



**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN AGUADILLA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE OFICINA**



CURSO	:	Oficina Simulada
CODIFICACIÓN	:	SOFI 4008
CRÉDITOS	:	Tres (3)
HORAS	:	Tres horas semanales
PRE-REQUISITOS	:	SOFI 4007 – Procedimientos y Protocolo para el Desarrollo de Actividades Profesionales SOFI 4038 – Administración de Oficina

Descripción del Curso:

Curso diseñado para que el estudiante aplique las destrezas y competencias adquiridas en cursos previos en un ambiente de trabajo simulado. Se dará énfasis al trabajo en equipo utilizando proyectos simulados en el ámbito administrativo. El estudiante se expondrá a una gran variedad de situaciones en las cuales aplicará el buen juicio, su iniciativa, toma de decisiones, organización y planificación de trabajo en un tiempo determinado, organización y administración de reuniones, entre otras habilidades relacionadas al asistente administrativo. Está diseñado para ofrecer la oportunidad de trabajar en actividades administrativas cotidianas de una oficina moderna, que incluyen las áreas de contabilidad, procesamiento de palabras, hojas de datos electrónicos, oficina computadorizada, manejo de distintas máquinas utilizadas en el proceso de administración, servicio al cliente y relaciones interpersonales con énfasis al servicio a la comunidad.

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:

Trabajar en distintas actividades administrativas, que incluyen las áreas de contabilidad, procesamiento de palabras, hojas de datos electrónicos, oficina computadorizada, manejo de distintas máquinas utilizadas en la administración, servicio al cliente y relaciones interpersonales con énfasis al servicio a la comunidad, a través de una oficina simulada.

Objetivos del curso:

A través de la oficina simulada el estudiante:

1. Aplicará eficientemente las destrezas y conocimientos adquiridos en cursos previos a través de situaciones simuladas en un área de trabajo administrativo.
2. Redactará y mecanografiará actas de las reuniones que se realicen en el curso.
3. Aplicará el conocimiento adquirido en cursos previos en la preparación de documentos para la búsqueda de empleo.
4. Podrá identificar las cualidades, deberes y responsabilidades que poseen el asistente administrativo en el ambiente de una oficina moderna.
5. Realizará simulaciones para la coordinación y planificación de diferentes actividades que se realizan en una oficina, como por ejemplo reuniones, viajes, entre otros.
6. Reforzará la producción efectiva y correcta de documentos trabajados en programas de procesamiento de palabras, hojas de cálculos electrónicos, base de datos, entre otros. Aplicará los principios básicos de las relaciones humanas en situaciones simuladas a las cuales se enfrenta el asistente administrativo en una oficina.
7. Tomará decisiones utilizando el pensamiento crítico ante situaciones simuladas como parte de las tareas y deberes que demanda todo asistente administrativo.
8. Fortalecerá las actitudes y los hábitos de trabajo, tales como: responsabilidad, puntualidad, organización, cooperación y nitidez a través de los distintos trabajos desarrollados en el ambiente de oficina simulada y servicio a la comunidad.
9. Utilizará distintos medios tecnológicos para perfeccionar la destreza del cotejo y la exactitud, de forma tal que se obtengan documentos aceptables.
10. Utilizará distintos medios de comunicación electrónicos, tales como: correo electrónico, teléfono, fax, siguiendo los protocolos correctos de comunicación.
11. Aplicará las destrezas y conocimientos adquiridos en el área administrativa desarrollando un plan de mejoramiento en el área administrativa como parte de una alianza de servicio a la comunidad.
12. Demostrar habilidades en la planificación de actividades, organización de prioridades, investigación en el área administrativa y al completar, de forma eficiente, todas las tareas administrativas asignadas.

Bosquejo de Contenido y Distribución del Tiempo:

