



**UPR**  
Universidad de Puerto Rico

# REVISTA NUESTRO RETO

Salud Emocional



Autoempleo



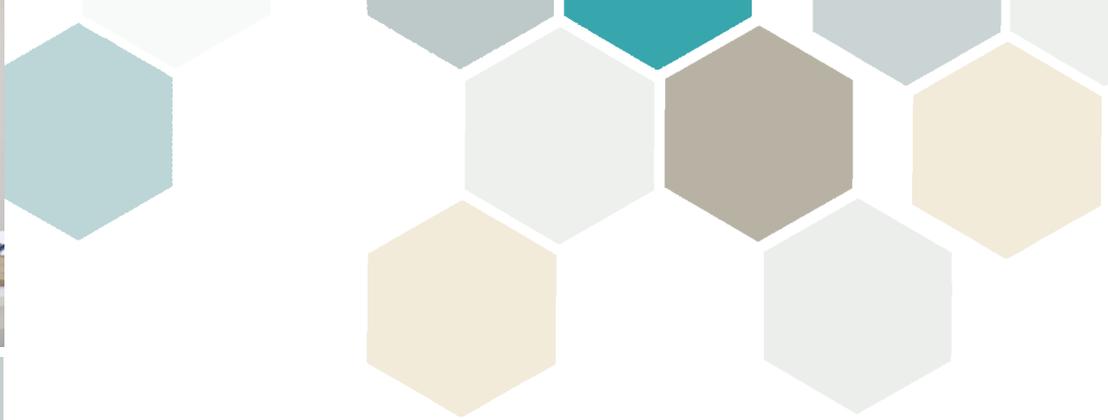
Liderazgo



Proyección



Innovación, profesionalismo y liderazgo



# NUESTRO RETO

## NUESTRO RETO...LA REVISTA

### Mensaje del Editor

**N**os llena de satisfacción poder presentar la revista *Nuestro Reto*, Volumen 14 Año 2019. La creación de esta revista aflora muchos sentimientos, pues es parte de la culminación de nuestra etapa como estudiantes universitarios del Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla.

Esta revista cuenta con variada información sobre el Departamento, las asociaciones relacionadas con la profesión de Asistente Administrativo, la acreditación y artículos relacionados.

Confiamos en que cada artículo pueda influenciar y aportar al mejoramiento profesional de cada uno.

Atentamente,

Integrantes del curso  
Internado de Práctica y Seminario  
Segundo Semestre 2018-2019

# TABLA DE CONTENIDO

Mensaje de las Coordinadoras del Curso Dras. María de los Á. Ortiz Barrios y Beatriz Guerrero Cabán	4
Mensaje del Comité de Revista	5
Departamento de Sistemas de Oficina	6-9
Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos (AEPA)	10-11
Integrantes del Curso	12-13
Comités del Seminario	14-15
<i>Competitividad de Programas de Educación a Distancia</i> Por: Dra. Aida Ocasio	16-18
<i>¿Adictos al Celular?</i> Por: Dra. Mariely Galarza	19-20
<i>Inteligencia Emocional en el Ámbito Laboral</i> Por: Srta. Zoraya N. Torres Ruiz	21-23
<i>Importancia de las Relaciones Interpersonales en la (el) Asistente Administrativa (o)</i> Por: Sra. Dalia M. Santiago Altreche, Consejera Profesional	24-27
<i>El Autoempleo: Alternativa para el Asistente Administrativo</i> Por: Dra. Vivian Orama López	28-29
<i>Vístete y Proyétate para el Trabajo que Deseas Obtener</i> Por: Profa. Natasha Hernández Cuevas, MA	30-35
<i>Potenciar tus Destrezas y Competencias para Ser Competitivo: La Realidad de Nuestros Tiempos</i> Por: Dra. Ana Cuevas Irizarry	36-39
Asociación de Egresados del Departamento de Sistemas de Oficina	40-41
Pasatiempos	42
Directorio	43
Auspiciadores	44-55



## ENSAJE DE LAS COORDINADORAS DEL CURSO

Dra. María de los Ángeles Ortiz Barrios  
Dra. Beatriz Guerrero Cabán



Saludos:

Estamos por concluir el segundo semestre del año académico 2018-2019 y del curso de SOFI-4985, Internado de Práctica y Seminario, curso requisito para los estudiantes de Bachillerato en Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla. Cumpliendo con nuestros objetivos de mejoramiento profesional, este curso requiere la organización de un seminario educativo durante el semestre de estudio.

La oportunidad de organizar un seminario educativo ayuda a los estudiantes a realizar una labor eficiente en su trabajo, para que puedan comprender exactamente en qué consiste su organización, el por qué se realiza y la importancia que tiene para ellos y para la empresa el atender las necesidades de mejoramiento profesional en el momento oportuno. Entendemos que un seminario es una alternativa excelente y perdurable. Cada semestre académico se realiza la revista *Nuestro Reto*, la cual contribuye a que un sinnúmero de profesionales pueda exponer valiosos artículos y, a la vez, contribuir con el desarrollo profesional de los estudiantes y de otros profesionales de oficinas.

Permítanos expresar nuestro agradecimiento a todos los auspiciadores de esta revista que nos brindaron su apoyo, así como a nuestros queridos estudiantes, a quienes felicitamos muy sinceramente por haber logrado su meta.

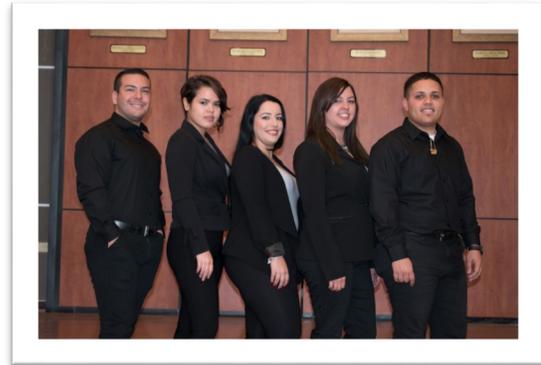
¡Gracias y muchas bendiciones!

María de los Á. Ortiz Barrios, Ed.D.

Beatriz Guerrero Cabán, Ed.D.



## ENSAJE DEL COMITÉ DE REVISTA



Saludos:

Nos complace presentarles la edición número catorce de la revista *Nuestro Reto* del curso de Internado de Práctica y Seminario (SOFI 4985) del Departamento de Sistemas de Oficina del año 2019. Es de gran satisfacción saber que hemos sobrellevado los retos que se han presentado durante este semestre, aunque ha sido un proceso largo y de mucho trabajo; lo hemos logrado.

Se obtuvo el apoyo de la comunidad universitaria para la realización de este proyecto. Tanto los profesores, estudiantes y egresados de la Universidad han realizado diversas aportaciones para brindar sus conocimientos y experiencias a través de la literatura que les presentamos. Nuestra experiencia ha sido gratificante y de mucha colaboración entre los integrantes del curso. Con la elaboración de esta revista estamos convencidos de que hemos puesto en práctica todo lo aprendido en el Departamento y que continuaremos demostrando la calidad de la enseñanza obtenida.

Agradecemos a las profesoras coordinadoras, Dras. María de los Á. Ortiz Barrios y Beatriz Guerrero Cabán, por todo su apoyo y dirección durante este semestre, para la realización de esta edición de la revista y la ejecución del seminario.

*¡Logramos nuestro reto!*

# DEPARTAMENTO DE

# Sistemas de Oficina

El Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla capacita al profesional administrativo con los conocimientos, las destrezas y las habilidades necesarias para desempeñarse exitosamente en el mundo del trabajo.



Innovación, profesionalismo y liderazgo



## VISIÓN

Aspira 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.

El Departamento de Sistemas de Oficina ofrece dos concentraciones menores dentro de su programa de Bachillerato.

Concentración en Administración de Planes Médicos

Concentración en Administración de la Oficina Legal

-----Oriéntate-----

Comunícate con nosotros al 787-890-2681 Ext. 2237 / 4461

## MISIÓN

La misión del Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla es 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.



