Innovación, profesionalismo y liderazgo

REVISTA AEPA

VOLUMEN 6 ¤ 2021 ¤ AEPA

Tabla de Contenido

Mensaje de la Directora del Departamento	1-2
Mensaje de la Profesora Consejera	3
Mensaje de la Presidenta	4
Acreditación del Departamento	5
Artículo: La importancia del Servicio al Cliente en la Oficina Médica	6-8
Artículo: Computación en la nube: ¿alternativa o amenaza?	9-11
Artículo: Retos de la Oficina Moderna para el Personal Administrativo	12-14
Actividad de Casa Abierta 2021	15
Bienvenida a Estudiantes de Nuevo Ingreso	16
Información del Departamento de Sistemas de Oficina	17
Información de AEPA	18

Mensaje de la Directora

Dra. María de los Á. Ortiz Barrios

Queridos/as estudiantes:

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). Pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas.

Hoy día, es un reto desarrollarlas, ya que 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. De tal manera que, 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. Por consiguiente, este intercambio se desarrolla a través de las relaciones interpersonales.

El asistente administrativo solicitado por la empresa actual, no solo debe tener una preparación académica completa, que incluya otros idiomas, administración, contabilidad, entre otros. Es sumamente necesario que tenga habilidades interpersonales, liderazgo, capacidad de trabajo en equipo y flexibilidad para adaptarse a los cambios que confrontan a diario las empresas. El asistente administrativo 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, entre otros); habilidades y competencias que no debe descuidar, por el bienestar propio y empresarial. La vida se maneja a través de las relaciones interpersonales (Palacio, 2011); por ende, el poseer estas habilidades propician que podamos comunicarnos de forma efectiva y lograr nuestras metas. A su vez, se genera un ambiente constructivo, ya que a través de ellas se desarrolla un entorno de paz; promueve una buena comunicación, la cual incrementa la productividad (Montes, 2016). Al conseguir este objetivo de tener óptimas relaciones interpersonales, se experimentará; satisfacción, autenticidad, compañerismo y efectividad, entre otras.

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

- Aprender a manejar y controlar las emociones negativas.
- Propiciar el respeto, comunicarte y actuar con sinceridad.
- Aceptar las diferencias de las personas.
- Aprender que no todo debe hacerse a nuestra manera.
- Cuidar en incentivar la relación, el tiempo que sea necesario.
- Aprender a escuchar.
- Aprender y desarrollar las reglas de cortesía y etiqueta.
- Comprender que en las relaciones no somos los únicos participantes, sino, que hay un pareo.

En resumen, al mejorar las relaciones interpersonales en nuestro escenario laboral, las personas se sentirán mejores, interactuando efectivamente con el medio al cual pertenece; fomentando la productividad y el éxito empresarial. De tal modo que, permitirán relaciones favorables basadas en la empatía. **A las empresas les interesan las relaciones entre las personas, porque estas representan su recurso más importante.**

Mucho éxito en su trayectoria estudiantil y en la Asociación como miembro activo. Recuerden siempre el siguiente mensaje: "***La comunicación honesta está construida en la verdad e integridad y en el respeto del uno por el otro" – Benjamín E. Mays.***

Mensaje de la Profesora Consejera

Dra. Janet Román Ruiz

Saludos a todos los lectores de nuestra Revista AEPA:

Es un placer para mí presentarles esta nueva edición de nuestra revista, la cual tiene como propósito fundamental presentar varios artículos de temas relacionados al campo de los Asistentes Administrativos. Dicha revista ha sido elaborada gracias al arduo trabajo de nuestra estudiante Stephanie Pérez, quien coordina, durante este año académico, nuestro Comité de Revista, y quien ha realizado una excelente labor en la realización de esta edición.