TEMAS	HORAS	CPCs
Orientación del curso y discusión del prontuario	2	
Búsqueda de Empleo	10	Ética
¿Qué hacer antes, durante y después de una entrevista de empleo?		
Resumé		
Solicitud de Empleo		
Carta de presentación, agradecimiento, aceptación del empleo y renuncia		
Proceso de entrevista		
Portafolio tradicional Portafolio electrónico		
Introducción al Ambiente Laboral	9	Ambiente Global Ética Gerencia
Actas y Minutas		
Oficina moderna		
Ética Laboral		
Liderazgo y trabajo en equipo Salud y seguridad en el ambiente laboral		
Comunicación y Tecnología en el Lugar de Trabajo	8	Ambiente Global Ética Sistemas de Información
<i>Comunicación escrita:</i> Selección de métodos de comunicación; ética, protocolo y aspectos legales; importancia de la administración.		
<i>Comunicación verbal:</i> Identificación de medios de comunicación verbal, presentaciones de negocios, protocolo y procedimientos. <i>Comunicación moderna:</i> Redes Sociales, correo electrónico, mensajes de texto, entre otros.		
Actividades Administrativas	8	Ambiente Global Ética Gerencia
Administración de correspondencias (documentos), contestar llamadas telefónicas Planificación de reuniones, viajes, financieras y presupuesto.		
Servicio Comunitario	8	Ambiente Global, Ética, Sistemas de Información, “Comprehensive” e Integración
¿Qué es servicio a la comunidad?		
Aspectos importantes de la globalización Identificación de un lugar para realizar horas comunitarias y aplicación de conocimiento adquirido durante sus años de estudio.		
Total de Horas Contacto		45

El bosquejo del contenido y distribución del tiempo del curso están sujetos a cambio de acuerdo a las particularidades del grupo y del semestre.

Estrategias Instruccionales:

- ✓ Trabajo en grupo
- ✓ Conferencias
- ✓ Talleres
- ✓ Presentaciones en PowerPoint
- ✓ Módulos Instruccionales
- ✓ Laboratorio en la Oficina Simulada
- ✓ Trabajo de investigación
- ✓ Servicio a la comunidad

Aspectos a Evaluarse y Por Ciento Asignados:

Unidad de Búsqueda de Empleo	30%
Labor Comunitaria	20%
Informe oral	10%
Ejercicios de aplicación	25%
Asistencia y Asignaciones	10%
Cotejo, Actitudes y Hábitos de Trabajo	5%
TOTAL	100%

Sistema de Calificación:

1. **Unidad de Búsqueda de empleo** – El estudiante tendrá la oportunidad de realizar la simulación de una entrevista de empleo. Para ella, tendrán que realizar un portafolio tradicional y electrónico con todos los documentos que se requieren al momento de solicitar empleo (resumé, carta de presentación, certificado de antecedentes penales, certificado de salud, negativa de ASUME, carta de recomendación, certificados de seminarios, talleres, entre otros). Es importante que comience los trámites de estos documentos lo antes posible, de modo que los presente el día de la simulación de la entrevista de empleo. Se aplicará la siguiente curva:

Curva:	100 – 90	A
	89 – 80	B
	79 – 70	C
	69 – 60	D
	59 – 0	F

2. **Labor comunitaria** – El estudiante identificará oficinas privadas o públicas donde éste pueda realizar diversas tareas que ejecuta el asistente administrativo en un periodo de diez (10) horas. Se espera que en esta estrategia de evaluación el estudiante pueda aplicar el conocimiento que ha adquirido durante sus años de estudio en el ambiente de una oficina. Se le hará entrega a los estudiantes de diversos documentos: carta de presentación, hoja de asistencia, hoja de tareas realizadas, rúbrica, etc. El estudiante realizará una presentación oral y escrita de lo aprendido durante sus 10 horas de labor comunitaria en una oficina. Se entregarán dos rúbricas con los criterios de evaluación de ambos informes.

3. **Informe oral** – Cada estudiante realizará un informe oral de un tema determinado por la profesora. Se utilizará una rúbrica para la evaluación de este.
4. **Ejercicios de Aplicación** – Se realizarán varios proyectos en los cuales los estudiantes puedan aplicar los conceptos discutidos en clases, de forma tal que la teoría la transfieran a la práctica mediante el laboratorio de oficina simulada. Se aplicarán las siguientes curvas:

Curvas: 100 – 90	A	4.00 – 3.50	A
89 – 80	B	3.49 – 2.50	B
79 – 70	C	2.49 – 1.60	C
69 – 60	D	1.59 – 1.00	D
59 – 0	F	.99 – .00	F

Criterios para la Evaluación de Documentos Preparados

Perfectos: documentos preparados que no tengan ningún tipo de error, ya sea tipográfico, gramático o estético.

Acceptables: documentos que aun cuando no estén perfectos, no es necesario volverlos a imprimir para corregirlos antes de firmarlos y/o enviarlos. Se permite **un solo** signo de puntuación (; , .) a mano en caso de que **sea éste el único error**.

