



**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN AGUADILLA**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINA Y TECNOLOGÍAS**



<b>Título del Curso</b>	:	Procedimientos y protocolo para el desarrollo de actividades profesionales
<b>Codificación</b>	:	SOFI 4007
<b>Créditos</b>	:	tres (3)
<b>Horas Contacto</b>	:	45 horas
<b>Pre-requisitos</b>	:	SOFI 3029, SOFI 3025, SOFI 3026

**Descripción del Curso:**

Adiestramiento intensivo de los procedimientos a seguir para la realización de un seminario o actividades profesionales. El estudiante coordinará, planificará y llevará a cabo un seminario de un tema que promueva el desarrollo profesional del Asistente Administrativo. Mediante la utilización de diferentes programas de diseño el estudiante podrá: crear, invitaciones, programas, agendas, certificados, hojas sueltas, boletines, tarjetas de presentación, revistas y otras publicaciones para la realización de diversas actividades profesionales.

**Metas del Aprendizaje**

El curso capacitará al estudiante en el desarrollo de las siguientes competencias:

- trabajo en equipo
- manejo de medios tecnológicos
- destrezas en comunicación oral y escrita
- pensamiento crítico y toma de decisiones
- actuar en forma ética y profesional
- liderazgo
- experiencias reales y variadas en un ambiente de trabajo

**Estándar de ejecución**

Desarrollar procedimientos y preparar documentos pertinentes para la realización de actividades profesionales como convenciones, asambleas, seminarios, actividades protocolarios, entre otros.

**Objetivos generales**

Mediante el curso de protocolo para el diseño de actividades profesionales el estudiante:

1. Identificará la historia del Asistente Administrativo y sus funciones en el ambiente laboral.

2. Identificará la imagen profesional idónea que tiene que tener el Asistente Administrativo.
3. Definirá correctamente los términos relacionados con diseños de publicaciones protocolares.
4. Enriquecerá aquellos conocimientos, técnicas, destrezas y actitudes que son propios de la preparación de un profesional especializado en su campo de estudios.
5. Utilizará funciones de diferentes programas de Microsoft Office para crear:
  - a. invitaciones
  - b. agendas
  - c. programas
  - d. certificados
  - e. boletines informativos
  - f. anuncios o propagandas
6. Realizará adecuadamente los documentos protocolares.
7. Coordinará comités de trabajo y seminario de un tema que promueva su desarrollo profesional de forma organizada.
8. Obtendrá experiencias de trabajo que le ayude a analizar situaciones, formar juicios, tomar decisiones y resolver problemas de manera asertiva.
9. Desarrollará la capacidad para autoevaluarse y mejorarse profesionalmente.

### **Objetivos Específicos:**

Al final del curso, el estudiante podrá:

1. Demostrar consistentemente características personales y profesionales esenciales en el personal de oficina.
2. Demostrar continuamente buenas relaciones interpersonales, reglas de conducta y etiqueta apropiadas para la oficina.
3. Aplicar los procedimientos de oficina correctamente para atender visitantes.
4. Organizar su trabajo utilizando el tiempo efectivamente y aplicar el proceso correcto para la toma de decisiones.
5. Utilizar los equipos, procedimientos y materiales adecuados para la producción de documentos protocolares.
6. Crear documentos protocolares utilizados en reunión, taller, seminario, entre otros.
7. Planificar seminario en una oficina y/o empresa.
8. Tomar conciencia de la importancia y necesidad de un código de ética profesional.
9. Realizar correctamente las siguientes funciones y/o tareas utilizando el paquete de Microsoft Office (Word, Publisher, PowerPoint, etc.)
  - a. incorporar y editar texto
  - b. grabar y abrir un documento.
  - c. incorporar color y borde a un marco de texto (text frame).
  - d. borrar y editar objetos y gráficas.
  - e. utilizar los botones de “zoom”
  - f. imprimir una publicación.
  - g. WordArt
    - a. insertar y borrar páginas
    - b. cotejar errores de gramática, deletreo y diseño

- c. crear una plantilla
- d. importar texto
- e. insertar y reemplazar gráficas
- f. insertar líneas y número de páginas.

