



REVISTA AEPA



AEPA ✕ VOLUMEN 8 ✕ 2022

Tabla de Contenido

Mensaje de la Directora <i>Dra. María de los Ángeles Ortiz Barrios</i>	1
Mensaje de la Profesora Consejera <i>Dra. Janet Román Ruiz</i>	2
Mensaje de la Presidenta <i>Srta. Belimar K. Cruz Soto</i>	3
Sistemas de Oficina acreditado por ACBSP	4
Artículo: Big Data: Estrategia para generar conocimiento de las redes sociales <i>Dr. Edwin E. González Carril</i>	5-11
Artículo: La importancia de la ética y la globalización en las organizaciones <i>Dra. Aida R. Ocasio Pérez</i>	12-13
Artículo: Aspectos importantes al laborar en una oficina <i>Dra. Vivian Orama López</i>	14-16
Artículo: La administración de las oficinas: Habilidades que todo administrador debe poseer <i>Dra. Janet Román Ruiz</i>	17-19
Información del Departamento de Sistemas de Oficina	20
Información de AEPA	21

Mensaje de la Directora

Dra. María de los Ángeles Ortiz Barrios



Queridos/as estudiantes:

El éxito que se pueda obtener está en el arte de manejar de manera adecuada las situaciones que enfrentamos diariamente en lo personal y profesional. La sensación de logro, el éxito, no está en una obtención de las metas como tal, sino en las habilidades que se muestren ante los retos que se enfrenten, cómo se desempeñe ante los demás, el nivel de comprensión y la habilidad para ser eficaz en la transmisión de las ideas ante los demás.

Por el contrario, cuando hay apropiación del problema y de las situaciones, la atención no gira hacia lo desgraciado de la vida, sino hacia la búsqueda de soluciones. Se debe atender la ética de cómo proceder ante los demás y, sobre todo, en definir cuáles deben ser los propósitos de vida que justifiquen los esfuerzos de las decisiones tomadas. En la toma de decisiones, lo importante no es preguntarse si las circunstancias son favorables o no, sino cómo hacer para que sean favorables. Tomar decisiones es asumir apropiación de vida. Si la situación es difícil, se buscan alternativas para salir de la misma. Si la situación es favorable se aprovechan al máximo las oportunidades. Hoy se está orientado a definir lo mal que las cosas o situaciones están, a lo poco que éstas prometen. Si bien esto puede ser cierto, las soluciones no están en establecer más descripciones negativas de las situaciones. Es prioridad el preguntarse qué se debe hacer. Tanta información “realista” contamina nuestro análisis decisional porque no alienta a la construcción en generar alternativas adecuadas para el logro de las metas. Haz como sugiere Amado Nervo: “Ser arquitecto de su propia vida”.

El pertenecer a la Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos (AEPA) y las experiencias que se acumulan con el paso del tiempo te ayudarán a desarrollar las aptitudes, competencias o habilidades laborales que toda empresa valora en el profesional del Siglo XXI. Mucho éxito en su trayectoria estudiantil y en la Asociación como miembro activo. Recuerden siempre:

“El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización”. J.P. Sergent

“La disciplina es el ingrediente más importante del éxito”. Truman Capote

Mensaje de la Profesora Consejera Dra. Janet Román Ruiz



Saludos a todos nuestros lectores:

Por un año más nuestra Asociación vuelve a celebrar sus Actos de Iniciación y es un año más en que me llena de satisfacción ver cómo los estudiantes de nuestro Departamento hacen la diferencia y demuestran de qué están hechos. Agradezco a esta nueva Junta Directiva por toda su iniciativa, empeño y dedicación para que este año retomemos nuestras actividades de forma presencial. A todos los estudiantes que año tras año renuevan sus membresías y a todos esos nuevos estudiantes que hoy recibimos en nuestra familia como nuevos miembros, les felicito por destacarse, ser líderes y demostrar que juntos podemos hacer grandes cosas.

Les auguro un año académico lleno de lindas y gratificantes experiencias, donde no solo se llevarán nuevos conocimientos y desarrollo profesional, sino muy bonitas amistades. En nuestra Asociación reforzamos el compañerismo y el trabajo en equipo, lo cual hace que desarrollen destrezas que les ayudarán y guiarán en su vida profesional.

