

14  
Lej



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE  
MEXICO

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN**

**RECURSOS HUMANOS: CURSO INTERACTIVO  
DE CAPACITACION PARA EL USO DEL CORREO  
ELECTRONICO EN UNA EMPRESA QUE FABRICA  
LINEA BLANCA**

**TRABAJO DE SEMINARIO**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**  
P R E S E N T A:  
**JAIME CERON REYES**



V N A M  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES  
CUAUTITLAN

**ASESOR: L.A. FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS**

**CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.**

**1999**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

275080



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES



DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLÁN  
PRESENTE.

AT'N: Q. MA. DEL CARMEN GARCÍA MIJARES  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Recursos Humanos  
Propuesta de un Curso interactivo de capacitación para el uso  
del correo electrónico en una empresa que fabrica línea blanca.

que presenta el pasante: Jaime Cerón Reyes,  
con número de cuenta: 7833923-3 para obtener el Título de:  
Licenciado en Administración.

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, a 24 de Marzo de 19 99

MODULO:	PROFESOR:	FIRMA:
<u>I</u>	<u>Lic. Reino Quiroz Solís</u>	<u>[Firma]</u>
<u>II</u>	<u>Lic. Francisco Ramirez Ornelas</u>	<u>[Firma]</u>
<u>III</u>	<u>Lic. Yolanda Zamudio García</u>	<u>[Firma]</u>

## Agradecimientos

*A Dios*

*Adquiere sabiduría, adquiere inteligencia*

*Proverbios 4,5*

*Pedid, y se os dará; buscad y hallaréis; llamad y se os abrirá*

*Por que todo aquel que pide, recibe; y el que busca, halla; y al que llama, se le abrirá*

*Mateo 7,7*

*No se mueve la hoja sin la voluntad del padre*

*Gracias por todo*



*A mis padres:*

*Abel Cerón Franco y María Reyes  
Vilchis*

*Por la vida y una educación.*

*† A María Esther Gauna Mendoza:*

*Por tu amor y el apoyo en la  
continuación de mis estudios.*

*A María Esther Hernández Moreno:*

*Por tu amor e impulso continuo a  
completar esta etapa de mis estudios y  
todas las de mi vida.*

*A mis hijas:*

*Lucía Angélica Cerón Gauna, Verónica  
Danielle Cerón Gauna, Michelle Cecilia  
Cerón Hernández.*

*Por ser las estrellas que iluminan mi  
vida.*

*A todos mis maestros: Prensa Pemex,  
República del Paraguay, C.C.H. Vallejo,  
F.E.S. Cuautitlán.*

*Por la dedicación y comprensión en mi  
camino por el estudio.*

*A mi asesor:*

*Lic. Francisco Ramírez Órnelas*

*Por su apoyo y consejos los cuales  
hicieron posible este trabajo.*

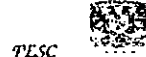
*A la Universidad Nacional Autónoma de México  
y en especial a la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán:*

*Por mi raza hablará el espíritu.*

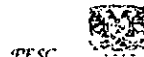


## Indice

	Pagina
Propuesta	i
Identificación del Problema	i
Objetivo	i
Hipótesis	i
Introducción	ii
Capitulo1 Antecedentes, conceptos y generalidades de la capacitación	1
1.1 Antecedentes históricos de la capacitación	2
1.2 Conceptos de capacitación	4
1.3 Objetivos de la capacitación	5
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos particulares	7
1.4 Importancia de la capacitación	7
1.5 Marco legal de la capacitación	9
1.6 Tipos de capacitación	13
1.6.1 Capacitación para el trabajo	13
1.6.2 Capacitación en el trabajo	13
1.6.3 Capacitación para la actualización	13
1.6.4 Desarrollo	13
1.7 Proceso de capacitación	14
1.7.1 Determinación de necesidades de capacitación	14



	Pagina
1.7.2 Elaboración del programa de capacitación	18
1.7.3 Ejecución del programa de capacitación	21
1.7.4 Control y evaluación del programa de capacitación	23
1.8 La capacitación como inversión	27
1.9 Conceptos de curso	27
Capitulo 2 Antecedentes de la Informática	29
2.1 Conceptos generales de informática	30
2.2 Evolución de los sistemas de computo	36
2.2.1 Del Abaco a la tarjeta perforada	36
2.2.2 Las guerras mundiales	41
2.2.3 Primera generación	45
2.2.4 Segunda generación	47
2.2.5 Tercera generación	48
2.2.6 Cuarta generación	50
2.3 Intranet	51
2.3.1 Concepto de intranet	51
2.3.2 Importancia de la intranet	52
2.3.3 Puntos importantes al implantar una intranet	56
2.3.4 De intranet a intranet	56
2.4 Administración de la informática	57
2.5 La informática en el ciclo de crecimiento de la organización	59



	Pagina
2.6 Integración de tecnología de punta a las actividades administrativas y productivas	59
Capitulo 3 Capacitación en línea conceptos y generalidades	61
3.1 Capacitación basada en computadora	62
3.2 El correo electrónico	63
3.2.1 Partes del mensaje	65
3.2.2 Partes del Encabezado	65
3.2.3 Sintaxis de la dirección de correo electrónico	67
3.2.4 Buzón	68
3.2.5 Interpretacion de los dominios	68
3.2.6 Ventajas del correo electrónico	70
3.3 Estudio de actividades comunes y complejas	71
Capitulo 4 Caso práctico de curso interactivo de correo electrónico	72
4.1 Introducción	73
4.2 Curso interactivo para el correo electrónico	74
4.2.1 Modulo 1. Introduccion al Outlook	74
4.2.2 Modulo 2. Carpetas del Outlook	82
4.2.3 Modulo 3. Caledario del Outlook	103
Conclusiones	117
Bibliografía	119





**Propuesta:** “Curso interactivo de capacitación para el uso del correo electrónico en una empresa que fabrica línea blanca”

### **Identificación del problema**

Desconocimiento de la herramienta de trabajo, por lo que el manejo del correo electrónico usado dentro de la organización es incorrecto, lo que trae por consecuencia, mal uso y desperdicio de las capacidades del mismo, por ende no hay desarrollo ni crecimiento.

Falta de capacidad para la solución de problemas por falta de capacitación.

### **Objetivo**

Capacitación del personal de la organización en la utilización de tecnología de información (del correo electrónico). No se pretende dar capacitación en paquetes dirigidos a usuarios finales, sino más bien en tópicos especializados. Capacitar e informar a los usuarios de la organización del potencial de la nueva tecnología de información con que cuentan y los cambios que se pueden producir utilizando la misma.

Capacitar al personal en el uso del correo electrónico para mejorar actividades inherentes a la organización.

Optimizar el uso del correo electrónico para resolver problemas operativos.

### **Hipótesis**

El curso de capacitación interactivo para el correo electrónico dentro de la organización, reducirá los problemas operativos, optimizando su uso y elevando el conocimiento del mismo.



## Introducción

Hay que capacitar al personal, es decir permitirle la adquisición de conocimientos útiles en el desarrollo de su trabajo.

Existen en la actualidad infinidad de instituciones públicas y privadas donde puede acudir para la obtención de estos conocimientos.

Acrescentar la destreza y habilidad de los empleados de una organización comprende el área general de capacitación de personal, así como también el uso adecuado de promociones, transferencias y separaciones.

Raras veces el personal contratado puede completar sus actividades y obligaciones de trabajo; incluso los empleados ya experimentados tienen algo que aprender sobre la forma de operar de la organización. Es más, incluso pueden necesitar capacitación para lograr un buen desempeño.

Las empresas, sobre todo las pequeñas y medianas, no conocen la tecnología educativa que les permita diseñar planes, programas, cursos y eventos, correctamente.

Las empresas, muestran una ausencia de infraestructura técnico – administrativa; carecen de manuales de organización, políticas y procedimientos; análisis y descripción de puestos de trabajo; metodologías adecuadas para el diagnóstico de necesidades de capacitación y adiestramiento; estándares de producción y ventas; índices de personal, etc. Lo cual complica la formulación del plan y de los programas de desarrollo de sus recursos humanos.

Algunos trabajadores no tienen los conocimientos elementales que proporcionan la alfabetización, la primaria o inclusive, la secundaria, para



comprender los contenidos de un curso específico de capacitación y adiestramiento, que satisfaga las necesidades de formación para desempeñarse en su puesto de trabajo.

La educación tradicional, tal y como esta establecida en México, no proporciona los elementos y medios indispensables para ajustarse, íntegramente a las características de los procesos productivos de las empresas.

Los sistemas de relaciones laborales, son distintos en razón directa al tipo de rama industrial o giro de la organización; en virtud también, de su grado de tecnología o de la complejidad administrativa que ésta adopte.

No existe el puente vinculador entre el sistema educativo formal y el aparato productivo.

La capacitación y la comunicación son los principales instrumentos para el cambio hacia la cultura de la competitividad en las organizaciones.

Para coadyuvar realmente a la competitividad, la capacitación debe estar vinculada a la dirección y operación estratégicas y tecnológicas de la organización.

La responsabilidad de capacitación recae en todos los niveles de la organización y particularmente en quienes tienen el papel de dirección. Desde los empresarios y dirigentes hasta el último nivel deben capacitarse y formarse. Capacitarse es crecer.



*Capítulo 1*  
*Antecedentes,*  
*Conceptos y Generalidades*  
*de la*  
*Capacitación*



## 1.1 Antecedentes históricos de la capacitación

La función de capacitación se presenta como una fase en la evolución de una sociedad agrícola tradicional a una industrial.

En el período de civilizaciones antiguas, como Egipto y Babilonia, la capacitación era organizada para mantener una cantidad adecuada de artesanos.

Las leyes del Código de Hammurabi hacia referencia a la petición para que los artesanos enseñaran sus artes y oficios a los jóvenes.

En Roma algunos artesanos eran esclavos, logrando posteriormente organizarse en el "Collegia" con el propósito de mantener activas las normas de sus artes y oficios.

En el siglo XII, con la creación de los gremios de artesanos, estos supervisaban y aseguraban la destreza y capacitación de cada uno de los recién integrados, supervisando la calidad, herramientas y métodos de trabajo y regulando las condiciones de empleo de cada grupo de artesanos de una ciudad. Los gremios eran controlados por el maestro artesano, y los recién llegados se integraban después de un periodo de capacitación como aprendices, el cual duraba de cinco a siete años, siendo un método apto para el proceso doméstico. Al maestro no le era permitido tener más aprendices de los que pudiera capacitar en forma efectiva, el aprendiz era aceptado como maestro artesano después de completar toda la capacitación y demostrar su habilidad mediante un exámen práctico.

La revolución industrial que se produjo en Europa a fines del siglo XVIII provocó grandes cambios en el ámbito comercial y en las estructuras sociales. Sus características esenciales; el paso de la capacidad y la energía humana a las maquinas, provocó profundas consecuencias para la administración.



La revolución industrial alteró el método de capacitación existente; las máquinas podían ser operadas por el personal con poca experiencia, con lo cual los gremios empezaron a decaer. Mas tarde fueron asimilados con el reemplazo del proceso doméstico por el proceso fabril provocando un nuevo tipo de aprendizaje, en donde el dueño de la maquinaria era propietario de la factoría y el aprendiz, después de su capacitación, pasaba a ser un trabajador de ella.

En Norteamérica la capacitación se introdujo de Inglaterra durante el siglo XVII, y jugó un papel menos importante que en Europa, esto fue debido principalmente a que gran numero de trabajadores expertos venían entre los inmigrantes.

En México, el desarrollo de la industria creó grandes fábricas o regiones donde se concreta la actividad económica, siendo la base de un proceso natural de agrupación de los trabajadores. Asimismo, la división del trabajo entre las ramas de la producción y otras pone en contacto a los diferentes oficios. También la división de trabajo en una misma fábrica conduce a los trabajadores a estar en contacto continuo, pues la producción se desarrolla por una gran cadena de obreros que no ejecutan todas las actividades de la producción de un bien o un servicio, sino que solo participan en una mínima parte integrando con el trabajo especializado de cada uno el proceso productivo moderno, la cooperación. Esta necesidad de especialización genera la importancia del adiestramiento y la capacitación del personal a diversos niveles de la organización para lograr un aumento de la efectividad organizacional.

En nuestro país, se tienen antecedentes de una estructura aplicada de capacitación. Las empresas grandes dieron gran importancia a la capacitación de personal, aunque de manera individual analizaron y diseñaron sus propios subsistemas de



capacitación. La mediana empresa, conscientes de la necesidad e importancia de la capacitación, no lograron diseñar algún subsistema de capacitación, sino que recurrieron a la opción de cursos de capacitación de manera no programada, ofreciéndola a personal seleccionado.

Posteriormente aparecen los lineamientos normativos.

En nuestro país durante la década de los ochenta, la capacitación resulto más compleja debido al aumento de las regulaciones gubernamentales en las áreas de igualdad en la oportunidad de empleos. En la década de los noventa, la capacitación juega un papel muy importante, ya que por la dinámica de las empresas se intensifica su actividad hacia la exportación, haciéndose necesario programas formales y sistemas de capacitación efectivos.

## 1.2 Conceptos de capacitación

Acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes de una persona, impartiendo sistemáticamente un conjunto organizado de contenidos teóricos y prácticos que conforman una ocupación a trabajadores con cierto grado de conocimientos y experiencias previas en ocupaciones afines, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo.



"Para Evans y Rue: Es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y conocimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización"<sup>1</sup>.

"Según Reyes Ponce: Consiste en dar al empleado elegido la preparación teórica que requerirá para llenar su puesto con toda eficiencia".<sup>2</sup>

"A. F. Sikula la define como: El proceso educativo a corto plazo en que se realiza un procedimiento sistemático por medio del cual el personal conoce aptitudes y conocimientos técnicos para un propósito particular"<sup>3</sup>.

"Para Amaro Guzmán, es: El proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad para aumentar la eficiencia en la ejecución de sus tareas"<sup>4</sup>.

### 1.3 Objetivos de la capacitación

La capacitación es un acto intencionado de proporcionar los medios para el aprendizaje. El propósito de la capacitación es orientar esas experiencias de aprendizaje en sentido positivo y benéfico, complementarlas y reforzarlas con una

---

<sup>1</sup> J. Rodri Valencia. "Administración Moderna de Personal" E.C.A.S.A 1993

<sup>2</sup> J. Rodri Valencia. "Administración Moderna de Personal" E.C.A.S.A 1993

<sup>3</sup> J. Rodri Valencia. "Administración Moderna de Personal" E.C.A.S.A 1993

<sup>4</sup> J. Rodri Valencia. "Administración Moderna de Personal" E.C.A.S.A 1993





actividad planeada, para que el personal en todo nivel pueda desarrollar mas rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran tanto como a la organización. En toda organización, es necesario un esfuerzo continuo de educación, de renovación y de actualización de conocimientos y actitudes.

La función de capacitación como un sistema, permite enfocarla como una serie de fases encaminadas a dotar al personal de conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar sus actitudes para el logro de objetivos organizacionales, del área de trabajo y del desarrollo integral individual.

La capacitación busca cumplir objetivos, los cuales se listan a continuación.

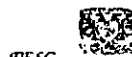
### *1.3.1 Objetivos generales*

Enseñanza orientada a los objetivos organizacionales

Cambio de comportamiento.

Lograr la satisfacción de necesidades que impiden al individuo desempeñarse en su puesto de trabajo o en los inmediatos superiores, asimismo proporcionarle los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que le faciliten su desarrollo psicosocial y de entorno laboral.

Lograr la adaptación del recurso humano para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en determinada organización.



### **1.3.2 Objetivos particulares**

Incrementar la productividad

Reducción del movimiento de los recursos humanos (renuncias, distinciones, otras)

Reducción de accidentes

Reducción de costos de operación

Reducir quejas del personal

Desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias

Proporcionar preparación para desempeñar puestos de mayor responsabilidad

Promover la eficiencia

Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo

Promover mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos

Proporcionar una moral de trabajo elevada

Promover ascensos

Promover el mejoramiento de las relaciones humanas

Facilitar la supervisión de personal

### **1.4 Importancia de la capacitación**

La capacitación involucra todo proceso de cambios individuales y por lo tanto organizacionales, que tiendan a modificar conductas y aptitudes y cuyos resultados puedan ser evaluables.



Es un mecanismo correctivo que permite el crecimiento individual, apuntando a potencializar los recursos intelectuales y creativos que posee el hombre como ser total y absoluto. Capacitarse implica una modificación en los comportamientos y en la mentalidad, que actualmente se realiza en trabajadores y empresarios tanto del sector privado como del sector público.

Se trata de una tarea de reconversión de los recursos humanos, buscando una aproximación a la excelencia en cada nivel de organización. La capacitación es un derecho adquirido del hombre que le brinda herramientas para su mejor desempeño. En estos tiempos de cambios, donde el estado se renueva permanentemente, capacitarse es estar preparado para afrontar los nuevos desafíos.

El mercado actual no goza de proteccionismo sino de un medio abierto a la competencia, con una naturaleza compuesta por individuos que demandan satisfacer sus necesidades físicas y psicológicas, donde no se fabrican productos sino que se ofrecen valores. Las empresas que se sostienen en los mercados, son aquellas que tienen claridad y exactitud en los objetivos que pretenden, no solamente en el tiempo inmediato, sino el mediano y largo plazos. La capacitación debe ir de mano de estas intenciones y prever los programas a desarrollar.

Hoy la educación necesita dirigirse a la formación de un individuo multivalente, orientado a percibir la realidad de un mundo integral y que no limite su visión y conocimiento a un solo campo.



Pese a que cada vez se pone más énfasis en realizar reformas que intenten mejorar la gestión, conviene recordar que los verdaderos cambios se dan en cada uno de los individuos y se perciben cuando alcanzan efectos permanentes en el tiempo.

La capacitación es imprescindible ya sea para crecer desde el aspecto personal o laboral o bien para poder competir en un medio donde cada vez las exigencias son mayores ante menor cantidad de puestos de trabajo, sumando esfuerzos para poder lograr la realización individual y un mejor funcionamiento de la organización.

## 1.5 Marco legal de la capacitación

Las Leyes Mexicanas de nuestro país se consignan en la Constitución Política y en la Ley Federal del Trabajo, constituyendo una de las legislaciones más avanzadas del mundo.

La promulgación de la ley que rige la obligación de la capacitación se originó en 1970, cuando fue incluida en la fracción XV del Artículo 132 de las reformas a la Ley Federal del Trabajo, que dice al hablar de las obligaciones empresariales; "Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del Capítulo III Bis de este Capítulo"<sup>5</sup>.

