

UNIVERSIDAD NACIONAL
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

MEMORIA



II CONGRESO INTERNACIONAL Y VIII CONGRESO NACIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

Modalidad virtual
14, 15 y 16 de julio de 2021

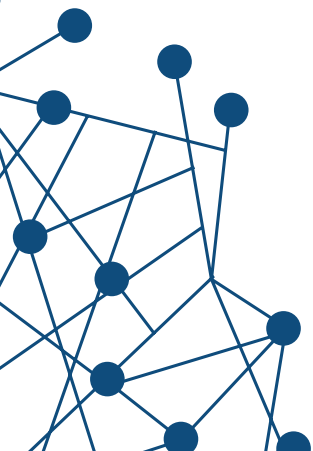
Campus Omar Dengo, Heredia 2021



MEMORIA

**II CONGRESO INTERNACIONAL Y VIII CONGRESO
NACIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN**

Administrativa con Responsabilidad Social
2021





CONTENIDO

Presentación	7
Comisión organizadora	8
Discurso de bienvenida.....	10
Discurso de la facultad de ciencias sociales	14
Discurso de rectoría	17
Ponencia asincrónica del 14 de julio de 2021	21
Tecnologías que dan sustento a la industria 4.0	24
Competitividad y organización	25
El rol que desempeña el personal de atención al cliente en una organización.....	25
Tendencias tecnológicas de las organizaciones para la atención del cliente.....	27
Metodología.....	28
Análisis de la información.....	28
Conclusiones	42
Fuentes de consulta	44
Foros de discusión del 14 De julio de 2021 en el aula virtual.....	45
Conferencia	46
• Industria 4.0 Conocimiento e innovación	46
Pregunta generadora	46
Aporte de participantes.....	46
Conferencia.....	77
• Ciberseguridad en la oficina	77
Pregunta generadora	77
Aportes de participantes.....	77
Conferencia	108
• Las redes colaborativas digitales y herramientas 4.0 En las oficinas del siglo XXI.....	108
Pregunta generadora	108
Aporte de participantes.....	108
• Desafíos de la gestión administrativa.....	108
Pregunta generadora	131
Aporte de participantes.....	131





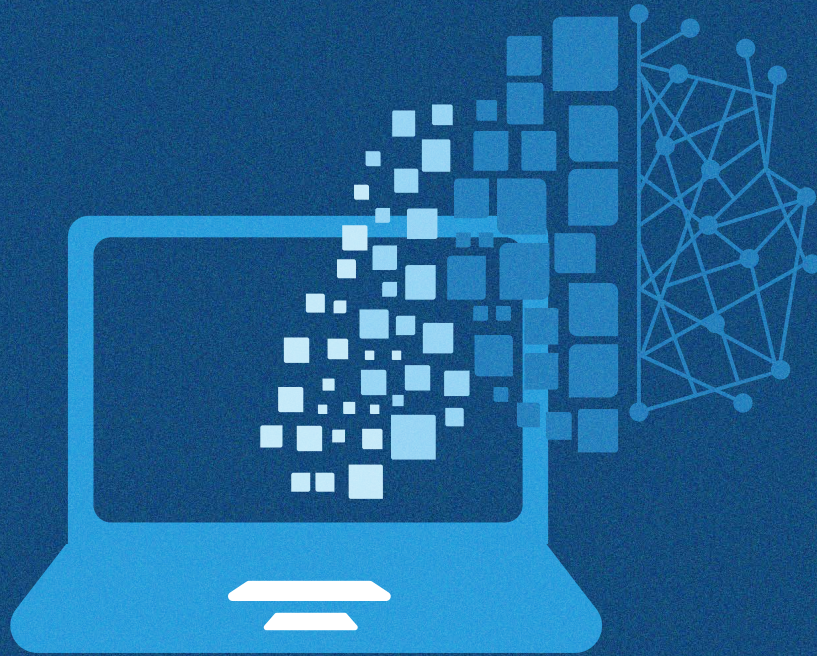
Foros de discusión del 15 julio de 2021 en el aula virtual	179
Conferencia	180
• ¿Cómo crear contenido de valor en redes sociales para la organización?	180
Pregunta generadora	180
Aportes de los participantes.....	180
Conferencia	206
• Neurofelicidad en el trabajo	206
Pregunta generadora:	206
Aporte de los participantes:.....	206
Conferencia	240
• El teletrabajo en la gestión administrativa	240
Pregunta generadora	240
Aportes de los participantes.....	240
Conferencia.....	265
• Educación y trabajo en costa rica: una mirada al futuro	265
Pregunta generadora	265
Aporte de los participantes.....	265
Foros de discusión del 16 de julio de 2021 en el aula virtual	286
Conferencia	287
• Teletrabajo: componente de la gestión administrativa virtual	287
Pregunta generadora	287
Aportes de los participantes.....	287
Conferencia.....	317
• La convergencia tecnológica de la industria 4.0: Una mirada hacia la transformación de las organizaciones	317
Pregunta generadora	317
Aportes de los participantes.....	317
Conferencia.....	337
• Cerebro estrategia: cómo anticiparse al futuro, sin perder de vista el presente	337





Pregunta generadora	337
Aportes de los participantes.....	337
Conferencia.....	360
• Innovación tecnológica en la gestión administrativa de emprendimiento y microempresas poscovid-19	360
Pregunta generadora	360
Aportes de los participantes.....	360
• La comunicación como herramienta de servicio en medios digitales	396
Pregunta generadora	396
Aportes de los participantes.....	396
Discurso de clausura	419
Anexo.....	421
Programa del congreso	421







PRESENTACIÓN

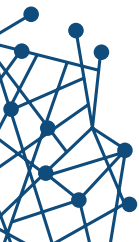
La Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica celebra cada año un congreso y, en esta memoria, se recogen las opiniones de las casi cuatrocientas personas que participaron en el año 2021, en el II Congreso Internacional y VIII Nacional en Administración de Oficinas. Este año al igual que el pasado vive una pandemia, la cual hace que el congreso sea virtual, por ende, participaron personas de diversos países como Puerto Rico, Honduras, Nicaragua, Colombia, Panamá, Argentina, México y Costa Rica.

Un congreso que abre las puertas para la innovación en temas como la industria 4.0, la ciberseguridad en la oficina, la importancia de la felicidad en un mundo donde impera la ansiedad no solo en las oficinas sino también en los hogares debido al COVID 19, la gestión administrativa, el teletrabajo, las redes sociales, entre otros. Dichos temas contribuyen con la sociedad por medio de la creación de espacios reflexivos y de intercambio de experiencias para proporcionar a los asistentes los conocimientos y las herra-

mientas que generen cambios innovadores para hacer frente a las demandas del trabajo de oficina, así como en el aprendizaje de las actividades profesionales que realizan.

Este año participaron estudiantes, docentes, trabajadores de diferentes empresas tanto públicas como privadas no solo del ámbito nacional sino también internacional que recibieron insumos para continuar con el trabajo de una manera más eficiente y eficaz porque como lo dice el título del congreso, cada día se debe innovar sobre todo en la tecnología que está muy arraigada en un mundo de pandemia. Tanta participación refleja el interés de cada uno por capacitarse para ofrecer un mejor desempeño en sus labores diarias.

Cabe resaltar que para llevar a cabo este congreso, fue necesario el trabajo en equipo, la disciplina, la responsabilidad, de un grupo de personas docentes de la Escuela de Secretariado Profesional, quienes siempre supieron llevar el timón para que todo saliera a cabalidad.





COMISIÓN ORGANIZADORA

DRA. ISABEL ARAYA MUÑOZ	<i>Directora Escuela de Secretariado Profesional.</i>
M.SC. MARGARITA VARGAS CALVO	<i>Responsable del Proyecto Actividad Permanente Formación en el personal docente y de oficina para el desarrollo de las capacidades laborales.</i>
MAG. XINIA CORRALES ESCALANTE	<i>Docente Escuela de Secretariado Profesional.</i>
M. SC. GLORIANA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ	<i>Docente Escuela de Secretariado Profesional.</i>
M. SC. PATRICIA ARCE ROJAS	<i>Docente Escuela de Secretariado Profesional. Coordinadora general.</i>
M. ED. MARÍA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS	<i>Corrección filológica.</i>





651.3
U58 M

Universidad Nacional (Costa Rica). Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Secretariado Profesional

Memoria II Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación tecnológica en la gestión administrativa con responsabilidad social. /Universidad Nacional (Costa Rica). Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Secretariado Profesional-Heredia, C.R.: UNA-FCS, 2021.

90 p.

ISBN 978-9968-9947-3-6

1. COSTA RICA.
2. ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS.
3. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.
4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
5. RESPONSABILIDAD SOCIAL





DISCURSO DE BIENVENIDA

BUENOS DÍAS A TODOS Y TODAS

En nombre de la Escuela de Secretariado Profesional y con mucho placer le damos una cordial bienvenida al II Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional en Administración de Oficinas: bajo el lema Innovación Tecnológica en la Gestión Administrativa con Responsabilidad Social

Un caluroso saludo a nuestro representante del señor rector de la Universidad Nacional, el Máster Randall Hidalgo Mora, Vicerrector de Docencia.

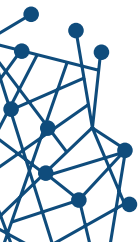
A nuestro representante del decanato de la Facultad de Ciencias Sociales el máster M.Sc. Guillermo Acuña González

A nuestro personal docente y administrativo de la Escuela de Secretariado Profesional.

Al señor M.Sc. Luis Adrián Salazar Solís. Ex-ministro de Ciencia y Tecnología de Costa Rica, quien nos brindará la conferencia inaugural sobre un tema tan actual y relevante como es la Industria 4.0 y cómo podemos aplicar los Conocimientos e innovación en Administración de Oficinas.

Una cordial bienvenida estimados y estimadas congresistas que, gracias a su apoyo y participación, este evento será una oportunidad para el aprendizaje y la reflexión sobre temáticas de actualidad e interés de esta profesión.

Estamos hoy por iniciar la versión II del Congreso Internacional y VIII del Congreso Nacional en Administración de Oficinas, cuya primera experiencia en esta serie de congresos iniciada en 2007 y a partir de 2019 ha tenido un alcance internacional con la participación de varios países latinoamericanos, en esta oportunidad también contamos con las excelentes disertaciones de Magister Erick Miranda Patiño y la Doctora Lourdes Carrasco González quienes nos acompañan desde la Universidad Autónoma de Chiriquí, Panamá, de la Máster Herlaynne Segura Jiménez. Universidad de Antioquía, Colombia, del Ingeniero Raúl Eduardo Rodríguez Ibáñez. Universidad Simón Bolívar, Colombia, de la Licda. Celia Antonini. Buenos Aires, Argentina de la Máster Magdalena Torres Elizondo. Universidad de Monterrey de México.





Así como varios expertos nacionales en diversas temáticas de actualidad y que interesan a la Administrador de Oficinas.

Hoy, gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, la Universidad se acerca cada día a más personas y a pesar de la ausencia de cara a cara tan necesaria en los procesos educativos, estamos haciendo frente por estos medios a nuestra labor académica con el fin de fortalecer la actividad sustantiva de la Escuela de Secretariado Profesional.

Esta Escuela de Secretariado fue creada en 1974, a partir del movimiento de asociaciones de secretarías quienes, afiliadas a la Federación Interamericana, en 1972, consiguieron que se promulgara la Ley que crea el actual Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, ley que fue modificada en 2014 en su denominación y otros elementos sustantivos para incluir al profesional en Administración de Oficinas, de manera que esta tuviera un colegio profesional que lo respalde.

A partir de ello, en 1974, ese movimiento logra la creación de la Escuela de Secretariado Profesional en la Universidad Nacional y de esta forma eleva la profesión secretarial a nivel universitario.

Esta Escuela como Unidad Académica de la Facultad de Ciencias Sociales, tiene como misión formar integralmente profesionales

éticos y de excelencia en administración de oficinas y educación comercial, esto con el propósito de atender las demandas de profesionales en el ámbito de la gestión ejecutiva de los procesos administrativos de las oficinas, en las empresas y organizaciones de toda índole, así como formar profesores de secretariado y trabajo de oficina.

Administración de Oficinas como carrera de enfoque técnico especializado, incorpora herramientas tecnológicas, propone nuevos sistemas de gestión del servicio y propicia que las labores secretariales, de asistencia de nivel técnico y de alto nivel ejecutivo en las organizaciones, se incrementen y se automaticen, lo cual hace que la profesión requiera innovación permanente.

Es así como los cambios tecnológicos y el acceso al conocimiento en el quehacer de esta disciplina encuentra con nuevos retos por cuanto las gerencias cada vez delegan responsabilidades más complejas en sus asistentes, las cuales se enfocan en la resolución de problemas, la filtración de información de manera que se identifique lo sustantivo, la gestión de la información y la documentación organizacional, esto con criterios técnicos, administrativos y legales, así como otros elementos que forman parte de la imagen de la empresa, de la institución y de la organización.

Ese rol del profesional de administración de oficinas se fundamenta en conocimientos





intelectuales y técnicos, específicos y generales, así como en comportamientos humanos que lo facultan para atender los ámbitos de acción de la profesión, labores que se concentran y mejoran los procesos con la incorporación de las TIC que las orienta hacia la innovación, por tanto, es una profesión proyectiva para la mejora tecnológica y así mejorar los procesos organizacionales.

Con el propósito de mejora continua y ofrecer una oferta educativa y favorecer la profesionalización de nuestros graduados, la ESP ha realizado un estudio con empleadores y graduados en el que se evidencia la relevancia de esta profesión en las organizaciones ya que ofrecen eficiencia, confianza, asesoran con la información requerida oportunamente y aportan soluciones.

Asimismo, se indica la pertinencia de que se continúe formando profesionales en esta disciplina debido a las exigencias del cambio tecnológico y procedimentales, la demanda laboral en puestos de asistencia administrativa con capacidades para la polifuncionalidad, que cuenten con perfiles ejecutivos, con las competencias en procesos administrativos, las tendencias digitales y los procedimientos automatizados que den soporte integral operativo, técnico y profesional a las gerencias.

Por tanto, al ser una disciplina relativamente nueva, es considerada emergente y, a su vez, tiene necesidades de actualización y adaptación a los requerimientos del merca-

do laboral, por lo tanto, la ESP trabaja para adaptarse a los cambios tecnológicos y administrativos.

Esta carrera cuenta con una matrícula de estudiantes de primer ingreso de aproximadamente 100 estudiantes anuales y se imparte en el Campus Omar Dengo, también como carrera itinerante en la Sección Regional Huetar Norte, Campus Sarapiquí, en la Sede Regional Brunca: en el Campus Coto y en el Campus Pérez Zeledón.

Ante los cambios sociales, políticos y económicos que pueden darse, la realidad es compleja y el futuro incierto, es probable que haya desempleo a nivel mundial, como ya se está viviendo; sin embargo, la universidad debe investigar y aportar nuevo conocimiento para la mejora de las condiciones humanas.

En Educación Comercial y Administración de Oficinas, carreras que impartimos en la Escuela de Secretariado se espera que no haya desempleo sino especialización y adaptación a las necesidades o requerimientos de los empleadores para adecuarse de manera abierta, creativa e innovadora en el que la motivación, el entusiasmo e inteligencia humana puedan lograr superar las brechas tecnológicas y socioeconómicas y desde estas disciplinas se aporte para llegar a escenarios de bienestar y trabajo.

En ambas carreras, además de la búsqueda de nuevas alternativas para mantenerlas





actualizadas y en respuesta a las demandas laborales y sociales, la Escuela trabaja en proyectos que enriquecen la docencia como es la Formación Profesional Dual, la Extensión Comunitaria en Manejo Básico de Oficinas y Alfabetización Digital a comunidades en riesgo social y personas en condiciones de vulnerabilidad, así como una Educación con aprendizajes teórico-prácticos para la búsqueda de soluciones, y de esa manera se fortalece la formación integral de los futuros profesionales, tanto en proyectos de impacto social como de educación continua en capacitación, asesoría y programas en técnicos especializados a nivel superior.

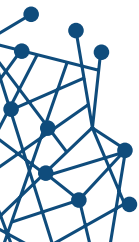
En esa búsqueda de mejora continua para nuestros estudiantes, para nuestros graduados y para los profesionales en servicio de Administración de Oficinas y carreras relacionadas es que hemos trabajado arduamente y con mucho esfuerzo y dedicación para organizar este encuentro de saberes en el que esperamos reflexionar y compartir aprendizajes, durante estos tres días que nos avocaremos a trabajar en conjunto.

Sean bienvenidos y bienvenidas estimables congresistas. Muchas gracias por estar aquí hoy compartiendo con nosotros. Muy buenos días.

DRA. ISABEL ARAYA MUÑOZ

Directora

Escuela de Secretariado Profesional





DISCURSO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Máster Guillermo Acuña González

Vicedecano

Muy buenos días, gracias por la invitación para compartir con ustedes la apertura de esta actividad tan importante. Un saludo en primer término a la doctora Isabel Araya Muñoz, directora de la Escuela de Secretariado Profesional, también saludo al máster Randall Hidalgo Mora en la representación de la Vicerrectoría de Docencia y a los colegas, amigos y amigas de la Escuela de Secretariado Profesional.

Debo decir que para mí es un motivo de total emoción estar en la apertura de esta actividad, si ya de por sí en contexto y en escenarios de normalidad, entre comillas, siempre es un gusto, un placer y una emoción enorme acompañar en la apertura de estas actividades, pues en esta temporada que nos tocó atravesar como humanidad, como planeta, siempre será motivo de alegría, motivo de orgullo y motivo de satisfacción abrir y acompañar la apertura de un espacio de esta magnitud.

Creo no equivocarme cuando digo que estas actividades desarrolladas en época de pandemia serán recordadas siempre como es, como actividades que expresaron una dinámica institucional, un esfuerzo importante como lo apuntaba la doctora Isabel Araya,

en sus palabras iniciales de la Escuela de Secretariado Profesional de nuestra Facultad de Ciencias Sociales, por acompañar los procesos de fortalecimiento de capacidades y los procesos de formación integrales para las personas profesionales en el campo.

Debo iniciar estas breves palabras de apertura recordando una entrevista que le hicieron al politólogo francés, especialista en relaciones internacionales en abril del año anterior, unas semanas posteriores al decreto de pandemia a nivel global, emitido por la organización mundial de la salud, el politólogo francés Bertrán Bardí, quien señalaba que estábamos experimentando o que estábamos transitando la tercera de tres extinciones que veníamos experimentando como planeta, como humanidad y como civilización.

La primera de ellas él la ubica a finales de la primera década de este nuevo siglo, cuando hacía referencia y alusión a los marcos de crisis financiera internacional que tocaron varias fibras de los mercados internacionales y de los procesos de organización financiera a nivel global, luego la segunda extinción que apuntaba el politólogo francés tenía que ver con una extinción de





naturaleza securitaria y el hacía alusión básicamente a aquella coyuntura en la que se empezaron a conocer cientos de miles de informaciones secretas y que aparecieron y fueron denominadas coloquialmente como los wikileaks y que de alguna manera modificaron, transitaron, transformaron la forma en que la ciberseguridad empezó a ser concebida a partir de entonces.

Y la tercera extinción es esta en la que estamos transitando en estos meses desde marzo de 2020, comprenderán amigos panelistas y personas invitadas a este II Congreso Internacional y el VIII Congreso Nacional en Administración de Oficinas, que la alusión a la palabra extinción no significa necesariamente a alusión dramática, alusión definitiva, significa una transformación y quería señalar esto en esta entrevista que también me ha acompañado en varios procesos, en varias charlas, en varias conversaciones que he tenido a lo largo de estos meses en distintos espacios porque me parece que acompañar la apertura de un congreso de esta naturaleza nos coloca en plano de las transformaciones que hemos estado experimentando en los últimos meses en el mundo del trabajo, y concretamente en el mundo de la administración de oficinas y la organización de las oficinas.

He visto con interés los nueve ejes en los que se van a basar las distintas exposiciones y las distintas conversaciones que panelistas tanto costarricenses de nuestra querida

Facultad de Ciencias Sociales y de nuestra querida Escuela de Secretariado Profesional, pero también panelistas que nos visitan de España, de México, de Argentina, de Perú, de Puerto Rico, de Colombia, de Chile, de Panamá, a los cuales les doy la calurosa bienvenida al menos virtual, a esta, su casa, a la Universidad Nacional y a la Facultad de Ciencias Sociales.

Y me ha llamado la atención los nueve ejes que se van a trabajar temas relacionados con innovación tecnológica, con inteligencia artificial, con sistemas informáticos aplicados e implementados a la administración, marketing digital y social media, big data, que es un tema, para nada menor en estos tiempos, inteligencia de negocios y sociedad de aprendizaje, la revolución 4.0 y el teletrabajo y, justamente en estos temas hemos venido notando una transformación acelerada que la extinción sanitaria como apuntaba el politólogo francés Bardí, había señalado ya el año anterior.

Que quiero decir con esto, que estamos experimentando en estos momentos, esos procesos de transformación y que el congreso de esta naturaleza como los que estamos a punto de vivir tres días intensos de jornadas de intercambio de conocimiento de socialización de saberes, como ha apuntado también la doctora Isabel Araya, pues nos ponen de plano a una reflexión mucho más profunda sobre esos procesos de transformación, que a pesar de que es-





temos hablando de procesos de naturaleza tecnológica, organizativa, comunicativa, siempre van a estar orientados y vinculados también a la persona en sentido estricto.

Nosotros como gestión en la Facultad de Ciencias Sociales, gestión en la que llevamos pocas semanas en realidad, hemos apuntado también a esta dimensión humana y al rescatar esa dimensión de la persona, de la subjetividad y su vínculo con los procesos de naturaleza estructural que se han estado experimentando a propósito de la pandemia pero que también seamos claros que registra crisis que es más amplia y más aguda también como lo señalaba la señora directora de la Escuela de Secretariado Profesional, en el sentido de las fisuras y de los quiebres estructurales en materia de empleo, de construcción de mercados, etcétera.

Saludo la organización de este encuentro, vislumbro unas exitosas jornadas, creo que la pertinencia de un encuentro de esta naturaleza se justifica por si sola, el desarrollo de estas actividades de esta naturaleza nos recuerda que seguimos dinámicos, que seguimos vivos y que seguimos impulsando los aportes que una universidad necesaria como la Universidad Nacional brinda a la comunidad nacional e internacional.

De nuevo mis saludos, mis felicitaciones, mi bienvenida muy calurosa a los amigos y amigas panelistas que nos visitan de los otros países de la región y también de España y les deseo éxitos en estos tres días de jornada y de intenso diálogo.

De parte del Decanato de las Facultades de Ciencias Sociales, muchas gracias por este encuentro y adelante. Buenos días





DISCURSO DE RECTORÍA

Máster Randall Hidalgo Mora
Vicerrector de Docencia

Discurso pronunciado en el II Congreso Internacional y VIII Nacional en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional

Buenos días, señor Guillermo Acuña González, vicedecano de la Facultad de Ciencias Sociales y a la señora Isabel Araya Muñoz, directora de la Escuela de Secretariado Profesional, también, buenos días señoras y señores conductistas, conferencistas internacionales y nacionales a los estimados estudiantes que nos acompañan en nuestra actividad, asistentes todos al II Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional en Administración de Oficinas e Innovación Tecnológica la Gestión Administrativa con Responsabilidad Social.

Es para mí un honor celebrar este acto de apertura, cuyo desarrollo de la actividad está previsto a lo largo de los tres días siguientes, en nombre del señor rector el máster Francisco González Alvarado y la doctora Marianela Rojas Garbanzo, rectora adjunta envían un saludo a todas las personas participantes y que debido a diferentes funciones en su cargo no pueden estar hoy presentes, pero les envían un afectuoso saludo y grandes éxitos para esta actividad.

La Escuela de Secretariado Profesional celebrará del 14 al 16 de julio de 2021, en una modalidad virtual, este II Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional en la Administración de Oficinas con una Innovación Tecnológica en la Gestión Administrativa con Responsabilidad Social, en modalidad virtual con actividades sincrónicas y asincrónicas, debido a los objetivos y a los alcances de este congreso, el Consejo Universitario declara de interés institucional esta magna actividad.

En esta ocasión, asistiremos a un programa de trabajo en las que las diferentes conferencias plenarias van a presentar diversas aportaciones para contribuir con la sociedad por medio de la creación de espacios respectivos, de intercambio de experiencias, los temas les proporcionan a los asistentes los conocimientos y las herramientas para generar cambios innovadores, para hacer frente a las demandas del trabajo en las oficinas y lo que se demanda de cada uno de ellos, así como para el mejoramiento de las actividades profesionales que se realizan.





Los adelantos tecnológicos, la mundialización de los mercados, la reducción de los empleos, las consecuencias económicas son realidades enfrentadas por las empresas del siglo XXI y, cada día, se hace más necesario estructurar los roles de los empleados, desarrollar en ellos nuevas competencias y actualizar los enfoques de atención al cliente para tomar ideas como el conocimiento general, sobre las tendencias en el mundo del empleo, temas muy importantes para lograr identificar las oportunidades profesionales y las alternativas de mejoramiento continuo para mantener una competitividad en la oficina de hoy.

Además, el conocimiento y la aplicación de los paradigmas de éxitos de profesionales de oficina y desarrollo de procedimientos administrativos para realizar y facilitar trabajo, así como el conocimiento vanguardista para ser líder en el campo de la administración de oficinas, son temas que cada día tenemos que estar pensando y presentando cada uno de nosotros.

Ante este escenario, el administrador de oficinas o asistente administrativo se encuentra ante nuevos retos, pero también con unas estupendas oportunidades de desarrollo profesional, como gerente se delega cada día más responsabilidad, también los asistentes y, en ocasiones, este rol ejercerá funciones que anteriormente correspondían al equipo gerencial como toma de decisiones, solucionar problemas, establecer procedimientos, facilitar el logro de la meta de las empresas entre otras.

Es decir, hoy más que nunca es indispensable una constante actualización, información de calidad de cada uno de nosotros. En un entorno impactado por la pandemia, se aprobó realizar este congreso, sin costo de inscripción desde la presencialidad remota con actividades sincrónicas y asincrónicas para incentivar el intercambio de experiencias positivas desde una perspectiva de apertura de cambio, que promueva un adecuado desarrollo de la gestión administrativa en administración de oficinas. Se ha realizado cada dos años por la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional y ya cuenta con una trayectoria desde el 2007, cuando se realizó el primer congreso nacional y para el 2019 se promovió el primero internacional y hoy, el VIII congreso nacional de administración de oficinas. Llevamos siete congresos, y nos estamos congregando para llevar a cabo este II congreso internacional y VIII congreso internacional de administración de oficinas, pero muy relevante, el tema prioritario en el que se trabajará es la innovación tecnológica como una responsabilidad social.

Para las conferencias, se contará con la participación de expositores de renombre internacional, procedentes de países como Colombia, México, Argentina, Panamá, entre otros, así como expositores nacionales con gran experticia en los ejes temáticos que se llevarán a cabo, sé que la escuela está sumamente complacida con la respuesta e interés de los participantes procedentes de Honduras, Panamá, Nicaragua, Colombia,





Argentina, Puerto Rico, México, Costa Rica, entre otros países.

La unidad académica también promueve iniciativas y contribuye con la sociedad, asumiendo un liderazgo en la protección del conocimiento con la definición de prioridades en el área, desde hace más de 14 años: un congreso en donde desarrollan temas de actualización e innovación para el fortalecimiento de la labor de la oficina, en el cual se incorporan temáticas novedosas que contemplan los cambios en el ámbito de la oficina y va requiriendo un campo en la tecnología de la información y la comunicación, así como los procesos de dirección.

Esta iniciativa también surgió después para la misión de esta unidad académica, así como solicitudes permanentes de actualización y capacitación de las personas que se desempeñan en puestos ascendentes para la administración de oficinas, así como el interés por parte de organizaciones del sector empleador, tanto público, como privado, en actualizar los conocimientos del personal que labora día a día en las oficinas de las diferentes instancias públicas como privadas, por lo que históricamente la asistencia a este congreso se ha mantenido en cifras que alcanzan o superan las 200 personas y este año tenemos el agrado de contar con 378 personas inscritas a este evento.

Esta es una actividad abierta, dirigida al personal que se desempeña en las labores de oficina y que ofrece una oportunidad

para ampliar como lo mencionaba ahora, conocimientos, pero además de compartir experiencias de su ámbito de acción y traer temáticas innovadoras al proceso de los cambios que experimentamos día a día en el entorno, así como las demandas que sigue hoy la sociedad de las personas que desempeñan estas funciones.

Con base en lo antes mencionado, se han seleccionado cuatro objetivos que sustentan el desarrollo de este evento como construir con la sociedad nacional por medio de la creación de espacios respectivos de intercambio de experiencias, que proporcionen a los presentes conocimientos y herramientas para generar cambios innovadores, así como un objetivo con temas innovadores de la actualidad, con contenidos que contribuyan con alcanzar los objetivos del trabajo en la oficina, apoyar los procesos de formación continua del personal administrativo, que labora en las diferentes funciones, sean públicas o privadas creando condiciones que permitan fortalecer la sana actitud hacia el compromiso que se asume día con día, además de ofrecer cursos de actualización en diferentes campos del conocimiento al personal de oficina mediante una metodología en la participación remota que incentive e intercambie experiencias positivas y la apertura de cambios para un adecuado desarrollo de lo que es la gestión administrativa.

Para el desarrollo del congreso, se ha definido un nuevo eje con temática de actualidad,





que será desarrollado por especialistas en la materia y estará expresamente relacionado con los que trabajan de manera conjunta con la Vicerrectoría de Docencia, dentro de la propuesta que llevaremos y presentaremos en unos días llamada: "Innovación y transformación curricular en las carreras de la Universidad Nacional".

Temas como la innovación tecnológica para la gestión de la oficina, de inteligencia artificial, sistemas informáticos aplicados para la gestión administrativa, el marketing digital y social, big data, la inteligencia de negocios, la revolución 4.0 y la propiedad del aprendizaje e innovación tecnológica en las organizaciones, así como de teletrabajo, se concluye que son de mucha actualidad y que llevarán a un mejor desarrollo en lo que se refiere al trabajo de cada uno.

Para terminar, quiero felicitar a los organizadores de este evento, como sabemos en condiciones de pandemia en las que nos

encontramos, realizar una actividad como esta, lleva un esfuerzo bastante grande ya que hay que mantener el propósito de su carácter del foro de encuentros, de debate y de contribuir con el intercambio de ideas, intercambios relacionados con la innovación tecnológica en la gestión administrativa con responsabilidad social en nuestra región, aunque por supuesto sin perder de vista, que son las referencias proporcionadas por el entorno económico nacional e internacional que vivimos día con día.

Para la Universidad Nacional y la Escuela de Secretariado Profesional, sé que es muy grato volver a compartir con ustedes esto nuevamente, para lo cual se ha seleccionado la temática como lo mencionamos ahora, que responde a la actualidad y pone los cambios en el entorno que tiene este país, la Universidad Nacional y la oficina.

Que tengan muchos éxitos y que tengan un muy bien día, muchas gracias.





Ponencia
asincrónica del 14
de julio de 2021



DESAFÍOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ERA DE LA REVOLUCIÓN DIGITAL: SERVICIO AL CLIENTE

Dinia Fallas Espinoza • Patricia Arce Rojas

Introducción

Históricamente las tecnologías de la información y la comunicación han impactado todos los sistemas productivos, de manufactura, de la ciencia, de la medicina y recientemente de la educación, por citar algunos. Esta evolución inicio con la invención de la máquina de vapor y con la mecanización de los procesos productivos. Posteriormente, aparece la producción en masa, la automatización y la robótica. A partir de los años 2000 se evoluciona hacia la llamada cuarta revolución industrial o como se le ha denominado Industria 4.0. Su nombre se debe a la relación de su potencial entre conceptos como innovación, autonomía de los procesos e integración y los beneficios relacionados con la integración de todos ellos.

La cuarta revolución o industria 4.0 está asociada a la incorporación de las tecnologías digitales en la industria de la fabricación y manufactura inteligente. En otras palabras, implica la incorporación de tecnologías, elementos como el internet de las cosas, el uso de la nube, de los dispositivos móviles, del big data de las redes de sensores inalámbricos, de los sistemas embebidos que son sistemas informáticos integrados en un producto electrónico y diseñados para realizar una o varias funciones específicas, entre otros.

Los cambios que trae consigo la industria 4.0 impactan todos los ámbitos del quehacer de la organización, ya que propone formas novedosas y diferentes de realizar los gestiones. Esta investigación revela los resultados de una invitación enviada a 30 organizaciones ubicadas en la Gran Área Metropolitana, de





las cuales solamente 7 respondieron el instrumento. El objetivo principal fue conocer la opinión respecto a los cambios que la industria 4.0 demanda para la atención del servicio al cliente.

El impacto de esta transformación tecnológica está incidiendo en todos los aspectos de la organización, desde la producción y organización hasta la investigación y desarrollo, la gestión y el soporte al cliente.

Palabras clave: Industria 4.0, competitividad, servicio al cliente, habilidades blandas y duras, automatización, chatbot.

Abstract: Historically, information and communication technologies have impacted all production systems, manufacturing, science, medicine and recently education, to name a few. This evolution began with the invention of the steam engine and with the mechanization of production processes. Later, mass production, automation and robotics appear. Starting in the 2000s, it evolved towards the so-called fourth industrial revolution or as it has been called Industry 4.0. Its name is due to the relationship of its potential between concepts such as innovation, autonomy of processes and integration and the benefits related to the integration of all of them. The fourth revo-

lution or industry 4.0 is associated with the incorporation of digital technologies in the smart manufacturing and manufacturing industry. In other words, it implies the incorporation of technologies, elements such as the internet of things, the use of the cloud, mobile devices, big data, wireless sensor networks, and embedded systems that are computer systems integrated into an electronic product and designed to perform one or more specific functions, among others. The changes that Industry 4.0 brings with it impact all areas of the organization's work, since it proposes new and different ways of carrying out the procedures. This research reveals the results of an investigation carried out to 30 organizations located in the Greater Metropolitan Area, of which six of them responded, in order to demonstrate the opinion of employers, regarding the changes that Industry 4.0 demands for customer service attention. The impact of this technological transformation is affecting all aspects of the organization, from production and organization to research and development, management and customer support.

Keywords: Industry 4.0, competitiveness, customer service, soft and hard skills, automation, chatbot.





Introducción

La industria 4.0 es un concepto asociado a la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos productivos, que está impactando a un ritmo muy avanzado en todas las disciplinas y áreas, conforme la transformación digital se va desarrollando y se producen nuevos avances. Este panorama de cambio y transformación de las organizaciones afrontan el desafío de reinventar sus productos y servicios, para crear nuevas necesidades en los clientes, así dar continuidad al modelo de negocio. Ante este escenario las organizaciones responden estratégicamente en transformar para crear nuevos productos, servicios y modelos de negocio orientados a un satisfacer las demandas de un cliente emergente llamado el Cliente 4.0. Este nuevo cliente no se ve obligado a realizar sus gestiones físicamente, sino que las hace en línea mediante el uso de plataformas tecnológicas.

El término de Industria 4.0 fue utilizado por el Gobierno alemán. Describe los procesos de producción basados en el uso y aplicación de la tecnología, así como de dispositivos de la cadena de valor (Smit et. al. 2016), que se comunican entre ellos de forma autónoma. Este fenómeno representa un cambio tan grande que también se denomina como la cuarta revolución industrial, en donde desaparecen las barreras entre las personas y las máquinas.

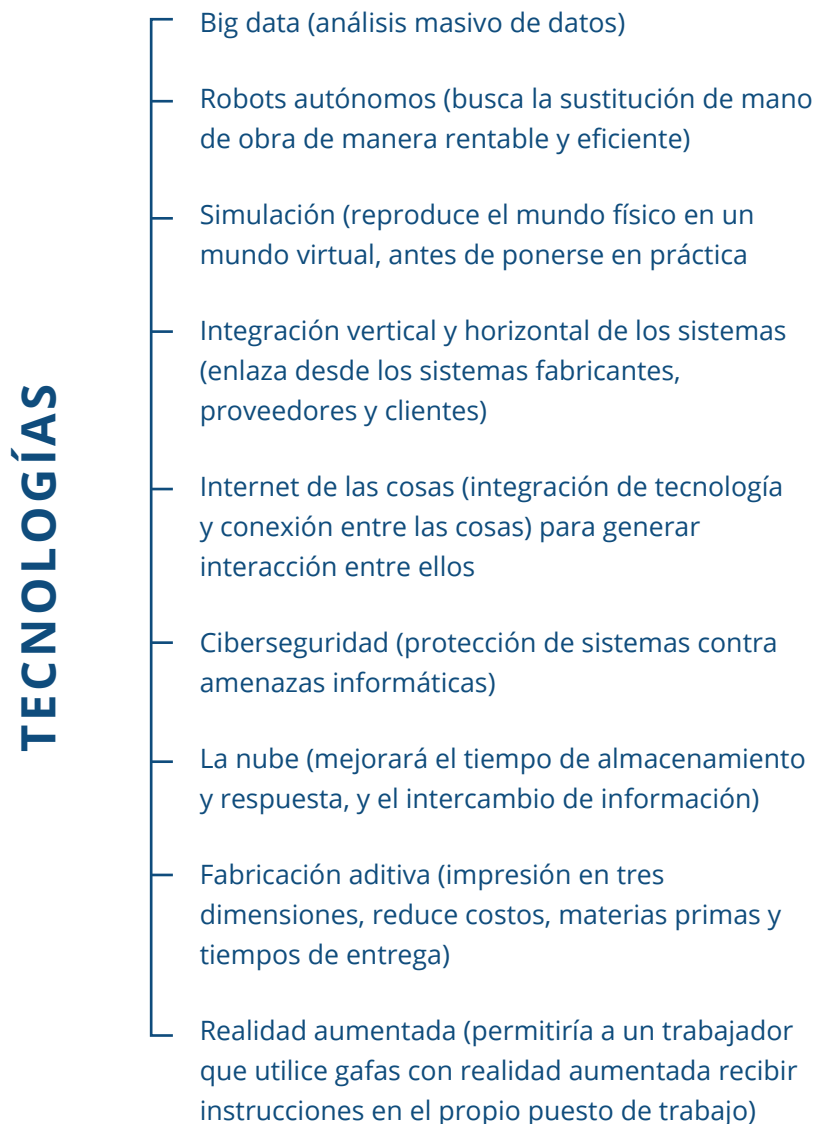
De acuerdo con *Klaus Schwab* fundador del Foro Mundial de Economía, los clientes 4.0 han evolucionado y demandan disponer de información inmediata para dar respuesta a sus necesidades específicas. Y enfatiza: “y como nuestra estrategia debe centrarse en el cliente por encima de todo, debemos atender estas exigencias de la mejor forma posible.”. (<https://ticnegocios.camaravalencia.com>, S.F.). Según Schwab, las organizaciones requieren direccionar los esfuerzos para concientizar a los integrantes en la importancia de realizar esfuerzo para gestar el cambio cultural y estructural, lo cual lleva implícito el uso de las tecnologías y la transformación digital para realizar las actividades. De igual manera señala, que se debe analizar si los actuales colaboradores serán las personas que se necesiten a futuro para la atención del Cliente 4.0. De acuerdo con los expertos la Industria 4.0 se sustenta en nueve tecnologías, que se muestran en la figura 1 y que ya se utilizan actualmente en las empresas manufactureras, de forma aislada. Con esta revolución las cadenas de valor se transformarán en un flujo completamente integrado, automatizado y optimizado que mejorará la eficiencia; cambiará la relación tradicional entre proveedores, productores y clientes, así como entre personas y máquinas.





