

# Colegio José Guardia Vega

*Asignatura*

*Ofimática*

*Primer Trimestre*



## I. REGLAS DISCIPLINARIAS Y NORMAS DE COMPORTAMIENTO PARA EL USO DEL SALÓN DE INFORMÁTICA



- NO COMER DENTRO DEL SALÓN



- INGRESE AL SALÓN CON LA AUTORIZACIÓN DE LA PROFESORA



- AL FINALIZAR LA CLASE DEJE EL SALÓN LIMPIO, EN ORDEN Y COLOCAR LAS SILLAS EN SU LUGAR



- EVITE HACER DESEORDEN EN EL SALÓN



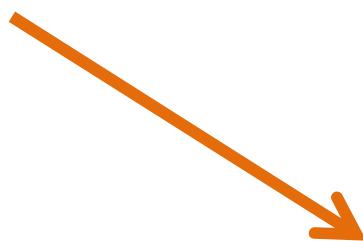
- APAGUE LOS CELULARES DURANTE LA HORA DE CLASE



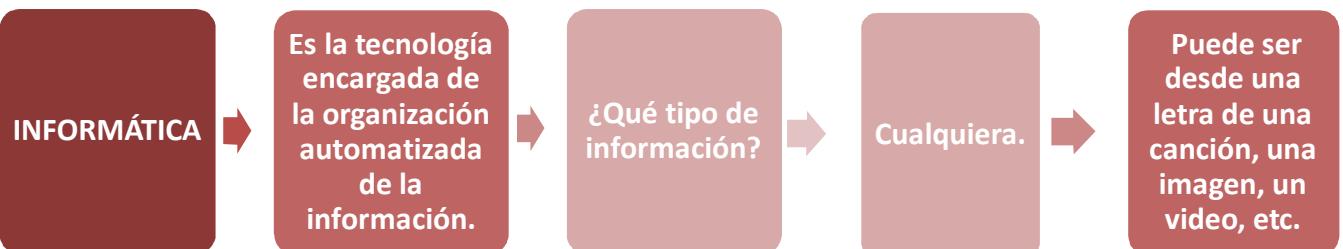
- PUNTUALIDAD



## Qué es Ofimática?



Para entender lo que es la Ofimática, primero es necesario conocer perfectamente lo que es la Informática.



## Cómo se trabajaba en las oficinas sin la informática.



## Cuando la informática no existía

Toda esta información era necesaria almacenarla en distintos soporte y formatos por ejemplo:

Los Teléfonos en su Correspondiente Agenda

Un Video, en una Cinta Magnetoscópica, etc.

Una Imagen en un Papel especial

Ahora todo esto se puede almacenar y centralizar en un mismo dispositivo, aparato, máquina o como queramos denominarlo:

Un COMPUTADOR.



### Las Funciones Principales de la Informática son

Creación de nuevas computadoras

Creación de nuevas especificaciones de trabajo.

Desarrollo e implementación de sistemas informáticos.

Optimización de los métodos y sistemas informáticos existentes.

## La informática es aplicada en diversos sectores de la actividad diaria.

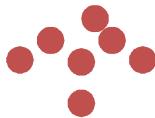


## La informática es aplicada en diversas áreas Educativas





**Como Surge LA OFIMÁTICA.** Surge desde los años 70 con la Máquina de Escribir y la fotocopiadora que permitieron mecanizar tareas que antes eran manuales.



Década del 70



Máquina de Escribir



La Fotocopiadora

**Con la masificación de los equipos de oficina se comienzan a incluir microprocesadores y el traspaso de información hacia medios electrónicos.**

**En 1980 la automatización llegó con las computadoras.**



Equipos de Oficina



1980 la llegada de las  
Computadoras



Oficinas Modernas



De donde viene la palabra **OFIMÁTICA**.

## LA OFIMÁTICA o LA AUTOMATIZACION DE LA OFICINA MODERNA

Es un acrónimo compuesto por los términos

Oficina

e Informática



## Y Qué es la OFIMÁTICA.



También podemos definirla la Ofimática como la parte de la informática encargada de la organización automatizada de la información destinada a la administración de oficinas. Esta información se ha dividido en tres partes:

**Tratamiento de documentación:** Que permite la gestión y organización de documentos, informes, cartas, etc.

**Operaciones con Hoja de cálculo:** Que permite llevar cálculos matemáticos automatizados y realizar funciones especiales que pueden ir desde la más simple hasta la gestión contable más compleja.