Capítulo III Bis de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

153-A Capacitación y adiestramiento, programas



- 153-B Capacitación y adiestramiento, forma de prestarse
- 153-C Registro ante la Secretaría del trabajo
- 153-D Programas
- 153-E Horario, dentro de la jornada
- 153-F Finalidad y objetivo
- 153-G Condiciones a los trabajadores de nuevo ingreso
- 153-H Obligación del trabajador
- 153-I Vigilancia de las comisiones
- 153-J Constitución de las comisiones
- 153-K Convocatoria
- 153-L Bases para la designación de miembros
- 153-M Cláusulas en el contrato colectivo
- 153-N Aprobación de los planes de capacitación
- 153-O Aprobación de los planes de capacitación
- 153-P Registro, requisitos
- 153-Q Requisito de los programas
- 153-R Aprobación de los requisitos
- 153-S Sanciones o multas
- 153-T Constancias
- 153-U Negativa del trabajador y examen
- 153-V Constancia y registro
- 153-W Valides de otros estudios
- 153-X Inconformidad

---

<sup>5</sup> Lic. Jorge L. Suárez Aceituno. C.P. Alejandro Gerard Bertrand. "Ley Federal del Trabajo". Doñiscal Editores. 1993



A fin de supervisar el cumplimiento de esta obligación patronal, se creo en el mismo año el Departamento de Vigilancia de la Capacitación de los trabajadores, dependiendo de la dirección general de trabajo de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social. La supervisión que realizó tal departamento, fue la de recabar programas de capacitación que realizaban las empresas, así como los resultados obtenidos.

Sin embargo, se evidenció la necesidad de implantar un modelo que además de considerar las necesidades del sector productivo y de la fuerza de trabajo, tanto de las necesidades existentes y de los recursos disponibles, fuera viable técnicamente y propiciara la intervención de los factores de producción.

Por lo tanto, por decreto del 9 de Enero de 1978, se adiciona la fracción XIII del apartado "A" del Artículo 123 Constitucional. Y por decreto que entró en vigor el 1 de Mayo del mismo año se reforma la Ley Federal del Trabajo, agregándose el capítulo III bis del título cuarto, reglamentario de la norma Constitucional. Dedicándose las autoridades de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, a formular leyes secundarias que reglamenten el cumplimiento del decreto.

Se considera a la capacitación como a uno de los insumos más importantes de los lineamientos normativos, La Constitución Política y la Ley Federal del Trabajo hace referencia a la capacitación en la fracción XIII del apartado "A" del Artículo 123 Constitucional, otorgando algunas ventajas: espontaneidad, apertura, economía y simplicidad. De manera paralela, el sistema nacional de capacitación ha otorgado su apoyo para que el sector privado genere centros de capacitación que beneficien sus respectivas actividades productivas.



La Ley Federal del Trabajo ha convertido en obligatoria la capacitación. El capítulo III bis de dicha ley analiza y regula esta obligación de los patrones. En su fracción A, el Artículo 153 dice: "Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social"<sup>6</sup>, mientras que en su fracción B el Artículo 153 indica: "Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a estos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuela u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. "En caso de tal adhesión, quedara a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas"<sup>7</sup>.

Se hace notar que no se citaran los restantes incisos del Artículo de la misma Ley ya que el presente trabajo no se refiere al aspecto legal en sí mismo.

---

<sup>6</sup> Lic. Jorge L. Suárez Aceituno, C.P. Alejandro Gerard Bertrand. "Ley Federal del Trabajo". Dotiscal Editores. 1993

<sup>7</sup> Lic. Jorge L. Suárez Aceituno, C.P. Alejandro Gerard Bertrand. "Ley Federal del Trabajo". Dotiscal Editores. 1993



## 1.6 Tipos de Capacitación

1.6.1 *Capacitación para el trabajo.* Está dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva función, por ser de nuevo ingreso, por promoción o reubicación dentro de la misma organización.

1.6.2 *Capacitación en el trabajo.* Conjunto de acciones dirigidas a desarrollar y perfeccionar las habilidades del trabajador para el mejor desempeño de su puesto de trabajo.

1.6.3 *Capacitación para la actualización.* Acciones tendientes a proporcionar capacitación y adiestramiento a trabajadores que ya han sido sujetos a un proceso de enseñanza - aprendizaje, pero que los conocimientos adquiridos y las funciones desarrolladas en su área de trabajo han sido rebasadas por el avance tecnológico y científico, o por los cambios en la estructura orgánica de la empresa.

1.6.4 *Desarrollo.* Acción tendiente a integrar al individuo en su entorno socio - laboral, con el propósito de que comprenda las características de la empresa, los procesos internos y externos de comunicación, etc. Se relaciona con el área afectiva, progreso integral del individuo debido al aprendizaje que obtiene al adaptarse al medio. Contribución de la organización a la formación integral del individuo.





## 1.7 Proceso de capacitación

La capacitación cubre una secuencia programada de eventos, que pueden ser visualizados como un proceso continuo, sugiere un modelo de sistema abierto, es decir recibe influencias y genera influencias de aquello que esta involucrado.

Este proceso cuenta con las siguientes fases:

### 1.7.1 *Determinación de las necesidades de capacitación*

Dichas necesidades son las áreas de información o las áreas de habilidad de un individuo o grupo que requiere un mayor aprendizaje para aumentar la productividad organizacional de dicho individuo o grupo.

#### Análisis de las necesidades de capacitación

La capacitación eficaz esta ligada al logro de objetivos predeterminados. Se necesitan ciertos tipos de desempeño para ayudar a que la organización logre sus objetivos, y la capacitación colabora proporcionando a los miembros de la empresa las herramientas para lograrlo. La determinación de las necesidades de capacitación dentro de una organización debe contener tres tipos de análisis; organizacional, de funciones y de personas.



**Análisis organizacional:** Determinación de los objetivos organizacionales, sus recursos y localización, y sus relaciones con los objetivos, establece el marco dentro del cual pueden definirse con mayor claridad las necesidades de capacitación.

**Análisis de funciones:** Se enfoca sobre la tarea o el trabajo, sin tomar en cuenta el desempeño del empleado en el mismo, este análisis determina lo que debe hacer el trabajador para que éste se realice en forma eficaz, revela capacidades que debe tener cada individuo dentro de la organización en términos de liderazgo motivación, comunicación, etc., además de muchas habilidades técnicas de toma de decisiones. Estas necesidades se descubren analizando las actividades que abarca cada trabajo y proyectando creativamente los requerimientos del desempeño óptimo.

**Análisis de personas:** Examina el conocimiento, las actitudes y habilidades del individuo que ocupa cada puesto, y determina que tipo de conocimientos, actitudes o habilidades debe adquirir y que tipos de modificaciones deben hacer a su comportamiento si quiere contribuir satisfactoriamente al logro de los objetivos organizacionales.

#### Proceso de determinación de necesidades

Definir situación idónea. Esta actividad se hace por puesto de trabajo determinando los estándares óptimos de funcionamiento. Se determinan los recursos necesarios para desempeñarlo, tales como herramientas y equipo, las funciones o actividades ha realizar, la cuantificaron de las actividades, las características del ambiente laboral, entre las más relevantes.



Situación real. Cada una de las personas que ocupa un puesto de trabajo, es investigada para determinar su nivel de funcionamiento real, por una parte se obtienen necesidades de capacitación y por otra puede evaluarse el desempeño.

Análisis comparativo. Confrontando la situación idónea y real, se obtienen las discrepancias o diferencias, que son los indicadores del desempeño o de necesidades de capacitación.

Determinación de necesidades. Con el afán de programar los eventos que habrán de satisfacerlas

Los métodos usuales para evaluar la información de los anteriores análisis son los siguientes:

Planeación estratégica (Análisis de actividades)

Entrevista (Calificación de méritos)

Encuesta (Pruebas o exámenes)

Observación directa (Registros de personal)

Reuniones de grupos (Solicitudes de la dirección superior)

Una vez que se ha recabado esta información, se clasifica para codificar la útil y desechar la que no lo sea; posteriormente se elaborará un diagnóstico tentativo. Después de identificar las necesidades de capacitación, se hará una jerarquización de ellas. Una vez realizada la jerarquización, se procede a la elaboración de programas de capacitación



En esta primera fase del proceso de capacitación podemos, en la medida en que tengamos información de diversas fuentes, cruzarlas y hacerla más veraz, exenta de factores subjetivos. Esta fase de campo esta matizada por una incesante búsqueda de información tanto de comportamientos real como deseado; es la base en la cual se sustentan las demás fases del proceso de capacitación.

#### Diseño del programa de capacitación

Una vez que se conoce cada una de las necesidades específicas de capacitación para cada persona o grupo, la siguiente fase del proceso será la elaboración de uno o varios programas de capacitación planeados especialmente para estas necesidades.

Este es un conjunto de estrategias a seguir para la satisfacción de dichas necesidades y que involucran la confección de objetivos; el diseño de contenidos; la selección de medios y modos para operar los procesos de formación del personal; la priorización de actividades genéricas para todo el personal de la empresa y específicas para los empleados de un área en particular y que se estiman a corto, mediano y largo plazo; y la asignación de partidas presupuestales, con relación directa a la prioridad y la necesidad de capacitación.

Sirve para revisar las formas de elaborar cursos/eventos de capacitación y para estudiar algunos modelos de cartas descriptivas.

Estructurar los medios didácticos y soportes técnicos.- para hacer efectivos los procesos de enseñanza – aprendizaje.



## 1.7.2 *Elaboración de un programa de capacitación*

Preparación por escrito del tema que habrán de conocer o aprender los participantes a fin de alcanzar el objetivo propuesto, listando la información relativa que se requiera, esto ayudará a ordenar las sesiones individuales. Con base en dicha determinación se crea el contenido del programa.

Se deben tener las siguientes consideraciones para la elaboración de un programa de capacitación:

Investigue los antecedentes; es decir, revise las necesidades organizacionales y de capacitación. Prevea técnicas de instrucción a emplear y los materiales necesarios.

Inventario de recursos humanos; describa lo mas detallado y precise carencias de conocimientos a satisfacer de cada empleado y grupo de trabajadores. Investigue características culturales y de conocimiento, así como los niveles jerárquicos de los participantes. Visualice con antelación el número posible de candidatos totales por evento.

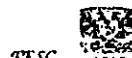
Contenido del programa

Selección y jerarquización de los puntos que el alumno deberá aprender

Programación de actividades que el profesor y alumno llevarán a cabo

Establecer medios y técnicas que permitan evaluar el aprendizaje

El diseño del programa debe llevarse a cabo en función del objetivo de la capacitación. Tomando en cuenta a quien se va a capacitar, aplicando principios del aprendizaje de adultos; este concepto puede entenderse como la adquisición de



nuevos modos de conducta y nuevas posibilidades de comportamiento. Enseguida se procede de la siguiente manera:

Se definen los temas o materias de estudios

Se agrupan los temas en unidades de estudio

Se ordenan las unidades en secuencia cronológica

a) Lógicamente

b) Por grado

c) Por fases del proceso de trabajo

Se seleccionan las técnicas de enseñanza y la duración de las unidades

a) con criterio de la experiencia

b) con criterio de experimentación

Selección de medios y material

Quienes deben asistir al programa. Lo ideal es que asistan individuos con las mismas necesidades y similar educación, experiencias y antecedentes. Asimismo personas que estén activamente relacionadas e interesadas con el tema a tratar en el programa.

Instalaciones que se van a necesitar. Seleccionar un lugar que ofrezca; tamaño adecuado para comodidad del grupo, ventilado, con buena iluminación, y con los elementos inherentes necesarios (pantallas, sillas, mesas etc.)

Materiales. Una de las cosas más difíciles es tratar de comunicar una idea de un individuo a otro. Generalmente lo hacemos a través de palabras, pero puede haber



diferentes interpretaciones, la ayuda visual puede evitar interpretaciones equivocadas.

### Selección de métodos y técnicas de enseñanza

Entre los diversos métodos que se pueden aplicar para el desarrollo de un programa de capacitación, se encuentran los siguientes:

#### Grupos de técnicas de instrucción

Métodos colectivos: Conferencias, mesas redondas, simposios, congresos, paneles.

Métodos grupales. Talleres, estudios de casos, dramatizaciones, laboratorios.

Métodos individuales. Instrucción programada, adiestramiento en el puesto, pasantías.

#### Aspectos a considerar en la selección de técnicas de instrucción

El nombre del curso/evento/seminario y los objetivos institucionales.

Los contenidos temáticos a revisar.

Las características o perfil de los participantes.

El nivel de conocimiento y habilidades de los participantes.

El grado de participación esperado.

La duración del curso/evento/seminario.

Las disponibilidades presupuestales.

El programa de capacitación



Con base en el diagnóstico de necesidades, el programa de capacitación deberá plantear un enlace lógico entre su objetivo general y los específicos, y entre estos y el contenido de los cursos. De igual forma, debe establecer claramente universos, procedimientos y técnicas de evaluación del aprendizaje.

El programa de capacitación debe cubrir tres aspectos básicos:

- a) desarrollar las necesidades de capacitación
- b) capacitar y adiestrar al trabajador en todas las actividades relacionadas con su puesto
- c) capacitar y adiestrar al empleado para ascender en el nivel jerárquico y en su desarrollo personal

Con la información básica, se estará en posibilidades de elaborar un programa.

Para elaborar un programa de capacitación, después de realizar el diagnóstico de capacitación, se procede a la selección y determinación de la capacitación en un programa.

### *1.7.3 Ejecución del programa de capacitación.*

Existen diversos enfoques respecto a la ejecución de la capacitación a continuación se presentan algunos en el ámbito operativo.

- a) El supervisor tiene toda la responsabilidad.
- b) El supervisor delega a un asistente quien ejecuta completamente la capacitación, con o sin su ayuda.





- c) El supervisor orienta, él tiene la responsabilidad, pero la empresa le ofrece una adecuada instrucción para que oriente respecto al trabajo efectivo
- d) El supervisor asesora, pero la empresa le ofrece los servicios de asesoría con especialistas externos.
- e) El supervisor no participa, la empresa delega la responsabilidad a un administrador de capacitación.

La responsabilidad de la capacitación siempre esta situada en la Gerencia de Personal.

#### Desarrollo de programas de capacitación

Dentro del dominio de programas formales los directivos de capacitación tienen dos opciones básicas;

Desarrollar programas internos. Cuando hay volumen importante de actividades,

Utilizar programas externos profesionales

Los instructores y consultores externos se emplean con frecuencia para diseñar, establecer y operar programas internos. Diversas firmas de consultores ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo; muchas empresas inician programas generales a los cuales envían a su personal. Otras organizaciones formulan sus programas de acuerdo a sus necesidades especiales, para que sean practicadas por agencias externas.

En nuestro país, la mayoría de las empresas con actividades de capacitación utilizan ambas opciones y tratan de llegar a una práctica equilibrada después de ponderar detalladamente todas las ventajas y desventajas.



## Métodos y técnicas de capacitación

Los métodos y técnicas de capacitación son numerosos y cambian constantemente. Algunos métodos son experimentales y están en etapa de desarrollo, otros son adoptados porque son novedad actual. Dentro de una organización, la gama de métodos y programas es amplia y varía de cursos y programas hasta complicados seminarios y planes de autodesarrollo.

### *1.7.4 Control y evaluación del programa de capacitación*

Son los apoyos logísticos y mecanismos de control necesarios para el buen funcionamiento del proceso.

La formulación y aplicación del modelo de evaluación. Para obtener elementos de retroalimentación al sistema. Comprende por una parte el obtener parámetros del desempeño del instructor, del diseño y utilidad de materiales y ayudas del apoyo administrativo, entre otros aspectos. En otro sentido permite verificar el aprovechamiento del capacitando en los procesos de instrucción en los cuales se vea involucrado y en un tercer aspecto, se obtiene la información del costo - beneficio y de los esfuerzos de capacitación. Se visualiza en incrementos en la productividad de la organización y en un desarrollo integral del trabajador

Su propósito es recibir de los participantes retroalimentación que sea útil para mejorar los valores de trabajo ofrecido.



### Control del programa de capacitación

Proporcionar a la unidad de capacitación diversas de herramientas propias para conocer acerca del desarrollo de programas de capacitación, por medio de las opiniones que expresen los empleados capacitados sobre el instructor, la administración y el curso en el que participaron.

No es fácil controlar programas de capacitación (medir efectividad o la justificación de la existencia de programas).

### Evaluación del programa específico

Para la evaluación hay que obtener datos comparables sobre objetivos de instrucción pertinentes, tanto antes como después del programa.

El cambio puede evaluarse administrando las medidas después de terminado el programa y comparando los resultados.

Aun cuando las medidas de antes y después muestren que han ocurrido cambios de importancia, eso no necesariamente quiere decir que el programa de capacitación haya producido los cambios. Para cerciorarse de esto se requiere eliminar razones alternativas.

### Evaluación general

Además de evaluar cada programa de capacitación debe prestarse atención a la evaluación del esfuerzo general para la capacitación del personal.

Hay dos aspectos de interés en esta evaluación la eficacia, y la eficiencia. Es decir, hay que determinar hasta que grado las necesidades de capacitación del personal se están cubriendo y a que costo.



Eficacia. Para evaluarla hay que partir de los datos obtenidos mediante la evaluación de los programas individuales.

Eficiencia. Para evaluarla hay que preguntar si las necesidades de capacitaciones del personal están siendo cubiertas con los recursos financieros asignados.

#### Procedimiento de evaluación

La evaluación es un procedimiento que nos permite apreciar o medir las desviaciones entre el objetivo fijado y el resultado obtenido.

La evaluación ayudará analizar la efectividad de la presentación y a determinar como podrían mejorarse los conocimientos y pericias de los instructores para futuros programas de capacitación.

#### Evaluación del costo beneficio de la capacitación.

Se observa en la demostración cuantitativa de la relación entre los gastos destinados a la capacitación y los incrementos en productividad, producción o resultados obtenidos. Es un indicador que precisa cuanto se ha invertido en capacitación y cuanto se ha obtenido a cambio de ello. Se mide a través de las razones y proporciones de recursos humanos, el análisis e interpretación de estados financieros, los coeficientes de productividad, el punto de equilibrio, las herramientas de la estadística y los registros administrativos.

#### Evaluación del esfuerzo de capacitación.

Se verifica por medio de la revisión que se hace a los programas de capacitación de la empresa. Permite examinar con mucha precisión, si las actividades que se



llevaron a cabo fueron realmente las pertinentes. Se calcula a través de estudio comparativo entre lo que debería hacerse y lo realmente echo, por medio del análisis factorial y la aplicación de la auditoria administrativa, entre alguna de las posibilidades de revisión.

Para que nuestros esfuerzos se conviertan en inversión en vez de gasto, capacitación debe partir de una cuidadosa y efectiva detección de necesidades. Es trascendente evaluar los recursos incluyendo el índice de beneficio/costo.

Justificaciones para evaluar programas de capacitación

El avance tan acelerado de los procesos tecnológicos y científicos, hace que los planes y programas se vuelvan obsoletos con una rapidez asombrosa.

El divorcio existente entre las necesidades de las empresas, del aparato productivo, y de los programas de formación profesional.

La necesidad de contar con información fresca y veraz para el correcto planteamiento del problema y la toma de decisiones.

La necesidad de sustituir tecnología extranjera por nacional, con el afán de generar metodología, materiales y procedimientos de capacitación, acordes con la realidad del país.



