



Revista

# NUESTRO RETO

Vol. 21 | Año 2023



# TABLA DE CONTENIDO

3	<b>Mensaje de la coordinadora del curso</b>
4	<b>Mensaje de la coordinadora de la Revista</b>
5	<b>Integrantes del curso</b>
6-7	<b>Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información</b>
8	<b>Association of Collegiate Business Schools and Programs (ACBSP)</b>
9-10	<b>Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos (AEPA)</b>
11	<b>Asociación de Egresados de Administración de Oficina y Tecnología de la Información</b>
12-15	<b>Liderazgo docente: Una oportunidad para afrontar los desafíos en el aprendizaje digital</b> Profa. Wandaliz Nieves Rivera Asistente Administrativa IV
16-18	<b>Recomendaciones para la organización en la oficina</b> Dra. Mariely Galarza Jiménez
19-21	<b>Retos del Asistente Administrativo en la era de la Inteligencia Artificial</b> Sra. Marisol Salas Secretaria Administrativa I Decanato de Asuntos Académicos
22-24	<b>Estrategias para mejorar tu ambiente laboral</b> Profa. Sara Paredes Vélez Consejera Profesional IV
25-26	<b>El arte de servir</b> Dra. Vivian Orama López, Decana Asociada Decanato de Asuntos Académicos
27-29	<b>¿Es usted un Ciudadano Digital?</b> Mariángel Rodríguez del Río, Ed. D. Diseñadora Instruccional División de Educación a Distancia

# MENSAJE DE LA COORDINADORA DEL CURSO

## Dra. Janet Román Ruiz



Saludos a todos nuestros lectores:

Les presento la nueva edición de la Revista *Nuestro Reto*, realizada por las estudiantes del curso de Internado, Práctica y Seminario del Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información. Durante este semestre académico, el curso cuenta con tres estudiantes practicantes que se han dado a la tarea de desarrollar este ejemplar con mucho entusiasmo y dedicación.

En esta nueva edición encontrarán varios artículos realizados por excelentes profesionales que han querido aportar de sus conocimientos con todos nuestros lectores, para su desarrollo profesional. Espero que la información presentada sea de mucha utilidad para todos.

# MENSAJE DE LA COORDINADORA DE LA REVISTA

## Srta. Franchesca M. Vega Roldán



Querida comunidad universitaria:

Estamos entusiasmadas con la publicación de nuestra revista *Nuestro Reto*, una fuente de información valiosa y empoderamiento para nuestra comunidad estudiantil.

Nuestra revista es un testimonio de nuestro compromiso con el bienestar y motivación de los estudiantes y ofrece una plataforma para diversas perspectivas, artículos y temas que impactan tanto al estudiantado como al personal docente y no docente.

Gracias a la dedicación de nuestros integrantes y profesores, cada edición refleja nuestros éxitos compartidos, talentos y el espíritu de nuestra universidad.

A medida que avanzamos, nuestro objetivo es ampliar nuestro alcance y continuar alimentando un sentido de unidad y orgullo dentro de nuestra comunidad.

Gracias por ser parte. Que al igual que nosotros, consideren esto como una llave que abre puertas al enriquecimiento personal, tanto como laboral.

# INTEGRANTES DEL CURSO



**DEBORAH J. FUENTES RODRÍGUEZ**



**FRANCHESCA M. VEGA ROLDÁN**



**NICOLE A. CRESPO RIVERA**

# DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

## MISIÓN

La misión del Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información 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.

---

## 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.



# DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

## COMUNÍQUESE:

Cuadro telefónico: (787) 890-2681  
Extensiones: 2237, 4461 y 4462  
Fax: (787) 890-1112

## LOCALIZACIÓN:

Calle Belt, Edificio 620  
Antigua Base Ramey  
Aguadilla, PR 00604

Dra. María de los Ángeles Ortiz Barrios  
Directora del Departamento  
maria.ortiz28@upr.edu

Sra. Camille Rivera Nieves  
Secretaria Administrativa III  
camille.rivera@upr.edu



## Concentración Menor Administración de la Oficina Legal

Código	Título	Créditos
AOTI 3045	Administración de Oficina Legal	3
AOTI 4006	Procesamiento Electrónico de Documentos Legales	3
AOTI 4507	Aspectos Notariales	3
AOTI 4508	Práctica en Oficina Legal	3
	Total	12

## Concentración Menor Facturación de Planes Médicos

Código	Título	Créditos
AOTI 3036	Procesamiento de Información y Facturación en la Oficina Médica	3
AOTI 3037	Terminología Médica	3
AOTI 4405	Codificación ICD 10-CM y CPT	3
AOTI 4406	Sistemas de Facturación y Cobro Electrónicos	3
AOTI 4407	Teoría y Práctica en Facilidades Médicas	3
	Total	15

# ASSOCIATION OF COLLEGIATE BUSINESS SCHOOLS AND PROGRAMS (ACBSP)

Dra. Beatriz Guerrero Cabán

Coordinadora de Acreditación – ACBSP

Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información

La ACBSP es una organización acreditadora a nivel internacional de mayor prestigio en los Estados Unidos. Se especializa en la evaluación de la calidad e integridad de los programas de administración y programas relacionados. Además, asegura su confiabilidad a través de sus estándares de excelencia académica. Por otra parte, promueve el mejoramiento continuo asistiendo a las instituciones asociadas en la búsqueda de una calidad de educación superior y de mejores servicios.

El proceso de acreditación se enfoca en: excelencia docente, evaluación de los logros y en un proceso continuo de mejoramiento. Actualmente, el Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información cuenta con una Junta Asesora activa, la cual trabaja junto a la facultad para el mejoramiento continuo del programa y la actualización de los cursos en cuanto a la demanda del mercado actual. Como departamento, estamos comprometidos al mejoramiento continuo y ofrecer un servicio de calidad y excelencia académica.



