diferencia en efectivo
- ✓ Entregar el recibo de compra
- ✓ Darle las gracias al cliente y pregunte si puede atenderlo en algo mas

2. Ventas sugestiva o de impulso

Ventas Sugestivas: Es ayudar al cliente, por medio de sugerencias, a realizar su mejor compra, dejando completamente satisfecho.

Estas sugerencias deben ser honestas, porque de lo contrario el cliente se sentirá engañado.

El objetivo: Es convencer a los clientes que mejoren su pedido actual.

Una buena venta sugestiva ofrece los siguientes resultados:

- ✓ Un mayor gasto medio por cliente
- ✓ Mas satisfacción para el cliente
- ✓ Ventas más rentables



MATERIAL DE APOYO

- ✓ Mayor satisfacción para el cajero (ra)

Puntos básicos del buen servicio

1. Seguridad: No tener dudas en el servicio
2. Credibilidad: Ser veraz y honesto, no mentir con tal de realizar una venta
3. Comunicación: Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje sencillo
4. Compresión del cliente: Mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar
5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal
6. Profesionalismo: Posesión de las destrezas necesarias y conocimiento
7. Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los clientes
8. Elementos intangibles: Mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas

Ventas por Impulso: Esta estrategia consiste en generar compras no planeadas por parte de los clientes.

En las ventas por impulso destacan las palabras "APROVECHAR", "OPORTUNIDAD", "GANAS", "PROMOCION" y "PROVOCAR".

Existen muchas maneras de generar ventas por impulso:

- Minigondolas o exhibidores en puestos de pago con Golosinas, Chocolates, Mani, Baterías, etc.
- Exhibición de todas las combinaciones que se le ocurran de acuerdo al tipo de cliente.
- Degustaciones de productos
- Demostraciones
- Promociones anunciadas como "Solo por hoy", "Cantidades Limitadas"
- Productos para niños ubicados a la altura de ellos

3. Formas de Pago

Contado

Una compra-venta al contado es una operación donde el pago de los productos o bienes que se han adquirido se realiza en el momento de la entrega. Es opuesta a la compra-venta a crédito, donde se abona el dinero después de que se haya recibido lo que se ha comprado, generalmente, a cambio de unos intereses.

Pueden comprarse al contado todo tipo de productos que estén englobados en el comercio, y aunque son más comunes en transacciones de escaso valor económico, nada impide que se hagan operaciones al contado con objetos que mantengan precios elevados. En este sentido, es



MATERIAL DE APOYO

importante recordar que no necesariamente el pago al contado se realiza en efectivo, ya que puede hacerse mediante cheque, tarjeta de débito o transferencia bancaria, entre otras alternativas.

Modalidades de pago al contado

- Dinero en efectivo.
- **Cheque:** documento por el que la persona que lo expide da la orden al banco o entidad financiera, en la que tiene depositados fondos, para que pague el cheque a una tercera persona.
- **Transferencia bancaria:** operación por medio de la cual los titulares de cuentas bancarias pueden realizar un traspaso de fondos entre dos cuentas, del mismo titular o de dos titulares distintos, en el mismo o en distinto banco, en la misma localidad o a otra diferente.
- **Tarjetas de crédito:** supone un contrato especial entre el emisor -banco o entidad de crédito- y el comerciante por el que el primero se compromete a pagar las facturas y el segundo a aceptar los pagos con tarjetas. El comerciante pagará al banco un porcentaje sobre el importe de la venta abonada con tarjeta de crédito; mientras, las entidades bancarias, quincenal o mensualmente, cargan en la cuenta corriente del titular de la tarjeta la totalidad o parte de los pagos efectuados, con lo que, siendo una forma de pago al contado, se difiere para el comprador; igualmente, para el vendedor supone un cobro al contado.
- **Tarjetas de débito:** mediante estas tarjetas, sus titulares pueden realizar los pagos de sus compras o disponer del dinero de sus cuentas en los cajeros automáticos. A diferencia de las tarjetas de crédito, las disposiciones de dinero se adeudan de inmediato en la cuenta, siendo condición necesaria que ésta tenga saldo suficiente.

En el caso de que los clientes paguen con Tarjetas de Crédito o Débito se les debe solicitar que presenten una identificación que verifique que son los propietarios de la misma, lo más conveniente es que sea la Cédula de Identidad aunque la farmacia puede dentro de sus políticas aceptar otros documentos.