Tecnologías que dan sustento a la Industria 4.0

Figura 1. Tecnologías que dan sustento a la Industria 4-0.



Fuente: Arce, P. y Fallas, D. Mayo, 2021





Competitividad y organización

Especialistas señalan que los elementos esenciales de una ventaja competitiva son: la superioridad en eficiencia, velocidad, calidad, innovación y flexibilidad. De igual forma sostienen que la capacidad de respuesta a los clientes es un componente clave para la competitividad. Desde esa perspectiva, la atención al cliente forma parte de la cadena de valor de toda organización y que permanece en el tiempo en el tanto en que la organización continúe y se mantenga activa.

El servicio al cliente está asociado a las acciones que se ponen en práctica para cumplir con las expectativas de las personas que demandan de los productos y servicios que ofrece una organización en todas las etapas del ciclo de adquisición. El proceso involucra desde el inicio responder a las preguntas que el cliente tiene, y eso conlleva que la persona a cargo de esta labor conozca bien lo que se oferta. Otro elemento que es esencial en la atención es estar alerta a ofrecer ayuda anticipada y no esperar a que él o ella lo solicite. La manera en que se interactúa con el cliente es muy importante, ya que ello genera mejores experiencias, lo cual se traduce en satisfacción y creación de vínculos y lazos comerciales que perduran, si se cumple con sus expectativas. Por eso es importante, desde el primer contacto con el cliente crear confianza satisfaciendo sus demandas, de tal manera que sienta que sus necesidades han sido resueltas satisfactoriamente y que es importante para la organización. Caso con-

trario sucede cuando el cliente experimenta un mal servicio, ya que con ello se corre el riesgo de crear una mala experiencia que se traduce en pérdida de clientes para la organización. Otro aspecto negativo es que el cliente haga circular una mala imagen de la organización, lo cual puede acarrear en grandes pérdidas. La organización debe prestar atención al momento de la verdad que involucra el momento justo en que el cliente recibe el bien o el servicio y experimenta satisfacción o disgusto con lo recibido.

De acuerdo con Bill Gates un buen servicio debe anticiparse a posibles problemas y ofrecer acciones para resolverlos en forma preventiva. Lo anterior, acarrea beneficios para la organización, y se evita el riesgo de pérdida y desacreditación. De ahí la importancia de contar con personal calificado y sentido de pertenencia con la organización para la atención al cliente.

El rol que desempeña el personal de atención al cliente en una organización

Las personas que interactúan con los clientes en una organización son los que están en contacto directo con su atención, y reciben de primera mano las opiniones y reacciones del producto o servicio ofrecido.

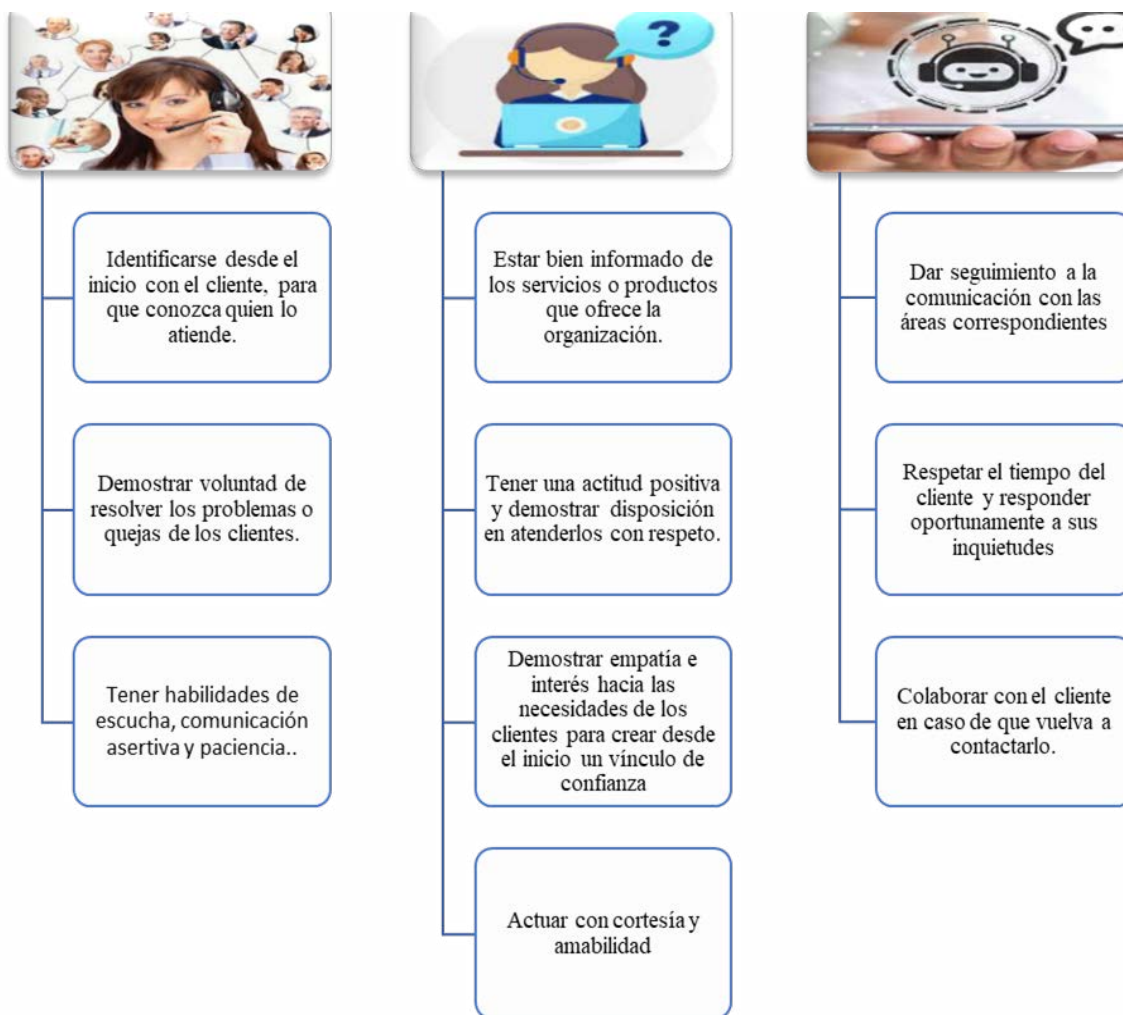
Expertos en el tema opinan que es importante, que este personal conozca a fondo la organización, así como los productos y servicios que se desarrollan. Con base en lo indicado, el rol que desempeña juega un





papel relevante porque es parte de la cadena de valor de la organización; por lo tanto, se requiere que ponga en práctica algunas habilidades como:

Figura 2. Algunas habilidades del servicio al cliente



Elaborado por Arce, P y Fallas, D. Mayo, 2021





Las habilidades que se requieren en las personas a cargo del servicio al cliente, son establecidas por la organización con base en el producto o tipo de servicio que ofrecen, así como por los objetivos y metas, y las estrategias de mercadeo entre otras.

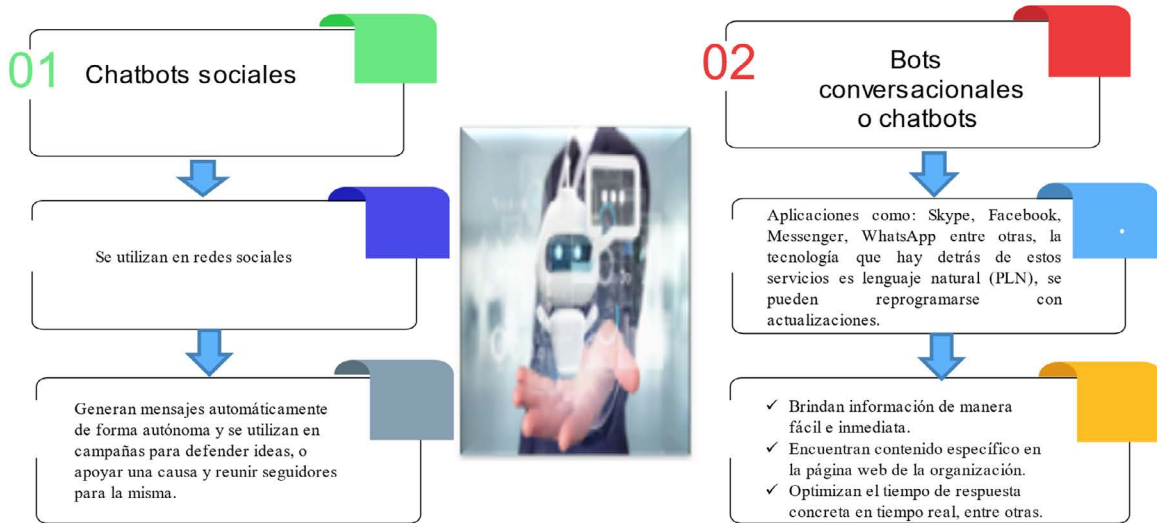
Tendencias tecnológicas de las organizaciones para la atención del cliente

Con la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos, las organizaciones han implementado el uso de robots para la atención del servicio al cliente. Un chatbot es un robot que tiene instalado un programa informático, que le permite hacer tareas repetitivas por medio

de Internet. Se les conoce como sistemas con inteligencia artificial capaces de simular conversaciones escritas o habladas con seres humanos. La programación de estas conversaciones se basa en un conocimiento general de empresa, así como de preguntas frecuentes realizadas por los clientes.

En el caso de servicio al cliente se instalan para responder las consultas de los clientes, lo cual representa economía, rapidez para la organización, ya que se hace en tiempo real, evitando trasladar al cliente a otras dependencias, por tratarse de consultas generales. Según los servicios y características, existen dos tipos de bots:

Figura 3. Tipos de chatbots según servicios y características



Fuente: Encuesta a las Organizaciones. Arce y Fallas. Junio, 2021





Tal como se observa, los beneficios que ofrece el uso de chatbots para las organizaciones representan un avance importante, donde lo que prevalece es atender en forma inmediata las necesidades de los clientes, entre otros aspectos, la reducción de costos en materia de capital humano y la garantía de que la información que se brinda al cliente responde a su necesidad.

Metodología

Para desarrollar la investigación aplicó el enfoque cualitativo que consiste según Barrantes en “comprender los motivos que generan las reacciones humanas, en su propio contexto” (Mora, Ana I., 2004, pág. 90). El enfoque cualitativo, agrega Mora “es una estrategia de investigación que se basa en una rigurosa descripción contextual de los hechos o situaciones” (2004, pág. 90).

Debido a la naturaleza de la investigación, el tipo es descriptivo porque permite analizar y describir las tendencias que el servicio de atención al cliente está experimentando, producto de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación y de los cambios que trae consigo la industria 4.0.

Para obtener la información se seleccionaron organizaciones nacionales y transnacionales ubicadas en el área metropolitana, y que han incorporado las tecnologías en el desarrollo de sus actividades. Mora (2005, pág. 94) indica que para estudios de naturaleza cualitativa se recomienda, para la recolección de la

información, el uso de instrumentos como la entrevista abierta o bien el cuestionario. Partiendo de lo señalado se elaboró un cuestionario en la herramienta de google forms llamado Desafíos de la gestión administrativa en la era de la revolución digital: Servicio al cliente, el cual fue enviado a 30 organizaciones que cumplen con el criterio de ubicación. El cuestionario está integrado por un apartado de información general de la organización, así como por 16 preguntas de selección múltiple que incluyen un espacio de justificación de la respuesta.

Análisis de la información

En el análisis de resultados en una investigación cualitativa, según Mora (2005, pág. 94) los datos son organizados y estructurados de manera “creativa, la persona que investiga puede buscar la forma que más se ajuste al tipo de información que obtuvo.” A continuación, se presenta el resumen de los datos recopilados en la encuesta.

El instrumento fue respondido por siete organizaciones. En ese sentido, de acuerdo con Mora (2005, pág. 93). “En una investigación cualitativa el número de informantes no es relevante, puede realizarse un estudio de un caso o estudios con grupos pequeños.” Sin embargo, el análisis debe hacerse de manera muy objetiva, respetando las respuestas dadas por los sujetos de información que participaron en el estudio.

El análisis de los datos se hará en el orden en que se hicieron la preguntas en el instru-





Tabla 1

Datos generales de las empresas encuestadas.

Nombre de la empresa	Actividad económica a la que se dedica	Localidad	Permanencia en el mercado costarricense	Según su actuación la empresa que representa se clasifica dentro de:
3M	Centro de Servicios Globales	Heredia	Sí.	Transnacional
Microport Orthopedics S.A.	Servicios - MEDTECH	San José	2014	Multinacional
CENTRO AGRICOLA CANTONAL DE SANTA ANA	SECTOR AGRICOLA	SANTA ANA CENTRO	FERIAS DEL AGRICULTOR Y PIMA CENADA +9 años	Nacional
Bridgestone Shared Services	Servicios Financieros	Heredia/ Costa Rica		Multinacional
Thermo Fisher	Centro de Servicios Compartidos	Heredia	5 años	Transnacional
McKinsey & Company	Consultoría	Lagunilla	10 años	Multinacional
SBS.SA	Servicios	Heredia Santa Ana	5 años	Nacional

Fuente: Encuesta a organizaciones.
 Elaborado por: Arce, P. y Fallas, D. Junio, 2021

Elaborado por: Arce, P, Fallas, D. junio 2021

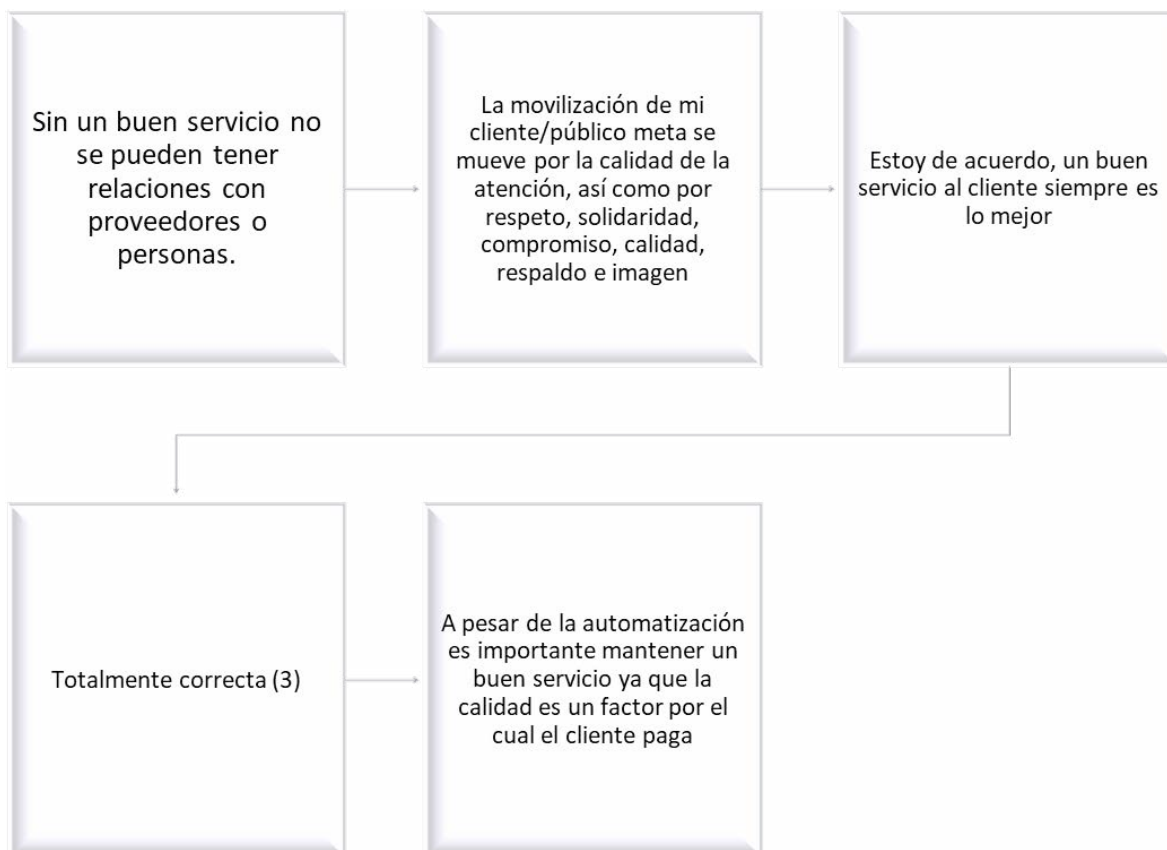




mento. En la tabla 1 se muestra la información del apartado de datos generales de las organizaciones que participaron en la investigación, obsérvese:

Con el propósito de conocer si la atención al cliente forma parte de la cadena de valor de la organización se les preguntó: ¿Qué significa para la organización el servicio al cliente en términos de competitividad?

Figura 4. Servicio al cliente y competitividad.



Fuente: Encuesta a organizaciones. Arce y Fallas. Mayo 2021





En la figura 4 se muestran los resultados. De acuerdo con lo indicado por las organizaciones, el servicio al cliente está estrechamente ligado con la competitividad, con el éxito, la satisfacción, la atracción del cliente y algo que las organizaciones catalogan como vínculo cliente que se genera en el momento de la verdad. Según el criterio de los expertos el momento de la verdad es relevante para la organización, ya que se gesta desde el primer contacto que el cliente tiene con el servicio recibido, y está asociado directamente con la calidad del mismo.

El momento de la verdad inicia no solo con el primer contacto humano que se tenga con los colaboradores, sino que puede darse durante la primera visita del cliente a las instalaciones. Por ejemplo, el saludo por parte del personal que se cruza en su camino, el estado de la infraestructura, el señalamiento interno de las oficinas, el estado de los espacios de espera, el contacto con la persona que lo atiende, el respeto por las filas, el orden de atención, las respuestas recibidas, hasta la forma de vestir del personal, entre otros muchos .

De acuerdo con Zeus Consultores y Jan Carlson director de la aerolínea S.A.S

El cliente desconoce las estrategias, procesos, sistemas, áreas, departamentos, problemas y éxitos de la empresa, sólo conoce lo que la empresa hace por él en ese momento y a partir de ello califica la calidad del servicio. El servicio debe buscar como estrategia

que todos esos momentos se dirijan a la satisfacción de las necesidades prácticas y personales del cliente.

Cuando las necesidades del cliente no son satisfechas en un momento de la verdad, se le conoce como momento crítico de la verdad. Los momentos de la verdad no se presentan al azar, generalmente ocurren en una secuencia lógica y medible, lo que permite identificar con precisión las mejoras requeridas para proporcionar los servicios. La forma más sencilla de representarlos es a través del ciclo del servicio. (Zeus Consultores Consultoría para eficientar negocios, s.f.)

Retomando las respuestas a la pregunta: ¿Qué significa para la organización el servicio al cliente en términos de competitividad? Se evidencia que desde el primer contacto la calidad en la atención del cliente es relevante para la organización, ya que de ella depende generar un vínculo a largo plazo o perder un cliente para siempre.

Con el propósito de obtener información si el servicio al cliente es un factor esencial para que la organización compita en el entorno de la revolución digital se les preguntó ¿Considera que el servicio al cliente en la revolución digital es un factor esencial para competir? Las organizaciones que colaboraron en la investigación respondieron de manera positiva que sí.

La era digital ha puesto al servicio de las or-





organizaciones diferentes medios para que los clientes los contacten. Por ejemplo, los sitio web, las redes sociales son canales de comunicación muy potentes que ponen al servicio de las organizaciones la posibilidad de crear cuentas corporativas como medios de divulgación y contacto con el cliente.

En ese sentido, es vital que el personal a cargo de la atención del cliente esté informado de lo que la organización ha publicado en las redes o en el sitio web, para que esté en capacidad de responder ante posibles consultas del cliente. De igual forma, los dispositivos móviles se han convertido en una herramienta poderosa de comunicación.

En todos los casos el éxito de la atención al cliente radica en la calidad de la información, pero también en los tiempos de respuesta que se dan a las consultas.

Siempre sobre la misma línea se realizó la siguiente pregunta ¿Qué opina de la siguiente aseveración: «El servicio al cliente contribu-

Figura 5. El servicio al cliente contribuye a que una organización sea competitiva.



100% de acuerdo

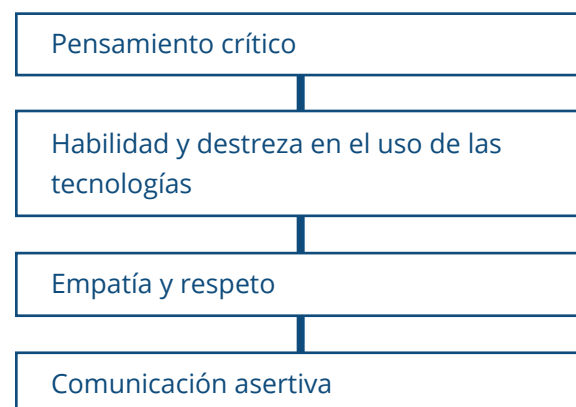
*Fuente: Encuesta a organizaciones.
 Arce y Fallas. Junio, 2021*

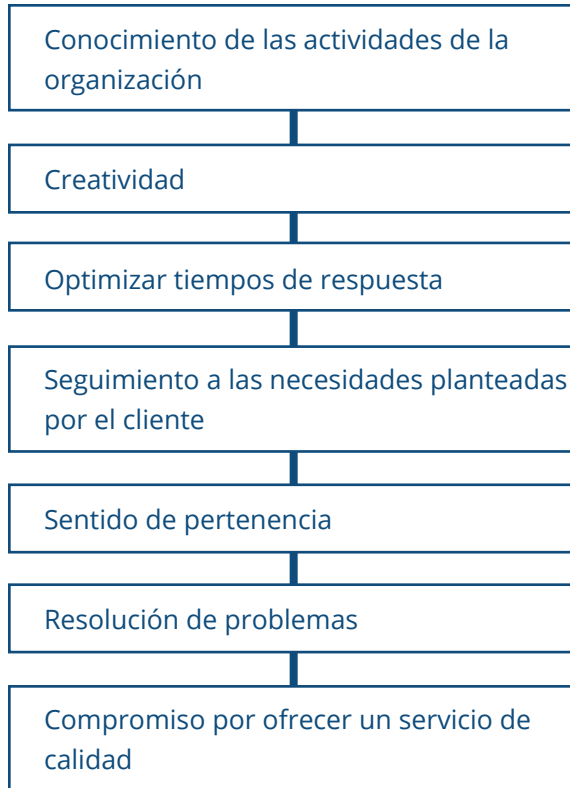
ye a que una organización sea competitiva»

Anteriormente se mencionó que en la competitividad existen elementos esenciales que le conceden a las organizaciones una ventaja competitiva. Entre ellos están lo siguiente: a) la superioridad en eficiencia, b) la velocidad, c) la calidad, d) la innovación y e) la flexibilidad. Observando las respuestas todas concuerdan en que la atención del cliente también integra la cadena de valor de la organización, ya que la calidad en el servicio fortalece el vínculo entre el cliente y la organización, aspecto que permanece en el tiempo. A los elementos anteriores se le debe sumar que el respeto, el compromiso, la solidaridad y la capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes son componentes clave para la competitividad.

Ahora bien, con el fin de conocer las habilidades que los empleadores consideran que debe poseer el colaborador que se desempeña en el servicio al cliente, se indican las siguientes.

Figura 6. Habilidades requeridas para el servicio del cliente.





*Fuente: Encuesta a las organizaciones.
 Arce y Fallas. Junio, 2021*

Tal como se observa las respuestas señalan 11 habilidades que son requeridas por los empleadores en el servicio de atención al cliente, mismas que han sido mencionadas con anterioridad en el documento. Además, de las se suman el pensamiento crítico, el sentido de pertenencia, la creatividad y la habilidad en el uso de la tecnología.

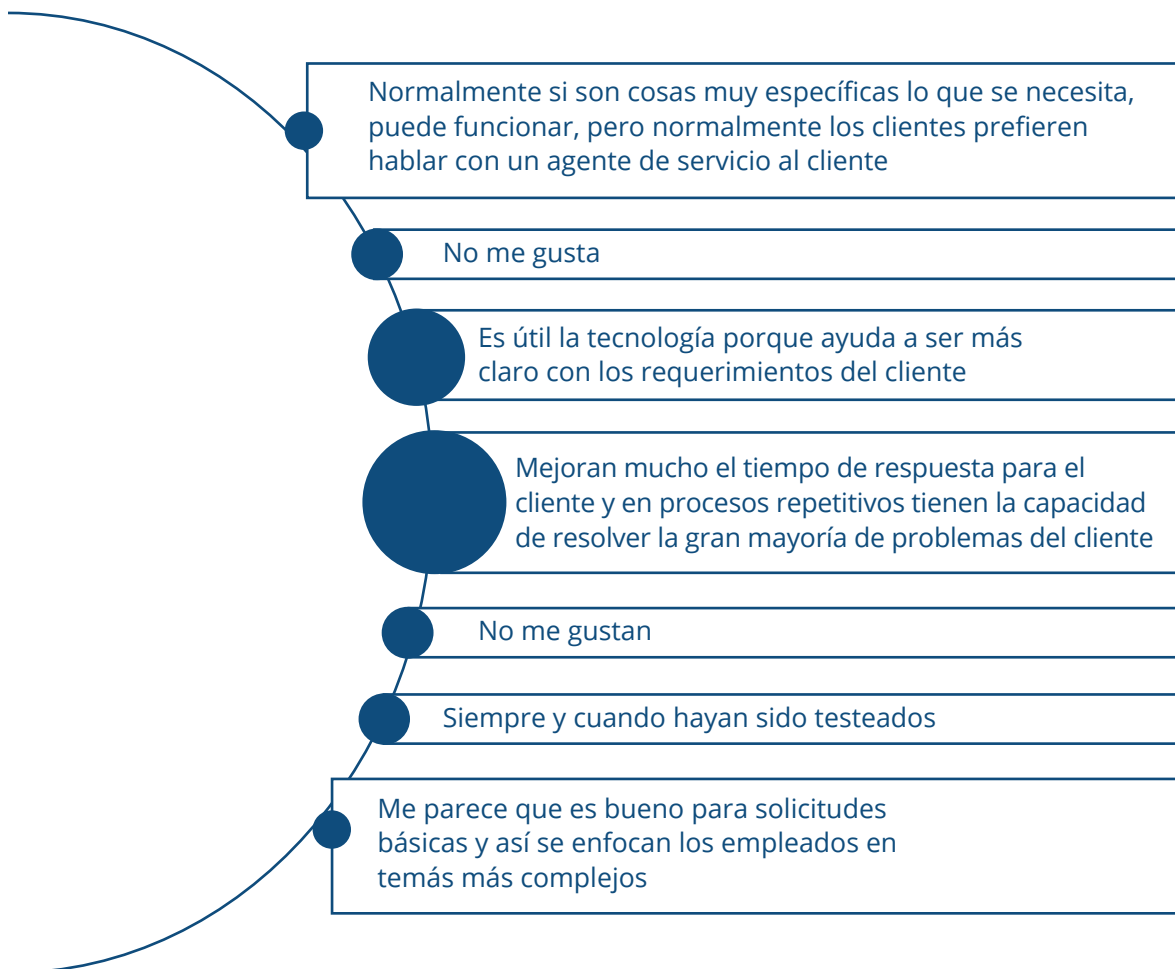
Otra de las preguntas que se incluyó en el formulario de la entrevista fue ¿En la organización la atención al cliente es brindada por capital humano o por un chatbot? Del total de organizaciones que participaron del estudio, seis respondieron que la atención al cliente está a cargo del capital humano, que en alguna medida dispone de herramientas para ello. Solamente una respondió que la atención se combina entre chatbot y capital humano.

Con el fin conocer la opinión de las organizaciones respecto al servicio al cliente que puede brindar un chatbot, se obtuvieron las siguientes respuestas:





Figura 7. Opinión del Servicio al cliente que brinda un chatbot



Fuente: Encuesta a las organizaciones. Arce, P. y Fallas, D. Junio, 2021

Tal como se evidencia tres de las organizaciones no están de acuerdo que para la atención del cliente se recurra al uso de chatbot, ya que consideran que el servicio es muy frío y se pierde la interactividad. Por su parte, cuatro de las empresas respondieron que utilizar está tecnología pue-

de ser beneficioso para el cliente porque se obtienen resultados más efectivos y en un tiempo menor.

Entre los beneficios que se destacan en el uso de chatbot, en la figura siguiente las organizaciones señalan los siguientes:





Figura 8 Beneficios del uso de chatbot en el servicio de atención al cliente



Fuente: Encuesta a las Organizaciones. Arce, P. y Fallas, D. Junio, 2021

De acuerdo con los resultados las organizaciones consideran que utilizar chatbot en la atención del servicio al cliente es positivo y forma parte del cambio que la transformación digital de los procesos. Para la pregunta anterior, tres de los encuestados manifestaron no estar de acuerdo en el uso de este software; sin embargo, si reconocen las ventajas que brinda su utilización.

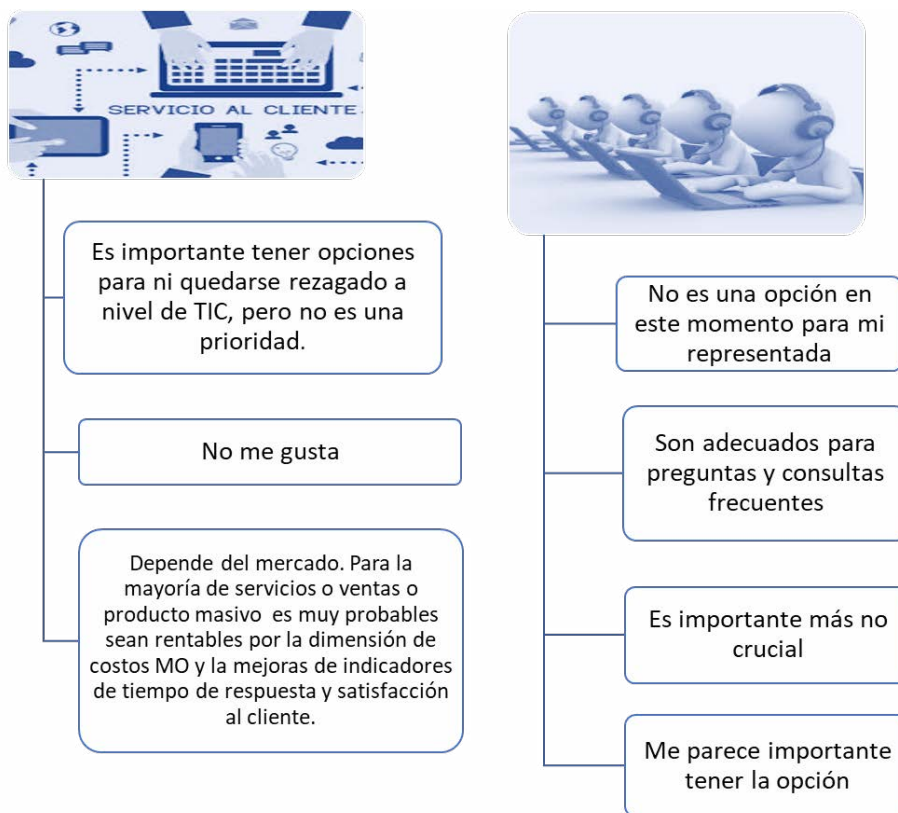
Otra pregunta que se planteó en el formulario fue si estarían de acuerdo en contratar un software para la atención del cliente. En la figura 7 se muestran las respuestas obtenidas.

Tal como se observa, la contratación de software por parte de las organizaciones ha sido considerada. En tres de las respuestas se difiere en cuanto a lo manifestado en la





Figura 9. Contratación de software para atención del cliente



Fuente: Formulario encuesta a organizaciones. Arce, P. y Fallas, D. Junio, 2021

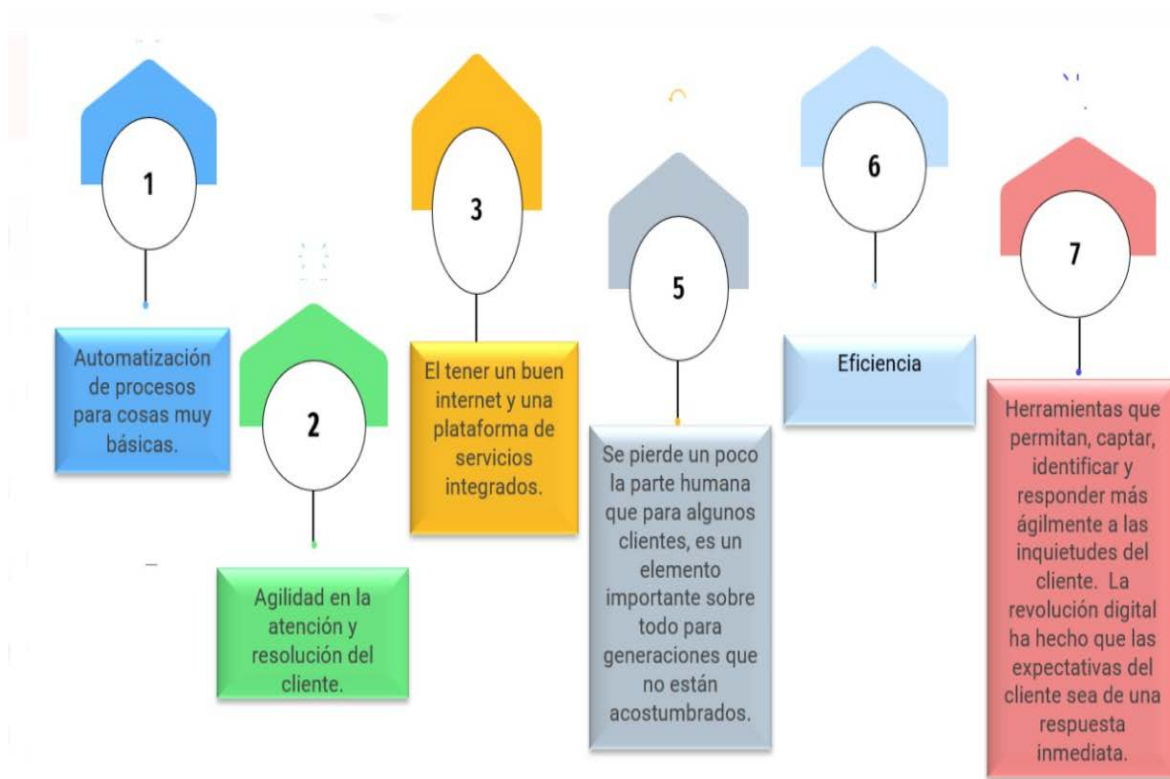
figura 6, ya que, a pesar de reconocer los beneficios de disponer de un software, no es una opción que se esté considerado en la actualidad.

Otra pregunta realizada es ¿Cuáles desafíos enfrenta la organización en el servicio al cliente en la revolución digital?





Figura 10. Desafíos de la organización en el servicio al cliente



Fuente: Encuesta a las Organizaciones. Arce, P.; Fallas, D. Junio, 2021

De acuerdo con las organizaciones consultadas las empresas sí enfrentan desafíos importantes en la era de la revolución digital manifestando la automatización de procesos repetitivos, agilidad en la atención y resolución al cliente así como el tener excelente conectividad y brindarle al cliente una plataforma de servicios integrados, también se menciona la eficiencia en la atención para tener un cliente satisfecho con las necesidades en tiempo y espacio.

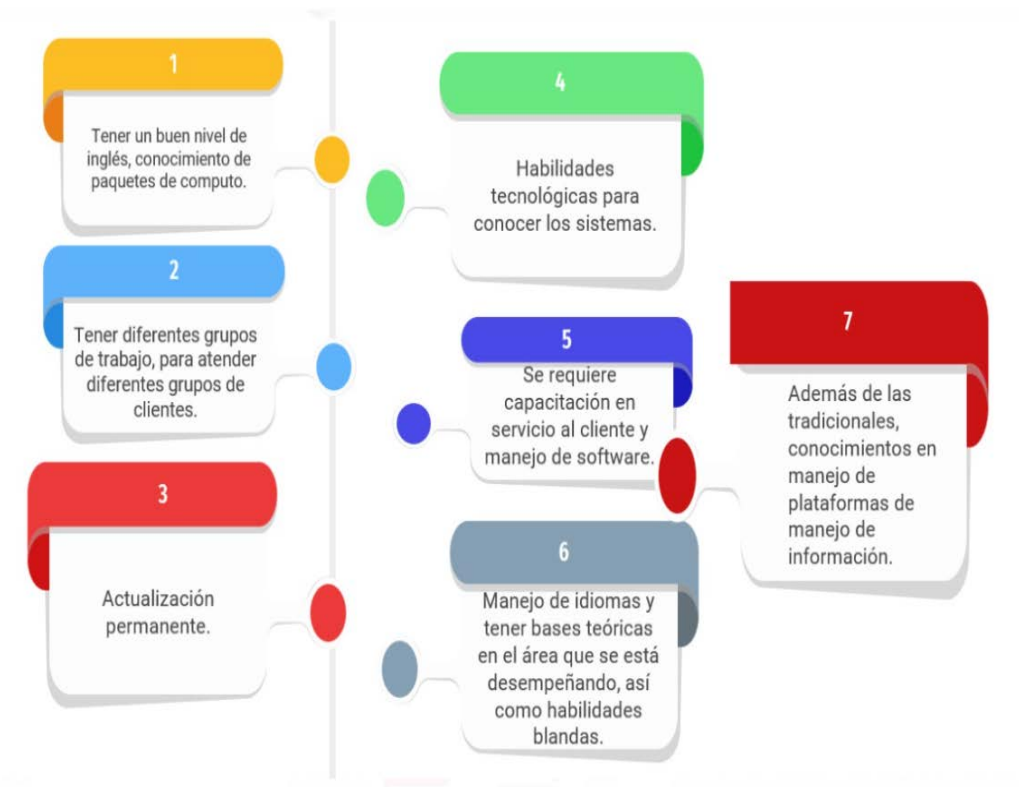
Con los cambios que trae consigo la revolución digital se pierde un poco la parte humana que para algunos clientes es un elemento importante sobre todo para las generaciones que no son nativos digitales, y consideran necesario capacitar al colaborador encargado del servicio al cliente en manejo de herramientas digitales.

Debido a los criterios anteriores se les consultó ¿Qué formación requiere la persona a cargo de la atención al cliente en la revolución digital?





Figura 11. Formación requerida para la atención al cliente



Fuente: Encuesta a las Organizaciones. Arce, P. y Fallas, D. Junio, 2021

Las organizaciones consideran que la formación requerida por la persona a cargo de la atención al cliente debe incorporar aspectos relevantes y relacionados con competencias tecnológicas, habilidades blandas, dominio del idioma inglés y capacitación permanente en las funciones que realiza. El servicio al cliente es considerado como un elemento de poder que conduce a las empresas a la estabilidad en los niveles de rentabilidad y solamente un personal preparado puede dar ese beneficio a la organización en donde trabaja.