### Bosquejo de Contenido y Distribución del Tiempo

Temas	Horas
Orientación: Discusión del prontuario, normas y reglas. Consideraciones éticas y morales en el entorno de aprendizaje.	1
Trasfondo/Historia del Asistente Administrativo y el Protocolo	3
Imagen profesional	3
Planificación/organización de reuniones	3
Organización de Eventos en la empresa	4
Hablar en público y desarrollo de una presentación convincente y quién es el maestro de ceremonia	4
¿Quién es el maestro de ceremonia?	1
Boletines informativos, anuncios o propagandas	4
Agenda, acta y minuta	3
Invitaciones	4
Programas	4
Certificados	5
Organización del seminario	6
<b>Total de Horas Contacto</b>	<b>45</b>

### Estrategias Instruccionales:

- Trabajos en grupo
- Conferencias
- Talleres
- Presentaciones en PowerPoint
- Seminarios
- Simulaciones

### Recurso de Aprendizaje:

- Debido a la naturaleza del curso, no se utilizará un libro de texto. El/la profesor (a) a cargo del mismo utilizará el Manual de Protocolo realizado en el Departamento y cualquier material suplementario preparado por autoridades en la materia de Sistemas de Oficina. Además, se utilizará artículos de revistas profesionales.

### Evaluación y Avalúo

El avalúo del aprendizaje es el proceso mediante el cual el (la) profesor (a) recopila información a través del uso de técnicas e instrumentos para determinar qué aprendió el

estudiante o cuáles son las áreas de mayor dificultad. De forma tal, que el (la) profesor (a) pueda dar seguimiento y/o mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje para mantener la calidad del mismo.

A través del curso se utilizarán distintas técnicas e instrumentos de avalúo tales como: pre y post-pruebas, “one minute paper”, trabajo en equipo, pareos objetivos, análisis, entre otros.

### Estrategias de evaluación y por cientos asignados:

#### Nota:

La curva final a utilizarse será la siguiente:

Estrategias	Descripción	Peso
Ejercicios de Aplicación	Se seleccionarán ejercicios de práctica para ejecutar lo aprendido.	10 %
Exámenes Teóricos	Se realizarán dos pruebas formales, para medir el conocimiento adquirido de los estudiantes.	20%
Proyecto Especial	Se asignará un proyecto especial, el cual será realizado en grupo, de un tema relacionado al curso.	10%
Seminario Seminario: 150 pts Evaluación Individual 50 pts (Rúbricas)	<p>Se dividirá a los estudiantes en grupos para coordinar, planificar y llevar a cabo un seminario de un tema que promueva el desarrollo profesional del Asistente Administrativo. En éste tendrán la oportunidad de realizar todos los trámites correspondientes sobre el protocolo en las diversas actividades profesionales.</p> <p>Los estudiantes serán responsables de seleccionar un recurso para que ofrezca la conferencia durante el seminario. El recurso debe estar capacitado, poseer conocimiento y dominio del tema seleccionado. Consultar con la profesora la selección del tema y del recurso.</p> <p>El seminario será evaluado de forma grupal, no obstante, <b>la participación de cada integrante antes, durante y luego del seminario, será evaluado de forma individual.</b></p> <p><b>Nota:</b> No se permitirá que se seleccione facultad del Departamento de Sistemas de Oficina para ofrecer la conferencia.</p>	40%
Portafolio	Se entregará un portafolio donde incluya todos los documentos realizados para el seminario, además, otras partes que serán establecidas por el/la profesor (a).	10%
Asistencia	Se dará una nota en base al total número de ausencias en el curso; se aplicará la siguiente curva: 0-1 A, 2 B, 3-4 C, 5 D.	10%
		Total: 100 puntos

## CURVA GENERAL

100 – 90	A
89 – 80	B
79 – 70	C
69 – 60	D
59	F

**“Evaluación diferenciada a estudiantes con impedimento”. “La evaluación responderá a la necesidad particular del estudiante”.**

**Nota:**

Los estudiantes que reciban servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el profesor al inicio del semestre para planificar el acomodo razonable y equipo asistido necesario. También aquellos estudiantes con necesidades especiales que requieran algún tipo de asistencia o acomodo razonable deben comunicarse con el profesor.