Cada uno de nuestros estudiantes, son importantes para nosotros en nuestra Asociación y en nuestro Departamento. Nuestra meta es convertirlos en profesionales de alta calidad, y pertenecer a esta Asociación y participar activamente de nuestras actividades, ayuda grandemente a lograr alcanzar este objetivo. Hoy comienza una nueva aventura en nuestra Asociación y esperamos que saquen el mayor provecho de la misma. Les invito a participar de todas nuestras actividades profesionales, labor comunitaria y actividades de confraternización. Manténganse al tanto de todas las actividades que estamos planificando para ustedes y participen de ellas. Todas se realizan con mucho trabajo y esfuerzo, pero sobre todo con mucho amor, esperando que todas les enriquezcan con lindas experiencias que impacten su vida personal y profesional.



Mensaje de la Presidenta

Srta. Belimar K. Cruz Soto



Saludos a todos:

Este año tengo el privilegio de ser la presidenta de la Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos. Estoy sumamente agradecida con la oportunidad que me brindaron al poder ser parte de esta Asociación y mucho más como presidenta. Gracias a la Dra. Janet Román Ruiz por ayudarnos y ser mentora de todos los estudiantes que pertenecen a esta Asociación. Es de suma importancia saber que la Asociación te ayuda a desarrollar confiabilidad, liderazgo, estructura, organización, comunicación y profesionalismo.

Para mí es de suma importancia las actividades que se realizan en la Asociación y quiero que los miembros sepan que a pesar de la pandemia debemos volver a nuestra normalidad para así crecer como profesional, ser únicos y sin miedo a fracasar. Por cada fracaso hay una nueva enseñanza que nos ayuda a mejorar en el futuro. Esta Asociación no solo los ayudará a todo lo dicho anteriormente, sino que también podrán obtener certificados por asistir a las actividades, también es un ambiente totalmente libre, el cual nos brinda amistades y conocimientos para la vida. Es importante recalcar que, ser un Asistente Administrativo no solo trata de estar sentados en un escritorio, sino que puedes estar en una oficina médica como en una de un abogado, hay muchas ramas que se pueden escoger para esta maravillosa profesión. En esta vida hay muchos obstáculos, pero aquí te podemos ayudar a pasar cada uno para que así continúes creciendo.

Recuerden que, nunca es tarde para tomar el paso para estudiar y destacarse como profesional. Esta Asociación no le brinda dinero o beneficios a un profesor o a la universidad, esta Asociación es creada para decirte que no estás solo y que estamos para ayudarte, porque todos hemos pasado por lo que quizás estés afrontando. Qué mejor que personas que estén en una misma situación o que hayan pasado por algo similar te ayuden y te motiven. Esto es una Asociación que, si te unes o ya eres parte de ella, tengo por seguro que no te arrepentirás. Te dará grandes oportunidades, no te rindas y síguenos en Facebook para que no te pierdas de nada. Atrévete a dar ese paso hacia el éxito, tú puedes y que nadie te diga lo contrario.

¡Se parte de nuestra bonita 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 los meses de marzo y abril de 2023.

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



Big Data: Estrategia para generar conocimiento de las redes sociales



*Dr. Edwin E. González Carril, DBA-MIS, MCCC
Catedrático Asociado ADEM*

RESUMEN

La proliferación de equipos tecnológicos y el crecimiento exponencial de los datos que generan los usuarios a través de las redes sociales hace que este tema se vuelva objeto de estudio para investigadores (Martínez-Martínez, & Lara-Navarra, 2014). El dispositivo tecnológico de comunicación hace que los usuarios aporten cada vez más datos en las redes sociales, creando una gigantesca ola de información en las comunidades virtuales que las empresas podrían analizar y sacar provecho (Rossouw, 2012).

Este escenario hace que las empresas se vean afectadas a raíz del gran volumen de datos y la velocidad con la que se están generando (Sage.es, 2015). Además, el análisis de dichos datos está creando un gran reto para las empresas, ya que la mayoría

no son estructurados y las herramientas de Business Intelligence (BI) no tienen la capacidad de solucionar efectivamente (Tascón, 2013), por lo que las organizaciones podrían estar descartando datos que sean de gran valor para ellas.