# ASOCIACIÓN ESTUDIANTIL DE PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS (AEPA)

## MISIÓN

La misión de la Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos 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 es desarrollar profesionales administrativos que se distingan por su alto nivel de liderazgo, excelencia profesional y personal.

## REQUISITOS

- Ser estudiante del Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información.
- Radicar la Solicitud de Admisión a la organización estudiantil.
- Pagar la cuota establecida (admisión \$15.00 y renovación \$10.00)



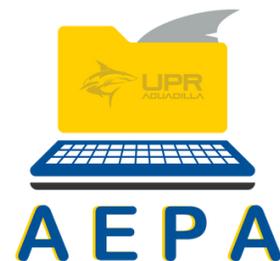
# ASOCIACIÓN ESTUDIANTIL DE PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS (AEPA)



## CONTACTOS

**Profesora Consejera:**  
Dra. Janet Román Ruiz  
janet.roman@upr.edu

**Presidenta de la Asociación:**  
Srta. Belimar Cruz  
belimar.cruz@upr.edu



# ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

La Asociación de Egresados del Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información fue creada con el propósito de mantener comunicación y relaciones con nuestros exalumnos. Nuestro objetivo es fomentar el desarrollo de proyectos en los cuales nuestros egresados participen y colaboren. Además, nos interesa conocer las experiencias, retos, éxitos de nuestros egresados, para que sirvan de motivación a nuestros estudiantes activos.

## ACTIVIDADES QUE REALIZAMOS

Reuniones con los miembros de la Junta Directiva  
Actividad de Mejoramiento Profesional  
Iniciación de Nuevos Miembros

## REQUISITOS

Ser egresado del Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información de la UPR-Aguadilla. Pago de la cuota anual: \$10

## JUNTA DIRECTIVA

### Presidente

Sr. Eliezer M. Vélez López

### Vicepresidente

Srta. Ámbar Y. Pardo Chaparro

### Asistente Administrativa

Sra. Ashley M. Pitre Ortiz

### Asesoras

Dra. Vivian Orama López

Dra. Beatriz Guerrero Cabán



# LIDERAZGO DOCENTE: UNA OPORTUNIDAD PARA AFRONTAR LOS DESAFÍOS EN EL APRENDIZAJE DIGITAL

Profa. Wandaliz Nieves Rivera  
Asistente Administrativa IV

“Los docentes representan una de las fuerzas más sólidas e influyentes con miras a garantizar la equidad, el acceso y la calidad de la educación, siendo ellos la clave del desarrollo mundial sostenible” (UNESCO, 2021, p. 1). Cuando hablamos de un docente nos referimos a aquel individuo que facilita ambientes de aprendizaje innovadores, dinámicos y creativos. Son quienes estimulan el desarrollo del pensamiento crítico y la capacidad de toma de decisiones en los estudiantes. Imaginamos por docente a aquel ser humano capaz de adaptarse con facilidad a los cambios y a los ambientes, algo que ha quedado demostrado en estos últimos años. A partir de marzo de 2020, los docentes han tenido que enfrentar grandes desafíos y muchos debieron ajustar sus estilos de enseñanza para garantizar el derecho a la educación de todos los estudiantes del mundo. Esa inesperada interrupción de los cursos presenciales en todos los centros de educación a consecuencia de la pandemia, ha llevado a los docentes a modificar los currículos a unos basados en el aprendizaje digital. Sin embargo, esta crisis mundial ha dejado de manifiesto la necesidad del docente a recibir educación y ser guiados en su proceso evolutivo. Según Pacheco Tejada (2021, p. 1), “es a los docentes a quienes se les ha exigido, con o sin capacitación, encontrar el camino más adecuado pedagógicamente”, para que la educación del mundo no se viese afectada.



La Unesco (2021) citado por Pacheco Tejada (2021, p. 1), expresa que ha sido durante la crisis por el COVID-19 que “los docentes han demostrado su gran capacidad de liderazgo e innovación”, asegurando así que el aprendizaje no se detuviera y garantizando la continuidad de la educación. Durante décadas muchos docentes han utilizado la tecnología para transformar el proceso de enseñanza aprendizaje. Este proceso de transformación requiere de líderes educativos con visión reformadora y gestores de cambio. En consecuencia, tanto las instituciones educativas como los docentes siguen enfrentándose a más y continuos retos. No solo es un desafío instruir y garantizar el aprendizaje de los docentes en el contexto digital, sino que, se enfrentan a una diversidad de estudiantes con características, demandas y necesidades distintas.



Bonilla Murillo y Solís Herebia (2020, p. 4) señalan, además, “que la sociedad basada en el conocimiento, la globalización y el desarrollo de la tecnología e internet exigen organizaciones educativas con personal altamente especializado”, con valores éticos y responsabilidad social. Estas exigencias hacen aún más retante la tarea de los líderes educativos.

Ante esto, es imperativo que el líder docente posea o desarrolle unas competencias que le ayudarán a desempeñarse de manera efectiva en el ambiente digital. Este educador debe ser un ente activo, creador, investigador y experimentador. Debe promover una participación activa, tanto en trabajo individual como grupal. El aprendizaje tiene que ser un proceso dinámico y constructivo, que incluya: investigación, análisis, organización de información y una comunicación abierta y constante entre docente-estudiante, estudiante-estudiante.

Para lograr un aprendizaje duradero y eficaz debe fomentar un liderazgo adecuado que le ayudará a guiar cada uno de los procesos y las actividades con las que determine trabajar. Es recomendable que esas actividades sean diversas y que generen aprendizaje activo. Entre estas actividades podemos señalar: las dinámicas, los casos prácticos, trabajos grupales y videoconferencias. Esto aumentará la participación y motivación de los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estos entornos virtuales. Además, les ayudará en la asimilación y adquisición del conocimiento.