Agradezco a todos los estudiantes que pertenecen a nuestra Asociación por su colaboración y participación en todas las actividades que llevamos a cabo cada semestre. Han demostrado ser excelentes profesionales, líderes, con mentes creativas y muy emprendedores. Ustedes hacen la diferencia y son el orgullo de nuestro Departamento. De igual manera, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos los estudiantes miembros de la Junta Directiva y de los respectivos comités de trabajo de nuestra Asociación, ya que aceptaron el reto, han hecho la diferencia y están realizando un excelente trabajo en equipo, demostrando su total compromiso para con la Asociación y nuestro Departamento. Es un orgullo para mí poder trabajar con ustedes y ser testigo de su crecimiento profesional a través de todos estos años.

Espero que esta edición les sea a ustedes, nuestros lectores, de mucho agrado. Quiero aprovechar esta oportunidad para extenderle una cordial invitación, a formar parte de nuestra prestigiosa Asociación, a todos los estudiantes de nuestro Departamento que aún no se han inscrito. Durante este semestre contamos con aproximadamente 30 miembros en nuestra Asociación y deseamos que nuestra familia siga creciendo. Nuestro Departamento necesita de personas que den la milla extra, personas líderes, que hagan la diferencia. No pierdan la oportunidad de desarrollar todas estas destrezas y cualidades, inscríbanse en nuestra Asociación, estamos deseosos de poder ayudarles.

Mensaje de la Presidenta

Mireilis Ferrer Morales

Saludos a todos nuestros lectores:

Como presidenta de la Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos, me enorgullece que, a pesar de la situación actual con la pandemia que estamos viviendo, hemos logrado seguir en pie como Asociación. Agradezco a nuestra profesora consejera, a la Junta Directiva, a los respectivos Comités de Trabajo y a todos nuestros miembros por seguir colaborando con nosotros para lograr nuestros objetivos. Hemos logrado continuar trabajo en equipo, tal como lo hicimos el semestre pasado, donde todas nuestras actividades virtuales se llevaron a cabo de manera muy profesional.

Estudiante que me lees, quiero que sepas que nuestra Asociación desarrolla y guía a nuestros miembros a que adquieran conocimientos y destrezas profesionales que estarán incorporando en su futuro ambiente laboral. La Asociación personalmente me ha ayudado a desarrollar mis habilidades de comunicación, capacidad de coordinación de eventos y me ha motivado e inspirado hasta lograr ocupar hoy día el puesto de presidenta.

En resumidas cuentas, la Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos te ayudará a tener un buen prestigio profesional. Además, te beneficiará con talleres, conferencias y actividades profesionales, y tendrás la oportunidad de desarrollarte como un asistente administrativo de excelencia o incluso ir más allá de esa meta personal. Confío en que unirte a nuestra Asociación será una experiencia de grandes oportunidades profesionales y te honrará ser parte de nuestra gran familia.

Sistemas de Oficina Acreditado por ACBSP

El Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla cuenta con la acreditación de la ACBSP (*Accreditation Council for Business Schools and Programs*) desde el 2011. La ACBSP es una agencia acreditadora internacional de programas académicos de negocios que reconoce los estándares de excelencia y la misma ha reconocido nuestro programa.

En estos momentos, nos encontramos trabajando arduamente para recibir la visita de los evaluadores de ACBSP quienes volverán a evaluar nuestro Programa. El proceso de reacreditación se estará llevando a cabo durante el mes de septiembre de 2022.

Durante la visita de reacreditación estaremos demostrando el mejoramiento continuo en los procesos de enseñanza-aprendizaje y de fortalecimiento en nuestro currículo. Algunos de los logros obtenidos a través de la acreditación son:

- Creación de la misión, visión y el código de ética departamental
- Página web externa de Departamento de Sistemas de Oficina
- Reglamento interno
- Revisión curricular
- Junta Asesora activa y participativa en los procesos académicos
- 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:
  - Avalúo continuo del aprendizaje estudiantil y del programa
  - Identificación de "stakeholders"
  - Propuestas para el desarrollo de nuevos programas
  - Creación de nuevos cursos
  - Mejoramiento continuo de la facultad
  - Evidencia y divulgación de los resultados del avalúo
  - Mantener la acreditación
  - Todos somos un equipo
    - Dra. Beatriz Guerrero Cabán, Coordinadora de Acreditación
    - Dra. Vivian Orama López, 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 Oficina