LAS REDES SOCIALES Y LA GENERACIÓN DE DATOS

Mitchell (1969) y Freeman (1992) definen las redes sociales como un conjunto bien delimitado de actores, ya sean individuos, grupos organizaciones, comunidades, sociedades globales, entre otros; que están vinculados unos con otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales. Para el año 2022, los principales medios sociales con mayor cantidad de usuarios activos mensualmente fueron: Facebook con 2.94 billones, YouTube con 2.48 billones, WhatsApp con 2.0 billones e Instagram con 1.44 billones (Kemp, 2022).



No cabe duda de que los medios sociales generan cada segundo grandes cantidades de datos en la Internet. Según una infografía de la compañía Zerofox.com (2014), diariamente se realizan cerca de 4.5 billones de likes y cada segundo cinco nuevos perfiles en Facebook. Mientras, diariamente se realizan aproximadamente 500 millones de tweets y cerca de 1.5 billones de fotos subidas en Google+ cada semana.

Los datos que provienen de los medios sociales y de los dispositivos de comunicación representan nuevas y grandes fuentes de información que las empresas pueden aprovechar para rediseñar sus negocios, permitiéndole generar ventaja competitiva en el mercado. Las interacciones entre las personas en los medios sociales permiten a las empresas de los diferentes sectores obtener información sobre el comportamiento que llevan a cabo los clientes (Sage.es, 2015). Por ejemplo, si una foto de un estilo de gafas, de un lugar turístico, una comida de un restaurante o un modelo de carro recibe cientos de miles de likes, o se comparte miles de veces, de seguro esos datos están revelando alguna tendencia en particular en los gustos y preferencias de las personas.



EL BIG DATA Y LAS REDES SOCIALES

Hoy día, existen más de un centenar de redes sociales. Según Duggan et al. (2015), el 52% de los usuarios adultos utilizan varias de estas plataformas. Los usuarios generan gran cantidad de datos compartiendo sus mensajes, fotos, vídeos, likes. SumoCoupon, presenta una infografía que resume lo que hacen millones de usuarios a través de los medios sociales en tan solo un minuto. Los datos arrojan que los usuarios suben casi 250 mil fotos, realizan más de 3 millones de actualizaciones, envían más de 150 mil mensajes, indican más de 15 millones de páginas visitadas y compartidas con likes, entre otros detalles (Lafferty, J., 2014).



Debido a la gran cantidad de datos que se están generando a través de las redes sociales, es necesaria una tecnología emergente que permita extraer

la información que se está dejando a un lado y sacar provecho de esta. El concepto Big Data promete ser la solución para esta situación, ya que hace referencia a los procesos por los cuales se recopila y analiza grandes cantidades de datos, de forma estructurada y no estructurada, procedentes de diversas fuentes y tomando como atributo el volumen, velocidad, variedad y el valor (Zaslavskyt, Perera & Georgakopoulos, 2012).



La combinación de estos dos conceptos: Social Media y el Big Data dieron origen a lo que se conoce en la literatura como Big Social Data, propuesto Manovich (2011). En términos generales, este consiste en la monitorización y medición de los datos que circulan por las redes de la empresa. El Big Social Data se compone de dos partes principales: el primero hace referencia a los datos generados a partir de los sitios de redes sociales, y el segundo se enfoca en el análisis sofisticado de los datos generados que, en la mayoría de los casos, se realiza en tiempo real (real time). Esto hace que los medios sociales cobren alta

importancia e interés en los investigadores.

Hobbs 2014, indica que el valor del análisis del Big Social Data se está observando en el interés de los investigadores y también en la utilidad para comprender el pensamiento y actuación de las personas, mejorar los procesos que llevan a la toma de decisiones y dirigir de forma eficaz productos y servicios. Todo esto, le ofrece una amplia oportunidad a las empresas para recopilar información al instante que puedan utilizarla como herramienta para la construcción de ventajas competitivas en su organización.

EL BIG DATA Y EL MONITOREO: CASOS DE PROTECCIÓN DE LA MARCA

Cuando se analizan los datos en *real time*, les brinda a las empresas la oportunidad de seguir pensamientos, opiniones, ideas, sentimientos de las personas (Manovich, 2011), permitiéndoles llegar más directamente y satisfacer las necesidades de sus clientes que, de otra forma, podrían pasar por desapercibidas. Según Kim et al. (2013), el Big Data se destaca hoy día como la nueva capacidad para conducir el valor del negocio.