Los estudiantes, por su parte, asumirán en el proceso un rol activo y serán los constructores de su propio conocimiento dando énfasis a la creatividad, a la reflexión y a sus propios intereses. Claro está, el rol del líder docente estará presente en todo momento introduciendo métodos, técnicas, estrategias de enseñanza y tecnología adecuada para que esto ocurra.

Además, la retrocomunicación se hace meritoria en todo el proceso. En el aprendizaje digital el docente permite que sus estudiantes aprendan mientras impulsa y promueve todas las exploraciones, experiencias y proyectos que decida emprender con el fin de garantizar aprendizajes significativos y vivenciales. Es importante establecer y mantener un sistema de avalúo continuo para evidenciar el aprendizaje de los estudiantes en esta modalidad y la efectividad de los cursos y los programas.



Los líderes educativos deben organizar los contenidos en forma lógica, pueden secuenciar las unidades y utilizar métodos basados en el autoaprendizaje. Esto será clave para que pueda alcanzar las metas y los objetivos de enseñanza que se haya propuesto. Es importante, además, que puedan presentar y alinear los recursos con los objetivos de enseñanza. Para que el aprendizaje sea funcional no es recomendable fragmentar el contenido. Su propósito debe ser que el estudiante entienda y adquiera el conocimiento como un todo unificado, relacionando los temas y contenidos. La planificación, coordinación y evaluación de la enseñanza se hace indispensable para alcanzar estas metas y objetivos.

El líder docente debe participar del aprendizaje, ya que durante su participación podrá diagnosticar el conocimiento, destrezas y actitudes del estudiante con respecto al tema o concepto a enseñar. Si el líder relaciona el conocimiento académico con las necesidades e intereses del estudiante, despierta su curiosidad a la vez que introduce objetivos de aprendizaje de una manera significativa. Al ofrecer ejemplos concretos, tiene grandes probabilidades de cumplir con los objetivos de esa planificación diseñada para una enseñanza a través de la tecnología digital.

El sentido de liderazgo en docentes y directores de las instituciones educativas es esencial para garantizar un buen funcionamiento escolar y para obtener resultados positivos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Un liderazgo docente adecuado resultará en el desarrollo e implementación eficaz de programas digitales o a distancia. Además, proporcionará ambientes de aprendizaje activos y motivadores ampliando así las asignaturas, aumentando el aprovechamiento académico y la retención estudiantil. Los líderes de las instituciones educativas deben enfocarse en mantener una comunidad escolar productiva y con deseos genuinos de aprender. Es necesario realizar ajustes y priorizar la formación de docentes en la enseñanza a distancia. El docente necesita adquirir las destrezas y estrategias adecuadas para la enseñanza en esta modalidad de aprendizaje. Se trata de una forma innovadora de aprender y enseñar que lleva a una dinámica activa a través del mundo digital.

Luterbach y Brown (2011) citado en Bonilla Murillo y Solís Herebia (2020, p. 3 y 7) hacen énfasis en que “los docentes requieren de un conocimiento instruccional y del uso adecuado de la tecnología para el desarrollo de material instruccional”. Además, indican que “tener estas habilidades ayudaría a los docentes a trabajar mejor entre sí y a crear condiciones propicias de aprendizaje para el estudiantado”. Ante lo expuesto, podemos concluir que el liderazgo docente tiene gran impacto en el desempeño estudiantil digital.



## Referencias:

Bernal Martínez de Soria, A. y Ibarrola García, S. (2015). Liderazgo del profesor: objetivo básico de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 6(67), 55 – 70.

<https://rieoei.org/historico/documentos/rie67a03.pdf>

Bonilla Murillo, E. y Solis Herebia, V. (2020). El liderazgo docente: ¿Por qué es importante para el desarrollo de los estudiantes?. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 3(9), 1 – 18. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2307/2360>

Caraballo, J. (2015). Liderazgo Docente. <https://www.aporrea.org/educacion/a206561.html>

Contreras, T. (2016). Liderazgo pedagógico, liderazgo docente y su papel en la mejora de la escuela: una aproximación teórica. *Propósitos y Representaciones: Revista de Psicología Educativa*, 4(2), 231 – 258. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/123/391>

Mujica Sequera, R. (2015). El liderazgo educativo. <https://blog.docentes20.com/2015/08/el-liderazgo-educativo/>

Niess, M. y Gillow-Wiles, H. (2015). *Handbook of Research on: Teacher Education in the Digital Age*. IGI Global.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). *Docentes*. <https://es.unesco.org/themes/docentes>

Pacheco Tejada, J. (2021). El liderazgo docente en tiempos de crisis para reinventar el futuro. <https://ucsp.edu.pe/el-liderazgo-docente-en-tiempos-de-crisis-para-reinventar-el-futuro/>

Sierra Villamil, G. (s.f). Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n81/n81a06.pdf>

# RECOMENDACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN EN LA OFICINA



Por: Dra. Mariely Galarza Jiménez

La oficina o el área administrativa en una empresa es parte de la imagen profesional que se proyecta ante clientes, suplidores, visitantes o hasta el mismo personal que trabaja en esa empresa. Por lo cual, es sumamente importante que en la oficina se sigan rutinas y técnicas que ayuden a mantener una buena organización. Comenzando desde un escritorio con organizadores, donde se coloca cada artículo en su lugar; hasta el establecer rutinas diarias para mantener el orden en todo momento.

Una de las rutinas diarias que me gusta aplicar es que tan pronto como se llega a la oficina, lo primero que se haga sea cotejar los documentos o tareas que le hayan dejado en su área de trabajo.

Comenzar por clasificar los documentos por asunto, fecha y prioridad. Los documentos de un mismo asunto se pueden mantener en una carpeta accesible y visible. Dentro de cada carpeta, organizar los documentos por fecha, del más reciente al más antiguo. Luego de esto, establecer prioridad. O sea, con la experiencia en el lugar donde uno trabaja, va conociendo qué tareas deben hacerse con mayor prioridad y cuáles se pueden posponer un poco.