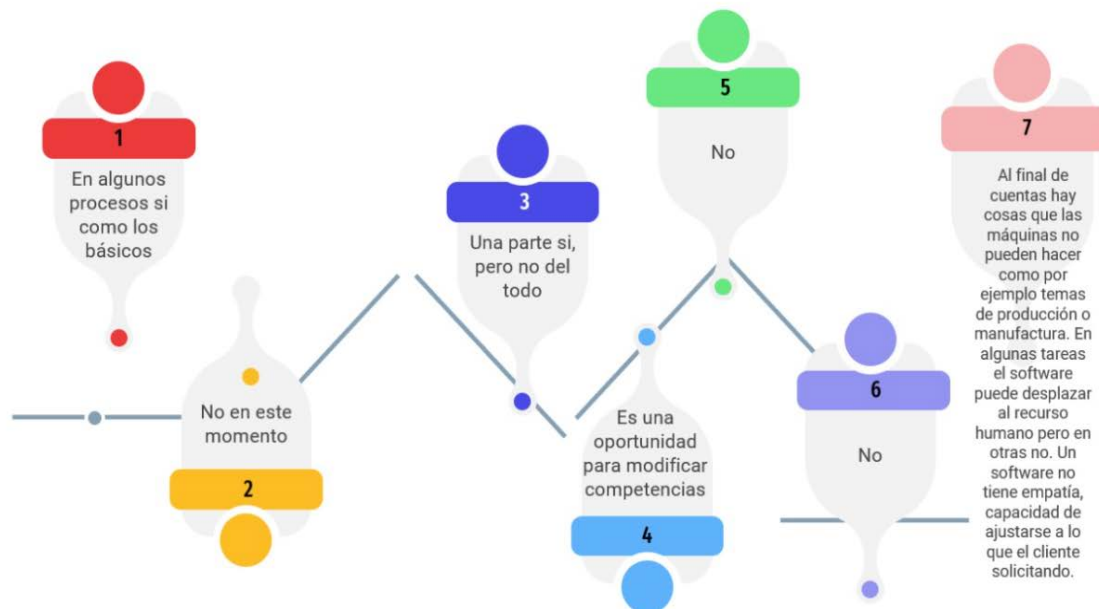
Otra de las preguntas fue ¿Considera que el capital humano que se desempeña en la atención al cliente puede ser desplazado por un software?

Como se observa en la figura 12, para la categoría Otra Respuesta, en la tres de las organizaciones equivalente a un 42.85% indican que hay tareas que las máquinas no pueden hacer, excepto funciones asociadas a la manufactura y producción. También indican que el software o máquina puede





Figura 12. Capital Humano vs. Software en la atención al cliente



Fuente: Encuesta a las Organizaciones. Arce y Fallas. Junio, 2021

desplazar al capital humano. Sin embargo, debido que el software al no poseer habilidades blandas como: empatía, capacidad para ajustarse a lo que el cliente este solicitando, el trato es muy frío y el cliente no se siente a gusto. También resaltan que con los cambios que trae consigo la revolución digital, las organizaciones deben reinventarse en relación con los factores del servicio al cliente que conllevan a crear un vínculo y un momento de la verdad entre cliente y organización. Lo anterior, debido a que se requiere un proceso de adaptabilidad permanente, de pensamiento crítico, capacidad

para solucionar conflictos, así como adquirir nuevas competencias que contribuyan a fortalecer aquellos aspectos que crean valor para la organización en el servicio y producto ofrecido.

Algunas de las organizaciones, cuyo porcentaje equivale al 33,33 %, consideran que los chatbot ofrecen un servicio básico y directo en donde no existe interacción social con el cliente, ya que no ofrecen alternativas de solución ante sus necesidades. Con base en lo expuesto consideran que el capital humano no será sustituido fácilmente. No obstante,





otras de las organizaciones, 23.82%, indican que el capital humano ya está siendo sustituido por este tipo de software principalmente en tareas repetitivas.

De igual forma, se consultó a las organizaciones ¿Considera que el personal calificado para la atención al cliente contribuye para el crecimiento y la productividad de la organización? En la figura 13 se presentan las respuestas.

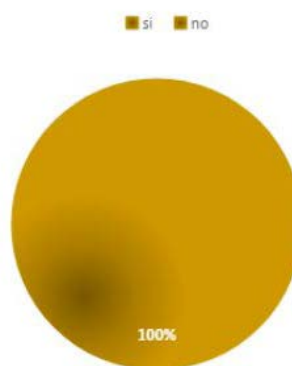
El 100% de las organizaciones encuestadas manifiestan que el personal calificado a cargo de las funciones de servicio al cliente es esencial para contribuir con el crecimiento y productividad de la organización. Con respecto a lo anterior, justifican sus respuestas basadas en los siguientes criterios:

- 1 Es un elemento muy importante para los clientes, tener empatía y ponerse en los zapatos de los clientes.
- 2 Además, que nada puede reemplazar el talento humano.
- 3 Son quienes generan las emociones que forman o no el vínculo entre el cliente y la empresa, lo cual es el elemento principal para generar una relación comercial a largo plazo, así como contribuir con el crecimiento, productividad y competitividad de la organización.

¿Es el puesto de servicio al cliente estratégico para las operaciones de la organización?

Figura 13. Formación del Capital Humano para la atención del cliente

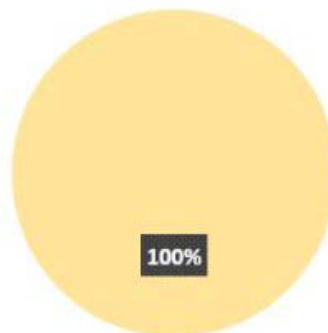
Crecimiento y productividad de la organización, cuando el personal a cargo del servicio al cliente se encuentra calificado



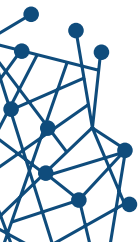
Fuente: Encuesta a las Organizaciones. Arce y Fallas. Junio, 2021

Figura 14. Servicio al cliente estratégico para las operaciones de la organización

Servicio al cliente estratégico para las operaciones de la organización



Fuente: Encuesta a las Organizaciones. Arce y Fallas. Junio, 2021





Como se observa en el gráfico, la mayoría de los encuestados indicaron que la función del servicio al cliente es estratégica para las operaciones de la organización, ya que al ser el primer contacto es crucial para establecer un vínculo comercial perdurable. De ello dependerá la decisión del cliente para entablar negocios en el corto, mediano o largo plazo. De acuerdo con los expertos, forma parte del momento de la verdad. Los criterios externados encuentran sustento en las siguientes aseveraciones:

1 Sí, es importante que a pesar de la digitalización siempre se mantenga un buen servicio porque normalmente aparte de la calidad del producto este es el otro factor por el cual paga el cliente.

2 En un mercado cambiante y cada vez más digitalizado es importante seguir brindando una buena experiencia al usuario a través de herramientas innovadoras y servicio personalizado, con calidez humana.

¿Qué significa para la organización el servicio al cliente en términos de competitividad?

Las organizaciones consideran que el servicio al cliente en términos de competitividad es muy importante ya que el trato con el cliente es lo que establece la diferencia en términos de competencia. Aunado a crear una clientela satisfecha con el producto o servicio.

Figura 16. Servicio al cliente y competitividad



Fuente: Encuesta a las Organizaciones. Arce y Fallas. Junio, 2021





CONCLUSIONES

El futuro del trabajo en la era de la automatización, exige en forma permanente que el colaborador mantenga sus conocimientos al ritmo de las necesidades que el entorno demanda de la organización.

- La automatización de procesos ha traído efectos disruptivos en todos los campos del desarrollo humano.
- Las expectativas de los clientes en la revolución digital demandan respuestas inmediatas a sus necesidades.
- De acuerdo con los criterios externados por las organizaciones encuestadas, coinciden en que la revolución digital es una oportunidad para cambiar las competencias requeridas en los puestos para la atención al cliente.
- Las competencias requeridas, según sus criterios, entre otras, son:
 - Dominio de idiomas
 - Habilidades blandas como la adaptabilidad
 - Toma de decisiones
 - Solución de conflictos
 - Creatividad
 - Originalidad
 - Innovación
 - Inteligencia emocional
 - Razonamiento crítico
- Es importante indicar que las organizaciones valoran elementos asociados al contacto directo del cliente con el Capital Humano.
- Entre las razones externadas es importante indicar que la calidez humana, la empatía, la comunicación asertiva, así como posibles alternativas de solución a las necesidades del cliente, son elementos que un software no realiza y que son muy valorados por el cliente.
- A pesar de las ventajas que ofrecen los chatbots, las organizaciones externan que no representan una necesidad de primer orden para ellos.
- De igual forma las organizaciones destacan que recurrir un software para la atención del cliente, ha sido considerado de interés por el ahorro de recursos y gastos de operación.
- También es importante resaltar que debido a que el cliente es la razón de ser de un negocio, la persona que tiene a cargo la atención, está llamada a establecer desde el primer contacto un vínculo comercial que perdure en el tiempo.
- Por otra parte, es de suma importancia que desde el primer contacto se cree un momento de la verdad que capture el interés del cliente de manera positiva.





- Las habilidades blandas constituyen un elemento diferenciador entre capital humano y el software para la atención del cliente.
- De igual manera, el capital humano debe empoderarse del tipo de servicios y productos que ofrece la organización, ya que el cliente no solo paga por el producto o el servicio sino también por la calidad de la información.
- Las organizaciones requieren direccionar los esfuerzos para concientizar a los integrantes en la importancia de realizar esfuerzo para gestar el cambio cultural y estructural, lo cual lleva implícito el uso de las tecnologías y la transformación digital para realizar las actividades.
- De igual manera señala, que se debe analizar si los actuales colaboradores serán las personas que se necesiten a futuro para la atención del Cliente 4.0, aspecto que está ligado a las competencias, las habilidades que guardan relación con la capacidad de adaptación del capital humano a los cambios que conlleva la automatización de los procesos y las expectativas de los clientes.
- La capacidad de respuesta a los clientes es un componente clave para la competitividad. Desde esa perspectiva, la atención al cliente forma parte de la cadena de valor de toda organización, que permanece en el tiempo en el tanto en que la organización continúe y se mantenga activa





FUENTES DE CONSULTA

A que se llama momento de la verdad con el cliente – Recuperado el 5 de junio de 2021 de www.zeusconsult.com.mx/artmverdad.htm

Blanco, Fontrodona y Póveda. (2020). la industria 4.0: el estado de la cuestión. Recuperado el 20 de mayo de 2021 de [La industria 4.0: el estado de la cuestión \(mincotur.gob.es\)](http://La%20industria%204.0%3A%20el%20estado%20de%20la%20cuesti3n%20(mincotur.gob.es)).

Caminar con éxito hacia la Industria 4.0: Capítulo 3 – Clientes 4.0. Recuperado el 30 de mayo de 2021 de: [Clientes 4.0: Caminar con éxito hacia la Industria 4.0 | TicNegocios \(camaravalencia.com\)](http://Clientes%204.0%3A%20Caminar%20con%203xito%20hacia%20la%20Industria%204.0%20|%20TicNegocios%20(camaravalencia.com))

Chatbot. Aura quantic. Recuperado el 15 de mayo de 2021 de https://www.auraquantic.com/es/que-puede-hacer-un-chatbot-por-su-empresa/?utm_term=&utm_campaign=DSA+-+ES&utm_medium=ppc&utm_source=adwords&hsa_src=g&hsa_net=adwords&hsa_mt=b&hsa_cam=10210652125&hsa_grp=107561746528&hsa_kw=&hsa_ver=3&hsa_acc=1207609380&hsa_tgt=dsa-19959388920&hsa_ad=439275136276&gclid=Cj0KCQjwktKFBhCkARIsAJeDT0jpGLFjbK5XOSPXjR4Pu0v9s-kRiEr1QgRvRS5mn9Yy123_bk7NmO4aAkMQEALw_wcB

Chatbot para soporte y atención al cliente. Recuperado el 20 de mayo de 2021 de <https://www.chatcompose.com/chatbots-soporte.html>

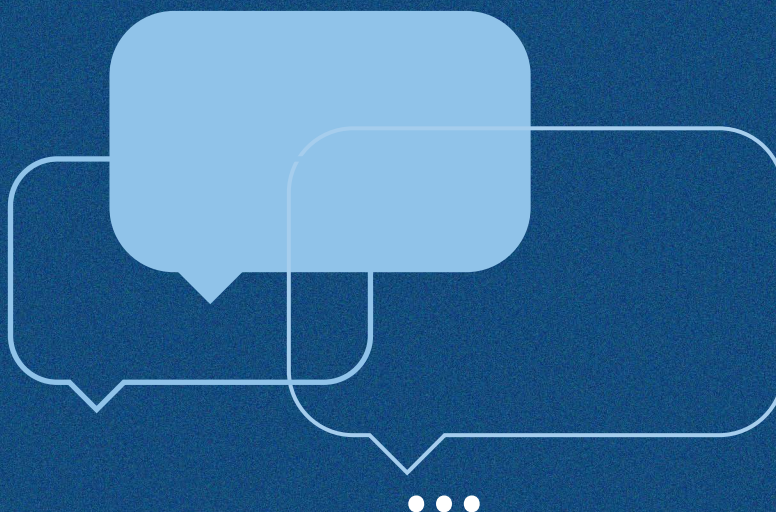
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44954/S1901011_es.pdf. (2019). INDUSTRIA 4.0 Oportunidades y desafíos para el desarrollo productivo de la provincia de Santa Fe. Naciones Unidas, CEPAL.

Meza, H. (2016). 4 claves del servicio al cliente en la era digital. Recuperado el 15 de junio de 2021 de <https://www.altonivel.com.mx/marketing/55836>

Mora, A. (2005) Guía para elaborar una propuesta de investigación. Revista Educación 29(2), 77-97, ISSN: 0379-7082. Universidad de Costa Rica.



FOROS DE DISCUSIÓN DEL 14 DE JULIO DE 2021 EN EL AULA VIRTUAL



En este apartado se consignan las aportaciones de los participantes en cada uno de los foros que se realizaron en el aula virtual para cada una de las conferencias que se presentaron en el congreso. En cada una de ellas se planteó en el foro una pregunta generadora con el propósito analizar y compartir reflexiones al respecto.



Conferencia

INDUSTRIA 4.0 CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

Luis Adrián Salazar Solís

Pregunta generadora

Cada revolución ha marcado pautas en la forma de hacer las cosas en todos los ámbitos del quehacer. De acuerdo con lo externado por el expositor y con base en su experiencia: ¿Cuáles desafíos debe enfrentar el personal que se desempeña en labores asociadas a la gestión administrativa en el marco de la Industria 4? O para responder a las demandas de su entorno laboral?

“

Aporte de participantes

De acuerdo con el expositor, nos dice que el mayor desafío es evitar que las personas queden atrás ya que la tecnología evoluciona de manera muy rápido, de modo que lo mejor es estar actualizados en el ámbito de la tecnología y avanzar con ella además de lograr una inclusión y equidad en el ámbito laboral. **S. B. A.**

De acuerdo con el expositor Luis Salazar, uno de los mayores desafíos es ser un agente de cambio dentro del ámbito de las organizaciones, en el mundo tan difícil que nos encontramos para solventar situaciones y generar valor también lograr equidad e inclusión de todas las personas sin dejar a nadie excluido en el camino, considero que lo más complejo es adaptarse a los cambios diarios que enfrentamos en este momento, todas las personas que administramos una oficina. **M. de los A. P. C.**



Hace año y medio nuestra vida era un ir y venir, pensando que ya lo habíamos visto todo y que todo estaba preestablecido; sin embargo, de la noche a la mañana nos dieron un giro de ochenta grados que nos hizo una larga pausa, llena de expectativas que poco a poco hemos innovando, aprovechando de nuestro ingenio y de la tecnología en nuestro alcance. Falta mucho, como se indicó, en búsqueda de políticas a nivel nacional y acceso a la comunicación en zonas más rezagadas por la pobreza. Hay mucha colaboración a nivel nacional y debemos tratar de eliminar las brechas existentes. **E. Z. J. D**

Excelente charla la de don Luis Adrián Salazar, como decía él, nuestras oficinas son un centro de comando donde se genera el conocimiento en todas las áreas como recursos humanos, finanzas, administración y relaciones interpersonales, donde debemos estar atentos al cambio y a los avances tecnológicos para integrarnos en un todo. Considero que el desafío que debe enfrentar el personal que nos desempeñamos en labores de la gestión administrativa es la tecnología. **G. C. V.**

Considero que uno de los principales desafíos es el acceso y fortalecer capacidades desde los primeros años de enseñanza en el ámbito tecnológico que permitan consolidar esa conexión del conocimiento como lo expresó el expositor. **I. R. H.**

Es importante que el desafío de la tecnología y la industria se pueda adaptar tanto a las organizaciones como al recurso humano, en tanto que las personas aprendamos a ser multifacéticas en las áreas por resolver y que demos el seguimiento necesario, como dice don Luis, en vez de ver problemas, se deberán de ver como oportunidades y adaptarse al cambio, con el fin de no quedar rezagadas. **J. B. C.**

Primeramente, debe sacar el mayor provecho, al activo más importante de los seres humanos, como lo dijo el expositor, el crear, ya que de esto depende el avance que tengamos y como nos adaptamos. Por otro lado, se debe procurar mantener un equilibrio entre la parte tecnológica y la parte humana, porque





no todas las personas se han adaptado a estos cambios, y es aquí donde el personal que desempeña estas labores, debe hacer que todos avancen en conjunto. **K. M. U.**

Me pareció un gran tema y más ahora en estos tiempos de pandemia en el cual las instituciones y empresas deben priorizar y estar actualizados; así como utilizar la tecnología para realizar las funciones. También viene a cambiar la mentalidad de las personas y poder realizar esfuerzos para hacer que las cosas sucedan y ser los agentes de cambio. **E. A. A.**

La industria 4.0 ha llegado para quedarse en el mercado laboral y las empresas se encontrarán con nuevos retos que afrontar, debido a que la tecnología avanza constantemente. En la industria 4.0, todos los procesos se encuentran interconectados a través de internet y el mercado y si las empresas consiguen adaptarse a estas nuevas formas de organización, podrán mejorar su productividad y así no quedar rezagados en el camino, a raíz de no estar actualizados en temas de tecnología. **C. G. C.**

Existen muchos desafíos en los que se deben trabajar relacionados con la gestión administrativa para responder las demandas del ambiente laboral, pero sin duda alguna, el más importante es evitar la inequidad en estos entornos laborales, por ende, un desafío actual es lograr la inclusión de todas las personas en este proceso. El mundo tecnológico avanza muy rápido, por lo tanto, se debe evitar que las personas sean excluidas y abandonadas en estos constantes cambios. **P. A. G.**

Según la conferencia recibida hoy, lo principal es dejar el miedo a los nuevos cambios tecnológicos que nos enfrentamos, que las personas no sientan el temor de que su trabajo viene hacer reemplazado por máquinas, sino sacar de todo lo que nos ha enfrentado la COVID-19 para reinventarse, capacitarse sobre nuevas tecnologías que se generen nuevos cambios en la fuerza laboral que permita tener organizaciones más competitivas, recurso humano más proactivo y anuentes a la transformación digital que demandan los nuevos tiempos; también considero que estos campos se deben dar desde el nivel es-



“Los profesionales en gestión de oficinas somos los llamados a ser **AGENTES DE CAMBIO en las oficinas, innovando en la gestión administrativa **DE LA MANO DE LA TECNOLOGÍA**”.**





colar y a nivel de la educación superior, donde los futuros profesionales desde sus años de estudios puedan enriquecerse de estos cambios tecnológicos que le permitan ser un comando de conocimiento que le permita a la organización crecer. **X. A. H.**

La generación del conocimiento y la revolución industrial es un tema importante en el foro para activar la creación y capacidades del conocimiento, además desarrollar el talento en varios conceptos: valores, digitalización, propósito y agentes de cambio. Estos cambios son para el bienestar humano y retos para disminuir brechas y aumentar la equidad para aprender nuevas disciplinas y ser una persona eficiente y eficaz en la organización. **M. I. S. S.**

Los profesionales en gestión de oficinas somos los llamados a ser agentes de cambio en las oficinas, innovando en la gestión administrativa de la mano de la tecnología. Con los años, las oficinas se han visto obligadas a modernizar sus procesos e incluir herramientas tecnológicas para llevar a cabo los objetivos de manera eficiente. Debemos enfrentar desafíos como resistencia al cambio de los colaboradores, brechas en el conocimiento tecnológico, la pérdida del contacto humano, entre otros. Como agentes de cambio, nuestro trabajo es mantener un equilibrio entre el avance tecnológico y los factores ya mencionados. **A. U. G.**

El expositor fue muy claro de especificar y ejemplificar los retos actuales que presentan las organizaciones en este tema de Industria 4.0. Tenemos el reto de ser agentes de cambio en este mundo laboral tan globalizado, con modelos de construcción productiva distintos donde las exigencias son cada vez mayores. El conocimiento es fundamental, por eso se debe invertir en innovación y tecnología para lograr ese valor agregado. Además, no se puede ignorar la responsabilidad que tienen las oficinas como centro de comando de conocimiento que son. Estas son capaces de lograr la equidad y que todo el equipo sea parte de ese conocimiento. **J. R. S.**

Considero que uno de los mayores desafíos es poder evitar que la gran cantidad de personas queden rezagadas en los aprendizajes para poder manejar





los medios, equipos y herramientas tecnológicas. Esta aceleración de necesidad de conocimientos tecnológicos se ha incrementado por la situación actual de la pandemia que nos ha obligado a evolucionar nuestra forma de trabajo y aprender de una manera rápida, así como a potenciar nuestra capacidad de adaptación. **S. R. R.**

Al ser un agente de cambio, uno de los mayores desafíos en mi opinión, es la resistencia y el temor al cambio, y si bien es cierto hay grupos que se resisten más por el temor a lo desconocido, o porque nos atropelló esta revolución digital de los últimos tiempos que se incrementó con la pandemia, obligándonos a tomar medidas y hacer uso de la tecnología a nuestro alcance. ¿De qué manera se puede ayudar a los grupos de personas en una organización con menor contacto con la tecnología a implementarla, sin que se sienta inferior a una inteligencia artificial, como causa de su inexperiencia con el uso de ella? **K. A. S.**

Un desafío es lograr un bienestar humano eficaz dentro de las oficinas, así se debe priorizar disminuir las brechas o limitantes y lograr una equidad entre las personas que laboren en las instituciones. **K. L. M.**

Ciertamente, existen varios desafíos en la era de la industria 4.0, asimismo, un reto es profundizar en las metas institucionales, Así, se debe aprovechar las oportunidades y esforzarse por ser más innovadores. También, otro desafío es conocer el concepto de agentes de cambio, de igual manera, lo mencionado por el expositor y que me pareció lo más acertado es que se debe procurar generar valor, conocimiento y transformación en las organizaciones. **K. A. L. M.**

De acuerdo con el expositor, algunos desafíos que debe enfrentar el personal que desempeña labores administrativas son conocer y aplicar los modelos de producción constructiva, el liderazgo y el trabajo en equipo y el bienestar de las personas es clave para una organización. **M. P. S.**





Dentro de los desafíos que trae la era de la industria 4.0 es estar en una actualización constante en cuanto al uso de tecnología, ya que lo que hoy es nuevo mañana deja de serlo, razón por la cual es de suma importancia que esta actualización se dé constantemente en las diversas empresas, no solo con capacitaciones que brinde la compañía, sino que de manera independiente cada colaborador asuma el compromiso consigo mismo de estar al tanto de lo más reciente y se autocapacite, de manera que no exista un rezago en cuanto a esta temática. **J. V. C.**

Un desafío que se debe enfrentar según el expositor, es que ninguna persona se quede sin tener acceso a la tecnología, ya que es un medio de comunicación y de trabajo muy importante en la actualidad. Por otra parte, la transformación digital invita a que las personas estén en constante actualización para un mejor desempeño laboral y personal. **K. C. P.**

El no conocer con exactitud el avance de la tecnología, esa falta de conocimiento. Para una correcta manipulación, es esencial para que todas nuestras funciones avancen de la mejor manera. También es importante mencionar que el uso de medios tecnológicos en las oficinas es un incentivo importante para que las tareas se cumplan a cabalidad. Me parece en lo personal que al no disponer de estas el cumplimiento de labores se haría más lento. **K. Q. Q.**

El señor Adrián nos indicó que hay 3 grandes retos o desafíos los cuales son los siguientes:

- 1 Equidad.
- 2 Inclusión.
- 3 Evitar dejar a la gente botada.

Esos tres retos son muy importantes cumplirlos a cabalidad, ya que la tecnología avanza tan rápido y si dejamos a alguien del equipo atrás se va a comenzar a perder, lo que provoca que la oficina comience a tener problemas por falta de coordinación o entendimiento. **N. S. V.**





Nos enfrentamos hacia una revolución del conocimiento, donde el cambio constante y la digitalización forma parte de la cotidianidad, por ende, se requiere la virtualización de la generación de capacidades, el desarrollo de competencias como el trabajo en equipo. El profesional debe ser agente de cambio en pro de la automatización de la gestión administrativa. Resalto el énfasis del conferencista por recalcar la importancia de la profesión secretarial como facilitadora del equilibrio productivo. **C. A. A**

No existe una fórmula técnica para reinventarse; sin embargo, sí creo que cada profesional puede identificar las mejoras que se necesitan en su compañía. Todos y cada uno de nosotros, determinamos como podemos crecer y adaptarnos en esta nueva ola de la industria.

Personalmente, con esta evolución a causa de la pandemia el cambio ha sido drástico; considerando la tradición para muchas instituciones que por mucho tiempo se negaban a aceptar los beneficios de la tecnología y sus aplicaciones para el trabajo. Espero que no solo permanezca esta mejora, si no que continúe evolucionando para bien. **K. V.**

Según lo dicho por el expositor don Luis Salazar, uno de los grandes desafíos que debe enfrentar el personal corresponde a evitar que ellos se queden atrás en materia de tecnología, ya que nos enfrentamos a una constante evolución de la cual debemos mantenernos informados sobre la materia y cambios a experimentar.

Debemos priorizar la tecnología para crear e intercambiar conocimientos, y en constancia irnos formando como esos agentes de cambio importantes dentro de la organización. **C. H. G.**

Para mí, el desafío de estar muy dispuesta al cambio, a innovar, a usar mis talentos y herramientas en el marco de la industria 4.0 para ser generadora de cambios para el bien no solo personal, sino también el bien común, colectivo y crecimiento de la institución donde me encuentro para lograr en conjunto hacer que las cosas sucedan. **N. M. D.**





Me pareció una temática de mucho interés y el expositor la abarcó de una manera sencilla y precisa, considero que el gran reto que tenemos en la actualidad como administradores de oficina es la constante actualización y saber discernir entre tanta información que hoy se nos presenta para ser realmente esos agentes de cambio en nuestro lugar de trabajo. **M. L. M.**

Como mencionaba el expositor Luis Salazar, varios de los mayores desafíos en las labores asociadas a la gestión administrativa se lograron al hacer que las poblaciones o personas no se queden atrás sin el conocimiento de la tecnología ya que esta sigue avanzando por lo cual debemos tratar de avanzar con ella para no sufrir atrasos en el trabajo o menos igualdad con nuestros compañeros. Por eso, el ser cambiantes o el querer progresar en otros contenidos ayuda a no quedarnos con los conocimientos básicos, también el tratar de investigar más sobre la tecnología ayudaría a fortalecer nuestros conocimientos y habilidades. **N. M. S.**

Entre los desafíos que se deben enfrentar están los siguientes:

- 1 Ser agentes de cambio e implementar ese cambio a partir de procesos de comunicación en las organizaciones.
- 2 Usar las tecnologías para la creación de conocimientos en pro de la transformación.
- 3 Consolidar los propósitos de la organización y orientar el quehacer al logro de esos propósitos.

El expositor recalcó la importancia de la solidaridad entre los miembros del equipo para lograr el bien común; nadie es más importante que otro, el trabajo conjunto se hace a partir del conocimiento de todos. **A. C. V.**

Con respecto a la interrogativa, considero que el principal desafío al que nos enfrentamos los profesionales en Administración de Oficinas en esta coyuntura en donde la tecnología avanza a pasos agigantados, es tener siempre la mejor disposición de que nunca terminamos de aprender, que busquemos por una u otra manera para estar actualizándonos, no quedarse con el dicho “yo ya estudié y hasta aquí llego, no más capacitaciones, estoy muy vieja para es-





tudiar más...” más que todo el desafío al que debe enfrentarse es a nivel mental, personal y claro también tiene que ver con las herramientas que le aporten valor dentro de su organización para el desarrollo de su trabajo. **A. R. C.**

Los desafíos mencionados por el expositor se relacionan con ser agentes de cambio, personas proactivas que deben conocer todo entorno a la gestión administrativa de la institución, no solamente del área dónde se encuentra, sino también de las demás áreas que conforman la organización, porque su trabajo también se basa en tomar decisiones y resolver en los momentos que se necesite. **T. Ch. M.**

Basándome en lo expuesto por el conferencista, considero que priorizar en el uso de la tecnología en las organizaciones, es un desafío muy importante para crear conocimiento en el personal y facilitar el uso de diferentes medios y herramientas innovadoras que les permita estar actualizados en los procesos que pueden utilizar para desempeñarse laboralmente. **J. M. E.**

Considero que los desafíos que se debe enfrentar en el marco de la industria 4.0 para responder a las demandas del entorno laboral son los cambios vertiginosos en la transformación digital. Cambios que se debe estar dispuesto y abierto para aprender, estar al día e ir al hilo con la innovación, lo cual mejora la calidad de vida. Lo anterior brinda a las organizaciones una respuesta eficiente e inmediata. Las personas son talentosas y creativas, solo requieren una oportunidad para lograr un trabajo conjunto organizado. Los problemas como lo indicó el ingeniero Edgar Vega son solo una oportunidad para generar valores y poder orquestrar de manera adecuada el uso del tiempo. Léase correctamente: Los problemas como lo indicó el señor Luis Adrián Salazar. **A. M. D.**

El tema de la cuarta revolución industrial es muy importante, el cual desde principio de año me ha interesado mucho, por lo que he buscado mucha información referente. Además, en un curso de Pensamiento y Aprendizaje realicé un ensayo sobre este tema, aplicado al área secretarial. He logrado escuchar a especialistas hablar y exponer su punto de vista, el cual ha sido muy diversos, ya que muchos están a favor y otros en contra.





La presentación del señor Luis Adrián Salazar Solís me gustó mucho y llenó mi expectativa. Si es bien es cierto, nosotros desde nuestro campo de trabajo debemos actualizarnos y estar en constante capacitación para adquirir los conocimientos que requieren las empresas en la actualidad, la mente artificial, la automatización y la innovación tecnológica vienen a quitar algunos trabajos manuales que las máquinas pueden reemplazar, pero existen otras funciones de las cuales la tecnología no puede reemplazar al ser humano.

Por lo anterior, si estamos bien capacitados en la parte tecnológica podremos dar grandes aportes en nuestras organizaciones, sin miedo de perder nuestros trabajos y trabajando en conjunto con la tecnología.

Los paradigmas han cambiado y eso lo hemos notado con la llegada de la pandemia, que aceleró la introducción de innovación tecnológica en el ámbito educativo y laboral, haciendo que las personas tuvieran que aprender a utilizar diversas plataformas ya existentes. **A. B. S.**

De acuerdo con el señor Luis Adrián Salazar Solís, algunos de los desafíos a los que se deben enfrentar el personal que se desempeña en labores asociadas a la gestión administrativa en el marco de la Industria 4.0 para responder a las demandas de su entorno laboral son, primeramente, trabajar con equidad e inclusión, no es permitido dejar a ningún miembro por fuera ni que se queden atrás, lo primordial es estar dispuestos al cambio, conectar con personas, somos parte de un centro de control rodeado de una avanzada tecnología donde debemos adaptarnos e ir avanzando al mismo ritmo donde se puede ir generando valor. **M. R. Ch.**

Según el expositor nos dice que existen tres retos: la equidad, la inclusión y el evitar dejar a la gente botada. En cuanto al último, este obedece al constante avance de las tecnologías no solo en la industria sino hasta en nuestras vidas, estas avanzan sin esperar a nadie y somos nosotros los que debemos “montarnos en la carreta” para no quedarnos atrás y ser sustituidos por no dar la talla. **A. M. H.**

Uno de los mayores desafíos es lograr que todas las personas del mundo o por lo menos las de la oficina, estén actualizadas con la tecnología que está





en el siglo XXI, ya que muchas veces las capacidades o incluso oportunidades impiden que se logre en su totalidad. Actualmente, hay aparatos que son completamente fáciles de utilizar e incluso instructivos en cada paso que se quiera dar. **S. H. Ch.**

Efectivamente, como usted lo señala uno de los mayores desafíos a que se enfrenta el administrador de oficinas se relaciona con la automatización de los procesos. Sin embargo, como lo señaló el expositor no se debe dejar de lado que somos agentes de cambio y tenemos la responsabilidad de participar de las transformaciones que nuestra profesión experimenta día con día. **P. A. R.**

Con respecto a los desafíos que debe enfrentarse el personal que realiza funciones relacionadas con la gestión administrativa en el marco de la Industria 4.0, y de esta forma responder a las demandas de su entorno laboral, según lo expuesto por don Luis Adrián, uno de los retos es la de generar conocimiento significativo que ayude a resolver y enfrentar las demandas de los clientes de forma ágil y real, pero el reto más importante es no dejar a nadie botado en el proceso, ya que, solo así se podrá lograr la equidad y la igualdad. Claro esto solo se puede lograr recordando que todos somos parte del proceso, porque solo en equipo se puede lograr alcanzar y cumplir con las metas y objetivos de una empresa. **Y. Ch.Ch.**

-
- 1 El expositor señala que la oficina es el centro de comando de conocimiento. Por ello, en este momento se debe hacer un balance entre el sistema humano y el sistema tecnológico.
 - 2 Se refirió al fenómeno actual llamado “reunionitis”, en el sentido que, dada la coyuntura actual, las reuniones son ahora más numerosas y si estuviéramos en forma presencial.
 - 3 Indicó que las secretarías son las primeras que deben adaptarse a los cambios en la sistematización de la información.
 - 4 Manifestó que las secretarías están llamadas a ser agentes de cambio.
 - 5 Destacó que en todo momento debe buscarse el bienestar de las personas





a través de los conocimientos y la innovación; por ende, debe privar el beneficio de la colectividad.

- 6 Instó a los equipos secretariales a ser agentes de cambio por ser quienes están en el centro del control.
- 7 Recomendó invertir tiempo en buscar mejoras y no en encontrar defectos.
- 8 Sugirió a los administradores de oficinas apoyar la transformación de las organizaciones. **N. R. C.**

De acuerdo con el expositor, vivimos en un mundo donde la tecnología evoluciona y con ello debemos adaptarnos e innovar constantemente. De tal manera que también consideremos que necesitamos un mundo en donde se mezcle la parte tecnológica con la parte humana para lograr una inclusión en la sociedad.

En la actualidad, los líderes de las empresas deben ser conscientes de que se debe apostar por la Industria 4.0 y el cambio digital para seguir siendo competitivos en el mundo laboral, de lo contrario, representa una amenaza para los empresarios que se oponen al cambio. **P. Ch. V.**

El personal que se desempeña en labores relacionadas con la gestión administrativa se enfrenta constantemente a desafíos en el marco de la industria 4.0, relativos a procesos comunicativos, a tecnología cambiante y otros; por tanto, para responder a las demandas del entorno laboral debe realizar una labor de educación continua, de capacitación constante y de apertura a los cambios y, por supuesto, evitar la resistencia al cambio. **N. R. C.**

De acuerdo con el expositor, considero que el mayor desafío es lograr que las personas siempre estén actualizadas con la tecnología, puesto que, esta avanza de manera exponencial y siempre se encontrarán herramientas y aparatos tecnológicos nuevos. Por otra parte, el crecimiento acelerado de la tecnología nos da paso al desafío de lograr que haya equidad e inclusión en el marco de la industria 4.0. **J. M. D. V.**



“ ...necesitamos un mundo en donde se mezcle la parte tecnológica con la parte humana para lograr una inclusión en la sociedad”.



Esta revolución combina la digitalización de los procesos mediante inteligencia artificial y nuevas tecnologías, con el recurso humano.

Nosotros como entes de cambio, somos catalizadores del conocimiento desde nuestro lugar de trabajo.

Por eso, es importante fortalecer los conocimientos y competencias de cada uno de nosotros, con apertura al cambio, para sacar el máximo provecho de la Industria **4.0. M. R. S.**

Referente con lo que mencionó el expositor, tenemos un desafío muy grande que es el actualizar a las personas ya que a muchas de ellas no les gusta el cambio que es tan necesario. Todos debemos estar actualizados con las tecnologías e ir de la mano con ella ya que va cambiando día a día. Don Luis mencionaba también que somos el centro de comando del conocimiento y agentes de cambio habilitando las posibilidades de que sucedan las cosas siempre de la mano de lo que quiere la empresa. **A. B. R**

En el marco de la industria 4.0, según las palabras del señor conferencista, los principales desafíos que se deben enfrentar en las labores asociadas a la gestión administrativa son la equidad, la inclusión y no dejar a ninguna persona botada en el camino. Vivimos en un mundo en constante cambio, por lo tanto, se debe estar en constante actualización. Esto principalmente se debe cumplir de manera individual (para beneficio propio) o ya sea de parte de la empresa o institución; esto es necesario para que todos vayamos a un mismo ritmo en cuanto a conocimiento y aplicación en las labores que se desempeñan. **J. R. R.**

Creo que el mayor desafío es que las personas trabajadoras no se resistan al cambio y que apuesten por avanzar conjuntamente con las tecnologías, cabe destacar que la pandemia vino a demostrar que si se pueden realizar muchas actividades que antes no se hacían, se ha demostrado que hay muchos puestos de trabajo teletrabajables y que las personas e instituciones pueden cumplir sus metas mediante la prespecialidad remota, sería muy bueno que se puedan llegar a las zonas más alejadas donde no hay acceso a estas tecnologías. **J. S. C.**





El personal que se desempeña en labores asociadas a la gestión administrativa en el marco de la Industria 4.0 debe enfrentar los siguientes desafíos, es una persona que se adapta fácilmente al cambio, está abierto a conocer nuevas herramientas digitales que le permitan desenvolverse con eficiencia en el ámbito laboral y, de esta forma, está abierto a desarrollar nuevas competencias de acuerdo con las exigencias actuales. Asimismo, es parte de un trabajo en equipo y está abierto a ayudar a sus compañeros (as) y a dejarse ayudar con el fin de cumplir con los objetivos. **L. V. Ch.**

Los dos últimos años han marcado un cambio definitivo en la forma de administrar las empresas. Ha sido necesario que los administradores reinventen su forma de trabajar de manera que puedan seguir compitiendo en el mercado. Uno de los mayores desafíos ha sido la implementación del teletrabajo, el cual para muchas empresas no era una opción; sin embargo, el recurso humano ha tenido que someterse a este cambio y a comprometerse con la empresa, adquiriendo nuevos conocimientos tecnológicos que le permitan asumir de forma eficiente sus nuevas funciones. **Y.J. R.**

Como lo indico al principio don Luis, con el pasar de los años los países han cambiado la forma de comunicarse, al principio por llamadas, luego por medio de mensajes de texto, así sucesivamente, un aspecto importante es la capacitación para utilizar las tecnologías eficientemente, así como mejorar la cobertura a nivel país para que todos puedan competir en igualdad de condiciones. **A. A. F.**

De acuerdo con lo mencionado por el expositor, los principales desafíos que se pueden presenciar o enfrentar las personas que desempeñan labores administrativas relacionado con la industria 4.0, se puede encontrar la ausencia de procesos estandarizados o simplemente la falta de personal capacitado, como consecuencia, la pérdida de tiempo es uno de los desafíos empresariales más importantes a los que deben enfrentarse las organizaciones, ya sea por el exceso de tareas manuales. **L. G. U.**





El mayor desafío actual es ser resiliente como agentes de cambios debido a la evolución actual del mundo hacia la demanda digital. Como lo expresó el expositor, si las personas no se adaptan a la evolución, se estanca el conocimiento. Un pilar muy importante, para que se marque el agente de cambio es la disposición, actitud y dejar el miedo a la tecnología, solo así se va desarrollar esta cualidad. **M. M. L.**

De acuerdo con la disertación expuesta por el experto y la experiencia administrativa que poseo, considero que algunos de los desafíos que los administrativos hemos enfrentado ha sido la innovación de nuevas actividades (archivo digitalizado, firma digital, teletrabajo entre otras). Así también la preparación profesional en campos como la informática, marketing y publicidad; todas aquellas áreas que permitan a la empresa lograr competitividad global. **N. C. E.**

Con respecto a lo externado por el profesor de la charla, los desafíos que debemos enfrentar como personal administrativo, es ir evolucionando con la tecnología, no quedarse atrás, estar en constante capacitación, para realizar una mejor labor en el ámbito administrativo. **A. G. O.**

Hoy hay muchos desafíos en los que se deben trabajar relacionados con la gestión administrativa, se debe también pensar en la inserción social de las personas con discapacidad, hay que ser inclusivos para que la gestión administrativa cumpla un punto esencial en la no discriminación. El área de la tecnología avanza rápidamente, se debe evitar que las personas se queden sin poder aplicar o tener acceso a ese nuevo mundo, y ser inclusivos. **F. A. V. Q.**

El estar actualizado es uno de los puntos relevantes que marcó el expositor, sin actualización, no tenemos herramientas para brindar un buen servicio que esté a la altura y actual. Quien no avanza con el desarrollo y la evolución, queda fuera de todo marco de competitividad. **W. R. J.**





Resalto algunas ideas de la conferencia. La unión de fuerzas a través del trabajo conjunto de todos genera el conocimiento. Nuestro país se destaca por el talento humano de la fuerza laboral. Esto unido a la búsqueda del bienestar de las personas logra alcanzar grandes retos. Si es importante tener presente que se necesita voluntad para alcanzar esos logros pues como menciona don Adrián “Cuando algo es prioridad las cosas suceden.” **M. M. B.**

Es considerable mencionar que estamos en una era de cambio constante, sin duda alguna, esto da la apertura de una capacitación diaria, con el fin de determinar cómo usar de manera eficiente y eficaz la industria 4.0. No es secreto para nadie que la tecnología ha simplificado la vida del ser humano; sin embargo, se debe tener en consideración los cuidados que se deben tener para el desarrollo correcto de estas herramientas. La industria 4.0 en el manejo y discriminación de información fomenta la empatía por la organización y mejor control dentro de las gestiones administrativas. **M. B. S.**

El desafío de la Cuarta Revolución, en el cual enfatizó el expositor, se centra en el bienestar de las personas.