Manejo de efectivo

Es cuando el comprador entrega dinero al vendedor de un bien o prestador de un servicio. En Honduras circulan billetes de L1.00, L2.00, L5.00, L10.00 L20.00, L50.00, L100.00 y L500.00

Verificación de Legitimidad: Para verificar que un billete es original y evitar la recepción de billetes falsos, se debe tener en cuenta las siguientes características:

1. Poseen relieves sensibles al tacto, que se pueden detectar con la yema de los dedos.
2. Cuenta con una marca de agua que es una imagen que se percibe al poner al billete a contraluz.
3. Los billetes tienen registro perfecto, hilo microimpreso, hilo de seguridad, entre otras medidas de seguridad.

Si se recibe un billete falso se debe denunciar inmediatamente a la autoridad más cercana, ya que la fabricación y la posesión de billetes falsos son penadas por la ley.

En el proceso de manejo del efectivo de caja se debe ser responsable, ordenado y sobretodo honesto, ya que es una gran responsabilidad custodiar los ingresos de la empresa.



MATERIAL DE APOYO

Intercambio de efectivo

Cuando los clientes cancelan el producto en efectivo hay que ser muy cautelosos al momento de verificar la cantidad recibida y la cantidad de cambio o vuelto a entregar en caso de que se requiera. Para ello se deben contar el dinero recibido y el vuelto o cambio, en lugar de solamente recibir o entregar los billetes.

Hacerlo reducirá los errores y mantendrá la caja bien cuadrada.

Una de las buenas prácticas es contar los billetes mostrando al cliente y verificar con ellos la cantidad recibida o entregada. Si hay una disputa y un cliente reclama haber entregado más dinero, se puede usar esta práctica estándar para mostrarle que ese no ha sido el caso.

Tarjeta de Crédito

P.O.S.

Un datafono comúnmente conocido como POS es un dispositivo que, instalado en un establecimiento comercial o tienda (por red telefónica, o IP vía GSM, GPRS, Wi-Fi, etc.), permite cobrar a sus clientes mediante tarjeta de crédito o débito. Normalmente el datafono de un comercio es proporcionado por el banco con el que trabaja. Los datafonos cuentan con un teclado, una pequeña impresora, un lector de la banda magnética de las tarjetas, un chip y un software para gestionar la operativa de venta y el protocolo de comunicaciones. Habitualmente utiliza el servicio de transmisión de datos por vía telefónica.

Ventajas del uso del datáfono

La principal ventaja de un datáfono es la comodidad de pagar utilizando este sistema en el que la entidad financiera abona directamente el importe de las ventas que se hayan efectuado con tarjetas. Por otro lado, un datáfono nos confiere seguridad, ya que disminuye la cantidad de efectivo en el comercio y por ende, el riesgo de robos. Por último, un datáfono nos da un mejor servicio, al facilitar a los clientes poseedores de tarjetas, que puedan aprovecharse de las ventajas que estas ofrecen: no tener la necesidad de llevar dinero en efectivo, realizar compras con pago aplazado o realizar compras a crédito, etc...

Manejo

El datáfono se encarga de poner en conexión al comercio con el centro autorizador de la entidad financiera con la que trabaja el cliente pagador. Este proceso tiene como finalidad confirmar que la tarjeta del cliente está operativa, dispone de límite suficiente para pagar la compra y no tiene ningún tipo de alerta asociada que haga suponer un posible fraude. Su duración no excede de 5 segundos por regla general.

El datáfono lleva asociada una cuenta bancaria del comercio en la cual, se abona periódicamente el importe de las ventas tramitadas mediante un sencillo proceso que se denomina totalización, y que normalmente, suele ser diario.

Registro o posteo de factura

Cuando se hace el cobro con POS, se genera un comprobante de cobro denominado voucher el cual detalla el monto del cobro realizado al cliente, en ese comprobante se detallan los 4 últimos dígitos de la tarjeta de crédito o débito y un número de autorización único, normalmente las empresas vinculan ese



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



CADERH

**EMPLEANDO
FUTUROS**

MATERIAL DE APOYO

número de autorización con la factura que se emite al cliente esto con el objetivo de poder identificar que facturas fueron pagadas con tarjetas de crédito o débito o débito.