### SEGUNDA CONCENTRACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA OFICINA LEGAL

Codificación	Título del Curso	Créditos
SOFI 3045	Administración de la Oficina Legal	3
SOFI 4507	Aspectos Notariales	3
SOFI 4006	Procesamiento Electrónico de Documentos Legales	3
SOFI 4508	Práctica Oficina Legal	3
TOTAL		12



### SEGUNDA CONCENTRACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE PLANES MÉDICOS

Codificación	Título del Curso	Créditos
SOFI 3036	Procesamiento de Información y Facturación en la Oficina Médica	3
SOFI 3037	Terminología Médica	3
SOFI 4405	Codificación ICD 10-CM y CPT	3
SOFI 4406	Sistemas de Facturación y Cobros Electrónicos	3
SOFI 4407	Teoría y Práctica en Facilidades Médicas	3
TOTAL		15



# ACCREDITATION COUNCIL

## FOR BUSINESS SCHOOLS AND PROGRAMS

DRA. BEATRIZ GUERRERO CABÁN  
CATEDRÁTICA ASOCIADA

En abril de 2011, el Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla, bajo la coordinación de la Dra. Beatriz Guerrero Cabán, obtuvo la acreditación por parte de la Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP). Desde los inicios del proceso de acreditación, el Departamento de Sistemas de Oficina (SOFI) en la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla ha estado en un continuo mejoramiento. Los logros que se han obtenido a través de la acreditación son:

- Creación de la misión, visión y el código de ética departamental
- Página web externa del Departamento de Sistemas de Oficina
- Reglamento interno
- Revisión curricular: 132 créditos / 122 créditos
- Junta asesora activa y participativa en los procesos:
  - Sr. César Santiago Lebrón, empresario
  - Sr. Héctor Varela Vélez, empresario
  - Profa. Marian Villafañe, educadora
  - Sra. Idaliz Rodríguez Traverso, egresada del Departamento de Sistemas de Oficina (empleada de empresa privada)
  - Profa. Natasha Hernández Cuevas, egresada del Departamento de Sistemas de Oficina (empleada de Universidad de Puerto Rico en Aguadilla)
  - Srta. Jayleen Morales Perdomo, estudiante del Departamento de Sistemas de Oficina
  - Asociación de egresados del Departamento de Sistemas de Oficina
  - Avalúo departamental sistemático
- Creación de logo y lema departamental: Innovación, profesionalismo y liderazgo
- Hemos adoptado una nueva cultura:



**Innovación, profesionalismo y liderazgo**

# ACBSP

- Avalúo continuo del aprendizaje estudiantil y del programa
- Identificación de “stakeholders”
- Cambios menores y mayores en el programa
- Mejoramiento continuo de la facultad
- Evidencia y divulgación de los resultados del avalúo
- Mantener la acreditación
- Todos somos un equipo

Es importante destacar que el proceso de acreditación se pudo llevar a cabo debido al trabajo en equipo compuesto por:

- Dra. Beatriz Guerrero Cabán, Coordinadora de acreditación
- Dra. Vivian Orama Lopez, Coordinadora de avalúo
- Dra. María de los Á Ortiz Barrios, Directora del Departamento de Sistemas de Oficina
- Facultad y Personal Administrativo del Departamento de Sistemas de Oficina



# AEPA

## ASOCIACIÓN ESTUDIANTIL DE PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS

### Misión

La misión de la Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla es formar líderes con habilidad de planificar, organizar, dirigir y comunicarse de forma efectiva. Fomentando el intercambio de ideas, experiencias y un espíritu de unidad entre sus miembros a través del aprendizaje continuo y el desarrollo de competencias administrativas.



### Visión

La visión de la Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla es desarrollar profesionales administrativos que se distingan por su alto nivel de liderazgo, excelencia profesional y personal.

### Requisitos

- Ser estudiante del Departamento de Sistemas de Oficina.
- Radicar la solicitud de admisión a la organización estudiantil.
- Pagar la cuota establecida (admisión \$15.00 y renovación \$10.00)

Si eres un estudiante universitario, pertenecer a una asociación estudiantil te ayuda a ampliar tu resumé y te brinda reconocimiento en el mundo laboral.

**¡Únete ya!**

# ¡Únete a nosotros!



# AEPA



**ASOCIACIÓN ESTUDIANTIL DE PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS**

**Profesoras Consejeras:**

Dra. Janet Román ✉ [janet.roman@upr.edu](mailto:janet.roman@upr.edu)

Dra. Karen Morales ✉ [karen.morales@upr.edu](mailto:karen.morales@upr.edu)



Búsquenos en Facebook: "Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos"



Contáctenos vía e-mail: [aepa844@gmail.com](mailto:aepa844@gmail.com)

# INTERNADO DE PRÁCTICA Y SEMINARIO



T01

## GRUPO DRA. MARÍA DE LOS Á. ORTIZ BARRIOS

1. Shaira L. Ramos Rosa
2. Ranzuely A. Mercado Mejías
3. Yovanska M. Pérez Santiago
4. Alexandra M. Díaz Figueroa
5. Stephanie Ramos Hidalgo
6. Orlando J. Morales Muñoz
7. Aracelys J. Pérez Piñeiro
8. Cristina M. Mercado Miró
9. Verónica K. Ortiz Vargas
10. Gizabeth Herrera Concepción
11. Estefani C. Méndez Santiago
12. Ashley M. Pitre Ortiz

# SOFI 4985



## GRUPO DRA. BEATRIZ GUERRERO CABÁN

1. Aileen K. Acevedo Jiménez
2. María F. Vázquez Ferrer
3. Luis M. Candelaria Martínez
4. Kimberlyn Santiago Montañez
7. Cydmarie Castro Barreto
8. Brandon López Morales

# COMITÉS DEL CURSO

## INTERNADO DE PRÁCTICA Y SEMINARIO



### COMITÉ DE DECORACIÓN

Brandon López Morales

Ashley M. Pitre Ortiz

Cristina M. Mercado Miró

Stephanie Ramos Hidalgo

Cydmarie Castro Barreto

### COMITÉ DE REVISTA

Orlando J. Morales Muñoz  
Gizabeth Herrera Concepción

Aracelys J. Pérez Piñeiro  
Estefani C. Méndez Santiago  
Luis M. Candelaria Martínez





## COMITÉ DE PROGRAMA

Kimberlyn Santiago Montañez

Alexandra M. Díaz Figueroa

Yovanska M. Pérez Santiago

Shaira L. Ramos Rosa

## COMITÉ DE COORDINACIÓN

Ranziely A. Mercado Mejías

Verónica K. Ortiz Vargas

Aileen K. Acevedo Jiménez

María F. Vázquez Ferrer



# COMPETITIVIDAD DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Con el rápido crecimiento de los cursos a distancia en todo el mundo, cada vez es más importante evaluar la calidad percibida del aprendizaje electrónico y su impacto en la satisfacción de los estudiantes (Rijamh,2017). Esta situación no está ajena a Puerto Rico y el Caribe. Asimismo, el desarrollo de nuevas tecnologías y su integración en la sociedad incide en todos los aspectos que la caracterizan (económicos, sociales, de comunicación) y, por ende, en los procesos educativos. Una de las principales orientaciones de este desarrollo es la educación a distancia, producto fundamental de la tendencia a la globalización y el acceso a la información. La educación a distancia contrario a la educación tradicional, caracterizada por ser una educación presencial, reenfoca la dinámica de la enseñanza y de los procesos de aprendizaje en los individuos incorporando tecnologías interactivas y rápido acceso a la información (Cabero, 2002). Estas nuevas tecnologías están modificando la forma en que se produce el conocimiento. Las tecnologías de la información y la comunicación están cada vez más presentes en el trabajo de los profesores. Igualmente, crearán nuevos escenarios educativos, nuevos lugares de formación y capacitación que impactarán en los procesos de enseñanza y aprendizaje (Mackenzie, 2006).

Por otro lado, en los Estados Unidos una gran parte de las instituciones universitarias ofrecen alguna forma de educación a distancia por medios

electrónicos. Asimismo, la distribución porcentual de estudiantes de escuelas públicas matriculados en cursos a distancia en el otoño de 2016, la matrícula total de pregrado en



Dra. Aida R. Ocasio Pérez  
Catedrática

instituciones postsecundarias que otorgan títulos fue de 16,9 millones de estudiantes, un aumento del 28 por ciento desde 2000, cuando la inscripción fue de 13,2 millones de estudiantes. Mientras que la matrícula total de pregrado aumentó en un 37 por ciento entre 2000 y 2010 (de 13.2 millones a 18.1 millones de estudiantes), la inscripción disminuyó en un 7 por ciento entre 2010 y 2016 (de 18.1 millones a 16.9 millones de estudiantes). Se proyecta que la matrícula de estudiantes aumentará en un 3 por ciento (de 16.9 millones a 17.4 millones de estudiantes) entre 2016 y 2027.