Otra de las rutinas que recomiendo es archivar con prontitud. Según Maldonado y Delgado (2001) se debe crear el hábito de archivar diariamente, semanalmente o cada dos semanas.

Esto, porque el propósito principal de archivar es poder localizar la información tan pronto como se necesite. Así que, si mantenemos esa rutina de archivar con prioridad nuestra oficina se verá organizada y los documentos o la información estará en su lugar correspondiente para cuando se necesite. También, tritura los documentos que sean innecesarios para que no se acumulen y ocupen espacio.

Como mencioné anteriormente, el escritorio organizado es otro elemento indispensable para proyectar pulcritud y profesionalismo en nuestra oficina.

Comenzar por mantener su escritorio recogido y limpio. No dejar vasos, tazas ni comida en el escritorio. Como nos explica Londoño (2016) “una mesa desordenada provoca fatiga, ineficacia, frustración, estrés, falta de visión y desde luego baja calidad en las tareas” (p. 125).

Por lo cual recomiendo utilizar organizadores para colocar los materiales de uso diario y tener un lugar para cada artículo. Además, es esencial establecer la rutina de recoger y limpiar su escritorio, pasar una toalla de limpieza apropiada a su computadora, teclado y teléfono antes de la hora de salida.

Para poder evaluar si estamos manteniendo el orden en nuestra mesa de trabajo o escritorio, Londoño (2016, p. 138) nos comparte la siguiente lista de comprobación, donde si responde que sí a solo una de ellas; debe actuar al respecto:

	Sí	No
1. ¿Hay montones de papeles en su mesa de trabajo?		
2. ¿Tiene que buscar los documentos cuando se necesitan?		
3. ¿Reordena frecuentemente los montones que se encuentran en la mesa y las estanterías?		
4. ¿Es difícil ordenar la mesa rápidamente sin mezclar cosas?		
5. ¿Es difícil establecer prioridades entre los diferentes asuntos amontonados en la mesa?		
6. ¿Tienen tendencia a crecer sus montones de papel?		
7. ¿El archivo está atrasado?		
8. ¿Hay cosas en su mesa que no deberían estar allí?		
9. ¿Le falta espacio para guardar los papeles y otros asuntos que usa regularmente?		
10. ¿Le falta equipamiento para el archivo y almacenaje de sus papeles y utensilios?		
11. ¿Es difícil encontrar un buen sistema para clasificar y archivar los documentos?		

Otro aspecto a tener en cuenta son las gavetas. Recomiendo utilizar un organizador de gavetas para poder mantener los materiales clasificados y agrupados por tipo de material y tamaños. Maldonado y Delgado (2001) mencionan que aquellos materiales que utilizamos más a menudo deben colocarse en la parte del frente de la gaveta. Así que como menciona la experta Bárbara Hemphill (como se cita en Londoño, 2016) “ la eficacia personal y profesional está directamente relacionada con la habilidad para encontrar lo que se necesita en el momento que se necesita ” (p.134) . Esto significa que la organización es clave fundamental para ser eficiente en nuestro lugar de trabajo.

Organiza también tu rutina diaria o planifica tu trabajo. Esto es otra clave fundamental para mantenernos organizados en nuestra oficina. Para esto, es importante ser puntual. Llegar temprano a nuestra oficina nos ayuda a cumplir con nuestro compromiso de horario de trabajo, comenzar a tiempo nuestras tareas y tener espacio para imprevistos.



También es conveniente llevar un calendario. En ese calendario anotar fechas límites de entrega de documentos o reuniones importantes. Así como, anotar fechas de vencimiento de documentos esenciales como permisos, licencias, marbetes de vehículos oficiales, pagos a suplidores, entre otros.

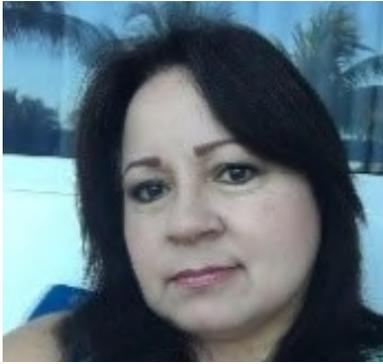
En conclusión, la organización de nuestra oficina redundará en eficacia y eficiencia. Permite que encontremos lo que necesitamos sin perder tiempo. Nos hace más productivos y permite que manejemos el tiempo para lo necesario y para lo imprevisto. Además, la organización proyecta una imagen positiva y nos hace sentir mejor con nosotros mismos. Mi último consejo, como dice la empresaria Cynthia M. Martínez (2018) “te organizas o agonizas” (párr. 1). Todos tenemos la capacidad de organizarnos, solo hay que poner de nuestra parte, crear la conciencia de la importancia que tiene y aplicarlo todos los días.

### Referencias:

Londoño, María, C. (2016). Asistentes y Secretarias: ¿Profesión de riesgo? FC Editorial. Madrid.

Maldonado y Delgado. (2001). Procedimientos Administrativos para la Oficina. McGraw-Hill. México.

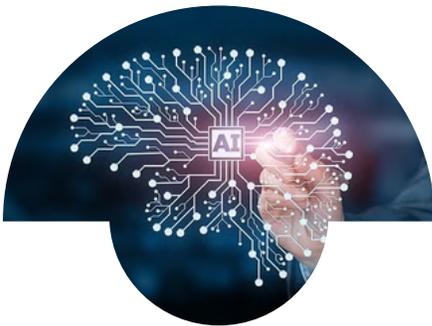
Martínez, C. (2018, 14 de marzo). ¡Te organizas o agonizas! 6 estrategias para utilizar una agenda efectivamente. [Oriental Blog]. <https://blog.orientalbank.com/te-organizas-agonizas-6-estrategias-utilizar-una-agenda-efectivamente/>



# RETOS DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Sra. Marisol Salas  
Secretaria Administrativa I  
Decanato de Asuntos Académicos

El asistente administrativo es el profesional que se encarga de planificar, gestionar o coordinar todos los aspectos de las labores administrativas de una oficina, desde la atención al cliente, la redacción, la recepción de documentos, el archivo, la planificación y coordinación de actividades, entre muchas otras cosas.