Si el cliente paga con una tarjeta de crédito o débito se le debe pedir que firme el voucher y este se debe guardar en la caja de seguridad de dinero o caja registradora, al cliente se le entrega una copia del voucher junto con la factura de la compra.

Reporte

Cuando se hace uso de un POS se puede generar un reporte de todas las transacciones realizadas sean cobros, devoluciones o cancelaciones que permite al vendedor verificar toda la información que se requiera. Este reporte se imprime desde el mismo POS y sirve para comparar contra los voucher firmados por los cliente, se utiliza durante el arqueo de cierre de caja.

Crédito

Concepto

Se le llama venta a crédito a la que tiene el propósito de distribuir el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pactado de antemano entre el comprador y el vendedor, de manera que el primero pueda amortizarlo, por ejemplo, en varios meses.

La palabra crédito proviene del latín *credĭtum*, cuyo significado es “cosa confiada”. Actualmente se le denomina crédito a una suma de dinero que se le debe a alguna entidad. Generalmente se estipula una fecha límite de devolución y esta debe realizarse con intereses, de manera que el precio final del producto o bien puede aumentar considerablemente.

Cuando una venta a crédito se efectúa, la parte que realiza la venta hace entrega de un bien o de un servicio confiando en que el pago se realizará a futuro. Esta confianza radica en buena medida en el historial de pagos que la persona que toma el crédito tenga, como también en su capacidad de solvencia.

En efecto, estos dos criterios decidirán en buena medida la confianza que se tenga en un individuo o empresa a la hora de que se le conceda un crédito.

Las tiendas manejan sus políticas de crédito para determinados tipos de clientes que cumplen con una serie de requisitos que el área administrativa, estos requisitos pueden ser antigüedad del cliente, volumen de compra, respaldo financiero entre otros.

Tipos de Crédito

Los tipos de crédito que se otorgan a los clientes pueden variar de tienda a tienda, pero normalmente se manejan 2 tipos:



MATERIAL DE APOYO

- **Crédito según plazos:** Se da cuando se vende un producto y se acuerda cobrar el total de su valor en un plazo determinado, por ejemplo, a 30 días. Normalmente se mantiene el precio del artículo al contado, pero hay ocasiones en que puede establecerse un plazo pero con una cantidad de intereses.
- **Crédito en abonos:** Se da cuando se vende un producto y se acuerda cobrar en varios pagos o cuotas en fechas futuras. Normalmente el precio que se utiliza es un precio al crédito que es mayor que el precio de contado.

4. Tipos de Pago

En muchas ocasiones las empresas se plantean cual es la mejor forma para cobrar (pagar) de los clientes. El problema es que hay que tener en cuenta diferentes criterios, y según las circunstancias serán mejor utilizar una u otra forma de pago.

Efectivo

Posiblemente es la más conocida (y de las más viejas) de las formas de pago. Por medio de billetes o monedas (conocidos como fiduciarios, ya que la gente le asigna y confía en que tiene el valor que indica su denominación, independientemente de los materiales con los que estén hechos), la gente compra o contrata bienes y servicios.



Tarjeta de Crédito/Debito

Unas de las modalidades electrónicas de pago más extendidas son las tarjetas, ya sea de débito o de crédito. La primera hace uso de la cantidad de efectivo con la que cuenta un consumidor en su cuenta bancaria al momento de su compra. La segunda hace utilización de un crédito que debe ser pagado por el comprador en un futuro.



Cheque

La idea del cheque es básicamente la misma sin importar del tipo que se trate (personal, bancario, etc.): el comprador extiende un documento certificado con la cantidad a pagar al portador, la cual cambia por efectivo.





MATERIAL DE APOYO

Manejo de Divisas

Es aquella transacción en donde el cliente intercambia moneda nacional por extranjera (dólares), mediante un factor de cambio regulado por el Banco Central de Honduras.