El hecho de que las empresas puedan

obtener la información al momento (real time) a través de los medios sociales es algo de suma importancia. Esto les permitiría crear campañas de mercadeo inteligentes dirigidas a ciertos perfiles de clientes, logrando identificar clusters, desarrollar estrategias innovadoras para realizar los negocios. También, les permitiría detectar fraudes y monitorear su marca para conocer de lo que se está hablando de ellas.



Las empresas pueden ser igual de vulnerables que los seres humanos en los medios sociales. Es por esto que deben utilizar mecanismos de monitoreo para poder tomar acción inmediata en caso de que se difunda alguna información perjudicial para la empresa. Por ejemplo, en abril de 2009, dos empleados de la compañía Domino's Pizza publicaron un vídeo a través de la plataforma YouTube, donde realizaron acciones desagradables en la elaboración de los alimentos (TodayNow.com, 2012). La compañía tardó demasiado en darse cuenta del suceso y el vídeo obtuvo más de un millón de vistas dentro de las primeras 24 horas.

Esto le costó pérdidas millonarias y afectó significativamente la imagen de la compañía.

Otro caso similar surgió en marzo de 2010, donde la organización ambientalista GreenPeace lanzó una campaña en contra de la compañía Nestlé a través de YouTube, Twitter y Facebook (GreenPeace, 2010). Esta motivación fue debido a que uno de sus proveedores les proveía para la elaboración de sus productos un aceite de palmas que obtenían destruyendo los bosques de Indonesia y, por ende, el hábitat de los Orangutanes. GreenPeace hizo que Nestlé rompiera las relaciones con el proveedor del aceite de palma. Además, afectó las acciones de la compañía y su reputación a nivel mundial.

Ambos casos pudieron minimizar los daños ocasionados si hubiesen utilizado Big Social Data. De esta manera, podría haber monitoreado su marca y detener a tiempo cualquier situación que se difunde por los medios sociales y que afectara la imagen y marca de su empresa.

CONCLUSIONES

De acuerdo con un estudio realizado por Cisco la cantidad de tráfico de datos móviles crecerá a una tasa anual de 78%. Mientras que el número de dispositivos

móviles conectados a la Internet excederá el número de habitantes en el planeta (Cisco.com, 2014). Además, se estima que el tráfico de los datos a través de la nube de dispositivos electrónicos (nube móvil), representará el 71% (7.6 exabytes) por mes del total del tráfico de datos móviles para el año 2016; en comparación con el 45% (269 petabytes) por mes alcanzados en el año 2011.



Big Data promete ser la solución para este problema. Esto debido a que hace referencia a los procesos por los cuales se obtiene y se analizan amplios volúmenes de datos estructurados y no estructurados, sin importar la fuente original donde fueron generados (Martínez-Martínez & Lara-Navarra, 2014). Promete ser una solución al gran volumen de datos que no se está utilizando hasta el momento en las empresas. Además, crea las competencias y otros retos en el proceso de análisis con el fin de apoyar un nivel de toma de decisiones más preciso y oportuno

(Monroy, 2013).

De acuerdo con Kim et al. (2013), el desafío al que se enfrentan los negocios seguirá consistiendo en la comprensión y la extracción de información útil de las fuentes de datos complejas y no estructuradas. Los análisis sobre el sentimiento a través de las redes sociales, es un ejemplo del reto que tienen las empresas para la interpretación de esta información no estructurado. Además, las compañías deben evaluar cuidadosamente la información que fluyen a través de estos medios, pues muchas compañías cuestionan la credibilidad de dichos datos, lo cual sería oportunidad para futuras investigaciones.

Finalmente, el concepto de Big Data está todavía en sus primeros inicios y aún falta mucho por descubrir e investigar en este campo. Más aún, la combinación con los medios sociales presenta una particular complejidad que proviene gracias a las interacciones realizadas los usuarios entre ellos, utilizando diferentes tipos de dispositivos y también los propios dispositivos conectándose entre sí (Martínez-Martínez, & Lara-Navarra, 2014). Esto permite altos retos para las empresas, a la vez que le brinda una alta fuente de información.

