



|                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
| <b>TÍTULO DEL CURSO</b> | : | Administración de Oficinas   |
| <b>CODIFICACIÓN</b>     | : | SOFI 4038  |
| <b>CRÉDITOS</b>         | : | Tres (3)   |
| <b>PRE REQUISITOS</b>   | : | SOFI 3029 – Producción de Documentos II<br>SOFI 3215 – Escritura Rápida en Español<br>SOFI 3315 – Escritura Rápida en Inglés |
| <b>HORAS DE REUNIÓN</b> | : | Tres horas semanales   |

**DESCRIPCIÓN DEL CURSO :**

Discusión de los principios que aplican en la planificación, organización, dirección y control de las actividades típicas de las diferentes oficinas y en la solución de los problemas que se presentan en las mismas. Se dará énfasis a los aspectos relacionados con la motivación, el recurso humano y con el manejo de la información como materia prima en las oficinas. Discusión del efecto de la nueva tecnología en la administración de la oficina y el personal de apoyo.

**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.

**OBJETIVOS GENERALES:**

Al finalizar el curso, el estudiante podrá:

1. explicar las funciones básicas de los administradores y supervisores de oficina y del personal de apoyo administrativo.
2. entender la problemática de la administración de los diferentes tipos de empresas y la responsabilidad del personal de apoyo en las mismas como ayudante o asistente administrativo.

3. establecer la importancia de la información como activo vital para la administración eficiente de las empresas y las responsabilidades del personal de apoyo administrativo en el manejo de la misma.
4. aplicar diferentes principios y teorías administrativas en la realización del trabajo.
5. analizar la importancia del manejo eficiente de los recursos, especialmente del recurso humano para lograr las metas de la empresa.
6. señalar las diferentes técnicas y estrategias que se utilizan para la motivación del recurso humano.
7. aplicar correctamente el proceso de toma de decisiones en la solución de problemas típicos de la empresa.
8. discutir y valorar el efecto de la tecnología en el proceso de administración.
9. identificar las diversas leyes que rigen los procesos a seguir en la administración de las oficinas.
10. conocer los términos básicos de los aspectos financieros para la administración de oficinas.
11. concienciar a los estudiantes en su compromiso con la responsabilidad social.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Al finalizar el curso, el estudiante será capaz de:

1. explicar las responsabilidades que tiene el personal de apoyo en la oficina hoy día así como las competencias y destrezas necesarias para poder cumplir con las mismas.
2. comparar el proceso administrativo de acuerdo a las diferentes escuelas de administración y la aportación de cada una de estas escuelas; a saber: la clásica, la conductual, la cuantitativa, Calidad Total (“Total Quality Management”) y la organización como un sistema.
3. identificar las características principales de los diferentes estilos de liderazgo y cómo se reflejan estos estilos en la administración de una empresa.
4. explicar los conceptos de productividad y su relación con la solución de problemas típicos de la organización.
5. valorar la importancia del proceso de comunicación en la organización e identificar las barreras comunes en la comunicación.
6. discutir el rol que desempeña el asistente administrativo en la selección, orientación, adiestramiento, ascenso, supervisión y dirección del personal de oficina y los principios que aplican a ello.
7. investigar sobre las diferentes reglamentaciones de ley que rigen las relaciones obrero-patronales que debe conocer el asistente administrativo para cumplir con su trabajo en forma más efectiva.
8. analizar cómo la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) afecta las decisiones de los administradores.
9. explicar las disposiciones incluidas en el Título I de la Ley ADA.
10. definir el término acomodo razonable y establecer cómo influye en las decisiones administrativas.
11. analizar las disposiciones incluidas en el Título III de la Ley ADA.

12. comparar las diferentes teorías de motivación y comprender la importancia que tienen para mejorar la dinámica de los grupos en una organización.
13. examinar los procedimientos que debe seguir el personal de apoyo administrativo para facilitar el flujo de la información en forma económica, eficiente y a tiempo para la toma de decisiones.
14. analizar el efecto de los factores físicos y psicológicos del ambiente de la oficina en la labor que realiza el personal.