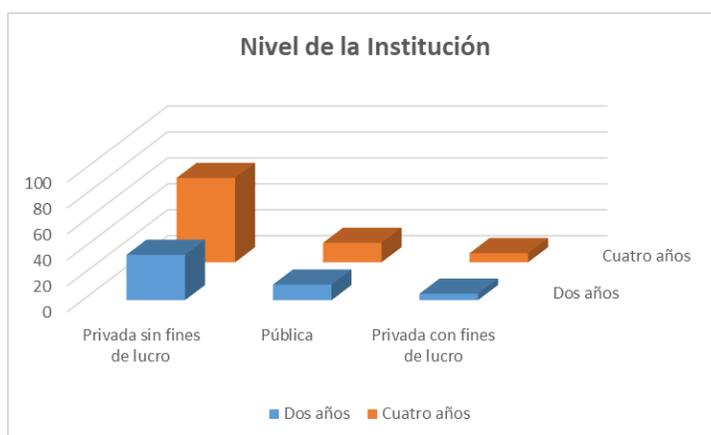


Figura 1 Estudiantes matriculados en educación a distancia



En Puerto Rico la educación a distancia no es una novedad o una metodología nueva. Ha contado con muchos auspiciadores y se ha usado para una variedad de propósitos. Más aún, Puerto Rico tuvo sus incursiones en esta modalidad educativa mucho antes que otros países que son reconocidos como “líderes” en este campo de la educación a distancia. La primera experiencia de educación a distancia en Puerto Rico que se registra fue en el año 1936, cuando se transmitió por la radio el primer programa de la Escuela del Aire del Departamento de Instrucción Pública. Este programa tuvo vigencia hasta la segunda guerra mundial. Después de la guerra, en el 1949, se inicia en la Isla una experiencia extraordinaria de educación a distancia auspiciada por la División de Educación a la Comunidad del Departamento de Instrucción Pública, que resultó ser un programa

pionero a nivel mundial. Dicho programa fue dirigido a los adultos en las áreas rurales y utilizaba películas, radio, libros, folletos, carteles y discos fonográficos en su labor educativa (Meléndez, 1999). El impacto de este programa en los medios culturales y educativos del país fue notable. Por lo antes expuesto, se pretende internalizar sobre la competitividad de la educación en línea en Puerto Rico, con el objetivo de mejorar la eficacia de las instituciones de educación superior y contribuir a una mejor comprensión del papel de la calidad en los cursos virtuales.

### **La competitividad y la universidad**

Muchas universidades mantienen una competencia local por acaparar y retener al mayor número de estudiantes, ofreciendo mejores servicios. La incorporación de las nuevas tecnologías de

## COMPETITIVIDAD DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

información y comunicación son algunos de los factores que propician la incursión en un mercado educativo global. La competitividad de los centros universitarios dependerá de la oferta educativa que a nivel global puedan ofrecer. De tal manera, que sus servicios educativos requieren la diversificación de opciones de enseñanza y aprendizaje. Asimismo, la ventaja competitiva que tendrán dependerá en gran medida de la transformación de los recursos humanos, tecnológicos y materiales educativos con los que cuentan.

### Desarrollo competitivo

Las universidades deberán desarrollar un ambiente competitivo global cuando sus actividades académicas están alineadas al uso de las TIC y la producción de recursos educativos, para ofrecer a los estudiantes diferentes opciones de aprendizaje. Las universidades tendrán que crear ambientes de aprendizaje muy atractivos que la ubicarán en un lugar privilegiado para ofrecer a la sociedad, estudiantes con conocimientos acorde a sus necesidades personales y a las demandas laborales mundiales.

### Referencias

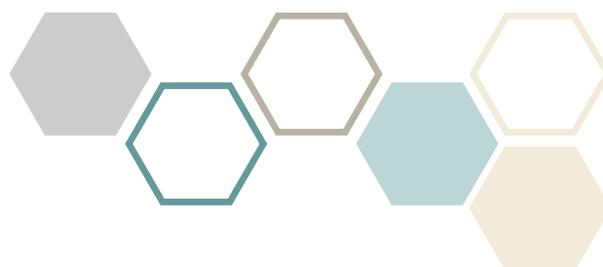
Cabero, J. (2002). *Nuevas tecnologías, comunicación y educación*. Revista Electrónica Red Digital, 1. [Archivo de datos]. <http://www.eduted/revista/electrónica.htm>

Mackenzie, J. (2006). *Las tecnologías de la información y la comunicación*. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 9, 1 y 2.

Meléndez, J. (1999). Historia de la Educación a Distancia en Puerto Rico. *Revista Tecnológica de Educación*. Recuperado [http://rrpac.upr.clu.edu:9090/~ctedu/Tecne\\_files/Tcnejanmay98.pdf](http://rrpac.upr.clu.edu:9090/~ctedu/Tecne_files/Tcnejanmay98.pdf)

National Center for Education Statistics, (2018). *Fast Facts*. Recuperado de: [vinehttps://nces.ed.gov/fastfacts/display.asp?id=80](https://nces.ed.gov/fastfacts/display.asp?id=80)

Rijamh, A. (2017). *Journal Total Quality Management & Business Excellence*. Volume 28, Issue 5-6



# ¿ADICTOS AL CELULAR?

Hoy día, una de las tecnologías que más ha impactado nuestras vidas, lo es el celular. Podríamos hacer un análisis o encuesta en nuestra comunidad sobre cuántas personas tienen un celular y los números reflejarían una cantidad significativa. Mi experiencia en la sala de clases a nivel de educación superior, por ejemplo, ha sido que el 100 % de mis estudiantes cuentan con, al menos, un celular con acceso a Internet.

En un estudio titulado Digital & Mobile Behavior Study (2016), el cual fue publicado en el periódico El Nuevo Día; se reseñó que, de una muestra representativa de la población de Puerto Rico, nueve de cada 10 personas cuentan con un celular y de estas, el 68.2 % posee un "smarthphone". Siendo este estudio en el año 2016, lo cual podría ser hoy mayor.

Tener un celular se ha vuelto una necesidad. Pero, ¿hasta qué punto esta tecnología nos está afectando en nuestras vidas? ¿Qué ventajas y desventajas tiene el uso del celular? Podemos mencionar como algunas ventajas: comunicarnos con nuestros familiares en cualquier momento, acceso a Internet, tomar fotos y vídeos rápidamente, realizar transacciones monetarias, escuchar música, entre otras. En resumen, el celular nos ha facilitado en gran manera la forma

como nos comunicamos.

Ahora bien, si le vemos el lado oscuro o un poco negativo del uso del celular, podríamos mencionar situaciones como: dolores en el cuello o espalda por la posición al observar el celular, pérdida de visión por la iluminación del celular, ansiedad si se le queda en su casa, prestar más atención al celular que a conversaciones tú a tú o al profesor en la clase o, en casos extremos, llegar a la adicción.

Ante todo esto, ¿cómo sabemos si estamos adictos al celular? Según Vera (2018) el uso del móvil o teléfono celular se convierte en adicción cuando pasa a ser una conducta repetitiva y que nos produce placer, siendo los adolescentes los más afectados. A este fenómeno, Vera (2018) le llama "telefonitis", describiéndolo como un impulso que no se puede controlar de usar el teléfono una y otra vez durante el día o la noche.

Para saber si usted está adicto al celular, Vera (2018) presenta un "test" de seis preguntas:

- ¿Se gasta más de \$35 al mes en la factura?
- ¿Se comporta diferente cuando habla por el



Dra. Mariely Galarza Jiménez  
Catedrática Auxiliar

## ¿ADICTOS AL CELULAR?

celular a cuando está cara a cara, como por ejemplo, que no se siente tan tímido?

¿El celular siempre va con usted?

¿Está todo el tiempo pendiente al celular, aunque esté con familiares o amigos?

¿Está hasta altas horas de la noche hablando por celular o se despierta por las noches a cotejar si tiene alguna notificación?

¿Se siente nervioso o angustiado si no tiene su celular?

Así que, si usted contestó que sí a todas o a la mayoría de estas preguntas, es hora de ocuparse y aceptar que tiene un problema de adicción para luego buscar ayuda. No está solo y a cualquiera le puede pasar.

Soy de las que piensan que debemos volver a prestar atención a todos los hermosos detalles de la vida; como admirar la naturaleza, dialogar de tú a tú con las personas, leer un libro impreso y escribir con pluma y papel. Sobre todo, darnos cuenta de que en la vida debemos tener un balance entre la tecnología y lo cotidiano. Así como no depender del todo de la tecnología; como es el caso cuando olvidamos hasta el número de teléfono de algún familiar, solo porque ya no nos tomamos el tiempo de copiar a mano esos números o marcarlos cada vez que vamos a llamar.

Para finalizar, tratemos de utilizar nuestro celular cuando sea indispensable. Vamos a invertir el tiempo libre en otras actividades que no tengan que ver con el celular, como hacer ejercicio, pasear por la playa, visitar a un amigo o familiar, ir de pesca o leer un libro impreso. No dejemos que se nos pase la vida detrás de la pantalla del celular.

### Referencias

Rivera, Y. (29 de abril de 2016). Revelan tendencias de uso en medios digitales. *El Nuevo Día*. Recuperado de: <https://www.elnuevodia.com/negocios/consumo/nota/revelantendenciasdeusoenmediosdigitales-2193175/>

Vera, R. (2018). Adicción al teléfono móvil. *Psicología-Online*. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/adiccion-al-telefono-movil-2320.html>





# INTELIGENCIA EMOCIONAL

## EN EL ÁMBITO LABORAL



*Srta. Zoraya M. Torres Ruiz, M.S. Ph. D. (c)*  
*Interna Doctoral Psicología.*

Actualmente vivimos en una época de constantes cambios y evoluciones, que pueden afectar nuestro entorno de trabajo debido a las nuevas técnicas que se han implementado para conseguir el éxito. Es importante mencionar para que una empresa y sus empleados tengan un mejor rendimiento en cuanto a la labor que desempeñan, es de vital importancia mantener una actitud positiva dentro del entorno de trabajo, con lo cual se obtiene un buen ambiente laboral, lo que lleva a que todo el equipo de trabajo funcione al cien por ciento.