REFERENCIAS

- Cisco.com. (2014, mayo 1). Índice de Pronóstico de Red Visual de Cisco Proyecta que el Tráfico de Datos de Internet Móvil Global Crecerá 18 Veces entre los Años 2011 a 2016 . Recuperado de <http://globalnewsroom.cisco.com/es/la/press-releases/indice-de-pronostico-de-red-visual-de-cisco-proyec-nasdaq-csco-0851825>
- Duggan, M., Ellison, N. B., Lampe, C., Lenhart, A., & Madden, M. (2015, Enero 9). PewResearchCenter Internet, Science & Tech. Recuperado de Social Media Update 2014: <http://www.pewinternet.org/2015/01/09/social-media-update-2014/>
- Freeman, Linton C. (1992) "Filling in the Blanks: A Theory of Cognitive Categories and the Structure of Social Affiliation." *Social Psychology Quarterly* 55: 118-127.
- GreenPeace. (marzo 2010). Greenpeace denuncia la relación de Nestlé con la deforestación en Indonesia. Obtenido de <http://www.greenpeace.org>: <http://www.greenpeace.org/espana/es/news/2010/November/100318-02/>
- Hobbs, Abbi (2014). "Social media and big data". POSTnote, n. 460, March. Houses of Parliament. Parliamentary Office of Science & Technology. <http://www.parliament.uk/briefing-papers/POST-PN-460/social-media-and-bg-data>
- Kemp, S. (26 de enero de 2022). Digital 2022: Global Overview Report. Obtenido de Datareportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>
- Kim, H. J., Pelaez, A., & Winston, E. R. (2013). EXPERIENCING BIG DATA ANALYTICS: ANALYZING SOCIAL MEDIA DATA IN FINANCIAL SECTOR AS A CASE STUDY. Proceedings For The Northeast Region Decision Sciences Institute (NEDSI), 62-69.
- Lafferty, J. (2014, enero 9). Infographic: What happens in a Facebook minute? Recuperado de Adweek.com: <http://www.adweek.com/socialtimes/infographic-what-happens-in-a-facebook-minute-2/299587?red=if>
- Manovich, Lev (2012). "Trending: the promises and the challenges of big social data". En: Gold, Matthew (Ed.). *Debates in the digital humanities*, Minneapolis: U. Minnesota Press, pp. 460-475. ISBN: 978 0 8166 7795 5

Martínez-Martínez, S., & Lara-Navarra, P. (2014). El big data transforma la interpretación de los medios sociales. *El profesional de la información*, 23(6), 575-581.

Mitchell, J. C. (Ed.). (1969). *Social networks in urban situations: analyses of personal relationships in Central African towns*. Manchester University Press.

Monroy, J. M. V. (2013). Big Data: las oportunidades profesionales que vienen. *Bit*, (193), 53-55.

Rossouw, L. (2012). Big Data—grandes oportunidades. *Gen Re-Risk Insights*, 16(2).

Sage.es (2015). Big Data para pymes. Sage, 900(878), 902.

Tascón, M. (2013). Introducción: Big Data. Pasado, presente y futuro. *Telos: Cuadernos de comunicación e innovación*, (95), 47-50.

TodayNow.com. (agosto 2012). Dominoes Pizza. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=WAYRWc1B60Q>

Zaslavsky, Arkady; Perera, Charith; Georgakopoulos, Dimitrios (2012). "Sensing as a service and big data". En: *Procs of the Intl conf on advances in cloud computing, India, July*. ISBN: 978 8173717789

Zerofox.com. (2015, March 6). Big Data Just Got Bigger [Infographic]. Recuperado de Zerofox.com: <https://www.zerofox.com/whatthefoxsays/social-media-big-data-just-got-bigger/>

Stelzner, M. (mayo 2014). 2014 Social Media Marketing Industry Report. Obtenido de Social Media Examiner: <http://www.socialmediaexaminer.com/SocialMediaMarketingIndustryReport2014.pdf>