### BOSQUEJO DE CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO: (45 HORAS)

| Tema  | Hora | Capítulo | CPC's  |
|---|------|----------|--|
| Introducción al curso y discusión del prontuario  | 1    |          |  |
| The Evolution of Management Practices   | 2    | 1        | Gerencia<br>Globalización  |
| <b>Case Study 1-2</b><br><i>“Developing Problem Solving Attitude”</i> ,   |      |          |  |
| Handling Administrative Management Challenge  | 2    | 2        | Gerencia<br>Ética<br>Globalización   |
| Administrative Management Activities in the Workplace   | 2    | 3        | Gerencia<br>Ética<br>Globalización   |
| Emerging Elements Impacting Administrative Management Practices   | 2    | 4        | Gerencia<br>Ética<br>Globalización   |
| <b>PRIMER EXAMEN</b>  |      |          |  |
| Managing Information, Technology, and Training in the Workplace   | 2    | 5        | Gerencia<br>Sistemas de Información<br>Ética<br>Globalización  |
| Managing Human Resources in the Workplace:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Staffing Practices: Employment Laws and Job Analysis</li> <li>✓ On-the-Job Employee Practices</li> <li>✓ Employee Compensation, Recognition, and Company Policies</li> </ul> | 2    | 6, 7 y 8 | Gerencia<br>Sistemas de Información<br>Ética<br>Ambiente Legal<br>Política Administrativa<br>Globalización |
| <b>Case Study 6-2</b><br><i>“Sexual Harassment Issue or Not?”</i>   |      |          |  |
| <b>SEGUNDO EXAMEN</b>   |      |          |  |
| Health-Related and Other Workplace Issues   | 2    | 9        | Gerencia<br>Ética<br>Ambiente Legal<br>Política Administrativa<br>Globalización                            |
| Work Ethics and Business Etiquette Issues   | 2    | 10       | Gerencia<br>Ética<br>Ambiente Legal<br>Política Administrativa<br>Globalización                            |

| Tema  | Hora | Capítulo | CPC's   |
|---|------|----------|---|
| Leadership, Motivation, and Problem-Solving in Organization | 2    | 11       | Gerencia<br>Ética<br>Ambiente Legal<br>Política Administrativa<br>Globalización |
| Group Dynamics, Teamwork, and Conflict Issues               | 2    | 12       | Gerencia<br>Ética<br>Ambiente Legal<br>Política Administrativa<br>Globalización |
| <b>TERCER EXAMEN</b>  |      |          |   |
| <b>INVESTIGACIÓN</b>  | 14   |          |   |
| <b>LABOR COMUNITARIA</b>                                    | 10   |          |   |

### **Estrategias Instruccionales:**

Conferencias  
 Discusión abierta  
 Estudios de casos  
 Discusiones socializadas  
 Presentaciones en PowerPoint  
 Trabajo de investigación  
 Informe escrito y presentación oral de investigación  
 Entrevista  
 Visita a diferentes compañías

### **Recursos de Aprendizaje:**

Odgers, P. (2005). *Administrative Office Management, Short Course* (13<sup>a</sup> ed.). Ohio: South-Western. (ISBN-13: 9780538727693)

American with Disabilities Act – folleto publicado por la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos. (Pueden acceder a la siguiente dirección:  
<http://www.oppi.gobierno.pr/oppimenu.htm>)

Conética Online – boletín informativo publicado por la Oficina de Ética Gubernamental de Puerto Rico. (Pueden acceder a la siguiente dirección: <http://www.oegpr.net/>)

### **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”, trabajo colaborativo, entre otros.

**ASPECTOS A EVALUARSE Y PORCIENTOS ASIGNADOS:**

|  |     |
|--|-----|
| Exámenes (3)   | 40% |
| Trabajo investigativo<br>(Oral y Escrito)                | 30% |
| Labor comunitaria (10 horas)<br>(Responsabilidad Social) | 15% |
| Avalúo del Aprendizaje                                   | 10% |
| Asistencia   | 5%  |

**ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:**

“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.

**Certificación Núm. 2006-07-10:** 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.

**SISTEMA DE CALIFICACIÓN:**

1. **Exámenes Parciales** – Se ofrecerán exámenes parciales durante el semestre del material discutido en el curso. Se aplicará la siguiente curva:

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

2. **Trabajo investigativo** – Se realizará una investigación grupal de un tema relacionado al área de Sistemas de Oficina y/o Administración de Oficina. Como parte de la investigación se realizará un informe oral y escrito. Se entregará una rúbrica con los criterios de evaluación de ambos informes. Se aplicará la siguiente curva:

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

3. **Labor comunitaria (Responsabilidad Social)** – El estudiante del curso asistirá a alguna institución sin fines de lucro y brindará **10 horas** de servicio voluntario para la ayuda a dicha institución en áreas relacionadas a la preparación de su concentración (Sistemas de Oficina). Ej. organizar los sistemas de archivo manual y/o electrónico, transcripción de documentos, redacción de cartas, informes, tablas, etc. La profesora entregará la documentación necesaria para el proceso y el estudiante deberá entregar evidencia de la labor realizada, así como un escrito sobre su experiencia en el proceso. Se aplicará la siguiente curva:

