

Universidad Interamericana de Puerto Rico
Recinto Metro
Escuela de Gerencia
Programa de Administración de Sistemas de Oficina

Prontuario

I. INFORMACION GENERAL

Título del curso	Telecomunicaciones en la Oficina
Código y Número	OMSY 4500
Créditos	Tres (3)
Término Académico	
Profesor	
Horas de Oficina	
Teléfono de la Oficina	
Correo Electrónico	

II. DESCRIPCIÓN

Estudio de los fundamentos teóricos y prácticos de las telecomunicaciones y su aplicación en el ambiente empresarial. Desarrollo de las destrezas básicas necesarias para el manejo de la tecnología de las telecomunicaciones. Estudio de los principios éticos y de seguridad en el manejo de las telecomunicaciones. Requiere 45 horas de conferencia-laboratorio. Requisito: OMSY 2000.

III. OBJETIVOS

Se espera que al finalizar el curso, el estudiante pueda:

1. examinar las bases teóricas de las telecomunicaciones en el ambiente empresarial.
2. comparar los elementos básicos de las telecomunicaciones y su uso en el ambiente empresarial.
3. analizar la aplicación de los diversos medios de telecomunicaciones.
4. aplicar diversas tecnologías de telecomunicaciones en las gestiones del ambiente empresarial.

5. valorar los productos y los servicios disponibles para las telecomunicaciones en los ambientes virtuales: páginas web, videoconferencias, programa para el manejo de correos electrónicos, sistema automatizado de voz, entre otros.
6. evaluar las diversas normas o regulaciones de seguridad en el manejo de la información electrónica.
7. demostrar principios éticos en el uso de las telecomunicaciones en la oficina.
8. demostrar actitudes, características y destrezas deseables y necesarias al desempeñarse con éxito en el ambiente empresarial, tales como: iniciativa, responsabilidad, actitud positiva hacia el trabajo, buena apariencia, buenas relaciones interpersonales, concentración, toma de decisiones, destrezas al manejar el tiempo, destrezas de comunicación, confidencialidad de asuntos especiales y capacidad para trabajar en equipo.

IV. CONTENIDO TEMÁTICO

A. Historia y Evolución de las Telecomunicaciones

1. Definición de comunicación y telecomunicaciones
2. Telecomunicaciones en los negocios: financieras, entidades públicas, industrias, transportación, venta al detal, salud y educación
3. Servicios de Telecomunicaciones:
 - a. telefonía, anuncios, recuperación de información, correo electrónico y redes
 - b. otros servicios: *call center*, respuesta de voz interactiva, móvil, satélite, GPS, radio, televisión y videoconferencia
4. Equipos de telecomunicaciones
 - a. teléfono, facsímil y computadoras

B. Principios éticos y de seguridad en las telecomunicaciones

1. seguridad en las telecomunicaciones
2. riesgos comunes de seguridad en las telecomunicaciones
3. políticas de seguridad en las telecomunicaciones

C. El uso de Microsoft Outlook

1. Correo electrónico
2. Microsoft Outlook: entorno, mensajería, reglas, calendario, tareas y contacto

D. La Internet

1. Evolución de la Internet y sus implicaciones en los negocios
2. Servicios de Internet para las telecomunicaciones
 - a. planificación y coordinación de viajes
 - b. E-Commerce – Comercio Electrónico
 - c. E-Training – Capacitación en Línea

- d. Redes Sociales - Profesional
 - 3. Buscadores (generales y combinados) para la agilización de los procedimientos administrativos
 - 4. El lenguaje de la Internet
 - 5. Páginas web como estrategia de comunicación en los negocios
- E. Investigación y Manejo de Información Electrónica
- 1. Investigación en la web para agilizar gestiones en los negocios
 - 2. Compra de productos
 - 3. Fortalecimiento de conocimientos y destrezas
 - 4. Ponencias y videoconferencias

V. ACTIVIDADES

- A. Creación de una Compañía con oficinas virtuales, con oficina matriz y sucursales (oficina matriz – profesor y sucursales – estudiantes)
 - Fase I – Comunicación a través del Correo Electrónico
 - Fase II – Asistente de Oficina
 - Fase III – Internet en las áreas de productos, servicios e investigación
 - Fase IV – Videoconferencia
 - Fase V – Integración
- B. Investigación de un Centro de Informática y Telecomunicaciones
- C. Análisis Crítico – Políticas de seguridad, investigación en los negocios, procedimientos, entre otros
- D. Aplicación de destrezas a través de un portafolio: Microsoft Outlook y LinkedIn (red social profesional)
- E. Encuentros Virtuales para la interacción y discusión de temas (Blackboard Collaborate)
- F. Vídeos interactivos para la explicación de conceptos
- G. Vídeo tutoriales para la explicación de procedimientos sobre el manejo de herramientas
- H. Manuales de procedimientos

VI. EVALUACIÓN

Criterios de evaluación	Por ciento
Exámenes Parciales	40%
Asignaciones	10%
Portafolio- Integración de Herramientas de Comunicación (Youtube, LinkedIn, Outlook, Tango, Skype, Facetime, etc.)	40%
Foros de Discusión	10%
Total:	100%

VII. NOTAS ESPECIALES

A. Servicios auxiliares o necesidades especiales:

Todo estudiante que requiera servicios auxiliares o asistencia especial, deberá solicitar los mismos al inicio del curso o tan pronto como adquiera conocimiento de que los necesita, a través del registro correspondiente en la oficina del Coordinador de Servicios a los Estudiantes con Impedimentos, ubicada en el decanato de estudiante.