La importancia de la ética y la globalización en las organizaciones



Dra. Aida R. Ocasio Pérez

Catedrática, SOFI

En todas las áreas, ya sea, la personal como la profesional es importante el tema de la ética. Para tales propósitos, comenzaré definiendo el concepto de ética según La Real Academia Española que define como: dice un adjetivo que significa “conforme a la moral” o una persona que “estudia o enseña moral”. También define ético(a) como la “parte de la filosofía que trata de la moral. Si bien, muchos de nosotros lo vemos en relación a la moral. Su importancia radica en que es un modo de generar negocios sustentables, con medidas, cultura y valores que les permitan perdurar a largo plazo. El tema de la ética en las organizaciones es bastante discutido. Esta se puede basar en reglas, normas de conducta, principios, entre otros. Por otro lado, vemos el concepto de ética ligado,

no solo a la moral, si no a los valores del ser humano. Según la revista digital “Business Review” Giner (2021), indica que la ética es un principio moral totalmente transversal a cualquier actividad humana. Casi se podría decir que sin ética no se podría vivir, aunque la realidad, por desgracia, nos está indicando todo lo contrario.



La ética empresarial va de la mano con la responsabilidad social corporativa, ya que las empresas deben mostrar un comportamiento ético. A su vez, tienen que demostrar que están fielmente comprometidos con el ambiente, la sociedad, entre otras áreas de importancia que afectan a todos. Una empresa u organización debe velar por que se lleven los principios éticos, la falta de estos principios los conducirá al fracaso empresarial.

Igual de importante, en estos temas, es la globalización. Tema muy discutido en los ámbitos empresariales. La globalización es la forma en que las

grandes organizaciones se extienden a nivel mundial y se conectan en los temas económicos, tecnológicos de salud y políticos. Los efectos inmediatos de la globalización son las de abrir fronteras al libre comercio entre países. Esto es un beneficio inmediato para todos los que están involucrados en este proceso.



La globalización es bien vista por las empresas que quieren expandir sus fronteras hacia otras culturas. Además, ofrece una buena oportunidad de crecimiento a los países, no obstante, las empresas deben conocer la cultura, costumbres e ideas. Por otro lado, cabe resaltar que los conceptos de ética y moral de los países a los cuales incursionará en sus mercados, son de suma importancia para su crecimiento empresarial. A su vez, es importante que entiendan y conozcan los códigos de ética globales, ya que esto le ayudará en su crecimiento y aceptación del país en el cual desea comercializar.

En conclusión, es importante conocer cuál es la importancia de la ética, la responsabilidad social en el desarrollo de una empresa. El éxito empresarial está

compuesto por varios aspectos y alguno de ellos son los mencionados en este artículo. Al querer entrar a un mercado global, es importante que la empresa conozca la cultura, las ideas, las costumbres, entre otros de los países a los cuales estará impactando. Vemos como grandes compañías como lo son: compañías de comida rápida, bebidas como la Coca Cola, tiendas como Walmart, entre otras, se han visto en la necesidad de adaptar sus productos al país en donde se están desarrollando comercialmente. Temas como la ética y la moral son importantes para el buen desarrollo competitivo de estas grandes empresas. Así como, su compromiso con el medio ambiente, la flora y la fauna.

REFERENCIAS

- Giner J. (2021). La importancia de la ética en los negocios. Business Review. Tomado de <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/>
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades (6.^a ed.). México, D.F.: Cengage Learning.
- Páez Gallego, J. (2015). Teorías normativas y descriptivas de la toma de decisiones: un modelo integrador. Opción, vol. 31, núm 2, pp. 854-865

Aspectos importantes al laborar en una oficina



*Dra. Vivian Orama López, Decana Asociada
Decanato de Asuntos Académicos*

Las compañías, empresas y oficinas requieren de sus empleados la preparación técnica para poder realizar su labor. Asimismo, exigen de sus equipos de trabajos otras cualidades, habilidades y formas de actuar. Un buen comportamiento de parte de los que laboran no solo comunica la clase de profesional que se emplea, sino que ayudará a mantener un ambiente de cordialidad, profesionalismo y respeto. Por lo tanto, es necesario que el empleado se autoevalúe constantemente para determinar si su modo de actuar refleja una actitud profesional, cumple con las reglas de cortesía y las de sana convivencia con los compañeros de trabajo.