Actualmente, estamos viviendo el gran desafío de adaptarse rápido a los cambios, lo cual nos lleva a que la persona requiere un dominio avanzado de ciertas competencias personales y profesionales adecuadas con conocimientos multidisciplinarios.

Esta revolución tecnológica modifica la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos, por lo tanto, es indispensable que los gobiernos se centren en fomentar la inclusión y equidad, ofrecer una mejor calidad de vida para los habitantes del país, ya que todos tenemos derecho a poseer tanto los conocimientos y las competencias requeridas en las empresas en la actualidad.

Un ejemplo que nos confirma como los gobiernos deben cumplir con el desafío de procurar el bienestar de la población mundial se ha dado en la situación vivida con la pandemia en la educación, pues el acceso a internet ha sido desigual, lo que lo ha convertido en uno de los problemas que enfrenta el sistema educativo a nivel global, lo que no se ha garantizado el derecho a la educación para toda la población por igual. **M. F. A.**





El mayor desafío es balancear la tecnología y el recurso humano y trabajar en equipo. Todas las acciones de la oficina deben estar dirigidas al bienestar de las personas, aumentar la igualdad e inclusión, no perder el propósito u objetivo que se quiere alcanzar y la búsqueda de opciones de mejora. **A. L. M. F.**

Los desafíos que debemos enfrentar como personal que desempeñamos labores en la gestión administrativa para poder responder a las demandas del entorno laboral es la constante capacitación a las nuevas tecnologías debido a que estamos ante un mundo cambiante y moderno donde las tecnologías son el centro de toda institución y son usadas en todos los ámbitos y labores, por lo que debemos perder el miedo a lo nuevo y enfrentarnos a nuevos retos y cambios. **D. A. C.**

El mayor desafío son los permisos laborales para poder seguir preparándose, a veces las cargas laborales son tantas, que se pasan más de 8 horas realizando funciones administrativas. Además de la falta de interés de las empresas por capacitar a su personal. **D. L. O.**

Hay muchos desafíos tratar de estar al día con la tecnología, conocimientos nuevos en las áreas en las que se desempeña. Ser una persona con pensamiento de cambio y no estancarse en el día a día, que se vuelve una rutina. Como dijo el expositor... "Cuando algo es prioridad, las cosas suceden"... esto es hacer de nuestra labor diaria una prioridad para la empresa, para nuestra vida y así hacer que las cosas suceden. **I. B. D.**

Definitivamente hay que actualizarse constantemente según el área que se desempeña. Tener el chip del cambio para el bien de su persona y de la empresa. **R. M. S.**

Cada día vamos para una era de mayor conocimiento propiciado por la creciente capacidad de captura y procesos de datos. El verdadero reto estará una vez más en las personas, en cómo lidiar con ese proceso de transformación digital dentro de las organizaciones y el cambio casi nos obliga a adaptarnos y trabajar en los nuevos entornos conectados a la industria 4.0. **K. C. S.**





El ser agentes de cambio, innovadores, estando al corriente de las nuevas tendencias tecnológicas, y cambios del entorno, evolucionando con los ámbitos administrativos, de la gestión laboral. Teniendo una mente y actitud comprometida con lo nuevo, lo innovador. Fortaleciendo las habilidades y competencias ante los nuevos retos. **I. C. G.**

Excelente charla, es importante ser organizado y saber desempeñar correctamente cada una de nuestras labores administrativas.

El mantener siempre una comunicación asertiva con los que nos rodean nos ayuda a ser profesionales y personas de bien, el estar siempre actualizado y pendiente de las nuevas tecnologías nos permite tener una mejor visión de la actualidad y de lo que vendrá a futuro.

Es de suma importancia prepararnos y educarnos en el ámbito de la tecnología y las telecomunicaciones, porque el mundo avanza muy rápido y no debemos quedarnos atrás. **N. R. V.**

Esta ponencia nos hace comprender la importancia de estar actualizándose constantemente, el mundo día a día va avanzando y es deber de nosotros como profesionales seguir aumentando nuestros conocimientos en temas informáticos y tecnológicos para de esta manera poder seguir brindando servicios de calidad en nuestras instituciones. **M. Ch. G.**

Precisamente, el mayor desafío como bien lo desarrolló don Adrián lo es el poder lograr que todo el personal vaya de la mano con los cambios tecnológicos que se van presentando, si no todos van a un mismo ritmo y nivel no se logrará alcanzar la eficiencia y eficacia deseada y necesaria. Ya lo hemos vivido directamente con los cambios suscitados por esta contingencia en el último año. **G. M. P.**

Son varios los desafíos a los que se tiene que enfrentar el personal que se desempeña en gestión administrativa en esta época de constantes cambios tecnológicos, entre ellos actualización constante para estar al día con las nuevas tecnologías, ser agente de cambio mediante la implementación de los saberes





en la sistematización y mejora continua de los procesos en la oficina, desarrollo de habilidades personales que potencien el trabajo en equipo para el logro común de los objetivos por el bien de la organización. **N. G. C.**

Dentro de los desafíos que debe enfrentar el personal que se desempeña en labores asociadas a la gestión administrativa en el marco de la Industria 4.0 para responder a las demandas de su entorno laboral, encontramos la adaptación a las herramientas tecnológicas en el menor tiempo posible para poder desarrollar sus actividades. **M. R. R.**

De acuerdo con el expositor, el principal desafío es la actualización en materia de innovación tecnológica ya que esta avanza con gran velocidad, de allí surge la importancia de actualizar nuestros conocimientos para evitar la obsolescencia. **K. R. M.**

¿Cuáles desafíos debe enfrentar el personal que se desempeña en labores asociadas a la gestión administrativa en el marco de la Industria 4?0 para responder a las demandas de su entorno laboral?

Considero que el personal que desempeña funciones a la gestión administrativa, en este momento tiene múltiples desafíos y considero que el primero es no ponerse límites para desarrollar sus funciones. Cada día tendremos que aprender formas nuevas, y debemos integrar la tecnología a nuestras funciones. No quedarnos botados, sino que con optimismo y mente muy positiva estar dispuestos al cambio y lo escribe una funcionaria pública con 31 años de servicio.

Saber que nuestras funciones siguen siendo esenciales, un robot podrá atender el teléfono o podrá agendar una reunión.... Pero no podrá darles solución a problemas reales, pero debemos permanecer en actualización permanente y aprender y reaprender lo que sea necesario. Muchas gracias por el espacio. **M. R. A**

De acuerdo con lo compartido por el expositor y mi propia experiencia, el principal desafío ha sido, adaptar el trabajo dentro de mi hogar, organizar las tareas y los tiempos de ambos trabajos de la manera más armoniosa y





aprovechando todos los recursos disponibles. En este sentido, hemos sido y tenemos la responsabilidad de hacer que las cosas funcionen. En mi caso, tuve que contratar mejor servicio de internet, adaptar mi espacio para colocar mi nueva oficina, aprender a utilizar las plataformas para reuniones virtuales, trasladar mi archivo físico a un “archivo digital”. Para esta última tarea, ya en la institución se adquirió un programa para la gestión de la documentación digital y tuvimos también que aprender a cómo utilizarla. Ya desde antes de la Pandemia, veníamos también trabajando, en la parte de investigación, con formularios en línea, lo cual ha venido a facilitar en gran medida las tareas. Como hemos aprendido, son muchos los recursos tecnológicos disponibles, que nos permiten, resolver situaciones de una manera más ágil, recursos que están ahí, pero que somos nosotros los que debemos salir a buscar, perder el miedo y atrevernos a hacer cosas diferentes, buscando siempre como ofrecer un mejor servicio. **G. A. R. F.**

Considero de suma importancia el capacitarnos en todas las herramientas tecnológicas disponibles, ya que nos ayudan a un mejor desempeño en cada una de nuestras labores. Debemos sacarles provecho. **K. Ch. Ch.**

Como nos indicó el expositor Luis Salazar, hemos tenido que adaptarnos a las tecnologías de un día para otro, con la pandemia del COVID -19, en la que nos induce a la innovación a través del uso de nuevas tecnologías. En mi caso, como soy secretaria antes se observaba que uno no podía trabajar en casa, pero la tecnología logró adaptarnos a trabajar en casa, aprendiendo a utilizarla. Hemos podido aprender día con día, acondicionado el lugar de trabajo y poner un internet con más capacidad para ayudarnos a ser más eficientes en nuestra labor, nos adaptamos al cambio trabajar en casa con la familia. **J. L. H.**

Actualmente, hay desafíos en el área de la virtualización de las capacidades, como mencionaba el expositor, el pasar la oficina (centro de comando) a la virtualidad. Asimismo, la gran responsabilidad de aprender, pues somos los primeros que debemos adaptarnos para impulsar a las demás organizaciones, con el fin de lograr esa transformación digital, la sistematización de operaciones y demás actividades. Por ello, debemos ser agentes de cambio para crear un balance entre la tecnología y la parte humana. **D. Z. C.**





Considero que los mayores desafíos que debe enfrentar el personal es el cambio constante en la tecnología, cada día observamos que los cambios tecnológicos son cada vez mayores y debemos estar actualizarnos a dichos cambios para no quedarnos rezagados, ser personas preparadas y aptas para manejar este tipo de tecnologías en nuestros lugares de trabajo y así ser más competitivos y productivos. **H. C. A.**

Rescatando dentro de los grandes aportes del conferencista Luis Salazar, el cual expuso un gran tema, podemos indicar que entre los grandes desafíos es ser agentes de cambios, además de entender que la capacitación es fundamental para poder responder al entorno que rodea al personal de labores en gestión administrativa y que tanto en el futuro cercano como a largo plazo habrá innumerables desafíos y retos por confrontar en la sociedad y personal. **S. E. C. R.**

Entre los desafíos que debe enfrentar el personal que se desempeña en la gestión administrativa en el marco de la Industria 4.0 para responder a las demandas del entorno laboral, se encuentran la capacidad de aprendizaje, es decir, tener la motivación para aprender y adaptarse a los cambios de la tecnología, comprender que la forma en que trabajábamos hace 15 años no es la misma de hoy, con el correr del tiempo de cada día, no podemos quedarnos atrás. **G. C. L.**

Sabemos que día a día van surgiendo nuevas tecnologías y nosotros como personas y administradores de oficinas tenemos que estar atentos y con la apertura de generar nuevos conocimientos. Con ello, sabemos que las empresas día con día buscan nuevas formas y nuevas tecnologías para la optimización de las labores, pero con ello se genera el gran reto que tenemos las personas de estar abiertos al uso de nuevas herramientas. **E. M. O.**

Más que conocimiento e innovación que comparte e insta la industria 4.0, crea una cultura de desafíos constantes para que el accionar humano sea más eficiente con apoyo de las diferentes tecnologías de la información y comunicación. La industria 4.0 nos brinda la posibilidad de que las cosas sucedan,



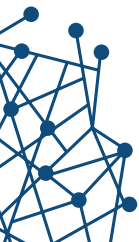


de transformarnos hacia una vida digital, donde se sistematicen las actividades, haya una programación de funciones para direccionar y hacer que las cosas ocurran de la mejor manera. En este sentido, nos permite ser agentes de cambio y permitir que los procesos cada vez sean más productivos, pero se debe tener una actitud y habilidad al cambio para que el actuar diario en los diferentes entornos donde nos desarrollemos seamos agentes activos y anuentes a desempeñar cada reto asertivamente en las gestiones que se desean realizar. **M. E. G.**

Sin duda alguna, los elementos más desafiantes que se deben enfrentar en la gestión administrativa son los cambios tecnológicos que evolucionan constantemente y el recurso humano que debe generar valor agregado a los diferentes procesos. Estos factores de cambio deben propiciar la equidad, la inclusión y la eficacia en el desarrollo de todas las actividades dentro de las diferentes organizaciones; en donde la tecnología debe estar al servicio del factor humano, el factor humano debe estar dispuesto a adaptarse a las nuevas tecnologías y estar siempre dispuesto en actualizarse. **Y. C. R.**

Me parece que quienes nos desempeñamos en las labores asociadas a la gestión administrativa, debemos enfocar nuestros esfuerzos en la búsqueda de la mejora en todas nuevas labores. Esta mejora se puede lograr con un aprendizaje constante y con la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas que tenemos a disposición, lo cual nos permitirá resolver de forma efectiva las diferentes situaciones que se nos presenten día a día. Debemos tener una actitud positiva y gran disposición para adaptarnos a los cambios constantes, en la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer profesional. **C. F. S.**

Es momento de adaptarnos y reinventarnos con la idea de seguir siendo productivos, generar conocimiento y ser eficientes. Como se mencionó en la conferencia, todos los administradores de oficinas somos los agentes de cambio, somos los encargados de innovar nuestro quehacer laboral diario tomando en cuenta que tenemos la capacidad, herramientas y entorno para hacerlo. Pero para generar conocimiento se necesita de un buen líder que pueda guiar a su grupo de trabajo al éxito. En el camino de la búsqueda del éxito, nos enfrentamos a grandes desafíos como falta comunicación, no se cuenta con





el equipo tecnológico necesario, no se potencializan los conocimientos de los trabajadores, no hay un cambio drástico a la digitalización y no hay un trabajo. Está demostrado que desde hace mucho tiempo se necesitaba una evolución en nuestros sistemas de información porque poco a poco fuimos incluyendo nuevas formas de trabajo que nos obliga a contar con las herramientas necesarias para sobrellevar la carga laboral de la mejor forma. **S. S. R.**

Al estar mi trabajo dirigido a personas usuarias en condiciones de vulnerabilidad tecnológica, el reto es motivar el uso de los servicios que brinda la institución. La dificultad estriba en que no todo el engranaje social está en la misma sintonía y desde mi perspectiva, si el país quiere verdaderamente surgir, sus gobernantes deben estar enfocados en buscar soluciones para eliminar la brecha social que estamos experimentando y especialmente dirigido a los jóvenes que desertan de la educación, es necesaria una reforma educativa que tome en consideración las habilidades de las personas y no que continuemos con la educación tradicional, debemos avanzar conforme el mundo lo ha hecho, sobre todo los países líderes en educación. Igualmente se debe fortalecer más el potencial de las mujeres en la sociedad, quienes en un alto porcentaje se encuentran solas educando y formando ciudadanos, para que se brinden herramientas que les permita no depender en muchos casos del proveedor y puedan formar adecuadamente a los ciudadanos del futuro. Si ello se mejora, no dudo que tendríamos un país que avance hacia condiciones de verdadera equidad. Otro reto son los recursos económicos para proveer a todo el personal de las herramientas que les permitan realizar su trabajo adecuadamente, por lo menos en la institución para la cual laboro, se les brindaron herramientas a los jefes; no obstante, el personal técnico no ha tenido las mismas facilidades tecnológicas, lo que dificulta considerablemente el desarrollo adecuado de las funciones. **Y. E. M.**

De acuerdo con lo que expuesto por el señor Luis Salazar, debemos ser Agentes de cambio, asumir el reto de lograr disminuir las desigualdades, aumentar la equidad, esforzarnos todos en dar el mejor esfuerzo por aprender cada día algo más, en relación a los nuevos cambios tecnológicos y como sociedad digital trabajar en conjunto para un mayor y mejor resultado en todo el quehacer laboral. **L. V. O.**





La industria 4.0 nos reta a enfrentarnos y adaptar los cambios tecnológicos en la gestión administrativa como parte del complejo engranaje del desarrollo cotidiano de labores, siendo agentes de cambio: activos, productivos y de importancia relevante en las organizaciones. Para ello, es necesario adquirir conocimiento y capacitarse en el uso de nuevas tecnologías que apoyen las acciones y desarrollo de las personas y empresas. **M. V. M.**

Excelente la claridad del expositor al presentar el tema, me ha motivado a estar actualizada en los sistemas que se van actualizando constantemente en el ámbito laboral. Es vital para dar un buen servicio. **B. R. D.**

Lo primero es contar con la capacitación oportuna y constante para estar informados de todos los avances tecnológicos. Necesitamos ir creciendo con nuestra organización y vencer mitos que a veces se dan, en especial, en personas con cierta edad que piensan que no pueden adaptarse a la tecnología actual. **A. C. L.**

Considero que el mayor desafío que debe enfrentar el personal que realiza labores asociadas a la gestión administrativa ante los cambios generados por la Industria 4.0, es adaptarse a las diversas formas para automatizar los procesos y estar a la vanguardia de los cambios tan acelerados, porque se requiere tiempo y recursos humanos -económicos. **S. C. C.**

A mi criterio los desafíos son adaptarse y prepararse para la ciencia de datos en la gestión administrativa, saber moverse a nuevos entornos y funciones no tradicionales e implementar mejor su técnica con tecnología. **L. S. Q.**

Tal como lo comentó el expositor, uno de los grandes desafíos es no quedar rezagado en esta nueva era. Actualmente, salen y se actualiza una gran cantidad de aplicaciones y recursos tecnológicos como ERP o CRM y muchas de estas empresas e instituciones giran en torno a la utilización de estas aplicaciones. Seguirles el paso a estos nuevos recursos tecnológicos para la sistematización de labores no es tarea sencilla pero tampoco imposible. Para ello,





debemos de cambiar nuestro chip de zona de confort. Por otro lado, si ya conocemos la aplicación que utilizan en nuestros respectivos trabajos, ayudar a los más nuevos a conocerlas, de esta manera, todos podemos avanzar y no quedar rezagados. **O. L. L.**

Los avances tecnológicos van a pasos agigantados y es fundamental para las empresas el conocer hacia dónde, cómo y con cuales recursos dirigir sus estrategias. La industria 4.0 no solo es hablar de tecnología como tal, sino que trae consigo la inteligencia artificial, la cual viene a sustituir puestos de trabajo; sin embargo, la capacidad creativa e imaginativa del ser humano aún no se ha logrado llevar a una computadora. de tal modo que estos son tiempos que ofrecen la oportunidad de explorar y exponenciar talentos, sin miedo al cambio. La tecnología ha permitido que se logre enfrentar esta coyuntura presentada por la pandemia del COVID 19, de manera que gracias a la capacidad del talento humano y la tecnología se ha logrado la integración y apoyo de los equipos de trabajo en pro de alcanzar los objetivos de las organizaciones independientemente del área productiva a que se dediquen. **O. I. C. D.**

Según lo que indica el expositor, los desafíos que enfrenta el personal en la gestión administrativa es mantener la actualización y capacitación constante, ya que el mundo tecnológico cambia todos los días y se debe mantener al tanto de la tecnología de la oficina. Así mismo, uno de los puntos que más resalta el expositor es ser agentes de cambio dentro de los puestos de trabajo, para lograr que ninguno se quede atrás, sino promoviendo la equidad e inclusión del campo laboral. **S. M. M.**

La industria 4.0 trae consigo una creciente automatización, que obliga a las empresas a ir de la mano con los nuevos cambios tecnológicos, por lo que uno de los mayores desafíos de las personas profesionales en la gestión administrativa es la capacitación, no solo por parte de las empresas, sino que cada persona debe cambiar su mentalidad e ir hacia la búsqueda de opciones que le permitan actualizar su conocimiento y fortalecer sus destrezas según la tecnología lo demande. De nada sirve que una empresa esté equipada con las mejores tecnologías si su personal no puede adaptarse y aprender de ellas. **M. T. C.**





Efectivamente, las revoluciones han marcado pautas en todos los ámbitos. Los desafíos que debemos cumplir todos los que trabajamos en la gestión administrativa para responder a las demandas del entorno laboral, se basan en el desarrollo del conocimiento, en la equidad y en la inclusión, en la transformación, en la capacidad de crear un mundo hiperconectado, en la capacidad del talento y en el reto de crear cosas nuevas. Además, en interactuar con los medios digitales, para aumentar la productividad y habilidades en el mundo de las tecnologías, la información, la comunicación e innovación. **Y. Ch. R.**

De acuerdo con lo mencionado por el expositor, el desafío más grande es la actualización, debido a que la tecnología cada día va avanzando, por lo tanto, es importante que el personal que se desempeña en labores asociadas a la gestión administrativa nos encontremos en constante capacitación para evitar caer en una brecha digital. Asimismo, otro desafío a destacar es que el profesional debe ser agente de cambio en pro de la automatización de la gestión administrativa. **J. R. Ch.**

Uno de los desafíos del ser humano es adaptarse a los cambios en nuestra gestión administrativa, el cambio a la tecnología, el uso de diferentes dispositivos y con la pandemia mucho más tenemos que adaptarnos. **Y. C. A.**

De acuerdo con lo expuesto, considero que el desafío es evitar quedar rezagados en la tecnología, lograr equidad-inclusión generando equilibrio aprovechando nuestro talento, innovando cada uno de nosotros para avanzar en conjunto y ser agentes de cambio - como sociedad digital, eficientes en la organización. **Y. B. S.**

Actualmente, los principales desafíos que se han presentado son las limitantes en las herramientas tecnológicas, ya que vivíamos en una zona de confort con lo que teníamos establecido antes del COVID. Esta pandemia vino a enfrentarnos con nuevos retos tecnológicos y ampliar nuestros conocimientos en la práctica de esta materia. **M. J. C. B.**





Entre los desafíos que debemos enfrentar son la constante evolución de la tecnología y ser agentes de cambio, hay que ser multifacético en nuestra labor y entender y analizar los problemas que suceden en los diferentes departamentos de la oficina “centro de control” y, con ello, enfocarnos en generar valor y obtener resultados eficaces. **L. E. Ch. G.**

El desafío es avanzar de la mano con la tecnología. Es un poco difícil ya que depende del poder económico y las posibilidades de la organización de adquirir nuevas herramientas, así como brindar las capacitaciones al personal para poder dar el uso adecuado a lo adquirido y explotando las funcionalidades que nos ofrecen las tecnologías. **C. Z. A.**

Considero que el personal debe recibir capacitación para que realice sus labores en forma eficaz y, más en este momento, que todo es teletrabajo. **M. M. D.**

Con base en lo expuesto por el presentador, todas las personas deben tomar iniciativa en conocer, aprender, innovarse y en aceptar que todo cambia, así como la tecnología, el ser humano está destinado actualmente a desafiarse diariamente a la nueva tecnología, conocer y aprovechar todos los beneficios de esta en el ámbito laboral, administrativo, financiero entre otros e inclusive vida diaria. **D. C. A.**

Considero que los desafíos que se deben enfrentar son incorporar la capacidad de las personas para adaptarse al nuevo entorno, la agilización de procesos y la alineación con la estrategia, aspectos que pueden determinar el éxito o fracaso en los esfuerzos que realizan para garantizar la continuidad de los servicios. **I. V. V.**

Como bien mencionaba el expositor, cada revolución marca una etapa en nuestro quehacer y la situación de pandemia que vivimos actualmente no es la excepción. Trajo consigo un desafío fuerte en el entorno laboral, en el cual las organizaciones en su mayoría no estaban preparadas para afrontar al 100% y adaptarse a una era virtual. La gestión administrativa es un trabajo





constante y fuerte pues impulsar el cambio cuando muchos se resisten y no crear una brecha aún más grande es todo un esfuerzo corporativo en una etapa de adaptación que se encuentra el mundo en estos momentos. **D. R.**

Desde este punto de vista, es posible reflexionar sobre la importancia que tiene la innovación para las oficinas, en cuanto a la capacitación y la adquisición de habilidades y destrezas que permitan, tanto a los trabajadores como a las organizaciones, adaptarse a los cambios constantes del entorno y de un mundo que siempre está en constante avance tecnológico. Cabe señalar que, es un reto y gran desafío necesario para los administradores de oficinas el mantenerse actualizados e impulsar la adquisición de nuevos conocimientos en el área de las TIC. **A. G. A.**

Observo que el personal debe enfrentar una continua mejora de sus conocimientos y utilización de los medios que demande la Industria 4.0. Le corresponderá adaptarse al uso de la inteligencia artificial sin miedo a ser sustituido, sino más bien a crecer en conjunto para el desempeño en su entorno laboral, innovando y produciendo. Asimismo, las ventajas competitivas de las empresas y sus trabajadores marcarán una diferencia en la sobrevivencia en el mercado para producir y mejorar el insumo del conocimiento reflejado en las diferentes tecnologías. **K. E. L.**

Estamos ante un cambio radical con el uso de las tecnologías en las labores habituales de las oficinas públicas, donde la automatización y el incorporar el procesamiento de los datos en bases digitales de los procesos jurisdiccionales que realizamos, genera un mayor paso con el uso de la transformación digital, lo cual ya no es una opción, es una obligación, al ser la estrategia para mejorar el servicio al usuario con mayor celeridad para la consulta e incorporación de documentos de manera inmediata desde cualquier parte del mundo a un expediente digital. **B. Q. B.**

De acuerdo con lo expuesto, los desafíos que debe enfrentar el personal que se desempeña en labores asociadas a la gestión administrativa en el marco de





la Industria 4.0, es el continuo aprendizaje de las nuevas tecnologías que están en una constante evolución. De esta manera, se podrá ofrecer al campo laboral un servicio eficaz y actualizado, donde se llegará a adaptar a las demandas de la organización. **K. V. V.**

Interesante lo que plantea el expositor al indicar la importancia de la generación del conocimiento desde las oficinas, parece lógico y sencillo hablar de equipo, solidaridad y de unión de fuerzas, pero todo esto en el marco de la Industria 4.0 viene a convertirse en todo un reto, un desafío y una gran responsabilidad, ya que viene a mediar la tecnología y lo humano. Es un desafío mantener un control verdadero del uso de la tecnología, el conocimiento y el trabajo en equipo, con el fin de mantener el objetivo de la gestión administrativa e institucional. **Y. T. Ch.**

Don Luis Adrián Salazar Solís nos comparte que la innovación es una de las acciones más importantes en la evolución y el desarrollo de todo tipo de industria, independientemente de sus dimensiones y su sector. También es un factor clave en la cuarta Revolución Industrial. Cuando la innovación es exitosa, las consecuencias en la economía y la sociedad son considerables, a la vez, que mejoran los procesos, se crean nuevos productos, las compañías adquieren una mejor organización y los resultados incrementan la riqueza y el bienestar de las empresas y las personas. **A. D. R.**





Conferencia

CIBERSEGURIDAD EN LA OFICINA

Edgar Vega Briceño

Pregunta generadora

De conformidad con expuesto en la conferencia: ¿Qué recomendaciones daría usted para no comprometer la seguridad de la información que usted administra para su organización?



Aportes de participantes

Considero que la persona se debe asegurar de la información que recibe mediante el correo electrónico, no se deben dar detalles personales o de la empresa mediante correos electrónicos que se reciben en la institución ya que podrían ser fraudes cibernéticos. Se debe utilizar un buen antivirus que no permita ingresar información falsa. **X. A. H.**

Lo que se habló de la proactividad de la persona es fundamental para proponer en caso de que la organización no cuente con los métodos necesarios para la seguridad de la información. También, las organizaciones deben educar a los empleados sobre los posibles riesgos que en la actualidad se presentan a raíz de este cambio que se tuvo que dar en las organizaciones debido al COVID-19 y los funcionarios deben ser más cautelosos cuando se reciben diferentes archivos al igual que respaldar la información a la que se puede acceder. **X. A. H.**



Es importante resguardar la información y tener seguridad de protegerla para regular los documentos que son confiables, recomendaría guardar claves y no dar información con detalles por medios electrónicos que comprometan la integridad de los documentos. **M. I. S. S.**

Considero que la organización debe seleccionar y preparar muy bien a los colaboradores y capacitarlos en lo que se refiere a la seguridad informática. Es necesario enseñarles a ser prudentes y a sospechar de cualquier situación anómala que se produzca en el uso de las computadoras. Por otra parte, es necesario que los funcionarios conozcan métodos seguros para el resguardo y producción de documentos, que puedan identificar cuándo una página es segura, que conozcan y utilicen antivirus, que sean precavidos con el uso de dispositivos móviles, y que no accedan a correos de personas desconocidas. **Y. J. R.**

Y muy importante que sea un antivirus confiable, ya que no nos preocupamos de que este sea de seguridad y mediante este también podríamos poner en peligro nuestra información. **K. Q. Q.**

El autor indicó en su conferencia la importancia de mantener nuestros sistemas protegidos con antivirus que los protejan contra ataques cibernéticos. Es necesario tener mucho cuidado y ser maliciosos cuando se reciben correos de dudosa procedencia, ya que ello puede contener información falsa que ponga en riesgo la información que resguardamos y que pertenece a la organización. No es recomendable abrir correos de dudosa procedencia, así como ofrecer información confidencial de la organización a extraños. Incluso eso se aplica a nosotros, para evitar fraudes que pueden poner la seguridad de nuestros datos. **P. A. R.**

No compartir datos como usuarios y contraseñas a otras personas, para que nos puedan hacer diferentes favores (manipular únicamente los encargados administrativos).

- Que las redes inalámbricas nos soliciten credenciales de acceso, lo cual permite garantizar la protección del acceso a la red y a todos sus recursos, es un mecanismo para evitar ataques.





- Actualizar el Software, utilizar Software antivirus y contraseñas seguras (11 caracteres, # y letras preferiblemente). **P. A. G.**

Definitivamente estar alerta, muy maliciosa y no contestar nada... Ser muy inteligente al respecto. Jamás compartir contraseñas y usar 11 caracteres en mis contraseñas. Evitar el uso de redes wifi inseguros. Tratar de mantenernos muy actualizados en el tema y buscar ayuda de los expertos si es necesario. **M. R. A.**

En estos tiempos, existen muchas personas que son expertas en tratar de estafarnos. **M. Y. C. E.**

Para proteger la seguridad de la información que se administra en la oficina se recomienda: No manipular la información sin autorización expresa, acceder a la información solo las personas autorizadas, no dar las credenciales a otra persona y garantizar el acceso a la información en todo momento, actualizar el software, antivirus, crear contraseñas con 11 caracteres, no abrir correos de remitentes que no conozca, no hacer clic en los links si no estoy segura quien manda el correo. **G. C. V.**

De suma importancia la "Triada de la información" Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad. En una sociedad hiperconectada se recomienda para la seguridad de la información: Actualizar el Software y el Sistema Operativo, utilizar Antivirus, contraseñas seguras, ojalá de 11 caracteres combinando mayúsculas, números etc. No abrir archivos adjuntos de correos electrónicos de remitentes desconocidos, evitar el uso de redes de Wi-Fi no seguras en lugares públicos, además, la sensibilización y la formación en materia de ciberseguridad, todo lo anterior, sin olvidar utilizar el sentido común y evitar ser víctimas de engaños y ataques maliciosos. **J. B. B.**

Algunos aspectos que se deben tomar en cuenta son: al recibir correos electrónicos que solicitan información de la organización o personal, se debe tener malicia y verificar que la dirección de la que fue enviado sea la "oficial", igual para los links de las páginas a las que son redireccionados, siempre se debe verificar esta información.





No es recomendable utilizar redes wifi-abiertas para ingresar a páginas financieras (bancos) o para revisar el correo electrónico o cualquier tipo de información personal.

Al crear las contraseñas lo mejor es hacerle de 11 caracteres y utilizar letras, números y símbolos.

Tener actualizados los softwares de la computadora, especialmente los antivirus. **I. S. R.**

Mantener actualizados los antivirus y prestar atención a las solicitudes o correos que ingresan a nuestras bandejas, además considero que es importante como lo indicaba el conferencista mantener respaldos de la información y actualizarlos constantemente, adicionalmente tratar de elaborar contraseñas más seguras y no proporcionárselas a nadie y, en caso de necesitar ingresar a información personal fuera de casa o de la oficina, tratar en lo posible de utilizar datos móviles. **G. C. S. Q.**

Estar muy alerta y tomar tiempo para leer bien lo que dice el correo, no proporcionar datos privados, por ejemplo, contraseñas. Que esto podría comprometer la integridad de la información. Es importante crear contraseñas que cumplan con las características que se solicitan, por ejemplo, que sean más de 8 caracteres, que lleven mayúsculas, números. **J. R. S.**

Considero que una de las recomendaciones más importante es crear y utilizar contraseñas largas que intercalen números y letras, mayúsculas y minúsculas, asimismo, mantener la confidencialidad de la información, es decir, no compartir esas credenciales a terceras personas. **J. M. D. V.**

Recomiendo estar revisando que el antivirus de la computadora este activo y antes de abrir un correo electrónico revisar si es confiable o no. En lo más posible no abrir páginas en internet que no sean confiables. **E. A. A.**





Agradecer la oportunidad para participar y conocer este tema tan importante en estos tiempos. Un punto importante es sobre la tercerización de servicios informáticos, se piensa como un alivio “económico”, pero siempre hay que ser maliciosos, pues hace más vulnerable la seguridad, tanto a nivel presencial como remoto. Es muy común en el área de finanzas y pagos las llamadas que vienen “enmascaradas” por centrales de entidades bancarias, personas indicando que son de mantenimiento, entidades bancarias y ministerios solicitando claves y accesos. Las recomendaciones propuestas deberían ser como los mandamientos cuando sucedan estas situaciones. **E. Z. J. D.**

De acuerdo con el expositor: mantener credenciales de acceso para las diferentes plataformas, pero lo principal y más importante es hacer conciencia y no compartirlas con nadie bajo ninguna circunstancia, que las organizaciones brinden equipos con protección a las personas que realicen teletrabajo. **M. A. P. C.**

Se debe tener mucha malicia y cuidar extremadamente los datos de la organización, porque las personas que se dedican a estafar y a hacer fraudes, son demasiado ingeniosos para falsificar páginas u otro tipo de información. Personalmente, no me conecto a ninguna red desconocida ni con el teléfono, mucho menos con el equipo de trabajo. No dar ningún tipo de información a ninguna persona ni por medios electrónicos ni en conversaciones. **J. S. C.**

Primeramente, agradecerle por conversar de un tema que a todos nos compete: el respeto a la privacidad, a la seguridad de nuestra información y de los datos sensibles; esto a nivel de la oficina y a nivel personal, sobre todo ahora que existen tantas formas de burlar lo que antes pensábamos estaba a salvo.

Para contestar su pregunta y basado en lo expuesto en la conferencia, considero que se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- 1 Invertir en un antivirus y firewall que año con año nos cuide de posibles amenazas.
- 2 Usar el equipo de la oficina sólo en la oficina, no en lugares externos para evitar exponer contraseñas u otros datos.