## 1.8 La capacitación como inversión

Aun cuando la capacitación y el desarrollo cuestan dinero y tiempo, las organizaciones modernas y con éxito consideran tales costos como una correcta inversión en los recursos humanos

La capacitación complementa las capacidades del recurso humano y aunque estos esfuerzos requieren mucho tiempo y dinero reducen la rotación de personal y ayudan a los trabajadores a ser más productivos.

## 1.9 Concepto de Curso

“Conjunto de actividades didácticas que se desarrollan con base en un programa de capacitación y adiestramiento delimitado en tiempo y espacio y recursos humanos”<sup>8</sup>.

“Conjunto de actividades de enseñanza – aprendizaje cuya finalidad es que los participantes adquieran nuevos conocimientos, desarrollen habilidades o modifiquen actitudes, tendentes a mejorar su desempeño en el puesto de trabajo”<sup>9</sup>.

Cursos de capacitación informática. El propósito de este programa consiste en generar cultura informática acorde con sus cambios tecnológicos actuales, lo que

---

<sup>8</sup> Jesús Carlos Reza Trosillo. “El abc del administrador de la capacitación”. Panorama Editorial 1995

<sup>9</sup> Jesús Carlos Reza Trosillo. “El abc del administrador de la capacitación”. Panorama Editorial 1995



significa ir al día en la adquisición, comprensión y aplicación de los nuevos ambientes computacionales”<sup>10</sup>.

Curso estructurado. Evento en donde se utilizan técnicas tradicionales de educación. Existe un instructor permanente y los objetivos y actividades a realizar fueron determinados con antelación”<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Jesús Carlos Reza Trosillo. "El abc del administrador de la capacitación". Panorama Editorial 1995  
<sup>11</sup> Jesús Carlos Reza Trosillo. "El abc del administrador de la capacitación". Panorama Editorial 1995



*Capítulo 2*  
*Antecedentes*  
*de la*  
*Informática*





## 2.1 Conceptos generales de informática

Concepto de Computación: Es conjunto de conocimientos científicos y de técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras. La informática combina los aspectos teóricos y prácticos de la ingeniería, electrónica, teoría de la información, matemáticas, lógica y comportamiento humano. Los aspectos de la informática cubren desde la programación y la arquitectura informática hasta la inteligencia artificial y la robótica.

Concepto de Hardware. Control y comunicaciones entre las diversas partes de un sistema de computación, es la parte física.

El hardware por si solo no puede hacer nada, pues es necesario que exista el software.

Concepto de Software: Es el conjunto de instrucciones que las computadoras emplean para manipular datos y hacen funcionar al hardware.

Es un conjunto de programas, documentos, procedimientos, y rutinas asociadas con la operación de un sistema de cómputo. Distinguiéndose de los componentes físicos llamados hardware.

Es el conjunto de instrucciones individuales que se le proporciona al microprocesador para que pueda procesar los datos y generar los resultados esperados.



Comúnmente a los programas de computación se les llama software; este asegura que el programa o sistema cumpla por completo con sus objetivos, opera con eficiencia, está adecuadamente documentado, y suficientemente sencillo de operar.

### Clasificaciones del Software

El software se clasifica en 4 diferentes Categorías: Sistemas Operativos, Lenguajes de Programación, Software de uso general, Software de Aplicación. (Algunos autores consideran la 3a y 4a clasificación como una sola).

### Sistemas Operativos

El sistema operativo es el gestor y organizador de todas las actividades que realiza la computadora. Marca las pautas según las cuales se intercambia información entre la memoria central y la externa, y determina las operaciones elementales que puede realizar el procesador. El sistema operativo, debe ser cargado en la memoria central antes que ninguna otra información.

### Lenguajes de Programación

Mediante los programas se indica a la computadora qué tarea debe realizar y cómo efectuarla, pero para ello es preciso introducir estas órdenes en un lenguaje que el sistema pueda entender. En principio, el ordenador sólo entiende las instrucciones en código máquina, es decir, el específico de la computadora. Sin embargo, a partir de éstos se elaboran los llamados lenguajes de alto y bajo nivel.



## Software de Uso General

El software para uso general ofrece la estructura para un gran número de aplicaciones empresariales, científicas y personales. El software de hoja de cálculo, de diseño asistido por computadoras (CAD Computer Assistant Design), de procesamiento de texto, de manejo de Bases de Datos, pertenece a esta categoría. La mayoría de software para uso general se vende como paquete; es decir, con software y documentación orientada al usuario ( manuales de referencia, plantillas de teclado y demás).

## Software de aplicaciones

El software de aplicación esta diseñado y escrito para realizar tareas específicas personales, empresariales o científicas como el procesamiento de nóminas, la administración de los recursos humanos o el control de inventarios. Todas éstas aplicaciones procesan datos (recepción de materiales) y generan información (registros de nómina) para el usuario.

Sistemas Operativos (SO). Un sistema operativo es en sí mismo un programa de computadora. Sin embargo, es un programa muy especial, quizá el más complejo e importante en una computadora. El SO despierta a la computadora y hace que reconozca al CPU (Central Process Unit), la memoria, el teclado, el sistema de vídeo y las unidades de disco.

Además, proporciona la facilidad para que los usuarios se comuniquen con la computadora y sirve de plataforma a partir de la cual se corran programas de aplicación.



Cuando enciendes una computadora, lo primero que ésta hace es llevar a cabo un autodiagnóstico llamado autoprueba de encendido (Power On Self Test, POST). Durante la POST, la computadora identifica su memoria, sus discos, su teclado, su sistema de vídeo y cualquier otro dispositivo conectado a ella. Seguido esto, la computadora busca un SO para arrancar (boot).

Concepto de Red: Es una manera de conectar varias computadoras entre sí, compartiendo sus recursos e información y estando conscientes una de otra.

El sistema operativo es el gestor y organizador de todas las actividades que realiza la computadora. Marca las pautas según las cuales se intercambia información entre la memoria central y la externa y determina las operaciones elementales que puede realizar el procesador. El sistema operativo debe ser cargado en la memoria central antes que ninguna otra información.

Componentes de una red.

Servidor (server). El servidor es la máquina principal de la red, la que se encarga de administrar los recursos de la red y el flujo de la información.

Muchos de los servidores son "dedicados", es decir, están realizando tareas específicas, por ejemplo, un servidor de impresión solo para imprimir, un servidor de comunicaciones, sólo para controlar el flujo de los datos etc.

Para que una máquina sea un servidor, es necesario que sea una computadora de alto rendimiento en cuanto a velocidad y procesamiento, y gran capacidad en disco duro u otros medios de almacenamiento.



Estación de trabajo (Workstation). Es una computadora que se encuentra conectada físicamente al servidor por medio de algún tipo de cable.

Muchas de las veces esta computadora ejecuta su propio sistema operativo y ya dentro se añade al ambiente de la red.

Sistema Operativo de Red. Es el sistema (Software) que se encarga de administrar y controlar en forma general la red. Para esto tiene que ser un Sistema Operativo Multiusuario, como por ejemplo: Unix, Netware de Novell, Windows NT, etc.

Recursos a compartir. Al hablar de los recursos a compartir, estamos hablando de todos aquellos dispositivos de Hardware que tienen un alto costo y que son de alta tecnología.

En éstos casos los más comunes son las impresoras, en sus diferentes tipos: Láser, de color, plotters, etc.

Hardware de Red. Son aquellos dispositivos que se utilizan para interconectar a los componentes de la red, serían básicamente las tarjetas de red (NIC Network Interface Cards) y el cableado entre servidores y estaciones de trabajo, así como los cables para conectar los periféricos.

Transmisión de datos en las redes. La transmisión de datos en las redes, puede ser por dos medios:

- 1 Terrestres: Son limitados y transmiten la señal por un conductor físico.



- 2 Aéreos: Son "ilimitados" en cierta forma y transmiten y reciben las señales electromagnéticas por microondas o rayo láser.

Concepto de Multitarea: El término multitarea se refiere a la capacidad del Sistema Operativo para correr mas de un programa al mismo tiempo. Con multitarea de asignación de prioridades el SO puede sustituir en cualquier momento el proceso que esta corriendo y reasignar el tiempo a una tarea de mas prioridad.

Concepto de Multiproceso: Las computadoras que tienen mas de un CPU son llamadas multiproceso. Un sistema operativo multiproceso coordina las operaciones de las computadoras multiprocesadoras. Ya que cada CPU en una computadora de multiproceso puede estar ejecutando una instrucción, el otro procesador queda liberado para procesar otras instrucciones simultáneamente.

Concepto de lenguajes de Programación: Estos cierran el abismo entre las computadoras, que sólo trabajan con números binarios, y los humanos, que preferimos utilizar palabras y otros sistemas de numeración.

Concepto de mainframe: La computadora de mayor tamaño en uso común es el macrocomputadora. Las macrocomputadoras (mainframe) están diseñadas para manejar grandes cantidades de entrada, salida y almacenamiento.

Concepto de hipertexto: Se usa para crear libros electrónicos.



Concepto de hipermedia: Es un entorno de programación que permite a los usuarios que no sean programadores, la creación de aplicaciones personalizadas. Hipermedia es la extensión de una tecnología anterior, denominada hipertexto, hipermedia brinda al hipertexto las comodidades de multimedia en cuanto a gráficos, vídeo y sonido, así como un lenguaje de programación basado en objetos, iconos y metáforas.

Concepto de www (world wide web). Colección de páginas de hipertexto en internet. Red Mundial.

## 2.2 Evolución de los sistemas de computo

### 2.2.1 *Del Abaco a la tarjeta perforada*

Quizá el primer dispositivo mecánico de contabilidad que existió fue el ábaco. Se ha calculado que tuvo su origen hace al menos 5000 años y su efectividad ha soportado la prueba del tiempo.

El inventor y pintor Leonardo Da Vinci trazó las ideas para una sumadora mecánica. Siglo y medio después, el filósofo y matemático francés Blaise Pascal inventó y construyó la primera sumadora mecánica en 1642 La primera máquina de calcular mecánica, un precursor del ordenador digital. Se le llamo Pascalina y funcionaba como teléfono y tenía operaciones de suma y resta basándose en ruedas de diez dientes en las que cada uno de los dientes representaba un dígito del 0 al 9. Las



ruedas estaban conectadas de tal manera que podían sumarse números haciéndolas avanzar el número de dientes correcto. A pesar de que Pascal fue enaltecido por toda Europa debido a sus logros, la Pascalina, resultó un desconsolador fallo financiero, pues para esos momentos resultaba más costosa que la labor humana para los cálculos aritméticos.

En 1670 el filósofo y matemático alemán Gottfried Wilhelm Leibniz perfeccionó esta máquina e inventó una que también podía multiplicar, con una tecnología muy avanzada para la época

El telar de tejido, inventado en 1801 por el Francés Joseph-Marie Jackard, usado todavía en la actualidad, se controla por medio de tarjetas perforadas. El telar opera de la manera siguiente: las tarjetas se perforan estratégicamente y se acomodan en cierta secuencia para indicar un diseño de tejido en particular.

Charles Babbage, matemático, catedrático de Cambridge e ingeniero británico, se le conoce como el "padre de las computadoras", ya que fue el primero en diseñar una computadora, hubiese podido acelerar el desarrollo de estas si él y su mente inventiva hubieran nacido 100 años después. Adelantó la situación del hardware computacional al inventar la "máquina de diferencias", capaz de calcular tablas matemáticas. En 1834, cuando trabajaba en los avances de la máquina de diferencias concibió la idea de una "máquina analítica" aplicando el concepto de las tarjetas perforadas del telar de Jackard. En esencia, ésta era una computadora de propósitos generales. Conforme con su diseño, la máquina analítica podía sumar, sustraer, multiplicar y dividir en secuencia automática a una velocidad de 60 sumas





por minuto. El diseño requería miles de engranes y mecanismos que cubrirían el área de un campo de fútbol y necesitaría accionarse por una locomotora. Los escépticos le pusieron el sobrenombre de "la locura de Babbage". Charles Babbage trabajó en su máquina analítica hasta su muerte. Los trazos detallados de Babbage describían las características incorporadas ahora en la moderna computadora electrónica. Tenía unidades para entrada/salida de datos, memoria, y podía realizar procesamiento aritmético y lógico. La tecnología de aquella época no era capaz de trasladar a la práctica sus acertados conceptos; pero ya tenía muchas de las características de un ordenador moderno. Incluía una corriente, o flujo de entrada en forma de paquete de tarjetas perforadas, una memoria para guardar los datos, un procesador para las operaciones matemáticas y una impresora para hacer permanente el registro. El control de la máquina se realizaba mediante el uso de tarjetas perforadas. Irónicamente, su obra se olvidó a tal grado, que algunos pioneros en el desarrollo de la computadora electrónica ignoraron por completo sus conceptos sobre memoria, impresoras, tarjetas perforadas y control de programa secuencial. Su "máquina analítica", influenció el diseño de las computadoras modernas. Se considera a Babbage y a su socia, la matemática británica Augusta Ada Byron, como a los verdaderos inventores de la computadora digital moderna. En 1843 Ada Augusta sugirió la idea de que las tarjetas perforadas pudieran adaptarse de manera que propiciaran que el motor de Babbage repitiera ciertas operaciones, juntos desarrollan los conceptos de estructuras de decisión, ciclos, y una librería de subrutinas. Debido a esta sugerencia algunas personas la consideran a la primera programadora.



George Boole: matemático británico autodidacta. Fundador de lo que hoy día conocemos por Teoría de Información. Desarrolló las herramientas básicas que le permiten a una computadora "pensar": los operadores lógicos AND, OR, NOT.

La oficina de censos estadounidense no terminó el censo de 1880 sino hasta 1888. La dirección de la oficina ya había llegado a la conclusión de que el censo de cada diez años tardaría mas que los mismo 10 años para terminarlo. La oficina de censos comisionó al estadístico Herman Hollerith para que aplicara su experiencia en tarjetas perforadas y llevara a cabo el censo de 1890. A sus 20 años Hollerith diseñó una computadora que permitió que se procesaran los datos del censo en sólo 3 años, una tercera parte del tiempo del que tomó procesar los datos del 1880. Dicha computadora utilizaba un tabulador y tarjetas perforadas, mediante la utilización de un sistema que hacía pasar tarjetas sobre contactos eléctricos, donde cada perforación representaba una característica de la población. Así empezó el procesamiento automatizado de datos. Hollerith no tomó la idea de las tarjetas perforadas del invento de Jackard, sino de la "fotografía de perforación" Algunas líneas ferroviarias de la época expedían boletos con descripciones físicas del pasajero; los conductores hacían orificios en los boletos que describían el color de cabello, de ojos y la forma de nariz del pasajero. Eso le dio a Hollerith la idea para hacer la fotografía perforada de cada persona que se iba a tabular. Hollerith fundó la Tabulating Machine Company y vendió sus productos en todo el mundo. La demanda de sus máquinas se extendió incluso hasta Rusia. El primer censo llevado a cabo en Rusia en 1897, se registró con el Tabulador de Hollerith. En 1911, la Tabulating Machine Company, al unirse con otras Compañías, formó la Computing-Tabulating-Recording-Company.



Howard Aiken: Profesor de la Universidad de Harvard. Construyó la Mark I, una computadora digital de gran escala similar a la máquina analítica propuesta por Babbage. Le tomó cinco años y al finalizar, ya la máquina era obsoleta.

Los resultados de las máquinas tabuladoras tenían que llevarse al corriente por medios manuales, hasta que en 1919 la Computing-Tabulating-Recording-Company anunció la aparición de la impresora/listadora. Esta innovación revolucionó la manera en que las Compañías efectuaban sus operaciones. Para reflejar mejor el alcance de sus intereses comerciales, en 1924 la Compañía cambió el nombre por el de International Business Machines Corporation (IBM) fundada por Thomas Watson.

Durante décadas, desde mediados de los cincuentas, la tecnología de las tarjetas perforadas se perfeccionó con la implantación de más dispositivos con capacidades más complejas. Dado que cada tarjeta contenía en general un registro (Un nombre, dirección, etc.) el procesamiento de la tarjeta perforada se conoció también como procesamiento de registro unitario.

La familia de las máquinas electromecánicas de contabilidad (EAM) electromechanical accounting machine de dispositivos de tarjeta perforada comprende: la perforadora de tarjetas, el verificador, el reproductor, la perforación sumaria, el intérprete, el clasificador, el cotejador, el calculador y la máquina de contabilidad.

El operador de un cuarto de máquinas en una instalación de tarjetas perforadas tenía un trabajo que demandaba mucho esfuerzo físico. Algunos cuartos de máquinas asemejaban la actividad de una fábrica; las tarjetas perforadas y las



salidas impresas se cambiaban de un dispositivo a otro en carros manuales, el ruido que producía eran tan intenso como el de una planta ensambladora de automóviles.

Una antigua patente de un dispositivo que mucha gente creyó que era la primera computadora digital electrónica, se invalidó en 1973 por orden de un tribunal federal, sin embargo en el antiguo edificio de Física de la Universidad de Iowa aparece una placa con la siguiente leyenda: "La primera computadora digital electrónica de operación automática del mundo, fue construida en este edificio en 1939 y oficialmente se le dio el crédito a John V. Atanasoff como el inventor de la computadora digital electrónica. El Dr. John Vincent Atanasoff, matemático, físico y catedrático de la Facultad de la Universidad Iowa, desarrolló la primera computadora digital electrónica entre los años de 1937 a 1942. Llamó a su invento la computadora Atanasoff-Berry, ó solo ABC (Atanasoff Berry Computer). Un estudiante graduado, Clifford Edward Berry fue una útil ayuda en la construcción de la computadora ABC.

### 2.2.2 *Las Guerras Mundiales*

Los ordenadores analógicos comenzaron a construirse a principios del siglo XX. Los primeros modelos realizaban los cálculos mediante ejes y engranajes giratorios. Con estas máquinas se evaluaban las aproximaciones numéricas de ecuaciones demasiado difíciles como para poder ser resueltas mediante otros métodos.



Durante las dos guerras mundiales se utilizaron sistemas informáticos analógicos, primero mecánicos y más tarde eléctricos, para predecir la trayectoria de los torpedos en los submarinos y para el manejo a distancia de las bombas en la aviación.

Durante la II Guerra Mundial (1939-1945), un equipo de científicos y matemáticos que trabajaban en Bletchley Park, al norte de Londres, crearon lo que se consideró el primer ordenador digital totalmente electrónico: el Colossus. Hacia diciembre de 1943 el Colossus, que incorporaba 1.500 válvulas o tubos de vacío, era ya operativo. Fue utilizado por el equipo dirigido por Alan Turing para descodificar los mensajes de radio cifrados de los alemanes.

John Mauchley y Presper Eckert, ingenieros eléctricos, después de varias conversaciones con el Dr. Atanasoff, leer apuntes que describían los principios de la computadora ABC y verla en persona, colaboraron para desarrollar una máquina que calculara tablas de trayectoria para el ejército estadounidense en la Segunda Guerra mundial, se terminó en 30 meses por un equipo de científicos que trabajan bajo reloj.

