



UPR
Universidad de Puerto Rico

Revista Nuestro Reto

Vol. 24 - Año 2025



Tabla de Contenido

MENSAJE DE LA COORDINADORA	1-3
Dra. María de los Ángeles Ortiz Barrios, Directora - Catedrática	
INTEGRANTES DEL GRUPO	4-5
ACCREDITATION COUNCIL FOR BUSINESS SCHOOLS AND PROGRAMS (ACBSP)	6
EL INTERNET DE LAS COSAS Y SU IMPACTO EN EL ÁMBITO LABORAL	7-9
Dra. Aida R. Ocasio Pérez, Catedrática	
ME GRADÚO: ¿QUE PUEDO ESPERAR DE LA BÚSQUEDA DE EMPLEO?	10-12
Prof. Clara E. Vélez Álvarez, MBA	
LA ÉTICA EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS	13-15
Dra. Janet Román Ruiz, Catedrática	
LA INTEGRIDAD PERSONAL EN LA EJECUCIÓN LABORAL: NOCIONES BÁSICAS	16-18
Dra. Ana E. Cuebas Irizarry, MPA	
LA EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN MÉDICA EN EL ÁREA DE LA ADMINISTRACIÓN DE OFICINA	19-21
Prof. Giselle N. Mejías Castro, Directora Asociada	

Tabla de Contenido

LA MOTIVACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL

Srta. Kiana Valentín Cruz, Asistente Administrativa III

22-23

ASOCIACIÓN ESTUDIANTIL DE PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS

24

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

25

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

26-30

REALIZADO POR:

31

Wilderys M. Cardona Arocho

Ciara M. Claverol Túa

Adriana S. Gómez González

Julie-Ann Muñiz Vázquez

Wanda Maldonado Vega

Karla M. Ortiz González

Glendalys Ramos Pérez

Mensaje de la Coordinadora del Internado de Práctica



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 colectividad donde las relaciones y la comunicación muchas veces quedan en 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. Las relaciones interpersonales son cruciales tanto en el ambiente laboral como en la vida personal, fomentando un ambiente positivo, mejorando la productividad, el bienestar y construyendo redes de apoyo.

Mensaje de la Coordinadora del Internado de Práctica

Entre los beneficios que obtenemos al tener unas relaciones interpersonales idóneas en el ámbito laboral son:

- **Mejora del ambiente de trabajo**

Ambiente más agradable, motivador y colaborativo.

- **Mayor productividad**

Mejor desempeño, comunicación más eficiente y se logran los objetivos de manera más efectiva.

- **Reducción del estrés y aumento de la satisfacción laboral**

Un ambiente laboral positivo, donde se valoran las relaciones, se reduce el estrés y se aumenta la satisfacción y el compromiso de los empleados.

- **Fomento del trabajo en equipo**

Las relaciones interpersonales sólidas facilitan el trabajo en equipo, la colaboración y el intercambio de ideas.

- **Mayor retención de personal**

Un ambiente laboral positivo, donde se promueven las relaciones interpersonales, contribuye a la retención de empleados.

- **Desarrollo de habilidades**

En el trabajo permiten desarrollar habilidades como la comunicación, la empatía, la escucha activa y la resolución de conflictos.

A su vez, los beneficios que obtenemos al tener unas relaciones interpersonales idóneas en la vida personal son:

- **Bienestar emocional y mental**

Son fundamentales para el bienestar emocional y mental, brindando apoyo, comprensión y sentido de pertenencia.

- **Redes de apoyo**

Nos conectan con otros, creando redes de apoyo que nos ayudan a afrontar los desafíos de la vida.

- **Sentido de pertenencia**

Nos permiten sentirnos parte de un grupo, lo que contribuye a nuestra autoestima y sentido de pertenencia.

- **Desarrollo personal**

Nos permiten aprender de los demás, ampliar nuestra perspectiva y crecer como personas.

- **Mayor felicidad**

Nos brindan alegría, satisfacción y sentido de plenitud.

- **Mejor salud**

Las relaciones sociales pueden ayudar a reducir el estrés y mejorar la salud física y mental.

Mensaje de la Coordinadora del Internado de Práctica

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 confronta 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.

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, la comunicación 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.

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 basada en la empatía. A las empresas les interesan las relaciones entre las personas, porque estas representan su recurso más importante.



Les deseo mucho éxito en su futuro profesional y personal. 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.

Integrantes del Grupo

Comité de Diseño Gráfico



Wilderys M. Cardona Arocho



Ciara M. Claverol Túa



Adriana S. Gómez González



Julie-Ann Muñiz Vázquez

Integrantes del Grupo

Comité de Ortografía y Redacción



Glendalys Ramos Pérez



Karla M. Ortiz González



Wanda Maldonado Vega

Accreditation Council for Business Schools and Programs **(ACBSP)**

El Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información fue acreditado en abril de 2011 al presente por la ACBSP (Accreditation Council for Business Schools and Programs). 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 a ofrecer un servicio de calidad y excelencia académica.