En el exigente y dinámico entorno empresarial actual, el papel de un asistente administrativo se enfrenta a expectativas cada vez más altas. Es por ello, que se hace imprescindible aceptar nuevos retos para mantenerse en un nivel más competitivo y convertirse en un activo para la empresa.

Uno de los principales retos que enfrenta el profesional administrativo es la revolución de la nueva era de la Inteligencia Artificial (IA). Las empresas buscan optimizar sus operaciones y aumentar la eficiencia en la gestión administrativa. La inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta indispensable para transformar la manera en que trabajamos.

Entre los beneficios de la IA en la gestión administrativa cabe mencionar:

- Automatización de tareas rutinarias: Tareas como la gestión de correos electrónicos, la programación de reuniones, la generación de informes y el procesamiento de datos pueden ser realizadas por sistemas de IA de manera rápida y precisa. Esto permite a los profesionales administrativos liberar tiempo para enfocarse en actividades más estratégicas y de mayor valor.
- Análisis de datos avanzado: La IA permite analizar grandes cantidades de datos de manera rápida y eficiente. Los sistemas de IA pueden identificar patrones, tendencias y relaciones en los datos, lo que brinda información valiosa para la toma de decisiones administrativas.



- **Mejora de la experiencia del cliente:** La IA ha revolucionado la forma en que las empresas interactúan con sus clientes. A través de chatbots y asistentes virtuales impulsados por IA, las organizaciones pueden brindar atención al cliente las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estos sistemas de IA pueden responder preguntas frecuentes, proporcionar información relevante y resolver problemas básicos, mejorando la experiencia del cliente de manera significativa. Además, la IA también permite el análisis de datos de los clientes, lo que permite ofrecer servicios personalizados y adaptados a las necesidades individuales.
- **Optimización de procesos y toma de decisiones:** La IA ofrece algoritmos y modelos que pueden optimizar los procesos administrativos. Por ejemplo, los sistemas de IA pueden optimizar las cadenas de suministro, ayudar en la planificación de la demanda, automatizar la gestión de inventarios y mejorar la asignación de recursos. Además, la IA también puede ayudar en la toma de decisiones al proporcionar análisis y recomendaciones basados en datos. Esto permite una toma de decisiones más informada y precisa, lo que puede tener un impacto significativo en el rendimiento de la organización.

Las organizaciones que adoptan la IA de manera estratégica, pueden aumentar la eficiencia, reducir costos y mejorar la calidad de los servicios. La gestión administrativa impulsada por la IA no solo libera tiempo para actividades más estratégicas, sino que también impulsa la innovación y el crecimiento.

Es fundamental que los profesionales administrativos comprendan y aprovechen las oportunidades que la IA ofrece para mantenerse competitivos. Algunas de las estrategias a seguir para lograr este objetivo son:

- Buscar capacitación y desarrollo, desde programas internos o desde plataformas educativas.
- Unirse a asociaciones de la industria. La creación de redes, tanto en persona como en línea, es la mejor manera de salir y conectarse con profesionales de ideas afines.
- Buscar mentores con ventajas en el área que desean mejorar.
- Dedicar tiempo a aprender a usar herramientas de software de asistente administrativo como Microsoft Office y Google Workspace y herramientas de presentación como AhaSlides, que pueden convertirse en las ventajas de su currículum.

- Aceptar nuevos retos. Considere hablar con sus líderes acerca de recibir tareas más abrumadoras. Puede ser una valiosa oportunidad para desarrollar su profesionalismo.
- Aproveche la oportunidad de experimentar los servicios administrativos, como ofrecerse como voluntario para organizar horarios, ayudar en eventos de la oficina, administrar calendarios y coordinar reuniones.

El asistente administrativo enfrenta nuevos retos ante la era de la Inteligencia Artificial, pero sin duda alguna, estas herramientas contribuirán a fortalecer su crecimiento y desarrollo profesional para mantenerse cada vez más competitivos e irremplazables.

## Referencias:

Espinoza, H. (2023, 22 mayo). Inteligencia artificial y gestión administrativa. <https://es.linkedin.com/pulse/inteligencia-artificial-y-gesti%C3%B3n-administrativa-heidy-espinoza>

Omoisiievych. (2023, 13 marzo). Asistente AI VS. Asistente Personal humano | Front Desk Helpers. Espanol. <https://frontdeskhelpers.com/es/insights/la-diferencia-entre-la-ia-y-los-asistentes-personales-humanos/>  
Tran, A., & Tran, A. (2023, 8 agosto).

7 Excellent Administrative assistant skills to practice | Updated in 2023 - AhaSlides. <https://ahaslides.com/es/blog/administrative-assistant-skills/>

Useros, L. (2023, 2 noviembre). Harvard deusto las revistas. <https://www.harvard-deusto.com/como-ayuda-la-inteligencia-artificial-en-la-gestion-de-personas>



# ESTRATEGIAS PARA MEJORAR TU AMBIENTE LABORAL

Profa. Sara Paredes Vélez  
Consejera Profesional IV



El ambiente en el lugar de trabajo puede tener un impacto significativo en nuestro bienestar y en nuestra productividad. Pasamos gran parte del día en nuestro lugar de trabajo, es por eso que resulta de gran importancia poder preparar esa zona de una forma agradable, de esta forma nos permitirá desarrollar nuestras destrezas al máximo. Sabemos que cuando nuestra mente está en calma, puede producir mejor, pensamos con claridad y conectamos más con nosotros de manera consciente.

