



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



<b>Título del Curso</b>	:	Técnicas de Adiestramiento en Servicio
<b>Codificación</b>	:	SOFI 4505
<b>Créditos</b>	:	Tres (3)
<b>Pre/co-requisito</b>	:	SOFI 3025 – Procesamiento de Información SOFI 4038 – Administración de Oficinas

**Descripción del Curso :**

Técnicas para el adiestramiento en la oficina a usuarios de equipo electrónico. Desarrollo, manejo, coordinación y evaluación de programas de adiestramiento.

**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 del Curso:**

A. Objetivos generales:

Al terminar el curso, el estudiante podrá:

1. Describir un modelo de adiestramiento que incluya los siguientes componentes: el estudio de necesidades, diseño, desarrollo y evaluación.
2. Recopilar información necesaria para tomar decisiones efectivas en relación a selección, adopción y evaluación de un programa de adiestramiento.
3. Identificar diferentes técnicas de aprendizaje para el ofrecimiento de adiestramiento en el uso de sistemas de oficina.
4. Identificar las técnicas instruccionales que se han desarrollado con los avances de la tecnología.
5. Concienciar a los estudiantes en su compromiso con la responsabilidad social.

6. Desarrollar un seminario o taller que impacte a la comunidad.

**B. Objetivos específicos:**

Al finalizar el semestre, el estudiante podrá:

1. Identificar oportunidades de empleo como recurso o coordinador/a de adiestramientos de una empresa.
2. Reconocer los beneficios de un programa de adiestramiento bien planificado.
3. Analizar el modelo de diseño, desarrollo y evaluación de un programa de adiestramiento efectivo.
4. Explicar las diferentes técnicas a utilizar para hacer un estudio de necesidades de adiestramiento del personal en una organización.
5. Describir las características del aprendizaje adulto (andragogía) y aplicarlas en el diseño de objetivos.
6. Identificar las técnicas de aprendizaje andragógico y su aplicación en los programas de adiestramiento al personal de una organización.
7. Desarrollar criterios efectivos de evaluación formativa y sumativa que midan la efectividad de los programas de adiestramiento.

**Bosquejo de contenido y distribución del tiempo:**

Temas	Horas	Componentes Profesionales (CPC)
Introducción del curso ○Discusión del prontuario ○Código de ética del Departamento	1	Ética
Trasfondo de la función de los adiestradores	2	Ambiente legal en el negocio Ética
Perfil de los adiestradores efectivos	2	Ambiente legal en el negocio
Teorías de Enseñanza, Aprendizaje y Motivación	2	Dimensión global
La Andragogía y el estudiante adulto	3	Dimensión global
El diagnóstico de las necesidades	4	Gerencia y gestión administrativa
El diagnóstico de las destrezas	4	Gerencia y gestión administrativa
Herramientas de investigación La propuesta del adiestramiento	4	Gerencia y gestión administrativa Ética
Presupuesto para adiestrar Diseño del adiestramiento	4	Gerencia y gestión administrativa

		Ética
Metodología y técnicas para adiestrar Control de situaciones difíciles	4	Dimensión global
Recursos instruccionales y multimedios Las instalaciones físicas y el ambiente ideal para un adiestramiento	5	Sistemas de Información
La administración del adiestramiento Evaluación y assessment	4	Dimensión global Ética
Presentaciones de adiestramiento	6	Sistemas de Información
<b>Total de horas contacto</b>	<b>45</b>	

### Estrategias Instruccionales:

Conferencias  
Artículos  
Trabajo en equipo  
Películas  
Trabajo individual

### Estrategias de Evaluación:

Pruebas formales (3)	30%
Análisis de artículos (2)	10%
Programa de adiestramiento	30%
Portafolio	10%
Actitudes, hábitos de trabajo y asistencia	10%
Examen final	10%

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

### Sistema de Calificación:

- I. Aspectos a evaluar y pesos adjudicados
- A. Pruebas formales (3 pruebas parciales) 30%
- Tres exámenes parciales
- Primer Examen Capítulos 1 – 4  
Segundo Examen Capítulos 5 – 8  
Tercer Examen Capítulos 9 – 12
- B. Investigación 10%
- Análisis de artículos

El estudiante seleccionará dos artículos de revistas profesionales y preparará un análisis crítico de cada uno. **Deberá presentarle los artículos a la profesora para su aprobación.** No se otorgará puntuación por artículos que no estén aprobados por la profesora. El estudiante deberá utilizar la Rúbrica para Evaluación de Artículos entregada por la profesora.