El Internet de las Cosas y Su Impacto en el Ambiente Laboral



Por: Dra. Aida R. Ocasio Pérez, Catedrática
Departamento de Administración de
Oficina y Tecnología de la Información

El Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés) es un avance tecnológico que permite la conexión de diversos dispositivos a internet, posibilitando la recopilación, el envío y la recepción de datos sin la necesidad de intervención humana. Su implementación en el entorno laboral está cambiando la forma en que se gestionan los espacios y recursos, favoreciendo la eficiencia, la productividad y el bienestar de los trabajadores. Esta interconectividad facilita el acceso a información en tiempo real, mejorando la toma de decisiones en distintos aspectos del trabajo administrativo.

Espacios de Trabajo Inteligentes

Por otro lado, vemos que el uso de sensores y dispositivos conectados ha

paso a oficinas más inteligentes. Estos sistemas permiten supervisar la disponibilidad de salas de reuniones y estaciones de trabajo, optimizando su uso y mejorando la organización de los recursos. Asimismo, posibilitan la personalización del entorno de trabajo mediante la regulación automática de la iluminación y la temperatura, adaptándose a las preferencias de cada empleado para aumentar su comodidad y rendimiento.



Gestión Eficiente de Recursos y Consumo Energético

El IoT también contribuye a un uso más eficiente de los recursos energéticos dentro de las oficinas. Por ejemplo, los sistemas de iluminación inteligente ajustan el brillo de las luces según la presencia de personas y la cantidad de luz natural disponible, lo que permite reducir el consumo eléctrico. De igual manera, los termostatos inteligentes regulan la temperatura de acuerdo con la ocupación de cada área, favoreciendo la sostenibilidad y disminuyendo los costos operativos.

El Internet de las Cosas y Su Impacto en el Ambiente Laboral

Monitoreo del Bienestar y la Salud de los Empleados

Igualmente, ofrece herramientas innovadoras para promover la salud y el bienestar en el lugar de trabajo. Dispositivos portátiles, como relojes inteligentes y pulseras de actividad, permiten monitorear la condición física de los empleados, incluyendo su nivel de actividad y la calidad del sueño. Estos datos pueden integrarse en sistemas de gestión empresarial para diseñar programas personalizados de bienestar. Además, sensores de calidad del aire y del sonido contribuyen a mantener un ambiente saludable, minimizando distracciones y favoreciendo un entorno de trabajo más eficiente.

Mejoras en Seguridad Laboral

Del mismo modo, la seguridad en el entorno de trabajo es una prioridad, y la implementación del IoT ha permitido mejorarla significativamente. Los sistemas de control de acceso basados en esta tecnología permiten la identificación y seguimiento en tiempo real de empleados y visitantes mediante herramientas como reconocimiento facial y tarjetas electrónicas. Igualmente, las cámaras de seguridad inteligentes pueden detectar movimientos inusuales y enviar alertas automáticas, reforzando la vigilancia y la capacidad de respuesta ante incidentes.

Retos y Consideraciones

A pesar de los múltiples beneficios que ofrece el IoT en el ámbito laboral, su adopción conlleva desafíos, principalmente en términos de seguridad y privacidad. La conexión masiva de dispositivos incrementa la vulnerabilidad ante ataques cibernéticos, por lo que es esencial aplicar medidas de seguridad avanzadas, como la encriptación de datos y la autenticación multifactorial. Además, el almacenamiento y manejo de grandes volúmenes de datos plantean preocupaciones sobre la privacidad, lo que hace imprescindible establecer políticas claras que aseguren la protección de la información y el cumplimiento de normativas.



El Internet de las Cosas y Su Impacto en el Ambiente Laboral

Podemos concluir, que el Internet de las Cosas está revolucionando los entornos laborales al incorporar dispositivos inteligentes que optimizan la gestión de espacios, recursos y seguridad. Aunque existen desafíos relacionados con la ciberseguridad y la privacidad, una implementación adecuada de esta tecnología puede dar lugar a lugares de trabajo más eficientes, cómodos y productivos. Lo que redundará en beneficios para todo el entorno laboral.

Referencias:

Atzori, L. & Morabito, G. (2010). The Internet of Things: A Survey. *Computer Networks*, 54(15), 2787-2805. <https://doi.org/>

TIC Nus. (2024). Impacto del Internet de las Cosas en la automatización: Transformando industrias y procesos. <https://ticnus.com/noticias/iot-internet-de-las-cosas/impacto-del-internet-de-las-cosas>



Me gradúo: ¿Qué puedo esperar de la búsqueda de empleo?



Por: Prof. Clara E. Vélez Álvarez, MBA
Departamento de Administración de
Empresas UPR-Aguadilla

El graduarnos de universidad es de los momentos más felices de nuestra vida, pero quizás también uno de los más aterradores. “Ya estamos listos para enfrentar la vida real como adultos”, eso nos dicen muchos de nuestros familiares. El proceso de buscar un empleo relacionado a nuestra área de estudios puede resultar retante, pero si conocemos que esperar del mismo, podemos desarrollar estrategias que nos ayuden a enfrentarlo con éxito. Por tal motivo, en este artículo, quiero presentarte algunas ideas importantes que pueden ayudarte en el proceso.