ACBSP
ACCREDITED
Since 2011

La importancia del Servicio al Cliente en la Oficina Médica

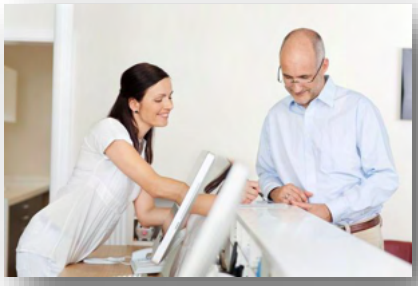
Dra. Vivian Orama López, Catedrática

Decana Asociada Interina de Asuntos Académicos

En momentos en que los servicios a la salud han cobrado un auge mayor por la Pandemia del *COVID-19* y la atención a los pacientes, es preciso puntualizar aquellas destrezas y puntos fundamentales en el servicio al cliente en la oficina médica. Según Gupta (2021), el 77% de los consumidores que se mantienen fieles a compañías, marcas, servicios, etc., son a aquellos que les ofrecen un servicio de calidad. A su vez, el 80% de los clientes que recibe un mal servicio, cambia a los competidores. Por lo tanto, es necesario que el asistente administrativo como primer contacto con el paciente, esté atento a su rol como anfitrión en la oficina médica, ya que desempeña un papel fundamental en el servicio que se ofrece al cliente.

Brannon (2018) expresa que 19 de 20 *reviews* o comentarios negativos por parte de pacientes son causadas por una mala comunicación o pobre organización de las operaciones de la oficina médica. Algunas recomendaciones que nos ofrece el autor son las siguientes:

- **proveer un buen servicio al paciente antes de su visita** – esa primera impresión, tanto presencial como a través de la página electrónica, permite que ese *consumidor de servicios a la salud* gane confianza y también se sienta acogido/a acerca de sus necesidades. Facilitar el solicitar las citas, solicitud de *refills*, recordatorios automáticos de citas, completar documentos y otros mediante funciones electrónicas, logren facilitar el acceso del paciente de manera electrónica. En caso de hacerse vía telefónica, el escuchar al paciente, es decir percatarse de sus necesidades, resulta necesario para poder ofrecerle el servicio que necesita y, además, conservarlo como cliente de la oficina.



- **proporcionar un buen servicio al paciente durante la visita** – procurar que esa sala de espera donde se encuentra el paciente pueda proveer comodidad y seguridad. Asimismo, ofrecer información constante al paciente en caso de una espera mayor. Esto permite que esté enterado y se sienta más calmado. También, establecer un proceso de comunicación estandarizado con el cliente,

de modo que dé orden y seguridad a este.

- **prestar buen servicio después de la visita** – establecer llamadas de seguimiento al paciente, en caso de visitas futuras, resultados, etc. También, mantener al tanto al paciente, a través de redes sociales, acerca de información concerniente al médico o contestaciones a preguntas frecuentes.

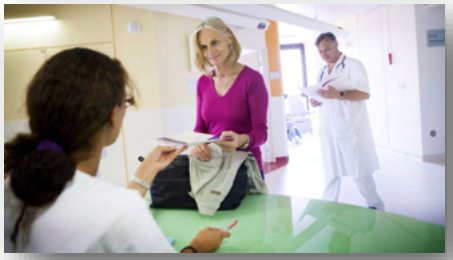
Por otro lado, Gupta (2021) establece varios ejemplos de lo que es un excelente servicio. Estos son:

1. resolver los problemas rápido – según el autor, el 73% de los clientes considera esto como factor principal en el buen servicio al cliente.
2. proveer apoyo 24/7 – el 47% considera, según Gupta, debe haber apoyo ya sea a través de bases de conocimientos o *chatbot:* servicio automatizado.
3. utilizar los canales preferidos por los clientes – apoyar a los clientes desde canales que estos utilizan para comunicarse con sus amigos y familiares, recomienda el autor.
4. ayudar a los clientes a resolver problemas por sí mismos – ya sea proveyendo apoyo o información en la página electrónica o *website*, concluye Gupta.
5. utilizar la retroalimentación del cliente para mejorar el servicio – es importante que la compañía esté atento a las sugerencias o recomendaciones que el cliente exprese para mejorar sus procesos.