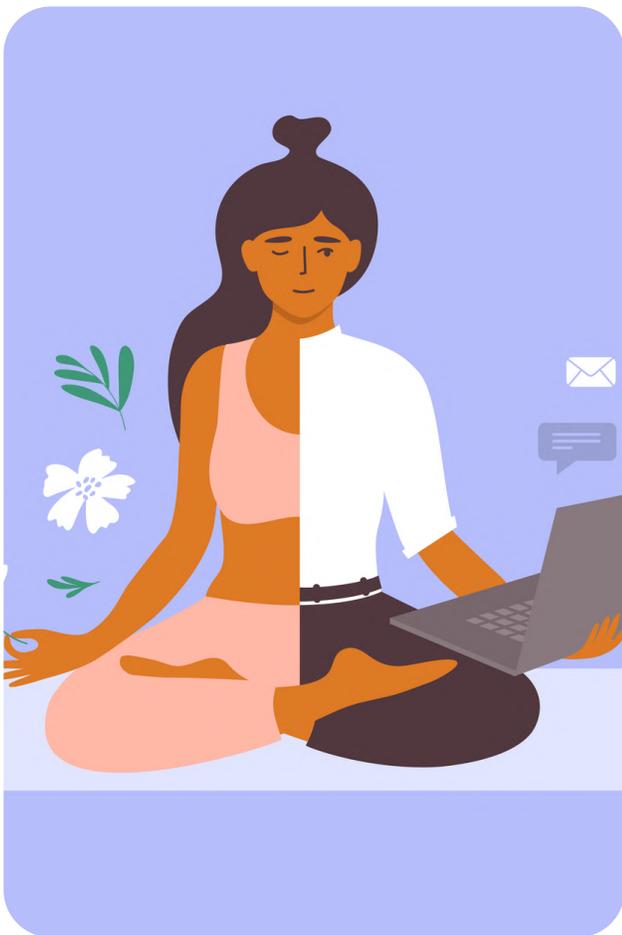
Una forma práctica de mejorar este ambiente es a través de la aromaterapia con aceites esenciales. El uso de aceites esenciales en el trabajo puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad, promover la relajación, mejorar la concentración y aumentar la productividad. Además, algunos aceites, como el de lavanda, pueden tener propiedades calmantes, lo que puede ser beneficioso para aquellos que trabajan en entornos estresantes.

Conozcamos un poco las propiedades de algunos aceites esenciales que podemos utilizar a través de un difusor, aplicando una o dos gotas de aceite esencial en las manos, inhalando profundamente o diluyendo en agua y rociándolo en el ambiente de tu oficina o área de trabajo.

- La menta – Contiene propiedades estimulantes y refrescantes. Su aroma vigorizante puede ayudar a mejorar la concentración y la claridad mental, lo que resulta especialmente beneficioso durante largas horas de trabajo o en momentos de fatiga.
- El limón – Ayuda a mejorar el estado de ánimo, aumentar la concentración y reducir la fatiga mental, es energizante y revitalizante. Además, su aroma fresco y limpio puede contribuir a crear un ambiente más agradable y vibrante en el lugar de trabajo.
- La lavanda – Contiene propiedades relajantes y calmantes. Su aroma suave y floral puede ayudar a reducir el estrés, la ansiedad y promover la relajación. Este aceite esencial fomenta un ambiente tranquilo y propicio para la concentración y la creatividad.

Hemos visto tres aceites que contribuyen a mejorar la concentración, el estado de ánimo y reducir el estrés y la ansiedad. Sin embargo, es importante respetar las políticas de tu lugar de trabajo y las preferencias de tus compañeros en cuanto a la utilización de aromas. Siempre comienza con cantidades moderadas y ajusta según sea necesario.

El uso de música mejora el clima laboral, reduce el estrés, aumenta la capacidad de concentración, la productividad y el rendimiento.



Según Lesiuk (2015) en su estudio, "The effect of music listening on work performance" confirmó que aquellos que escuchan música terminan las tareas más rápido. Además, el estudio concluye que asociar el trabajo con algo placentero, como la música, provoca que una actividad que puede resultar tediosa o mecánica se transforme en una tarea más amena.

Conozcamos algunos tipos de música que podemos incorporar en nuestros lugares de trabajo.

- La música clásica – es el género más eficaz a la hora de completar ejercicios matemáticos y de precisión. Este tipo de música disminuye el estrés, mejora el estado de ánimo e incluso reduce el ritmo cardíaco y la presión arterial.
- La música pop – es muy beneficiosa para completar tareas de entrada de datos de forma eficaz y rápida, así como la corrección ortográfica.
- La música "dance" – es muy útil en la comprensión lectora y las tareas que involucran la corrección ortográfica.
- La música ambiente – es muy ventajosa en las tareas que implican ecuaciones.
- La música LOFI (LOW FIDELITY) – es una mezcla de hip-hop, jazz y otros géneros. Es conocido por sus "beats" tranquilos que hacen que el cuerpo se relaje y el cerebro se despeje. Produce una sensación de calidez y tranquilidad para realizar tareas que requieren concentración.

Personaliza tu espacio de trabajo de manera que puedas crear un ambiente laboral que resulte cómodo y que contenga detalles que te identifiquen e inspiren a realizar tu labor.

La incorporación de la aromaterapia, la música y un espacio personalizado en tu lugar de trabajo, pueden brindarte beneficios significativos para tu bienestar y productividad. Te exhorto a que te des la oportunidad de descubrir cuáles funcionan mejor para ti.

¡Transforma tu ambiente laboral!