Antes de comenzar vamos a dejar establecido la realidad que estamos viviendo: debes estar clar@ de que estamos en momentos de incertidumbre económica a nivel mundial, es un hecho innegable

que debemos tener presente porque eso afecta los empleos disponibles. Así que debes estar preparad@ para no encontrar tu trabajo ideal en la primera oportunidad, pero eso no te debe desanimar, solo te lo digo para que tengas expectativas reales de lo que puedes encontrar en tu búsqueda. Puede que te encuentres con oportunidades limitadas en tu campo. No te desanimas, al contrario, es el momento de pensar en ser un poco más flexible en la búsqueda de puestos de trabajo que te interesen. Busca oportunidades que sean relevantes para la carrera profesional que deseas desarrollar. Esto puede llevarte a trabajar de forma voluntaria con instituciones sin fines de lucro en tu comunidad que te ayuden a adquirir destrezas y experiencias para ir ampliando tu currículum, o quizás aceptar una posición de internado en vez de uno a tiempo completo.



Me gradúo: *¿Qué puedo esperar de la búsqueda de empleo?*

Primer paso cuando comienzas una búsqueda de empleo es tener listo y actualizado tu currículum, te puedo asegurar que la mayoría de las compañías lo continúan usando como la principal herramienta para evaluar inicialmente los candidatos a empleo. Presta atención al diseño y arreglo de este para tener un impacto visual positivo en los reclutadores. Pero, más importante aún es el contenido que incluyas. La estrategia principal que debes seguir con tu currículum: ten una versión inicial que puedas modificar para adaptarla a los diferentes puestos que quieres solicitar... ¡Por favor! No caigas en el error de enviar el mismo currículum para todos los puestos que solicites.

La idea es que puedas personalizarlo para que refleje los requisitos de la descripción del puesto, o sea establecer claramente al reclutador que tú tienes lo que está buscando. Quizás lo más difícil de escribir tu currículum es decidir que debes incluir en él, especialmente si no tienes experiencia laboral en tu campo.

Así que mi consejo es que pienses detenidamente en cómo otras experiencias, que pueden ser académicas, servicio comunitario u otras actividades extracurriculares, pueden demostrar destrezas o habilidades que puedes aplicar en el puesto de trabajo que te interesa.

Una vez tengas tu currículum listo, el próximo paso es: **¿Cómo identifico las oportunidades de trabajo disponible?** Lo primero que nos viene a la mente es hacer una búsqueda en Internet en sitios como LinkedIn, Indeed, o en las páginas web de las compañías que te interesaría trabajar.

Sin embargo, no todas las compañías publican sus posiciones vacantes en Internet. Actualmente muchas empresas utilizan más los referidos de candidatos hechos por sus propios empleados. **¿Qué puedes hacer?** Desarrolla una red de contactos, el networking, es una herramienta sumamente útil en la búsqueda de empleo. Así que comienza a desarrollar relaciones con tus compañeros de clase, compañeros ya graduados, amigos y familiares, que sepan de tu búsqueda de empleo y en qué área te interesaría trabajar.

Otra forma de ampliar tu red de contactos es asistir a eventos en tu campo y acercarte a personas que puedan ofrecerte información de cómo se han desarrollado en ese campo profesional. **¿Cómo te acercas a esas personas profesionales que no conoces?** Atrévete a presentarte, dile que estás comenzando tu carrera y que te gustaría conocer más sobre el campo y cuál ha sido su experiencia.

Me gradúo: ¿Qué puedo esperar de la búsqueda de empleo?

Haz preguntas que te den una idea de cómo es el trabajo; incluyendo habilidades y experiencias que consideras más valiosas. Escucha activamente la persona y al final agradece el tiempo que ha compartido contigo. Además, puedes pedirle su tarjeta de presentación y si está de acuerdo en mantener contacto contigo.

El siguiente aspecto importante es tu imagen profesional, es tiempo de que comiences a preocuparte por ella, especialmente tu imagen en línea. Puedes tener total seguridad de que según los reclutadores comiencen a fijarse en ti como candidato, van a buscar tu presencia en línea. Debes tener mucho cuidado con el contenido que dejas abierto al público en tus redes sociales.

Antes de enviar tu currículum o llenar solicitudes de empleo te recomiendo hacer el siguiente ejercicio: haz una búsqueda por tu nombre completo y luego por el correo electrónico personal que más utilizas: **¿Qué dicen de ti los resultados de esas búsquedas?** Este ejercicio te dará una idea de qué cosas podrían ver posibles reclutadores sobre ti y que podrían pensar de ti como candidato. Luego, revisa las configuraciones de privacidad en tus páginas de redes sociales.

Al mismo tiempo que estés haciendo eso, actualiza tu perfil en *LinkedIn* con el contenido que usaste en tu currículum y añade una foto profesional.

Te dejo con un consejo final: no dejes que la búsqueda de empleo te abrume. Es fácil sentirse frustrado y estresado en este proceso, y ver compañeros encontrar trabajo puede aumentar la presión. Recuerda, apenas estás comenzando tu carrera y es bien probable que cambies de trabajo varias veces a lo largo de tu vida. Piensa bien qué tipo de trabajo te satisface.

Infórmate lo más que puedas sobre ellos, una vez que estés segur@ de haber encontrado el adecuado, sigue los consejos que acabas de leer. Enfócate en trabajar en ellos para lograr ese empleo que tanto deseas.

¡Te deseo mucho éxito!

Referencias:

Guffey, M. E. (2023). *Essentials of business communication* (12 ed.). Boston, MA: Cengage.

Morris, S. S. (2023). *Managing Human Resources* (19e). CENGAGE Learning.