Ventajas/Beneficios:

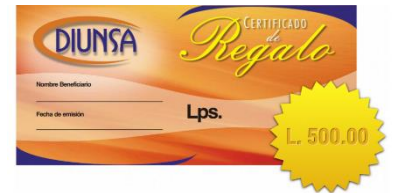
- No se cobra ninguna comisión
- Servicio ágil



“El éxito de las compras en moneda extranjera está relacionada inequívocamente con el comportamiento del tipo de cambio del día de la compra y si esta se realiza de contado. Los niveles de los últimos días del dólar, por ejemplo, resultan beneficiosos teniendo en cuenta que se prevé un ajuste nuevamente al alza”

Certificado de regalo

Certificado de regalo: un obsequio que se adapta a las necesidades y a los gustos de todos y que permite que el destinatario del regalo consiga exactamente lo que desea en una tienda o en un restaurante.



Los certificados de regalo de los comercios son vendidos por tiendas y restaurantes y solamente se pueden utilizar en los establecimientos de los comerciantes que las emiten.

Sistema de Puntos

Los Puntos son una moneda virtual que se puede utilizar como descuento en cualquier compra que se realiza



Transferencias Bancarias

Una transferencia bancaria, también conocida como giro bancario, es una forma de trasladar fondos de una entidad a la otra. Existen dos tipos principales de transferencia bancaria:

- **Transferencias bancarias físicas**, se le suministra toda la información bancaria necesaria para completar el pago en el banco (en persona, por correo o por teléfono).
- **Transferencias bancarias electrónicas**, en las que hace un pedido en el sitio web, de forma automática, es redirigido al sitio web del banco para que pueda completar el pago. Estos métodos solo están disponibles a nivel local (dentro de un país)



Una transferencia bancaria es una forma de pago con disponibilidad universal, pero no existe un procedimiento estándar para todos los bancos. Incluso los bancos dentro del mismo país o territorio pueden tener procedimientos diferentes para manejar un pago por transferencia bancaria.



MATERIAL DE APOYO

Ventas exentas o retención de impuesto

El impuesto sobre ventas (IVS) es un tipo de tributo que está gravado en algunos artículos de consumo o en la prestación de algunos servicios.

En Honduras se cobra actualmente un 15% de ISV a cualquier producto que se ponga a la venta y no se encuentre dentro de la lista de exenciones tributarias.

Lista de productos que no pagan ISV

- ✓ Productos Farmacéuticos
- ✓ La canasta básica
- ✓ Máquinas y equipo para generación de energía eléctrica
- ✓ Gasolina, diésel, bunker, queroseno, gas LPG, petróleo crudo
- ✓ Libros, diarios periódicos, revistas científicas, técnicas culturales, cuadernos, útiles escolares, pinturas y esculturas artísticas
- ✓ Los servicios de energía, agua potable y alcantarillado
- ✓ Servicios de construcción
- ✓ Honorarios profesionales
- ✓ Transporte terrestre de pasajero
- ✓ Servicio bancarios y financieros
- ✓ Los miembros del cuerpo Diplomático
- ✓ Los bienes usados

Retención del Impuesto

Personas que tienen retenidas a las ventas, son aquellas que adquieren bienes o servicios gravados y que estén señalados como agentes de retención. Entre ellos están:

- ✓ Entidades estatales
- ✓ Personas que establezcan un contrato
- ✓ Los responsable del régimen común
- ✓ Las entidades que emiten tarjetas de crédito o debito
- ✓ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

5. Errores y cancelaciones en el cobro

En ocasiones por descuidos ya sea personal o por parte del cliente se pueden cometer errores a la hora de cobrar productos, generalmente los errores se dan por:

- ✓ Distracción
- ✓ Cansancio
- ✓ O cuando el cliente ha decidido que ya no quiere un producto una vez que se ha cobrado



Los errores al registrar el cobro de los productos implican pérdida de tiempo, enojo por parte del cliente y el atraso en el servicio de los demás consumidores por lo cual deben evitarse a toda costa.



MATERIAL DE APOYO

Corrección de errores y cancelaciones

Cuando la Cajera o el Cajero Comercial cometan algún error o el cliente quiera cancelar algún producto, tendrá que actuar de manera rápida para evitar la pérdida de tiempo.