**Gestión de Bases de datos:** Que permite guardar y almacenar gran cantidad de datos de distintos tipos para su posterior gestión a gran velocidad.

Todo esto se realiza mediante una serie de programas (software) específicos, cuyo funcionamiento está a cargo de un programa principal llamado Sistema Operativo.

### PARA QUE SE USA LA OFIMÁTICA



### CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA TENER UNA OFICINA AUTOMATIZADA

Actualmente es fundamental que estas oficinas estén conectadas a una Red local o Internet que permita a los usuarios transmitir:

- Datos
- Correo Electrónico
- Voz por la Red.

## Qué actividad se puede automatizar en una oficina

Cualquier actividad que pueda hacerse manualmente en una oficina puede ser automatizada , Ejemplos:

- Un Dictado
- Mecanografía
- Archivado
- Envío de Fax
- microfilmado
- Envio de fax
- Gestión de Archivos
- Documentos

Esto se realiza con la ayuda de las herramientas Ofimáticas



## En qué consiste la evolución de la Ofimática

Para la gestión de datos (cálculos y procesamiento de las computadoras).

Para el almacenamiento de información

El intercambio de datos (facilidades de las redes, la conexión a internet, etc.).

## Cuáles son las Herramientas y Procedimientos Ofimática

Procesamiento de textos

Herramientas de presentación multimedia.

Base de datos

Utilidades: agendas, calculadoras, etc.

Programas de e-mail, correo de voz,  
mensajes de texto.

Herramientas de reconocimiento de voz.

Suite o paquete ofimático: paquete de múltiples  
herramientas ofimáticas como Microsoft Office,  
OpenOffice, etc.



## Cuál es la diferencia entre Informática y Ofimática

Ofimática: El equipamiento de hardware y software necesario en una oficina para realizar tareas y lograr objetivos básicos.

Informática: Es la ciencia que estudia el tratamiento automático de la información utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales.



**OFIMÁTICA**



**INFORMÁTICA**

## Tarea 1

1. Explique con sus palabras que entiendo por ofimática.
2. Cuál es la diferencia entre Informática y Ofimática.
3. Qué se entiende por Procesadores de Texto y como puedo utilizarlo en una oficina.
4. Ejemplos de cinco procesadores de texto utilizados en el mercado.
5. Qué es una Hoja de Cálculo.
6. Mencione tres programas de hoja de cálculo utilizado en el mercado.
7. Qué función realiza un presentador de multimedia en una oficina.
8. Qué es un Sistema Operativo.
9. Mencione cinco programas de sistema Operativo utilizado en el mercado.
10. Qué es un Software
11. Qué es una base de datos.
12. Qué es un Email o Correo electrónico.
13. Ejemplo de cinco programas de Correo Electrónico.
14. Como influye la informática en nuestras vidas.
15. Confeccione un cuadro con un listado de actividades manuales que han sido evolucionadas por medio de la ofimática (mínimo cinco actividades).

Presente las Ilustraciones de cada tema investigado.

## Partes principales de la Carta Comercial



La Carta Comercial posee unas partes que son esenciales y que no se puede prescindir de ellas, no importa el estilo que utilices, ni el propósito.

**1. Membrete:** Identifica la oficina, organización o empresa donde se origina el documento y debe incluir:

- ✓ Nombre de la empresa
- ✓ Dirección postal, física o de correo electrónico
- ✓ Teléfonos comerciales y fax



**2. Fecha:** todo documento oficial debe tener fecha y no debe abreviarse.

**3. Destinatario.** Comenzar con el título de cortesía abreviado o puesto que ocupa, luego la dirección.

**4. Saludo:** Representa una cortesía del remitente y no debe abreviarse.

**5. Texto de la carta:** consta de tres párrafos. Que deben ser lo más corto, preciso y claro posible. Los párrafos se deben distribuir de esta manera:

- Primer párrafo: Es de introducción donde indica la idea central del mensaje.
- Segundo párrafo; Se utilizan para que desarrolle detalles.
- Tercer párrafo o último: Es de cierre o conclusión.