La Ética en los Procesos de Administración de Oficinas



**Por: Dra. Janet Román Ruiz, Catedrática
Departamento de Administración de
Oficina y Tecnología de la Información**

Según la Real Academia Española, el término ética se refiere a algo recto y conforme a la moral, es parte de la filosofía que trata del bien y del fundamento de sus valores. Por otra parte, según Bazerman (2023), la ética en el trabajo es el conjunto de principios y valores que nos guían en nuestras interacciones y decisiones laborales. Debido a que la ética está basada en los valores y la moral de cada persona, se hace difícil en una empresa poder determinar qué es correcto y qué no, basado en la forma de pensar, creer o actuar de cada empleado. Por tal motivo, se hace imperativo establecer reglas que determinen la forma de hacer las cosas en determinada manera, basándose en principios y objetivos determinados, de modo que todos los empleados de una oficina u organización se rijan por los mismos parámetros.

Es importante establecer en las oficinas un ambiente laboral ético, donde se establezca, por parte de los empleados, un compromiso social aplicado al desempeño de sus labores en el área laboral. Esto refuerza sus lazos con su patrono y con el entorno laboral que lo rodea, es decir, con sus demás compañeros de trabajo y clientes. A su vez, esto redundará en el éxito de la compañía y en un ambiente laboral sano. Para esto, es importante también que el administrador de la oficina demuestre y dé el ejemplo de un comportamiento ético apropiado. Bazerman (2023) establece que un administrador ético, es un líder y la influencia de ese liderazgo ético en el capital social de la empresa es muy significativa, queriendo o más bien, siendo un ejemplo a seguir por todos.



La Ética en los Procesos de Administración de Oficinas

Por lo tanto, si el profesional es ético, toda la cultura empresarial cambia para bien. Es decir, si el administrador de oficina muestra un comportamiento ético, los demás empleados lo tomarán como ejemplo y repetirán el comportamiento, siendo esto un factor muy importante en el éxito y progreso de la compañía.

El administrador de oficina debe comprender que el proceso de administración no se basa meramente en velar porque cada empleado de su compañía cumpla con sus funciones. Tampoco se basa únicamente en brindar instrucciones y supervisar a sus subordinados, sino de dar el ejemplo a seguir. Se trata de dar lo mismo que se exige o más, ya que con qué moral podríamos exigirle algo a un empleado cuando como supervisores no lo damos o lo demostramos. Por tal motivo, más que tener los estudios y preparación académica para administrar, un buen administrador debe contar con competencias laborales, como valores y virtudes, que en muchas ocasiones suelen ser más importantes y valorados en los procesos de reclutamiento que el mismo referente académico.

Para evitar en una oficina situaciones antiéticas se deben tomar en cuenta varios aspectos. En primer lugar, se debe animar a llevar a cabo una comunicación abierta con sus subordinados

De esta manera, si un empleado presencia o conoce de una situación antiética, tenga la confianza de comunicar dichas malas prácticas sin miedo a ser penalizado o a sufrir alguna represalia.

De igual manera, se debe analizar la cultura organizacional de la empresa. Así, se puede analizar qué conductas fomenta la empresa, cuáles son los valores éticos establecidos por ella y cuáles son los comportamientos habituales de sus empleados a través de los años.

Esto ayudará a analizar fallas, y en todo caso, realizar cambios en la cultura organizacional para el bien de todos. Para esto, sería conveniente analizar la opinión de un grupo amplio de personas, de modo que los planteamientos establecidos sean diversos y vistos desde diferentes perspectivas.

Se necesita, por ende, contar con varias personas involucradas en la toma de decisiones, de modo que las decisiones y acciones tomadas sean justas y lo más éticas posibles. En resumen, para aumentar los valores éticos en las oficinas, es necesario tomar en cuenta la cultura organizacional de la empresa y fomentar modos de comunicación abiertos entre supervisor/empleado.

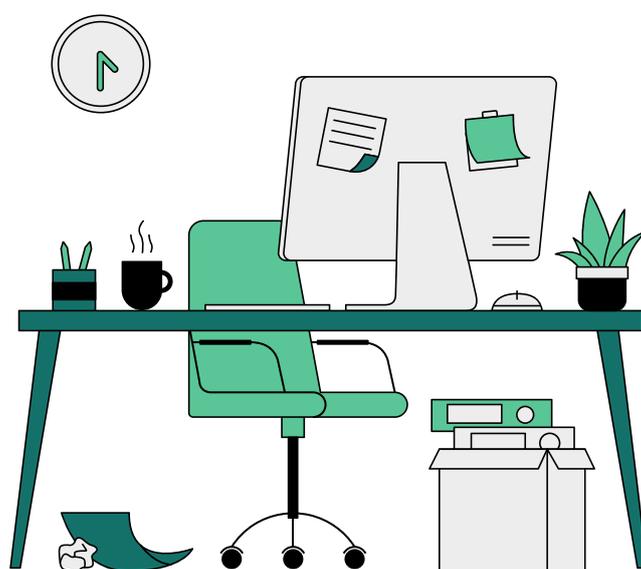
La Ética en los Procesos de Administración de Oficinas

También, muy importante para el administrador sería ser un ejemplo a seguir y tomar en cuenta la opinión de varias personas a su alrededor, a la hora de tomar decisiones sobre cambios en las políticas o reglas de la empresa que se relacionen con los aspectos éticos que en ella se propician.