**Referencias:**

Delgado, C.; Maldonado Ruiz, A. (2004). *Manual de Referencia para la Oficina Moderna*. 3ra edición, México: McGraw-Hill Interamericana.

Estébanez, B. (2003). *Protocolo social y empresarial*. España: London Diplomatic Academy SL.

Londoño, M. (2005) *Habilidades de la gestión para la secretaria*. (2<sup>da</sup> ed.) España: FC, Editorial.

Maldonado, Delgado y Román. (2008). *Procedimientos administrativos para la oficina*. México: McGraw-Hill.

Maqueda, J. (2003). *Protocolo empresarial: Una estrategia de marketing*. Madrid: Esic Editorial.

Muñoz, S. (2010). *Protocolo y relaciones públicas*. España: Paraninfo Editorial.

Odgers, P. (2005). *Administrative Office Management, Short Course* (13<sup>a</sup> ed.). Ohio: South-Western.

Quiñones de Pérez, J.; Acosta de Escudero, M. E. (2010). *Guía de Consulta para el Personal de Oficina*. Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Shelly, G., Cashman, T. & Starks, R. (2010). *Microsoft Publisher 2010: Complete*. Boston, MA: Cengage Learning Publishing.

Shelly, G., & Vermaat, M. (2010). *Microsoft Word 2010: Complete*. Boston, MA: Cengage Learning Publishing.

### **Bases de Datos Electrónicas**

EBSCO Host  
El Nuevo Día  
Ocnnet  
Proquest  
Wilson Web

**Nota:** Estas Bases de Datos la pueden conseguir en la siguiente dirección  
[http://biblioteca.uprag.edu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=77&Itemid=7](http://biblioteca.uprag.edu/index.php?option=com_content&view=article&id=77&Itemid=7)  
Todo estudiante debe pasar por biblioteca para solicitar el acceso remoto.

### **Misión y Visión del Departamento**

#### **Misión y Visión del Departamento**

**Misión:** Ofrecer a la región del noroeste un programa de administración de oficinas dirigido a desarrollar profesionales competentes; enmarcado en una educación de calidad, cónsona con los avances tecnológicos que habrán de servir de instrumento para enfrentar los retos del futuro. Este programa estará enmarcado en un mercado global y capacitará al educando en las destrezas de comunicación oral y escrita, pensamiento crítico, trabajo en equipo, aspectos éticos y la integración de la tecnología.

**Visión:** Aspira a ser modelo de excelencia entre programas similares de administración de oficinas, actuando como agente de transformación personal y técnica de sus egresados para que puedan responder con agilidad, flexibilidad y efectividad, a las cambiantes demandas de la sociedad, en el contexto de su profesión.

**Información de la profesora**

<b>PROF. KAREN MORALES SOTO</b>
<b>Oficina B-300</b>
<b>Teléfono 787-890-2681 Ext. 4465, 2237</b>
<b>Correo electrónico: karen.morales@upr.edu</b>
<b>Horas de Oficina: lunes: 8:00 a.m. – 9:00 a.m. miércoles: 8:30 a.m. – 9:00 a.m. martes y jueves: 12:00 m.d. – 2:00 p.m.</b>