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

#### 4. **Asistencia**

Se dará una nota en base al promedio de días ausentes versus número de ausencias. Se aplicará la siguiente curva:

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

## 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
- Barret, Ch.; Kimbrell, G. & Odgers, P. (2002). *Office Skills: (Text and Audio CD)*. (3<sup>ra</sup> ed.). Ohio: South-Western.
- Bednarz, T. F. (2013). *Effective communication in the workplace*. Stevens Point, WI: Majorium Business Press.
- Besterfield, D. (2003). *Total Quality Management*. (3<sup>ra</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Bower, J. (2013). *Herramientas y técnicas para el trabajo en equipo y la gestión del cambio*. California: CreateSpace.
- Clawson, J. (2002). *Practical Problems in Organizations: Cases in Leadership, Organizacional Behavior, and Human Resources*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Conway, S. (2010). *Dress and groom for the workplace*. St. Paul, MN: Jist Publishing.
- Demóstenes, R. (2005). *Redacción comercial estructurada*. México: McGraw-Hill.
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. (2011). <http://www.dtrh.gobierno.pr/>
- DuBrin, A. (2003). *Interpersonal, Job Oriented Skills*. (8<sup>va</sup> 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.
- Films for the Humanities. (2012). *Diversity in the workplace*. New York, NY: Films Media Group.
- Films for the Humanities and Sciences. (2012). *Telephone customer service*. New York, NY: Films Media Group.
- Galindo, A. (2003). *Inteligencia Emocional para Jóvenes: Programa Práctico de Entrenamiento Personal*. Madrid: Prentice-Hall.
- Imai, G. (n.d.) *Gestures: Body language and nonverbal communication*. <http://www.csupomona.edu/~tassi/gestures.htm>

- International Association of Administrative Professionals. (2011). <http://www.iaap-hq.org/>
- Jaderstrom, S., Kruk, L., Miller, J., Fenner, S., & Kruk, L. (2002) *Complete Office Handbook: The Definitive Reference for Today's Electronic Office*. 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.
- 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.
- Muller, M. (2009). *The manager's guide to HR : hiring, firing, performance evaluations, documentation, benefits, and everything else you need to know*. New York: AMACOM
- Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento. (2011). <http://www.oppi.gobierno.pr/>
- Oliverio, M.; Pasewark, R.; & White, B. (2003). *The Office: Procedures and Technology*. (4<sup>ta</sup> ed.). Ohio: South-Western.
- Robbins, S. P. (2009). *Training in interpersonal skills : TIPS for managing people at work* (5th Ed.). Upper Saddle River, N.J. : Pearson/Prentice Hall.
- Schmidt, T. (2009). *Strategic project management made simple: practical tools for leaders and teams*. Hoboken, N.J. : John Wiley & Sons
- The future of motivation at work. (n.d.). <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
- TV Choice Productions. (2012). *Communication at work introduction & case study*. Bromley, K.: TV Choice.
- United States Department of Labor: Occupational Safety and Health Administration. (2011). Ergonomics. <http://www.osha.gov/SLTC/ergonomics/index.html>
- 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](http://www.unitedspinal.org/pdf/ada_spanish.pdf)



## COMPONENTES DE PROFESIÓN COMÚN (CPC'S)

| <b>“Common Professional Component”</b>  | <b>Horas Contacto</b> |
|---|-----------------------|
| Gerencia                                | 41                    |
| Ética                                   | 6                     |
| Sistemas de Información                 | 1                     |
| Ambiente Global                         | 5                     |
| Ambiente Legal                          | 4                     |
| Política Administrativa                 | 2                     |
| <b>Total (horas contacto estimadas)</b> | <b>63</b>             |

## MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE OFICINA

| <b>Misión</b>  |
|--|
| 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. |
| <b>Visión</b>  |
| 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.  |

|  |
|--|
| <b>Dra. Beatriz Guerrero Cabán</b>   |
| <b>Oficina B-115</b>   |
| <b>Teléfono</b><br><b>787-890-2681</b><br><b>Ext. 2241</b>   |
| <b>Correo electrónico:</b><br><b>beatriz.guerrero1@upr.edu</b>   |
| <b>Horas de Oficina Presencial:</b><br><b>lunes y miércoles:</b><br><b>9:00 a.m. – 11:00 a.m</b><br><b>viernes:</b><br><b>9:00 a.m. – 10:30 a.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 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 febrero 2018*