### Referencias:

Gestión, R. (2020, 12 agosto). Cuatro estilos de música que debe escuchar si quiere ser más productivo en el trabajo, según estudio. Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-emprego/4-estilos-musica-debe-escuchar-quiere-productivo-estudio-nnda-nnlt-276093-noticia/?ref=gesr>

Lesiuk, T. (2005). The effect of music listening on work performance. *Psychology of Music*, 33(2), 173-191. <https://doi.org/10.1177/0305735605050650>

Psicología, B. (2019, 25 noviembre). Personalizar el entorno de trabajo para prevenir el estrés y fomentar la salud laboral. Betania Psicología. <https://betaniapsicologia.com/2012/09/personalizar-el-entorno-de-trabajo-para-prevenir-el-estres-y-fomentar-la-salud-laboral.html#:~:text=Crea%20un%20espacio%20Of%3%ADsico%20agradable,hacer%20mucho%20m%3%A1s%20agradable%20el>





## EL ARTE DE SERVIR

Dra. Vivian Orama López, Decana Asociada  
Decanato de Asuntos Académicos  
vivian.orama@upr.edu

El servicio es tener la disposición de trabajar con esmero, pasión y dedicación. Asimismo, la satisfacción que se siente al poder ayudar a otros es la mejor paga que se pueda recibir. Por tal razón, es importante reconocer que al servir a los demás, se comparte lo que se aprende a través de una carrera profesional, así mismo se demuestran las actitudes y los sentimientos que se albergan en el corazón.

Cuando se logra un servicio de calidad, según Ponce (2022), los empleados poseen una actitud de asistencia permanente y espontánea. El autor subraya que la persona servicial lo es en todos los ámbitos en que se encuentre: con la familia, en el trabajo, con sus vecinos. En otras palabras, está atento y solidario a las necesidades de las otras personas, subraya el autor. En fin, consigue que la vida de los demás sea mejor.

Por otro lado, Jiménez (2021) afirma se debe trabajar con arte. Esto abarca el que los profesionales laboren con unas actitudes y/o características específicas, las cuales atraerán a más personas, clientes o invitados. Algunas que el autor menciona son:

- Ser atentos a los detalles – son aquellos aspectos que puedan ayudar al cliente a sentirse mejor atendido. Por ejemplo, acogerles con mayor cuidado, proveerles la orientación más completa, asegurarse de que ha entendido por completo lo que se les ha explicado, entre otros detalles.
- Demostrar que disfrutamos el trabajo que realizamos – la actitud y las emociones que podamos comunicar a través de nuestro quehacer diario, permitirá una conexión emocional y también proveerá una imagen confiable a los demás (Jiménez, 2019).

- Laborar con pasión y creatividad – no conformarse con lo cotidiano, esmerarse, seguir preparándose y esforzarse en mejorar en el aspecto de servir a otros. Por ejemplo, atender e interesarse por las necesidades de las personas; influir en los demás de manera positiva; establecer la diferencia entre atender y servir (Jiménez, 2013).

Asimismo, Jiménez (2022) afirma que, al hacer las cosas ordinarias de manera extraordinaria en el trabajo, permite mostrar profesionalismo en cada labor que se realiza por mínima que sea. Igualmente, la conducta y la actitud del empleado en lo que hace podrá tener más valor y significado que las palabras. Esto permite influir positivamente en el estado de ánimo de los clientes, al atenderlos con gusto y especial dedicación (Jiménez, 2012).

El servicio debe ser parte esencial de nuestro actuar. Como afirma la literatura, es ese deseo de ayudar, estar atento a las necesidades de otros, el poder lograr facilitarle la vida a las personas que nos rodean. Una vez el individuo practica esta virtud diariamente con sus seres más cercanos, lo hará de manera natural con los que comparte en el trabajo.



Es importante amar lo que hacemos, tener pasión y esforzarnos por buscar siempre alternativas para ayudar a los demás. Todo esto permitirá influir positivamente en los individuos y dejará una gran alegría en el corazón.

### Referencias:

Jiménez, J. C. (2022). 10 criterios sobre la atención al cliente como un “arte supremo”. Recuperado en <https://es.linkedin.com/pulse/10-criterios-sobre-la-atenci%C3%B3n-al-cliente-como-un-arte-jim%C3%A9nez>

Jiménez, J. C. (2021).

El arte es cualquier labor que se hace con esmero y dedicación. Recuperado de <https://www.artesupremo.com/esmero-y-dedicacion/>

Jiménez, J. C. (2019).

Tu conexión emocional con los demás depende de tu actitud. Recuperado de <https://www.artesupremo.com/conexion-emocional/>

Jiménez, J. C. (2013).

Potencia tu carrera: decálogo para tu crecimiento profesional. Recuperado de <https://www.artesupremo.com/potencia-tu-carrera/>

Jiménez, J. C. (2012).

En atención al cliente, siempre estás influyendo. Recuperado de

<https://www.artesupremo.com/atencion-al-cliente-siempre-estas-influyendo/> Ponce, J. M. (2022).

La alegría de servir. Diario de Almería. Recuperado de La Opinión de José Miguel Ponce | La alegría de servir ([diariodealmeria.es](http://diariodealmeria.es))

# ¿ES USTED UN CIUDADANO DIGITAL?

Mariángel Rodríguez del Río, Ed. D.  
Diseñadora Instruccional  
División de Educación a Distancia  
Universidad de Puerto Rico en Aguadilla

