

- 2.4 Identificará equipos y aplicaciones telefónicas en uso en la oficina, tales como: celulares, cuadros telefónicos, buzones de mensajes, llamadas en conferencia y facsímil.
- 2.5 Identificará la tecnología de las telecomunicaciones disponible en las oficinas.
3. Evaluará la importancia del correo electrónico como medio de comunicación en la oficina.
 - 3.1 Identificará la función del correo electrónico en el procesamiento de la correspondencia.
 - 3.2 Demostrará destrezas en el uso de un programado para envío y recibo de correspondencia.
 - 3.3 Utilizará aplicaciones de mensajes electrónicos, tales como: recibir, crear y enviar mensajes, manejo de los anejos (envío y recibo), preparación de libro de direcciones, "Attachments", "sort", "priority mail", copia de archivos y transferencia de mensajes, entre otros.
 - 3.4 Identificará las destrezas, conocimientos y cualidades que debe mostrar una persona que maneja el correo electrónico.
4. Utilizará correctamente las herramientas básicas del programa Asistente de Oficina.
 - 4.1 Identificar las aplicaciones de un programa de asistente de oficina.
 - 4.2 Preparar grupos contacto para facilitar en envío de correspondencia.
 - 4.3 Preparar un tarjetero electrónico de clientes
 - 4.4 Preparar "Mailings" para procesar correspondencia.
 - 4.5 Demostrar destrezas en el manejo de una agenda electrónica.
 - 4.6 Demostrar destrezas en el manejo del calendario electrónico.
5. Demostrará dominio de la terminología y aplicaciones de la Internet.
 - 5.1 Identificar los acontecimientos históricos que permitieron desarrollar la Internet.
 - 5.2 Establecer la diferencia entre la Internet, Intranet, Extranet y el World Wide Web.
 - 5.3 Utilizar correctamente las herramientas básicas de la Internet para realizar investigaciones.
 - 5.4 Demostrar dominio de las aplicaciones básicas para diseñar una página electrónica (portal).
6. Evaluará el uso de la videoconferencia como herramienta de comunicación en la oficina.

Describir las herramientas básicas de la videoconferencia, tales como: equipos, programas y elementos de coordinación en la presentación de una conferencia.

Señalar los usos de los distintos formatos de conferencias: conferencia de voz, teleconferencia, videoconferencia de voz y video y otras.

Identificar los componentes básicos de un equipo de videoconferencia.

Identificar las ventajas y desventajas del equipo de videoconferencia para las labores administrativas en una empresa.

Utilizar la Internet para investigar sobre el tema de videoconferencia en las empresas.

7. Aplicará las leyes relacionadas al manejo de la información electrónica.
 - 7.1 Definir los conceptos ética y ética profesional.
 - 7.2 Demostrar ética en el manejo de la información electrónica.
 - 7.3 Investigar los sistemas de seguridad basados en las telecomunicaciones que utilizan las empresas.
 - 7.4 Estudiar diferentes organizaciones que se dedican a prevenir conductas antiéticas al utilizar la tecnología de las telecomunicaciones.
 - 7.5 Evaluar situaciones y conductas éticas y clasificarlas en positivas o negativas.

8. Demostrará habilidad en la búsqueda, el manejo y la integración de información por medio de las telecomunicaciones.

Identificar el uso de la tecnología para adiestrar empleados de oficina (E-training).

Investigar sobre los productos y servicios relacionados con las telecomunicaciones.

Identificar el equipo para telecomunicaciones

Identificar servicios profesionales en línea de uso en distintas oficinas.

9. Demostrará una actitud proactiva hacia la tecnología y su impacto en la oficina.
 - 9.1 Demostrar una actitud receptiva hacia la tecnología.
 - 9.2 Demostrar interés por investigar y mantenerse al día en su profesión utilizando la tecnología.

10. Demostrará cualidades y rasgos personales positivos que le permitan desarrollarse con efectividad en su profesión.
 - 10.1 Demostrará cualidades personales y profesionales que le conduzcan a tener una mejor calidad de vida.
 - 10.2 Demostrará un desempeño óptimo en la oficina y que le faciliten su desarrollo personal y profesional en una sociedad cambiante.

IV. **CONTENIDO**

- A. Introducción al Curso
- B. Historia y Evolución de las Telecomunicaciones
- C. Equipos de Telecomunicaciones Disponibles en la Oficina
 1. Teléfono
 - o Celulares
 - o Con pantalla
 - o Buzones de mensajes
 - o Cuadros telefónicos
 - o Otros
 2. Facsímil/fotocopiadoras
 3. Computadoras/Internet
 4. Videoconferencia
 5. Otros
- D. El Correo Electrónico (Microsoft Outlook Express)
 1. Importancia de esta herramienta
 2. Cómo se obtiene una conexión y una dirección electrónica
 3. Envío y recibo de mensajes
 4. Respuesta a mensajes (“Reply” y “Forward”)
 5. Anejos (“Attach”)
 6. Manejo del Directorio (“Address Book”)
 7. Manejo del Directorio (“Inbox, outbox, sent items, delete items”)
 8. Cambio de preferencias y alternativas (“Customize”)
 9. Otras
- E. El Asistente de Oficina (Microsoft Outlook)
 1. Calendario
 2. Expedientes (“Contact”)
 3. Grupo de distribución (“Distribution List”)
 4. Tareas (“Tasks”)
 5. Diario (“Journal”)
 6. Otros

