

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

**PRONTUARIO**

Título	: Administración de Oficina
Codificación	: SOFI 4038
Créditos	: Tres (3) créditos
Horas Contacto	: 45 horas por cuatrimestre
Pre-Requisitos	: SOFI 3355
Descripción	: 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 representan en las mismas. Se le da énfasis a los aspectos relacionados con la motivación del recurso humano y con la materia prima en las oficinas. Discusión del efecto de la nueva tecnología en la administración de la oficina y del personal de apoyo.
Objetivos	: Al finalizar el estudio de las unidades del curso SOFI 4038, el/la estudiante: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Explicará las funciones básicas de los administradores y supervisores de oficina y del personal de apoyo.</li><li>2. Identificará la problemática de la administración de los diferentes tipos de oficinas.</li><li>3. Reconocerá la importancia de la información como activo vital para la administración eficiente de las empresas.</li><li>4. Aplicará los principios y teorías administrativas en la realización del trabajo de oficina.</li><li>5. Explicará la importancia de la dirección eficiente del recurso humano para lograr las metas de la empresa.</li><li>6. Señalará las diferentes técnicas que se utilizan para la motivación del recurso humano.</li><li>7. Aplicará el proceso de la toma de decisiones en la solución de problemas típicos en la oficina.</li></ol>

8. Indicará las responsabilidades que tiene el personal de apoyo en la oficina de hoy día.
9. Identificará las características principales de los diferentes estilos de liderazgo.
10. Distinguirá los conceptos de productividad y su relación con la solución de problemas típicos de la oficina.
11. Explicará el proceso de la comunicación efectiva.
12. Identificará las barreras comunes en la comunicación efectiva.
13. Discutirá el rol que desempeña el personal de apoyo en la selección, orientación, adiestramiento, ascenso, supervisión y dirección del personal de oficina.
14. Mencionará los pasos en el proceso para resolver problemas relacionados al manejo de la información.
15. Citará las reglamentaciones de ley que rigen las relaciones obrero-patronales que debe conocer el personal de apoyo para cumplir con su trabajo de forma más efectiva.
16. Discutirá las teorías de motivación que ayudan al personal de apoyo a entender la conducta de sus superiores y subalternos.
17. Enumerará los procedimientos que debe seguir el personal de apoyo para facilitar el flujo de la información en forma económica, eficiente y a tiempo para la toma de decisiones.
18. Evaluará cómo los factores físico-sicológicos existentes en el ambiente de la oficina afectan la labor del personal.
19. Reconocerá el concepto de inclusión, aceptando y respetando las diferencias individuales.

Texto:

Odgers, P. (2005). *Administrative office management*. Columbus: South-Educational Publishing, Thomson Learning.

Bosquejo de contenido y distribución de tiempo

Temas	Tiempo
Introducción al curso y Discusión de Prontuario	
I. Unidad I – Identificar los conceptos básicos y tendencias	(15 horas)
A. Capítulo 1- La evolución de las prácticas gerenciales	
B. Capítulo 2- Manejo de los retos gerenciales administrativos	
C. Capítulo 3- Actividades gerenciales administrativas en el área de trabajo	
D. Capítulo 4- Elementos emergentes que impactan las prácticas gerenciales	
E. Capítulo 5- Manejo de la información, tecnología y adiestramiento en el empleo	
II. Unidad II – El Recurso Humano en la Oficina	(15 horas)
A. Capítulo 6- Prácticas de los empleados: Leyes en el empleo y análisis de trabajo	
B. Capítulo 7- Prácticas del empleado en el trabajo	
C. Capítulo 8- Compensación del empleado, reconocimiento y políticas de la empresa	
D. Capítulo 9- Salud y otras problemáticas en el área de trabajo	
E. Capítulo 10- Problemas de ética de trabajo y etiqueta comercial	
III. Unidad III- Destrezas de Comunicación y Liderazgo	(15 horas)
A. Capítulo 11- Liderazgo, motivación y solución de problemas en la empresa	
B. Capítulo 12 - La comunicación en el área de trabajo	
C. Capítulo 13 - Dinámica de Grupos, equipos de trabajo y conflictos	
D. Capítulo 14- Destrezas esenciales en la comunicación comercial	
E. Proyecto de Investigación	

### Estrategias instruccionales:

En el curso se utilizan estrategias como: conferencia, discusión, informes orales, mapas conceptuales, aprendizaje cooperativo, módulos de aprendizaje (redacción de propuestas de adiestramiento, trabajos grupales y evaluación de pares.

### Recursos para el Aprendizaje:

Por ser de naturaleza combinada teórico y práctica, en este curso se requiere el uso de un salón laboratorio equipado con computadoras y el programa de aplicación “powerpoint” y “Word” para crear la presentación oral y la propuesta de investigación.

### Estrategias de Evaluación:

Exámenes (3 exámenes)	(60%)
Trabajo Especial	(20%)
Informe oral y escrito	(10%)
Asistencia y participación en clase	(10%)
	Total=100%

**Se realizará evaluación diferenciada a estudiantes con necesidades especiales.**

### Sistema de calificación:

El promedio será obtenido dividiendo el total de los puntos acumulados. La distribución final de las calificaciones será de la siguiente forma:

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

### Bibliografía:

Avilés, C., & Martínez, P. (2006). *Desorden de déficit de atención (DDAH)*. Hato Rey, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Everard, K. E. & Burrow, J. L. (2007). *Business principles and management*. Cincinnati: South-Western Educational Publishing.

Freedman, D.H. (November-December 1992). *Is management still a science?*. Harvard Business Review. p.28

Instituto FILIUS. (2006). *Programa de computadora open book*. [programa de computadora y manual].

McGregor, D. (2006). *The human side of Enterprise*. Illinois: McGraw-Hill.

Manz, C. C. & Sims, H. P., Jr. (1995). *Business without bosses: How self-managing teams are building high performance companies*. New York: John Wiley & Sons.

Nieves, R. (2006). *Inclusión desde varias perspectivas*. Hato Rey, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Odger, P. (2004). *Administrative office management: Strategies for the 21st Century*. Cincinnati: South-Western Educational Publishing.

Rausch, E.N. (1984). *Profitable office management for the growing business*. New York: American Management Association, Inc.

Sibson, R. E. (1992). *Strategic planning for human resources management*. New York: American Management Association.

Taylor, F.W. (1998). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Bros.

Thompson Publishing Group. (2007). *ADA compliance guide*. Washington, D. C.: Thompson Pub. Group.

#### Recursos electrónicos

U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics, Occupational Outlook Handbook  
<http://www.bls.gov/oco/ocos002.htm>

[www.ama.org](http://www.ama.org)

<http://www.job-hunt.org>

<http://www.amanet.org/research/index.htm>

<http://www.sba.gov>

**La bibliografía sugerida con anterioridad al 2003 se considera necesaria debido a la naturaleza del curso.**

#### **Ley 51**

**Los (as) estudiantes que reciban servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el (la) profesor (a) al inicio del cuatrimestre para planificar el acomodo razonable y equipo asistido necesario. También aquellos estudiantes con necesidades especiales que requieran de algún equipo de asistencia o acomodo deben comunicarse con el (la) profesor(a).**