Referencias:

Bazerman, M. (2023). Ética en el trabajo: honestidad y responsabilidad como pilares fundamentales. Recuperado de <https://people.acciona.com/es/tendencias-e-inspiracion/etica-trabajo/>

Cerón Jiménez, D. Y. (s.f.). La relación de la ética profesional con la administración de empresas. Recuperado de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/fff7098f-4271-4d3e-aff8-b67163846a98/content>



La Integridad Personal en la Ejecución Laboral: Nociones Básicas



Por: Dra. Ana E. Cuebas Irizarry
(MPA, EdD- Gerencia y Liderazgo
Educativo)

Integridad personal es un valor fundamental como brújula moral en tiempo donde las decisiones y los desafíos éticos están circunscritos en una era de constantes cambios y acelerados. La integridad personal se toma más crucial, dado que se manifiesta en las relaciones interpersonales y profesionales de quienes la cultivan. En nuestros tiempos se habla sobre la integridad personal como una cuestión ética. Se espera que una persona con integridad pueda desempeñarse con honestidad, que alinea sus ejecutorias con sus valores. Por lo cual, es determinante para el logro personal en un escenario laboral que no sea tóxico, que se caracterice por su productividad.

Es de suma importancia destacar que en el ambiente laboral en el cual sus constituyentes gozan del respeto de sus compañeros, obedece a que sus colegas perciben que son íntegros, tienen credibilidad, emprendimiento y trabajan en equipo. Además, se considera que, en la toma de decisiones, estos se caracterizan por ser éticos y no buscar el beneficio personal, permitiendo que el beneficio logrado representa ser justo y transparente.

Uno de los teorizantes que postula sobre la Integridad Personal es Stephen Covey (2004), señala que la integridad es uno de los factores del carácter personal que dirige el comportamiento humano. Señala, además que la integridad es una de las características que distinguen al líder efectivo. De igual manera indica sobre la importancia de cumplir las promesas; según el autor aquellas personas que cumplen sus promesas se convierten en líderes ejemplarizantes.

¿Cuáles son las estrategias para fomentar la integridad en el trabajo? ¿Qué hacer?

- Es altamente recomendable tener en el escenario laboral un programa dirigido a fomentar fortalecer las capacidades y destrezas mediante una educación continua sobre la ética laboral.
- Modelaje de los Líderes
- Promover, divulgar y establecer políticas claras sobre conducta ética para todos los empleados.

La Integridad Personal en la Ejecución Laboral: Nociones Básicas

La falta de Integridad Personal

La Real Academia Española 2014, define el concepto de persona íntegra como aquella que es recta, proba e intachable. Esta definición nos lleva a enumerar cuales con aquellos aspectos que debe reunir una persona íntegra.

Es preciso señalar que la suma de las partes es igual a un todo.

Se ha manifestado que la carencia de la integridad personal impacta y perjudica tanto a los miembros de la organización como a la organización misma. Los aspectos negativos que dejan su huella se pueden mencionar entre otros, los siguientes:

- Baja moral y motivación
- Conflictos internos generan tensión, producto de los actos deshonestos
- Enfrentamiento entre empleados
- Falta de compromiso
- Problemas y situaciones legales
- Reputación de la empresa y su imagen trascienden

A continuación, según la figura 1, se distingue lo siguiente:

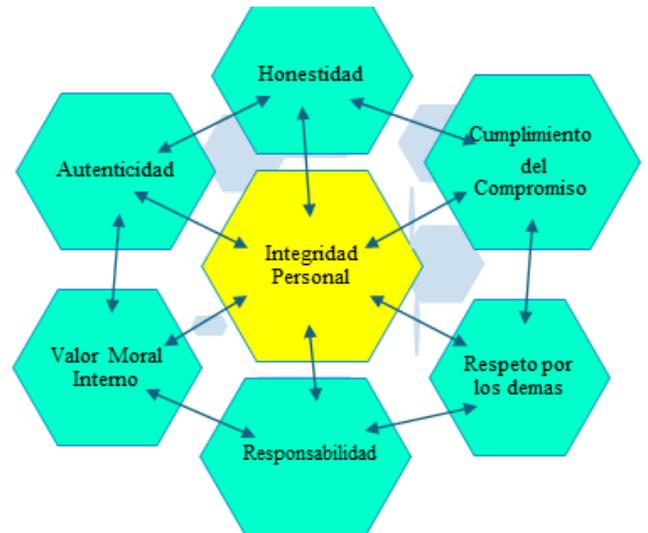


Figura 1. Aspectos de la Integridad Personal

- Autenticidad- Se entiende por su aplicabilidad a las personas son fieles así mismo y a sus principios.
- Cumplimiento del Compromiso- Toda persona debe ser responsable y cumplir con sus promesas, compromisos o acuerdos hechos con los demás. La confiabilidad es un valor fundamental.
- Honestidad- Se aplica en lo que se dice como también en lo que se realiza. Hay que ser honesto en todo momento. Cumplimiento.
- Respeto por los demás- La integridad también implica tratar a las personas con dignidad, sin engañar ni manipular. Se respetan las opiniones, creencias y derechos de los demás.