Por otro lado, Gupta (2021) establece varias destrezas esenciales en el servicio al cliente en el año 2021. Las mismas a saber son:

1. **capacidad para reflejar el lenguaje y tono del cliente** – en otras palabras, identificarse con este/a; establecer una conexión.
2. **escuchar activamente** – es importante escuchar lo que tiene que decir el cliente/paciente; se empático con este, esto ayudará a colocarse en su lugar.
3. **comunicación clara** – informar al cliente/paciente, en caso de que se deba hacerle esperar, tanto de manera presencial, en llamadas telefónicas o digitalmente.
4. **destrezas interpersonales** – establecer conexiones humanas con los clientes/paciente; en caso de que se comunique digitalmente con los pacientes, personalizar esa comunicación.

Asimismo, el artículo *9 tips to improve your customer service skills* (s.f.) nos provee varias sugerencias a considerar en el servicio al cliente cara a cara. Estas son: practicar la escucha activa, ser empáticos con los clientes, utilizar un lenguaje positivo, dominar las destrezas técnicas en el servicio al cliente, conocer los productos y servicios, comunicación clara, estar enfocados en soluciones, admitir que se cometen errores, entre otras destrezas.



Tal como nos menciona la literatura, el buen servicio al cliente en la oficina médica o en cualquier otro escenario que ofrece

servicios al público, es primordial para mantener las operaciones del negocio. De manera presencial o virtual, el asistente administrativo deberá proveer ayuda, apoyo y atención para facilitar al cliente el mejor servicio que se le pueda brindar.

Es fundamental proveer un servicio de excelencia antes, durante y después de la visita del paciente o cliente a la oficina. Esto redundará en un cliente satisfecho y duradero.

Referencias:

Brannon, M. (2018). 13 ways to improve customer service at your medical practice today. Recuperado de https://blog.gravitydigital.com/13-ways-to-improve-customer-service-at-your-medical-practice-today.

Gupta, C. (2021). Customer service definition, skills, and important qualities for 2021. Recuperado de https://www.zendesk.com/blog/customer-service-skills/.

9 tips to improve your customer service skills. (s.f.) Recuperado de https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/service-tips-skills/

Computación en la nube: ¿alternativa o amenaza?

Dr. Edwin E. González Carril

Departamento de Administración de Empresas

La computación en la nube, o mejor conocido como Cloud Computing, es un término que dio comienzo por el visionario norteamericano John McCarthy; quien en los años 60's expresó que la computación podría llegar algún día a ser de servicio público, como los sistemas telefónicos públicos (Cachin y Schunter, 2010).

El servicio de Cloud Computing se enfoca a la tecnología que nos permite acceder e interactuar con programas y aplicaciones que se encuentran instalados y almacenados en lugares remotos, los cuales podemos acceder a través de la Internet. Esto le permite una serie de ventajas a las organizaciones y usuario; logrando que la alta flexibilidad sea la característica principal de sus beneficios, pues con solo acceder desde un dispositivo electrónico con conexión a la Internet, en cualquier momento y sin límites geográficos.

Según la revista Computing: Retos y oportunidades (2012), las empresas pueden aventajarse en cuatro componentes principales que ayuda a que una organización pueda ser competente en comparación con otra. Estos componentes son: capital humano, producción, gestión financiera y comercialización. ¿Qué papel juega el Cloud Computing con estos factores de competitividad de las empresas? Pues ciertamente, esta tecnología asumiría el papel de acelerar dichos factores para que las empresas logren evolucionar en su competitividad, logrando maximizar sus recursos.