- C. Programa de adiestramiento (labor comunitaria/responsabilidad social) 30%

Propuesta (10%) y adiestramiento (20%)

Los estudiantes del curso trabajarán en grupo (**divididos en diversos comités por la profesora**), prepararán la propuesta del tema del adiestramiento, defenderán ésta y luego llevarán a cabo un adiestramiento a personas de la comunidad a los que se les haya identificado una necesidad en particular. El adiestramiento deberá cubrir dicha necesidad, y la necesidad identificada debe ir acorde con los conocimientos y preparación que se les brinda a los estudiantes en los cursos que toman dentro de su concentración (Sistemas de Oficina).

- D. Portafolio 10%

Éste incluirá la propuesta y todo el trabajo realizado para el adiestramiento con muestras de todos los documentos entregados a los participantes, fotos de la actividad y de los trabajos realizados en los comités, documentos de referencia utilizados para preparar el adiestramiento, información recopilada, evidencia de gastos incurridos, etc.

- E. Actitudes, hábitos de trabajo y asistencia 10%

La curva de asistencia será la siguiente:

0 – 2	A
3	B
4	C
5	D
6	F

La profesora distribuirá una Rúbrica de Evaluación de Actitudes y Hábitos de Trabajo durante la segunda semana de clases para que el estudiante se informe sobre el método de evaluación. Se realizará una evaluación diagnóstica a mediados de semestre y luego una evaluación sumativa al finalizar el semestre.

- E. Examen final Capítulos 13 – 15 10%

**Evaluación diferenciada a estudiantes con necesidades especiales.**

II. Curva aplicada a pruebas formales, portafolio, propuesta y adiestramiento:

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

III. Curva aplicable a la nota final del curso:

4.00 - 3.50	A
3.49 - 2.50	B
2.49 - 1.50	C
1.59 - 1.00	D
.99	F

**Referencias:**

***Libro de Texto:***

Cintrón, I. (2005). *Técnicas para Adiestrar*. San Juan, PR: Reprográfica, Inc.

**Recursos:**

Aromolaran, E. A. (2009). *Introduction to office practice and technology*. Lagos: Holy Productions Ltd, pp. 49-52.

Beerel, A. (2010). *Leadership and change management*. Los Angeles: SAGE.

Biech, E. (2005). *Training for dummies*. Hoboken, NJ: Wiley Pub.

Carliner, S. (2003). *Training design basics*. Alexandria, VA: ASTD.

Charney, C. (2005). *The trainer's tool kit*. New York: AMACOM.

Cotton, J. (2009). *Employee involvement: Methods for improving performance and work attitudes*. Newbury Park: SAGE Publications.

Goad, T. W. (2010). *The first-time trainer: a step-by-step quick guide for managers, supervisors, and new training professionals*. New York: American Management Association.

Hattori, RA. (2004). *Innovation training*. Alexandria, VA: ASTD Press.

Lawson, J., Kroll, J. & Kowatch, K. (2010). *The new information professional: your guide to careers in the digital age*. New York: Neal-Schuman Publishers

Noe, R. A. (2010). *Employee Training and Development*. (5<sup>th</sup> ed.). McGraw-Hill/Irwin, New York, NY.

Quiñonez, J. y Acosta, M.E. (2010). *Guía de consulta para el personal de oficina*. Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Stolovitch, H. D. (2011). *Telling ain't training*. Alexandria, VA: ASTD Press.

### Revistas Profesionales Sugeridas:

Career World  
Office Systems Research Journal  
Technology & Learning  
Training and Development  
Training/The Human Side of Business

### COMPONENTES DE PROFESIÓN COMÚN (CPC'S)

“Common Professional Component”	Horas Contacto
Ética	5
Gerencia y gestión administrativa	5
Ambiente legal en el negocios	5
Sistemas de Información	25
Dimensión global	10
<b>Total (horas contacto estimadas)</b>	<b>45</b>

### 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.

<b>DRA. JANET ROMÁN RUIZ</b>	
<b>Oficina:</b> B-300	
<b>Teléfono:</b> 787-890-2681, Ext. 4465	
<b>Correo electrónico:</b> janet.roman@upr.edu	
<b>HORAS DE OFICINA</b>	
Día(s)	Hora(s)
lunes, miércoles y viernes	8:30 am. – 10:00 am.
martes	8:30 am. – 9:00 am. 12:00 m. – 12:30 pm.
jueves	8:30 am. – 9:00 am.

### **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 julio 2016*