**6. Despedida:** Representa una cortesía de parte del remitente hacia el destinatario. La despedida no se abrevia en ningún momento. Ejemplo de despedidas: Atentamente, Cordialmente.

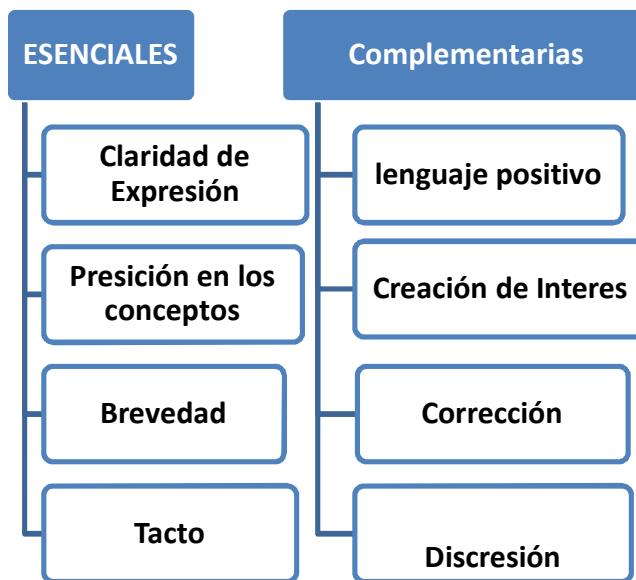
**7. Firma mecanografiada:** Es el nombre completo y título o posición que ocupa la persona responsable de la comunicación.

**8. Iniciales** - se escriben para identificar la persona responsable de la comunicación.

**9. Copias:** Se escribe la letra c, significa que se incluye copia de la comunicación a otra persona y se requiere mencionar a las personas a las cuales se les envía copia de la comunicación.

**10. Anexos:** cualquier documento que acompañe la carta.

## Cualidades de la carta Comercial



## Los Estilos de Cartas

### Estilo Bloque

- La fecha, despedida y la firma se mueven hacia el lado derecho.

### Estilo Bloque Extremo

- La escritura comienza en el margen izquierdo.

### Estilo Semi-Bloque

- Parecido al Estilo Bloque, los párrafos iniciales se escriben con cinco espacios de sangría.

# Estilos de Cartas



Estilo Semibloque



Estilo Bloque



Estilo Bloque Extremo

## Puntuación de la Carta

### Puntuación Abierta

No usa signos de puntuación despues de la fecha, dirección, etc.

### Puntuación Mixta

**Combina las dos puntuaciones**

### Puntuación Cerrada

- Se coloca punto despues de la fecha
- Dos puntos despues del saludo
- Coma despues de la despedida



## Como puedo diseñar un Membrete en Microsoft Word

Insertar

Encabezado



Seleccione



Diseñe su Membrete



## LAS CARTAS COMERCIALES

### 1. La carta de Cotización:



Cuál es su Finalidad: Es la carta que envían a los clientes con relación a los precios de las mercancías.

Que datos deben aparecer en ella:

- ∞ Fecha de la cotización
- ∞ Especificación de la mercancía
- ∞ Precios
- ∞ Condiciones de pago
- ∞ Descuentos si los hay

## EJEMPLO DE UNA CARTA DE COTIZACIÓN

## Estilo Semi Bloque

Fecha

Membrete



Compañía ABC Internacional

Colón, 4 de Abril de 2014

Destinatario

Licenciado  
Juan Sincero  
Empresa XYZ  
Zona Libre de Colón  
Colón Rep. De Panamá

Saludo

Estimado Licenciado:

Reciba un cordial saludo y éxitos en sus delicadas funciones administrativas. Nos complace darles a conocer los precios de nuestros productos que tenemos en existencia y que les presentamos a continuación:

~ Celular BlackBerry 8520	₡ ₡ ₡ ₡ . B/. 49.95
~ Samsung Galaxy Mini	₡ ₡ ₡ ₡ . 250.00
~ Samsung Galaxy 4	₡ ₡ ₡ ₡ . 499.95

Artículos a cotizar. Se coloca el modelo y el precio

Se ofrecen cualquier facilidad de pago y el descuento puede ser cualquier cantidad.

Despedida y firma

Damos facilidades de pago por las compras efectuadas al contado. Hacemos un descuento del 10%.