La Integridad Personal en la Ejecución Laboral: Nociones Básicas

- Responsabilidad- Implica asumir la responsabilidad por las acciones y decisiones. Es por ello por lo que no se trata de culpar a otros o evadir el producto de la acción tomada.
- Valor Moral Interno- Significa que las personas tienen un sistema de valores interno que guía sus decisiones, incluso cuando nadie está observando y de igual manera no se depende de la validación externa para hacer lo correcto.

Conclusión

La importancia que reviste la integridad personal en la sociedad es que se concibe como un derecho humano en el cual el individuo logre desenvolverse a plenitud de forma correcta. De tal manera que en su trayectoria de vida se le reconozca por sus altos valores y de una proyección ejemplarizante. Es de suma importancia que cada día se tome en consideración la forma y manera en que se está ejecutando en el rol profesional.

Las nuevas formas de desempeño y ejecución laboral nos invitan a que en todo momento debemos de practicar principios éticos; en donde hoy por hoy, la tecnología puede influir dramáticamente ante los retos de una sociedad de constantes cambios y desafíos.

Ante lo expresado, por ejemplo, se debe en todo momento ser ético en el uso y aplicación de la Inteligencia Artificial. De igual manera, mantener los valores personales radica en que es una virtud humana indispensable para desenvolverse toda su vida de forma correcta. Por último, el éxito profesional en el “Modus Operandi” del escenario laboral, es esencial llevar con orgullo la integridad personal y es por ello por lo que serás reconocido siempre.

Referencias:

Covey, S. (2004). *The 8th habit: From effectiveness*. Free Press

Diamond, C. (1992). *Encyclopedia of Ethics*. Garland Publishing.

Diccionario de la Real Academia Española. (2014). *Definición de persona íntegra*. Planeta Publishing.

La Evolución de la Facturación Médica en el Área de la Administración de Oficina



Por: Prof. Giselle N. Mejías Castro
Directora Asociada
División de Educación a Distancia

La facturación de servicios médicos ha evolucionado significativamente en el transcurso de los años. Para la década del 40, los médicos privados ampliaron sus servicios y tuvieron la necesidad de contratar personal que se encargara de los documentos, el cobro y el recibimiento de los pacientes (Ortiz & Sanjurjo, 2019). En un inicio, la facturación de servicios médicos se realizaba de manera manual haciendo que los procesos tomaran más tiempo.

Algunos de estos procesos son:

- **Expedientes médicos**

El registro de la información demográfica de los pacientes y archivo de carpetas en los anaqueles.

- **Facturación de servicios médicos**

Incluía completar los formularios de facturación y envío de las facturas.

- **Codificación**

Se utilizaban códigos de diagnósticos médicos que no eran específicos para documentar las condiciones de los pacientes.

- **Pagos, reembolsos y reconciliación**

Debido a que los procesos de facturación eran manuales, las denegaciones eran frecuentes y provocaba demoras en los pagos a los proveedores. Luego, se realizaba el proceso de reconciliación con los cheques físicos y los registros.



Durante ese tiempo, la facturación médica enfrentó diversos desafíos debido a los errores que se cometían y el atraso en el pago de las facturas. En adición, el tiempo de espera por parte de las aseguradoras era prolongado. En cuanto al sistema de codificación médica existente, complicaba la comunicación entre los médicos y las aseguradoras. Estas dificultades impulsaron la transición hacia la digitalización en la facturación de servicios médicos

La Evolución de la Facturación Médica en el Área de la Administración de Oficina

Hoy día, estos procesos han evolucionado, lo que permite que se realicen de forma más eficiente. Algunos ejemplos de los avances tecnológicos en la facturación de servicios médicos son:

- Los expedientes médicos electrónicos (conocido en inglés como: electronic medical record) han reemplazado los archivos de papel permitiendo el acceso automático de la información de los pacientes con el proceso de facturación.
- La facturación de servicios médicos se realiza a través de Clearinghouse, estas garantizan que las transacciones se procesen en tiempo real entre los proveedores de salud y las compañías aseguradoras. De esta manera, se minimiza las denegaciones.
- Los sistemas de codificación de diagnósticos y procedimientos médicos han sido estandarizados internacionalmente. Esto redundará en beneficio directo a los procesos de facturación.
- Los portales de salud, facilitan el acceso a la información médica, la coordinación de citas, resultados de estudios médicos, recetas y la comunicación entre pacientes y proveedores de atención médica. Este servicio se encuentra disponible de manera gratuita y confidencial.

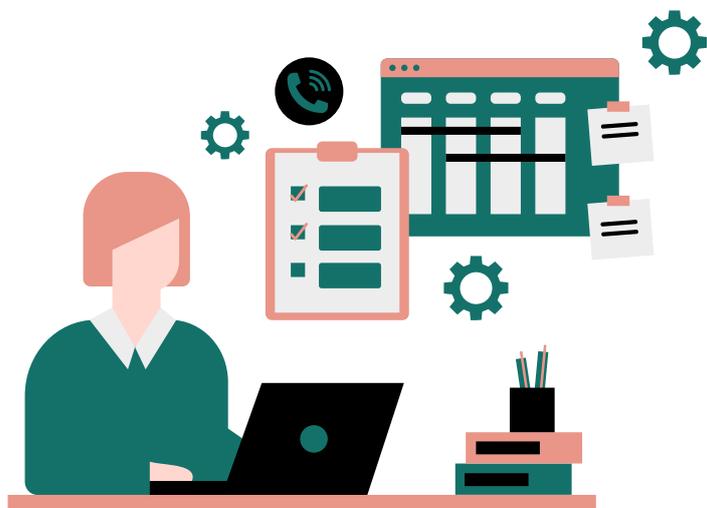
- *Luego de los acontecimientos de la pandemia, la telemedicina tomó un auge significativo. Los pacientes tuvieron la oportunidad de realizar consultas virtuales permitiendo la continuidad de los servicios médicos. Actualmente, este servicio prevalece.*



Ahora bien, la evolución en los procesos de facturación de servicios médicos ha transformado las tareas del personal administrativo. Esto representa un desafío con relación a la infraestructura tecnológica, la ciberseguridad y la capacitación continua del personal.