El Cloud Computing en la actualidad

La reducción significante de gastos hace posible que las empresas tengan mayores economías y a su vez, puedan ser igual o más competitivas que las demás. Según, Green, M. (2011), la crisis económica ha hecho posible que muchas empresas estén enfocadas en hacer su migración de las Tecnologías de Información (TI) a la modalidad en la nube. Jones, D., & Schramm, T. (2011), indica que el enfoque principal del uso para las empresas de la computación en la nube, se basa en la reducción de costos de TI y en la ayuda que dicha tecnología provee a cumplir las exigentes necesidades informáticas.

Cada día, más empresas están moviendo sus servicios y sistemas de información a la nube. La revista PR Newswire (2011) revela en sus estudios que el 48% de las empresas están utilizando o planean usar nubes privadas, mientras que el 56% dice haber usado o considera utilizar la tecnología de la nube privada para el desarrollo de software. Estas cifras se contemplan sigan aumentando con el pasar de los años, haciendo posible que la tecnología en la nube sea una solución real para muchas empresas.

Por otra parte, una serie de desventajas y preocupaciones hace que se cree cierta incertidumbre que impide que otras empresas adopten la tecnología *cloud*. Según la revista Cloud Computing (2012), cinco problemas que impiden que las empresas migren sus sistemas a esta tecnología son:

- Aspectos culturales de las empresas: los administradores pueden sentirse que pierden poder sobre su empresa, pues mucho de los procesos que antes hacían en las facilidades se estarán realizando por la compañía proveedora de los servicios.

- Pérdida del control: la empresa perdería el control sobre las facilidades y servicios del área de TI.

- Seguridad de los datos: al ser un sistema externo a la empresa, surge el temor de que personas ajenas a la compañía tengan accesos y se vean comprometidos los datos.

- Preocupación de privacidad: al acogerse al servicio, los proveedores podrían tener acceso a los datos y existe alta preocupación a que estos sean expuestos.

- Falta de estandarización de leyes/normas: no existe una legislación donde todos los proveedores se rijan, por lo que cada proveedor podrá tener acuerdos y políticas diferentes en sus servicios.

Cachin y Schunter (2010), presenta también otras desventajas del Cloud Computing, tales como: interrupción de servicio, capacidad de alojar redes personalizadas y la deduplicación. Sin embargo, los dos principales temores que tienen las compañías, y que ha sido de mucha controversia en diferentes foros de tecnología (Cybertech 2014: Looking to the Future, 2014), es la seguridad y los aspectos legales relacionado a la privacidad y manejo de la información.

Conclusión y recomendaciones

A pesar de las preocupaciones e inquietudes que trae consigo el uso de la computación en la nube, es y seguirá siendo una tecnología que ayudará a las pequeñas y medianas empresas a desarrollarse y ser competitivas, fomentando la internacionalización y las economías en escala. Desde que se inició la tecnología, siempre han existido diferentes versiones de los pros y los contras sobre sus usos. Cuando surgió el boom del uso de la Internet para los años 90's, se pintaba como una tecnología insegura y de pocas ventajas, tanto para los usuarios como para las empresas. Con tan solo dos décadas posteriores, hemos observado como la tecnología, en este caso la Internet, ha ido evolucionando; ayudando a expandir la comunicación en cualquier organización. Como consecuencia, su reconocimiento, no solo en su país, sino a través del mundo entero.

Como toda nueva tecnología, la computación en la nube tiene sus fortalezas y sus áreas de oportunidad. También, presenta grandes retos para las personas que trabajan en los sistemas de información. No obstante, estudios han revelado que a pesar de las desventajas y preocupaciones que traen

consigo, seguirá siendo apoyada cada vez más por los usuarios y las propias compañías, pues la situación económica alrededor del mundo impulsa a que estas soluciones se sigan desarrollando cada día más (Green, M. 2011; Cachin y Schunter, 2010; Cybertech 2014: Looking to the Future, 2014).

Si medimos las ventajas versus las desventajas que presenta la tecnología del Cloud Computing, podremos observar que son más fuertes las ventajas que las desventajas, o más bien, preocupaciones que se señalan. Proyectos como Tclouds, Syssec, Ecrypt-II (Cordis, 2014) son algunos con los que se han estado trabajando para disponer de una Internet segura y por ende, un servicio en la nube mucho más seguro.