La literatura revisada coincide en que es fundamental que el profesional de oficina utilice una vestimenta adecuada,

parte esencial de ese buen comportamiento. El artículo *Cómo comportarse en la oficina aspectos clave e importancia* (2022), asevera que aun al utilizar un uniforme, es necesario que esta prenda de vestir esté presentable, es decir, limpia y planchada. También, señala que, indistintamente de la indumentaria que se seleccione para trabajar, esta muestre un aspecto profesional que lo haga sentir bien y además le permita continuar enfocado en sus obligaciones. Asimismo, utilizar el calzado correcto para trabajar, cómodo y aseado.



Por otro lado, la puntualidad es otro aspecto significativo a considerar, subraya el artículo. No solo en el cumplimiento de un horario, además en la entrega de proyectos o trabajos a realizar. Ser impuntual podrá dar una impresión de una falta de interés o compromiso por parte del empleado. Del mismo modo, se

indica en el escrito que el respeto hacia los compañeros de trabajo muestra empatía hacia los demás. Las faltas de respeto o conflictos interpersonales, pueden afectar el historial profesional del individuo, puntualiza el documento.

Por su parte, el artículo Las habilidades sociales en el trabajo (2022) advierte que los patronos otorgan un gran peso a las habilidades interpersonales de los empleados. Incluso, señalan algunos empleadores que las destrezas técnicas se pueden adiestrar de manera más fácil que aquellas de índole social. A continuación, algunas de mayor demanda por las compañías: comunicación, resolución de problemas, creatividad, adaptabilidad y ética laboral.



Cabe señalar que el escrito 20 reglas de oficina: demuestra tu profesionalismo (2022) menciona que las reglas de comportamiento y etiquetas son reglas básicas que toda oficina debe seguir. De esta manera, se logra un ambiente de trabajo positivo y de colaboración. Algunas de ellas son las siguientes:

- Las llamadas personales, tomarlas de manera privada o fuera del horario de trabajo.
- Proteger la información personal de los individuos de clientes o compañeros de trabajo.
- No utilizar las redes sociales para divulgar problemas de la oficina o compañía.
- Incluir en los correos electrónicos las personas relacionadas al asunto en cuestión.
- Dejar los problemas personales fuera del ámbito laboral.
- Evitar las críticas o rumores relacionadas a otras personas.
- Comparte el crédito del trabajo de aquellas personas que apoyaron o hicieron posible el éxito de este.
- Hablar y vestir con propiedad.
- Tratar con respeto y cortesía a todas las personas.
- Mantiene tu área limpia y ordenada.

Finalmente, es fundamental que el profesional de oficina sea consciente que el patrono desea reclutar personal que cumpla con una preparación académica y también con unas habilidades sociales que lo convierten en un profesional completo. De esta manera, podrá

satisfacer las exigencias del empleador y desempeñar su profesión exitosamente.

REFERENCIAS

20 reglas de oficina: demuestra tu profesionalismo. (2022). Recuperado de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/reglas-oficina-cortesia-etiqueta>

¿Cuál es el código de vestimenta formal para el trabajo? (2020). Recuperado de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/comenzando-nuevo-empleo/vestimenta-formal>

Cómo comportarse en la oficina, aspectos clave e importancia. (2022).

Recuperado de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/como-comportarse-oficina>.

Las habilidades sociales en el trabajo. (2022). Recuperado de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/habilidades-sociales>

Outfit para la oficina: cómo elegir tu vestimenta profesional (2021). Recuperado de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/outfit-para-oficina>



La administración de las oficinas: Habilidades que todo administrador debe poseer



Dra. Janet Román Ruiz
Catedrática Asociada, SOFI

Según Odgers (2005), el proceso de administración se trata de trabajar con y a través de otros para integrar personas, materiales, dinero, métodos, máquinas y la moral en un esfuerzo por establecer y lograr los objetivos de una organización. Tal como se observa en esta definición, la administración es un proceso que comprende varios aspectos, tales como la planificación, la organización, el control de recursos y el proceso de liderar o dirigir personal, entre otras. Para esto, se requiere que los administradores posean varias habilidades y destrezas que no cualquiera es capaz de dominar y/o poseer.

Si analizamos cada uno de estos puntos, veremos cómo un administrador debe contar con una serie de características, así como haber

desarrollado varias habilidades y destrezas que le permitan ejecutar bien sus funciones, ya que como parte de su puesto se requieren trabajar varios aspectos diferentes. A su vez, el éxito de sus funciones redundará en una administración adecuada, y por ende, en una oficina próspera, productiva, con servicios de calidad y eficiente.