La Evolución de la Facturación Médica en el Área de la Administración de Oficina

En conclusión, la evolución de las tareas administrativas ha sido de beneficio en cuanto a la calidad del servicio y la toma de decisiones médicas en los planes de tratamientos para los pacientes. A su vez, esta transformación ha sido clave para incrementar la eficiencia y optimizar la atención médica.



Referencias:

Bayes, Nenna L. & Blochowiak, Amy. (2022). Medical Office Procedures. 10 Edition. New York: McGraw-Hill.

Booth, K. et al. (2024). Medical Assisting: Administrative Procedures. 8th Edition. New York: Mc Graw Hill.

Franz26. (2025) Disponible en <https://pixabay.com/illustrations/ai-generated-files-archive-8239428/>

MedlinePlus.(2025). Portales para pacientes - una herramienta en línea para su salud. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000880.htm>

Ortiz & Sanjurjo. (2019). Desde la Recepción hasta la Facturación: Administración para la Oficina Médica. Primera Edición.

TungArt7.(2025). Disponible en <https://pixabay.com/illustrations/ai-generated-doctor-patient-woman-8881542/>

La Motivación en el Entorno Laboral



Por: Srta. Kiana Valentín Cruz
Asistente Administrativa III
División de Educación a Distancia

La motivación es un aspecto clave en el entorno laboral, ya que influye directamente en las acciones de los empleados. Actúa como un factor esencial que guía los objetivos que se desean alcanzar. El ambiente laboral tiene un impacto significativo en la motivación del empleado. Algunos puntos clave para que el ambiente laboral sea uno positivo son: la confianza, el respeto, y la comunicación abierta. Estos puntos fomentan un clima agradable. Por otro lado, los empleados tienden a estar más motivados cuando escuchan sus ideas y son valorados dentro de un equipo.

Para los asistentes, ofrecerles tareas variadas y desafiantes dentro de sus capacidades no solo mantiene su interés, sino que también estimula su desarrollo personal y profesional.

Los beneficios sociales son muy importantes para que el empleado se sienta motivado. Estos beneficios pueden incluir: seguros médicos, vacaciones, flexibilidad en horario, licencias, entre otros. Al ofrecer estos beneficios el empleado se verá motivado y hará su trabajo con entusiasmo. También es fundamental reconocer al empleado cuando realiza bien sus tareas, ya que esto refuerza su motivación y compromiso con el trabajo.

Un salario adecuado aumenta la satisfacción y la motivación de los empleados. Cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo y habilidades están siendo valorados, esto impulsa su compromiso y desempeño. Aunque, el salario no garantiza una motivación duradera. Si puede atraer, pero es importante acompañarlo de los factores antes mencionados ya que juegan un papel importante en mantener a los empleados motivados a largo plazo. Para un asistente administrativo, sentirse apoyado por sus compañeros y supervisores puede aumentar su motivación a diario.

La Motivación en el Entorno Laboral

Según Abraham Maslow, "la motivación es una característica intrínseca del ser, basada en los intereses del individuo, quien solo se siente motivado cuando recibe algún beneficio. Asimismo, afirma que las acciones orientadas al bienestar común están fundamentadas en el interés propio de la persona" (Maslow, 1992, p. 22). A partir de esta perspectiva, se busca resaltar la relevancia de la motivación personal de cada empleado dentro de la empresa, ya que, si un trabajador no se encuentra emocionalmente bien, su motivación también se verá afectada.

En conclusión, la motivación en el trabajo es un factor clave para el éxito tanto de los empleados como de las empresas. Un equipo motivado no solo trabaja mejor, sino que también contribuye a un ambiente laboral positivo, a la innovación y al crecimiento. Invertir en la motivación del personal no es un gasto, sino una estrategia que impulsa el interés y la satisfacción a largo plazo. Un asistente motivado es un activo valioso para la empresa, ya que no solo realiza sus tareas con eficiencia, sino que también contribuye a un ambiente laboral más productivo.

Referencias:

Gaddex. (n.d.). Tipos de motivación laboral. Gaddex.

<https://www.gaddexapp.com/blog/tipos-de-motivacion-laboral>

Maslow, A. (1992). Teoría de la motivación humana. Editorial XYZ. p. 22. MOWL. (n.d.).

Motivación laboral. SMOWL
<https://smowl.net/es/blog/motivacion-laboral/>

Equilibrio

CONFIANZA

LOGROS

EMPATÍA

Compromiso

PERSISTENCIA

DESAFIOS

OPTIMISMO

PRODUCTIVIDAD

Asociación Estudiantil de Profesionales Administrativos



Misión

Nuestra misión 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.