Mi recomendación hacia las empresas es que vayan migrando sus servicios a la nube gradualmente. Por ejemplo, podrían ir adoptando servicios de sistema de correo electrónico, acceso a aplicaciones (como Office 365), inventarios, entre otras áreas de la organización que tengan menos información sensitiva.

Un aumento significativo en la demanda de los servicios en la nube, sin duda aumentaría la oferta, permitiendo abaratar los costos de arrendamiento de estos servicios. En adición, crearía cierto compromiso en las compañías proveedoras a darle más importancia y alta prioridad a los puntos vulnerables que existen en la actualidad, desarrollando cada vez mejores productos y más seguros. Las empresas deberán sacarle ventaja competitiva a esta tecnología y moverse gradualmente, pues será algo que tarde o temprano necesitarán adoptar si desean seguir existiendo en el mercado.

Referencias:

Cachin, C.; Schunter, M., "A cloud you can trust," *Spectrum, IEEE* , vol.48, no.12, pp.28,51, December 2011 doi: 10.1109/MSPEC.2011.6085778

Cybertech 2014: Looking to the Future. (2014)

De Parga, C. D. C. J. Cloud computing: retos y oportunidades: Fundación IDEAS

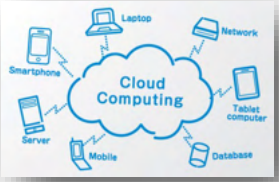
Green, M. (2011). Cloud Computing: Is it for real? *The Lane Report, 26*(12), 23. Retrieved from http://search.proquest.com/docview/918761824?accountid=44848

Jones, D., & Schramm, T. (2011). 6 questions to ask about CLOUD COMPUTING. *Supply Chain Management Review, 15*(3), 11-17. Retrieved from http://search.proquest.com/docview/903537778?accountid=44848

Survey finds more than half of companies underutilizing Cloud Computing resources. (2011, Jan 25). *PR Newswire* Retrieved from http://search.proquest.com/docview/847087873?accountid=44848

http://www.revistacloudcomputing.com/2012/11/5-problemas-que-impiden-que-las-empresas-adopten-el-cloud-computing/

http://cordis.europa.eu/result/rcn/89596_es.html



Retos de la Oficina Moderna para el Personal Administrativo

Dra. Janet Román Ruiz

El personal administrativo de las oficinas de la década de los años noventa hacia atrás solía tener una preparación técnica enfocada en ciertas funciones específicas de su puesto. Por lo general, se les requería como parte de sus conocimientos y funciones destrezas mecanográficas y taquigráficas, así como destrezas de comunicación y administración de documentos. Debido a los drásticos y continuos cambios tecnológicos y a la globalización, entre otros aspectos, las empresas y su personal administrativo han enfrentado una serie de retos que han redundado en un incremento radical de los requerimientos solicitados al personal administrativo, tanto en sus funciones como en su preparación académica. Las empresas se han visto obligadas a repensar sobre qué requerimientos y conocimientos deben tener sus empleados, para que las empresas puedan funcionar eficazmente.

Entre los nuevos requerimientos se encuentran el conocer más de un idioma, tanto oral como escrito, conocimientos de nuevas tecnologías emergentes, requerimiento de más y diferentes responsabilidades en comparación con las de décadas atrás, estudios formales y especializados, así como destrezas interpersonales. Es por esto que el personal administrativo de hoy día se ha visto en la necesidad de ser aprendiz de por vida y de convertirse en experto en una diversidad de áreas distintas. Según se observa en los clasificados de empleos actuales, un puesto de personal administrativo en una oficina requiere excelentes conocimientos en diversos programas de computadoras y aplicaciones, capacidades de organización, capacidades comunicativas verbales y escritas en más de un idioma, estudios profesionales más allá de una certificación o grado asociado, conocimiento en trabajos de oficina y de administración, conocimientos de contabilidad, destrezas de trabajo en equipo, capacidad para trabajar multitareas, entre muchas otras.