Corregibles: documentos que sea necesario corregir, imprimiéndolos nuevamente. Haga referencia a la Tabla de Máximo de Errores Corregibles.

Inacceptables: documentos en los que el estudiante cometa más de la cantidad de errores que aparecen en la Tabla de Máximo de Errores Corregibles.

Otros puntos que se toman en consideración que convierten un documento en inaceptable son:

- Forma antiestética
- Falta de pulcritud (manchas de tinta, huellas digitales, papel roto o estrujado)

Tabla de Aceptabilidad

Clasificación	Puntos	Tres documentos	Cuatro documentos	Cinco documentos
Perfecta	3	9 – 7 A	9 – 12 A	11 – 15 A
Aceptable	2	6 – 5 B	8 – 6 B	10 – 7 B
Corregible	1	4 – 3 C	5 – 4 C	6 – 5 C
Inaceptable	0	2 – D	3 – D	4 – D

Tabla de Máximo de Errores Corregibles

Número de palabras en la carta	Máximo de errores corregibles
50 o menos	2
51 – 100	3
101 – 150	4
151 – 200	5
201 – 250	6
251 – 300	7
301 – 350	8
351 – 400	9

5. Asignaciones y Asistencia

Asignaciones y Asistencia: Se dará una nota de acuerdo al total acumulado durante el semestre, aplicando la siguiente curva:

0 -1	A
2	B
3	C
4	D
5+	F

6. Cotejo, Actitudes y Hábitos de Trabajo:

Cotejo: Se dará nota aplicando el siguiente método de evaluación:

Nota de A si el estudiante encuentra todos los errores.
Nota de F si el estudiante omite algún error.

Actitudes y Hábitos de Trabajo: Se utilizará una rúbrica para evaluar este criterio.

Curvas: 100 – 90	A	4.00 – 3.50	A
89 – 80	B	3.49 – 2.50	B
79 – 70	C	2.49 – 1.60	C
69 – 60	D	1.59 – 1.00	D
59 – 0	F	.99 – .00	F

Avalúo del Aprendizaje:

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 tal manera 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”, rúbricas, trabajo colaborativo, trabajos simulados, portafolio, evaluación de pares, entre otros.

“Evaluación diferenciada a estudiantes con impedimento”. “La evaluación responderá a la necesidad particular del estudiante”. (Certificación Núm. 2004-05-10, Senado Académico, UPR-Aguadilla)

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:

- ADA Home Page. (2011). *Information and Technical Assistant on the Americans with Disabilities Act*. <http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>
- Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Puerto Rico. (2011). <http://www.dtrh.gobierno.pr/PROSHA.asp?m=6#>
- Adair, J. (2009). *Leadership and motivation: The fifty-fifty rule and the eight key principles of motivating others*. John Philadelphia: Kogan Page Limited
- Alexander, P. (2009). *Home and small business guide to protecting your computer network, electronic assets, and privacy*. Westport, CT: Praeger Publishers.
- Apple. (2012). *Products and support*. Recuperado de <http://www.apple.com>
- Barret, Ch.; Kimbrell, G. & Odgers, P. (2002). *Office Skills: (Text and Audio CD)*. (3ra ed.). Ohio: South-Western.
- Besterfield, D. (2003). *Total quality management*. (3ra ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Bové, C. L. & Thill, J. V. (2012). *Business communication essentials* (5th ed.). San Francisco: Pearson Prentice Hall.
- Clawson, J. (2002). *Practical problems in organizations: Cases in leadership, organizational behavior, and human resources*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cook, R. A. & Cook, G. O. (2011). *Guide to business etiquette* (2nd ed.). Boston: Prentice Hall
- Cuadrado Esclapez, C. (2011). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios* (7ma. Ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Dell. *Products and support*. (2012). Recuperado de <http://support.dell.com>
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. (2011). <http://www.dtrh.gobierno.pr/>
- DuBrin, A. (2003). *Interpersonal, job oriented skills*. (8va ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Etkin, J. R. (2005). *Gestión de la complejidad en las organizaciones: La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Buenos Aires: Granica.
- Galindo, A. (2003). *Inteligencia emocional para jóvenes: Programa práctico de entrenamiento personal*. Madrid: Prentice-Hall.
- Graves M. (2002). *PC hardware: Maintenance and repair*. Albany, NY: Prompt Publications.