- 3 No abrir correo electrónico de direcciones que no conozcamos, ni tampoco links dentro de correos que consideremos sospechosos.
- 4 No dar información privada a través de correos electrónicos, llamadas, formularios y demás.
- 5 No dar contraseñas a terceros, en la medida de lo posible debemos manejar las contraseñas de manera personal.
- 6 Crear una contraseña de 11 dígitos, mezclando números, letras, mayúsculas y minúsculas u otros caracteres, de manera que sea mucho más complicado descifrar qué contraseña le pusimos a una cuenta bancaria.
- 7 Finalmente, leer, asistir a talleres sobre ciberseguridad y empaparnos siempre de nuevos métodos de estafa para estar alertas de nuevas amenazas. **G. C. G.**

La seguridad de la información es un elemento clave en cualquier tipo de empresa, por lo que en primera instancia es importante que toda organización instruya a su personal acerca de la importancia de la confidencialidad de la información que se maneja y de los cuidados que se deben tener en su uso, caso siguiente es responsabilidad de cada colaborador, utilizar las pautas y políticas indicadas para evitar fuga de información clave para la empresa. Se debe tener especial cuidado en correos electrónicos que lleguen al correo de la empresa, especialmente, en estos tiempos del incremento del teletrabajo. **M. M. J.**

Considero que como bien lo menciona el expositor, no se debe compartir el usuario ni contraseña con otras personas que quieren tener acceso a la información, más si es confidencial, además tener en los dispositivos antivirus y tratar de que las contraseñas de los dispositivos y correos electrónicos cuenten con 11 caracteres y tener siempre copia de seguridad de toda la información. **S. B. A.**

La recomendación más importante es que se deben seguir los lineamientos de la organización para la que trabajamos en cuanto al uso de contraseñas y manejo del equipo. Así mismo es nuestra responsabilidad darle seguimiento





a la información y a los equipos para que este se encuentre en óptimas condiciones y con los softwares actualizados y los hardware con un mantenimiento adecuado. Se debe hacer un uso responsable de los sistemas y considerar la ética profesional para no revelar información sensible. **S. R. R.**

Considero importante ser receloso con la información, seguir los procedimientos institucionales de seguridad informática, y desconfiado de la información que se recibe de fuentes no oficiales. Además, claro, de las ya antes pautadas, no compartir contraseñas o anotarlas en cualquier lugar, considero importante no guardar las contraseñas en el dispositivo, y crearlas complejas para dificultar el trabajo de los ciberdelincuentes, como dijo don Edgar no se deja la puerta abierta cuando el barrio no es seguro. **K. A. S.**

Debemos tener precaución en los correos que recibimos, que en el momento de verlo, verificar si realmente es de algún tema que trabajamos y si el remitente es familiar ya que todos cuando manipulamos el correo tenemos una base de contactos utilizados y en caso de recibir uno nuevo, analizar si este es de alguna información que estamos esperando además de no ingresar a lugares que no muestra lugar seguro, mantener información privada resguardada y sobre todo no exponer nuestra llave maya, discos duros en cualquier computadora donde se ingrese algún virus. **K. Q. Q.**

Considero muy importante tal cómo lo expuso el experto, no compartir las claves con nadie, cuándo digitemos las claves procurar que no estén personas mirando, siempre guardar la confidencialidad de todo lo relacionado con la empresa, realizar respaldos, contar con personal capacitado que se encargue del soporte, seguridad y capacitación tecnológica para la empresa. **I. R. H.**

Brindar acceso a la información solo a las personas que la manejan o que requieren de esta, con la finalidad de tener el acceso controlado a ella. Además, de estar alerta o tener la malicia de correos que nos lleguen que sea de dudosa procedencia. Y, finalmente, tener instalado en nuestras máquinas un antivirus de calidad que nos brinde una seguridad máxima. **K. M. U.**





Para no comprometer la información que manejamos en la oficina es importante: Mantener respaldos de la información ya sea en un disco duro externo o la nube. Elaborar contraseñas que no sean fáciles de descifrar (mantener un patrón de clave para que sea de fácil memoria), no utilizar el correo electrónico ni sistemas propios de la institución cuando no se conoce la red de internet o en equipos que no sean seguros y no tengan un buen antivirus. No compartir claves o usuarios con ninguna persona así sea de la misma organización, no abrir enlaces ni correos que sean de fuentes desconocidas. **A. U. G.**

Fue muy importante lo expuesto en la conferencia, tener mayor conocimiento sobre las diferentes formas o métodos que se pueden usar para obtener información confidencial o “dañar” la que tenemos, sin duda, debemos tomar en cuenta y poner en práctica las recomendaciones dadas, porque siempre habrá personas que van a estar tratando de estafarnos, entre otras cosas. **S. E. V.**

La información que se maneja dentro de las organizaciones en su mayoría puede ser confidencial y sensible, de esta forma, algunas recomendaciones son no brindar información sin primero verificar la procedencia de la solicitud, también, contar con un antivirus y actualizaciones de sistemas, finalmente, no abrir archivos adjuntos o links no seguros de correos con remitentes desconocidos. **K. A. L. M.**

Mis recomendaciones son actualizar constantemente los softwares, actualizar los sistemas operativos internos, contar con un buen antivirus y tener contraseñas de más de 11 caracteres. **N. S. V.**

Es necesario que se tengan resguardo de la información de la empresa, como decía el expositor no exceder la confianza y darles a otros nuestras claves de acceso, tener un antivirus de buena calidad, y no caer en las trampas de los ciberladrones. Debemos de ser cautelosos y leer muy bien la información que nos llega tanto al correo como a números telefónicos, entre otros. **K. C. P.**





Una recomendación fundamental sobre las contraseñas es no compartirlas con nadie y hacerlas de 11 caracteres con mayúsculas y números. En caso de que se deba actualizar la contraseña, cambiar solo los primeros o últimos dígitos para que sea más fácil de recordar. **K. L. M.**

El tener acceso a información de la organización, especialmente si es sensible, demanda de parte de los colaboradores acciones que mitiguen el riesgo de amenazas para acceder a ella, recomendaría instalación correcta de software con licencia y no pirata, actualizar el software periódicamente, instalación de antivirus, generación de contraseñas seguras, leer y verificar correos y datos antes de aceptar correos o información de dudosa procedencia. **C. A. A.**

Como lo mencionó el expositor, es de suma importancia no compartir claves, actualizar el antivirus y el sistema operativo cuando lo necesite, pero sobre todo ser siempre conscientes de que la información que manejamos es de mucha importancia, así que debemos ser maliciosos en caso de ver que algo anda mal y no abrir datos sensibles en redes públicas. **M. L. M.**

Uno de los principales riesgos para la información de las empresas son las prácticas descuidadas de sus trabajadores al usar Internet. La información de las empresas no sólo puede estar amenazada por robos o programa maligno, sino también por sucesos como inundaciones o incendios. En cualquiera de los casos, es recomendable tener respaldo y un plan de recuperación.

Las claves de acceso a equipos, correos electrónicos o archivos deben ser contraseñas robustas, esto es, que sean difíciles de descifrar. Por esto, es importante sensibilizarlos y capacitarlos sobre buenas prácticas en el uso de Internet y dispositivos. **C. G. C.**

Estar alertas al recibir correos y si se tiene dudas es mejor preguntarle a alguien que conozca más que nosotras acerca del tema. Bloquear la sesión de la computadora, si me voy a alejar para hacer otra tarea propia del puesto. **G. C. L.**



“...es de suma importancia no compartir claves, actualizar el antivirus y el sistema operativo cuando lo necesite, pero sobre todo ser siempre conscientes de que la información que manejamos es de mucha importancia.”



Las recomendaciones expuestas en la conferencia que serían de suma importancia para una seguridad correcta para la organización son nunca compartir contraseñas con terceros ya que estos podrían utilizarlas de una forma negativa en contra nuestra, no acceder a links, correos o enlaces de dudosa procedencia ya que estos pueden tener contenidos negativos como virus, utilizar un antivirus correcto y contraseñas de 11 caracteres y actualizar el software, pero con una licencia legal. **N. M. S.**

Para no comprometer la seguridad de la información se recomienda:

- 1 No compartir claves de acceso.
- 2 Contar con antivirus actualizados.
- 3 Crear claves de acceso seguras, el expositor recomendó un mínimo de 11 caracteres combinando letras, números y símbolos.
- 4 Participar en procesos de capacitación y actualización en relación con el tema de ciberseguridad. **A. C. V.**

Sabemos bien que las empresas son un fuerte enfoque los piratas informáticos, es ahí donde debemos buscar la forma de buscar preservar dicha información administrada por nosotros, la cual podemos mencionar algunas como:

- 1 La implementación de antivirus y firewalls actualizados.
- 2 Buscar respaldar todo con copias de seguridad.
- 3 El formar y capacitar a los colaboradores en temas de ciberseguridad.
- 4 Mantenerse alerta ante cualquier detalle ajeno a nuestras funciones y a la institución en materia de información recibida por los distintos medios como son correos electrónicos, páginas oficiales, entre otras. **C. H. G.**

Algunas recomendaciones son tener cuidado y leer bien los correos electrónicos, tener malicia, investigar y sensibilizar información relacionada con entornos virtuales, actualizar el software y sistema operativo de los equipos y, finalmente utilizar contraseñas seguras, se recomienda de 11 dígitos en adelante. **M. P. S.**





Es importante que nosotros como administradores de oficinas tengamos en cuenta que hay riesgos y debemos saber identificarlos para prevenirlos. Es nuestra responsabilidad tener conocimiento acerca de todas las diversas amenazas que existen en la red. Yo recomiendo que investiguemos y nos informemos sobre posibles amenazas, para así identificar algún caso sospechoso y no caer en la trampa, también recomiendo cerrar las sesiones de los diferentes programas que utilizamos, como lo es el correo, el aula virtual u otros, con el fin de no exponerse y facilitarle el trabajo a los delincuentes cibernéticos. **J. B. C.**

Algunas recomendaciones serían las siguientes:

- 1 Capacitarse sobre Ciberseguridad, si no se ofertan capacitaciones, entonces hacerlo por cuenta propia, esto permitirá saber cómo actuar ante determinadas circunstancias.
- 2 No compartir contraseñas de donde se guarda información sensible, manteniendo privacidad e integridad en la oficina.
- 3 Ligada con la recomendación número dos, también se deben suministrar y utilizar contraseñas seguras, de al menos doce dígitos, combinando mayúsculas, minúsculas, números y símbolos.
- 4 Guardar información en la nube, para que esta sea accesible en cualquier lugar, pero también tener un respaldo externo, de modo que existan copias de seguridad en varios sitios.
- 5 Por último, considero que es importante cerrar cada programa cuando se utilice, no únicamente cerrarlo en la equis, sino que salga completamente del usuario, con la finalidad de evitar algún ciberataque. **J. V. C.**

Considero que es importante resguardar el uso de usuarios y contraseñas para evitar manipulación indebida por parte de otras personas.

También se debe contar con el uso de un antivirus que permita la protección adecuada de nuestros aparatos electrónicos y así evitar posibles amenazas. Además, debemos asegurarnos de utilizar zonas wifi seguras para evitar posibles robos de información, así como no brindar datos personales a fuentes no confiables. **J. M. E.**





Yo recomendaría ser muy cautelosos con la información que se maneja, no compartir accesos a sistemas a terceros, no acceder a sitios que no brinden seguridad, ni a correos de dudosa procedencia, mantener actualizado los antivirus y realizar respaldos constantes de la información digital o digitalizada, en unidades seguras y oficiales. **T. C. M.**

Capacitar al personal sobre ciberseguridad en la oficina. Actualizar el software y el sistema operativo con licencias. No compartir claves de acceso. Ser malicioso y no dar información confidencial. Utilizar contraseñas seguras. **A. M. D.**

De acuerdo con lo aprendido y aconsejado por el profesional don Edgar Vega, es invertir en programas de antivirus, siempre mantener un respaldo de la información que usamos, mantener el software actualizado, utilizar contraseñas de ojalá 11 caracteres combinados entre minúsculas, mayúsculas y números, tener mucho cuidado con los correos que piden información personal o de nuestra institución, la cual se considera privada, no abrir mis correos de empresa o cuentas en lugares con wifi de uso público, todas estas prácticas nos ayudarán a defender y cuidar nuestros datos de ataques cibernéticos maliciosos. **N. M. D.**

El tema de Ciberseguridad en la oficina y en la vida personal es muy importante, que debemos conocer con mayor profundidad y estar atentos. En ocasiones, no nos interesa mucho este tema, pero es cada vez es más importante, debido a que cada vez trabajamos y dependemos de la tecnología y eso nos hace más sensibles a sufrir diferentes ataques cibernéticos de diferentes formas, es un tema muy amplio por lo que me gustaría conocer más.

Lo que recomendaría es lo siguiente: Buscar claves con un mínimo de 9 dígitos, estas deben estar combinadas entre números/letras/caracteres especiales y contener una letra en mayúscula. No abrir documentos sospechosos de dudosa procedencia. Mantener un antivirus de preferencia pago. No ingresar a direcciones electrónicas sospechosas. Mantener el antivirus actualizado. **A. A. S.**





La principal recomendación sería no dar datos confidenciales a nadie, nadie que te solicite datos como claves o información de seguridad de tu empresa va a tener buenas intenciones. Lo otro que recomiendo es que en caso de alguna duda sobre una solicitud de información siempre se consulte con sus superiores. **A. M. H.**

En mi opinión, cada información que se me es otorgada debe estar en absoluta discreción, de esta manera, se logra que haya una seguridad y nadie quiera intentar acceder a ella. También debemos añadir contraseñas que sean confiables y no cualquiera pueda acceder a ella. Para debemos memorizarla, así no queda al alcance de cualquier persona. **S. H. C.**

Algunas recomendaciones para no comprometer la seguridad de la información que es administrada para la organización son tener respaldo de información, mantener el software actualizado, utilizar un antivirus confiable, crear contraseñas seguras con 11 caracteres que contengan números, símbolos, minúsculas y mayúsculas; no abrir documentos de correos que sean desconocidos hasta verificarlo; evitar abrir vínculos enviados al correo, no compartir mi usuario y contraseña. **M. R. C.**

De acuerdo con lo expuesto en la conferencia mis recomendaciones son que siempre vamos a tener riesgos en nuestras organizaciones, pero una forma de no tener pérdidas económicas por estafas informáticas debe ser, estar siempre alertas y evitar ser parte de los líderes de los delitos informáticos, para ellos debemos contar con un adecuado software antivirus, contar con claves confidenciales de 11 o 12 caracteres y no compartirlas con nadie, para evitar fraudes en redes; evitar conectarnos en redes wifi en lugares públicos, para tratar asuntos labores o confidenciales, ya que pueden estar atentos los ladrones cibernéticos y aprovechar cualquier situación; no abrir correos desconocidos que contengan adjuntos de dudosa procedencia.

Debemos ser conscientes de desempeñarnos con la mayor seguridad informática posible, ya que, con esto, haremos que las organizaciones en donde laboramos tengan una mayor confiabilidad. **P. C. V.**





Yo considero que se debe capacitar bien al personal sobre la ciberseguridad y asegurar que la información se brinde por medios seguros como los correos electrónicos, informales al personal que no se puede dar información detallada del personal o de la empresa a cualquier persona; ya que se puede prestar para que realicen fraudes cibernéticos, el colocar antivirus.

Por todo lo que está pasando a nivel mundial, las personas están con teletrabajo y la seguridad no es la misma como en las empresas. Por eso, el cuidado debe ser mayor para cuidar la información de la empresa y la nuestra. **A. B. R**

- 1 No compartir las contraseñas o credenciales con terceros. En la medida de lo posible, utilizar claves de acceso de 11 caracteres, que incluyan letras mayúsculas, minúsculas, números y signos.
- 2 No manipular información o datos sin previa autorización.
- 3 Invertir en un buen software antivirus.
- 4 No acceder a correos o sitios web desconocidos.

Con estas buenas prácticas ayudamos a proteger la información y datos tanto personal como de nuestra organización. **M. R. S.**

Dentro de las recomendaciones que aportaría, sería no dar información sensible por aquellos medios que se presten para usufructuar una organización, además de tener siempre presente los tres aspectos de la triada de información, como lo son la integridad, confidencialidad y disponibilidad y, por último, tener un buen antivirus que proteja los dispositivos con los que se labora. **M. G. B.**

Las principales recomendaciones para no comprometer la seguridad de la información en una organización son actualizar periódicamente el equipo, actualizaciones de software, además instalar programas de muro de fuego adicional al antivirus.

Además, se sugiere no abrir correos electrónicos, cuentas de banco o datos personales en equipos o computadoras ajenas o públicas. También, en la medida de lo posible, no se debe conectar a redes wifi públicas o de lugares desconocidos que puedan estar sujetas a virus. **J. R. R.**





Como primera instancia el tener nuestra información privada, porque si se expone de una forma explícita en redes no confiables puede ser muy perjudicial. Además, contar con un antivirus de buena calidad y tener contraseñas seguras que nos respalden correctamente. Por otra parte, no contestar correos, llamadas y mensajes no esperados aún menos si no conocemos su origen. **M. J. M.**

No utilizar contraseñas simples o fáciles de identificar (fechas de cumpleaños de familiares, nombres de los hijos, padres, etc). No utilizar la misma contraseña para todo. No abrir documentación de cuentas desconocidas (para evitar que los hackers ingresen a la información sensible de la empresa) **A. A. F.**

Algunas recomendaciones que nos ofrecieron en la conferencia fueron las siguientes: 1. Actualizar el software y sistema operativo. 2. Tener un antivirus. 3. Utilizar contraseñas seguras, de al menos 11 caracteres. 4. No abrir enlaces o archivos de remitentes desconocidos. 5. Evitar redes wifi no seguras o públicas.

Personalmente, considero que es necesario ser desconfiado con cada cosa que vemos o recibimos por medio de internet, ya que podríamos estar expuestos en cualquier momento a un robo de información importante, las empresas y organizaciones aparte de su departamento de informática deberían capacitar a todos los colaboradores sobre este tema tan fundamental. **M. S. G.**

Lo primero que se debe hacer es un resguardo seguro de la contraseña, nunca dársela a un tercero. Además de tener cuidado con los correos electrónicos "sospechosos" en los cuáles solicitan información sensible, lo mejor es reportarlo al área de Informática de inmediato. **A. G. O.**

De conformidad con lo expuesto en la conferencia ¿Qué recomendaciones daría usted para no comprometer la seguridad de la información que usted administra para su organización?

Algunas de las recomendaciones son las siguientes:

- Adquirir software original y licencias de antivirus anuales para proteger la información.





- Cambiar constantemente las claves de acceso a correos electrónicos, mínimo 11 caracteres, así como evitar acceder banca en línea, correos y electrónicos con Internet de lugares públicos, pues podría haber hackers asechando la red y robar la información.

Evitar abrir correos electrónicos sospechosos, ya que el solo hecho de abrirlos significa activarlos, aun cuando no se haya ingresado información. Lo anterior significa que un virus solo requiere de la intervención de usuario para lograr su cometido. **N. C. E.**

Tomar en cuenta o considerar que el departamento de TI monitoree permanentemente los correos masivos que ingresan a la institución o correos personales con el fin de evitar algún tipo de correo malicioso con el fin de guardar la información de manera segura. Además de hacer respaldos cada cierto periodo con alguna falla en los sistemas. **F. A. V. Q.**

En mi caso, siempre uso conexiones seguras, no me conecto en sitios donde se ofrezca Wifi gratuito, sobre todo para ver información que tenga relación con el trabajo; así mismo, cuento con un antivirus con fire wall, lo que me hace sentir aún mucho más segura. **W. R. J.**

Algunos aspectos para resaltar de esta conferencia: Debemos defender la seguridad de nuestros datos en computadoras y móviles. Para ello, debemos actualizar nuestros softwares, usar antivirus, utilizar contraseñas seguras de 11 caracteres variando caracteres del inicio, el final y del medio periódicamente. Además, ser muy cuidadosos a la hora de abrir información adjunta o hacer click en vínculos que vienen en algunos correos. Estar siempre atentos a lo que puede ser un ataque cibernético. **M. M. B.**

La Internet es una red que maneja contenido con o sin autorización de la persona. Por ello, se debe tener un gran cuidado y evitar la exposición de datos sensibles a elementos externos de la organización. Se debe tener muy claro cómo evitar la multiplicación de información y los cuidados para evitar la infiltración de actores que quieran malversar nuestra información. Por ende, el





pago de antivirus, la revisión constante de nuestro equipo, evasión de conexiones dudosas de red y compra de licencias de protección son acciones que no comprometen la seguridad de la información. **M. B. S.**

.....

A partir de las recomendaciones dadas por el expositor, podría mencionar que para no comprometer la seguridad de la información en la organización no se debe brindar información personal ni de la empresa por medio del correo electrónico, ya que esto podría ser un fraude; resguardar la información, así como asegurarse de utilizar un antivirus. **M. F. A.**

.....

Según lo expuesto por el conferencista, debemos ser conscientes de la gran responsabilidad del resguardo y respaldo de los documentos que manejamos en nuestras oficinas y tomar conciencia de que hoy hay muchas amenazas y delincuentes que roban información así como virus que ingresan a nuestra información, por lo tanto, debemos tener ciertos cuidados como: No entregar claves a ninguna persona por más de confianza que nos parezca. Realizar respaldo en una fuente segura, utilizar un antivirus, no abrir archivos de correos no seguros o que nos parezcan extraños, no abrir vínculos de los correos extraños, utilizar contraseñas de al menos 11 caracteres y estarlas cambiando cada cierto tiempo, evitar fuentes de wi-fi en lugares públicos. **D. A. C.**

.....

En primer lugar, pienso que se requiere un apoyo oportuno del departamento o dependencia encargada de TI; capacitación, orientación al usuario que sea también constante. Desde luego, como se expuso en esta conferencia, se requiere de antivirus y otros medios importantes para detectar posibles amenazas que dañen o pierdan la información que se administra en la oficina y en toda la organización. **M. S. V.**

.....

Con base en lo expuesto por el señor Edgar Vega, las recomendaciones para no comprometer la seguridad de la información es tener mucho cuidado con los correos o datos que se suministran en línea, no compartir las credenciales de acceso (delegar a terceros) y mantener disponible la información que sea necesaria a los usuarios autorizados. Asimismo, utilizar contraseñas seguras,





softwares confiables, un antivirus que proteja el equipo de personas malintencionadas y no abrir adjuntos ni ingresar a links de correos de remitentes dudosos. Finalmente, el tema abarcado es muy necesario e importante de hablar, porque generalmente la información o datos sensibles se filtran por la inocencia de la persona usuaria al no verificar las cuentas de correo electrónico, páginas web que visita o llamadas telefónicas que recibe. **J. D. V.**

No ingresar a redes no oficiales, que ponga en riesgo la información de nuestro lugar de trabajo. Siempre es importante cuidar nuestro trabajo, ya que puede generar demandas legales un mal manejo de nuestras funciones. **D. L. O.**

Recomendaciones:

No compartir las credenciales de acceso. Actualizar las credenciales periódicamente. Al crear las contraseñas utilizar tantas letras mayúsculas, minúsculas, números y que tengan once caracteres.

En los correos electrónicos revisar bien la dirección del remitente. Si la dirección no es conocida o de dudosa procedencia, no abrir, tampoco acceder archivos adjuntos, ni acceder enlaces a sitios web. Instalar antivirus y mantenerlo actualizado. Sensibilizar a los miembros de la oficina de los riesgos en la seguridad y recibir formación sobre medidas preventivas. **A. L. M. F.**

Recomendaciones

No brindar contraseñas. 2. Utilizar técnicas de controles de codificación o firmas digitales. 3. Instalar antivirus y actualizarlo. 4. Tener contraseñas con 11 dígitos. 5. Revisar bien el correo remitente. **R. M. S.**

La ciberseguridad es de vital importancia tanto para el trabajo en la oficina como para el teletrabajo y considero que los esfuerzos por mantener la protección de sistemas, datos, softwares y hardware que mantenemos han sido muchos, principalmente para proteger datos, algunos inclusive de carácter confidencial; sin embargo, los robos y ataques cibernéticos siempre van a estar acechando, por tanto, considero importante manejar con cuidado la





información que se brinda, mantener claves en lugares seguros y estarlas cambiando cada cierto tiempo. No responder mensajes sospechosos y mantenerse siempre informados y vigilantes. **K. C. S.**

Si bien es cierto, hay muchas recomendaciones dadas por diferentes empresas de seguridad cibernética. Debemos estar conscientes de que un gran porcentaje de la seguridad está en ser desconfiado a la hora de dar información y donde almacenarla. Para obtener los conocimientos necesarios debemos capacitarnos y enlazarlos con sitios conocidos que ofrecen seguridad e investigar muy bien los sitios que no son conocidos.

Y recordar que si bien es cierto existen lagunas sobre la legislación aplicable, esta ha tenido que irse acomodando a las necesidades de todos aquellos que ven vulnerada su privacidad intimidad e información. **G. M. P.**

Algunas recomendaciones que se pueden tomar en consideración para mejorar la ciberseguridad de la organización y el personal son las siguientes: 1. Uso de un antivirus. 2. Uso de un firewall. 3. Mantener actualizados los softwares de protección del equipo. 4. Establecer cuidadosamente las contraseñas de acceso a diferentes plataformas, combinando mayúsculas, minúsculas, números y otros caracteres. 5. Tomar conciencia de que existe la delincuencia virtual y se debe ser cuidadoso al acceder links sospechosos y desconocidos. **N. G. C.**

Para no comprometer la seguridad de la información que se administra es importante actualizar el sistema operativo para evitar vulnerabilidades en el sistema, así como el antivirus. Es importante utilizar contraseñas seguras, se recomienda que sean 11 caracteres, números y letras. **M. R. R.**

Es importante proteger la información y tener seguridad para estandarizar archivos confiables. Recomiendo guardar la clave en lugar de proporcionar la información detallada de forma electrónica, lo que dañará la integridad del archivo. **D. C. M.**





Se debe respetar todas las recomendaciones técnicas y lineamientos otorgados para mejorar la dificultad de acceso a nuestros datos. Pensar como hacker para crear buenas contraseñas. Existen varias pautas para crear una contraseña: difíciles de adivinar, mientras más larga mejor, Mayus-min- números- caracteres especiales, palabras al azar, utilizar diferentes contraseñas para las cuentas, cambiarlas de forma regular, no utilizar notes pad para guardar sus contraseñas. K. V.

Una conferencia de verdad muy importante para nuestra vida laboral y personal.

Considero que como indico el expositor, es muy importante contar con un buen sistema de seguridad como son los antivirus y también saber tener mucho cuidado con la información brindada por correo ya que en muchas ocasiones no prestamos mucha atención en los detalles del correo. **M. C. G.**

La seguridad de la información en la oficina es muy importante. Es nuestro deber como funcionarios -y a nivel personal también- el cuidar y resguardar la información que existe en la oficina.

Algunas recomendaciones, por ejemplo,

- 1 No dar nuestra contraseña a nadie.
- 2 Tener asegurada nuestra computadora con un antivirus confiable.
- 3 No abrir correos sospechosos o de dudosa procedencia.
- 4 Evitar los sitios públicos de café internet.
- 5 Estar atentos a la última tecnología en temas de virus y antivirus.
- 6 Nunca dar información personal a través correos, WhatsApp u otros medios no fidedignos
- 7 Asignar la contraseña con 11 dígitos (letras, números, mayúsculas y minúsculas y otros caracteres.)
- 8 Llevar nuestra computadora con un técnico para que la revise. **M. V. J.**





Ciertamente, estar siempre alerta. Jamás brindar datos personales por correo electrónico, verificar las cuentas de correo que nos parezcan extrañas. Nunca abrir correos extraños que lleguen a SPAM. Nunca proporcionar información de contacto y claves a terceros. Informar a la administración o al encargado de Informática sobre cualquier situación sospechosa que detecte. Realizar las actualizaciones de los sistemas y contar con un antivirus confiable. **G. A. R. F.**

No se debe compartir la información confidencial o de cuidado con cualquier persona. Debemos ser fieles a nuestro trabajo, tomando en cuenta que por eso mismo también recibimos un salario y bien remunerado. Amar lo que hacemos y hacerlo de la mejor manera. **K. Ch. Ch.**

Como lo expone don Edgar Vega, somos propensos a la Ciberseguridad, uno piensa que a uno no le va a pasar, pero pasa, por pequeños descuidos de uno y la gran agilidad de los cibernéticos que quieren hacer daño a otra persona, a mí me pasó que utilizaron mi correo enviando contenido que yo no lo haría, pero gracias a Dios la compañera que lo recibe es informática y me enteré de la situación, en la que se procede a cambiar contraseñas y me indica que es mejor cerrar la sesión cuando uno deja de laborar, para que no vuelva a ocurrir algo similar, lección aprendida y comprendí con la exposición que es mejor no tomar wifi de un lugar público que uno frecuente, para que no le roben información, personal o de trabajo. **J. L. H.**

Agradezco a don Edgar, la explicación tan clara y amplia del tema; dado que muy pocos somos conscientes del valor de la ciberseguridad en nuestras oficinas, hogares o lugares que frecuentemos y nos exponemos a posibles plagios o robos de información. La utilización masiva de los accesos a las redes y dispositivos wifi, se ha convertido en una necesidad diaria; lo cual implica que debemos también tomar en cuenta la ciberseguridad como una herramienta con una gama amplia de protección permanente en nuestras vidas. **K. E. L.**

Se debe dar mucha atención a los correos electrónicos que abrimos y los links u archivos que este contenga, poner atención en quién es la persona que envía el correo y no confiar sólo porque el nombre se parezca. También se debe





tener un antivirus en los aparatos electrónicos como las computadoras, los celulares y las tabletas, para que ningún virus pueda afectar estos dispositivos. **M. M. P.**

.....

Dada la exposición de ciberseguridad en la oficina, para no comprometer la seguridad de la información que genera la organización, se recomienda la orientación de los valores, ética y moral en el personal, además de elaborar los lineamientos puntuales y esenciales para el mismo cumplimiento, ya que esta aplicación es para hacer aquellos acuerdos en los que el personal que trabaja en la empresa en la gestión de la información se responsabilice y mantenga firmemente el bienestar general. **S. E. C. R.**

.....

Considero que como funcionarios tenemos que resguardar la información de la organización como el usuario y la contraseña, no compartir información sensible con nadie. Por otro lado, las organizaciones deben vigilar el mantenimiento de los equipos, software y la actualización constante para proteger la información de virus y ataques de delincuentes cibernéticos. Ahora con el teletrabajo, muchos utilizamos el equipo personal en nuestros hogares, por lo que debemos cuidar estos con un antivirus y otros para evitar que nuestra información laboral se vea comprometida. **M. G. G.**

.....

Considero que la o las personas encargadas de la administración de información tiene que contar con el equipo apto para el correcto resguardo de la información, así mismo como contar con una antivirus de calidad. Además, es importante que no se comparta información o dar acceso de determinada información sin la autorización de un supervisor, ya que no conocemos el fin por el cual nos están solicitando la información. En la era moderna y aún más por la ocasionada por el covid-19, es de gran importancia que las empresas cuenten con los recursos necesarios para resguardar la información que generan. **E. M.**

.....

Una de las recomendaciones trascendentes en el tema de la seguridad de la información es la protección de datos sensibles para lo cual las organizaciones deben contar con un procedimiento para su clasificación, resguardo,





encriptación de documentos e información que dificulten el acceso a ella por medio de la amenaza constante de ciberdelincuentes que están al acecho de las debilidades que puedan estar presentes en estas organizaciones. **Y. C. R.**

Es muy importante tener en cuenta la responsabilidad que tenemos al manejar información detallada y delicada en nuestra organización. Cada ingreso a sistemas, portales web, oficinas virtuales abre la posibilidad de sufrir algún ataque malicioso por lo que es necesario como se mencionó en la conferencia, proteger nuestros equipos con sistemas de seguridad de calidad y sobre todo respetar la confidencialidad y la confianza que se le brindó para manipular la información. Es muy importante, no compartir datos como claves y usuarios, no abrir correos no deseados. **S. S. R.**

Es importante no compartir contraseñas con los compañeros de trabajo, tener claves seguras de 11 dígitos, utilizar un buen antivirus y no abrir correos electrónicos sospechosos que pueden ser virus que vayan afectar la información de nuestra organización. No responder correos que solicitan datos privados. Las organizaciones deben invertir en seguridad informática y sensibilizar a los empleados en estos temas. **K. B. R.**

- 1 Desechar la información correctamente (romper) en caso de que sean documentos en papel.
- 2 Bloquear la computadora siempre que se aleje de esta para no comprometer la confidencialidad de la información.
- 3 Si ingresan personas que no pertenecen a la institución es importante acompañarlos en todo momento o asignar a alguien que supervise a las personas que realizan mantenimientos en su oficina.
- 4 Nunca hacer clic a enlaces si se desconoce quién los envió.
- 5 Analizar siempre los dispositivos al conectarlos por primera vez a los equipos y evitar conectarlos si se desconoce su procedencia.
- 6 Cuando estamos en teletrabajo debemos prestar atención a posibles riesgos de la información tanto por lo que puedan escuchar otras personas como





por la información contenida en nuestros equipos. Si estamos con más personas, es importante tomar medidas para que terceros no escuchen información confidencial y bloquear nuestros equipos cuando no estemos presentes o no los tenemos en uso. Esto también aplica para nuestras oficinas. Son muchas las pautas que ha brindado la institución para la cual laboro. **Y. E. M.**

Erradicar la práctica de compartir contraseñas de cualquier tipo, debido a que al pensar que la confianza que le tenemos al (a la) compañero (a) rompemos con la seguridad de la información. Es importante instar a los (as) colaboradores (as) para que erradiquen prácticas de confianza y un tanto más a jefaturas que muestren mayor interés en reforzar conocimientos sobre el tema de seguridad para la organización, contar con personal capacitado en este tema es fundamental para una organización, máxime en instituciones donde se maneja información privada y delicada. **D. A. G.**

Ahora más que nunca la seguridad debe estar entrelazada en todo momento con la tecnología y nosotros como usuarios de los dispositivos electrónicos y todos los medios de comunicación. Debemos velar siempre por el resguardo de la información de nuestras organizaciones. Coincido con las recomendaciones que hacen los demás participantes del foro, recomendaría lo siguiente: 1. La capacitación continua en temáticas de tecnología y seguridad (como esta conferencia) es esencial. 2. Adquirir un antivirus que permita proteger nuestros equipos es necesario. 3. No compartir en ninguna circunstancia nuestras contraseñas y velar porque estas reúnan las características necesarias en cuanto al tema de seguridad se refiere. 4. Crear respaldos en sitios seguros de los documentos generados. 5. No compartir información de ninguna clase con personas desconocidas o sospechosos de fraudes. **N. H. S.**

Es vital que en una empresa se estén actualizando en estos temas para mantener la seguridad informática actualizada con las innovaciones y que el personal esté capacitado para saber cómo actuar en caso de que se presente algún riesgo cibernético. **B. R. D.**





Considero importante tener siempre respaldo de toda la información que se genere de nuestra labor, tener actualizados los antivirus y no confiarse al abrir nuevas páginas, enlaces y otros. No compartir contraseñas ni información sensible, puede ser de gran ayuda también. **A. C. L.**

Es muy importante que se tengan en los equipos que se utilizan los antivirus actualizados. Que no se acceda a sitios calificados como inseguros y que se reporte cualquier intento de estafa o acceso de datos en forma irregular.

Además, las personas trabajadoras tienen que tener muy resguardadas sus claves, no es conveniente tener claves generales, o bien, que se compartan en medios o redes públicas (aunque se indiquen como privadas). **M. A. S.**

Se requiere implementar una serie de políticas de seguridad de la información, desde controles biométricos, cultura organizacional, hasta adaptación de tecnología a funciones nativas de las organizaciones. Mucho para por el tema educativo dentro de la organización, lo cual es lo más complicado. **L. S. Q.**

Considero que primeramente se deben realizar inducciones en el trabajo sobre este tema, ya que con el paso del tiempo van existiendo nuevos métodos en los que se busca robar información, por lo tanto, charlas periódicas alertarían a los trabajadores en cómo administran la información y sobre todo detectar estos posibles intentos de obtener información. **O. L. L.**

Como recomendaciones para no comprometer la información, es recomendable que cada persona se informe acerca de cuáles acciones son las que pueden generar peligro para el resguardo de los datos ya sean personales o de la organización y de sensibilizarse sobre los riesgos que representa la fuga de información.

A nivel personal, autoformarse en términos de ciberseguridad, ser maliciosos, desconfiar y tener precaución para no caer en las trampas que las personas que están del otro lado de los dispositivos electrónicos que se utilizan, ya que son muy hábiles y tienen muy buenas ideas para engañarnos.





Además, proteger los equipos con antivirus que apoyen la protección de la información. **O. I. C. D.**

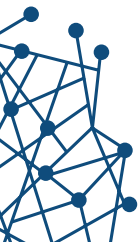
El tema de ciberseguridad es excelente para no comprometer la seguridad de la información administrativa, por lo tanto, como recomendaciones según las indicaciones del expositor, se deben mantener las políticas y protocolos de seguridad, no ingresar a redes públicas que no cuenten con credenciales de acceso, mantener un antivirus al día, no abrir el correo spam o correos que puedan estar creando Phishing y recordar siempre la triada de seguridad (integridad, confidencialidad y disponibilidad). **S. M. M.**

La confidencialidad debe ser uno de los principios pilares de nuestra gestión, así como verificar la seguridad del archivo documental del departamento, ya que somos responsables de su custodia y en esta era del teletrabajo, puede darse con mucha más facilidad el riesgo de fuga o daño de la información sensible a través del uso de los medios electrónicos.

Como administradores de la oficina, es nuestro deber informar a la jefatura si detectamos algún factor que atente contra la integridad de la información y plantear soluciones, si es posible. **M. T. C.**

La ciberseguridad es una práctica que tenemos para defender cualquier dispositivo electrónico de ataques maliciosos, por lo que considero importante salvaguardar la información de esas amenazas poniendo en práctica la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad, con el fin de evitar daños de imagen, consecuencias económicas y legales.

Las recomendaciones que daría serían las siguientes: bloquear siempre los ordenadores u otros dispositivos. No dejar información a la vista de terceros (contraseñas, datos personales, etc.). Guardar los dispositivos móviles en lugares seguros. No permitir que personas ajenas a la empresa accedan a los dispositivos. No sacar información de la empresa en dispositivos móviles o en papel sin la autorización del responsable de seguridad de la organización. No hacer un mal uso de las redes sociales de la organización, ni publicar datos que pueden comprometer la actividad y la seguridad. Aconsejaría involucrar y concientizar a los empleados en materia de la seguridad de la información. **Y. Ch. R.**





Considero que la conferencia fue realmente provechosa ya que nos demostró que efectivamente debemos ser desconfiados sobre todo porque estamos en una sociedad hiperconectada a la virtualidad ya que nos pueden robar nuestra información privada y hasta de la organización que laboramos.

Por lo que es importante:

- 1 No utilizar la misma contraseña para todo, además, combinar número, letras, símbolos, etc.
- 2 Utilizar un software realmente confiable.
- 3 Realizar copias de seguridad de todos los datos.
- 4 No abrir archivos, links, etc con apariencias no confiables.
- 5 Conectarse a una red inalámbrica segura. **J. R. Ch.**

Mis recomendaciones para no comprometer la seguridad de la información que se administra en las organizaciones son las siguientes:

- Actualizar constantemente los softwares.
- Actualizar los sistemas operativos internos.
- Utilizar contraseñas seguras, de al menos 11 dígitos, combinando mayúsculas, minúsculas, números y símbolos.
- Tener respaldo de información.
- Utilizar un antivirus confiable.
- No abrir documentos de correos que sean desconocidos hasta verificarlo.
- Evitar abrir vínculos enviados al correo.
- No compartir mi usuario y contraseña. **L. G. U.**

Como recomendación principal, capacitar al personal para proteger la información, ser celosos con nuestras contraseñas, no utilizar redes de acceso público, actualizar los programas, contraseñas y antivirus periódicamente. **M. J. C. B.**





Según lo expuesto, primeramente, se debe contar con antivirus instalado en los equipos, adicionalmente nosotros utilizamos el correo electrónico frecuentemente, debemos tener cautela y malicia con los correos que nos ingresan y percatarnos de los correos extraños o que contengan links no seguros, además de no abrir cualquier correo que no tengamos la seguridad de quien lo envía. **L. E. C. G.**

-
- Se debe ser cuidadoso con la información, no se puede manipular, no permitir accesos a personas no autorizadas.
 - No se recomienda utilizar redes wifi abiertas.
 - Actualizar los softwares de las computadoras principalmente con antivirus.
 - Tener copia de seguridad de la información. **Y. B. S.**

Los riesgos en la oficina hace herramientas tecnológicas para fraudes y más en estos momentos que casi todos estamos haciendo teletrabajo, donde un grave problema es cuando se realiza la filtración de datos por lo que es necesario manejarlo con mucho cuidado y para la seguridad de la información es muy importante la integridad, confidencialidad y responsabilidad de la información que tiene uno a cargo. **M. M. D.**

No proporcionar datos a personas si no se tiene seguridad de quiénes son y para qué fin serán utilizados, investigar antes de brindar los datos y realizar las consultas a las jefaturas para verificar que la fuente sea de confianza. **C. Z. A.**

Dado a todo el boom tecnológico que últimamente se ha acrecentado con el asunto de la pandemia, hoy tenemos más comunicación por todos los medios existentes, a lo que los fraudulentos se aprovechan para ver de qué manera nosotros brindamos nuestras claves y datos confidenciales, por lo que es importante tener un antivirus, no contestar los correos sospechosos y cuando se parezcan tanto al correo de nuestro patrono, es mejor consultar si de verdad es de la organización antes de brindar algún tipo de dato. También se debe estar actualizando los sistemas y los softwares. Considero también que en las





organizaciones en las que somos parte, deben de capacitarnos con respecto a los peligros en los que podemos caer antes de cometer algún error. **J. B. C.**

Es muy normal escuchar en las noticias, el vecino o compañero de trabajo que alguna persona fue víctima de fraude informático. Así como avanza la tecnología y nos proporcionan herramientas para facilitarnos la vida, debemos saber que nosotros como usuarios debemos ir avanzando con ese desarrollo. La seguridad es parte de eso, no debemos ignorar las amenazas a las que nos exponemos y capacitarnos con el fin de minimizar o descartar la posibilidad de ser víctimas y vernos perjudicados. **B. I. M. V.**

Mi primera recomendación según lo expuesto, es capacitar muy bien al personal a contratar debido a que la primera herramienta para la ciberseguridad son el personal por contratar. Como segunda instancia, la jefatura debe indicar no solo la manera en que trabajan y el cuidado que deben tener, sino que un periodo de pruebas en donde verifiquen el cuidado que está teniendo esta persona con base en la información que maneja de la empresa. **D. C. A.**

La disponibilidad de la información hace referencia a que esté accesible cuando la necesitemos, debemos hacer que sólo sea para quien la necesita y esté autorizada, limitar el uso de aplicaciones y controlar el uso de los dispositivos externos y verificar los usuarios. **I. V. V.**

Se requiere de un compromiso corporativo y de sus funcionarios, es necesario brindar primero las herramientas para que las personas conozcan del tema y tengan la noción preventiva requerida o por lo menos básica de protección de la información que resguardan y no pongan en peligro los datos de su organización e incluso personales. **D. R.**

Lo esencial actualmente en las organizaciones es promover el uso de las claves seguras en los distintos sistemas que se accedan mediante la nube, en la cual se interactúa de manera permanente, lo que podría propiciar ingresos no seguros y pérdida de información por terceros ajenos a la empresa, razón





por la cual, con una bitácora de seguimiento de Tecnología de Información del lugar, enviar mensajes a los colaboradores cada tres meses para el cambio de las claves de acceso a los sistema de seguridad de la empresa. **B. Q. B.**

Según el expositor, brindó varias recomendaciones para los encargados de la administración de la organización. A continuación, se describen: configurar las contraseñas de wifi, con al menos 11 caracteres que incluyan letras, números y símbolos. Esto permitirá el resguardo de la información y el acceso al hackers o estafas informáticas.