Para evitarlo realice lo siguiente:

- ✓ Para activar las funciones de cancelación requerirá la llave y clave del Gerente, se debe vocear con el micrófono o encender el farol de la caja para llamarlo, mientras llega, debe comentarle al cliente que el Gerente viene en camino para hacer la cancelación
- ✓ Una vez que el Gerente haya autorizado la cancelación, ubica la tecla especial de cancelar (esto puede variar de acuerdo al modelo de la caja registradora)
- ✓ Una vez presionada la tecla deberá ubicar el producto que quiere cancelar e ingrese su costo, el cambio se verá reflejado en el total de la cuenta
- ✓ Mencionar al cliente el nuevo monto a pagar
- ✓ Realice la transacción

En algunas tiendas lo Gerentes y Supervisores son los encargados de realizar las cancelaciones, por lo tanto tenga el ticket de compra o el precio del producto a cancelar listo para que concluya rápidamente.

NOTA: Evite distraerse cuando registre los productos y si son varios de uno mismo tipo debe revisar que ingrese bien la cantidad correcta de igual forma, en su tiempo libre estudie las claves de los productos para evitar futuras equivocaciones

6. Manejo de devoluciones

Cuando un cliente está inconforme con el producto que adquirió, asiste a la tienda para solicitar el cambio o un reembolso, aunque no es su función el recibir estos productos y hacer el cambio debe de conocer los procedimientos en caso que un cliente le pregunte o solicite su ayuda.

Casos en que aplica la devolución

Cada producto debe de cumplir con ciertos requisitos para que aplica una devolución:

- ✓ En alimentos, se encuentra en descomposición al momento de realizar la compra, el empaque está dañado, el sabor no es el que indica el empaque, el producto viene incompleto.
- ✓ En ropa, la prenda está rota o dañada de origen, ha perdido el color después de lavarla una vez. Tome en cuenta que NO hay devoluciones en ropa íntima.
- ✓ En accesorio, juguetes y electrónicos. No funcionan correctamente, no cumple con la promesa del producto, el artículo viene incompleto, una o varias piezas vienen rotas dentro de su caja, fallan antes de agotarse el tiempo de la garantía.



MATERIAL DE APOYO

Para realizar el proceso de devolución verifique que:

- ✓ El cliente debe de presentar el ticket de compra
- ✓ El producto no presente marca de uso
- ✓ No haya sido adquirido con descuento
- ✓ Tenga etiqueta
- ✓ El periodo de garantía sea valido

Una vez que el producto cumple con los requisitos, dirige al cliente al área de devoluciones o con el Gerente o Supervisor para realizar el trámite, apoye al cliente y resuelva sus dudas.

Tome en cuenta que cada tienda o empresa tiene protocolo de devolución diferente.

7. Aplicación de promociones, descuentos y anulaciones

Las promociones o descuentos son regalos o precios especiales que recibe el cliente cuando adquiere un o varios artículos.

Su objetivo es hacer más atractiva la compra de ciertos productos para los clientes mediante la reducción de costos o la entrega de cortesías.

Los descuentos suelen aplicarse en temporadas de ventas bajas o cuando se quiere impulsar un producto específico o en fechas especiales como: Navidad, Día de la Madre, Día del Niño entre otros. En algunas ocasiones se promueve la venta de productos mediante cupones de descuentos que vienen en revista, periódicos o incluso en las etiquetas de otros productos.

Como Cajera o Cajero Comercial debe de conocer las cláusulas que hacen validos un descuento, oferta o cupón:

- ✓ Vigencia o caducidad, tiempo de duración una vez pasada la fecha no se será valido
- ✓ Cantidad, el límite de número de artículos que se puede adquirir
- ✓ Sucursales participantes, cuáles serán las tiendas que las harán validas
- ✓ Todos los productos con promoción y descuento deben de estar de alta en el sistema antes de ser comunicados al público en general, de tal manera que cuando registre los productos se aplique la oferta de manera automática en la pantalla
- ✓ En caso que se encuentre con un cupón o descuento que no esté dado de alta en el sistema debe de hacer uso de las teclas especiales en su caja registradora para ingresar la promoción manualmente, las teclas de comando varían de acuerdo al modelo de caja por lo tanto consulte el manual de usuario para conocer su funciones de promociones y descuentos
- ✓ Pregunte al Gerente o Supervisor sobre las promociones, descuentos y cupones validos de manera periódica para efectuar su trabajo con mayor rapidez y eficacia



8. Políticas de cobro

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. "Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica". De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

Las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos:

Condiciones de venta: Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etc.