El término de inteligencia emocional fue propuesto en 1995, por el Dr. Daniel Goleman (2008, p. 75), quien lo define como: La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y por último, pero no por ello menos importante la capacidad de empatizar y confiar en los demás.



Por otro lado, Zarate (2012), indica que Simmons y Simmons (2000) definieron la inteligencia emocional como el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo. Las emociones guían cuando hay que enfrentar momentos difíciles y trabajos muy importantes. Cabe mencionar que no depende solamente del intelecto que pueda tener una persona si no que hay cosas como peligros, pérdidas dolorosas, persistir en una meta a pesar de los fracasos, resiliencia, amistad con un compañero entre muchas otras, las cuales son emociones que equivalen a habilidades determinadas de actuación, es decir que señalan conductas que funcionan adecuadamente al enfrentar desafíos que se repiten en la vida y por esa repetición constante forma un recopilación emocional, el cual queda grabado en cada persona y se convierte en tendencias innatas y automáticas.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL

### Elementos de la Inteligencia Emocional

Goleman (2004) indica que mientras más complejo es un trabajo, más importante es la inteligencia emocional, es por ello que estudió e identificó elementos o capacidades que determinan el potencial para las habilidades prácticas, entre los que se encuentran:

**Autoconocimiento:** Consiste en conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones; es apreciar y dar nombre a las emociones ya que sólo quien identifica por qué se siente como se siente, puede manejarlas, moderarlas y ordenarlas de manera consciente.

**Motivación:** Consiste en las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utilizando el potencial que cada persona posee; para ello influye la perseverancia, la confianza en sí mismo y la capacidad de sobreponerse a las derrotas.

**Empatía:** Es una aptitud social, consiste en captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos; requiere la predisposición para admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente.

**Destreza para las relaciones:** Es otra aptitud social que Goleman (2004) la identifica como la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, así como tratar de manera satisfactoria a los demás ya que de esto dependerá la capacidad de cultivar relaciones, reconocer conflictos y

solucionarlos y encontrar el tono adecuado para percibir el estado de ánimo de las otras personas.

Muy probablemente has escuchado "controla tus emociones", y en demasiadas ocasiones nos hemos confundido y, en vez de controlar, lo que hemos hecho es simplemente "ahogar nuestras emociones". Esto es un craso error porque las emociones no son en sí mismas ni buenas ni malas. La que puede ser buena o mala es nuestra respuesta. En todo caso, las emociones nos dan pistas que nos permitirán analizarlas para lograr finalmente que trabajen a nuestro favor.

Para un buen manejo de la Inteligencia Emocional necesitaríamos tomar el mando de nuestros pensamientos dirigir oportunamente nuestras excitaciones nerviosas y llegar a ser buenos solucionadores de problemas.

Por tanto, es necesario ser muy conscientes de que:

- El problema real no es quién está involucrado. El problema real es cómo respondemos.
- El problema real no es que nos moleste el inconveniente. El problema real es cómo me siento.
- El problema real no es cómo ha ocurrido. El asunto real es de que manera lo tratamos de resolver.

¿Qué hacer cuando estás molesto o enojado?

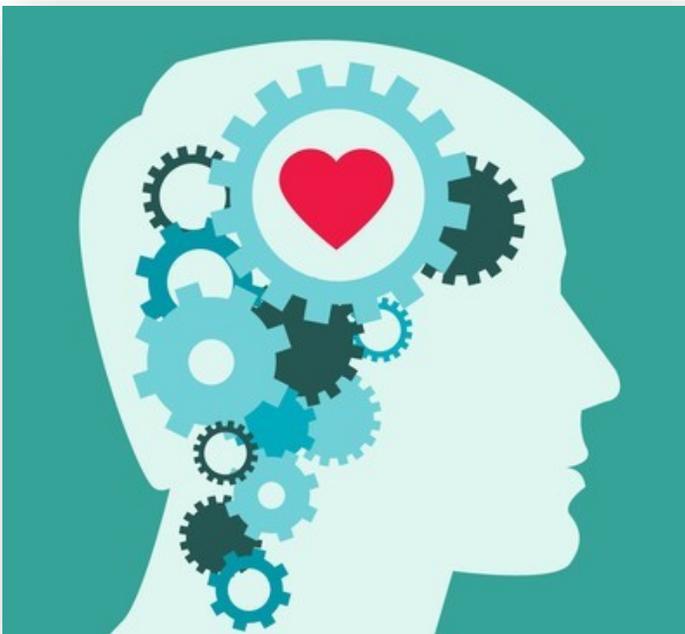
- Expresar nuestro enojo sin necesidad de gritar en el trabajo.

- Si te encuentras muy molesto y no puedes hablar, tómate unos minutos para ti.

- Si no dispones de un ambiente apacible, opta por escribir cómo te sientes exactamente en ese momento.

### ***Técnica del Semáforo Emocional***

- Detente, cálmate, y piensa antes de actuar.
- Cuenta el problema y di cómo te sientes
- Proponte un objetivo positivo
- Piensa en las consecuencias posteriores
- Adelante, y pon en práctica el mejor plan



### **Referencias:**

Desarrollo de la inteligencia emocional. (2013). 1st ed. lima: Servicio nacional de adiestramiento en trabajo industrial - SENATI, pp.1-24.

Goleman, D. (2008). La inteligencia emocional. Kairós.

Nieto, A. (2012). Inteligencia emocional. *Uveg Emotional*, ET0001\_M1AA1L1. Recuperado de: <http://roa.uveg.edu.mx/repositorio/licenciatura2015/228/Inteligenciaemocional.pdf>

Zárate, E. (2012). Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. Licenciado. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango.

Goleman, D. (2004). La inteligencia emocional en la empresa. Argentina: Vergara.

# IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

## EN LA (EL) ASISTENTE ADMINISTRATIVA(O)



Sra. Dalia M. Santiago Altreche,  
Consejera Profesional Licenciada

Imaginen esta escena: una oficina con cinco empleados, dos de ellas asistentes administrativas; tres clientes dialogando con los empleados y de pronto, se escucha una asistente administrativa hablando en voz alta a un cliente y “manoteando las manos”. ¿Qué pensaría usted sobre lo que está sucediendo? ¿Es la conducta correcta? Seguramente, muchos dirán que “depende de lo que el cliente le dijo”. Los expertos en ética, etiqueta, relaciones humanas y comportamiento expresarán lo contrario, bajo ninguna circunstancia se debe alzar la voz a un cliente y expresarse de tal forma que pueda interpretarse como “una falta de respeto”. Este ejemplo nos presenta el por qué son importantes las relaciones interpersonales en el área laboral.

Las relaciones interpersonales, llamadas también relaciones humanas, son aquellas que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad (Montes, 2016). Igualmente, se le nombran habilidades sociales, que son conductas o destrezas sociales específicas para hacer competentemente una tarea de índole

interpersonal. Se tratan de un conjunto de comportamientos aprendidos que se manifiestan en la interacción con otras personas (Monjas, 1999). Prieto, Illán y Arnáiz (1995), expresan que el desarrollo interpersonal de las personas requiere de las siguientes destrezas sociales: aceptación de la autoridad, destrezas conversacionales, conductas cooperativas, expresión de sentimientos, actitudes positivas hacia uno mismo, conducta ética, trabajo independiente, seguir instrucciones, completar tareas, aceptación de los compañeros, entre otras.

Hoy día es un reto desarrollarlas, ya que cada día nuestra sociedad está inmersa en una donde las relaciones y la comunicación muchas veces queda a un segundo plano, debido en gran medida a la proliferación y el uso excesivo de la tecnología y por ende, las redes sociales. Tal “avance” en nuestra sociedad ha desarrollado una generación que se caracteriza por seres humanos solitarios, sin habilidad para compartir socialmente y con tendencias al trabajo individual, no grupal. No podemos olvidar que el ser humano está capacitado



para vivir en grupo. El hombre necesita compartir, dar y recibir afecto y este intercambio se desarrolla a través de las relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, ya que a través de ellas, las personas obtienen importantes refuerzos sociales (destrezas sociales) del ambiente inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Hacer nuevos amigos y mantener amistades a largo plazo, expresar a otros las necesidades, compartir las experiencias y ser empático con las vivencias de los demás, defender los intereses, compartir, ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.), son solo algunos ejemplos de relaciones interpersonales que optimizan un clima de relación favorable. Por el contrario, la falta de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento, sufrimiento psicológico; limitando la calidad de vida.

La (el) asistente administrativa (o) solicitada (o) por la empresa actual, no sólo debe tener una preparación académica completa, que incluya otros idiomas, administración, contabilidad, mercadeo y ventas. Es necesario que tenga habilidades interpersonales, liderazgo, capacidad de trabajo en equipo y flexibilidad para adaptarse a las cambiantes circunstancias que confronta a diario la empresa de nuestros días. La (el) asistente administrativa (o) en muchos casos, es el centro de la oficina y, por lo tanto, desarrolla un sinnúmero



de relaciones interpersonales (relaciones de compañeros de trabajo, de empleado-jefe, con clientes, directores, proveedores, etc.); habilidades y competencias que no debe descuidar, por el bienestar propio y empresarial (Palacio, 2001).