Evitar contraseñas con datos como fechas de nacimiento o nombres propios de las personas que utilizan la computadora.

Nunca compartir datos sensibles con terceras personas, como contraseñas o links.

Considerar activar un antivirus que detecte problemas o emita avisos de seguridad. **K. V. V.**

Conocer las plataformas oficiales de la organización, acatar las recomendaciones establecidas por el departamento de informática y tecnologías de la información, mantener seguras las claves personales, no abrir correos electrónicos de dudosa procedencia, asegurarse de mantener antivirus activos y confiables, entre otros. **Y. T. Ch.**

El máster Edgar Armando Vega Briceño nos comparte que la ciberseguridad nos rodea y está al alcance de todos nosotros, comprenderla no requiere de grandes conocimientos, sino de interés en saber cómo actuar y protegernos ante las distintas amenazas a las que estamos expuestos cuando hacemos uso de nuestros dispositivos y navegamos por Internet. en su expetiz nos brindó un acercamiento a la ciberseguridad, mostrando diferentes escenarios y conceptos claves, con los que dar el paso para convertirnos en usuarios concienciados y ciberseguros desde nuestros hogares y ahora mediante el Teletrabajo. **A. D. R.**





Conferencia

LAS REDES COLABORATIVAS DIGITALES Y HERRAMIENTAS 4.0 EN LAS OFICINAS DEL SIGLO XXI

Erick Miranda Patiño

Pregunta generadora

Las redes colaborativas permiten a las organizaciones y a las personas tener mayor interactividad y comunicación por medio del uso de herramientas y plataformas digitales. De acuerdo con lo expuesto ¿Cómo se puede identificar si un espacio de redes colaborativas digitales es confiable para divulgar información corporativa?



Aporte de participantes

Utilizando bien la tecnología y con un buen equipo de trabajo se puede realizar un gran trabajo para la organización. Actualmente, existen muchas herramientas digitales con las que se puede trabajar y que son de gran utilidad, por ejemplo, Google Workspace. Estas plataformas son muy seguras y confiables, siempre y cuando se sepan utilizar. **I. S. R.**

La clave del éxito es las redes colaborativas digitales es el trabajo en equipo. Podemos tener las mejores herramientas tecnológicas a nuestro alcance, pero si en nuestra organización no existe el trabajo en equipo no le sacamos provecho a toda esa materia tecnológica, que en muchos casos hasta son gratuitas, para nuestro crecimiento personal y profesional. Mientras tengamos “las ganas de hacer las cosas” siempre vamos a encontrar un espacio confiable para avanzar en nuestra organización. Debo mencionar, además, la importan-



cia de perderle el miedo a la tecnología, y dominarlas para fortalecer esta era digital y trabajar con mayor confianza en los tiempos de crisis, de lo contrario, nos vemos en la amenaza de ser reemplazados por otro ser humano. (Erick Miranda P.). **J. B. B.**

Me parece que la mejor manera es verificando la procedencia de la plataforma o la red que vamos a utilizar o la que estamos utilizando. Si cuenta con la seguridad informática necesaria y confiable para realizar nuestras labores, comunicar lo que deseamos a nivel empresarial y laboral. Una herramienta es que nos brinde confiabilidad para proceder con las divulgaciones necesarias. **H. C. A.**

Para generar redes colaborativas, el trabajo en equipo multidisciplinario es de suma importancia, así como asumir un rol activo para lograr las metas y objetivos que se establezcan. La tecnología es un aliado y la situación que se vive a nivel mundial demanda el uso de herramientas y plataformas tecnológicas de comunicación que facilitan el desarrollo de eventos de este tipo para la divulgación de información corporativa. **C. A. A.**

Un espacio de redes colaborativas digitales es confiable para divulgar información corporativa cuando tenemos los siguientes elementos: Equipo de trabajo, sin duda alguna el recurso humano es la parte más importante, personas con un fin común, generalmente en busca de mejorar condiciones de vida. Accesos y registros en la nube: contamos con recursos de archivo y participación en la nube. Aprovechar las herramientas y aplicaciones gratuitas a las que se tengan acceso, en busca de la mejora y aprovechando los conocimientos adquiridos que no necesariamente son de informática, donde se fomente la creatividad de la persona, ahí es. **E. Z. J. D.**

Me parece que el contar con un equipo interdisciplinario y conocedor de las nuevas herramientas es indispensable para tener seguridad de que sean sitios de confianza y seguros. **C. Z. A.**





Las herramientas digitales nos permiten cercanía, inmediatez y acceso a la información; pero también evidencia las limitaciones de confiabilidad. Lo importante es seguir las normas de seguridad establecidas por las herramientas y la institución. La seguridad cibernética es ahora el nuevo reto de acá, lo importante de proteger la información y a los usuarios mediante el uso de herramientas recomendadas por entes reguladores. **G. C. M.**

Siempre cuando sea la misma organización la que nos brinda la herramienta, ya que han pasado por un filtro para verificar la confiabilidad, y así nos permite asegurarnos; sin embargo, es importante tener un manejo adecuado de la información corporativa en las redes. **K. M. U.**

Considero que las empresas podrían tener sus propias redes colaborativas, por medio de plataformas creadas por profesionales en este campo, además, es una inversión segura y se podría manejar de la manera más confiable posible. **K. C. P.**

Después de participar en esta conferencia, me ha quedado muy claro que la tecnología es un aliado fundamental en los diferentes trabajos colaborativos digitales, para muestra un botón, este congreso ha permitido de una forma gratuita recibir participantes de todas partes del territorio nacional e internacional. Es necesario aprovechar estas plataformas para impulsar proyectos como el de Verano Tic en Costa Rica, que permita de una forma periódica y, porque no, gratuita, acceder a información valiosa que nos permita mantenernos actualizados y, en todo momento, hasta en tiempos de pandemia. **M. R. A.**

El uso de herramientas y plataformas digitales para comunicarnos en el ámbito laboral son cada vez más utilizadas y más conocidas por los funcionarios; sin embargo, siempre se debe ser cuidadoso con la información que se comparte en ellas. Considero que una forma de asegurarse de que lo que se comparte es confiable, es utilizar los medios tecnológicos y equipo de oficina proporcionado por la empresa, además de utilizar aplicaciones y medios que estén avalados y autorizados para tales fines. **A. U. G.**





Se debe analizar primero que todo por un informático, el cual verifique si este es de una fuente confiable, además es importante mencionar que no se deben anotar claves de la institución o cierta información sensible que se vea afectada. Además, un espacio seguro para poder divulgar la información en caso de que sea necesario, debe ser muy bien inspeccionado con el fin de que este no filtre algún virus que capture datos. **K. Q. Q.**

Las herramientas están disponibles y están al alcance de todos, solo hay que utilizarlas con respeto y responsabilidad. Toda empresa seria tiene sus propias plataformas, solo hay que saber explorarlos de forma segura como dice don Erick, el día en que se pierda el miedo a las tecnologías se abrirán infinidad de puertas para todos. Creo que después de la pandemia el mundo digital será otro. **N. C. E.**

El uso de herramientas tecnológicas nos permite mejorar la labor que realizamos e interactuar de formas diversas con los usuarios, pero es importante utilizar plataformas o espacios reconocidos como las plataformas de google. Se pueden probar antes de utilizarse, pedir asesoría con profesionales de nuestra organización que conocen sobre ellas y además hacer un uso responsable de ellas. **D. M. C.**

Si hablamos de redes colaborativas digitales, considero que es tratando de usar herramientas que sean conocidas y verificando la plataforma de procedencia. Lo mejor es que si se tiene un apoyo informático que pueda brindar esa colaboración y en muchos casos, es mejor pagar por esas herramientas o plataformas que no sean gratis. **G. C. V.**

Este tema es muy importante para organizaciones que manejan información sensible de clientes, proveedores, etc. Como parte de mi experiencia laborando en una entidad financiera, en todas las plataformas digitales, se debe garantizar la seguridad de la información con mecanismos de autenticación de identidad, por ejemplo, tal y como lo mencionaron parte de las opciones de reconocimiento biométrico, sea facial o la huella digital. Lo anterior referen-





te a clientes externos, en cuanto a clientes internos, garantizar plataformas confiables significa trabajar con licencias tales como las de Microsoft, que son conocidas, seguras y se cuenta con muchas opciones de herramientas con las que podemos trabajar en la modalidad virtual, algunas de ellas mencionadas por don Erick en su exposición. **M. V. D.**

En la actualidad, vivimos en una época sumamente tecnológica. La pandemia marcó un auge en la virtualidad. Por esta razón y por seguridad, existen herramientas y plataformas virtuales que nos puedan ayudar a continuar con nuestra vida académica, laboral y personal. Podemos identificar espacios virtuales confiables como Google Workspace y asistentes virtuales como Alexa con tendencias tecnológicas que simplifiquen nuestra vida. **M. P. S.**

Los espacios de redes colaborativas digitales deben tener algún tipo de reconocimiento y buenas referencias, por ejemplo, YouTube. Además, las empresas deben colaborar y trabajar en equipo para tener éxito en sus redes colaborativas y garantizar la seguridad de la información proporcionada. **K. A. L. M.**

Para identificar la confiabilidad de una red colaborativa, yo creo que se debe ver con qué capital humano cuenta, es decir, cuál es el equipo de trabajo que está detrás de esa red. Además, un dato que se puede tomar en consideración es observar la cantidad de seguidores con las que cuenta el sitio, porque si existe una buena respuesta en este índice, sin duda es porque la información que se ofrece es de calidad y confiabilidad, por último y no menos importante, no brindar claves ni ningún dato sensible. J. V. C. Para mí, la mejor manera de identificar si un espacio de redes colaborativas digitales es confiable, es investigando acerca de esta, escuchar la experiencia de otros, analizar la forma de operar de esta y hacer uso correcto de la tecnología. Las redes colaborativas son una herramienta muy útil que ayuda a compartir información, generar información y conocer información. **J. B. C.**

Me parece que se debe verificar e investigar la procedencia de las aplicaciones o las redes, para estar seguros si es de buena procedencia y sería lo mejor buscar herramientas digitales que son conocidas para estar más tranquilos y seguros. **N. S. V.**





Actualmente, con la ayuda de las redes colaborativas podemos transmitir distintos tipos de información; no obstante, estas deben proporcionar la suficiente seguridad para divulgar datos, de esta forma, deben tener reconocimiento de las personas que deseen enviar su información y transmitir una imagen de confianza. **K. L. M.**

Se podría identificar si los espacios de redes colaborativas digitales son confiables realizando una búsqueda en la misma red que nos permita conocer que tan consolidada es, que tiempo tiene de creada, conocer sus referencias, consultando sobre su equipo de trabajo, lo cual nos hará saber si es un sitio de confianza y seguro para divulgar información. **A. M. H.**

Considero que una red colaborativa digital es confiable cuando el equipo de la organización se toma el tiempo necesario de investigar y explorar dicha red, asimismo, estimo que las redes colaborativas digitales son seguras y confiables siempre y cuando se utilicen de la manera correcta. **J. M. D. V.**

Definiendo el objetivo de la red. Asegurándose que todos esos miembros de la red colaborativa sean trabajadoras/es de la organización, con el fin de compartir información privilegiada y confidencial. Revisar su objetivo y mantener reglas claras.

Adicional, la comunicación es muy importante en las organizaciones. Si se introduce una nueva herramienta tecnológica o plataformas digitales, se debe capacitar al personal y mostrarle cuál es el objetivo de la nueva herramienta, de tal forma que no existe ninguna duda en el personal en el uso de estos espacios. **A. M. D.**

Para identificar si un espacio de redes colaborativas digitales es confiable para divulgar información corporativa, es importante investigar si tiene buenas referencias y si cumple con todas las medidas de seguridad y confiabilidad para ser utilizadas, además saber cómo utilizar las diferentes herramientas como lo es Google Workspace. **S. B. A.**





Completamente de acuerdo. **M. Y. C. E.**

Considero que las redes colaborativas son muy importantes para el desarrollo de las diferentes funciones en las organizaciones. Siempre es importante capacitarse cuando se hacen cambios en las plataformas que se usan y sobre todo tener en cuenta la confidencialidad de la información que se divulga o con la que se trabaja. **S. E. V.**

El uso de las redes sociales en el mundo ha facilitado la comunicación y el aprendizaje colaborativo y ha introducido nuevas formas de trabajo entre los actores de los diferentes procesos. Ha llevado a las personas a salir de su zona de confort para adecuarse a una nueva realidad, la cual se enfoca en el trabajo en equipo y el uso de nuevas tendencias tecnológicas que facilitan el aprendizaje. Un espacio se podría identificar como seguro o confiable si es creado dentro nuestro entorno laboral, o si es de sitios previamente definidos como oficiales. **J. M. E.**

Siempre es muy importante verificar que el equipo humano sea parte de la organización, o sea, personas confiables. Utilizar redes o plataformas que sean para ese fin, definir el tipo y uso correcto de la información a compartir. La tecnología nos brinda muchas oportunidades para mejorar y alcanzar a llegar de forma virtual donde quizá nunca podríamos estar de manera presencial. **N. M. D.**

En la actualidad, existen muchas plataformas que brindan diferentes servicios tecnológicos, por ejemplo, Google que contiene las siguientes herramientas tecnológicas, las cuales son de mucha ayuda: Gmail, Google Maps, Traductor de Google, Hangouts, Google Fotos, Google Adwords, Drive, Meet, Hongouts, formularios, entre otras.

Microsoft también cuenta con varias plataformas, como Teams, OneDriver, entre otras.

Por lo que podemos identificar, si un espacio es confiable es utilizando plataformas ya conocidas, al ser una empresa reconocida, además de que muchas empresas pagan para mantener licencias con ellas, tienden ser más seguras. **A. B. S.**





Hay que perderle el miedo a la tecnología, el expositor mencionaba que de nada nos funciona estar en una era tecnológica sino sabemos qué hacer con ella.

Google Workspace nos brinda distintas plataformas para poder compartir información corporativa de manera eficaz y confiable, además podemos buscar otras alternativas seguras como Microsoft.

No obstante, considero que si usamos redes colaborativas digitales sean reconocidas y tengan un alto grado de referencia por los demás usuarios, así estamos seguros que nuestra información corporativa estará segura. **M. R. C.**

Es importante establecer unas normas de uso para la red corporativa, con tal de darle el uso correcto, pero también se debe dejar cierta libertad para que los empleados puedan hacer suya la red. En general, las empresas que utilizan herramientas de comunicación lo hacen de forma estratégica y bajo el paraguas de un plan de comunicación, alineado con el plan estratégico de la compañía. La mayoría de ellas, también, crean y ponen en marcha sus herramientas y acciones de comunicación de forma profesionalizada y con objetivos, plazos e indicadores de éxito plenamente definidos. **C. G. C.**

De acuerdo con el expositor, existe gran cantidad de redes colaborativas digitales, lo que debemos asegurarnos de que sean confiables para no comprometer la organización en la cual laboramos.

En este momento, existen herramientas tales como Google Sites, Blogger, Nube computacional 4.0, Google Workspace, AWS Google Cloud, Google One, disponibles para hacer uso adecuado de ellas, pero como lo indicó el expositor, nada hacemos al contar con excelente tecnología confiable, si la utilizamos mal. Además, el contar con un buen equipo de trabajo hace que la organización logre sus metas en forma adecuada. **P. C. V.**

Las herramientas tecnológicas son de gran importancia para las empresas, pero más importante el tener un buen equipo de trabajo que lo esté manejando, de tal manera, que se comuniquen frecuentemente, hay muchas plataformas seguras y confiables, de las cuales muchas de ellas son gratuitas para guardar la información como es la nube entre otras más. Con la situación que





está pasando el mundo, las personas se han distanciado mucho y las herramientas y plataformas digitales han hecho posible la cercanía para un mejor trabajo en equipo y así tener un mejor funcionamiento de la empresa. **A. B. R.**

En la actualidad y a raíz de la coyuntura que nos encontramos, las organizaciones han tenido que reinventarse y aplicar las tecnologías y buscar la innovación, pero al mismo tiempo, se debe contar con un equipo de trabajo que respalde la información de la organización; creo que las organizaciones deben optar por buscar las mejores redes colaborativas digitales confiables que permitan divulgar de manera eficiente, veraz y rápida la información, pero al mismo tiempo brindar las herramientas y la capacitación debida a sus funcionarios de como resguardar la información de manera correcta. **X. A. H.**

Para identificar si una red colaborativa digital es confiable en la organización, es de suma importancia trabajar de la mano con el Departamento de TI, que son los encargados de brindar acceso seguro a contactos conocidos o de confianza con las respectivas medidas de seguridad. Lo que permite al equipo de trabajo mantener una comunicación rápida y directa para el desarrollo y gestión de las ideas. **M. R. S.**

Verificando la seguridad de las plataformas, en cuanto a permisos y datos no se debe divulgar ninguno de procedencia importante como lo son datos de empresas o datos personales. Cuanto más conocida la plataforma y utilizada mayor confiabilidad tendrá, como lo es Zoom. Google classroom, google translate, entre otras. **J. R. R.**

Después de escuchar su charla puedo decir que es importante conocer el equipo de trabajo detrás de esa red colaborativa. Si detrás de ese canal de YouTube, de ese blog o de cualquier otra red con información educativa encontramos un cuerpo de docentes especializados, que buscan compartir conocimientos y sobre todo llegar a todas las personas por medio de la tecnología, tenemos una red confiable. Ese es el caso de veranotic, que han ido creciendo, involucrándose en la educación de su país, a través del Ministerio





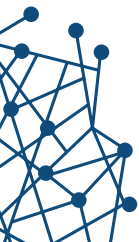
de Educación, con personas que trabajan con un objetivo en mente, y que a través de la virtualidad quieren llegar a todos los rincones para ofrecer charlas informativas, propuestas de aprendizaje y técnicas innovadoras. Me alegra que a pesar de que fue difícil y desmotivante iniciar, por las razones que fueran, se mantuvieron constantes y esperanzados hasta llegar a ser lo que son ahora. Muchas felicidades. **G. C. G.**

Para identificar si es confiable, se debe considerar dónde se resguarda la información, y cuáles son las políticas de esa red que estamos utilizando, revisar y conocer las experiencias de otras organizaciones, para evitar que la información de la empresa pueda ser utilizada por terceros.

Definitivamente, las redes colaborativas han facilitado el trabajo en las oficinas, lo hemos evidenciado con la pandemia, las empresas se han reinventado para continuar con su labor y ofrecerles a sus clientes un servicio de calidad apoyado por la tecnología. **A. A. F.**

El uso de herramientas tecnológicas constituye un gran aporte para las organizaciones ya que agilizan el trabajo y facilitan la comunicación. Para saber si un espacio es confiable, las empresas deben capacitar muy bien a sus colaboradores, para asegurarse de que la información corporativa va a ser utilizada con la mayor precaución posible. Los funcionarios también deben ser conscientes de la importancia del trabajo que se está haciendo y realizar su trabajo de forma profesional, teniendo siempre en cuenta los peligros que generan el uso de las redes colaborativas digitales. **Y. J. R.**

Capacitando al personal administrativo del buen y adecuado uso de las herramientas, creando espacios de redes más seguras y confiables. Además, es importante que la organización adquiera software que se ajusten sus necesidades. Así, se empieza a crear cultura de aprendizaje y de conocimiento de los hackers etc, para aplicar adecuadamente las herramientas evitando la filtración de información a las personas que están esperando al más mínimo error que se cometa para filtrarse y robar información importante. **M. M. L.**





Las redes colaborativas nos permiten interactuar y así poder agilizar procesos, considero que siempre utilizar canales oficiales que estén aprobados por el ente donde laboramos va ser la mejor manera de protegernos y sacarle el mayor provecho a estas herramientas y plataformas digitales. **M. L. M.**

Lo primero que se debe realizar para estar seguros que una red es fiable es investigar su origen, además de asesorarse con personal calificado para tener las mejores recomendaciones de cuales plataformas se pueden usar y cuáles no. **A. G. O.**

Considero que la mejor forma sería utilizando ambientes que sean creados por las áreas tecnológicas de la empresa, institución u organización o en su defecto que sea verificados por ellos como especialistas en el campo. Aun cuando se visualicen espacios seguros, los links, páginas y otros detalles serán mejor primero verificarlos desde la parte informática de creación y, en estos casos, los profesionales de la tecnología serán la fuente más confiable para decidir utilizar o no esas plataformas. **N. C. E.**

Cuando el espacio es brindado por un equipo de trabajo profesional, no se teme en divulgar información relevante, específicamente, si ese espacio es creado por personal capacitado y sobre todo que tenga relación con la empresa o con la institución donde laboramos; no podemos divulgar información a entes desconocidos o grupos cualquiera. Es nuestra responsabilidad gestionar la información mediante medios seguros. **W. R. J.**

Es motivador saber cómo la perseverancia, el trabajo constante y permanente logra alcanzar las metas que un grupo de trabajo se propone. Es interesante como personas de distintos países con destrezas variadas y con deseo de apoyarse unos a otros permiten que el conocimiento se continúe transmitiendo de un lugar al otro. No hay duda de que producto de la pandemia y la modalidad de teletrabajo han generado gran cantidad de información que ha sido de gran beneficio para toda la comunidad cibernética que laboramos día a día utilizando herramientas digitales. **M. M. B.**





Conocer las fuentes oficiales, no todo lo que es gratis, significa que la información está protegida, por lo cual es importante conocer las redes oficiales, para poder divulgar información corporativa. **D. L. O.**

Es importante tomar en cuenta aspectos como utilizar la herramienta adecuada para poder divulgar esta información, ya que existen muchos recursos tecnológicos; sin embargo, no todos son de confianza y permite algunas veces hasta la pérdida de información, o bien, provocan una desconfianza en los receptores de la información. Asimismo, tomar en cuenta todas las seguridades informáticas como red, dispositivos, para evitar amenazas, fraudes, etc, por lo tanto, se recomienda utilizar programas preferiblemente de paga, ya que minimizan este tipo de riesgos. **P. A. G.**

Hay que tomar en consideración que la tecnología facilita la vida de todos, pero puede que esta lo traicione en cuanto a la divulgación de información, debido a que hay muchos que están detrás para debilitar las empresas e incluso para robar y esto crea desconfianza entre los trabajadores como a sus clientes. Por lo tanto, hay que seleccionar que información podría divulgar y cual no. **R. M. S.**

La tecnología es una herramienta que nos ayuda agilizar todos los procesos y el uso correcto para evitar fraudes y no dar información que no nos comprometa y resguardar la información. Otro aspecto importante que dice el expositor es trabajar en equipo, lo cual es la clave del éxito para que la organización tenga una visión eficiente y eficaz. **M. I. S. S.**

La industria cada vez está más marcada por una evolución tecnológica para adaptarse a las necesidades crecientes del consumidor y lograr una competitividad que permita estar a la altura o sobrepasar a los demás competidores. La adopción de soluciones y herramientas digitales permite mejorar la producción, eficiencia y competitividad de la empresa. Siempre debemos investigar e informarnos sobre las diferentes plataformas, que sean seguras y confiables, asegurarnos de que están recomendadas por otros. **K. C. S.**





Cumpliendo con los requerimientos de seguridad y de calidad de las aplicaciones, que se utilizan en las corporaciones, tomando en cuenta que los espacios digitales cumplan con los requerimientos propios de la confidencialidad, políticas, responsabilidad, entre otras, para los aportes que den los usuarios en estos sitios. **I. C. G.**

Las herramientas y plataformas digitales permiten que el trabajo se sistematice y agilice. Para saber si un espacio de redes colaborativas digitales es confiable, se debe considerar el uso de una plataforma reconocida, mediante el cual se pueda obtener una licencia que ofrezca un respaldo de seguridad y de almacenamiento de la información que ahí se gestiona; además, es necesario que el equipo humano tenga un adecuado conocimiento sobre el manejo correcto de este espacio virtual, con el fin de maximizar el provecho que se le dé. **N. G. C.**

Se puede identificar si un espacio de redes colaborativas digitales es confiable para divulgar información corporativa, si las herramientas que están disponibles son seguras y se utilizan con responsabilidad. Es importante que las organizaciones cuenten con sus plataformas para resguardar la información de una manera más segura. **M. R. R.**

Es importante tener el soporte informático detrás de todo proceso. Actualmente, existen muchas empresas que ofrecen plataformas digitales pagadas, que nos brindan mayor seguridad sobre la información que se comparte en ellas. Cómo es el caso de TEAMS de Microsoft, plataforma que ha sido empleada por el Ministerio de Educación y muchos otros centros de estudios. De igual manera, es importante, no facilitar nuestros usuarios y claves de acceso a terceros, que puedan comprometer la seguridad institucional. **G. A. R. F.**

El uso de estas herramientas ha ido en progreso, ya que son de mucha ayuda con nuestras labores cotidianas y aún más en estos tiempos que estamos la mayoría de las personas en labores teletrabajables, pero siempre se debe ser cuidadoso con la información que se divulga. **K. C. C.**





Se puede solo teniendo conocimiento o dominio en las tecnologías o también asesorarse con una persona que tenga conocimiento en el tema. Utilizar redes conocidas de renombre como google, microsoft, o amazon. **A. L. M. F.**

Como nos hace ver el expositor Erick Miranda, debemos ser desconfiados al recibir mensajes, aprender a verificar los correos si corresponden a la institución o empresa. En ocasiones, los informáticos nos indican o alertan si ven correos maliciosos que no debemos abrir o cierran entrada de correos que no proceden con la labor diaria. Como dicen, debemos aprender a utilizar las tecnologías, perder el miedo y adaptarnos a ellas, porque hoy va de la mano del quehacer día con día. **J. L. H.**

Gracias a don Erick, por comunicar y mostrar la variedad de redes colaborativas y aplicaciones que tenemos a disposición para divulgar y utilizar la información en nuestras instituciones de una forma segura, ágil e interactiva; en este cambio que sigue aumentando de la presencialidad a la virtualidad. **K. E. L.**

Una manera es investigar sobre la plataforma que queremos utilizar y verificar si son de fuentes confiables, para poder manejar información importante con la seguridad de que esta está resguardada. Las redes colaborativas son una herramienta de mucha utilidad, más en los tiempos de pandemia y teletrabajo, así que se le debe dar un uso adecuado para evitar inconvenientes. **M. M. P.**

Según lo expuesto, espacio de redes colaborativas digitales es confiable para divulgar información corporativa, si se cuenta con un equipo multidisciplinario y motivado por medio de capacitaciones, las cuales ayudan a la búsqueda de aquellas plataformas tecnológicas necesarias y válidas para transferir la información corporativa de forma segura. **S. E. C. R.**

Para identificar si una red colaborativa digital es confiable, se requiere que entre los colaboradores de la organización haya alguien capacitado en el tema y con experiencia que conozca el historial de cada red y con criterio experto pueda recomendar a cuál dirigirse para la divulgación de información corporativa. **G. C. L.**





De acuerdo con lo expuesto, sabemos que las redes colaborativas, han venido a facilitar en muchos aspectos la transferencia de información en todos los ámbitos. Es importante que las organizaciones cuando deseen utilizar alguna red colaborativa para divulgación, o bien, herramienta para alguna actividad, que, en conjunto con el equipo de tecnología, realicen una revisión exhaustiva para conocer que sea una plataforma confiable y que la información tenga el respaldo necesario. **E. M.**

Es confiable en la medida que se posea claves de acceso personales y administradas por funcionarios especializados en seguridad informática, las cuales deben contar con un mínimo de 8 caracteres que involucren letras mayúsculas, minúsculas, números y, por lo menos, un carácter especial. Así mismo se debe contar con un antivirus corporativo reconocido a nivel mundial en constante mantenimiento y actualización. **Y. C. R.**

En el uso de las redes colaborativas, la persona juega un papel muy importante, porque cada un@ conforma un equipo de trabajo, haciendo fiable la información de acuerdo con principios y valores éticos. Estas redes permiten la aceleración de los recursos más eficientemente, una automatización de acceso digital al cliente, conectividad información digital, las que permiten el grado de transformación del que ya estamos siendo testigos. **J. C. C.**

Las redes colaborativas son un gran apoyo en la divulgación de información corporativa; sin embargo, el uso de estas es de sumo cuidado y, por ello, se debe tener total seguridad de que son confiables y esto se logra aplicando medidas de seguridad de la misma organización interesada en sus divulgaciones; además, se podrían utilizar redes reconocidas y no las de dudosa procedencia. **N. R. C.**

Un espacio de redes colaborativas digitales confiables es aquella que tiene un equipo adecuado y no solo enfocado en los dispositivos electrónicos, plataformas y aplicaciones. Se trata de un gran equipo de profesionales que como se mencionó en la conferencia, ese equipo es la clave del éxito para en una red





académica o laboral. Se necesita de compromiso, responsabilidad y tratar de crear un espacio que pueda facilitar el desarrollo del conocimiento. En este momento, contamos con una gran evolución de la tecnología por lo que su buen uso dentro de estos espacios es clave para lograr la eficacia y la productividad. Además, tomar en cuenta que siempre que se inician estos proyectos se va experimentando y se hacen mejoras durante el tiempo, pero eso permite que cada vez más se vaya consolidando. **S. S. R.**

Las redes colaborativas son una excelente opción para agilizar las gestiones de toda organización, porque permiten una comunicación fluida y trabajo en equipo entre expertos en diferentes campos; por lo tanto, es importante que las empresas consideren la utilización de estas opciones, asegurándose por medio de los encargados informáticos, que la opción que se seleccione sea la más segura y conveniente para la organización. **T. C. M.**

El Poder Judicial cuenta con la Dirección de Tecnología de la Información, instancia que ofrece las pautas de cuales sistemas son aptos para la institución. Igualmente se cuenta con normativa que regula el uso de los sistemas informáticos institucionales. Ahora bien, cómo se puede identificar, la confiabilidad de una red colaborativa, depende de las personas que la integren, por lo que la confianza debe ser un elemento fundamental, así como la honestidad. Por otra parte, deben existir elementos como el monitoreo, el seguimiento de las actividades que se desarrollan para dar credibilidad que esa red es confiable. **Y. E. M.**

Actualmente, la tecnología nos ha ayudado a tener diversos medios para compartir material y tener redes colaborativas, estamos hablando de redes sociales desde Facebook hasta WhatsApp, existen sitios donde podemos compartir nuestras opiniones y construir conocimiento, muy interesante el tema expuesto en este espacio, me gustó mucho los ejemplos de cambios tecnológicos y herramientas de realidad aumentada que se evidencian en la ponencia. Saludos y gracias por el espacio. **N. C. C.**

Las redes colaborativas se pueden identificar en un sano ambiente laboral que utiliza las tecnologías adecuadamente para realizar labores organizacio-





nales, lo cual permite que cualquier tarea se agilice y, de forma segura, usando herramientas confiables para la empresa. **B. R. D.**

Las herramientas que ahora utilizamos pueden ser aprovechadas con una ventaja competitiva para trabajar en forma más eficiente; sin embargo, es importante contar con filtros, antivirus y todo aquel recurso que dé seguridad y confianza. Realizar chequeos constantes para detectar alguna amenaza y atacarla. **A. C. L.**

Primero sabiendo que los espacios interactivos digitales no pueden sustituir alcances y comunicaciones personales. Por tanto, deben ser complementarios y coadyuvar a mejorar aspectos de

comunicación y enlazar equipos para generar nuevos espacios de interacción, pero insisto, no únicamente digitales. **L. S. Q.**

Considero que la seguridad nos la da la misma organización en la que laboramos, ya que ella sería la encargada de seleccionar la herramienta con la que trabajaremos todos. Es responsabilidad de la organización y de nosotros darle también el uso debido. Actualmente, hay muchas herramientas de uso empresarial que cuentan con diversas funciones, entre ellas la de comunicación. **O. L. L.**

Desde antes de la pandemia, se había estado dando mucho impulso a la revolución digital de la Web y la expansión de numerosos tipos de redes sociales o comunidades virtuales. El cambio más grande ha sido que estas redes o comunidades pasan de ser algo para informarse de noticias, participar en la compra y venta de diversos productos, recibir información, establecer contactos, jugar, entre otros y se convierte en un aliado estratégico de las empresas. En este sentido, la seguridad se da desde la red por los permisos que otorgamos o no de accesos. Además, si se guía aparte de pagos, verificar que sea una página segura y cifrada. Es como poner "candados en las puertas que no sabemos a dónde vamos". **L. S. O.**



“ Las herramientas que ahora utilizamos pueden ser aprovechadas con una ventaja competitiva para trabajar en forma más eficiente; sin embargo, es importante contar con filtros, antivirus y todo aquel recurso que dé seguridad y confianza. Realizar chequeos constantes para detectar alguna amenaza y atacarla.”



Para identificar la confiabilidad de una red colaborativa, se debe investigar y analizar sobre esta, buscar datos, comentarios, etc, sobre seguidores o personas que interactúen en ella, lo cual promueve la confiabilidad. Por otra parte, es importante recordar no compartir o brindar algún dato específico o credencial que pueda ser robado y utilizado con otros fines dentro de la corporación. **S. M. M.**

Según menciona el señor Miranda, el uso de la tecnología es fundamental para la creación de redes colaborativas ya sea de trabajo o estudio, donde para que sean eficaces es necesario que se cuente con equipo de trabajo comprometido, creativo y dispuestos a colaborar. Además, que conozcan de ciberseguridad para que se evite fuga de información. Menciona como sitios seguros los facilitados por Google, desde los servidores hasta las aplicaciones que facilitan el realizar reuniones y colgar información para que sea de fácil acceso a las personas que integran y participan en las redes colaborativas. **O. I. C. D.**

Lo ideal sería que cada empresa cuente con un departamento especialista en tecnologías de información y comunicación, para asegurar que en la creación de redes colaborativas se sigan los estándares de seguridad definidos a nivel empresarial, y según los marcos y normas internacionales, como ISO, COBIT, entre otros. Si la empresa no cuenta con los recursos, lo mejor es buscar la asesoría profesional de proveedores certificados, pero nunca aventurarse a crear una red para divulgar información empresarial si no se conocen y aplican los estándares básicos de seguridad. **M. T. C.**

Es un factor complejo saber si un espacio de red colaborativa digital es confiable para divulgar información de la compañía ya que hay muchas formas que las personas con conocimiento de tecnología digital o seguridad informática pueden crear para ingresar a alguna plataforma, además, los mismos miembros de una empresa pueden colaborar para que la información compartida por medio de las redes no sea administrada de la manera correcta, haciendo que la información se modifique, elimine o permitiendo que otra personas tengan acceso. Por lo tanto, si la organización tiene un sistema reglado para el manejo de los datos que se gestionan, así como provee herramientas que procuren la seguridad de la información es posible que la colaboración por medio de las redes digitales sea más eficiente y confiable. **M. E. G.**





Para identificar la confiabilidad de una red colaborativa se debe indagar sobre ella, mediante la búsqueda de buenos comentarios, seguidores o sugerencias de personas preferiblemente conocidas o de confianza, asimismo, es importante que las organizaciones cuenten con un soporte técnico , el cual un informático logre investigar y dé el visto bueno a la empresa para evitar instalar un programa que después nos traiga problemas o nos robe información. **J. R. C.**

Cada día uno aprende a utilizar la tecnología para que nuestro trabajo sea más útil, las redes colaborativas hacen que sean muy seguras y confiables al estar interactuando. **Y. C. A.**

Creo que las redes colaborativas son fundamentales en esta nueva realidad, ya que nos permite trabajar de manera remota, sin perder el hilo de trabajo con el equipo de personas que están trabajando, utilizando la nube o herramientas tecnológicas que den acceso a la colaboración. **M. J. C. B.**

Con la contratación de uno o un equipo de profesionales expertos en la materia, concedores de las nuevas tecnologías de información que utilicen correctamente las redes y puedan sacar el mejor provecho de ellas. **M. d. I. A. P. C.**

Creo que la misma organización tiene que ser la encargada de crear estas redes junto con profesionales a cargo, con el fin de que brinden estabilidad y confiabilidad a la hora de la comunicación, no creo que otras apps se deban utilizar para intercambiar información a menos que sean las generadas por la empresa, ya que siento que no dan garantía de que se pueda extraer información confidencial. **J. B. C.**

En una organización, el trabajo en equipo es indispensable para asegurarnos la confidencialidad de la información, se debe conocer la procedencia de las aplicaciones que utilizamos para aprovechar las herramientas y plataformas. **Y. B. S.**





Es correcto que las redes colaborativas permiten a las organizaciones tener una mayor interactividad y comunicación con el uso de las herramientas digitales, lo que ha provocado una revolución digital de la Web y la expansión de numerosos tipos de redes sociales y comunidades virtuales. Cada vez es más notorio utilizar estas plataformas ya que son pilares tecnológicos, que nos proporcionan escenarios inimaginables, capturan nuestros sentidos, facilitan el aprendizaje, toda una realidad virtual. Tenemos que ser muy cuidadosos para identificar si dichas herramientas son confiables y seguras, por lo que se debe considerar el uso de una plataforma reconocida, mediante la cual se pueda obtener una licencia que ofrezca un respaldo de seguridad y de almacenamiento de la información. **Y. C. R.**

Como trabajo en la Universidad Nacional, considero que la oficina de Redes utiliza plataformas de manera que sean confiables y seguras para la información que uno maneja. **M. M. D.**

Fue una excelente charla, nos recordó cómo hemos evolucionado aprendiendo a usar diferentes herramientas en la web y plataformas, pues cada aplicación o plataforma cada vez que se va a descargar, en mi caso yo indago sobre su utilidad en internet los comentarios, las recomendaciones. **D. C. A.**

En la actualidad, vivimos en un mundo donde todo gira en torno a la tecnología, gran parte de la comunicación se desarrolla en la web, es una aliada; sin embargo, necesitamos utilizar herramientas para garantizar la seguridad de la información y los datos sensibles ya que resulta fácil acceder a cualquier tipo de información, sin tener ningún filtro que proporcione cierta veracidad y procedencia de la información. **I. V. V.**

La tecnología y todas las herramientas que nos proporcionan son solo un apoyo para todas las oportunidades que nos brindan, depende de un equipo de trabajo realmente comprometido, proactivo y preparado para poder sacar el mejor provecho de las redes colaborativas empresariales, además de actualizarse para poder aprovechar al máximo todas sus funcionalidades y, dado el caso, es un trabajo de compromiso constante no solo de iniciar y dejar ideas





planeadas en papel, se trata de seguir retroalimentando y buscar con la orientación necesaria los medios que mejor se ajusten a las necesidades de nuestras organizaciones. **D. R.**

Desde la aparición de las redes colaborativas, el quehacer de muchas organizaciones se ha visto beneficiado, pues muchos de sus procesos han evolucionado significativamente. Se piensa que las redes colaborativas son confiables teniendo en consideración los antecedentes y efectividad de estas, así como poseer un conocimiento previo sobre su utilización y el equipo de trabajo con el que se cuente. **A. G. A.**

Contar con un adecuado equipo de cómputo y la utilización de herramientas tecnológicas y aplicaciones gratuitas que nos brinde las facilidades para la divulgación de la información de la organización. Para esto se debe investigar que las aplicaciones sean seguras.