En la destreza de planificación, vemos como el proceso de administrar oficinas comprende mucho más allá de planificar el día a día, sino más bien de lograr realizar planificaciones tanto a corto, mediano, como largo plazo. Se requiere ver más allá del hoy, a tener la capacidad de tener más de un plan en mente, en caso de confrontar alguna dificultad, tener definidos muy claramente los objetivos de la empresa y saber tomar decisiones acertadas tanto para el bien de su oficina,

así como para sus empleados. Para esto, el administrador debe tener destrezas conceptuales desarrolladas, que le permitan analizar problemas, idear soluciones, establecer diversos planes de acción y anticipar las consecuencias de las decisiones que se tomen en la empresa.



Por otra parte, un administrador debe contar con habilidades de un líder. Esto implica muchos aspectos, pero sobre todo debe contar con destrezas humanas. En un administrador deben existir siempre habilidades interpersonales. Estas destrezas le brindan la capacidad de poder dirigir a su personal a cargo y le permiten trabajar efectivamente con otros. Esto le ayudará a identificar, comprender y resolver problemas humanos, ya que en un proceso administrativo, no solo se toparán con problemas alusivos a la empresa, sino también con problemas o situaciones relacionadas a su personal a cargo, los cuales también deben ser atendidos.

Para esto, los procesos de comunicación son esenciales. En este proceso, no se trata solamente de saber expresarse, sino de saber escuchar a sus subordinados. Conocer sus inquietudes y tomarlas en cuenta. Saber dar instrucciones claras y precisas. Definir claramente los objetivos de los trabajos a realizarse y asegurarse de que todos “hablen el mismo idioma” cuando de trabajar juntos y en equipo se trata.

También es muy importante en este punto el aspecto de la motivación. Un buen administrador sabe motivar a las personas a su cargo y sabe influir positivamente en su grupo de trabajo. Para esto, es importante destacar que se debe realizar este proceso con entusiasmo y disciplina, así como dando siempre el ejemplo, de modo que su personal se entusiasme por ser parte de la oficina, participe de las actividades coordinadas y trabajen todos unidos para lograr los objetivos de la empresa.



Hoy día, un buen administrador también debe poseer destrezas técnicas. Es decir, debe saber utilizar la tecnología, las herramientas, técnicas y procedimientos específicos relacionados a su campo profesional. Esto ayudará mucho a incrementar su productividad y la de sus subordinados. Motivará a las personas a su alrededor y ayudará en el progreso y eficiencia de su oficina.

Como se puede observar a través de este artículo, la administración de las oficinas comprende un innumerable listado de tareas por parte del administrador, que requieren de éste una gran cantidad de habilidades y destrezas a desarrollar. Estas habilidades y destrezas se pueden categorizar de acuerdo a las diversas funciones que el administrador ejerce en su oficina. Independientemente de las categorías, todas son sumamente importantes para el

beneficio de la empresa y de los empleados que en ella laboran. El rol del administrador va a ser la clave del éxito de la empresa, de los objetivos y logros alcanzados y de la estabilidad emocional de sus empleados. Es por esto que si una oficina tiene un buen administrador, de seguro será exitosa y su equipo de trabajo será feliz.

REFERENCIAS

- Cruz, R. (2018). Cuál es la importancia de la administración de oficinas en una organización. Recuperado de <https://www.scribd.com/document/498621553/Cual-es-la-importancia-de-la-administracion-de-oficinas-en-una-organizacion>
- Odgers, P. (2005). Administrative Office Management, Short Course (13a ed.). Ohio: South-Western.



Departamento de Sistemas de Oficina



innovación, profesionalismo y liderazgo

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

Personal del Departamento

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

Sra. Camille Rivera Nieves
Secretaria Administrativa I
Exts: 2237, 4461, 4462
Correo electrónico:
camille.rivera@upr.edu

Para Información Adicional....

Visite nuestro fan page en Facebook y nuestra página web:



@sistemasdeoficinauprag



<http://sofi.uprag.edu/>



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.



Visite nuestro fan page en Facebook:



@Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos-AEPA

Creado por:

Srta. Stephanie Pérez Valentín

Editado por:

Dra. Janet Román Ruiz