Esta situación ha obligado al personal administrativo de hoy a acoplarse a cambios continuos en su entorno, a tener acceso y conocimiento de diversos equipos tecnológicos, tener una necesidad de conexión con su trabajo 24/7 y a realizar trabajo virtual y colaborativo, es decir, se han visto en la necesidad de adaptarse a una gran cantidad de cambios en su área laboral. Hoy día vemos como todas las oficinas trabajan con

tecnología que antes no existía. Por ejemplo, el personal de oficina pasó de utilizar maquinillas y teléfonos a utilizar la Internet, computadoras con varios programados y aplicaciones, a utilizar el celular y hasta las redes sociales como parte de sus funciones cotidianas. Sus tareas diarias sufrieron y continúan sufriendo cambios continuos en los procesos de los sistemas de comunicación, los sistemas de archivo y en los equipos y maquinarias necesarias para ejecutar sus funciones.

Si analizamos cada área por separado, vemos como los sistemas de comunicación utilizados por el profesional administrativo han ido variando y evolucionando a través de los años. De un teléfono, correo postal, mensajeros y facsímil hemos evolucionado al uso de celulares con mensajería instantánea, uso de la Internet para enviar correos electrónicos y utilizar redes sociales, así como para realizar reuniones sincrónicas a través de diversas aplicaciones de videoconferencias. De hecho, con la llegada del celular y la evolución del mismo prácticamente hemos logrado tener toda la maquinaria de una oficina en nuestras manos. Con él podemos recibir y realizar llamadas desde cualquier lugar, tanto dentro como fuera de nuestra oficina, recibir y enviar mensajes instantáneos, almacenar datos de nuestros contactos, escanear documentos, sacar fotografías y videos y utilizar infinidad de aplicaciones que nos ayudan con las tareas diarias de nuestro entorno laboral.

Por otra parte, con la llegada de la Internet y su uso en las oficinas, podemos buscar información de interés para nuestra compañía de forma actualizada, utilizar la biblioteca virtual, enviar correos electrónicos con archivos, enviar mensajes en grupo a través de varias aplicaciones a los empleados o compañeros de trabajo, consultar páginas especializadas de interés para la compañía, acceder a los servicios de agencias gubernamentales y bancarias sin necesidad de salir de nuestra área de trabajo y con acceso 24/7, entre muchos otros. Todo esto nos trae muchos beneficios como empleados, pero a su vez un claro reto de mantenernos al tanto de todos los cambios surgidos, conocer la utilización adecuada de cada servicio, motores de búsquedas, así como una dependencia de ciertos equipos, que, si no sabemos cómo trabajarlo bien, puede redundar en problemas de salud y/o agotamiento físico y mental por no saber cómo desconectarnos de nuestras funciones y de nuestro trabajo.

En relación a los procesos de archivo y administración de documentos, vemos como el personal administrativo ha ido de archivar de forma manual documentos de copia dura en estantes y archivos verticales u horizontales a almacenar de forma digital a través de varios medios. Hoy día incluso utilizar los servicios de almacenamiento en la

nube. A pesar de sus altos beneficios de acceso, cabe destacar que el personal administrativo se ha visto en la necesidad de realizar trabajos de archivo duplicados, ya que en muchas oficinas se utiliza tanto el archivo manual como el digital, lo que redunda en duplicación de trabajo. De igual manera, con los procesos de archivo en la nube, se han visto en la necesidad de aprender sobre sus beneficios y desventajas para poder hacer un buen uso de éste y realizar las tareas de forma eficiente, sin crear conflictos en su entorno laboral.

Otro de los retos enfrentados por el personal administrativo lo son las nuevas tareas surgidas en las oficinas modernas. Ahora existen nuevas tareas que realizar como lo son los arreglos de viajes, creación de páginas web, creación de todo tipo de documentos promocionales y el uso de la agenda electrónica, entre otras. Por tal motivo, se han visto en la necesidad de tomar cursos o talleres especializados en estas áreas, dominar otro tipo de programados, desarrollar su creatividad y conocer técnicas específicas del área de mercadeo.