Imai, G. (s.f.) *Gestures: Body language and nonverbal communication*.
<http://www.csupomona.edu/~tassi/gestures.htm>

International Association of Administrative Professionals. (2011). <http://www.iaap-hq.org/>

Jackson, M, Crouch, S., and Baxter, R. (2011). Software evaluation guide. Recuperado de <http://software.ac.uk/software-evaluation-guide>

Jaderstrom, S., Kruk, L., Miller, J., Fenner, S., & Kruk, L. (2002). *Complete office handbook: The definitive reference for today's electronic office*. New York: Random House Reference Publishing.

Lawler, E. (2003). *Treat people right!: How organizations and individuals can propel each other into a virtuous spiral of success*. San Francisco: Jossey-Bass.

Martin, J. S. & Chaney, L. H. (2012). *Global business etiquette: A guide to international communication and customs* (2nd ed.). Santa Barbara, CA: Praeger Publishers.

McKeown, C. (2008). *Office ergonomics: Practical applications*. Boca Raton, FL: CRC Press.

McKinney, A. (2004). *Real-resumes for administrative support, office & secretarial jobs-- including real resumes used to change careers and gain federal employment*. North Caroline: Prep Publishing.

Microsoft. Products and support. (2012). Recuperado de www.microsoft.com

Muller, M. (2009). *The manager's guide to HR: Hiring, firing, performance evaluations, documentation, benefits, and everything else you need to know*. NY: AMACOM

Mueller, S. (2009). *Upgrading and repairing PCs* (19th ed.). Indianapolis, IN: Pearson Education.

Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento. (2011). Recuperado de <http://www.oppi.gobierno.pr/>

Oliverio, M. E., Pasewark, W. R., & White, B. R. *The office: Procedures and technology* (4th ed.). Mason, OH: South-Western Publisher.

OpenOffice: The free and open productivity Suite. (s.f.). Recuperado de www.openoffice.org

Programa de Asistencia Tecnológica de Puerto Rico. (2012). *Accesibilidad Electrónica*. Recuperado de <http://pratp.upr.edu/template/informacion/accesibilidad>

Robbins, S. P. (2009). *Training in interpersonal skills: TIPS for managing people at work* (5th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.

Schmidt, T. (2009). *Strategic project management made simple: Practical tools for leaders and teams*. Hoboken, N.J. : John Wiley & Sons

Schroeder, S. (2003). *Software for indexing*. Medford, NJ: Information Today Inc.

Silberschatz, A., Galvin, P. B., & Gagne, G. (2011). *Operating system concepts essentials*. Hoboken, NJ: J. Wiley & Sons

The future of motivation at work. (s.f.). Recuperado de
<http://www.globalchange.com/motivation.htm>

Torres de Durand, E. (2009). *Resonancia y sincronía: Arte y disciplina de la gestión estratégica del capital humano*. San Juan, P.R.: Ediciones Puertorriqueñas

United States Department of Labor: Occupational Safety and Health Administration. (2011)
<http://www.osha.gov>

United Spinal Association. (2004). *Explicación de la ley que protege a los impedidos (Ley ADA)*. Recuperado el 4 de agosto de 2009, en
http://www.unitedspinal.org/pdf/ada_spanish.pdf

Van Wart, V. & Suino, P. (2012). *Leadership in public organizations: An introduction* (2nd ed.). Armonk, NY: M.E. Sharpe.

Revistas en línea disponibles en la biblioteca:

Campus Technology
Comercio y Producción
Communication of the ACM
Consumer Report
Consumer Report and Buying Guide
Educational Technology
Educational Technology, Research, and Development
Newsweek
Office Pro
PC World

Base de Datos Electrónicas:

EBSCO Host
El Nuevo Día
Ocnnet
Proquest
Wilson Web

Componentes de Profesión Común (CPC's)

“Common Professional Component”	Horas Contacto
Ética	10
Sistemas de Información	8
Ambiente Global	10
Gerencia	2
“Comprehensive” e Integración	10
Total	40

Misión y Visión del Departamento de Sistemas de Oficina

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.

DRA. VIVIAN ORAMA LÓPEZ	
Oficina: B-305	
Teléfono: 787-890-2681, Ext. 4464	
Correo electrónico: vivian.orama@upr.edu	
HORAS DE OFICINA	
Día(s)	Hora(s)
lunes y miércoles	9:00 am. – 10:00 am. 2:00 p.m. – 4:00 m.

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 ni personas no 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 en agosto de 2016.