La importancia de las relaciones interpersonales en nuestro lugar de trabajo radica en los siguientes factores: la vida se maneja a través de la relaciones (Palacio, 2011), desde nuestro nacimiento hasta la muerte estamos en una constante relación con otros; ayuda en nuestro progreso, debido a que el poseer estas habilidades propician que podamos comunicarnos de forma efectiva y por ende lograr nuestras metas; genera un ambiente constructivo, ya que a través de las mismas se desarrolla un entorno de paz; promueve una buena comunicación, debido a que se desarrolla un entendimiento mutuo; e incrementan la productividad (Montes, 2016), una finalidad de todas las empresas. Al conseguir este objetivo, óptimas relaciones interpersonales, se

## IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA (EL) ASISTENTE ADMINISTRATIVA(O)

experimentará; satisfacción, autenticidad, compañerismo y efectividad, entre otras, logrando mejores resultados y rendimientos en el trabajo.

Por el contrario, si no lo logramos, se experimentarán sensaciones de frustración, ansiedad, agresividad y enojo, lo que nos puede llevar al peor de los resultados; la renuncia a nuestro trabajo o, peor aún, el despido por parte de la empresa (Palacio, 2011).

Ahora bien, ¿qué necesitamos para poder desarrollar las relaciones interpersonales de forma exitosa? A continuación se presentan algunas alternativas:

- Aprender a manejar y controlar las emociones negativas.
- Propiciar el respeto, comunicarte y actuar con sinceridad, y nunca referirte a la otra persona con tono agresivo ni acusador.
- Aceptar las diferencias de las personas.
- Aprender que no todo debe hacerse a nuestra manera u forma.
- Cuidar e incentivar la relación el tiempo que sea necesario.
- Aprender a escuchar.
- Aprender y desarrollar las reglas de cortesía y etiqueta.

*"Propiciar el respeto, comunicarte y actuar con sinceridad, y nunca referirte a la otra persona con tono agresivo ni acusador".*

- Comprender que en las relaciones no somos los únicos participantes, sino que hay un pareo.

Una clave importante y que hemos visto hasta ahora, es la comunicación. Es importante desarrollarla, incentivarla y practicarla de forma adecuada. Según Wiemann (2011), se requiere que al comunicar alguna situación o mensaje en el trabajo se tengan presente tanto el qué, cuánto, dónde, cuándo y con quién dar a conocer el mensaje, ya que dependiendo de ello se logrará mejorar las relaciones interpersonales. En adición, tomar en cuenta la forma en que se comunica, siempre recordando el respeto y la no ofensa; teniendo presente cómo es nuestro lenguaje verbal y el no verbal. Tener en consideración el tono de voz, la expresión facial, la postura, los gestos, el nivel de tensión o relajación corporal, ya que todo esto contribuye a la forma en que se recibe el mensaje, evitando las percepciones erróneas (Montes, 2016). Todas estas recomendaciones son las que deberían aplicarse al ejemplo presentado en la introducción de este escrito.

En resumen, al mejorar las relaciones interpersonales en nuestro escenario laboral, las personas se sentirán mejor consigo mismas, interactuando efectivamente con el medio al cual pertenece; fomentando la productividad y el éxito

empresarial. Las mismas permitirán relaciones favorables, tolerancia, empatía, consideraciones y mejorar la calidad humana.

### Referencias:

Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Thomson

Monjas, M. I. (1999). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS). Para niños/as y adolescentes, 4.ª ed.* (Madrid, CEPE).

Montes Padilla, F. (2016, 6 de marzo). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Palacio, M. (2011, 8 de junio). *Relaciones interpersonales en la oficina*. Recuperado de: <http://malka-palacio.blogspot.com/>

Prieto, M. Illán, N. y Arnáiz, P. (1995). *Programas para el desarrollo de habilidades sociales* (cap. 18). En: Molina S. Bases Psicopedagógicas de la Educación Especial (pp. 425-442). Alcoy, España: Marfil

Quijano de Alcívar, T.; Alcívar de Márquez, M. & Cedeño Barreto, M. (2013). *Relaciones interpersonales exitosas*. NY: Dreams Magnet, LLC.

Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las Relaciones Interpersonales*. España: Editorial UOC. Comunicación y Sociedad.

“Aceptar las diferencias de las personas.”



“Aprender a escuchar.”

# EL AUTOEMPLEO:

## alternativa para el Asistente Administrativo



Dra. Vivian Orama López  
Catedrática Asociada

Departamento de Sistemas de Oficina  
vivian.orama@upr.edu

Una de las mayores preocupaciones que tienen los estudiantes que están por finalizar su carrera profesional es encontrar una oferta de empleo que concuerde con su preparación académica. El autoempleo es una de ellas. Es decir, tener su propia empresa, manejar su trabajo, ser su propio jefe (Bieber, 2017; Codeglia, 2018; López Rodríguez, 2017).

El estudio *Self-employment Report de FreshBooks* (2018) señaló lo siguiente sobre la nueva fuerza trabajadora que se prepara para el autoempleo:

- 40% de la fuerza laboral representada por el autoempleo en un futuro será joven, más educada y con diversidad étnica.
- 52% de estos se enfrentarán al autoempleo aprendiendo nuevas destrezas.
- 45% aspirarán a llegar a clientes potenciales.
- 36% construir una marca personal a través del Internet (online).

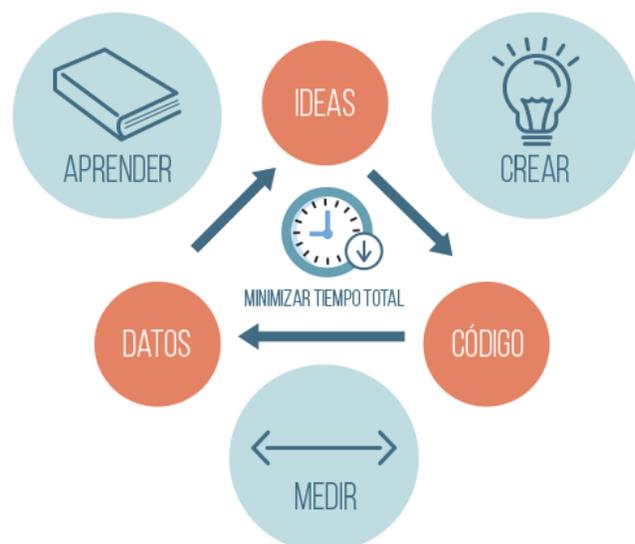
Además, este menciona que esa nueva generación de empleados tienen las siguientes expectativas acerca del autoempleo:

- 74% espera trabajar con más ímpetu
- 67% generar más ingresos
- 43% reducir el estrés
- 58% obtener mayor seguridad de empleo

En otras palabras, el mercado laboral indica que cada vez son más los profesionales que emprenden su negocio a través del autoempleo. Tal como lo indica este estudio, se espera que para el año 2020 la cantidad de 27 millones de trabajadores norteamericanos realicen la transición de sus trabajos tradicionales al autoempleo.

Por otro lado, el artículo *7 Steps To Becoming Self-Employed* (2017), indica los siguientes pasos a seguir para comenzar su autoempresa:

1. **evaluación personal** – haga un inventario de sus habilidades, qué tipo de servicio o producto le gustaría vender.



2. **determinar el tipo de negocio** – tener una idea del tipo de negocio que se ajuste a sus objetivos y estilo de vida. Además, qué tipo de clientes o competencia manejará.
3. **legalizar su empresa** – ya sea como propietario, asociado con otros o en sociedad.
4. **establecer un plan de negocio** – establecer cuánto dinero necesitará, cuán rentable será su empresa, qué obstáculos puede tener en el camino.
5. **estar financiados** – tomar ventaja de aquellos préstamos que se ofrecen a pequeños y medianos negocios con excelentes condiciones para comenzar su autoempresa.
6. **comenzarlo ya** – establecer dónde estará ubicado, línea telefónica, Internet, promoción de apertura.
7. **prueba y error** – con el tiempo podrá saber qué cosas funcionan y cuáles no; aprender de los errores, seguir el plan de negocios, pero ser flexible; promocionar su negocio para que los clientes conozcan que usted es su mejor alternativa.
8. **sacar ventaja de las aplicaciones** – existe una serie de aplicaciones que ayudará a la persona que comienza su negocio a manejar su facturación, documentos y hasta mercadear su marca.

Finalmente, si el autoempleo es una de las alternativas que usted eligirá como fuente de trabajo, sepa que no está solo. Cada día son más los profesionales que toman la decisión de

comenzar su negocio. Es importante, como menciona Bieber (2017), orientarse con aquellas personas que ya hayan pasado este proceso, ya que esto podrá facilitarle el camino. Asimismo, recuerde que comenzar una empresa conlleva sacrificio y duro trabajo, pero al final habrá valido el esfuerzo.