Adicionalmente, un equipo de personas confiables que puedan aportar información de forma responsable, donde se garantice la seguridad de la información expuesta.

De esta manera, se proporcionará una adecuada interactividad y comunicación para que las personas tengan mayor participación. **K. V. V.**

Sin duda, las redes colaborativas vinieron a ser ese puente entre la organización y las personas de manera inimaginable, tanto así que la interacción en algunos casos es en tiempo real, existen herramientas tecnológicas y plataformas digitales muy seguras, según sus derechos y licencias en la red, la capacidad de almacenaje y acceso a la información pueden decir mucho de una red colaborativa. No está demás indicar que el apoyo del personal en sistemas de información juega un papel muy importante en cuanto a brindar información clara y oportuna. **Y. T. C.**

Don Erick Miranda nos comparte que en el entorno actual de competencia global, desarrollo tecnológico e innovación, las empresas, sobre todo en las oficinas del siglo XXI, se ven forzadas a reconfigurar sus procesos como parte





de una transformación, en la que las tecnologías de la información se han integrado para crear innovadores sistemas de manufactura, gestión y formas de hacer negocios, que permiten optimizar los procesos, alcanzar una mayor flexibilidad, eficiencia y generar una propuesta de valor para sus clientes, así como responder de forma oportuna a las necesidades de su mercado de la mano con un recurso humano especializado para su desarrollo e implementación. **A. D. R.**





DESAFÍOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dinia Fallas Espinoza • Patricia Arce Rojas

Pregunta generadora

Es significativo para el éxito de una organización y su permanencia en el mercado, que el personal, tenga la capacidad para generar soluciones rápidas en tiempo real a las necesidades que los clientes demandan de la gestión administrativa. ¿Cuáles son los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización?



Aporte de participantes

Los desafíos son que los clientes se vuelven más exigentes a la hora de requerir un servicio o producto, ellos requieren una respuesta y solución acertada de forma rápida. **R. M. S.**

El servicio al cliente representa para las organizaciones uno de los factores al que mayor atención se le presta. Desde el momento en el que el cliente tiene contacto con la persona que lo recibe, hasta el momento en que recibe el bien o el servicio, la persona a cargo de atenderle tiene la responsabilidad de crear un vínculo que perdure en el tiempo y que contribuya a fortalecer las relaciones comerciales entre la persona y la organización. De igual manera, es importante desde el primer contacto crear las condiciones para que el cliente se sienta a gusto con la atención recibida. Uno de los desafíos que enfrenta el



personal de oficina es conocer a fondo los servicios y bienes que su organización ofrece, ya que ello está asociado a la calidad de atención que se brinda, así como a la satisfacción de la persona. **P. A. R.**

¿Cuáles son los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización?

Entre los principales desafíos que puede llegar a tener el personal de administración de oficina que desempeña funciones en el área de servicios al cliente están los siguientes:

- 1 Los avances tecnológicos: los cuales día con día avanzan a una velocidad acelerada y es muy importante que la organización facilite las condiciones de capacitación para poder mejorar los resultados de sus colaboradores, estos espacios no se deben habilitar una sola vez, sino que debe ser reiterativo.
- 2 Los idiomas: No todas las personas que desempeñan funciones de servicio al cliente nacen con el chip de manejo de idiomas, por lo cual, además de su preparación universitaria, debe seguir capacitándose, para lograr dominar el idioma.
- 3 Comunicación asertiva: desafío para unos, un valor humano para otros, siempre es importante ponerse en los zapatos de los demás, pensar que la persona que se atiende necesita de nuestra ayuda, por lo cual atenderle como si fuera a nosotras mismas, con paciencia y amor, no importando su nivel académico o puesto de posición.
- 4 Apoyo organizacional: La empresa debe capacitar a su personal, para un mejor desempeño en su puesto. Mostrar interés por el crecimiento de sus colaboradores, motivará e incentivará el crecimiento en su organización.

El amor por lo que hacemos, es muy importante para poder realizar un buen servicio al cliente y si no se tiene la respuesta al instante, mostrar interés por la preocupación del cliente y dar una respuesta pronta, recordando que después podemos ser nosotras el cliente. Muchas gracias y muchos éxitos. **D. L. O.**

Entre los desafíos destaco que cada día hay clientes más exigentes, más capacitados y con conocimiento de punta en las herramientas digitales, por lo que





exigen que el personal de oficina requiere constante capacitación en servicio al cliente, herramientas digitales 4.0, imagen, estrategias de comunicación oral y escrita; este mundo globalizado exige un personal secretarial que se enfrente sin miedos a las exigencias del siglo XXI y sus clientes, que sea de avanzada y progresista, sin miedo a los cambios, pues es el rostro de una institución. **G. C. M.**

Los desafíos que tenemos que enfrentar el personal de oficina, para aportar valor de atención al cliente y la competitividad de la organización son muchos: comunicación asertiva y verídica, una constante actualización de la información para poder atender el público como se lo merece, no estar respondiendo con información errónea que se puede caer en errores; la Tecnología, como lo dijo don Luis Adrián Salazar Solís hoy en su conferencia, todos los días vamos cambiando y en un mundo tan globalizado, tenemos que ser flexibles y tener la motivación de aprendizaje y conocimiento, para que las futuras generaciones no nos dejen atrás; el liderazgo de la organización, tener una cabeza que nos ayude al cambio de estrategias competitivas con los mercados más globalizados, dándonos la oportunidad de avanzar y de ayudar a la misma empresa a enfrentar los cambios propuestos. **E. H. V.**

Considero que algunos de los desafíos a los que el personal de oficina debe hacer frente para poder aportar valor a la atención del cliente y la competitividad son los siguientes:

- La capacitación constante en los sistemas que se utilizan en la organización para poder dar una buena respuesta.
- Motivación de parte del patrono hacia su personal, y esto no quiere decir que sea una remuneración económica, sino también que le reconozcan el trabajo que realiza, con una felicitación o agradecimiento, a veces esto es más satisfactorio.
- El no contar con la información necesaria para atender consultas, en algunas ocasiones se debe recurrir a otras instancias para poder conseguir información que solicitan y que no se tiene a mano.
- La actitud a la hora de atender al cliente, en algunas ocasiones, se debe tra-





bajar mucho en la parte emocional para poder saber cuál es la mejor manera de atender a personas que llaman exigiendo información.-Si se sabe dar un buen servicio al cliente la organización ganará “puntos”, es decir, es la mejor carta de presentación que puede tener cualquier organización. **I. S. R.**

Considero que uno de los mayores desafíos es potenciar nuestra capacidad de adaptación, donde podremos innovar en la forma de hacer el trabajo de asistencia administrativa, desde nuestro sitio, debemos potenciar nuestra carrera y poder brindar siempre la mejor atención a los usuarios. Tener la mejor actitud, estar siempre dispuestos a aprender y actualizar conocimientos de manera lineal al mundo cambiante y sobre todo ir de la mano con la actualización tecnológica que lleva un ritmo acelerado, no podemos darnos el lujo de quedar atrás. **S. R. R.**

Primeramente, poseer las habilidades de comunicación asertiva para que esta pueda fluir normalmente durante el servicio que se le brinda al cliente. Además, de poder tener las herramientas necesarias para la solución de las necesidades de los clientes. Y, finalmente, que todo el personal conozca básicamente un poco de todo lo que se realiza en la organización, con el fin de tener una idea más clara de dónde acudir y así evitar atrasos en la solución de las necesidades de los clientes. **K. M. U.**

Entre los desafíos, está la actitud de las personas que laboran en las instituciones que pueden afectar en la prestación del servicio con calidad ya que no todas las personas se han capacitado en la atención al cliente.

Otro desafío es la brecha digital, si es que el servicio se da de manera electrónica que no todos los clientes podrían contar con las herramientas tecnológicas o el conocimiento para acceder a estos servicios. **C. Z. A.**

Es importante una buena atención al cliente, la persona que atiende al cliente es la cara de la empresa u organización, quien la representa.

Entre los desafíos que enfrentamos están:





- Recordar, como nos gustaría que nos atendieran si nosotros fuéramos el cliente.
- Entender las necesidades del cliente, debido a la virtualidad, el cliente ha sido más exigente en el tiempo de respuesta de sus consultas, dudas o inquietudes y es responsabilidad del personal de la oficina buscar las herramientas para lograr dar un servicio eficiente y de satisfacción para el usuario.
- El personal de la organización debe trabajar en equipo y apoyarse entre sí para en procesos de mayor demanda poder dar un buen servicio al cliente.
- Estar en constante capacitación para estar actualizados en temas de herramientas tecnológicas.
- Por otra parte, creo importante recordar la frase que dice “el cliente siempre tiene la razón” lo que quiere decir que la labor del personal de oficina en atención al cliente debe velar por tratar de resolver los problemas y atender las necesidades del usuario de forma respetuosa y empática. El cliente es la razón de ser de una organización, por ejemplo, el de la UNA son sus estudiantes. **D. M. C.**

.....

Uno de los desafíos que constantemente se presenta en las oficinas, es que los clientes o usuarios quieren rapidez en el trámite, o en mi caso, en mi lugar de trabajo, las personas quieren una respuesta positiva, por lo que siempre nos instan a tener más empatía y ponernos en los zapatos de ellos. **N. S. V.**

.....

Esta necesidad de mejorar el servicio al cliente surge como estrategia para competir en mercados globales donde el nivel de tecnología e innovación se encuentran en un nivel significativamente alto. Lo que realmente diferencia y le genera valor a las compañías es la satisfacción de sus clientes, no solo con los productos sino con el servicio pre y post venta ofrecido.

Es importante resaltar que para el mejoramiento continuo sobre la atención y servicio al cliente es relevante tener en cuenta que se deben superar las expectativas de los clientes tanto internos y externos, ofreciendo un excelente servicio a través de un mejoramiento continuo, del buen manejo de la información, coordinación, verificación de los procesos internos y como se están utilizando los indicadores de gestión de servicio y de las buenas relaciones con el cliente. **C. G. C.**





Dentro de los desafíos de la gestión administrativa, está la atención al cliente y con esta nueva era de las tecnologías, algunas empresas o instituciones se les olvida este tema tan importante y primordial, ya que, aunque no nos guste el cliente es la razón de ser de la empresa, dependemos de ellos para poder subsistir, el trato amable y oportuno es básico para solucionar los problemas al cliente, ellos están esperando una respuesta pronta y eficaz, a veces la robótica no funciona para esto. Tema que hay que poner atención y no perder de vista. **M. V. R.**

Para aportar valor en la atención al cliente, el personal de oficina debe enfrentar desafíos como la rápida adaptabilidad a los nuevos sistemas, conocimiento del cliente, por ejemplo, saber identificar sus necesidades y como solventarlas, brindar una respuesta oportuna, precisa y concisa, ser empático y no perder la calidez humana aun en la virtualidad. **O. E. U. P.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de servicio al cliente son cada día más grandes ya que deben estar en permanente evolución, tiene que conocer las herramientas tecnológicas más avanzadas y aplicarlas en el día a día para así estar en constante competencia con otras empresas El buen manejo de idiomas, se hace cada día más necesario que permita la comunicación con todo tipo de clientes, además de la creatividad para ofrecer soluciones rápidas y oportunas. **N. C. E.**

Considero que los principales desafíos en esta era digital que afrontamos y que se vio aún más acelerada con la nueva normalidad por la pandemia, son primero la adaptabilidad del cambio constante de las herramientas informáticas, el requerimiento de idiomas complementarios como el inglés, portugués y hasta mandarín, la disposición a aprender constantemente para poder innovar en nuestro campo y brindar un servicio diferenciado, que haga que las personas deseen ser atendidas por nosotros. **A. M. H.**

Desafíos de la gestión administrativa

Los desafíos a los que actualmente se enfrenta el personal de oficina para ser





un agente que pueda aportar valor en la atención al cliente y a la competitividad en la organización, son que el personal administrativo se enfrenta a retos tecnológicos y de calidad humana, el personal debe ser empático, servicial, atento, tener calidez y calidad humana, ser objetivo, comprensivo, ser asertivo en los procesos de comunicación tanto verbal como escrita, saber escuchar y atender las necesidades de los clientes, realizar sus funciones de forma eficiente y eficaz, de manera ágil y minimizar los contratiempos en los procesos que incurra para dar un servicio al cliente, esto logrará que eventualmente se puedan alcanzar las metas y objetivos de la empresa de manera exitosa. **Y. C. C.**

¿Cuáles son los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización?

Unos de los primeros desafíos es ponernos siempre en el lugar del cliente, ya que ellos llegan a nosotros con una necesidad. Tener una presentación personal adecuada. Sonreír siempre, mostrar un trato amable para que el cliente se sienta en confianza. Ver siempre a la cara al cliente cuando nos esté hablando. Eso le dará la seguridad de que estamos atentos a su necesidad o consulta. El dominio de herramientas de comunicación como Whatsapp, Meet, Zoom, Teams, etc., es importante tener una pronta respuesta. Desarrollar habilidades blandas, para obtener un cliente satisfecho. Brindar soluciones rápidas y oportunas. **K. C. C.**

Con la tecnología algunas personas se han olvidado un poco de lo que es el acercamiento con los clientes, más ahora en tiempos de pandemia, el teletrabajo ha permitido que muchas personas puedan laborar desde cualquier lugar del mundo; sin embargo, esa misma facilidad ha alejado a las personas con el buen servicio al cliente, el atenderlo plácidamente, con paciencia y tolerancia pero sobre todo con el gusto de ayudarlo en lo necesite. Lamentablemente en el sector público no nos hemos esforzado por mejorar el servicio al cliente, muchos funcionarios no atienden el teléfono o no ayudan de la mejor manera al usuario. Por lo anterior, la empresa o entidad pública debe esforzarse por hacerle entender a los funcionarios el valor de los clientes y usuarios y capacitarlos para mejorar la imagen de la empresa y que los clientes tengan la satisfacción total de haber solucionado sus problemas y evacuar sus dudas. **H. C. A**





Con respecto a los desafíos tiene que ver las exigencias del cliente, la constante actualización de la tecnología, la adaptabilidad a medios virtuales, el conocimiento en idiomas, pero lo más importante una comunicación asertiva. **K. C. P.**

Algunos de los desafíos que enfrenta el personal de administración de oficinas es que se mantenga un conocimiento a ritmo de las necesidades del cliente, además de dar una respuesta rápida y directa, tener un buen manejo de la tecnología ayuda para que todo sea más rápido, aprender diferentes idiomas, tener inteligencia emocional, desarrollar las habilidades blandas también es importante, establecer un vínculo comercial desde el primer contacto.

Considero que también amar lo que se hace y cuando se va a atender un cliente pensar en cómo me gustaría que me atendieran a mí, siempre con respeto, amabilidad y con la mejor disposición de ayudar y resolver la necesidad que tiene el cliente. **S. B. A.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención al cliente y la competitividad de la organización son la constante actualización de procesos e información, la era de la instantaneidad sin perder la humanidad, ya que la mayoría de clientes quieren que sus problemas sean solucionados inmediatamente y, para poder acercarnos a eso, debemos tener dominio del área en la que nos desenvolvemos, de ahí la importancia de la constante actualización y capacitación del personal. **K. A. S.**

Para generar soluciones rápidas a los clientes en tiempo real se debe tener conocimiento de las actividades de la organización y tener a la mano posibles soluciones para posibles problemas. Un desafío que enfrentamos es el de depender de alguna otra persona para dar respuesta rápida a la inquietud de algún cliente, por ejemplo, depender del jefe para que pueda solucionar un problema, pues se sale de nuestras manos la eficiente atención al cliente que deseamos darle a esa persona. Además, otro desafío que enfrenta el personal es la falta de comunicación asertiva y respetar el tiempo de los clientes, a veces esto se torna una tarea difícil, pues quizás el proceso que solicita el cliente demore y esto le moleste, lo que los puede hacer sentirse insatisfechos con la atención; sin embargo, uno siempre busca brindar un servicio de calidad,





ágil, eficaz, empático y demás. Muy interesante la investigación y la exposición ejecutada, lo cual ayuda a que las personas estudiantes a punto de graduarse tengamos conocimiento de lo que se busca afuera y de las habilidades que debemos adquirir. **J. B. C.**

Me encanto esta ponencia de los Desafíos de la gestión administrativa, presentada por las profesoras.

Son muchos los desafíos que se presentan en la gestión administrativa, dentro de los más importantes son la atención en un tiempo prudente, además de que sea en un tono amable y tratar de solucionar o dar una respuesta pronta, solucionando el tema en el menor lapso.

Sabemos que en este mundo tecnológico donde todo lo publicamos en redes sociales, la mala atención que demos a nuestros clientes será publicada por estos medios y en términos de segundos se viraliza la información dejando en evidencia esa mala experiencia.

Las personas que trabajamos en atención al cliente debemos de tener mucho cuidado, por lo que, debemos de darle el mejor trato, como si estuviéramos tratando al mejor amigo y queremos que su gestión sea solucionada lo más pronto posible y lo tratamos de la mejor forma, de manera que se sienta a gusto con el trámite.

Además, la persona que atiende al cliente debe tener el manejo de muchos temas, como el manejo tecnológico, hablar mínimo dos idiomas, además, poseer habilidades blandas, entre otras habilidades. **A. B. S.**

Considero que, a raíz de la ponencia, los principales desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor a la atención al cliente y a la competitividad de las empresas es la capacitación constante en las nuevas herramientas tecnológicas; tener habilidad en el uso de tecnologías y conocimiento de las diferentes plataformas, tener empatía, respeto y pensar siempre en la persona que se le brinda el servicio. La importancia de conocer a qué se dedica la organización en su totalidad es un papel fundamental que cumple la persona que atiende al cliente y con toda la transformación digital a la que actualmente se enfrenta se convierte en un elemento prioritario para la organización, porque es la primera cara de la empresa y es importante que





este capital humano se mantenga capacitado y actualizado con todas las diferentes herramientas tecnológicas como el manejo y uso de todas las redes sociales que hoy los clientes pueden tener acceso, que se han convertido en el eje actual del desarrollo tecnológico-empresarial y, de esa manera, brindar un servicio de calidad que al final es el que el cliente requiere. **X. A. H.**

Entre los desafíos que el personal de oficina debe enfrentar, se encuentra la adaptabilidad que tengan las personas para ir de la mano con los cambios y la tecnología; el hecho de hacerse un autoexamen en cuanto a la atención que brindan al cliente y decidir mejorarla, poniendo en práctica la empatía con el cliente y hacer su mayor esfuerzo por lograr satisfacer el requerimiento de este y asegurarse que continúe solicitando los servicios o los productos de la organización. Si el empleado siente que es parte de la empresa, no solo un asalariado, dará un valioso servicio, con calidad y amor. **G. C. L.**

Estar actualizada en cuanto a los cambios tecnológicos, dispuesta a capacitarme, tener un claro conocimiento del producto o servicio que la institución ofrece y lo que el cliente quiere, tener la capacidad de generar soluciones rápidas y a tiempo real de acuerdo con las demandas de los clientes.

Contar y saber manejar herramientas tecnológicas que ayuden en las estrategias competitivas en esta nueva era digital. Nunca dejar de lado que el buen trato humano siempre dará excelentes resultados. **N. M. D.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina son mantenerse actualizado en aspectos relacionados con las nuevas tecnologías, identificar y resolver de manera eficaz las necesidades de los clientes, informarse respecto a los lineamientos que rigen los procesos de la organización, tener habilidades blandas y se mencionó también por parte de la expositora el conocimiento de un segundo idioma. **A. C. V.**

Los clientes cada día son más exigentes y detallistas, buscan los lugares que les brinden lo que necesiten y que el trato que reciben por parte de los empleados venga acompañado de un valor agregado, el cual les invite a seguir





asistiendo a este lugar porque se sienten apreciados, que la empresa que le brinda el servicio o producto se muestre realmente feliz de que la persona sea parte de ellos.

Por esto, los empleados que tengan trato directo con los clientes, deben tener un poco más de empatía, tacto, sensibilidad, pero, sobre todo, debe saber escuchar atentamente lo que su cliente le está diciendo, ya que esto es la clave del éxito en la mayoría de ocasiones. **M. C. M.**

Los desafíos son los siguientes:

- 1 Escucha activa para comprender las necesidades del cliente y resolverlas de una manera ágil y eficiente.
- 2 Buen manejo del tiempo.
- 3 Desarrollo de habilidades blandas.
- 4 Adaptabilidad a los cambios de la era de la revolución digital.
- 5 Capacidad para comunicarse con claridad.
- 6 Empatía y paciencia.
- 7 Actualización profesional constante en herramientas tecnológicas de vanguardia y sistemas de automatización de procesos. **M. R. S.**

Los principales desafíos que enfrenta el personal de oficinas es la falta de capacitación en cuanto a temas de actualización para el ambiente laboral. El dar un servicio al cliente puede resultar un poco complejo por el tipo de personas que se pueden llegar a encontrar en diferentes situaciones, por lo tanto, se debe ser sumamente profesional para saber actuar ante cualquier panorama, respetando siempre los límites de manera moral y ética tanto a clientes como personal de oficina. **J. R. R.**

Dentro de los principales desafíos que debe enfrentar el personal de la oficina, es sin duda, estar al tanto de los avances tecnológicos, ahora no es suficiente con dominar office, el personal administrativo debe estar en una constante capacitación en cuanto a las nuevas tendencias que salen al mercado, porque





si una empresa quiere ser exitosa, debe estar en una constante actualización con sus colaboradores.

Además, la adaptabilidad a los cambios debe ser una habilidad con la que el personal de oficina debe contar, todos los clientes son distintos, todos tienen una forma diferente en la que les gusta ser atendidos, por ende, el personal de oficina debe tener esta adaptabilidad.

Por último, para una buena atención al cliente y sobre todo inclusiva, el personal de oficinas debe saber lenguaje de señas al igual que cualquier otro idioma, de manera que la atención a todo el público sea por igual y entonces esto garantizará que la organización sea reconocida por sus políticas de inclusividad. **J. V. C.**

El servicio al cliente cada vez demanda más exigencias de parte de nuestra atención, por lo que los desafíos se vuelven tanto cotidianos como espontáneos, pero ante a este reto, se debe estar preparado porque bien se sabe que el cliente es la razón principal de que un negocio funcione. Entre sus desafíos están las nuevas tecnologías, los productos y servicios más avanzados, el manejo de idiomas, la comunicación que tiene con el cliente, las situaciones críticas con las que se puede topar.

En contraste, buscar soluciones e incluir la mejor atención al cliente junto con los valores hacen que estos desafíos se sepan llevar a cabo de la mejor manera. Además, la competitividad de una organización es cada vez mayor por lo que trabajar en equipo, el liderazgo y la motivación hacen que la empresa destaque por su buen manejo ante cualquier rivalidad. **M. J. M.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina son identificarse con el cliente, habilidades de escucha, comunicación asertiva y paciencia, tener empatía, respetar el tiempo del cliente y responder oportunamente sus inquietudes, automatización de los procesos, tener buen internet y una plataforma de servicios integrados y, finalmente, ser eficientes. **M. P. S.**

Como parte de los desafíos están la empatía, disposición y dominio de la información a proporcionar con el fin de brindar soluciones prontas y acerta-





das, recordando que quien brinda el servicio debe hacerlo tal y como quisiera que se lo brindaran. Pero me pareció de suma importancia lo que aclara la expositora: el dominio de un segundo idioma (especialmente inglés) no es un plus, sino una necesidad. Lo anterior con base en lo que expresan las organizaciones entrevistadas. Todos los aspectos descritos fomentan una relación de confianza con el cliente y es fundamental para el éxito de cualquier organización. **J. S. J.**

Evolucionar y adaptarnos al avance tecnológico, pero sin dejar de lado aquellos clientes que todavía no tienen acceso a estos medios, capacitar al personal para que de forma asertiva se comuniquen con los clientes, estimular el desarrollo de habilidades, fomentar una cultura de calidad, promoción de la ética y valores, que tengan claro que ellos son importantes para la empresa. **A. A. F.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina de servicio al cliente para aportar valor son estar anuentes a los cambios vertiginosos que la tecnología implica. Intensificar la atención para brindar un mejor servicio al cliente con calidad y calidez humana, saber que al otro lado del teléfono o texto existe una persona que requiere una atención personalizada. Resolver las consultas, escuchar a los clientes, guiarlos, comunicarse de manera asertiva, informarse sobre los productos y servicios que brinda la organización, generar un vínculo con el cliente que se mantenga en el tiempo, es decir, que el cliente mantenga la fidelidad con la organización lo que contribuye a generar más recursos y diferenciarse de la competencia. **A. M. D.**

Las formas de adaptación: ya sea al encontrarse en una situación incómoda o de riesgo, en la cual un cliente puede actuar de una forma complicada, lo mejor es saber actuar y comprender la situación para así no generar un problema que se vuelva mayor. El mantener el control de las acciones es esencial ya que esta forma de adaptabilidad a la situación sería muy beneficiosa para todos.

La tecnología: avanza con el tiempo y el capacitarse para poder comprender mejor las nuevas tecnologías es esencial para generar un buen desarrollo en el trabajo más por la situación que hoy vivimos como es esta pandemia mundial.





Los idiomas: son requeridos ya que son necesarios para innovar nuestro trabajo. Si se presenta un cliente de otro lugar, podemos ayudarlo y no solo ignorarlo, lo cual sería gratificante tanto para el trabajador como para el cliente.

N. M. S.

Uno de los tantos desafíos por lo que hay que convivir a diario es la capacidad de mantener una comunicación asertiva, empática, con paciencia y aptitud. Son elementos esenciales para cumplir con las expectativas y necesidades del cliente. Muy importante, es recalcar que un cliente feliz trae consigo más clientes, por lo que deja en evidencia un buen servicio. Un adecuado servicio al cliente va a liderar contra las organizaciones que no la posean, por lo tanto, va a marcar la diferencia. **M. M. L.**

El personal que labora en el área de servicio al cliente de una empresa debe tener la capacidad de resolver problemas, actuar de una forma segura y eficiente, también capacitarse en el área de la tecnología para estar al día con los cambios que surgen y con este conocimiento puede colaborar en la empresa para tener una mayor eficiencia y productividad. **A. G. O.**

“La actitud del ser humano inicia desde su espíritu”. Cabe destacar que el espíritu de servir nace desde lo más profundo de nuestra alma y es el inicio de aportar valor a la atención al cliente en una organización. Entre otros, de igual importancia como habilidad de escucha, empatía, comunicación asertiva, capacidad técnica, amabilidad, destrezas múltiples como inteligencia emocional, conocimientos de idiomas, uso adecuado de las tecnologías, pensamiento crítico, compromiso por ofrecer un servicio de calidad y una actualización permanente. Un cliente satisfecho es la mejor publicidad de una organización, debemos trabajar en ofrecer más de lo que el cliente espera. **J. B. B.**

Entre los desafíos más importantes están:

- La automatización de los procesos.
- Excelente servicio al cliente.





- Acceso rápido a Internet e integrar los servicios que ofrece a sus clientes internos y externos.
- Aplicar la eficiencia.
- Considerar que no todos los clientes tienen la capacidad de manejar la tecnología por lo que deben establecer otros medios para este tipo de cliente. **N. C. E.**

Una de las características destacables del personal de oficina y que aportan valor, es la calidez humana y la empatía que se genera al tratar con un cliente. Además de poseer la facilidad de soluciones de conflictos rápidos y eficaces, toma de decisiones, en especial, para aquello que requiere proactividad con respecto a clientes determinados, porque todos los clientes son distintos y necesitan soluciones de acuerdo con lo que les acontece en su momento, para lo cual también es fundamental las habilidades blandas de adaptabilidad. **M. G. B.**

Uno de los desafíos más importantes es adaptarse al cambio y a la innovación; sin embargo, es importante conocer nuestro mercado meta y brindar una atención oportuna a cada uno de ellos haciendo la diferencia.

Se debe tomar en consideración lo siguiente:

Tener un pensamiento crítico para lograr solventar problemas, lo cual nos permite ser más ágiles en el momento de brindar una atención.

Debemos estar en constante actualización y perderle el miedo a la tecnología ya que esta automatiza los procesos y nos permite mejorar la eficiencia, por lo tanto, actualmente debemos ir de la mano con la era tecnológica sin olvidar el lado humano que muchos clientes están acostumbrados a recibir.

No obstante, considero que el conocimiento de un segundo o tercer idioma es fundamental ya que una empresa tiene como fin expandir su mercado y no sabemos si todos los clientes hablan el mismo idioma.

Dar un trato de excelencia, considerar al cliente como lo más importante para la organización permite generar mayor satisfacción y permite aumentar el mercado. **M. R. C.**





Pienso que uno de los principales desafíos es no estar preparados para lo que enfrentamos, o bien, no tener la capacidad de respuesta que se necesita. La pandemia, a pesar de las dificultades que muchos han tenido que vivir, nos ha obligado a reinventarnos y poner a prueba nuestra capacidad de actuar rápido.

Trabajo en un centro de educación y no estuvimos del todo preparados; sin embargo, de la noche a la mañana tuvimos que “improvisar” con los recursos que teníamos a mano, de manera que el servicio no se viera tan afectado. Pero las circunstancias nos obligaron a correr para direccionar los recursos que teníamos en modernizarnos en tecnologías para brindar una educación virtual. Y de camino hemos aprendido muchas cosas y seguimos buscando maneras de fortalecer los procesos de enseñanza, porque, ya no hay vuelta de hoja, la educación virtual llegó para quedarse. **G. A. R. F.**

Personalmente, considero que uno de los mayores desafíos que enfrenta toda persona que se encuentra en el área de atención al cliente, es no permitir perder la calidad humana, el trato amable y la empatía ante lo que yo llamo los “virus sociales” como la monotonía, el estrés y la fatiga. Es fundamental recordar que nosotros también somos clientes y que el trato que siempre deseamos al consumir servicios es el mismo que debemos brindar a toda persona que atendemos ya sea en forma presencial, virtual o telefónica; quien no se identifique con su labor de servicio, no debería estar en puestos de servicio. Nuestro trato hacia los demás habla acerca de nosotros mismos, nuestra educación, nuestra capacidad de reacción y la proactividad que hemos aprendido a desarrollar con la experiencia, con el paso del tiempo. **W. R. J.**

Creo que uno de los desafíos más importantes ha sido el adaptarse a esta nueva normalidad en la que vivimos, el mejorar la accesibilidad a la información en tiempos de teletrabajo y la adaptación a las tecnologías, cada vez es más normal la atención de los clientes y colaboradores de la organización de forma virtual, lo que conlleva a desarrollar una atención diferente a la que se realiza presencialmente. El lograr que los clientes y compañeros de trabajo sientan que desde la virtualidad el trato con las personas se mantiene de una forma amena y cordial.





Estar en constante capacitación con el fin de estar actualizados en las mejores herramientas y formas de documentar la información, para que la organización esté en una renovación constante y una mejora continua de sus labores.

G. C. S. Q.

Excelente charla y grandes enseñanzas, ante un nuevo servicio al clientes virtual o digital, donde la calidez y trato debe ser más acertado y preciso. También el contacto con la persona es cada vez más desinteresado. El respeto y como lo indicó la expositora hasta con amor es muy indispensable y necesario. **I. C. G.**

En lo personal, prefiero la atención persona a persona, para nada me gustan los robots o las respuestas automáticas. En este sentido, las organizaciones deben preocuparse mucho por garantizarse que la personas que están atendiendo clientes, realmente tienen esa habilidad, de modo que lo con mucho amor, respeto y empatía. Las organizaciones también deben preocuparse porque esa persona que atiende clientes en realidad conozca toda la información y pueda resolver las necesidades del cliente, porque no hay nada más terrible que cuando le pasan a uno de persona a persona y al final ninguna pudo resolver la necesidad del cliente. Por su parte, el personal que atiende clientes debe realizar esa función con gusto, buscar capacitaciones en habilidades blandas y desarrollar habilidades y destrezas afines al puesto. Si bien es cierto, muchas empresas optan por la tecnología, para mí la atención con una persona es invaluable, por ende, hay que poner todo el empeño en que se realice de la mejor manera y evitar que las máquinas sustituyan a las personas. **J. S. C.**

El brindar un buen servicio en la actualidad es algo que se espera por el cliente, se considera que ya debe formar parte de la empresa y no un plus o valor agregado. Los cambios tecnológicos demandan mayor competitividad y, por ende, es un desafío utilizar aquellas herramientas digitales que permitan tener un contacto eficaz, eficiente y humano que brinde respuesta a las necesidades del cliente. La persona que brinda servicios debe conocer el quehacer de la organización, tener competencias tecnológicas, habilidades blandas y actualizarse constantemente. **C. A. A.**





La utilización de la tecnología en la gestión es fundamental para la modernización y eficacia del trabajo, ayuda al control interno y externo, y considero que se está trabajando intensamente para lograr administraciones más eficientes, eficaces, transparentes y accesibles y los desafíos definitivamente son muchos y debemos ponernos al nivel. Con respecto al servicio al cliente, pienso que de una u otra manera ayuda a agilizar y dar un mejor servicio, rápido y efectivo. Por eso, debemos estar actualizándonos y ponernos al nivel actual en estos temas. **K. C. S.**

Existen varios desafíos que los profesionales en administración de oficinas deben conocer y atender con prontitud para que más allá de una barrera, sean impulsores, motivándoles a capacitarse mejor y buscar mejores herramientas en su lugar de trabajo. El primer desafío señalado es el de la tecnología; en el sentido de que muchas empresas han optado por tener chatbots en lugar de una persona profesional atendiendo a clientes que llaman para obtener un servicio. Si bien es cierto, es una manera de canalizar y entender mejor lo que el cliente necesita y como se le puede ayudar, carece de la calidez humana que es tan necesaria. No es lo mismo, escuchar una lista de opciones y escoger la que más se nos acerca, que escuchar una voz atenta, con ganas de ayudarnos y que nos puede escuchar, comprender y dar los mejores resultados. Si logramos mantener a esa persona ahí en la atención del cliente, el siguiente paso es capacitar a esa persona para que sea eficiente, para que en poco tiempo comprenda lo que el cliente dice y le ofrezca una solución, siempre con formalidad y profesionalismo. Y, por último, no dejarnos vencer por la era digital, buscar siempre dar lo mejor de sí mismos para que la empresa tenga razones para dejar personas a cargo del servicio al cliente. Una persona que se sienta bien con la atención y la respuesta, probablemente se mantendrá con esa empresa y la recomendará a otras personas. **G. C. G.**

El recurso humano en una organización es el elemento fundamental para la gestión de la calidad y en el mundo actual, en que nos desarrollamos cada vez con más tecnología, es indispensable contar con personal que brinde un servicio al cliente que genere un vínculo comercial diferenciado, que provoque fidelidad con los clientes. Se debe contar con destrezas y habilidades blandas bien desarrolladas y tratar al cliente siempre como nos gustaría que nos atiendan a nosotros.





Al generar vínculos de pertenencia y compromiso con la institución, trabajamos motivados y daremos siempre ese tiempo extra, para tener a los clientes satisfechos, ya que son los que pagan por un servicio y este debe ser de calidad.

Debemos ser competitivos y estar al tanto de las tecnologías, actualizando al personal constantemente en servicio al cliente, manejo de software e idiomas, para la satisfacción de los clientes que son nuestra razón de ser.

El entorno en el cual nos desarrollamos es quién va a ir marcando la pauta a seguir, en la medida que estemos siempre atentos a los desafíos que se van presentando en el tiempo. **P. C. V.**

Considero que uno de los mayores desafíos para satisfacer la atención al cliente, es la capacidad de adaptarse a las nuevas tecnologías de una forma acelerada, puesto que los clientes se vuelven más exigentes, quieren respuestas asertivas y rápidas, además, estimo que otro desafío es el tener la capacidad de manejar distintos idiomas. **J. M. D. V.**

Considero que algunos desafíos son la agilidad en la atención al cliente, ya que se debe dar una respuesta inmediata, eficaz y oportuna, también, se debe tener una capacitación constante para que los trabajadores se adapten de manera más rápida a las nuevas tecnologías, por último, se debe ir de la mano con la evolución digital y mantener la empresa actualizada. **K. A. L. M.**

Saber comunicarse desde el principio con el cliente, tener un buen nivel de inglés, paquetes de cómputo y contratar un buen servicio de internet, tener habilidades blandas ya que un cliente satisfecho es lo mejor que puede tener una organización. **K. L. M.**

Desafíos hay muchos, más aún cuando se tuvo que tomar el cambio en forma repentina, sin los conocimientos necesarios para poder hacerle frente. No obstante, de los errores se aprende y hemos visto como si se quiere se puede, pero debemos de tomar en cuenta que la misma conectividad no se tiene para todas las partes que intervienen en la relación servicio versus clientes. Hay que capacitarse, modificar el entorno para que sea agradable, buscar la





forma de fortalecer las relaciones humanas para lograr la buena disposición de todos, dentro de la oficina, así como al cliente mismo y comparto la necesidad de ser asertivo y tener una mente abierta para poder sensibilizarse con todos los actores. En la charla inaugural se señalaron muchas de las necesidades y de los logros a raíz de lo presentado en este año. **G. M. P.**

Sin duda, el servicio al cliente se ha visto impactado por todos los cambios tecnológicos que vivimos. En la actualidad, los clientes son cada vez más exigentes pues esperan que el servicio se les dé por medios digitales las 24/7, ante un descontento con el servicio brindado tienen la libertad de expresar su malestar en redes sociales e impactar la percepción de las personas sobre la empresa en cuestión e influir directamente en sus ventas. La gestión oportuna del servicio al cliente digital es algo en lo que se debe invertir con el fin de que el cliente se sienta bien atendido, importante, valioso y para esto se pueden implementar estrategias como respuestas automáticas, seguimiento personalizado, socialización constante de horarios de atención, agradecer los comentarios positivos en redes sociales, así como gestionar y dar seguimiento a los comentarios negativos. **N. G. C.**

Uno de los grandes desafíos es darle al cliente ese elemento diferenciador que lo hace querer volver e irse satisfecho con la atención y como se externó en la presentación, eso se logra con capacitación continua, comunicación asertiva entre otras características, entre ellas me llamó la atención que la expositora menciona que porque no con amor y pienso que así debe ser, dar siempre la milla extra al atender al cliente que se sienta especial y único y, con eso no solo estamos haciendo nuestro trabajo con calidad, sino que, en un mundo tan cargado como el actual, sé que muchos agradecemos esas muestras de empatía. **M. L. M.**

En este momento que vive el pueblo de Costa Rica y el mundo en general, los desafíos que enfrentamos se han visto aumentados, porque definitivamente tenemos que innovar. Tenemos que preguntarnos. Cómo hacer lo que siempre he hecho, pero desde la virtualidad. Estamos preparados en conocimientos de TI para lograrlo. Que capacidad de adaptación tengo para lograr los objetivos. Considero que el principal desafío, antes que cualquier otro tiene que ver con nues-





tro pensamiento, si somos positivos y optimistas, podemos hacer frente a estos desafíos con una mentalidad más abierta y una mayor capacidad de adaptarnos al cambio. Inclusive podemos innovar/sugerir/inventar y llevar a la práctica.