En fin, el personal administrativo de hoy día debe estar mucho más capacitado, ya que sus funciones diarias así lo requieren. El reto mayor de esta profesión es que la persona que lo ocupe debe saber adaptarse a los cambios, debe amar la tecnología y debe estar dispuesto a ser un aprendiz de por vida.

Referencias:

Lambda3 (s.f.). Beneficios de utilizar el móvil en la oficina. Recuperado de https://www.lambdatres.com/2017/07/beneficios-utilizar-movil-oficina/

Lambda3 (s.f.). Ventajas de utilizar el móvil y la tablet personales en la oficina. Recuperado de https://www.lambdatres.com/2018/01/ventajas-utilizar-movil-personal-oficina/

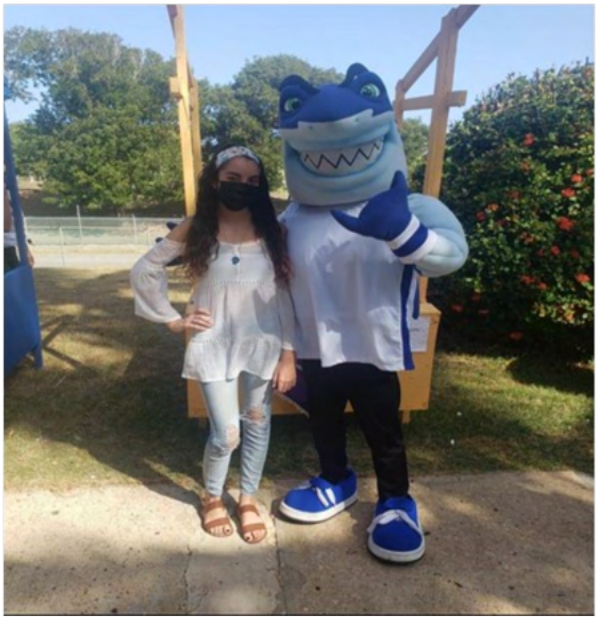
Pymes y Autónomos (2016). Teléfono personal en el trabajo, ventajas e inconvenientes de usar tu propio dispositivo. Recuperado de https://www.pymesyautonomos.com/management/telefono-personal-en-el-trabajo-ventajas-e-inconvenientes-de-usar-tu-propio-dispositivo

Santoyo, S. (s.f.). El correo electrónico y sus ventajas para las empresas de comunicación. Recuperado de https://www.agenciasdecomunicacion.org/buenaspracticas/el-correo-electronico.html

Gestión.org (s.f.). La importancia de las redes sociales para la empresa. Recuperado de https://www.gestion.org/los-atractivos-de-los-bonos-basura/

Organización Internacional del Trabajo – OIT (2016). LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS Y EL TRABAJO EN EL FUTURO: Cómo lograr que la tecnología beneficie a todos. Recuperado de http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Notes_01_web.pdf

Actividad de Casa Abierta 2021



Bienvenida a Estudiantes de Nuevo Ingreso

Departamento de Sistemas de Oficina

Personal del Departamento

Dra. María de los Á. Ortiz Barrios

Directora del Departamento

Extensión: 4461

Correo electrónico: maria.ortiz28@upr.edu

Srta. Ivette Rivera Soto

Secretaria Administrativa IV

Exts: 2237, 4461, 4462

Correo electrónico: ivette.rivera4@upr.edu

CONTACTANOS

Dirección Postal

Universidad de Puerto Rico en Aguadilla
Departamento de Sistemas de Oficina
PO Box 6150
Aguadilla, PR 000604-6150
Teléfono:
(787) 890-2681
Exts: 2237, 4461, 4462

Consejera de la Asociación:

Dra. Janet Román Ruiz/ janet.roman@upr.edu

Teléfono: (787) 890-2681, Ext. 4465

Oficina B-300

Información de AEPA

Misión:
La misión de la Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla es formar líderes con la 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.

Creado por:
Stephanie Pérez Valentín

Editado por:
Dra. Janet Román Ruiz