### Referencias

- Bieber, C. (2018). Want to Be Self-Employed? Here's How to Get Started. Recuperado de <https://www.fool.com/careers/2018/07/07/want-to-be-self-employed-heres-how-to-get-started.aspx>
- Codeglia, A. (2018). Autoempleo: ¡10 ideas para trabajar sin depender de los demás! Recuperado de <https://blog.hotmart.com/es/autoempleo/>.
- López Rodríguez, V. (2017). Autoempleo: el motor para el desarrollo nacional y personal. Recuperado de <https://blog.hotmart.com/es/autoempleo/>
- Self-Employment Report. (2018). FreshBooks Cloud Accounting. Recuperado de [https://www.freshbooks.com/fbstaticprod/uploads/public-website-assets/\\_themes/freshbooks/brand-assets/2018selfemploymentreport.pdf](https://www.freshbooks.com/fbstaticprod/uploads/public-website-assets/_themes/freshbooks/brand-assets/2018selfemploymentreport.pdf)
- Team TSE. (2018). 7 Steps to Becoming Self-Employed. Recuperado de <https://www.theseemployed.com/>



# VÍSTETE Y PROYÉCTATE

PARA EL TRABAJO QUE DESEAS OBTENER



Prof. Natasha Hernández Cuevas, MA  
Secretaría Administrativa II

Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos  
Universidad de Puerto Rico en Aguadilla  
natasha.hernandez@upr.edu

**A**ctualmente, en los escenarios laborales se requiere poseer características específicas al momento de elegir el candidato ideal para un puesto vacante. Las empresas que desean contratar asistentes administrativos, exigen que tengan características específicas para ser contratados. Entre ellas se encuentran *proyección, imagen profesional, liderazgo y confiabilidad*. Por lo tanto, la imagen y actitud que el asistente administrativo proyecte será fundamental para ejercer la confianza y el liderazgo que la empresa exige del candidato. Entonces, ¿cómo podemos proyectar una buena imagen profesional para ser seleccionado?

De acuerdo a Molina (2016), “la imagen profesional es la percepción que se tiene de una persona por parte del entorno en el cual se desempeña a partir de los estímulos que emana durante su actividad laboral”. Este autor señala que los estímulos van estrictamente estrechados entre la imagen *física, verbal y no verbal*. Estos componentes deben proyectar una imagen de

credibilidad y seguridad de modo que esta sea una herramienta esencial para promover la confianza, generar autoridad y liderazgo.

La imagen *física* se refiere a la forma de vestir. Según Molina (2016), “no basta con ser profesional, hay que parecerlo”. Cada lugar tiene su vestimenta; por lo tanto, elegir la ropa apropiada para una entrevista, oficina, reunión o presentación, es vital para proyectar una buena imagen profesional. Por su parte, la imagen *verbal* se refiere a mantener la coherencia entre la imagen que se proyecta físicamente y la forma de expresarse verbalmente. Esta debe ser complementada con una demostración de que el candidato posee los conocimientos técnicos y la experiencia que se requiere para el puesto. Por último, la imagen *no verbal* es aquella que se proyecta a través de los gestos y expresiones corporales. Un cuerpo erguido, con hombros sueltos y mirada firme, transmiten liderazgo,

**Otro factor que afecta la imagen es la limpieza y el orden..**



convicción, autoridad y confianza (Molina, 2016). Es por esto que el asistente administrativo debe proyectar una imagen integral que combine varios aspectos como la imagen física, verbal y la no verbal.

Existen varios factores que influyen y afectan la imagen que proyectamos a los demás. Uno de ellos es la **vestimenta**. La vestimenta es un elemento sumamente importante para proyectar la imagen que deseamos. Esta es nuestra carta de presentación. La forma en que nos vestimos dice mucho de nuestra imagen personal, pero también de la empresa o institución a la que representamos. Una buena imagen profesional ayuda a crear y ganar un lugar en la mente de la audiencia que deseamos impresionar.

Además de la vestimenta, otro factor que afecta la imagen es la **limpieza y el orden**. Estas juegan un papel importante en la vestimenta y en la apariencia externa. Esto incluye los zapatos, estilo del cabello, rostro, manos y uñas. Sin embargo, aunque estos aspectos son importantes, también lo es la **salud y el aspecto intelectual** (Gaceta laboral, 2017). Desde el punto de vista de la salud, es importante que la vestimenta y el calzado sean cómodos y prácticos. Los zapatos no deben oprimir o desfigurar ninguna parte del cuerpo. A su vez, estos deben proveer fortaleza. El movimiento, la respiración, protección, abrigo y apoyo son las necesidades del cuerpo que la vestimenta debe sostener. La **vestimenta saludable**

a lo que se refiere es a utilizar la vestimenta apropiada. El **aspecto intelectual** incluye la armonía del estilo y el color, estos reflejan el nivel de liderazgo y seguridad en una persona. La vestimenta que cumple con los requisitos de salud, pero no es agradable o conveniente lleva la impresión de superficialidad.

De acuerdo a Benítez (2019), otros aspectos importantes que son necesarios considerar son:

**Aseo personal:**

**Cuida tus manos:** no es necesario un servicio de manicura para lograr tener manos pulcras. Los hombres deben llevar las uñas bien cortas y limpias. Las mujeres las pueden llevar cortas o largas, siempre que estén limpias y muy bien cuidadas. Si están pintadas, se debe mantener el esmalte en condiciones impecables, sino es mejor no pintarlas.

**Los dientes:** se debe mantener una buena higiene bucal diariamente.

**Cuida tu aliento:** las pastillas de menta siempre ayudan a mantener tu aliento fresco.

**El cabello:** Naturalmente, todos tenemos diferentes formas y color de cabello. El estilo y corte de cabello debe ser natural y práctico. Tanto los hombres como las mujeres deben tener el pelo limpio y con un buen corte. En el caso de teñirse, no se debe dejar crecer las raíces. Además, se deben evitar los productos que hagan ver al pelo grasoso. Esto permite reflejar una apariencia agradable y profesional.

# VÍSTETE Y PROJÉCTATE PARA EL TRABAJO QUE DESEAS OBTENER

## Prendas:

**Mujer:** Los accesorios en la mujer deben ser discretos. Estos deben equilibrar la imagen.

**Caballeros:** Estos tampoco deben llamar la atención. Un reloj y el anillo de bodas es más que suficiente.

- Tres (3) blusas
- Un (1) pantalón/ falda casual
- Una (1) blusa casual
- Un (1) abrigo de noche
- Dos (2) trajes, casual/ elegante
- Tres (3) pares de zapatos en colores neutrales.

Algunas recomendaciones para proyectar una imagen profesional son:

- Tener buenos modales.
- Ser discreto/a.
- Proyectar una imagen física adecuada.
- Tener una conducta profesional.
- Prestarle mucha atención a tu vestimenta. Vístete de acuerdo a tu edad, contextura física y profesión.
- Tener cuidado con lo que se dice y cómo se dice. Tu expresión verbal es vital para tu proyección.

## Vestimenta para la mujer:

### Básicos para la vestimenta para las damas:

- Tres (3) pantalones o faldas de colores neutrales
- Una (1) chaqueta o suéter



## Vestimenta para el hombre:



### Básicos para la vestimenta de caballeros:

- Traje formal, liso y oscuro (gris, azul marino o negro).
- Utilice camisa de su talla, sola o con corbata y con el primer botón desabrochado (opcional). Los colores deben ser en tonos claros, celestes y blancos.
- Corbatas de colores neutrales o con rayas.
- Medias de color negro o azul marino; no muy cortas.
- Zapatos de colores neutrales. Se combina de acuerdo al color de la vestimenta.
- Cinturón del mismo color de los zapatos. La hebilla no debe ser grande.



CONTINUACIÓN

## VÍSTETE Y PROYÉCTATE PARA EL TRABAJO QUE DESEAS OBTENER

Ya sea en tu vida personal o profesional es imperativo resaltar la imagen para lograr un equilibrio entre el cuerpo, personalidad y competencias profesionales. Es importante mencionar que proyectar una imagen pulcra y vanguardista siempre denotará seguridad, confianza y sobre todo seriedad.

La importancia de mantener una buena imagen personal, radica en que ésta

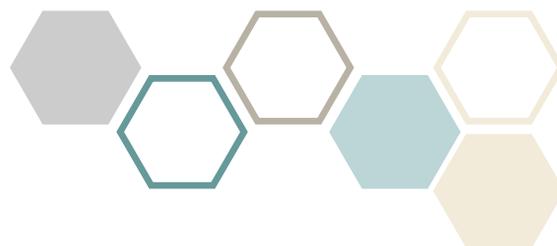
será una guía que conducirá a una imagen profesional correcta. No obstante, debes recordar que no solo la vestimenta te hace ver como una persona profesional, sino la actitud es la que proyecta el liderazgo y la personalidad. Una persona que proyecta habilidades de liderazgo y seguridad, combinadas con una buena presencia, logra cautivar a la audiencia que desea impresionar y por consecuencia logra las metas y objetivos que se proponga.