Mientras trabajaban en la Universidad de Pennsylvania, construyeron la primera computadora electrónica digital completamente operacional a gran escala, se terminó en 1946 y se llamó ENIAC (Electronic Numerical Integrator And Computer), ó Integrador numérico y calculador electrónico.

La ENIAC, mil veces más veloz que sus predecesoras electromecánicas, irrumpió como un importante descubrimiento en la tecnología de la computación. Pesaba 30 toneladas y ocupaba un espacio de 450 metros cuadrados, llenaba un cuarto de 6 m x 12 m y contenía 18,000 bulbos para almacenamiento y cálculos aritméticos,



tenía que programarse manualmente conectándola a 3 tableros que contenían más de 6000 interruptores. Esta máquina tenía problemas: los programas había que cambiarlos manualmente, cambiando circuitos, ingresar un nuevo programa era un proceso muy tedioso que requería días o incluso semanas. A diferencia de las computadoras actuales que operan con un sistema binario (0,1) la ENIAC operaba con uno decimal (0,1,2.9). Resolvía en medio minuto problemas que tomaban 20 horas con una calculadora de escritorio

La ENIAC requería una gran cantidad de electricidad. La leyenda cuenta que la ENIAC, construida en la Universidad de Pensilvania, bajaba las luces de Filadelfia siempre que se activaba. La imponente escala y las numerosas aplicaciones generales de la ENIAC señalaron el comienzo de la primera generación de computadoras.

En 1939 y con independencia de este proyecto, John Atanasoff y Clifford Berry ya habían construido un prototipo de máquina electrónica en el Iowa State College (EEUU). Este prototipo y las investigaciones posteriores se realizaron en el anonimato, y más tarde quedaron eclipsadas por el desarrollo del Calculador e integrador numérico digital electrónico (ENIAC) en 1945. El ENIAC, que según mostró la evidencia se basaba en gran medida en el 'ordenador' Atanasoff-Berry (ABC, acrónimo de Electronic Numerical Integrator and Computer), obtuvo una patente que caducó en 1973, varias décadas más tarde.

El ENIAC contenía 18.000 válvulas de vacío y tenía una velocidad de varios cientos de multiplicaciones por minuto, pero su programa estaba conectado al procesador y debía ser modificado manualmente. Se construyó un sucesor del ENIAC con un



almacenamiento de programa que estaba basado en los conceptos del matemático húngaro-estadounidense John von Neumann. Las instrucciones se almacenaban dentro de una llamada memoria, lo que liberaba al ordenador de las limitaciones de velocidad del lector de cinta de papel durante la ejecución y permitía resolver problemas sin necesidad de volver a conectarse al ordenador.

Más tarde diseñan y desarrollan la UNIVAC I: la primera computadora electrónica comercial, que el Comité del censo utilizó para evaluar el de 1950

Alan Turing: Matemático británico. Hizo contribuciones fundamentales a la teoría de Ciencias de Cómputos. Su máquina teórica, "la máquina universal de Turing", estableció la base para el desarrollo de computadoras programables. Cambió el curso de la segunda guerra mundial: descifró el código secreto de los alemanes, de modo que los mensajes de éstos fueron accesibles a todos los aliados.

En 1945, John von Neumann genio matemático y miembro del Instituto de Estudios Avanzados en Princeton, New Jersey, que había trabajado con Eckert y Mauchly en la Universidad de Pennsylvania, publicó un artículo acerca del almacenamiento de programas. El concepto de programa almacenado permitió la lectura de un programa dentro de la memoria de la computadora, y después la ejecución de las instrucciones del mismo sin tener que volverlas a escribir. La primera computadora en usar el citado concepto fue la llamada EDVAC (Electronic Discrete-Variable Automatic Computer, es decir computadora automática electrónica de variable discreta), desarrollada por Von Neumann, Eckert y Mauchly.



Los programas almacenados dieron a las computadoras una flexibilidad y confiabilidad tremendas, haciéndolas más rápidas y menos sujetas a errores que los programas mecánicos. Una computadora con capacidad de programa almacenado podría ser utilizada para varias aplicaciones cargando y ejecutando el programa apropiado.

Hasta este punto, los programas y datos podría ser ingresados en la computadora sólo con la notación binaria, que es el único código que las computadoras "entienden". El siguiente desarrollo importante en el diseño de las computadoras fue los programas intérpretes, que permitían a las personas comunicarse con las computadoras utilizando medios distintos a los números binarios.

### *2.2.3 Primera Generación de Computadoras (1951 a 1958)*

Las computadoras de la primera Generación emplearon bulbos para procesar información. Los operadores ingresaban los datos y programas en código especial por medio de tarjetas perforadas. El almacenamiento interno se lograba con un tambor que giraba rápidamente, sobre el cual un dispositivo de lectura/escritura colocaba marcas magnéticas. Esas computadoras de bulbos eran mucho más grandes y generaban más calor que los modelos contemporáneos.

La IBM tenía el monopolio de los equipos de procesamiento de datos a base de tarjetas perforadas, sin embargo no había logrado el contrato para el Censo de





1950. Comenzó entonces a construir computadoras electrónicas y su primera entrada fue con la IBM 701 en 1953. Después de un lento pero excitante comienzo la IBM 701 se convirtió en un producto comercialmente viable. Sin embargo en 1954 fue introducido el modelo IBM 650, el cual es la razón por la que IBM disfruta hoy de una gran parte del mercado de las computadoras. La administración de la IBM asumió un gran riesgo y estimó una venta de 50 computadoras. Este número era mayor que la cantidad de computadoras instaladas en esa época en E.U, de hecho la IBM instaló 1000 computadoras. El resto es historia. Aunque caras y de uso limitado las computadoras fueron aceptadas rápidamente por las Compañías privadas y de Gobierno. A la mitad de los años 50 IBM y Remington Rand se consolidaban como líderes en la fabricación de computadoras.

Maurice V. Wilkes: Ingeniero eléctrico en la Universidad de Cambridge, Inglaterra, fue alumno de Von Neumann. Construyó la EDSAC: la primera computadora en usar el concepto de guardar un programa.

En 1952 Grace Murray Hoper una oficial de la Marina de E.U., desarrolló el primer compilador, un programa que puede traducir enunciados parecidos al inglés en un código binario comprensible para la maquina llamado COBOL (COmmon Business-Oriented Lenguaje).



#### 2.2.4 Segunda Generación (1959-1964) Transistor Compatibilidad limitada

John Bardeen, Walter Brattain, y William Shockley, físicos de los laboratorios Bell; desarrollaron el transistor, un aparato en miniatura que vino a reemplazar los tubos al vacío. Esto revoluciona el diseño de computadoras ya que resultaron más confiables, livianos, pequeños y se calentaban menos que los tubos al vacío.

El invento del transistor hizo posible una nueva generación de computadoras, más rápidas, más pequeñas y con menores necesidades de ventilación. Sin embargo el costo seguía siendo una porción significativa del presupuesto de una Compañía. Las computadoras de la segunda generación también utilizaban redes de núcleos magnéticos en lugar de tambores giratorios para el almacenamiento primario. Estos núcleos contenían pequeños anillos de material magnético, enlazados entre sí, en los cuales podían almacenarse datos e instrucciones.

A finales de la década de 1950 el uso del transistor en los ordenadores marcó el advenimiento de elementos lógicos más pequeños, rápidos y versátiles de lo que permitían las máquinas con válvulas. Como los transistores utilizan mucha menos energía y tienen una vida útil más prolongada, a su desarrollo se debió el nacimiento de máquinas más perfeccionadas, que fueron llamadas ordenadores o computadoras de segunda generación. Los componentes se hicieron más pequeños, así como los espacios entre ellos, por lo que la fabricación del sistema resultaba más barata.

Los programas de computadoras también mejoraron. El COBOL desarrollado durante la primera generación estaba ya disponible comercialmente. Los programas escritos para una computadora podían transferirse a otra con un mínimo esfuerzo.



El escribir un programa ya no requería entender plenamente el hardware de la computación.

Las computadoras de la segunda generación eran sustancialmente más pequeñas y rápidas que las de bulbos, y se usaban para nuevas aplicaciones, como en los sistemas para reservación en líneas aéreas, control de tráfico aéreo y simulaciones para uso general. Las empresas comenzaron a aplicar las computadoras a tareas de almacenamiento de registros, como manejo de inventarios, nómina y contabilidad.

La marina de E.U. utilizó las computadoras de la Segunda Generación para crear el primer simulador de vuelo. (Whirlwind I). HoneyWell se colocó como el primer competidor durante la segunda generación de computadoras. Burroughs, Univac, NCR, CDC, HoneyWell, los más grandes competidores de IBM durante los 60s se conocieron como el grupo BUNCH (siglas).

### *2.2.5 Tercera Generación (1964-1971). Circuitos integrados. Compatibilidad con equipo mayor. Multiprogramación. Minicomputadora.*

A finales de la década de 1960 apareció el circuito integrado (CI), que permitió la fabricación de varios transistores en una única pastilla de sustrato de silicio en las cuales se colocan miles de componentes electrónicos, en una integración en miniatura, en el que los cables de interconexión iban soldados. El circuito integrado permitió una posterior reducción del precio, el tamaño y los porcentajes de error. El microprocesador se convirtió en una realidad a mediados de la década de 1970, con



la introducción del circuito de integración a gran escala (LSI, acrónimo de Large Scale Integrated) y, más tarde, con el circuito de integración a mayor escala (VLSI, acrónimo de Very Large Scale Integrated), con varios miles de transistores interconectados soldados sobre un único sustrato de silicio.

Las computadoras nuevamente se hicieron más pequeñas, más rápidas, desprendían menos calor y eran energéticamente más eficientes.

Antes del advenimiento de los circuitos integrados, las computadoras estaban diseñadas para aplicaciones matemáticas o de negocios, pero no para las dos cosas. Los circuitos integrados permitieron a los fabricantes de computadoras incrementar la flexibilidad de los programas, y estandarizar sus modelos. La IBM 360 una de las primeras computadoras comerciales que usó circuitos integrados, podía realizar tanto análisis numéricos como administración ó procesamiento de archivos.

Los clientes podían escalar sus sistemas 360 a modelos IBM de mayor tamaño y podían todavía correr sus programas actuales. Las computadoras trabajaban a tal velocidad que proporcionaban la capacidad de correr más de un programa de manera simultánea (multiprogramación).

Por ejemplo la computadora podía estar calculando la nómina y aceptando pedidos al mismo tiempo.

Minicomputadoras, Con la introducción del modelo 360 IBM acaparó el 70% del mercado, para evitar competir directamente con IBM la empresa Digital Equipment Corporation DEC redirigió sus esfuerzos hacia computadoras pequeñas. Mucho menos costosas de comprar y de operar que las computadoras grandes, las



minicomputadoras se desarrollaron durante la segunda generación pero alcanzaron su mayor auge entre 1960 y 70.

### *2.2.6 La Cuarta Generación (1971 a la fecha). Microprocesador. Chips de memoria. Microminiaturización*

Tedd Hoff, Stan Mazer, Robert Noyce, y Federico Faggin: Ingenieros en la corporación Intel; desarrollaron el primer "chip" microprocesador. Dichos "chips", que sirven de unidades de procesamiento central en las microcomputadoras, son los responsables de la extraordinaria reducción en el tamaño de las computadoras.

Dos mejoras en la tecnología de las computadoras marcan el inicio de la cuarta generación: el reemplazo de las memorias con núcleos magnéticos, por las de chips de silicio y la colocación de muchos más componentes en un Chip: producto de la microminiaturización de los circuitos electrónicos.

El tamaño reducido del microprocesador de chips hizo posible la creación de las computadoras personales. (PC)

Hoy en día las tecnologías LSI (Integración a gran escala) y VLSI (integración a muy gran escala) permiten que cientos de miles de componentes electrónicos se almacén en un chip. Usando VLSI, un fabricante puede hacer que una computadora pequeña rivalice con una computadora de la primera generación que ocupara un cuarto completo.



## 2.3 Intranet

### 2.3.1 *Concepto de intranet*

Intranet es una red privada de ordenadores desarrollada con tecnologías de Internet tales como el navegador o el programa gestor de correo electrónico a la vez que utiliza los mismos protocolos y estándares abiertos que permiten que ordenadores de diferentes tipos y fabricantes se puedan comunicar entre ellos, la Internet es un club privado al que acceden tan solo los miembros de la compañía.

Intranet es una poderosa herramienta que permite a su organización o empresa distribuir información libremente a todos los empleados conectados a su red de área local o a todos los clientes que le visiten desde cualquier punto de la red Internet. La red de comunicaciones privada que supone la Intranet para la empresa permite publicar, administrar e indexar toda o parte de la información contenida en sus servidores y hacerla llegar, en segundos, a su red de empleados e incluso al mundo entero. La Intranet permite mejor que nunca compartir documentos e información actualizada en el preciso momento en que se accede a ella.

Así como Internet es una gran plaza pública donde todo el mundo participa en la web a través de conferencias, grupos de noticias o simplemente teniendo acceso a la información editada en formato html (Hyper Text Markup Language. Lenguaje que se utiliza para publicar páginas web en Internet)

Concepto de Extranet. Más allá del concepto Intranet existe el concepto Extranet el cual permite extender los privilegios de una Intranet a otras Intranets dispuestas en puntos geográficos distintos aprovisionando a éstas de aquellos recursos que hasta



el momento tan solo se utilizaban en la propia red local creando de este modo una red privada de trabajo dentro de la red de redes.

### *2.3.2 Importancia de la Intranet*

Aquellas compañías que ya han apostado por la Intranet han podido, en un plazo breve de tiempo, volver a invertir en investigación y desarrollo dentro de la propia organización.

La Intranet proporciona herramientas competitivas, suficientemente poderosas como para conseguir ahorrar tiempo en el trabajo diario y reducir la gran desventaja que supone el trabajo a distancia por parte de empleados calificados y con conocimientos sobre las operaciones frecuentes y productos habituales de su compañía.

Uno de los factores más importantes que buscan las empresas al construir una Intranet corporativa es obtener mayor comodidad en el trabajo sin incrementar ni perder en localizar su información. Al construir una Intranet se comparte información a lo largo y ancho del mundo con los clientes, visitarlos virtualmente y mantenerlos informados del modo más económico durante los 7 días de la semana y las 24h del día. Una Intranet define su grupo de trabajo como una entidad o familia con capacidad de comunicar objetivos, proyectos, apuntes de agenda, presupuestos e incluso cultura empresarial.

Los miembros del grupo obtienen, con el uso de la Intranet, capacidad de compartir su experiencia con tan sólo hacer clic en una palabra hipertexto. El desarrollo de



proyectos, a todos los niveles, se sucede día a día en el espacio electrónico de la red con más eficacia que llevando a cabo reuniones o llamadas de teléfono. Una Intranet podrá proveer a la organización de un nuevo concepto de trabajo más allá de los hábitos actuales. Con capacidad para organizar el escritorio de cada empleado de la compañía la publicación electrónica a través de la web reduce el consumo de papel y aquellos costos derivados de la impresión al mismo tiempo que elimina tiempos de presentación y entrega de información tanto a los empresarios como a los clientes.

La sencillez con la que se edita o consulta información actualizada en la web y la posibilidad de incluir tutores (cursos) en línea que faciliten el aprendizaje del manejo de la nueva Intranet transmite a cada empleado de su organización una oportunidad única al acceder a la más valiosa información en tan solo unos segundos de espera. Al invertir en la comodidad de trabajo de sus empleados se obtiene un incremento en su eficacia. A medida que crece la demanda por parte de las empresas en construir Intranets corporativas se pone en opinión de la comunidad informática mundial la nueva posibilidad de utilizar el protocolo de Internet como un estándar de todos los ordenadores y es que la Intranet tiene incluso la capacidad de transformar nuestro actual esquema informático de trabajo con los ordenadores de finales de siglo.

Una intranet ahorra tiempo y dinero

La mayoría de empresas funcionan con personal trabajando en colaboración. Pero, ¿cómo se comunican entre sí?. Lo normal es que utilicen el teléfono, el fax e incluso las reuniones presenciales, mediante desplazamientos, bien hasta la mesa del compañero, o bien en algún otro lugar. Una Intranet puede reducir el tiempo que sus





empleados consumen en tareas rutinarias de comunicación. El correo electrónico interno tiene muchas ventajas respecto a intentar localizar a alguien por teléfono. Un email suele desencadenar una secuencia de ellos hasta que la otra parte llegue a entender por completo el problema planteado en el primero. Para subsanar estas deficiencias, se debe considerar publicar formularios en la Intranet. Diseñar formularios para las tareas más solicitadas de la empresa. Este sistema proporciona un email completo y con toda la información necesaria, lo que permite ahorrar mucho tiempo. También se debe considerar convertir todos esos documentos en formato electrónico mediante escáneres y programas de OCR (Optical Character Recognition), proporcionando una interfaz de búsqueda para esa documentación en Intranet. Una vez que los usuarios saben lo fácil que es acceder a esos documentos en la Intranet, prefieren la solución más rápida. El resultado ahorra tiempo.

Utilizando una solución de Intranet se puede publicar gran parte de los documentos en su web interna, esto implica una serie de aplicaciones que ahorran dinero en términos de costos de publicación y distribución.

Además, comparado con un sistema cliente-servidor convencional, los costos de implantación de una intranet son mucho menores. El servidor puede ampliarse desde una estación de trabajo de gama media hasta un potente servidor Unix o NT. Dado que su sistema puede ampliarse con sus necesidades, ahorrará dinero desde el principio.

Para casi cualquier empresa de hoy en día, y muy especialmente en un futuro muy cercano, la intranet va a ser un recurso indispensable. Dada la gran cantidad de datos que genera cualquier empresa, se están quedando obsoletos los actuales



métodos de inserción y consulta de datos. Una intranet puede resolver estos y otros problemas.

Una Intranet puede resolver, por ejemplo, el problema de la distribución de información para todos los empleados, así pues se pueden publicar manuales, cursos, planes de acción, procedimientos, material de formación, folletos de marketing y productos, listas de precios, información comercial, anuncios, promociones etc. Y son accesibles para el empleado o cliente de forma inmediata, y con un ahorro considerable respecto a los métodos clásicos, panfletos, circulares, notas informativas, etc. Además cualquier actualización de datos es inmediata y no supone ninguna carga para la empresa como los métodos tradicionales.

Una intranet organiza, además la distribución de una empresa, ya que cada división puede tener su apartado en la intranet. Se puede organizar también una lista de encuentros y reuniones a la que cada empleado podrá acceder rápidamente, planificando así las reuniones de empresa de una forma más eficaz. Se mejora de esta forma la comunicación entre todos los trabajadores, y las sugerencias, peticiones o cualquier comunicación en general, se realiza de una forma más rápida y eficiente.

Se aprovechará también la potencia de una intranet para tener acceso rápido a cualquier documento de la empresa, siempre que se tenga el nivel de privilegios adecuado. Esta es otra de las ventajas de una intranet, su seguridad. Solo tendrán acceso a los recursos aquellos empleados que lo necesiten realmente. Siguiendo con la potencia y velocidad de acceso a datos de una intranet, el tiempo empleado en realizar cualquier búsqueda de datos de cualquier departamento de la empresa se reduce considerablemente, por lo que la productividad de la empresa mejora.