**Consideraciones Aplicables para el Desempeño Estudiantil  
en los Salones de Clases y Laboratorios**

- De acuerdo a la Certificación Núm. 2005-06-13 del Senado Académico de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla, se elimina el uso de celulares, “beepers” y otros artefactos electrónicos en el salón de clases y en los laboratorios.
  - Por lo tanto, se recomienda que antes de comenzar la clase, apague o cambie el modo de timbre a vibración.
- Evaluación diferenciada a estudiantes con impedimento. La evaluación responderá a la necesidad particular del estudiante. (Certificación Núm. 2004-05-10, Senado Académico, UPR-Aguadilla). Será responsabilidad del estudiante realizar el proceso correspondiente con el Departamento de Orientación y Consejería, de manera que se le pueda proveer asistencia en términos de acomodo, equipo y/o servicio conforme a las recomendaciones establecidas.
- Todo(a) estudiante que evidencie su participación en el Programa de Actividades Atléticas o Programa de Bellas Artes, deberá informar al profesor(a) para hacer los arreglos razonables de manera que pueda cumplir responsablemente con lo establecido en el prontuario del curso y con sus obligaciones co-curriculares.

- Todo trabajo asignado, incluyendo exámenes, deberá ser entregado y/o realizados en la fecha programada para los mismos. En caso de ausencia, es completamente discrecional del profesor a cargo del curso la reposición de los mismos.
- Las fechas de trabajos especiales serán avisadas con anticipación. Si el estudiante no entrega el trabajo el día establecido durante la hora de la clase comenzará a perder puntos de acuerdo a la fecha en que sea entregado el mismo.
- No se ofrecerán exámenes de reposición. Para tomar reposiciones de exámenes es necesario que medie una excusa razonable (certificado médico original, evidencia de cita en el Tribunal o muerte de un familiar cercano). Se seguirán las disposiciones del Departamento en cuanto a la fecha para tomar las reposiciones.
- El estudiante tendrá oportunidad de tener una reposición por un examen parcial no tomado en la fecha acordada, ésta se deberá tomar en la fecha que asigne el Departamento. Según el caso particular del estudiante, el examen podrá tener una penalidad de 10 puntos.
- Todo estudiante que incurra en **deshonestidad académica**, según definido y establecido en el Reglamento General de Estudiante de la Universidad de Puerto Rico (29 de agosto de 2009), será sometido al comité de disciplina para la acción disciplinaria correspondiente. Todo trabajo y/o examen que sea copiado (plagiado) obtendrán una calificación de cero (0).
- Está prohibido ingerir alimentos dentro de la sala de clases y del laboratorio. Personas con necesidades especiales de alimentación por razones de salud, deberán comunicarlo al profesor proveyéndole la evidencia médica necesaria.
- No se permitirá el uso de goma de mascar en salones y/o laboratorios.
- No se permiten niños, animales ni personas no estén matriculadas en los salones de clases y/o laboratorio, **sin excepciones**.
- Se recomienda vestimenta apropiada para asistir a la clase.
  - Deberá exhibir una apariencia respetable y un comportamiento profesional desde el principio.
- Se requiere un comportamiento ético en su desempeño a través del curso y en las distintas actividades extracurriculares que se realicen.
  - Referirse al Código de Ética del Departamento.
- La asistencia a clases es necesaria (ver sistema de evaluación). Será responsabilidad del estudiante que se ausente ponerse al día en el material que se presente en clase.
  - Las ausencias frecuentes afectan el aprovechamiento académico.



- El estudiante deberá cumplir con la Política Institucional sobre el Uso Aceptable de la Tecnología de la Información en la Universidad de Puerto Rico.
- Es responsabilidad de cada estudiante tener su cuenta de correo electrónico institucional activa (xxx@upr.edu).
- El estudiante deberá adquirir el libro de texto y otros materiales de cada curso como requisito mínimo para asistir al mismo.
- No está permitido alterar la paz (uso de lenguaje obsceno), no se tolerarán faltas de respeto por parte de: estudiante/estudiante, estudiante/profesor y profesor/estudiante.
- El estudiante deberá llegar temprano a clase. Se considerará como tardanza llegar diez (10) minutos después de la hora de la clase. Cada dos tardanzas serán equivalentes a una ausencia.

revisado: enero 2018