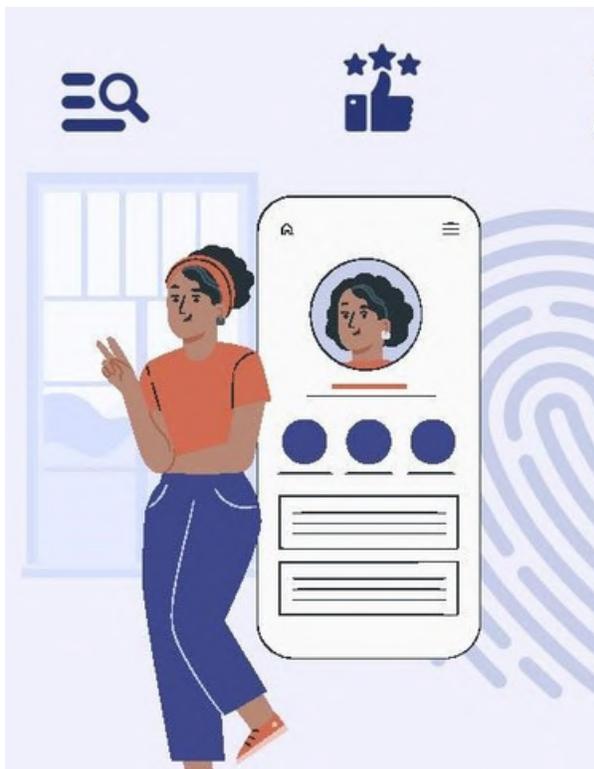


Para contestar esta pregunta es necesario definir qué es un ciudadano digital. Para la International Society for Technology in Education un ciudadano digital es aquel que reconoce los derechos, responsabilidades y oportunidades de vivir, aprender y trabajar en un mundo digital interconectado (ISTE, 2016). En consecuencia, este ciudadano podrá actuar en el entorno digital de manera segura, legal y ética (ISTE, 2016; Matos, 2019). Por lo tanto, se puede inferir que un ciudadano digital debe tener las siguientes cualidades: un sentido crítico de responsabilidad, ética, seguridad, justicia y respeto en la interacción con otros en el mundo digital.

Hoy más que nunca debemos conocer las cualidades de un ciudadano digital, ya que estamos inmersos en el mundo digital, buscamos información, nos comunicamos, nos relacionamos con otros, creamos contenidos, trabajamos y pasamos el tiempo en el Internet.

El uso constante de los celulares, las aplicaciones, las redes sociales, en fin, estar en el mundo digital nos lleva a pensar ¿sabemos cómo comportarnos en este mundo? Por tal razón, este tema nos invita a explorar qué acciones responsables y comportamientos seguros debemos desarrollar o mantener en el mundo digital.

La ciudadanía digital se basa en diversos valores, como: responsabilidad, honestidad, respeto, justicia y civismo (ISTE, 2016; Revista Seguridad 360, 2023). Así pues, se puede inferir que un ciudadano digital expresa sus valores, al mantener un comportamiento positivo en el mundo digital, asume sus actos, se comunica de forma cordial, cultiva su identidad y reputación porque está consciente de las consecuencias de sus actos y cómo pueden afectar a otros. Según ISTE (2016) un ciudadano digital es capaz de:



1. Cultivar su reputación en el mundo digital.
2. Mantener un comportamiento positivo, seguro, legal y ético en el mundo digital.
3. Demostrar conocimiento y respeto al utilizar y compartir la propiedad intelectual.
4. Manejar sus datos personales manteniendo la privacidad y la seguridad digital.

En muchas ocasiones pensamos en el mundo digital como un lugar mágico, un mundo de fantasía, una ilusión o simplemente un espacio donde podemos hacer y decir lo que deseamos sin consecuencias. Sin embargo, esto está muy lejos de ser cierto, de acuerdo con Matos (2019) en pleno siglo XXI el mundo digital es transparente, por lo que tarde o temprano tendremos que responder por nuestras acciones como lo hacemos en el mundo real.

De esta forma, cabe afirmar que “los buenos modales digitales son cada vez más necesarios. El riesgo del mal uso de la tecnología es enorme y acarrea consecuencias que pueden perseguir para siempre las vidas de quienes no hagan buen uso de ella” (Pedreira, 2017, p. 20). Por tal razón, también es esencial que en el mundo digital pongamos en práctica los valores.

Los valores que ponemos en práctica en el mundo real se deben transferir al mundo digital. Aunque tengamos cierta experiencia compartiendo en los entornos digitales, todavía nos falta mucho por aprender. Nuestro comportamiento, lo que proyectamos, compartimos y decimos en el mundo digital queda plasmado, es nuestra huella digital. Esta huella digital se puede tornar en nuestra mejor o peor carta de presentación. Por tal razón, te invito a que seas ciudadano digital al asumir tu responsabilidad y estar consciente de las consecuencias de tus actos. Según Matos (2019) es fundamental comunicarse en las redes sociales con ejemplaridad profesional y humana, llevar la personalidad digital a otro nivel para así adaptar actitudes como lo son el altruismo, amor al ambiente y la compasión humana. Hoy presenta tu mejor carta en el mundo digital, que te representen tus valores, ten compasión y cultiva tu reputación como un ciudadano digital.





## Referencias:

ISTE. (2016). National Educational Technology Standards for Students. (2nd ed.) International Society for Technology in Education. Recuperado de <http://www.iste.org> Matos, R. (2019, 11 de septiembre).

Maravillas de la Web: Somos ciudadanos digitales. Voces Activas. Recuperado de <https://www.activopr.com/voces-activas/2019/09/11/maravillas-la-web-somos-ciudadanos-digitales.html> Pedreira, J. C. (2017, 29 de junio).

Ciudadanía digital en las redes sociales. Caribbean Business en Español. Recuperado de: <https://medium.com/@juancpedreira/ciudadan%C3%ADa-digital-en-las-redessociales-ca9c169e10ba> Revista Seguridad 360. (2023, 16 de marzo).

Descubrir los valores de la ciudadanía digital: Aprovechar la tecnología para dar forma a la sociedad. Revista Seguridad 360. <https://revistaseguridad360.com/noticias/valores-de-la-ciudadania-digital/>



**REALIZADO POR:**

**DEBORAH J. FUENTES RODRÍGUEZ  
NICOLE A. CRESPO RIVERA  
FRANCESCA M. VEGA ROLDÁN**

**ESTUDIANTES DEL CURSO DE INTERNADO, PRÁCTICA Y SEMINARIO  
SEMESTRE ACADÉMICO AGOSTO - DICIEMBRE 2023**

**EDITADO POR:**

**DRA. JANET ROMÁN RUIZ  
COORDINADORA DEL CURSO**