### 2.3.3 *Puntos importantes al implementar una intranet*

Se debe hacer la intranet lo suficientemente versátil para que sus empleados trabajen eficazmente, al mismo tiempo se debe vigilar la seguridad. Se deben controlar los accesos, quien tiene permisos para cargar software, para crear página y publicar contenido etc.

Se debe elegir un sistema de herramientas único para todos, herramientas de edición, publicación y navegación, así como sistemas operativos, para evitar en lo posible posibles incompatibilidades. Deben elegirse sistemas robustos y probados, ya que a la velocidad a la que se mueve este mundo existen muchos programas, que aún siendo buenos, no están suficientemente probados y no ofrecen la garantía suficiente.

### 2.3.4 *De la Intranet a la Internet*

Se puede publicar fácilmente cualquier documento de intranet en la "red de redes" que es Internet, ya que una intranet no es mas que una Internet en pequeño. Además se puede dar acceso a Internet a los usuarios de su intranet, globalizando más la empresa. Se debe tener en cuenta la información que será accesible desde Internet, ya que sus páginas se verán desde todo el mundo. Aunque el riesgo es pequeño, se debe realizar un seguimiento de las publicaciones para no hacer accesibles documentos internos de la empresa. Salvando este pequeño inconveniente, las ventajas de la publicación en Internet son inmensas, se tiene un



mercado potencial mundial, y el impacto en usuarios externos será considerable. El marketing de la empresa se revaloriza sustancialmente.

La organización puede desarrollar una Intranet que le permita utilizar al máximo las prestaciones de su actual red de área local al combinar lo mejor del desarrollo bajo tecnología cliente/servidor con el último y más brillante concepto de tecnología punta en Internet lo que, sin lugar a dudas, permitirá obtener un entorno de red fácil de aprender, fácil de mantener, fácil de modificar y fácil de usar, y lo más importante es el costo económico para la organización comparado con los costos por desarrollar y mantener bases de datos propietarias así como la mayor parte de servicios que se ofrecen habitualmente en las redes de área local.

Las ventajas de una intranet son muchas, siendo además una herramienta esencial de trabajo para medianas y grandes empresas. El futuro en administración y gestión interna de empresas está en la Intranet.

## 2.4 Administración de la Informática

Los técnicos en información no siempre saben comunicarse adecuadamente con los administradores porque carecen de un lenguaje común. Los administradores conversan sobre ciertas ideas como planificación, estructura, procesos y los técnicos sobre, arquitectura de la información, modelos de datos, modelos de actividad entre otros. Existe una barrera conceptual por que los administradores y los técnicos no se comunican efectivamente a través de esas opiniones. En muchas organizaciones se percibe el departamento de Sistemas de Información



simplemente como un renglón mas de gastos. Para tener éxito se debe tender un puente, con objeto de integrar las opiniones administrativas y tecnológicas de la empresa. Las actividades se concretizan en los procesos, los datos circulan a través de los procesos y las distintas unidades de la empresa o las personas están comprometidas en los procesos. Los administradores definirán los procesos y la organización y los técnicos los datos, las actividades y las tecnologías.

La dirección de informática será la responsable de desarrollar un plan anual de capacitación en función de los proyectos por desarrollar y necesidades informáticas que tenga la organización. Este plan será la suma del plan de capacitación de cada gerencia y las necesidades de capacitación de los proyectos encargados a la dirección de informática.

En toda adquisición de equipo se debe garantizar la capacitación del personal, tanto en el ámbito de hardware, como de software.

La dirección de informática debe elaborar un plan de capacitación con el propósito de preparar al personal encargado de administrar la tecnología informática en la organización y cumplir una de sus funciones, como es la de capacitar al personal usuario y a los cuadros de toma de decisiones en el uso y aprovechamiento de dicha tecnología.

1



## **2.5 La informática en el ciclo de crecimiento de la organización**

El acceso directo a la información reduce los tramites burocráticos, lo que beneficia directamente al cliente, por lo que se reducirán los cargos que se ocupaban de ese aspecto.

Lo que significa articular los procesos por encima de los límites organizacionales y funcionales, con objeto de facilitar ventajas competitivas. El resultado es una estructura de gestión orientada al cliente con sistemas de información unidos a los procesos y a la integración de los procesos para establecer o mantener la satisfacción del cliente.

## **2.6 Integración de tecnología de punta a las actividades administrativas y productivas**

Es difícil contener la tecnología ya que a medida que avanza su difusión puede traer consecuencias, como la deformación de la estructura del empleo o la reducción de la magnitud de la organización o cualquier transformación organizativa significativa.

Pero la tecnología crea oportunidades para una transformación positiva que trasciende las consecuencias negativas, algunos ejemplos son los siguientes: la mejora del medio ambiente, los diagnósticos médicos a distancia, así como la educación a distancia.

La integración de nuevas tecnologías es una fuerza motriz de la transformación que se está produciendo en las organizaciones, se presentarán numerosas



oportunidades a quienes tengan la capacidad de hacer la tecnología más accesible y fácil de manejar, habrá nuevas oportunidades para trabajadores con otros tipos, determinados o mayores conocimientos.

Antes de los noventas se atendía a las necesidades de información de una empresa mediante sistemas jerarquizados que presentaban apoyo a un campo específico.

En el pasado se solía tener un sistema separado de información para cada campo, también era común que hubiera una interrelación operacional limitada entre los sistemas y raras veces alguna interrelación. De hecho, había personas o empresas cuya única finalidad era transmitir información de un sistema a otro.



*Capítulo 3*

*Capacitación en*

*Línea, Conceptos*

*y Generalidades*





### 3.1 Capacitación basada en computadora

Un nuevo concepto en capacitación en tecnologías de información acaba de entrar recientemente a nuestro país. Se trata del sistema CBT ("Capacitación basada en computadora" por su traducción del inglés), el cual ofrece diversas ventajas con respecto a la capacitación tradicional en un salón de clases.

En nuestro país existen más de setecientos títulos de capacitación interactiva que cubren las tecnologías cliente/servidor, mainframes e internet/intranets, mediante los cuales la organización puede entrenar personal de todos los rangos, incluidos altos directivos y administradores de sistemas a nivel de certificación.

La capacitación debe verse como "un proceso continuo de negocios, particularmente por los cambios de la tecnología y la intensa rotación de personal"<sup>12</sup>.

Estos cursos han sido diseñados para reducir el tiempo de capacitación e incrementar la productividad, con una mayor eficiencia de aprendizaje. Con los métodos tradicionales los empleados llegan a conocer hasta el 25% de los programas, y el resto lo aprenden bajo el método de prueba y error. Los cursos interactivos, en cambio, aseguran la obtención de los conocimientos necesarios para explotar al máximo las herramientas de cómputo.

Los cursos incluyen software de empresas como Informix, Lotus, Microsoft, Netscape, Network, Associates, Novell, Oracle, SAP, Sybase, entre otras.



### 3.2 El correo electrónico

El correo electrónico consiste en la escritura de una carta o mensaje en una computadora y su transmisión a otra(s) máquina(s) en forma electrónica.

Existente diferente software que facilitan el uso del correo electrónico.

Cada usuario tiene un archivo que actúa como buzón para recibir o enviar correspondencia.

En muchos aspectos, el correo electrónico o e-mail (electronic mail) es similar al correo postal. Al igual que este se utiliza para enviar cartas u otra información a gente conocida.

Sin embargo, el correo electrónico en lugar de ser repartido a domicilio por un servicio postal (cartero), se envía a través de una red de ordenadores al ordenador que utiliza la persona a quien va dirigido.

El Correo electrónico, o e-mail, permite el envío de información entre una persona e Internet. Este es el recurso más usado en Internet. Así como una carta puede ser enviada a varios usuarios, un mensaje electrónico puede ser enviado a una o más direcciones electrónicas. El sistema de correo de internet funciona gracias a SMTP, Protocolo de transferencia de correo simple (Simple Mail Transfer Protocol). SMTP es parte de los protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). SMTP es un protocolo, o una serie de reglas que permiten al correo electrónico desplazarse correctamente a través de Internet. Gracias a SMTP, una máquina UNIX puede enviar correos a una PC o Macintosh y viceversa.

---

<sup>12</sup>Valentín González. "Mundo Ejecutivo. Agenda Informática" Grupo Internacional Editorial S.A. de C.V. 1998



El Correo Electrónico trabaja con el principio de cliente/servidor. Un programa cliente habilita al usuario a interactuar con un servidor para acceder a la información y servicios en el servidor.

Para leer y enviar mensajes, los usuarios necesitan acceder a la computadora donde reside su correo (el servidor).

El programa del cliente es la interface que deja al usuario leer, responder, reenviar, crear y enviar nuevos mensajes.

Un mensaje de correo electrónico no está limitada a texto. Otros tipos de archivos pueden ser insertados a un mensaje. Pueden ser archivos binarios como de un procesador de textos, una planilla de cálculo o una imagen gráfica.

Un standard llamado MIME, extensión para múltiples usos del correo de Internet (Multipurpose Internet Mail Extensions), permite codificar archivos que no sean textos en la computadora que envía, y decodificarlos en la computadora que los recibe.

El Correo Electrónico es un sistema que permite al usuario enviar y recibir mensajes e información a través de Internet.

El gran poder del correo electrónico consiste en poder establecer comunicación con otras personas, cosa que por *www* normalmente no se logra (sólo algunos sitios proveen alguna facilidad de comunicación) dicen que el *www* es interactivo, pero en realidad es interpasivo (la mayoría de las personas que navegan por el *www* de manera pasiva, seleccionando las ligas a otros sitios, pero no participando) y con programas o aplicaciones Java, Activex y CGI la interactividad se limita a interactuar con un programa, pero NO con otras personas, así los servicios de mensajes, ya sea privados (e-Mail), o públicos (News o los Mailing Lists) son los medios de



InterComunicación e InterAcción entre la Comunidad (o comunidades) Internet por medio del correo electrónico, puedes establecer comunicación con prácticamente cualquier otra persona del mundo (que tenga conexión a Internet y un buzón de e-mail)

### 3.2.1 Partes del mensaje

Un mensaje de Correo Electrónico consta de dos partes.

La primera se denomina encabezado

La segunda que contiene el mensaje en si, recibe el nombre de cuerpo del mensaje.

El encabezado posee información sobre el remitente, los destinatarios, la fecha de envío, el tema del mensaje, entre otros.

### 3.2.2 Partes del encabezado

**From (De):** Es la dirección del remitente. Solo puede haber una línea de este tipo en el encabezado.

**To: (Para):** El o los destinatarios de este mensaje. Esta línea puede especificar mas de una dirección de destino.



**Cc: (Copia a destinatarios):** Esta equivale a la copia en papel carbón en el caso del correo normal. Se manda a los destinatarios indicados una copia meramente informativa de la carta.

**Bcc: (Copia oculta):** Se mandara una copia a la dirección aquí indicada sin que los otros destinatarios tengan conocimiento de ello.

**Subject: (Tema del mensaje):** El texto es libre, pero es conveniente elegir uno que sea breve y que describa el contenido del mensaje.

**Date (Fecha):** Indica la fecha y hora en que el mensaje fue enviado.

**Message-Id: (Identificador de cada mensaje):** Es único y lo inserta el ordenador que lo envía.

**Received (Recibido):** Es la información que se utiliza para comprobar los problemas que hayan aparecido en el reparto de un mensaje. Se muestran las direcciones de las maquinas, junto con la fecha y hora en que el mensaje paso por ellas en dirección a su destino.

**Resent-From (Recibido de):** Dirección de la persona o programa desde el cual llega el mensaje. El hecho de decir reenviado te notifica que el mensaje le ha llegado a la persona que se indica en este campo y ella a su vez te manda una copia

**Reply-To (Contestar a):** Obviamente, la dirección a la que debes contestar. No tiene que ser la misma desde donde se ha enviado la carta.



### 3.2.3 Sintaxis de la dirección de correo electrónico

Un ejemplo de los tres formatos posibles con que puede aparecer la dirección de alguien que te envía un mensaje, es:

From: Santiago Cabrero Gómez <santiago@correo.dis.unam.mx>

From: santiago@correo.dis.unam.mx

From: santiago@correo.dis.unam.mx (Santiago Cabrero Gómez)

Aunque la cadena de caracteres "Santiago Cabrero" especifica el nombre del remitente, esta no forma parte de la dirección utilizada por el sistema que se encarga de distribuir los mensajes. El sistema tratará por igual estos tres hipotéticos mensajes, ya que solo mira la cadena "santiago@correo.dis.unam.mx". Esta es la llamada dirección de correo y corresponde al buzón (electrónico) en el que se deposita el correo destinado a esa dirección.

Echemos un vistazo al carácter @ que hay en la Dirección de Correo:

Santiago @ correo.dis.unam.mx

La parte de la izquierda del carácter @ se llama buzón local, mientras que la parte que figura a la derecha, dominio.

Observa que el formato aquí descrito corresponde al formato de direcciones de correo para la internet. La Internet se ha convertido tan popular y tiene tantos usuarios que su formato de dirección a pasado a ser (casi) el estándar. En otras redes las direcciones de correo se escribirán de distinta manera.



### 3.2.4 Buzón

Un buzón puede pertenecer a un usuario o a un grupo de usuarios, o puede ser el lugar donde acumular el correo de alguien con una función específica.

No hay ningún estándar sobre como es o debe ser el nombre que tenga un buzón de correo para un usuario en particular. Normalmente este suele ser el identificador con el que el usuario accede a la maquina que le gestiona el correo; y suele estar formado por las siglas de su nombre, o alguna combinación de letras que identifican su apellido y nombre. Sin embargo, si existe una especie de acuerdo estándar sobre el nombre de un buzón cuando se le va a destinar a algún tipo de servicio especial:

Postmaster: Todo lugar dentro de la red se supone que posee un buzón para resolver los problemas o dudas que puedan surgir en cuanto al sistema de correo.

Ejemplo:

postmaster@correo.dis.unam.mx

o también, en nuestro servidor de correo en MICROS:

jefecorreo@correo.dis.unam.mx

### 3.2.5 Interpretación de los dominios

La parte de la derecha del símbolo @ es lo que se llama dominio y denota a menudo un ordenador en particular, que normalmente pertenece a alguna



organización. Para saber cual, se divide esa cadena situada a la derecha del símbolo @ en subdominios, separados todos ellos entre sí por puntos.

Aquel que esta situado mas a la derecha se llama dominio de mas alto nivel, y en la mayor parte del mundo este dominio corresponde o:

a un país, como por ejemplo mx en el caso de México.

a una red, como por ejemplo BITNET.

al tipo de institución, por ejemplo EDU para centros educativos, MIL para instalaciones militares.

La sintaxis de una dirección de correo electrónico es en general:

buzon@subdominio.subdominio2.subdominio1.dominio-de-mas-alto-nivel

Veamos algunos ejemplos: santiago@correo.dis.unam.mx

se interpretaría como:

Nombre del Buzón:	Santiago
Subdominio3:	correo
Subdominio2:	dis
Subdominio1:	unam
Dominio-de-mas-alto-nivel:	mx

En este caso, esa dirección describe el buzón de correo de un usuario cuyo identificador es "Santiago", dicho buzón se encuentra ubicado en una maquina llamada "correo", la cual pertenece al "Departamento de Informática y Sistemas".





Institución que a su vez se encuentra dentro de la "Universidad Nacional Autónoma de México" la cual se haya dentro del dominio-de-mas-alto-nivel que en este caso es el de México, "mx".

### 3.2.6 *Ventajas del correo electrónico*

Las Ventajas que proporciona el Correo Electrónico sobre el Correo Postal o una comunicación telefónica son las siguientes:

- a) La ventaja más clara respecto al correo postal se centra en la velocidad. Al contrario que el correo ordinario donde una carta puede tardar muchos días, un mensaje enviado a cualquier parte del mundo, podrá ser leído en cuestión de horas, minutos e incluso segundos (dependiendo de las conexiones existentes en el momento de enviar el correo).
- b) Otra ventaja se basa en la posibilidad de permitir el acceso a Bases de Datos y Bibliotecas remotas en tiempo real.
- c) e-mail presenta también ventajas respecto a la comunicación telefónica. Enviaremos nuestros mensajes cuando sea conveniente para nosotros sin necesidad de tener que estar supeditados a que exista un interlocutor en el otro extremo de la conexión.
- d) Respecto al precio de la conexión cabe destacar que mientras una llamada telefónica a nivel nacional o internacional puede resultar de elevado costo, e-mail permite el intercambio de una gran cantidad de correo a muy bajo precio, aún si la



otra persona con la que estemos comunicándonos esté en el otro extremo del mundo.

e) Es posible la colaboración en un mismo proyecto de personas que se encuentran entre sí a varios kilómetros de distancia.

### 3.3 Estudio de actividades comunes y complejas

Comprende la revisión sistemática de las actividades para determinar cual de estas es rutinaria y cuales requieren mayor atención ya sea por su rara aplicación o por su complejidad.



*Capítulo 4*

*Caso Practico*

*Curso interactivo*

*de Correo Electrónico*



#### 4.1 Introducción caso práctico

Los cursos interactivos son la consecuencia de la unión de la necesidad constante de capacitación y la tecnología. Esto derivado de búsquedas para el acercamiento de la información por medios más eficaces.

La comunicación es hoy día el factor más importante, ya que el que posee el conocimiento dado en nuevas tecnologías y lo aplica, estará a la vanguardia en todas las áreas funcionales de la organización.

La información se lleva en esta época al lugar de trabajo, evitando el desplazamiento del recurso humano, evitando pérdida de tiempo y recursos económicos.

La información activa que proporcionan las nuevas tecnologías mantiene actualizado al participante y al estar esta información siempre disponible y accesible reduce costos y tiempos muertos.

El conocimiento y acercamiento de los nuevos adelantos acrecenta y acelera la actividad de la organización, proporcionando en todo momento desarrollo.



## 4.2 Caso práctico Curso interactivo de correo electrónico

### 4.2.1 Módulo 1 Introducción al Outlook

Al finalizar este módulo el participante:

Identificará algunas de las características de Outlook

Iniciará el Outlook, identificando en qué grupo se encuentra

Conocerá los elementos que forman la pantalla principal del Outlook

Cerrar el Outlook

*¿Qué es el Outlook?*

Microsoft Outlook es un programa de administración de información personal que permite organizar mensajes, citas, contactos y tareas. Con él, se puede dar seguimiento a las actividades, abrir, ver documentos y compartir datos.

*Características principales en Outlook*

Outlook es una aplicación de administración de información de escritorio que ayuda al usuario a organizar y compartir la información de su escritorio, además de comunicarse con otros usuarios. Es útil trabajar con el Outlook para realizar las siguientes tareas:




Administrar información, mensajes de correo electrónico, citas, contactos, tareas y archivos, así como para realizar un seguimiento de todas estas actividades.