Junta Directiva

Presidente (a)

- María C. Ramos Medina

Vicepresidente(a)

- Wilderys M. Cardona Arocho

Secretario(a)

- Julie-Ann Muñiz Vázquez

Tesorero(a)

- Glendalys Ramos Pérez

Vocal

- Ivanna K. Quiñones Correa
- Daniela R. Rosa Sánchez

Profesora Consejera

- Dra. Janet Román
janet.roman@upr.edu

Visión

Nuestra visión es desarrollar profesionales administrativos que se distingan por su alto nivel de liderazgo, excelencia profesional y personal.

Actividades de la Asociación Estudiantil AEPA

- Actos de Iniciación
- Semana del Profesional Administrativo
- Labor Comunitaria
- Charlas, Seminarios y Talleres Educativos
- Actividades de Confraternización
- Reuniones
- Actividades de Recaudación de Fondos
- Colaboración en Actividades del Departamento y/o Actividades Institucionales

Comuníquese

Phone: (787) 890-2681 Ext. 2237 | 4461

Email: sofi.uprag@upr.edu

Facebook:

<https://www.facebook.com/sistemasdeoficinauprag/>



Cuota de inscripción anual
Nueva membresía: \$15.00
Renovación: \$10.00

Asociación de Egresados de Administración de Oficina y Tecnología de la Información

La Asociación de Egresados 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 la Junta Directiva
- Actividades de Mejoramiento Profesional
- Iniciación de Nuevos Miembros



Junta Directiva

Presidente

- Sr. Eliezer M. Vélez López

Vicepresidenta

- Srta. Ámbar Y. Pardo Chaparro

Asistente Administrativa

- Sra. Ashley M. Pitre Ortiz

Asesoras

- Dra. Vivian Orama López

Requisitos

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

Comuníquese:

Phone: (787) 890-2681 Ext. 2237 | 4461

Email: sofi.uprag@upr.edu

Facebook:

<https://www.facebook.com/sistemasdeoficinauprag/>

Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información

El Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla capacita al profesional administrativo con los conocimientos, las destrezas y las habilidades necesarias para desempeñarse exitosamente en el mundo del trabajo. Nuestro Departamento cuenta con una facultad comprometida con el desarrollo integral del estudiante en las áreas de manejo de información, trabajo en equipo y toma de decisiones, entre otros. El estudiante que completa un bachillerato en Administración de Oficina y Tecnología de la Información tiene la oportunidad de trabajar en un sinnúmero de posiciones que le permitirán ser un líder en su área de trabajo.

Nuestros egresados están ocupando posiciones variadas como: recepcionista, asistente administrativo, personal de apoyo en control de inventario, oficial bancario, secretario legal, entre otros. Nuestro bachillerato tiene una variedad de cursos electivos que le permitirán especializarse en las áreas legales, médicas, diseño de páginas web y enseñanza en educación comercial. Recuerde visitar cada una de nuestras secciones, las mismas le proveerán información relacionada a nuestro Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información.



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

Concentraciones menores

Administración de Oficina Legal

<i>Administración de Oficina Legal</i>	AOTI 3045	3 créditos
<i>Procesamiento Electrónico de Documentos Legales</i>	AOTI 4006	3 créditos
<i>Aspectos Notariales</i>	AOTI 4507	3 créditos
<i>Práctica en Oficina Legal</i>	AOTI 4508	3 créditos

Facturación de Planes Médicos

<i>Procedimiento de Información y Facturación en la Oficina Médica</i>	AOTI 3036	3 créditos
<i>Terminología Médica</i>	AOTI 3037	3 créditos
<i>Codificación ICD10- CM & CPT</i>	AOTI 4506	3 créditos
<i>Sistemas de Facturación y Cobro</i>	AOTI 4407	3 créditos

Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información

Información Contacto

Dra. María de los Ángeles Ortiz Barrios
Directora del Departamento
(787) 890- 2681 Ext: 4461
maria.ortiz28@upr.edu

Sra. Camille Rivera Nieves
Secretaria Administrativa III
(787) 890- 2681 Ext: 2237
camille.rivera@upr.edu

¿Dónde se encuentra nuestro Departamento?



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

Departamento de Administración de Oficina y Tecnología de la Información

Facultad

Dra. María de los A. Ortiz Barrios
Directora – Catedrática
787-890-2681 Ext. 4461
maria.ortiz28@upr.edu

Dra. Aida Ocasio Pérez
Catedrática
787-890-2681 Ext. 4463
aida.ocasio@upr.edu

Dra. Vivian Orama López
Catedrática
787-890-2681 Ext. 4464
vivian.orama@upr.edu

Dra. Janet Román Ruiz
Catedrática
787-890-2681 Ext. 4465
janet.roman@upr.edu

Profa. Giselle Mejías Castro
Instructora
787-890-2681 Ext. 5529
giselle.mejias@upr.edu

Dra. Beatriz Guerrero Cabán
Catedrática
787-890-2681 Ext. 4464 / 5527
beatriz.guerrero1@upr.edu



<https://aoti.uprag.edu>

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



**REALIZADO POR: LOS ESTUDIANTES DEL CURSO AOTI-4985:
INTERNADO, PRÁCTICA Y SEMINARIO
SEMESTRE ACADÉMICO ENERO - MAYO 2025**