## Referencias:

Benítez, M. (2019). *5 tips para proyectar una imagen profesional*. Escuela Internacional de Postgrado. Recuperado de: <https://factorhumanoformacion.com/proyectar-imagen-profesional/>

Gaceta Laboral (2017). *La Importancia de la vestimenta en el ámbito laboral*. Recuperado de: <http://gacetalaboral.com/la-importancia-de-la-vestimenta-en-el-ambito-laboral/>

Molina, A. (2016). *Imagen profesional: más allá del buen vestir*. Conexión Esan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/04/imagen-profesional-mas-alla-del-buen-vestir/>



El

*estilo*

es la manera de decir

- *QUIÉN ERES* -

sin *palabras*

NON-COMERCIAL USE

# POTENCIAR TUS DESTREZAS Y COMPETENCIAS PARA SER COMPETITIVO: LA REALIDAD DE NUESTROS TIEMPOS



Dra. Ana Cuebas Irizarry

Coordinadora de Proyectos Especiales  
Biblioteca Enrique A. Laguerre

La realidad a la que se confrontan los profesionales en busca de empleos en la contemporaneidad de nuestros días, el cual se ha caracterizado por ser un mundo competitivo, de la era digital y del conocimiento requiere que se esté más alerta de cuáles son los requerimientos del mercado laboral. Esto conduce a que se conozcan las destrezas de antemano y estar preparados para poder contender y ser exitoso.

No obstante, se hace necesario tener un trasfondo de cómo han evolucionado las exigencias de las destrezas ocupacionales a través del tiempo. En la década del

1970, se pronunció Robert Katz en la Revista Harvard Business Review (1974) la importancia de las destrezas para ser exitoso en la administración, a estas las denominó como las destrezas: técnicas, conceptuales y humanas. Al día de hoy, esas mismas destrezas se toman en consideración no importa el lugar ni el tipo de trabajo que se realiza. Por ejemplo, las destrezas blandas de hoy corresponden a lo que Katz llama destrezas humanas. Es por ello, su importancia que ha trascendido décadas dado que en los libros de gerencia en la actualidad se cita a este autor con relación a su aportación al tema de las destrezas que tiene vigencia y pertinencia.

Hay que destacar que en el 1991 se rindió un informe por el Departamento del Trabajo de

los Estados Unidos con el título: Lo que el trabajo requiere de las Escuelas: Informe de la Comisión SCANS para América 2000. La sigla SCANS representa (Secretary's Commission on Achieving



Necessary Skills). A partir de este informe se han escrito numerosos trabajos sobre las destrezas necesarias para el éxito laboral. En SCANS se hizo referencia a cinco competencias prácticas las cuales fueron identificadas como sigue:

- Recursos – con el significado identificar, organizar, proyectar y asignar
- Interpersonal - se refiere al trabajo con otros
- Información - el énfasis hacia el uso de datos, evaluar, interpretar y hacer uso de la computadora para procesar información
- Sistemas - conceptualizado como el mejorar o diseñar para optimizar la realización de las tareas
- Tecnología - considera la variedad de tecnologías aplicadas a la tarea

En este mismo informe se enfatiza lo relacionado con las destrezas identificadas como tres: competencias básicas, las destrezas racionales y las cualidades personales. Con respecto a las destrezas básicas se incluye la lectura, la redacción, las matemáticas, escuchar (interpretar y responder a varias indicaciones) y la expresión que se refiere a comunicarse oralmente. Mientras, las destrezas racionales son las que están ligadas a pensar creativamente, la toma de decisiones, resuelve problemas, sabe aprender y razonar. En el informe se mencionan las cualidades personales que son esenciales de practicar en todos los tiempos: responsabilidad, auto control, integridad, honradez y sociabilidad.

Por otra parte, nos reafirmamos, que en el mundo competitivo y global de nuestros tiempos en su evolución y transformación ha ampliado en todas sus dimensiones las destrezas requeridas de empleabilidad las cuales impactan y se deben observar y practicar. En el escrito de la periodista Jackeline Smith reitera la importancia de las destrezas de las habilidades sociales y menciona 20 destrezas para ser exitoso. Estas destrezas que mencionamos a continuación fueron publicadas en la prestigiosa revista Forbes. Smith (2013) plantea las destrezas necesarias para ser exitoso en el trabajo:

- Habilidad para trabajar con otros
- Habilidad de comunicación
- Paciencia con los demás
- Confianza en los demás
- Demostrar empatía
- Destrezas de saber escuchar
- Interés genuino en los demás
- Ser flexible
- Tener buen Juicio
- Habilidad para persuadir
- Destrezas de negociación
- Mente Abierta
- Sentido del humor
- Conocer la audiencia
- Honestidad
- Lenguaje corporal
- Ser proactivo en la solución de problemas
- Liderazgo
- Buenos modales
- Habilidad de motivar a otros

# POTENCIAR TUS DESTREZAS Y COMPETENCIAS PARA SER COMPETITIVO: LA REALIDAD DE NUESTROS TIEMPOS

La escritora hace unos señalamientos claros y enfáticos de las habilidades sociales que Daniel Goleman (1995, 1998) quien las incluye como tema principal de la inteligencia emocional. De igual manera en una revista especializada de recursos humanos, las autoras Carnavale & Smith (2013) sostienen nueve destrezas necesarias y las identifican en nueve categorías. Las categorías son las siguientes:

- Básica se refiere a leer, escribir y comunicarse
- Fundamental como se aprende
- Comunicación escuchar y hablar
- Adaptabilidad solución de problemas y pensamiento crítico
- Destrezas interpersonales, negociación y trabajo en equipo
- Influencia efectividad organizacional y liderazgo
- Manejo personal autoestima y ser motivador
- Actitud para el estilo cognitivo
- Destrezas aplicadas se refiere a las competencias profesionales

No obstante, Kevin Johnson (2018) columnista destacado en las áreas de trabajo informativo como el futurismo, la educación y el liderazgo, en su escrito de julio 2018, señala que los cambios dramáticos en el mundo del trabajo, como el impacto de las tecnologías emergentes, la inteligencia artificial, el aprendizaje por máquina y la automatización

están cambiando los requisitos para el trabajo. Enfatiza que hay que practicar tanto las destrezas blandas como las destrezas fuertes y apunta que lo importante en este escenario laboral es la habilidad para aprender (aprendizaje para toda la vida). Reafirma, además, que las destrezas blandas como: liderazgo, tener buen juicio, y pensamiento crítico no pueden ser reemplazadas por la automatización. Le añade Johnson una destreza adicional que es la curiosidad, esta es la llamada destreza caliente, por ser la que da dirección e inspiración a la vida. Como queda demostrado los empleadores y empresarios exigen que los aspirantes a trabajar en esta época posean por lo menos seis destrezas que se mantienen relevantes y son necesarias para



competir y tener la clave del éxito. Estas seis destrezas de una manera u otra han sido reconocidas por los autores antes citados. Las destrezas destacadas son: pensamiento crítico, creatividad, comunicación, colaboración, liderazgo y un énfasis especial a la habilidad de mantenerse siempre al día en los cambios tecnológicos y poder entender el lenguaje tecnológico aplicado. En definitiva, tienes la oportunidad de potenciar tus destrezas y competencias para ser competitivo y ser un triunfador en tus aspiraciones.

### Referencias

- Carnavale, A. & Smith, N. (2013). Workplace basics: The skills employees need and employers want. *Human resource Development International*, 16 (5) 491-501.
- Goleman, D. (1995) *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998) *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Katz, R. (1974). Skills of an effective administrator. *Harvard Business Review*, 53 (5), 90-102.
- Johnson, H. H. (2018). The most important skill for 21st century success. *Forbes* (July 31, 2018).
- SCANS (1992). Lo que el trabajo requiere de las escuelas. Informe de la Comisión SCANS para América 2000. Washington, Departamento de Trabajo de Estados Unidos.
- Smith, J. (2013). The 20 people skills you need to succeed at work. *Forbes* (November 15, 2013)



# ASOCIACIÓN DE EGRESADOS

## DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE OFICINA

La Asociación de Egresados del Departamento de Sistemas de Oficina tiene como propósito mantener en contacto a los ex-alumnos del Departamento. Esto les ayudará a cubrir las necesidades profesionales, confraternizar y compartir las experiencias que han tenido luego de finalizar su grado de bachillerato.



### Miembros de la Directiva

Denisse Hilerio - Presidenta

Natasha Hernández - Vicepresidenta

Kathiely Sánchez - Tesorera

Natacha Montalvo - Secretaria

“La **MOTIVACIÓN** es lo que te pone en marcha,  
el **HÁBITO** es lo que hace que sigas “.  
*Jim Ryun*



¡Únete a nosotros!

## ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE OFICINA

### Profesoras Consejeras:

Dra. Vivian Orama  [vivian.orama@upr.edu](mailto:vivian.orama@upr.edu)

Dra. Beatriz Guerrero  [beatriz.guerrero1@upr.edu](mailto:beatriz.guerrero1@upr.edu)

Si perteneciste al Departamento de Sistemas de Oficina  
comúnicate con nosotros para que formes parte de  
la Asociación de Egresados.