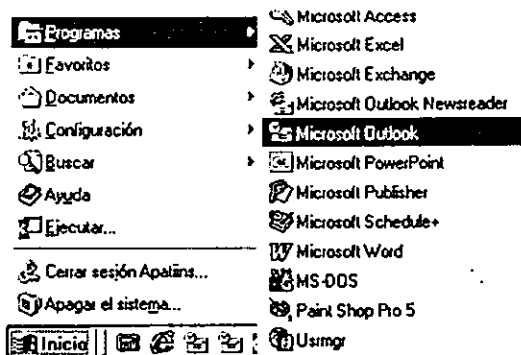
Compartir información con un grupo utilizando correo electrónico, programación de grupo, carpetas públicas.

Compartir información con otras aplicaciones de Office, así como explorar y buscar archivos de Office desde Outlook.

### Iniciar Outlook

Para iniciar el Outlook debemos iniciar el Windows 95. Estando en Windows, debemos buscar el icono  del Outlook en alguna de las carpetas de programas. El icono  puede estar alojado en Programas del menú Inicio o en cualquier otra carpeta. También puede aparecer como icono de acceso directo .

Para dar inicio al Outlook desde el Escritorio de Windows 95 se da un clic sobre el

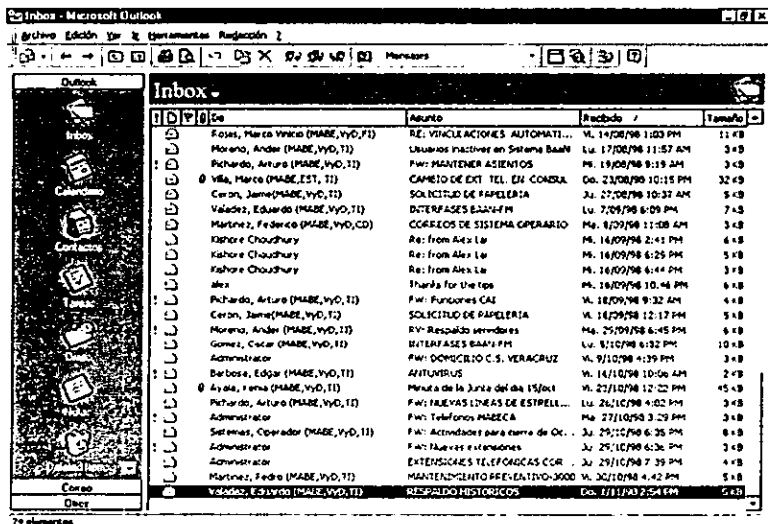


botón Inicio se selecciona el menú Programas y se elige Outlook como se muestra en la figura anterior.



## Descripción de la pantalla principal

Al iniciar Outlook se muestra la pantalla principal que es similar a la siguiente:



## Barra de menús

En esta área aparecen los menús disponibles. Cada menú contiene acciones específicas que están agrupadas según el nombre del menú de la siguiente manera.

- 1 **Archivo:** Este menú permite abrir, cerrar, guardar, imprimir, importar y exportar etc. archivos.
- 2 **Edición:** Mediante este menú se pueden realizar ediciones de objetos y texto. Es decir, copiar, pegar, cortar, seleccionar, buscar, mover y copiar carpetas, marcar mensajes, etc., estando el documento en pantalla.



3 Ver: Contiene las opciones para ver en pantalla las diferentes vistas de un documento. Además los comandos de ordenar, filtrar, agrupar y las herramientas, Barra de estado y Barra de Outlook.

4 Ir: Para moverse adelante o atrás, ir a una carpeta, o seleccionar algún elemento específico de Outlook.

5 Herramientas, Redacción, Contactos: Con este menú se realizan tareas asociadas al módulo seleccionado. Este menú cambia cada vez que cambiamos de módulo.

6 Redacción: Todos los comandos referentes a la correspondencia, como crear enviar y responder mensajes.

7 ?: Ayuda en línea muestra información de ayuda sobre cualquier objeto que se seleccione a continuación.

Algunos menús que aparecen en éste se pueden encontrar en casi todas las aplicaciones del ambiente Windows 95 y contienen opciones muy similares. Es decir que si se sabe usar una opción de estos menús en Outlook se sabe usar en cualquier otra aplicación de Windows 95 y viceversa.

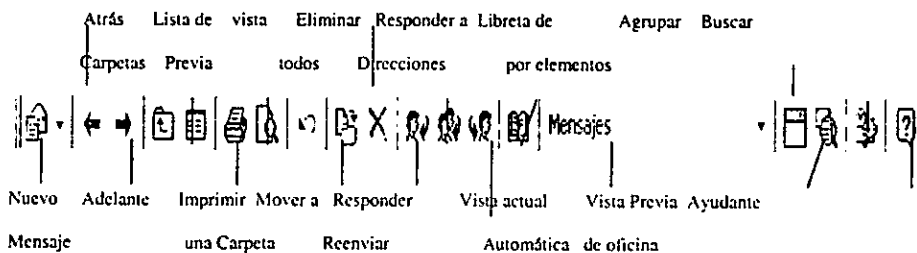
### *Barra de herramientas*

La barra de herramientas está compuesta por botones que realizan acciones previamente definidas con sólo presionarlos. Los dibujos o iconos que los representan son una descripción visual de la acción que realizan. Outlook cuenta





con dos barras de herramientas, que son la barra Estándar y la barra de Remoto. Las herramientas en esta barra cambian conforme se selecciona cualquier módulo. La barra que se muestra a continuación corresponde a la Bandeja de Entrada.

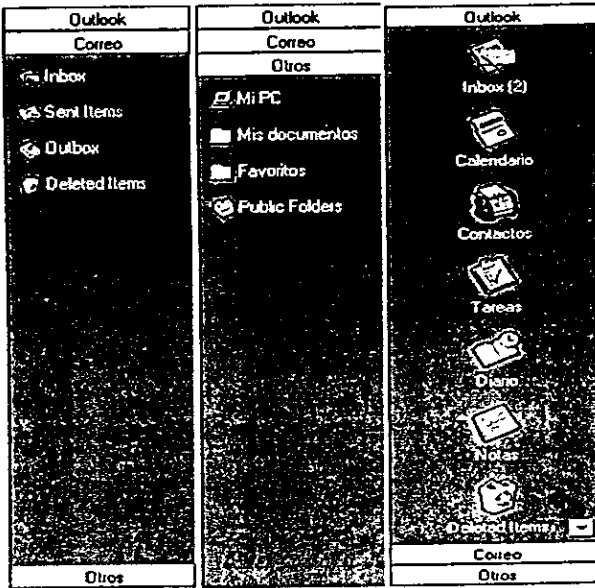


### *Barra de Outlook*

Esta barra contiene métodos abreviados para carpetas que se utilizan con frecuencia. Haciendo clic en el grupo Correo u Otros se presenta otro conjunto de métodos abreviados diferente.



ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA



### Cuerpo de la ventana

Esta parte de la ventana varía de acuerdo al Elemento de Outlook seleccionado. La ventana de entrada se ilustra a continuación.

Inbox			
De	Asunto	Recibido /	Tamaño
Rojas, Marco Vinicio (MABE, VyD, FI)	RE: VINCULACIONES AUTOMATI...	Vi. 14/08/98 1:03 PM	11 KB
Moreno, Ander (MABE, VyD, TI)	Usuarios inactivos en Sistema Baan	Lu. 17/08/98 11:57 AM	3 KB
Picherdo, Arturo (MABE, VyD, TI)	FW: MANTENER ASIENTOS	Mi. 19/08/98 9:19 AM	3 KB
Vila, Marco (MABE, EST, TI)	CAMBIO DE EXT. TEL. EN CONSUL	Do. 23/08/98 10:15 PM	32 KB



## *Barra de estado*

Es la barra inferior de la pantalla y muestra información acerca de la vista activa, como por ejemplo el número de elementos.

1 elemento

Por ser una aplicación de Windows, las ventanas de Outlook mantienen los elementos comunes para todas las ventanas como son:


Menú de control

Botón de maximización/restauración

Botón de minimización

Barra de título (nombre de la aplicación)

## *Cerrar elemento*

Para cerrar el elemento actual se selecciona Cerrar del menú Archivo. También se puede usar [Ctrl+F4], o dar doble-clic sobre el menú de control de la ventana del documento, también podemos dar un clic sobre este icono . Si no se ha guardado el archivo o se hicieron modificaciones desde la última vez que se guardó, Outlook preguntará si se quiere guardar el archivo.



## *Salir de Outlook*

En el menú Archivo se encuentran la opción de Salir y cerrar sesión que cierra la aplicación tras solicitar se guarden todos los archivos que no se hayan guardado, también cierra todos los servicios de mensajería.

## *Ejercicios*

Inicie Outlook y abra la Carpeta de la Bandeja de entrada

Identifique los elementos principales de la pantalla de Outlook

En la Barra de Outlook. Haga un clic en el grupo Correo, para conocer las carpetas que contiene

Abra el accesorio Paint, realice un dibujo y guárdelo en su disco con el nombre de "Imagen", para utilizarlo en el siguiente ejercicio



## *Modulo 2 Carpetas del Outlook*

Al finalizar este modulo el participante:

Conocerá las ventajas y facilidades del correo en Outlook

Redactará nuevos mensajes

Aprenderá a leer los mensajes recibidos

Conocerá las opciones de entrega

Enviará archivos adjuntos a mensajes

Responderá y reenviará mensajes

Aprenderá a imprimir mensajes

Borrará mensajes

Manipulará carpetas

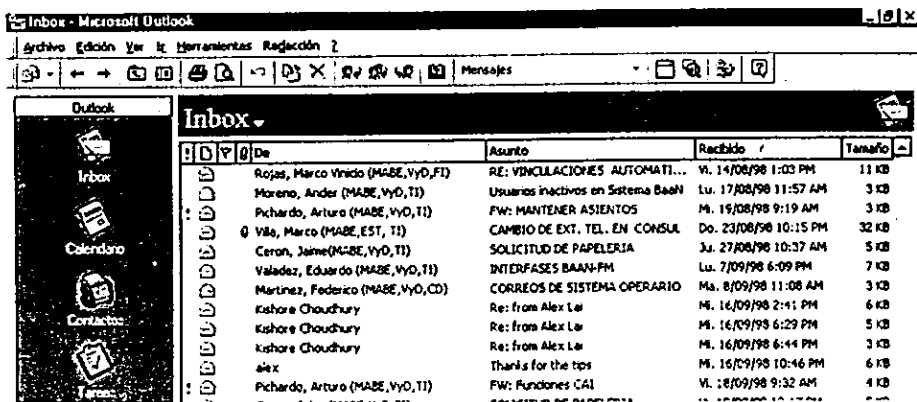
Conocerá la utilidad de la libreta de Tareas

Aprenderá Archivar y Guardar mensajes

### *La Bandeja de entrada (Inbox)*

En esta carpeta podremos realizar la manipulación de nuestros mensajes electrónicos.






Los mensajes se podrán almacenar en las carpetas. Siempre que lleguen mensajes nuevos se alojarán en el Inbox o Bandeja de Entrada y cuando se envían mensajes se alojarán temporalmente en Outbox o Bandeja de Salida. Además, se pueden crear carpetas para almacenar o mover los mensajes deseados según su categoría.

### Como crear un mensaje

Para redactar un nuevo mensaje se realiza alguna de las siguientes maneras:

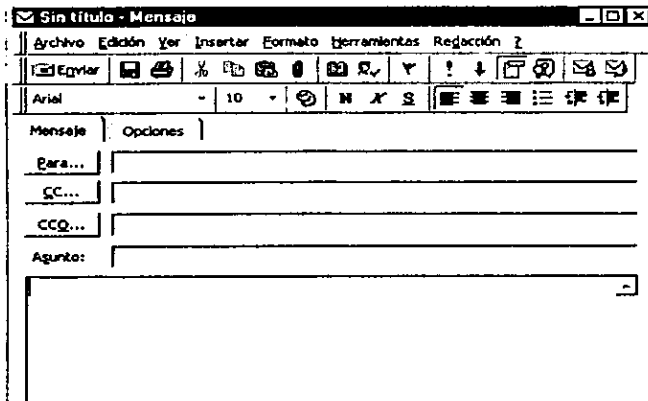
Seleccionar del menú Redacción la opción de Nuevo Mensaje.

Presionar simultáneamente [Ctrl+U].

Dar un clic sobre este icono .

Enseguida desplegara la siguiente ventana:





Se escribe el Asunto ó Tema y se redacta el mensaje en la parte inferior de la ventana. Utilice la barra de herramientas y seleccione la opción de Formato se puede cambiar el formato o presentación del mensaje como se realiza en cualquier procesador de palabra.

Para definir a quien irá dirigido el mensaje, utilizamos cualquiera de las siguientes opciones:

Seleccionar del menú Herramientas el comando Libreta de Direcciones.

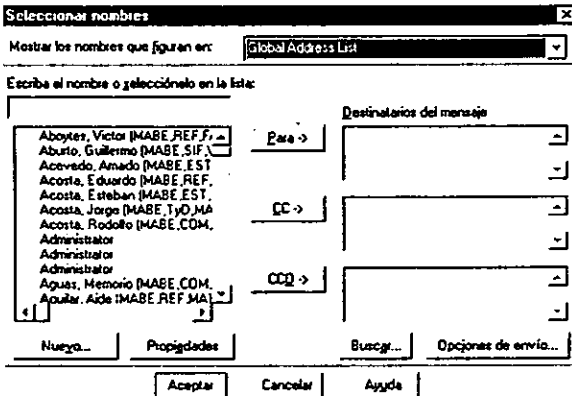
Presionar simultáneamente [Ctrl+Mayús+B].

Dar un clic sobre este icono 

Dar un clic sobre el botón Para... o CC...

Cualquiera de estas opciones mostrará la siguiente caja de diálogo:





Aquí se especifica Para-> CC-> CCO-> según a la persona(s) que desee enviar el mensaje.

Para verificar los nombres de las personas se realiza de las siguientes formas:

Seleccionar la opción Herramientas del menú y elegir Comprobar Nombres.

Dar un clic sobre este icono 

En caso de no encontrarse el nombre bien escrito Outlook sugerirá el nombre más parecido o elegir la persona correcta de acuerdo a los datos generales que aparecen en el correo. En caso contrario, únicamente subrayará el destinatario.






## *Archivo Adjunto*

A un mensaje se puede insertar un archivo, para esto realice alguna de las siguientes maneras:

Seleccionar del menú Insertar la opción Archivo.

Dar un clic sobre este icono  .

También a un mensaje se le puede insertar uno o varios mensajes, realizándolo de la siguiente manera:

Seleccionar del menú Insertar la opción Elemento.

En cualquiera de las dos opciones anteriores aparecerá una caja de diálogo similar a cualquier otra para abrir o guardar un archivo. Seleccione los archivos deseados y presione Aceptar.



**Insertar archivo** [?] [X]

Buscar en: Zeus

Adaptaci	ChDev	Minuta
Hof	Devoiva	MINUTA
Interfac	Formato	Order
Manuales	Ingresos	Ordteso
Simula	Laymaed	Pantalla
Zeus2	Layordra	Periodos
<b>Anbg1</b>	Layordvt	Periodos
Ciermay	Laysalc	Progesp
Cierre07	Logerr05	Soliban
Criticas	Logerr06	Tesore1

Insertar como

- Sólo texto
- D. adjuntos
- A. directo

Buscar los archivos que coincidan con estos criterios de búsqueda:

Nombre de archivo:  Texto o propiedad:

Tipo de archivo:  Todos los archivos Última modificación:  cualquier momento

24 archivos encontrados.

**Insertar elemento** [?] [X]

Buscar en:

<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Contactos</li> <li>☑ Deleted Items</li> <li>📁 Disio</li> <li>📁 FM y FB</li> <li>📁 Hot</li> <li>📁 Hot Mail</li> <li>📁 <b>Inbox</b></li> </ul>	<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Insertar como"/> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Sólo texto</li> <li><input checked="" type="radio"/> Datos adjuntos</li> <li><input type="radio"/> Acceso directo</li> </ul>
---	---

Elementos:

De	Asunto	Recibido
Zamorán...	RV: PAGOS NO CONTABILIZADOS	Me. 11/11/98 6:25...
Administr...	Nuevas extensiones Corporativo	Me. 11/11/98 4:38...
Gomez, ...	ESTAN ABURRIDOS ????	Me. 11/11/98 11:0...
Pavon, Gi...	ACLARACIONES	Ma. 10/11/98 6:0...
Montelon...	ALTA DE SERIES	Ma. 10/11/98 4:4...
Gomez, ...	RE: # de Doctos existentes en Baan sin Datos.	Ma. 10/11/98 10:...
Ortega, J...	RE: # de Doctos existentes en Baan sin Datos.	Ma. 10/11/98 10:...





## Opciones Generales

Importancia	Presenta un símbolo en el menaje del destinatario Puede ser Alta, Normal o Baja
Confiabilidad	Muestra una etiqueta indicando como debe tratarse el mensaje por el destinatario. Puede ser Personal, Confidencial, Privado o Normal.
Usar botones de voto	Presenta botones de voto en la copia de los destinatarios para que ellos puedan responder al mensaje mediante la selección de opciones, que son Aprobar, Rechaza, Sí, No, Sí, No, Quizás
Enviar respuestas a	Envía las respuestas a una tercera persona.
Guardar el mensaje enviado en:	Normalmente una copia de los mensajes enviados estará guardándose en la Carpeta de Salida. El usuario puede cambiar este destino.

## Opciones de Entrega

No entregar antes de	Para indicar la fecha deseada de entrega.
Caduca después de	Fecha en la que el mensaje ya no tiene validez

## Opciones de Seguimiento

Informar cuando se haya entregado el mensaje	El Administrador del Sistema envía al remitente un aviso de mensaje entregado satisfactoriamente o mensaje sin entregar
Informar cuando se haya leído el mensaje	Desde el lugar del destinatario se envía un aviso al remitente en el momento que se abrió el mensaje, el aviso aparece con el icono

Una vez listo el mensaje realice alguna de las siguientes acciones para enviarlo.



Seleccionar del menú Archivo el comando Enviar.

Presionar simultáneamente [Alt+N]



Dar un clic sobre el  Enviar

### Leer mensajes recibidos

En esta ventana aparecen mensajes que ya han sido leídos y mensajes por leer como se muestra a continuación:

Mensaje que ya

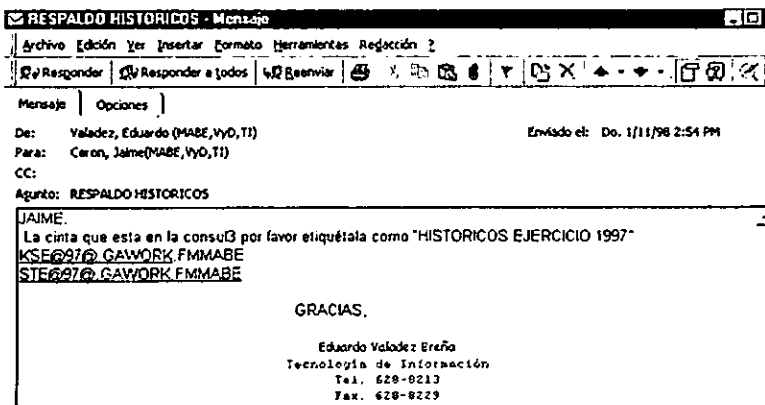
ha sido leído

 Peredo, Car... RE: VENTA A EMPLEADOS  
 Estrella, Ca... RE: ALTA EN E-MAIL

Lunes 09/11/98 01:30 p.m.  
Viernes 06/11/98 03:43 p...