F. Ética y Seguridad en el Manejo de las Telecomunicaciones

1. Definición de Conceptos
2. Aspectos éticos al utilizar equipos de telecomunicaciones
3. Ética y ética profesional
4. Aspectos y terminología relacionada con la seguridad
5. Estudio de portales de la Internet relacionados con el tema
6. Estudio de casos relacionados con ética y seguridad

G. La Internet

1. Historia de la Internet
2. Importancia de la Internet en la Oficina
3. El lenguaje de la Internet
4. Buscadores (generales y combinados) para la agilización de los procedimientos administrativos
5. Práctica en el uso de la Internet

Productos

- Cotizaciones
- Adquisiciones
- Reclamaciones

Servicios

- Planificación y coordinación de viajes
- Registro a actividades profesionales
- Localización de personas (person search)
- Adiestramiento en línea (E-training)

Investigación

- Periódicos y Revistas profesionales
- Ponencias
- Acceso a material especializado en diferentes bibliotecas
- Marcadores ("bookmarks")
- Enlaces de la lista general ("Add Bookmark")
- Almacenaje en directorio específico ("File Bookmark")
- Corrección de los directorios ("Edit Bookmark")
- Creación de subdirectorios ("New Folders")
- Cambio o movimiento de enlaces
- Eliminación de enlaces

Preparación de un Portal (Web Page)

- Taller para la preparación de un portal en el Web
- Conceptos generales de diseño
- Desarrollo del portal

- G. Videoconferencia
 - 1. Importancia de la videoconferencia en los negocios
 - 2. Equipo y programas disponibles
 - 3. Manejo de Equipo y programas
 - 4. Aspectos de la Personalidad
 - 5. Aspectos de Contenido

Nota: El profesor organizará el contenido de acuerdo con los recursos y materiales disponibles

V. ACTIVIDADES

- A. Trabajo en Equipo
- B. Análisis de Casos
- C. Análisis de artículos
- D. Investigación en la Internet
- E. Talleres, tales como: Internet, Outlook, PowerPoint, FrontPage
- F. Demostraciones: videoconferencia, Centro de Informática y Telecomunicaciones, otras
- G. Presentaciones: videoconferencia y "Data Projector"
- H. Conferenciantes invitados

VI. CRITERIOS DE EVALUACION

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| A. Exámenes de teoría | 30% |
| B. Página para la red cibernética | 25% |
| C. Asignaciones | 45% |

VII. RECURSOS EDUCATIVOS

Libro de Texto:

Gehris, D. O. & Szul, L. (2002). *Communication Technologies* (NetEffects Series), Prentice Hall.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Bonilla, M. (2004) *Educación Virtual: Un Nuevo Paradigma en el Proceso de Enseñar y Aprender*. Publicaciones Puertorriqueñas.
- Bonilla, M. (2001). Multiculturalismo en Aprendizaje a Distancia. *Videoenlace Interactivo*, 2 (6).
- Bonilla, M. (2002). Online Teaching and Learning: The Value of Assessment Tools, *17th Conference in Distance Learning*, Madison, Wisconsin. (Memories).
- Bonilla, M.. Uso Efectivo de los Salones de Diálogo Virtuales. *Videoenlace Interactivo*, 3 (7).
- Career Guide of Industries: Telecommunications*. U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics. En línea, disponible en: <http://www.telecommunication-industry.org>. Accedido en enero de 2005.
- Cole, M. (2002) *Introduction to Telecommunications: Voice, Data, and the Internet*. New Jersey: Prentice Hall.
- Crumlish, C. (1996). *Diccionario de Internet bilingüe: la guía esencial para comunicarse en la red*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Dodd, A.Z. (2002) *The Essential Guide to Telecommunications*, 3rd Ed. Prentice Hall PTR.
- Draves, W.A. (2002) *Teaching on the Net*. Wisconsin: Learning Resources Network.
- Glossary of Telecommunication Terms*. En línea, disponible en: [Http://www.its.bldrdoc.gov/fs-1037](http://www.its.bldrdoc.gov/fs-1037). Accedido en enero de 2005.
- Guim, J. (1997). *Internet: la guía más fácil para dominar la Red*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Hill, E.; Miller, B; Wiener, S; Colihan, J. (1998). Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance. *Personnel Psychology*. 51(3), 667.
- Levine, Baroudi, Levine Y. (2004). *La Internet para Dummies*. Novena Edición. St. Editorial, Inc.

Mandel, S.L. & Sakthivel, S. (2000) *Computers and Information Processing: Concepts and Applications*, (7th Edition). South-Western Educational Publishing; Chapter 9, Computer Communication.

Cashman, S. & Vermaat. (2003) *Microsoft Office: Introductory Concepts and Techniques*, Boston:International Thompson.

Cashman, S. & Vermaat. (2001) *Discovering Computers: Concepts for a Connected World*. Shelly Cashman Series, Chapter 7, The Internet; Chapter 9, Communications and Networks.

Telecom Library. En línea, disponible en: <http://library.telecommagazine.com>.
Accedido en enero de 2005.

Telecommunication Guide & Resources. En línea, disponible en:
<Http://Telecommunications.trapeka.com>. Accedido en enero de 2005.

Telecommunications Act of 1996. Federal Communications Commission. En línea, disponible en: <http://www.fcc.gov/telecom.html>. Accedido en enero de 2005.

Telecommunications Online. En línea, disponible en: <http://www.telecomsmag.com>. Accedido en enero de 2005.

Tiznado, M.A. (2001) *Office 2000 para Todos*. Editorial McGraw-Hill.