Atentamente,

COMPAÑÍA ABC INTERNACIONAL

Ricardo Montaner  
Gerente General

Iniciales

Copias a otro departamento se coloca el nombre de la persona

RM/nm  
C. Departamento Ventas  
Señor Arturo Rivera

## REDACCIÓN DE CARTAS

### REDACTE UNA CARTA DE COTIZACIÓN CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

Estilo Semibloque.

Diseñe su Membrete

Dirigida a la Empresa Colón 2000

Remitente el Estudiante.

Fecha del día que se redacte la carta.

Indique la especificación de la mercancía y los precios.

Utilice la Puntuación cerrada.

Artículos a Cotizar son: (grupo 1)

- ∞ Una computadora
- ∞ Una Tablet
- ∞ Un teléfono celular
- ∞ Un proyector
- ∞ Un teclado inalámbrico

Artículos a Cotizar son: (grupo 2)

- ∞ Un Televisor Plasma
- ∞ Una Tablet
- ∞ Un teléfono celular
- ∞ Una refrigeradora
- ∞ Un microondas

## LA CARTA DE COMPRA o PEDIDO

Son el producto de la consecuencia de una carta de oferta

### **Deben Contener:**

- ∞ El Número de Pedido
- ∞ Especificación de la Mercancía (tamaño, color, modelo, cantidad)
- ∞ Referencia de precio
- ∞ Condiciones de Pago
- ∞ Medio de transporte

## EJEMPLO DE UNA CARTA DE PEDIDO

### Estilo Semi Bloque



Empresa XYZ

Colón, 8 de Abril de 2014

Ricardo Montaner  
Gerente General  
*Compañía ABC Internacional*  
Zona Libre de Colón  
Colón Rep. De Panamá

Estimado Licenciado:

Reciba un cordial saludo y éxitos en sus delicadas funciones administrativas.  
Sírvase enviarme por Transporte López, el siguiente pedido:

” 2 Celular BlackBerry 8520	“ 49.95	B/. 99.90
” 3 Samsung Galaxy Mini	“ 250.00	750.00
” 2 Samsung Galaxy 4	“ 499.95	<u>999.90</u>
		B/.1849.80

Incluyo un giro bancario por B/.1,000.00 (Mil balboas con 00/100) y el saldo de (ochocientos cuarenta y nueve con 80/100) será cancelado a los 30 días de recibir la mercancía.

Indique el medio de transporte en que se envía la mercancía.



Se multiplica la cantidad por el precio unitario.



Indique la forma de pago y la cantidad a pagar.



Escriba la cantidad a pagar en números y letras.

Atentamente,

EMPRESA XYZ

Licenciado  
Juan Sincero

JS/hm  
C. Bodega  
Señor Carlos Ortega

## **REDACTE UNA CARTA DE PEDIDO EN RESPUESTA A SU CARTA DE COTIZACIÓN:**

Estilo Semibloque.

Diseñe su Membrete

Fecha del día que se redacte la carta.

Utilice la Puntuación cerrada.

Artículos Pedidos son: (grupo 1)

- ∞ Una computadora
- ∞ Una Tablet
- ∞ Un teléfono celular
- ∞ Un proyector
- ∞ Un teclado inalámbrico

Artículos a Pedidos son: (grupo 2)

- ∞ Un Televisor Plasma
- ∞ Una Tablet
- ∞ Un teléfono celular
- ∞ Una refrigeradora
- ∞ Un microondas



## Que ocurre después de recibir nuestro Pedido



Debemos revisar y verificar cuidadosamente cada artículo.



Si tenemos algún inconveniente con la mercancía. Envíe nuevamente una carta a la empresa al cual realizamos el pedido.



Dentro de la correspondencia comercial, las cartas destinadas a lograr la encomienda de un error o equivocación cometido se llama, **Carta De Reclamo**.