Mensaje sin leer

Para leer un mensaje nuevo damos doble clic sobre él, al hacerlo aparece una ventana similar a la siguiente:



The screenshot shows an email client window with the following details:

- Subject:** RESPALDO HISTORICOS
- From:** Valdez, Eduardo (MABE, VYD, TI)
- To:** Caron, Jaime (MABE, VYD, TI)
- Sent:** Do. 1/11/98 2:54 PM
- Body:**








JAIME,  
La cinta que esta en la consiG3 por favor etiquétala como "HISTORICOS EJERCICIO 1997"  
KSE@97@ GAWORK.FMMABE  
STE@97@ GAWORK.FMMABE

GRACIAS.

Eduardo Valdez Breña  
Tecnología de Información  
Tel. 628-8213  
Fax. 628-8229



Esta pequeña tabla le ayudara a conocer algunas funciones ultimes.

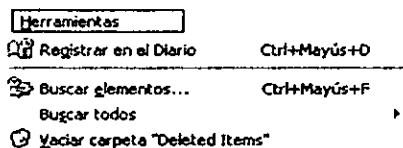
Comando	icono	Tecla de método abreviado
Mover		[Ctrl+V]
Mueve el mensaje a otra carpeta.		
Eliminar		[Ctrl+D]
Borra el mensaje el cual esta abierto		
Anterior		[Ctrl+<]
Podrás leer el mensaje anterior		
Comando	icono	Tecla de método abreviado
Siguiente		[Ctrl+>]
Podrás leer el mensaje siguiente		
Responder		[Ctrl+R]
Contestar el mensaje a la persona que lo envió		
Reenviar		[Ctrl+F]
Avanza el mensaje a otra(s) personas.		
Responder a todos		[Ctrl+Mayús+R]
contesta a todas las personas involucradas en él		

### Iniciar la carpeta de Elementos eliminados


El icono  selecciona la Carpeta de Elementos eliminados:

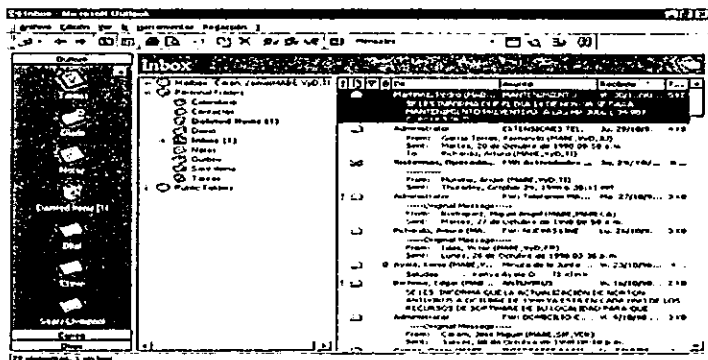


A la carpeta de Elementos eliminados se le puede activar o desactivar el vaciado automático de elementos, utilizando el menú Herramientas y activando la casilla de verificación Vaciar la carpeta Elementos eliminados al salir. Para vaciar la papelera en forma manual se da un clic en el comando Vaciar carpeta del menú Herramientas, como se ilustra a continuación:



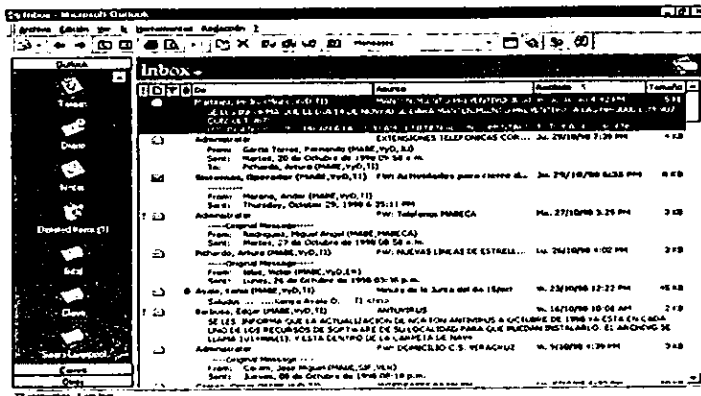
### Lista de Carpetas

Con el icono  se despliega o esconde la Lista de todas las carpetas de Outlook del usuario, cambiando la vista de la ventana de Outlook como se indica a continuación.



### Carpetas Desplegadas





## Carpetas Ocultas

### *Carpeta de Elementos Enviados*

La carpeta de Elementos Enviados (Sent Items) sirve para llevar registro de los mensajes que se han enviado y se elige dando un clic sobre el icono de Elementos enviados (Sent Items) en la banda de Elementos del Correo.

### *Manipulación de carpetas*

Cuando el volumen de mensajes, tareas, etc. es muy grande se vuelve complicada su administración y seguimiento Outlook provee al usuario con la posibilidad de crear sus propias carpetas personales de acuerdo con sus necesidades particulares



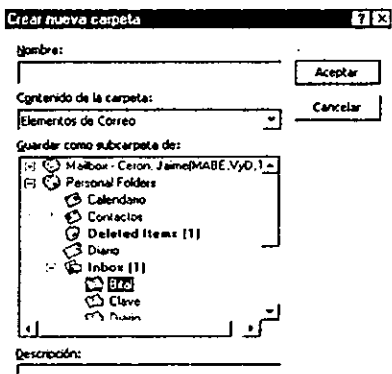


de archivo. Para crear una carpeta se realiza con cualquiera de las opciones siguientes:

Se selecciona del menú Archivo, Nuevo y se elige Carpeta.


Presionamos simultáneamente [Ctrl+Mayús+E].

Estas opciones abren la ventana para definir las características de la Nueva Carpeta.



En el primer cuadro se escribe el Nombre que desea darse a la carpeta. A continuación aparece una lista de las carpetas y subcarpetas existentes en la configuración del correo para el usuario. Se debe elegir la posición deseada para la nueva carpeta. Cuando se definieron todas las características de la nueva carpeta se da un clic en el botón de Aceptar.

### *Eliminar una Carpeta*

Para borrar una carpeta se despliega la lista de carpetas en pantalla utilizando el icono  que presenta la lista.



Una vez desplegada, se selecciona la carpeta que se va a eliminar y se presiona la tecla [Supr].

Después de borrar la Carpeta, para quitar el icono de la carpeta de la Barra de Outlook se le da un clic con el botón secundario del ratón y se elige el comando Quitar de la barra de Outlook.

### *Mover elementos entre carpetas*

Mover un mensaje de una carpeta a otra carpeta es una practica común para mantener en orden la información que se recibe y envía, como en el caso por ejemplo de limpiar la Bandeja de Entrada, archivando los mensajes recibidos en las carpetas personales creadas.

Los mensajes pueden moverse realizando una de las siguientes opciones después de seleccionar el elemento deseado:

Seleccionamos del menú Edición, Mover a una carpeta, con ello se abre una ventana con la lista de carpetas existentes para elegir la carpeta deseada.

Presionamos simultáneamente [Ctrl+Mayús+V].

Se arrastra el elemento utilizando el botón izquierdo del Mouse (ratón) y se suelta al colocarlo sobre la carpeta deseada.



## *Bandeja de Salida (Outbox)*

La Carpeta de la Bandeja de Salida (Outbox), muestra temporalmente los mensajes enviados, sólo durante el lapso entre el momento en que se envía y el momento en el que sale de la máquina. Este tiempo normalmente es de unos cuantos segundos por lo que normalmente cuando se abre esta carpeta aparece el mensaje "No hay elementos disponibles en esta vista".

En caso se debe tener cuidado de no abrir los mensajes que están en espera pues los mensajes abiertos en esta carpeta ya NO SERAN ENVIADOS.

## *Ordenar*

El comando ordenar, permite cambiar la presentación de los elementos en la pantalla de acuerdo a la preferencia de orden del usuario. Esto se puede aplicar en cualquiera de las carpetas de Outlook.

Para ordenar los elementos se selecciona del menú Ver, Ordenar, que abre la siguiente ventana:



**Ordenar** [?] [X]

Ordenar elementos por  
  Ascendente  Descendente

Luego por  
  Ascendente  Descendente

Luego por  
  Ascendente  Descendente

Luego por  
  Ascendente  Descendente

Seleccionar campos disponibles en:

Aceptar  
 Cancelar  
 Borrar todo

En el primer recuadro se indica el Campo con en que se desea "Ordenar los elementos por" ejemplo por remitente. El orden puede ser "Ascendente" para obtener un resultado ordenado de la A a la Z o "Descendente", para obtener un resultado de la Z a la A. En caso que dentro del campo deseado se encuentren elementos repetidos, como serían varios mensajes de un solo remitente, se utilizaría el segundo recuadro donde se indica en "Luego por" el segundo campo de orden deseado y así sucesivamente.

### Filtrar

Un filtro es un método sencillo para ver sólo los elementos que cumplen las condiciones especificadas de acuerdo al campo indicado. Los demás elementos continúan en la carpeta y se pueden volver a ver si se quita el filtro.



Cuando se aplica un filtro a una carpeta seleccionada, la barra de estado muestra las palabras "Filtro aplicado" en la esquina inferior izquierda de la pantalla.

Para aplicar un filtro se selecciona el comando "Filtro" del menú "Ver", la ventana abierta es la siguiente:

Filtros [?] [X]

Mensajes | Opciones adicionales | Avanzado

Buscar las palabras: [ ]

En: sólo el campo de asunto

De... [ ]

Enviado a... [ ]

Ubicación: la única persona en la línea Para

Hora: ninguna [ ]  Incluir mensajes... [ ]

Aceptar Cancelar Borrar todo

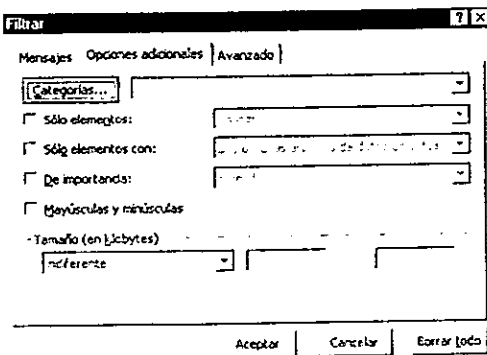
La ventana de filtro cambia de acuerdo a la Carpeta de Outlook en la que se esté filtrando, el primer separador de esta ventana es modificado según los elementos a filtrar, mensajes, contactos, etc. En el recuadro "Buscar las palabras" Se indica alguna palabra clave que se supone contenida en los mensajes que se desea ver con el filtro. Dentro del recuadro "En" se indica el campo que contiene las palabras buscadas.

La sección central de la ventana es para indicar con los botones "De..." quien es el mensaje o a quién le ha sido "Enviado a..." Al dar un clic sobre estos botones se abre la Libreta de Direcciones para seleccionar un usuario de la lista. La casilla "Mi Ubicación" tiene tres opciones, La única persona en la línea "Para", en la línea Para con otras personas o en la línea CC con otras personas.

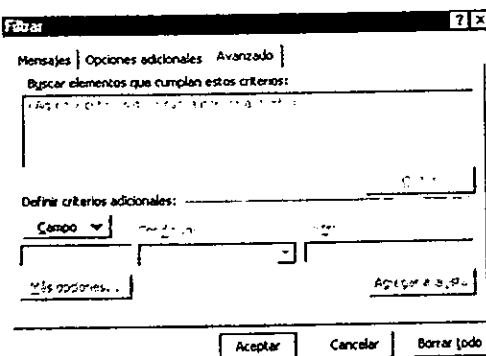


En la sección inferior si se conoce la hora en la que se recibió el mensaje se indica en el recuadro Hora:

El segundo separador es para Opciones adicionales de búsqueda para el filtro. Estas opciones son las Categorías, y características específicas de los elementos filtrados como mensajes sin leer, importancia, datos adjuntos, o Tamaño del mensaje.



En el separador Avanzado se pueden agregar criterios de búsqueda adicionales.



Para quitar un filtro se selecciona el comando Filtro del menú Ver y se da un clic sobre el botón Borrar todo en la esquina inferior derecha de la ventana.

### Agrupar por

El comando Agrupar por del menú Ver, permite al usuario acomodar los elementos en la pantalla agrupándolos por campos o categorías para formar grupos y subgrupos. Esto se puede hacer utilizando cualquiera de las siguientes opciones:

Seleccionamos del menú Ver el comando Agrupar por

Damos un clic sobre este icono

Si se selecciona Agrupar por del menú se abre la ventana que se ilustra a continuación.

Agrupar por

Agrupar elementos por

Categorías

Mostrar el campo en la vista

Ascendente

Descendente

Aceptar

Cancelar

Borrar todo

Luego por

(ninguno)

Mostrar el campo en la vista

Ascendente

Descendente

Entonces por

(ninguno)

Mostrar el campo en la vista

Ascendente

Descendente

Seleccionar campos disponibles en:

Campos usados frecuentemente

Opciones predeterminadas de expandir o contraer:

Según la última vista



Esta ventana permite en cada recuadro seleccionar qué campo se desea agrupar, si se presentará Ascendente o Descendente y si el campo ordenado se muestra en la vista o no.

Si se eligió "Agrupar por" mediante el icono, entonces se abre una banda en la pantalla debajo del nombre de la carpeta en uso con la leyenda "Arrastre hasta aquí un título de columna para agrupar los elementos por ese criterio". Se van formando los grupos arrastrando los campos hacia la banda.

De esta manera es más fácil identificar nuestros correos y darles seguimiento.

## *Ejercicio 2*

Utilice el icono de Nuevo Mensaje para redactar un mensaje de Bienvenida que enviará a todos los miembros de este grupo.

Revise cada una de las opciones entrega para este mensaje y asigne Alta Prioridad. Solicite también que se le informe en cuanto sus compañeros lean el mensaje

Utilizando el comando Nuevo del menú Archivo, redacte un mensaje para un compañero. Adjunte una copia de un archivo al mensaje que va enviar.

Lea y responda los mensajes que ha recibido hasta el momento





Abra la Carpeta de Elementos eliminados de Outlook Seleccione uno de los elementos que están en esta carpeta y muévelo a la carpeta de la Bandeja de Entrada

Utilizando el menú Herramientas y Vacíe la Carpeta

Active el comando el comando para Vaciar la Carpeta de Elementos eliminados al Salir con ayuda del menú Opciones

### *Preguntas de Repaso*

1. ¿Cómo se abre un mensaje recibido?
2. ¿Cuáles son las Opciones de Entrega para enviar un mensaje?
3. ¿Cuál es la función de la Bandeja de entrada?
4. ¿Se puede responder a todos los que se les envió un mensaje con una sola acción? ¿Cómo?



## Modulo 3 Calendario del Outlook


### Calendario

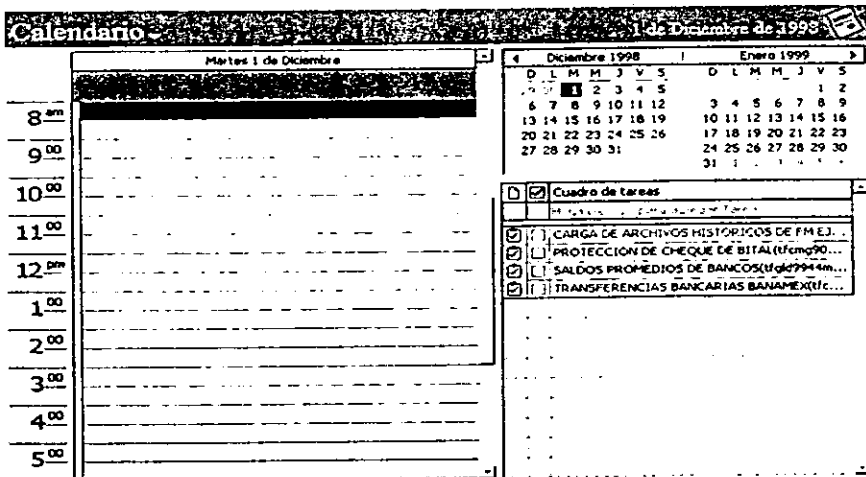
Al finalizar este modulo el participante:

Conocerá los elementos del Calendario de Outlook.

Aprenderá a marcar eventos, citas, reuniones y tareas

### Abrir el Calendario

El icono  selecciona el Calendario de la banda de elementos de Outlook. La ventana del Calendario abierto se muestra a continuación:



The screenshot shows the Outlook Calendar interface. The main window displays a calendar for December 1998, with the current date being Tuesday, December 1st. The interface includes a vertical time axis on the left ranging from 8:00 am to 5:00 pm. On the right side, there is a 'Cuadro de tareas' (Task List) pane with the following tasks:

Task Name	Due Date
<input type="checkbox"/> CARGA DE ARCHIVOS HISTORICOS DE FMEJ...	12/1/98
<input type="checkbox"/> PROTECCION DE CHEQUE DE BITAL (16/emp90...	12/1/98
<input type="checkbox"/> SALDOS PROMEDIOS DE BANCOS (16/emp90...	12/1/98
<input type="checkbox"/> TRANSFERENCIAS BANCARIAS BANAMEX (16...	12/1/98



Esta ventana muestra la agenda para el día de hoy indicando las horas a las que tenemos las tareas o citas. Para ver otro día u otro mes, podemos seleccionarlos del área que nos muestra el calendario mensual. En Cuadro de Tareas, aparecen listadas las tareas que tenemos que realizar el día de hoy.

### *Principales actividades sobre el Calendario*

Las actividades que comúnmente se marcan sobre el calendario son: eventos, citas, reuniones y tareas.

### *Vistas*

La presentación del calendario puede ser por día, semana y mes de acuerdo al botón seleccionado para cambiar la vista como se especifica en la siguiente tabla.



Día

Calendario - Microsoft Outlook

Archivo Edición Ver Herramientas Calendario ?

Inicio Finir

Calendario - 24 de Noviembre de 1998

Inicio Finir

Calendario

Calendario

Contactos

Personales

Tareas

Tareas OLC

Correo

Notas

Calendario

8:00

9:00

10:00

11:00

12:00

1:00

2:00

3:00

4:00

5:00

24 de Noviembre

INTERFASES (OFICINA JOSE HERRERA)

JUNTA CIERRE DE MES (SALA 3er PISO)

24 de Noviembre de 1998

24 de Noviembre 1998					24 de Noviembre 1998						
D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31					
31											

Cuadro de tareas

- CARGA DE ARCHIVOS HISTORICOS DE PEE...
- PROTECCION DE CHEQUE DE BITAL (fmg90...
- SALDOS PROMEDIOS DE BANCOS (fmg99+...
- TRANSFERENCIAS BANCARIAS BANAMERIC...