Plazos de cobro: Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

Las políticas de cobro pueden tener diferentes características:

Restrictivas: Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva.

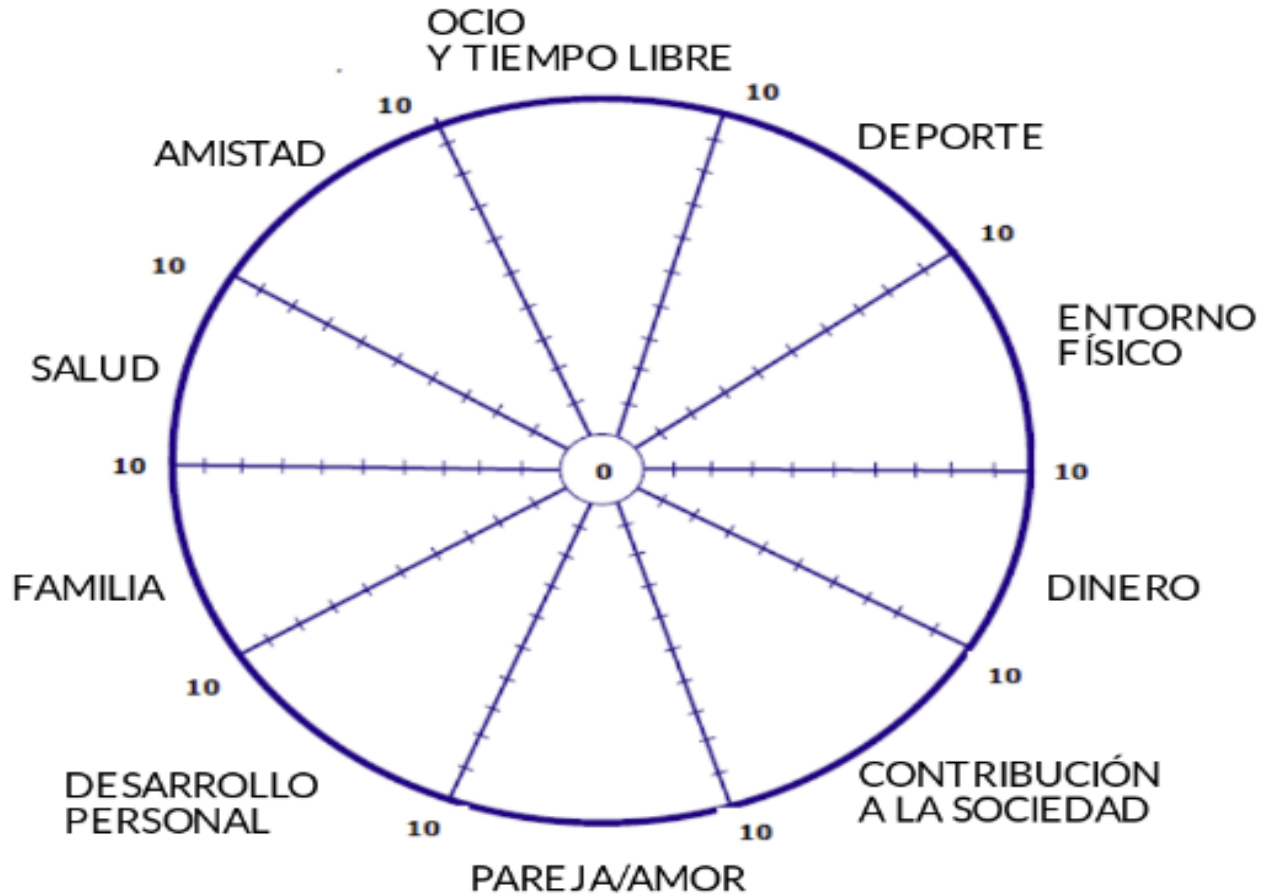
Liberales: En sentido contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.

Racionales: Se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable.



LA RUEDA DE LA VIDA

UNA HERRAMIENTA CLÁSICA DE COACHING



Puntúa cada triángulo del 1 al 10, en función de tu grado de satisfacción, y a continuación pinta de color cada triángulo desde el centro, en función del porcentaje que hayas asignado a ese área ¿Hay equilibrio en las distintas áreas de tu vida, para que gire bien la rueda?