### LA CARTA DE RECLAMO

### CAUSAS O MOTIVOS DE QUEJAS o RECLAMOS

#### EN CUANTO A LA MERCANCIA:

Diferencia de calidad, cantidad o peso

Alteración de productos

Atraso en el envío



#### EN CUANTO AL PRECIO

Precio superior al convenido

Omisión de descuentos acordados

Errores de facturación



#### EN CUANTO A LA CUENTA

Saldo incorrecto

Falta de abono

No se anoto el descuento

## CUALIDADES DE LA CARTA

Debe ser justa

La queja y la solución  
propuesta deben ser precisas

deben ser presentadas  
con prontitud

## EL CONTENIDO DEBE EXPLICAR

1. En qué consiste el error o equivocación

La explicación debe ser:

Clara

Correcta

Detallada

2. El tipo de arreglo que se espera:

Rectificación  
del precio o valor

El envío de nueva  
mercancía

Deducciones  
de facturas

## EJEMPLOS DE CARTA DE RECLAMO

### En cuanto a la mercancía: Calidad (Mercancía Defectuosa)

Al recibir los equipos para nuestro laboratorio hemos revisado las computadoras y una de ellas presenta problemas con el disco duro, por tal motivo hemos decidido devolverla a su empresa para su debida reparación.

### En cuanto a la mercancía: Cantidad (Mercancía incompleta)

Según el pedido recibido para nuestro laboratorio, realizamos una compra de tres impresoras, al revisar los equipos encontramos que falta una de las impresoras canon.

Esperamos se sirvan comprobar lo que decimos y que ese error sea rectificado a nuestra satisfacción.

### En cuanto al Precio: Precio Superior al Acordado

Con extrañeza hemos notado que el estado de cuenta que nos enviaron el día 15 del presente mes, en donde el precio del Scanner Canon es de B/.125.00 (ciento veinticinco Balboas con 00/100) cuando en realidad debe ser de B/.99.95 (noventa y nueve Balboas con 95/100) el cual fue el precio acordado.

## **REDACTE UNA CARTA DE RECLAMO EN RESPUESTA A SU CARTA DE PEDIDO:**

**Estilo Semibloque.**

**Diseñe su Membrete**

**Fecha del día que se redacte la carta.**

**Utilice la Puntuación cerrada.**

**Seleccione un solo Artículo de su carta de pedido para redactar su carta reclamo.**

**Grupo 1**

∞ **Reclamo en cuanto a la mercancía (Cantidad)**

**Grupo 2**

∞ **Reclamo en cuanto a la mercancía ( Calidad)**

**NOTA:** Recuerde utilizar el mismo precio y artículo en cada carta, al igual las empresas.



## QUE HACEMOS DESPUES DE RECIBIR LA CARTA DE RECLAMO



**Las relaciones comerciales que mantienen las empresas es de gran importancia, conservarlas de manera eficiente es una labor muy delicada, por fallas humanas pueden generar problemas de difícil solución que acarreen el quiebre de las relaciones.**

**Por tal motivo, los reclamos y las explicaciones deben ser explicados con espíritu de equidad y moderación.**

## LA CARTA DE AJUSTE

SON LAS QUE SE ESCRIBEN EN RESPUESTA DE LA CARTA DE RECLAMO.

HAY DOS TIPOS

AQUELLOS QUE SE  
ACCEDE A LO QUE  
PIDE EL  
RECLAMANTE

AQUELLOS QUE  
RECHAZAN LA  
RECLAMACIÓN

## CARTAS DE AJUSTE ACEPTANDO EL RECLAMO:

### CONSTA DE:

Una expresión de pesar o excusa ante lo ocurrido.

Explicación clara de la causa del error.

Explicación del arreglo que se hará a favor de cliente.

Los deseos de que el cliente quede satisfecho con la rectificación o arreglo.

## CARTAS DE AJUSTE RECHAZANDO EL RECLAMO:

**Requiere de gran tacto, ya que su objetivo es negar lo que se pide, pero a la vez, hay que tratar de convencer al cliente.**

### SU CONTENIDO:

La negativa de acceder al reclamo.

Explicación clara, capaz de convercer al cliente el porqué no se accede.

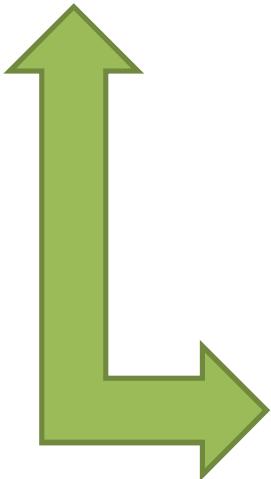
Una apelación al cliente para que adopte una actitud comprensiva y trate de ver los casos desde el punto de vista del que le escribe.