Inicio Finir

FM, R1W - R1

Calendario ...

reus4.1

reus5.2

Banco de acci...

27-06-029 - Paris

1:57 PM

Semana

Calendario - Microsoft Outlook

Archivo Edición Ver Herramientas Calendario ?

Inicio Finir

Calendario - 23 de Noviembre de 1998

Inicio Finir

Calendario

Calendario

Contactos

Personales

Tareas

Tareas OLC

Correo

Notas

Calendario

23 de Noviembre

Miércoles 24 de Noviembre

10:00am INTERFASES (OFICINA JOSE HERRERA)

4:00pm JUNTA CIERRE DE MES (SALA 3er PISO)

Jueves 26 de Noviembre

Viernes 27 de Noviembre

Sábado 28 de Noviembre

Domingo 29 de Noviembre

23 de Noviembre de 1998

23 de Noviembre 1998					23 de Noviembre 1998						
D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31					
31											

Cuadro de tareas

- CARGA DE ARCHIVOS HISTORICOS DE PEE...
- PROTECCION DE CHEQUE DE BITAL (fmg90...
- SALDOS PROMEDIOS DE BANCOS (fmg99+...
- TRANSFERENCIAS BANCARIAS BANAMERIC...

Inicio Finir

FM, R1W - R1

Calendario ...

reus4.1

reus5.2

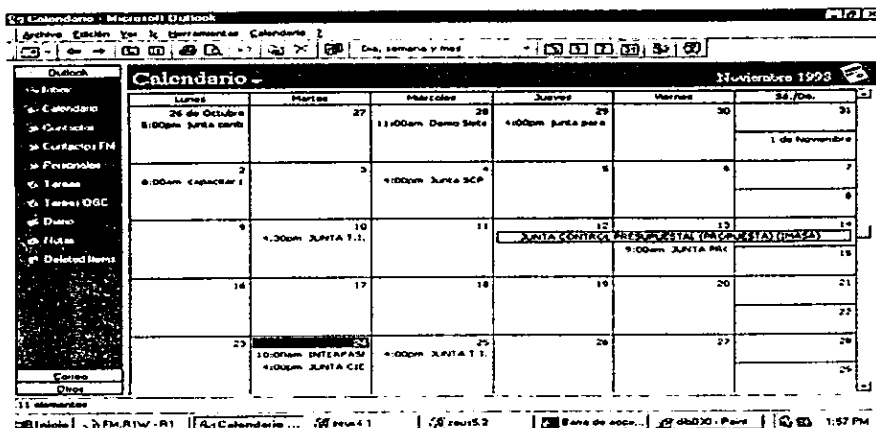
Banco de acci...

27-06-029 - Paris

1:57 PM



mes



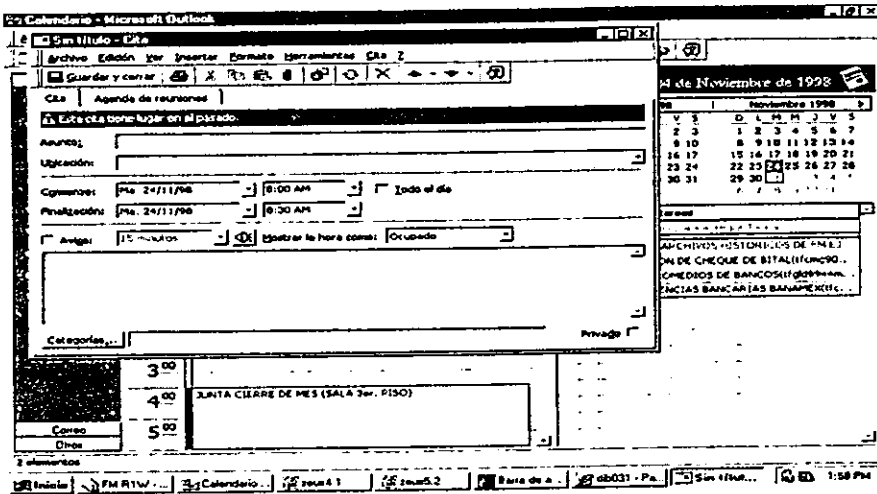
### Citas

Se pueden programar citas en horario específico, como una visita al médico, una comida o una reunión. Si se trata de una cita periódica, basta programarla la primera vez. Las actividades pueden verse por día, semana, mes, o en forma de lista.

### Marcar una cita

Para registrar una cita en el calendario, se debe verificar que se tiene desplegada la fecha y hora deseadas. Se da doble clic en el renglón en el que va a marcarse la cita y se captura la información en la caja de diálogo:





La información solicitada por Outlook para marcar una cita es:

Asunto donde se escribe una breve descripción de que trata la cita y Ubicación, aquí se indica el lugar en el que se efectuará la cita.

Fecha y hora de comienzo

Fecha y hora de finalización

La casilla de verificación de todo el día indica la duración del evento.

Se puede solicitar un Aviso y tiempo previo a la cita. Con el botón se selecciona un sonido, para que se envíe un recordatorio al usuario antes de su cita.

En Mostrar la hora como: se puede seleccionar Ocupado, Provisional, Libre, o Fuera de oficina. También se puede marcar la casilla de Privado para otros usuarios no puedan ver la cita.

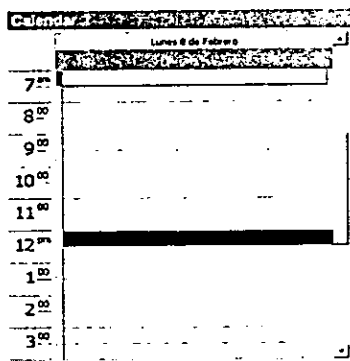


En la ventana de la Cita la Barra de Herramientas muestra dos botones adicionales como se muestra a continuación:

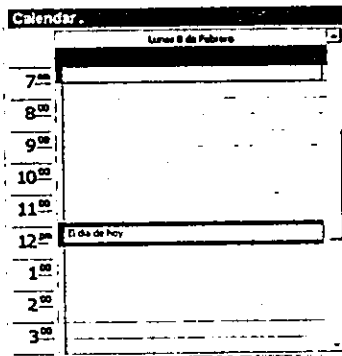
Periodicidad  Recurrence...

Invitar a los asistentes  Invite Attendees...

Otra forma sencilla de registrar una cita es escribirla directamente sobre el renglón deseado y dar [Intro] para terminar. El renglón seleccionado se marca en azul mientras se escribe y después de dar [Intro] el tiempo ocupado tendrá una marca en el margen izquierdo como se muestra a continuación.



Durante la captura



Indicador de tiempo ocupado

Marcas de tiempo

Ocupado Aparece en azul y se muestran como no disponibles para otros usuarios

Libre Se muestran sobre fondo claro y aparecen disponibles para otros usuarios.

Provisional Son de color aguamarina y están disponibles para otros usuarios.

Fuera de Oficina Aparecen en color púrpura y se ven como no disponibles para otros usuarios





Para ampliar o mover una cita se coloca el apuntador del ratón sobre el margen de color de la cita en cuestión y cambia a +, para mover la cita se arrastra a su nueva posición y para aumentar el tiempo se extiende el límite superior o inferior.

### *Reuniones*

Las Reuniones son citas a las que se invita a personas y recursos. La Agenda de reuniones facilita la tarea de programarlas Al seleccionar una hora, lugar y fecha, así como la lista de invitados, la Agenda de reuniones presentará el programa de cada invitado para que pueda verificarse quién estará disponible en el horario deseado.

Cuando se ha determinado el horario de la reunión se envían las invitaciones en una convocatoria de reunión. Los invitados pueden aceptar o rechazar la cita. Outlook agregará la reunión al Calendario del invitado en caso de que éste acepte.

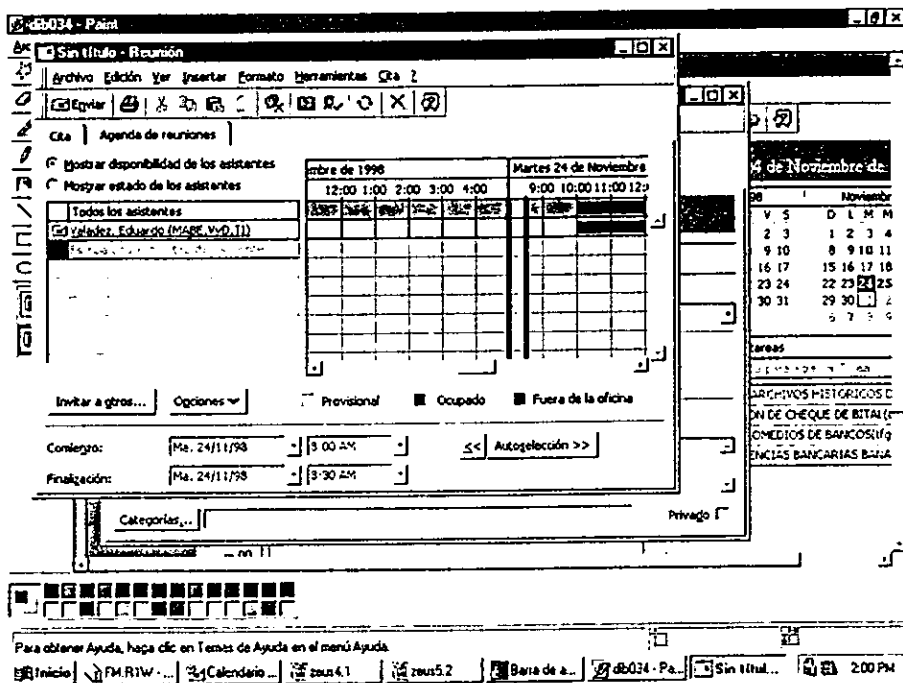
En el segundo separador de la ventana de Citas, aparece la agenda de reuniones. Esta ventana se puede presentar en dos modalidades:

- 1      **Mostrar disponibilidad de los asistentes.**

Debajo de la lista Todos los asistentes, se escriben los nombres de los invitados y se da <intro>, en ese momento Outlook revisa su disponibilidad de acuerdo a las fechas indicadas para Comienzo y Finalización. El Botón de Opciones permite Mostrar sólo horas laborables, o Mostrar Reducido. Con el botón Invitar a otros se



abre la Libreta de Direcciones para seleccionar desde ahí a los invitados. Utilizando Autoselección se encuentra rápidamente un bloque de tiempo en el que todos los invitados y recursos estén desocupados.

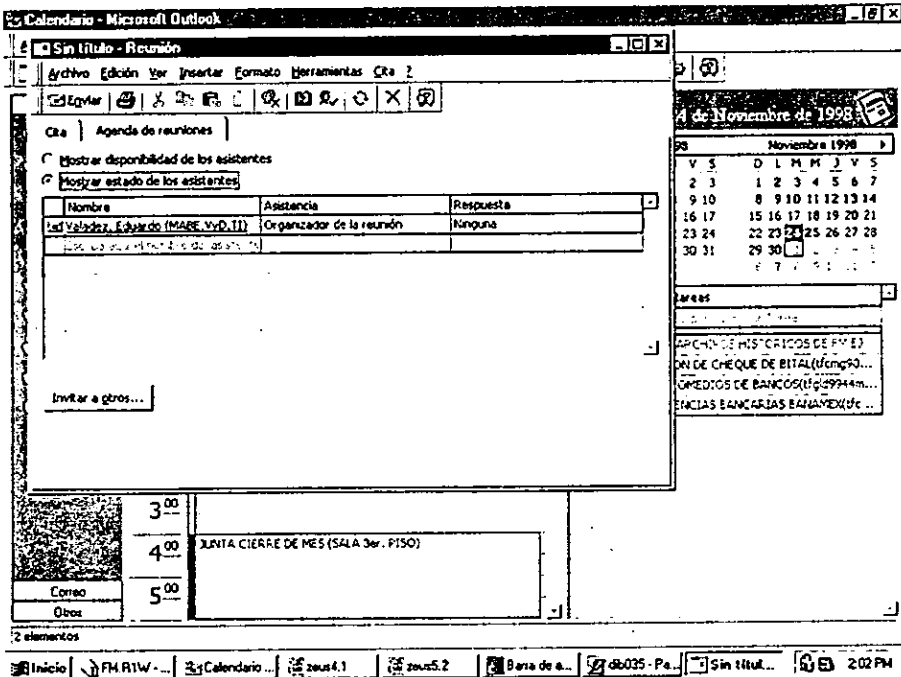


## 2 Mostrar estado de los asistentes.

Con esta vista se consulta la respuesta de los invitados y el perfil de su asistencia. Con el botón Invitar a otros se abre la Libreta de Direcciones para seleccionar desde ahí a los invitados.



Al activar el separador Agenda de reuniones aparecen tres botones en la Barra de Herramientas específicos para el manejo de reuniones como se muestra a continuación.



Las reuniones también pueden organizarse desde otras carpetas como la Bandeja de Entrada o la carpeta de Contactos.



## Tareas

El Cuadro de tareas del Calendario muestra las tareas existentes en la Carpeta Tareas y su estado. Se puede utilizar en diversos modos.

Para agregar detalles de una tarea se da doble clic en el icono de la tarea.

Archivo Edición Ver Herramientas Calendario 2

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Tarea 2

Guardar y cerrar

Tarea Estado

Asunto:

Vencimiento: Ninguno

Comienzo: Ninguno

Estado: No comenzada

Prioridad: Normal

% completado: 0%

Aviso: Ninguna

Propietario: Valdez, Eduardo (MADE, VyD, TI)

Categorías...

0 elementos

3 tareas y tareas

COVOS HISTORICOS DE FMEJ...

CHEQUE DE BITAL(dongso...

DIOS DE BANCOS(dg49944m...

AS BANCARIAS BANAMEX(Uc...

La información solicitada por Outlook en esta ventana es: Asunto, fechas de Vencimiento y Comienzo de la Tarea. Estado actual de la Tarea, Prioridad, Aviso de recordatorio y Propietario de la misma.



Sin título - Tarea

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Tarea ?

Guardar y cerrar

Tarea Estado

Fecha de finalización: Ninguna

Trabajo total: 0 horas

Trabajo real: 0 horas

Kilometraje:

Facturación:

Contactos:

Organizaciones:

Lista de actualización:

Crear una copia no asignada

En el separador Estado, se lleva un control sobre el avance de la Tarea:

Para cambiar la presentación de las tareas de acuerdo a su tipo se da clic en el comando Vista Cuadro de tareas del menú Ver y se selecciona el filtro deseado como se muestra a continuación.

### Eventos

Los eventos son actividades que duran 24 horas o más. Actividades como un cumpleaños, un seminario o vacaciones se programan como eventos y aparecen en un título en la parte superior del Calendario



Para insertar un evento se da clic en el recuadro que aparece debajo de la fecha del día y captura la información. Si se da doble clic se abre la ventana Evento como se ilustra a continuación

La información solicitada en esta ventana es la misma que se analizó detalladamente en la inserción de citas al inicio de la sección.

Los eventos no ocupan bloques de tiempo en Calendario, sino que aparecen en títulos. Un evento o un evento anual muestra el tiempo como libre cuando lo ven otras personas. Pueden establecerse avisos que indican cuando se producirá la actividad.

### *Ejercicio 3*

Abra la carpeta de Calendario en su Outlook. Consulte en la agenda las actividades para el día de hoy

Inserte una Nueva Cita, para el día de mañana a las 6:30 p.m.

Invite a una reunión a tres de sus compañeros de grupo, consultando previamente que la fecha y hora esté disponible para los cuatro participantes

Cambie la Vista Actual de la Carpeta



## *Preguntas de Repaso*

- 1 Describa para que sirve el Calendario de Outlook
- 2 ¿Cómo se inserta una cita?
- 3 ¿Cuáles son los pasos a seguir para Cambiar la vista del calendario a Mes?
- 4 Enuncie los elementos básicos que forman la pantalla del Calendario de Outlook.
- 5 Explique brevemente cómo se invita a una reunión
- 6 ¿Cómo se marca un evento?



## Conclusiones

Los conocimientos adquiridos por los participantes del curso interactivo, proporcionaran los medios para el aprovechamiento y optimización de la herramienta de trabajo. Esto se da gracias a la versatilidad del curso el cual permite la navegación personalizada en función del avance o comprensión del uso del correo electrónico (e-mail) por el participante.

Esto trae por consecuencia la aceptación del correo electrónico como un medio para resolver problemas y realizar mas fácilmente las tareas diarias, alcanzando con esto la optimización del mismo, de esta manera el curso logra motivar y promover el desarrollo.

Este es un medio nuevo de capacitar al personal que lo integra al uso de nuevas tecnologías, dirigidas a su ocupación dentro de la organización, el mismo demuestra al usuario del correo electrónico que gracias al potencial de la tecnología de punta se pueden obtener cambios positivos que permitan el desarrollo.

La aplicación de un método de investigación facilita desde saber como realizaremos la misma, los pasos a seguir para la determinación de las necesidades, carencias y características de los recursos humanos que se integraran a dicha capacitación, como consecuencia el proceso y técnicas mediante el cual se pueda cubrir la capacitación, para finalmente poder determinar medios para la evaluación. Por lo que se determina como indispensable la aplicación del mismo como una herramienta y guía de acción, esto le otorgara mayor valides al estudio realizado y a las conclusiones que se obtengan.





La activación practica del curso sugerido es en realidad un proceso lento ya que involucra la aceptación tanto por parte de la organización como de los recursos humanos, ya que nos enfrentamos a una nueva forma de presentar algo que durante años a conservado la misma estructura, así como de incurrir en un campo naciente y con un sin fin de nuevos elementos que tendrán que ser descubiertos durante el proceso mismo de la capacitación.



## Bibliografía

Administración de personal y relaciones humanas

Francisco J. Calleja

Editorial Banca y Comercio Segunda Edición 1994

Administración moderna de personal

J. Rodri Valencia

E.C.A.S.A Primera Edición 1993

Como desarrollar y evaluar programas de capacitación

Jesús Carlos Reza Trosillo

Panorama Editorial 1995

Diccionario McGraw-Hill de Computación

Tomo I y II

Sybil P. Parker, traducción José Daniel Sánchez Navarro

Tipografica Barsa S.A. 1995

El abc del administrador de la capacitación

Jesús Carlos Reza Trosillo

Panorama Editorial 1995



Ley Federal del Trabajo

Lic. Jorge L. Suárez A., C.P. Alejandro Gerard B.

Dofiscal Editores, Décima Edición, 1993

Microsoft Outlook 98

Versión 8.5.5104.6

Microsoft Corporation 1998

Mundo Ejecutivo

"Capacitación basada en computadoras"

Volumen XXXIII Año XIX

Octubre 1998 No. 234 Página 214

Grupo Internacional Editorial S.A. de C.V.

Introducción a la Computación – Vivanco's Home Page

<http://itesocci.gdl.iteso.mx/~ia27563>

Material investigado por la maestra Claudia Gutiérrez (maestra del ITESO)

Introducción a la Computadora

<http://www.geocities.com/Hollywood/8154/compu.html>