Contacto: Profa. Natasha Hernández  
Teléfono: (787) 890-2681 Ext: 2261  
Correo Electrónico: [natasha.hernandez@upr.edu](mailto:natasha.hernandez@upr.edu)

# PASATIEMPOS

*“El éxito depende del esfuerzo”. Sófoles*

## Sopa de letras

La Oficina

L	S	O	R	A	X	Z	D	G	Y	G	C	U	U	Q
A	N	I	H	Y	D	T	N	R	E	S	P	E	T	O
T	M	R	I	S	W	J	W	N	G	F	T	R	E	O
V	G	O	Z	A	R	O	S	E	R	P	M	I	J	N
K	Z	T	S	H	B	D	P	J	B	I	Y	D	L	O
S	O	I	B	D	A	D	I	T	S	E	N	O	H	W
A	Q	R	H	X	J	T	A	O	D	A	L	C	E	T
R	R	C	C	O	M	P	U	T	A	D	O	R	A	Y
B	Q	S	B	Q	K	U	U	O	E	O	G	A	T	X
I	K	E	E	M	G	P	Q	R	M	U	W	H	B	F
S	E	C	R	E	T	A	R	I	A	X	Q	Y	T	D
R	Q	C	O	N	T	A	D	O	R	R	U	A	L	T
A	X	K	F	D	S	G	Q	J	F	M	T	P	H	V
P	K	S	A	T	R	A	C	D	V	B	H	Y	H	C
U	G	L	U	S	O	T	N	E	M	U	C	O	D	G

cartas  
 chaqueta  
 computadora  
 contador  
 documentos  
 escritorio  
 honestidad  
 impresora  
 respeto  
 secretaria  
 teclado



Busca las 9 diferencias

# DIRECTORIO TELEFÓNICO

## PERSONAL DEL DEPARTAMENTO:

Dra. María de los Á. Ortiz Barrios  
*Directora*  
Extensión: 4461  
Correo electrónico: maria.ortiz28@upr.edu

Srta. Ivette Rivera Soto  
*Secretaria Administrativa IV*  
Extensiones: 2237, 4462  
Correo electrónico: ivette.rivera4@upr.edu

Sra. Glenda L. Piñeiro Carides  
*Especialista de Sistemas de Computación y Telecomunicaciones*  
Extensión: 3313  
Correo electrónico: glenda.pineiro@upr.edu

## DIRECCIÓN POSTAL:

Universidad de Puerto Rico en Aguadilla  
Departamento de Sistemas de Oficina  
PO Box 6150  
Aguadilla, PR 00604-6150

**Teléfono:** (787) 890-2681 Exts: 2237, 4461, 4462

**Fax:** (787) 890-1112

**Página web:** [sofi.uprag.edu](http://sofi.uprag.edu)



Innovación, profesionalismo y liderazgo

¡Felicidades en la  
Semana del

*Profesional  
Administrativo!*



La *Grandeza* se encuentra en el *Servicio*

21 al 27 de abril de 2019

## AGRADECEMOS LA COLABORACIÓN DE:

- Yogen Früz Rincón
- Kno Towing Inc.
- Hacienda Andares
- Cano's Pizza
- International Health Group Agency, Inc.
- Sábado Especial
- Keisa's Cloth Paths
- Glasses Optical
- Dr. Arturo J. López Rivera
- Cigar Chalet
- Cheguis BBQ
- ARV Auto Brokers Inc.
- Spyce Bar & Grill
- Twins Pizza
- Rosalinda's Mexican Grill & Cantina
- Pa'l Monte
- Cantera La Montaña LLC
- El Familión
- La Chancleta de Maíz
- Departamento de Matemáticas

# AUSPICIADORES



*Rincón* yogen früz.  
it's all about ü

Carr. 115, KM 12.0  
Bo. Pueblo  
Rincón, PR

**24 HORAS**

SE ABREN TODO TIPO DE AUTOS

**787.202.3447** **787.409.7347**



HACIENDA  
*Andares*



Bo. Camaseyes Carr. Juan Feliciano, Aguadilla



*"El Rey de los Volcanes"*

**PRONTO**

**787.224.7340**

INTERNATIONAL HEALTH  
GROUP AGENCY, INC.  
PLANES MEDICOS



Calle Barbosa #345

Moca, Puerto Rico 00676

(787) 419-1018

[www.segurosdeynes.com](http://www.segurosdeynes.com)

# Sábado Especial

- **Música**
- **Buen Humor**
- **Invitados Especiales**
- **y Mucho Más**

*Todos los sábados*

*12:00 M – 2:00 PM*

*Sintonizanos por:*



*Jorge Silvestry Torres*

**WPRA**  
990am

[WPRA990.com](http://WPRA990.com)

tunein  
RADIO 



*Keisa's Cloth Pads*

Handcrafted Menstrual Pads

Keisa L. Castillo

keisa.castillo@upr.edu

787-464-6273



BCBG MAXAZRIA



IZOD



ASPIRE

Glasses  
Optical

**\$99**

Visión Sencilla

**\$149**

Bifocal Invisible

Ave. Fagot, Ponce

-Trae tu receta

-Plan de pagos

-Monturas selectas

787-842-7033

# Dr. Arturo J. López Rivera



**Especialidad en Medicina Física,  
Rehabilitación y Electromiografía**

Teléfono: 787-265-0255  
Fax: 787-832-8326

357 Ave Hostos  
Edificio Office Park II  
Mayaguez, P.R. 00680

Horario: Lunes a viernes 7:00am - 5:00pm

## Cigar Chalet

**CIGARS - WHISKY - RUM - BEERS**



A Big Fresh Selection of the Best Cigars of the World, Including Exclusive Brands like Dumeng and Falto Cigars. Enjoy a Great Cigar Here.

**SMOKE IT**



Variety of Craft and Domestic Whisky, Bourbon & Rums. Come and taste this amazing selection of Liquors. Enjoy a great Spirit Neat, On the Rocks or with your favorite mixer.

**TASTE IT**



Variety of Craft and Domestic Beers. Come and try different types of beers from Puerto Rico and Around The World. Cheers!!!

**DRINK IT**



[/cigarchalet](https://www.facebook.com/cigarchalet)



[#cigarchalet](https://www.instagram.com/cigarchalet)



**Tuesday To Thursday From 3PM | Friday 3PM - 2AM  
Saturday From 5PM to 12AM | Monday & Sunday Closed  
CARR. 110 km 31.6 Aguadilla, P.R. 00603**

Miércoles a Sábado  
12:00md - 8:00pm

**CHEGUI'S  
BBQ**



**Pinchos de:  
Pollo y Cerdo  
Almuerzos**



**ARV AUTO BROKERS INC.**

Venta de Autos Importados  
**(787) 247-0420 / (787) 452-3995**

Carr. 420 km. 4.4 Interior, Bo. Plata,  
Moca PR 00676



**787-823-2877**



# ROSALINDA'S

MEXICAN GRILL & CANTINA



787.291.0087

[www.rosalindasmexicangrill.com](http://www.rosalindasmexicangrill.com)

[rosalindasmexicangrill@gmail.com](mailto:rosalindasmexicangrill@gmail.com)



SABOR CULTURA TRADICIÓN



787-823-1479

APOYA  
LO DE AQUI

CARR 411 KM 15.9 BO ATALAYA RINCÓN PR

**CANTERA**

**La Montaña LLC**

7 | 402.5671  
8 | 402.7827  
7 | 402.5673

**VENTA DE AGREGADOS  
Y MUCHO MÁS**

*CARR. #2 KM 140.2 BARRIO QUEBRADA LARGA AÑASCO, PR*

**CAN**

**La M**

**CANTERA**

**La Montaña LLC**

7 | 402.5671  
8 | 402.7827  
7 | 402.5673

**VENTA DE AGREGADOS  
Y MUCHO MÁS**

*CARR. #2 KM 140.2 BARRIO QUEBRADA LARGA AÑASCO, PR*

**CANTERA**

**La Montaña LLC**

7 | 402.5671  
8 | 402.7827  
7 | 402.5673

**VENTA DE AGREGADOS  
Y MUCHO MÁS**

**CAN**

**La M**

# comidas criollas

lunes a viernes  
horario: 9:00am a 2:00pm

almuerzo con agua  
\$5:50

ubic. frente a la Universidad Interamericana  
aguadilla

EL  
Familión



**AVE. ESTACIÓN 22 BLDG ISABELA PR 00662 (FRENTE  
AL ECONO)**

Universidad de Puerto Rico en Aguadilla  
*Departamento de Sistemas de Oficina*  
PO Box 6150  
Aguadilla, PR 00604-6150

---

Tel.: 787-890-2681 Exts: 2237, 4461, 4462  
Página web: [sofi.uprag.edu](http://sofi.uprag.edu)

**Comité de Revista**

Orlando J. Morales Muñoz  
Gizabeth Herrera Concepción  
Aracelys J. Pérez Piñeiro  
Estefani C. Méndez Santiago  
Luis M. Candelaria Martínez

**Colaboración**

Profa. Glenda L. Piñeiro Carides