## EJEMPLOS DE CARTA DE AJUSTE ACEPTANDO EL RECLAMO

### Carta de Reclamo

#### En cuanto a la mercancía: Calidad (Mercancía Defectuosa)

Al recibir los equipos para nuestro laboratorio hemos revisado las computadoras y una de ellas presenta problemas con el disco duro, por tal motivo hemos decidido devolverla a su empresa para su debida reparación.



#### CARTA DE AJUSTE

#### Respuesta al Reclamo (mercancía defectuosa)

Hemos comprobado que en efecto el disco duro presentaba problemas. Sentimos mucho lo ocurrido. Le enviaremos una nueva computadora en perfectas condiciones, confiando en que quedarán ustedes satisfechos con la rectificación y sabrán apreciar nuestro buen deseo de ofrecerles siempre el mejor de los servicios.

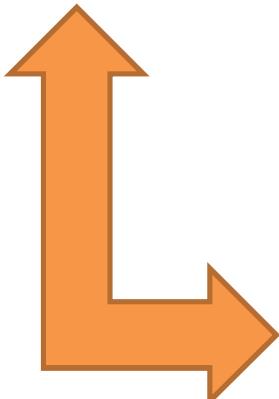
## EJEMPLOS DE CARTA DE AJUSTE RECHAZANDO EL RECLAMO

### CARTA DE RECLAMO

#### En cuanto a la mercancía: Cantidad (Mercancía incompleta)

Según el pedido recibido para nuestro laboratorio, realizamos una compra de tres impresoras, al revisar los equipos encontramos que falta una de las impresoras canon.

Esperamos se sirvan comprobar lo que decimos y que ese error sea rectificado a nuestra satisfacción.



#### CARTA DE AJUSTE:

#### Respuesta al Reclamo (mercancía incompleta)

Nuestra documentación comprueba que las tres impresoras Canon fueron empacadas y enviadas en su totalidad. Por lo tanto sentimos mucho no acceder a su solicitud.

Esperando que usted comprenda que lo ocurrido no es de nuestra responsabilidad.

**REDACTE UNA CARTA DE AJUSTE EN  
RESPUESTA A SU CARTA DE RECLAMO:**

**Estilo Semibloque.**

**Diseñe su Membrete**

**Fecha del día que se redacte la carta.**

**Utilice la Puntuación cerrada.**

**Grupo 1**

∞ **Carta de Ajuste Rechazando el Reclamo**

**Grupo 2**

∞ **Carta de Ajuste Aceptando el Reclamo**



## CUANDO SE ENVÍA LA CARTA DE COBRANZA?



Esta se envía cuando el deudor no ha sido puntual en hacer el abono respectivo y después de un lapso de tiempo no se ha recibido ninguna noticia de él.

## TIENE DOS OBJETIVOS

COBRAR ADEUDOS

NO PERDER AL CLIENTE

## MÉTODO QUE SIGUEN LOS COBROS



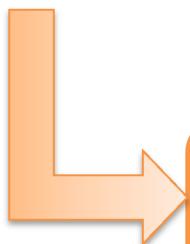
### PRIMER AVISO:

Es un simple recordatorio de la deuda



### SEGUNDO AVISO:

Establecer una nueva fecha para el compromiso



### TERCER AVISO:

Toma de acciones legales

## EJEMPLOS

### **PRIMER AVISO:**

Este es un simple recordatorio del estado de su cuenta con nosotros.....

### **SEGUNDO AVISO:**

Nuevamente llamamos su atención en relación a la deuda que tiene con nosotros. Le ofrecemos la oportunidad de pagar en plazos si esta le resulta más cómoda .....

### **TERCER AVISO:**

A pesar de la prórroga de pago que le hemos concedido, usted no ha atendido al pago pendiente. Si dentro de las próximas 72 horas no realiza el pago correspondiente nos veremos obligados a iniciar una acción legal.

**REDACTE UNA CARTA DE COBRANZA EN  
RESPUESTA A SU CARTA DE PEDIDO:**

**Estilo Semibloque.**

**Diseñe su Membrete**

**Fecha del día que se redacte la carta.**

**Utilice la Puntuación cerrada.**

**Grupo 1**

**∞ Carta de Cobranza de Segundo Aviso**

**Grupo 2**

**∞ Carta de Cobranza de Tercer Aviso**