B. Honradez, fraude y plagio

La falta de honradez, fraude, plagio y cualquier otro comportamiento inadecuado con relación a la labor académica constituyen infracciones mayores sancionadas por el Reglamento General de Estudiantes. Las infracciones mayores, según dispone el reglamento pueden tener como consecuencia la suspensión de la Universidad por un tiempo definido mayor de un año o la expulsión permanente de la Universidad, entre otras sanciones.

C. Uso de dispositivos electrónicos

Se desactivarán los teléfonos celulares y cualquier otro dispositivo electrónico que pudiese interrumpir los procesos de enseñanza y aprendizaje o alterar el ambiente conducente a la excelencia académica. Las situaciones apremiantes serán atendidas, según corresponda. Se prohíbe el manejo de dispositivos electrónicos que permitan acceder, almacenar o enviar datos durante evaluaciones o exámenes.

VIII. RECURSOS EDUCATIVOS

El profesor proveerá diversos recursos y materiales de enseñanza.

IX. BIBLIOGRAFIA

Aguilera López, P. (2011). *Seguridad Informática. Informática y Telecomunicaciones*.

Avances Empresariales (2012). Internet en los Negocios. Recuperado en <http://www.cwempresario.com/Documentos/Presentaciones/Internet.pdf>

Chávez Silva, M. A. (2011). *Tu negocio en Internet: una guía para emprendedores. Ideas y consejos para iniciarte en el comercio electrónico*. Indiana: Palibrio

- Conto López, R. (2010). La ponencia. Recuperado de <http://www.uniagraria.edu.co/archivos/investigacion/LA%20PONENCIA.pdf>
- Editorial Planeta S. A. (2012). Telecomunicaciones. Disponible en Enciclopedia Estudiantil Hallazgos Bases de Datos.
- Definición.DE (2012) Microsoft Outlook 2010. Recuperado en <http://definicion.de/outlook/>
- Dussan Clavijo, C. A. (2006). Política de seguridad informática. Recuperado en http://www.unilibrecali.edu.co/entramado/images/stories/pdf_articulos/volumen2/Politicadeseuridadinformtica.pdf
- e-ABC (2012). *¿Qué es la videoconferencia?* Recuperado de <http://www.e-abclearning.com/queesvideoconferencia>
- Escudero Serrano, M. J. (2010). *Comunicación y atención al cliente*. España: Ediciones Paraninfo, SA.
- Gaskin, S., Vargas, A. & Graviett, N. (2014). *Go! With Microsoft 2013 Comprehensive*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Huidobro, J. M. (2006). *Redes: Servicios y Telecomunicaciones*. (4ta Ed.) Thompson
- ICE Prensa (2011). *Historia del Teléfono*. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=TpFxtCI81Vc>
- Kioskea.net (2012). Introducción al comercio electrónico e-commerce.
- Maglione, C. & Varlotta, N. (2010). Investigación, gestión y búsqueda de información en Internet. Recuperado de <http://bibliotecadigital.educ.ar/uploads/contents/investigacion0.pdf>
- LaBerta, C. (2012). *Computers are your future [Computadoras son el futuro]* (12th ed.). New Jersey: Pearsons Education.
- La Real Academia Española (2012). Diccionario Académico. Recuperado en <http://lema.rae.es/drae/>
- Liberos, E. (2011). *El libro del comercio electrónico* (2nd ed.). España: ESIC Editorial
- Longenecker, J. C., Moore, C. V., Petty, J. W. & Palich, L. E. (2010). *Administración de pequeñas empresas: lanzamiento y crecimiento de iniciativas emprendedoras* (14 ed.). Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.

Pérez de Villareal, N. (2011). LinkedIn: Qué es y para qué. Recuperado en <http://www.slideshare.net/naiarapzv/qu-es-linkedin-un-manual-sencillo-y-visual-de-linkedin>

Sanchidrián, J. (2007). *Uso eficaz del teléfono* (2nd ed.). España: Fundación Confemetal.

Sherman, A. (2011). 11 Usos Prácticos de LinkedIn, Facebook y Twitter para Negocios. Recuperado en <http://marketineros.com/blog/11-usos-practicos-de-linkedin-facebook-y-twitter-para-negocios.html>

Revisado: noviembre 2016