Ahora tenemos que demostrar que podemos asistir desde nuestro hogar, utilizando las herramientas que nuestras instituciones/organizaciones nos proporcionan. Un desafío importante son nuestras capacidades y conocimientos en el uso de las nuevas TIC. Manejo de reuniones virtuales (Google meet, zoom, teams), manejo de unidades ilimitadas, acceso a información en la nube, etc... Desafíos personales para no quedarse atrás o nos actualizamos o simplemente dejamos de aportar valor en nuestro servicio y eso no lo podemos hacer.

El servicio al cliente y darle lo que necesita es vital, y si depende de nosotros, debemos hacerlo mejor que antes de la pandemia. Los retos son múltiples, ante todo mente positiva. Tengo 30 años de ser secretaria y esta pandemia, si lo veo del lado positivo, nos ha permitido incorporarnos al teletrabajo y hacerlo con excelencia. **M. R. A.**

Considero que los desafíos que enfrentan las oficinas en la atención al cliente son la falta de capacitación o entrenamiento de las personas colaboradoras nuevas en el trato de atención al cliente y cómo tratar con clientes difíciles.

Un perfil de competencias base para elegir al personal que está en contacto con el público. La motivación de parte de los empleadores hacia sus empleados y empleadas.

Las nuevas tecnologías que sustituyen el recurso humano, como los chatbots y softwares. **A. L. M. F.**

Los clientes cada vez están más informados, un desafío es poder dar siempre soluciones a tiempo y satisfactorias a cualquier cliente, lo cual implica que el profesional se capacite en diversas áreas complementarias a su carrera. **I. R. H.**

Uno de los desafíos principales al que se enfrenta el personal de oficina es lograr ofrecer una comunicación asertiva, el manejo de la información, ya que en ocasiones al no manejar estos dos factores indisponen a los posibles clientes y desacredita en ocasiones a las instituciones. **M. C. G.**





El servicio al cliente es de suma importancia para cualquier empresa, por lo tanto, es necesario que el personal que atiende esté muy bien capacitado para que se pueda dar el mejor servicio y atención.

Para que se aporte valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización, es importante que se desarrollen habilidades y destrezas, entre ellas el área de la tecnología y las telecomunicaciones, ya que hoy el mundo está muy actualizado y debemos prepararnos.

Se deben conocer las necesidades del cliente para poder ofrecer el mejor servicio posible, siempre mantener una comunicación asertiva y un buen trato a las personas, también que los demás noten que hacemos las cosas con amor y con dedicación. **N. R. V.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina son lograr automatizar los procesos, agilidad en la atención al cliente, tener una buena conexión de internet, no perder la parte humana en relación con el trato a los clientes, Mantener la eficiencia en el equipo de trabajo, conocer y darles el uso adecuado a las herramientas tecnológicas para lograr brindar una respuesta y servicio de forma inmediata. M. R. R. Los desafíos que debe enfrentar el personal son la automatización de los procesos, la agilidad para atender al cliente, tener un buen internet y una plataforma con servicios integrados. Se pierde la parte humana, la eficiencia y que las herramientas actuales permiten dar respuestas inmediatas y ágiles al cliente. **R. C. S.**

Los desafíos están relacionados con la temática central del Congreso, la Revolución Digital. Siempre he sido fiel de la frase “No hay una segunda oportunidad para una primera impresión”, así es como llega un cliente por primera vez, se lleva la primera impresión y de ahí depende de su permanencia como cliente, fiel a pesar de los cambios o giros del mercado. Como “primera impresión”, debemos identificarnos con el cliente, demostrar nuestra voluntad para realizar un buen servicio, escuchando su solicitud y tratando de resolver o satisfacer una necesidad. Importante igual que nuestro personal esté identificado con la empresa u organización, que conozca nuestros objetivos, misión y visión. Los idiomas son un componente que agradecen mucho, así como el conocimiento en la tecnología. Son el punto estratégico por lo que nos representan y la capacidad de respuesta. Un punto muy importante como





usuaria, si la corporación va a utilizar chatbot lo recomendable sería indicarlo (así como en las conferencias y reuniones se hace la observación: “Se inició con la grabación”) pues en ciertos servicios al comunicar una falla he recibido preguntas que no resuelven mi situación, por lo que he llegado a preguntar: “Es un robot el que me contesta”. **E. Z. J. D.**

Hoy los clientes son más exigentes por ello también debemos ser más exigentes en el trabajo que realizamos. El identificarse con el cliente y si se presenta algún problema saber cómo abordarlo y tratar de resolverlo de la mejor manera, tener el conocimiento de lo que se está ofreciendo y no dándole vueltas sin llegar al punto determinado.

Ponerse en el lugar del cliente ya que somos lo primero y la cara de la empresa y así nos recomendaran o desprestigiaran si no se brinda un buen servicio. También el no hacer esperar al cliente; ya que, ellos esperan una respuesta rápida y directa.

Se tiene que dar un buen servicio siendo comprometido con el cliente en el que se vea el respeto, calidad, amabilidad para cada uno de ellos.

Además, se debe tener un buen conocimiento de las tecnologías para comunicarse con ellos, al igual que tener empatía y siempre dando la milla extra. **A. B. R.**

El personal de la oficina es la primera cara que ve el cliente cuando llega a una empresa u organización. Considero que es nuestro deber atender adecuadamente a cada uno de ellos y tratar de resolver las situaciones que presentan cada uno. Entre los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina puedo citar:

- 1 Falta de empatía. Ponerse en lugar del cliente.
- 2 Desconocer las actividades de la empresa para la que trabaja.
- 3 Desconocimiento de herramientas tecnológicas.
- 4 Saber otros idiomas.
- 5 Saber escuchar.
- 6 Comunicación asertiva.





- 7 Dedicar tiempo para resolver los problemas o inquietudes de los clientes.
- 8 Falta de paciencia y consideración.

Nos ha pasado que cuando asistimos a un lugar y nos atienden bien, nos sorprendemos porque es muy difícil encontrar personas amables y que nos ayuden con nuestras inquietudes o dudas. Por lo tanto, como bien lo indicó la ponente, siempre en toda profesión y en nuestra vida diaria debemos dar esa “milla de más”. **M. V. J.**

Actualmente, el personal de oficina posee diversos desafíos como es la automatización de los procesos, por ejemplo, el servicio al cliente, la atención, la duración en la respuesta, la comunicación, etc. Además, la creatividad y agilidad para crear esa diferencia entre las demás organizaciones, el siempre buscar e informarse de lo más novedoso; sin embargo, otro de los mayores desafíos es sobre la parte humanística, la relación entre personal-cliente, ya que con las situaciones actuales se ha perdido mucho esa conexión, es necesario buscar alternativas para el bienestar del cliente. **D. Z. C.**

Los principales desafíos que debe enfrentar el personal de la oficina para aportar valor en la atención del cliente son tener una buena comunicación asertiva, brindar respuestas rápidas al cliente, tener una buena actitud, ser amables y corteses con los clientes para saber escuchar y satisfacer sus necesidades debido a que serán las personas que verán de primera instancia en la organización así como la que escucharán por teléfono de la cual se harán una buena imagen tanto de la persona como de la organización. Siempre debemos ponernos en el lugar del cliente como nos gustaría que nos atiendan y así lograremos un excelente trato con ellos.

Así como de un buen conocimiento de las tecnologías para agilizar los trámites y la atención. **D. A. C.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización se dan en la adaptación y motivación de las herramientas tecnológicas, a través de la formación, el conocimiento y la buena disposición, puesto que se debe dar una buena atención del servicio a realizar. **S. E. C. R.**





El personal de oficina debe estar bien preparado, para poder brindar un buen servicio, debe ser eficiente y eficaz, tener conocimiento sobre los productos que su empresa ofrece, ser dinámico, está en la necesidad de capacitarse constantemente debido a los cambios que con los años se van dando, en cuanto a tecnologías, idiomas, etc. Todo para cumplir los deseos de los clientes, en un menor tiempo, y esto conlleva a que la empresa sea más competitiva. S. S. C. Al ser la persona de primer contacto del cliente en la empresa, la calidad del servicio es lo que va a generar una buena impresión y un vínculo entre ambos, a veces permanente.

El personal de atención al cliente tendrá que desarrollar habilidades blandas para identificarse correctamente con el cliente, caminar la “milla extra” para que el cliente quede satisfecho y dispuesto a volver. La empresa tendrá que facilitar el uso de plataformas digitales y actualizarse en tecnología, proveer entrenamiento al empleado para que se actualice en el uso respectivo, asimismo dar inducción de las actividades propias de la empresa. El empleado de servicio al cliente tendrá que ser creativo para resolver problemas, tratar de aprender nuevos idiomas, desarrollar la empatía, ser respetuoso, tener conocimientos de resoluciones de conflictos y tener compromiso con la empresa. **I. B. D.**

Para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización, el personal de oficina debe ser capacitado en el uso de herramientas tecnológicas e idioma, por ejemplo. El empleado debe comprender que el objetivo primordial es satisfacer la necesidad o el requerimiento del cliente, por lo que debe tener empatía y demostrar que le interesa y que está dispuesto a brindar una solución rápida a este. **G. C. L.**

Según la investigación realizada por la expositora Dinia Fallas, nos indica que las expectativas de los clientes deben tener una respuesta inmediata, por lo que el personal de servicio al cliente debe mantenerse en constante perfeccionamiento profesional, ir estrechamente junto con los cambios que se vayan generando, para poder satisfacer las demandas de los clientes y mantener, a su vez, a su organización dentro del mercado competitivo. Es decir, este colaborador en esta área, es crucial para el crecimiento y productividad de la empresa, aportando un servicio de calidad, ágil y oportuno, que tenga las habilidades mencionadas como el dominio de idiomas, habilidades teóricas de su





profesión y tan esenciales como las habilidades blandas, ya que es el primer contacto con el cliente, por lo que es el responsable de definir y establecer que esa relación comercial no se pierda a través del tiempo, que ese cliente salga muy a gusto con este primer contacto, porque él es quién transmitirá a otros su satisfacción en esta empresa y así llegarán más clientes por recomendación del primero. **A. R. C.**

En la actualidad, el cliente es lo más importante en toda organización por lo que para las organizaciones como para el personal de servicio al cliente es un desafío esforzarse por dar un buen servicio, ser empático con el cliente y ponerse en su lugar y ofrecer el trato que a nosotros nos gustaría que nos dieran. Es necesario que el empleado posea un pensamiento crítico, conozca bien los productos y servicios que vende, debe ser capaz de ofrecer al cliente una solución a su problema, un cliente feliz siempre va a dar a conocer su satisfacción a otras personas, lo cual es bueno para la empresa, pero si el cliente no está conforme con el servicio brindado no volverá a la empresa y su malestar lo comunicará a muchos otros clientes y esto puede afectar mucho a la empresa. El servicio al cliente es la primera cara que tiene la empresa con el cliente por lo que la primera impresión siempre va a ser la más importante y así asegurarse de mantener sus clientes satisfechos. **J. M. E.**

El principal reto es volverse competente para ser parte del componente tecnológico y virtual, aprovechar la oportunidad y no ser víctima de la obsolescencia o la rutina de lo tradicional. Requerirá muchas nuevas habilidades y rapidez de adaptación al entorno cada vez más cambiante. **L. S. Q.**

Siempre en todo momento y demanda, lo más importante es la comunicación asertiva, cualidades que se deben tener y convertir en un hábito de servicio al cliente. Dado que este es uno de los pilares fundamentales de la organización proveyendo motivación, dinamismo, implicación en los empleados para un buen funcionamiento. **J. C. C.**

Los desafíos a los que nos enfrentamos todos los días están relacionados con la necesidad y urgencia del cliente de recibir una respuesta pronta y efectiva,



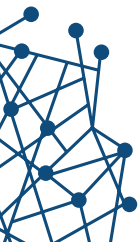


que satisfaga sus consultas o necesidades. Esto lo podemos lograr, en primera instancia, con las herramientas tecnológicas adecuadas y con una capacitación sobre el uso de ellas. Hoy tenemos mucha información en línea, por lo que es nuestra responsabilidad buscar esa información que nos permita realizar nuestra labor de la mejor forma posible. **C. F. S.**

Considero que la atención del servicio al cliente es un tema que día a día irá cambiando y las personas que se encuentran con esta función tendrán que irse capacitando para mejorar y poder cumplir con las nuevas formas para la atención del cliente. Además, la persona debe conocer en una forma amplia las actividades que realiza la organización, lo cual permite poder atender en su totalidad las dudas o inquietudes de los clientes. Así mismo, las organizaciones deben velar para que el personal se encuentre en capacitación constante. **E. M.**

Actualmente, por la pandemia, sin duda alguna el mayor desafío es poder dar una buena y adecuada atención al cliente mediante la virtualidad o presencialidad remota. Otros desafíos son poder tener una comunicación asertiva, buena organización para establecer un vínculo comercial, manejo adecuado de las plataformas (Teams, Google Meet, Zoom, ect.) para atender a los clientes, por ende, aumenta valores como la paciencia, responsabilidad y compromiso con nuestros clientes, seguir las necesidades planteadas por el cliente hasta que se sienta satisfecho. Por otra parte, encontramos desafíos como conexión a internet, eficiencia, agilidad de respuestas y calidez humana. **P. A. G.**

Me parece que los desafíos están precisamente en las competencias que el personal posea, o bien, pueda desarrollar. Una de ellas es el manejo de un segundo o hasta segundo idioma, de las tecnologías de información y comunicación y otros sistemas existentes para la atención al cliente. Aporta también valor a este servicio el querer lo que se hace, creo que es lo más importante, porque muchas veces la atención personalizada se vuelve similar a la de un robot: sin empatía, con un tiempo establecido que no se puede ampliar, lo cual hace la comunicación monótona, algo que hay que hacer porque hay que hacerlo, sin ir más allá de lo necesario. **M. S. V.**





El recurso humano es muy importante en las organizaciones por su calidez, empatía, contacto directo con las personas usuarias entre otras; sin embargo, los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización es que el colaborador mantenga sus conocimientos actualizados al ritmo de la necesidad que el entorno demande, tales como dominio de idiomas, habilidades blandas, toma oportuna de decisiones, solución de conflictos, inteligencia emocional; además de la formación requerida para la atención al cliente y que este quede satisfecho con el servicio y atención brindados. **Y. C. R.**

La organización se debe anticipar en la satisfacción del cliente, lo cual se convierte en el éxito de la empresa. Las organizaciones deben tener en cuenta que el servicio y la atención al cliente es un factor diferenciador frente a la competencia.

La empresa debe tomar en cuenta una la comunicación asertiva, una escucha activa y una empatía con el cliente, por lo tanto, es necesario conocer y escuchar a todos los clientes, quienes no son todos iguales.

No solamente es importante la calidad de los productos o el servicio, la imagen de la empresa, sino también la forma en que se interactúe con el cliente cuando se trata al cliente con amabilidad, cuando se les dan un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros, la empresa contará con un cliente satisfecho que se mantendrá leal. **M. F. A.**

Las expectativas del cliente han cambiado, así que su servicio también debe cambiar, el uso del internet de las cosas y la tecnología 4.0 deben llegar hasta nuestras oficinas, sin dejar de lado la calidad humana. Resalto las habilidades que mencionan: escucha, calidez humana, voluntad para resolver, asertividad y paciencia; es justo la queja común. La empatía y las tecnologías deben revolucionar la organización en el personal de oficina. Las destrezas y habilidades se ligan con el conocimiento en la búsqueda de la satisfacción. La institución debe volver sus ojos a la competencia y resolver con creatividad. ¡¡¡¡Vamos por la milla extra!!!! **G. C. M.**





La globalización y la incorporación de las nuevas tecnologías ha provocado que el servicio al cliente que normalmente se brinda en las empresas sufra una serie de cambios e innovación para poder cumplir con las expectativas de los clientes, entonces si una organización no es parte de ese cambio o evolución en su servicio posiblemente no pueda ofrecer un servicio de calidad y actualizado. Hace falta más compromiso de las empresas de no solo incluir mejoras para la excelencia en el servicio sino un personal comprometido, con las habilidades requeridas y valores para darlo de la mejor forma. Pienso que, si no existe del todo una automatización de los procesos, se trabaje, en ese cambio, para poder competir en el mercado que más que nunca exige innovación. **S. S. R.**

Entre los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina están brindar un servicio de calidad que supere lo que la automatización pueda ofrecer. Para ello, el personal debe estar en constante actualización en cuanto al manejo de las plataformas y la tecnología, desarrollar las habilidades blandas, tener un buen manejo de idiomas que permita romper las barreras de la comunicación con los clientes. Además de asumir un compromiso genuino con el servicio que la organización desee dar. **M. M. B.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente, sobre todo es la empatía, el amor que le puede poner en realizar las labores, la parte humana la confianza y la amabilidad que se le pueda transmitir a nuestros clientes para resolver sus solicitudes. **L. V. C.**

Considero que algunos de los desafíos que debe enfrentar el personal de cualquier organización y no solo el personal de oficina, es la capacitación continua en temas tecnológicos, en análisis de los datos y el uso de las herramientas, por ejemplo, PBI son algunos de las necesidades básicas en las que como colaboradores debemos realizar un aporte importante para cumplir con las expectativas de las personas.

De igual forma, en un mundo digital, la comunicación asertiva es fundamental para lograr entendernos los unos a los otros y esto aporta valor a la actitud de las personas. **P. J. C. C.**





No disponer del conocimiento necesario o en el mayor de los casos que no cuente con el apoyo de herramientas para que pueda darle la colaboración pertinente al cliente. Además, de contar con trámites que demoren más del tiempo que el cliente está dispuesto a ofrecer. **K. Q. Q.**

En la actualidad, el servicio al cliente se ha vuelto extremadamente exigente ya que las empresas apuestan por mejorar la experiencia de los clientes. Por esta razón, debemos estar en constante actualización educativa para poder brindar un valor agregado en nuestra atención, soluciones prontas y concretas, mostrando siempre educación y serenidad al dar respuesta a inquietudes presentadas por clientes. **B. R. D.**

Comunicación asertiva y apoyo al personal son fundamentales ya que para las organizaciones y empresas la mejor publicidad es la “de boca en boca”, si se cuenta con un personal animado, al que se le brinda seguridad y confianza se dará un efecto positivo a la hora que estos brindan el servicio ya que tendrán la disposición de dar lo mejor de cada uno. Se debe brindar un excelente servicio al cliente ya que los primeros segundos de contacto con usuarios y clientes son primordiales para dejar una imagen positiva y limpia. **D. A. G.**

El personal de oficina debe aportar valor en la atención de los clientes y la competitividad de la organización y, para ello, los equipos de trabajo deben sentirse comprometidos, responsables, ser empáticos, entre otros. Otros desafíos es que el personal debe ser innovador y el logro de todo lo anterior, debe reflejarse en el logro de la competitividad de la organización que es precisamente la meta de toda empresa. **N. R. C.**

Considero que el desafío principal es lograr empatía con el cliente, lograr que el cliente se sienta atendido con interés, por un ser humano. El servicio al cliente es la principal herramienta que tienen las organizaciones para vender sus productos y servicios, por eso todo el personal (porque todo el personal en todo momento, aunque no esté encargado del servicio al cliente, de alguna manera está brindando el servicio: ya sea con sus amigos, familiares, conocidos, vecinos, etc) debe estar capacitado, conocer bien el servicio o producto





que se brinda y enfocado en el cliente. Porque esa es la carta de presentación de toda organización. **T. C. M.**

El mayor desafío es tener suficiente dominio del quehacer de la organización, recibir al cliente con aptitud positiva, hacer que el cliente sienta que él es importante para la organización, tratar de abrir el abanico de opciones, aunque al final no se le pueda brindar el servicio que buscaba. El cliente debe sentirse atendido, apoyado y hasta apreciado, siempre al margen del respeto y cumplimiento de la normativa de la organización. **M. S. S.**

Entre los principales desafíos que puede encontrar el personal administrativo, es la comunicación asertiva, manejo del lenguaje, de la voz y de carácter, porque a veces llegan clientes que nos ofenden o nos gritan, al creer que nosotras/os somos los culpables de algún proceso mal ejecutado o mal asesorado. Nunca olvidar quienes somos, aunque nuestro trabajo sea minimizado, ayudará a tener seguridad a la hora de responder y no necesitar que nos traten bien, para amar nuestro trabajo. **D. L. O.**

Al ser nosotras la cara de presentación de la empresa, debemos estar actualizadas de los servicios que brinda para saber responder y brindar un servicio excelente a los clientes. Actualizarnos en la tecnología para ser competentes, si manejamos algún otro idioma para atender clientes que lo requieran o acudir al personal capacitado, lo importante es dar solución a lo que requiere el cliente, porque igual cuando uno es cliente espera lo mejor de la atención. **J. L. H.**

Dentro de los desafíos están el poder avanzar de la mano con la tecnología, tenemos que abrirnos al cambio, reconocer que es parte fundamental de nuestras labores y capacitarnos. Somos el recurso más importante que tiene una organización, debemos crecer juntos. **A. C. L.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención al cliente y la competitividad de la organización son los siguientes: señalar que todos los días enfrentamos desafíos que debemos buscar la me-





Un buen camino para tener un trabajo exitoso y una buena comunicación con el cliente tanto interno como externo, ya que para muchas empresas si existe la competitividad que se debe cuidar y mantener al cliente contento conociendo sus necesidades para dar un mejor servicio. **M. I. S. S.**

Uno de los desafíos más predominantes en relación con el servicio al cliente, es aquel lema de “el cliente siempre tiene la razón” si bien es cierto, hay que tratar al máximo de atender las necesidades de los clientes, también hay que ser equilibrado, con mucho respeto y atención de las personas. En este campo, es vital tener claro que las acciones son en doble vía, del que atiende y el que es atendido. **M. A. S.**

Definitivamente, la humanidad enfrenta en la actualidad grandes desafíos debido a los avances tecnológicos y a las diferentes formas de hacer las cosas; sin embargo, debemos verlos como oportunidades para crecer como persona y profesionalmente. En el área del servicio al cliente, el profesional se enfrenta a varios desafíos, por ejemplo, el dominio de idiomas es una necesidad de todo profesional. En nuestra sociedad, cada día se generan nuevos procesos comerciales, los cuales no tienen límites de fronteras. La tecnología ha permitido que esto sea posible y la interacción con otras personas se realice en tiempo real, por lo tanto, las personas que dominen idiomas van a tener mejores oportunidades de crecimiento profesional y, por ende, oportunidades laborales que se beneficia en la competitividad de la organización. **S. C. C.**

Son muchos los desafíos que exige el mercado actual que debe presentar constantemente los colaboradores de oficina para brindar un buen servicio y, a la vez, lograr competitividad. Sin embargo, estos desafíos se vuelven más llevaderos con el apoyo de las jefaturas en cuanto a oportunidades de capacitaciones, talleres, cursos de aprovechamiento, una buena comunicación asertiva, herramientas tecnológicas, entre otros.

El seguimiento constante evidencia que hay interés y preocupación por la salud mental, física y emocional de los colaboradores, por tanto, si estos están bien, los resultados cada vez son más positivos, mayor productividad, satisfacción laboral y personal. Las empresas tienen el reto de romper paradigmas en busca de diferenciarse dentro del mercado actual. **J. R. S.**





Para toda organización o empresa, es muy importante tener la capacidad de generar soluciones rápidas a las necesidades de los clientes, ya que de eso depende el poder mantener a los clientes e incluso, como dijo Walt Disney, que, si las cosas se hacen bien, los clientes regresarán e incluso traerán a sus amigos.

Hoy, las nuevas tecnologías juegan un papel muy importante, los chatbot han avanzado a tal punto que pueden sustituir al ser humano en muchas cosas, existen empresas que están muy abiertas al cambio.

El desafío para que el ser humano, es ser flexible a ese cambio, aprender idiomas, desarrollar las habilidades blandas, tener creatividad, amor, compromiso, etc., hablar con la verdad, entre otros aspectos. S. E. C. C. El desafío más grande que tiene el administrador de oficinas, así como el trabajo ha cambiado, la tecnología ha cambiado, el cliente también cambia. Sus necesidades están en cambio constante. Esto implica que la persona debe estar pendiente de los cambios para poder atender al cliente, esto implica estar constantemente actualizado. Esto es parte de ser competitivo. **L. S. O.**

El personal de oficina se enfrenta en la actualidad con muchos retos debido al avance en las tecnologías, ya que en muchas actividades compete con software que puede realizar ciertas actividades; sin embargo, si recibe capacitación continua en aspectos como la comunicación asertiva, la empatía, innovación para resolución de situaciones y ofrece un trato humano a los clientes, puede marcar la diferencia y realzar la competitividad de su organización. **R. R. B.**

Los desafíos que enfrenta el personal de oficina en la atención del cliente y la competitividad de la organización son constantes, pero los que se encuentran en estos momentos son el automatizar los procesos dentro de las oficinas, tener agilidad para la atención al cliente, contar con un buen servicio de internet con una plataforma de servicios, la eficiencia, herramientas que capten e identifiquen y respondan a las inquietudes de los clientes con respuestas más rápidas, además se ha perdido la parte humana en el servicio al cliente por el uso de las tecnologías, por lo tanto, se generan desafíos que son necesarios de visualizar o escuchar para generar cambios. **S. M. M.**





El principal desafío que enfrenta el personal de oficina es brindar un servicio al cliente desde ese primer contacto, generar un vínculo efectivo y permanente, de modo que se potencie la cadena de valor, ya que si se atrae y mantiene de forma efectiva a los clientes esto favorecerá el crecimiento de la empresa. Por otro lado, el personal de oficina enfrenta el reto de estar al día en sus conocimientos en el manejo de Big data, ciberseguridad ya que por lo general manejan información confidencial, uso de nube y según la necesidad de la empresa también conocer sobre robótica, realidad aumentada, inteligencia artificial e impresión 3D, entre otras cosas. **O. I. C. D.**

Los clientes quieren y necesitan soluciones inmediatas, ya que vivimos en un mundo muy apresurado, por lo que esperar para la resolución de sus inquietudes le resta puntos a su lealtad hacia la empresa.

Es importante conocer al tipo de consumidores que acuden a nosotros para así saber cómo establecer la estrategia de comunicación más adecuada, según sus características y demandas. Además, es importante aprender a reforzar nuestras habilidades blandas y tener presente que el cliente es la razón de ser de la empresa, por lo que nuestra prioridad debe ser brindarle un servicio eficaz, eficiente, de calidad, demostrar que estamos atentos para escucharle y atender sus necesidades, y si es posible hasta superar sus expectativas, porque sin ellos el negocio no existiría. **M. T. C.**

Considero que conocer la normativa de la organización, identificación con el diario quehacer, manejo de la tecnología y la constante capacitación sobre el tema. El servicio al cliente, no es un tema que pasa de moda, por el contrario, los acelerados cambios nos deben de apurar en la actualización. La tecnología nos lleva a rápidos cambios, pero el cliente siempre es el ser humano que espera nuestra mejor disposición en todo momento. **M. S. S.**

Es significativo para el éxito de una organización y su permanencia en el mercado, que el personal, tenga la capacidad para generar soluciones rápidas en tiempo real a las necesidades que los clientes demandan de la gestión administrativa. ¿Cuáles son los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización?





El primer desafío que tiene el personal es tener claridad y alineación entre los valores que tiene la organización como propuesta de valor para el cliente y los propios valores personales, con el fin de dar un servicio transparente y objetivo de la gestión administrativa. Esto quiere decir que se aportan elementos reales y auténticos de calidad humana, excelencia profesional entre lo que la misma organización representa para el colaborador como representante ante el público y lo que ese individuo tiene como valor personal. **E. A. A.**

Uno de los desafíos que puede enfrentar una organización es como estar al corriente de la innovación, ya que vivimos en una sociedad en constante cambio, la cual va avanzando a una gran velocidad, lo que se puede volver un problema si no se le lleva el paso de forma correcta. La organización debe ser capaz de mejorar sus servicios, aunque estos ya sean de buena calidad para no quedarse estancados en el mismo lugar y quedar en el olvido de los clientes. **M. M. P.**

Uno de los mayores desafíos es que no existe un tipo de cliente, cada uno tiene sus características que ponen en riesgo la compra o el servicio y otras que las hacen más fáciles, pero lo bueno es que existen maneras para tratar a estos clientes de la manera adecuada. **S. H. C.**

Se puede mencionar que como sabemos el mercado está en constante cambio por lo que debemos adaptarnos e innovar para poder competir y cumplir con las expectativas de los clientes. Muchas veces no se cuenta con la experiencia de uso de plataformas digitales, aplicaciones o sistemas que permitan dar un servicio más detallado según las necesidades del mercado por lo que, la mayoría del personal de oficina trata de generar esos cambios con las herramientas existentes y con la experiencia que se tiene. Me parece que ahora tenemos más facilidad para aprender, el internet trajo una serie de ventajas que nos permiten actualizarnos y estudiar el uso de esas herramientas tecnológicas y eso nos va a permitir dar la diferencia en el servicio. **S. S. R.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización se resumen en



“ El primer desafío que tiene el personal es tener claridad y alineación entre los valores que tiene la organización como propuesta de valor para el cliente y los propios valores personales, con el fin de dar un servicio transparente y objetivo de la gestión administrativa.”



contar con habilidades que aporten un plus en la labor de servicio al cliente como las siguientes:

- Capacidad de respuesta ante los desafíos empresariales para marcar la diferencia entre un negocio exitoso o uno efímero.
- Todo negocio debe preocuparse por las cualidades que debe tener una persona de servicio al cliente y cerciorarse que los clientes regresen.
- Disposición para solucionar problemas es una de las cualidades que debe tener una persona de servicio al cliente.
- No solo preocuparse por automatizar sino por ofrecer calidad del servicio. Capacitar en el manejo de plataformas.
- Seguir las necesidades del cliente hasta verlas satisfechas. **L. G. U.**

Considero que los desafíos están en el manejo oportuno de la solicitud, ya que los clientes esperan que este proceso sea mucho más rápido que si tuvieran que realizar la solicitud o consulta de manera presencial, por lo tanto, es oportuno dar respuesta en un máximo de 24 hora. Por otra parte, otro de los retos es la asertividad a la hora de expresar la información para evitar malentendidos y ambigüedad en las respuestas. **O. L. L.**

Los desafíos que debemos enfrentar en la atención al cliente son principalmente: ponerse en el lugar del cliente, tener empatía, presentar soluciones asertivas que generen un valor agregado a la institución que representamos, debemos mantener una comunicación efectiva y asertiva con el cliente. Un desafío que enfrentamos es que se quiera remplazar al capital humano por un software para lo cual como funcionarios debemos demostrar nuestras competencias. **A. U. G.**

Los desafíos y las personas usuarios cada día son más exigentes a la hora que requiere o se les brinda un servicio de calidad, ellos acuden a nuestra institución en busca de una respuesta y solución de manera rápida. Además, no podemos dejar por fuera a las personas con discapacidad, a las cuales debemos atender o ayudar en buscar las respuestas a la situación que requieren ayuda. **F. A. V. Q.**





El nivel de exigencia de los clientes va en aumento, así como, la necesidad e importancia de capacitarse en áreas como la tecnológica para poder dar un servicio eficiente, No se puede dejar de lado que se requiere tener una comunicación asertiva con el cliente, se debe tener la capacidad de saber escuchar para saber cómo responder de la mejor forma y dar la respuesta a la consulta o proceso de forma correcta. **S. E. V.**

Es importante contar con un buen nivel de inglés u otros idiomas según los requerimientos de las empresas. También requiere tener conocimientos y destrezas de paquetes computacionales. Aprender sobre las plataformas tecnológicas y manejo de la información. Estar en constante actualización en temas relacionados con servicio al cliente y manejo de software. Adquirir dominio de bases teóricas en el área que se desempeña, así como con habilidades blandas. **M. V. M.**

Considero que el servicio al cliente cada vez demanda más exigencia, por lo que dentro de los principales desafíos que debe contemplar el personal de oficina al servicio al cliente son encontrarse en constante capacitación y actualización del avance tecnológico, ser empático con el cliente sobre todo en la búsqueda de soluciones ante situaciones críticas, contar con buen pensamiento crítico, tener la habilidad de comunicarse de manera asertiva y entendible por diferentes medios y siempre brindando una atención adecuada, manejar diversos idiomas, contar con un buen servicio de internet, entre otros. **J. R. C.**

Considero que los desafíos que enfrenta el personal de oficina son el aprendizaje para el uso de las tecnologías y adaptabilidad en el manejo de software, la calidad en el servicio al cliente donde se dé una respuesta rápida con calidez humana, con capacidad de respuesta y de escucha, además, de estar informado sobre el quehacer de la empresa y tener empatía en el trato de todas las personas con las que se interactúa como son el cliente, los colaboradores, además, de capacitar constantemente a los colaboradores en tecnologías e idiomas; que la organización invierta en las tecnologías y en un buen internet para lograr la innovación de la empresa. **G. C. V.**





Considerando que el servicio al cliente es una de las funciones del administrador(a) de oficinas, para aportar valor en la atención de los clientes y la competitividad de la organización, es necesario mantener la amabilidad y la calidad en el trato que se brinde, es importante desarrollar las habilidades que se requieran dependiendo de la organización. Cultivar el sentido de pertenencia contribuye también en la prestación de un servicio de calidad y la automatización de los procesos, permite que las respuestas a las necesidades de los clientes lleguen de forma eficaz. Por lo tanto, algunos de los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para generar ese valor agregado son el formarse en inglés y otros idiomas, actualizarse en paquetes de cómputo, el manejo de plataformas y habilidades blandas, además de mantener la adaptabilidad, ya que todo esto permitirá que ese primer contacto que se tenga con cada uno de los clientes contribuya a la creación de un vínculo comercial y este se fortalezca y perdure en el tiempo. **N. H. S.**

La atención al cliente emerge como el pilar que sustenta el nuevo modelo de negocios, un desafío constante para las empresas que busquen el crecimiento. La falta de motivación de los empleados, la falta de herramientas para resolver los problemas, la demora para dar respuestas, los empleados mal entrenados, la contratación de las personas equivocadas y el poco o ningún seguimiento, hacen que una organización no alcance el éxito.

Para aportar valor en la atención al cliente es necesario reducir costos, minimizar riesgos y mejorar la calidad de servicio mediante la automatización de tareas y procesos operacionales complejos. Entre los desafíos para una persona que dé el servicio de atención al cliente están primero que el cliente tiene la razón, saber escuchar, transmitir una imagen con valores, ejecutar acciones contundentes, facilitar diferentes vías de comunicación, mantener un sistema de control de calidad que permita evaluar la atención al cliente y cumplir las promesas.

La Calidad en el Servicio es una necesidad impostergable, la calidad en el servicio y la atención es imperativa, debemos estar dispuestos a lograrla. Ahora que la competencia es global, tenemos que buscar nuevos mecanismos de diferenciación, formas de atraer al cliente, conseguir que se quede con nosotros y obtener su lealtad. **Y. C. R.**





Los cambios de la revolución digital al servicio del cliente han sido muy rápidos y ahora más en estos tiempos de pandemia, por lo cual es muy importante el rol del personal en la atención del cliente porque genera un primer vínculo con el cliente y además contribuye a que una empresa sea competitiva de una empresa a otra. **M. M. D.**

Creo que los desafíos que deben presentar los profesionales de oficina es la constante actualización de la información. Las TIC periódicamente son renovadas con múltiples beneficios que debemos aprender a usar de manera correcta. **M. J. C. B.**

Considero que para enfrentar los desafíos en la organización debemos: contar con capacitaciones tecnológicas, adquirir las herramientas necesarias. Atención al cliente de forma personalizada. Tener una actitud positiva, la seguridad que ofrece tener conocimiento de la información. Hacer trabajo en equipo para dar un mejor servicio. **Y. B. S.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina son los siguientes:

- 1 La capacitación constante en nuestra área de formación profesional, es importante estarse capacitando porque todos los días la realidad cambia. Por ello, debemos estar preparados para lo que venga.
- 2 Buena organización del tiempo, lo que implica una oficina ordenada, eficiente y eficaz.
- 4 Comunicación asertiva
- 5 Actitud positiva
- 6 Trabajo en equipo
- 7 Discreción
- 8 Capacitación
- 9 Lograr que el cliente quede satisfecho es demasiado bonito y al menos a mi persona, me alegra el día. **J. B. C.**





Los desafíos para los colaboradores de una organización se centran en una atención diferenciada al cliente puesto que cada vez ellos se vuelven más exigentes, para una correcta comunicación con el cliente interno y externo. Así como nuestra actualización día a día de las herramientas tecnológicas que puedan ser útiles para lograr una ventaja competitiva en el mercado donde se ubica la empresa. **M. M. J.**

Considero que los principales desafíos son los siguientes:

- Mantener una excelente comunicación.
- Oír atentamente prestando atención a las necesidades de los clientes y buscando soluciones concretas.
- Saber cómo acomodar todas las tareas en un tiempo prudencial para que no se presenten retrasos.
- Buscar actualización constante en herramientas de vanguardia y sistemas de automatización de procesos.
- Mantener empatía con los clientes.
- Mejoramiento de las habilidades blandas tan necesarias hoy.
- Adaptación a los cambios diarios que representa la digitalización. **M. de los A. P. C.**

El avance tecnológico es el mayor desafío. Por eso, opino que para aumentar la satisfacción de los clientes se debe optimizar el proceso de trabajo, buscar una estrategia empresarial (trabajo en equipo), buscar innovación en productos de tecnología y tener siempre ese valor de servicio y eficiencia con que cualquiera desea ser atendido. **D. C. A.**

Es fundamental e indispensable que los empleados estén comprometidos con el mejoramiento continuo y con su trabajo, que se sientan dentro de los procesos para poder producir calidad, tener conciencia de hacer bien las cosas desde el inicio y ser responsables de la calidad de su propio trabajo, teniendo como objetivos la perfección y el mejoramiento en cada una de las acciones que desarrollan. **I. V. V.**





Entre los factores más desafiantes que enfrenta el personal de oficina se encuentra el permitir el constante conocimiento por medio del aprendizaje continuo, el innovar en nuevos procesos, el conocer nuevas maneras de hacer las actividades del día laboral, el ser más exigente con la oferta del servicio que brinda para proveer al cliente un servicio más demandante y de acuerdo con las necesidades o mejores expectativas que esta espera. El permitir que un gestor de oficinas se mantenga en constante aprendizaje de diferentes competencias y habilidades serán elementos que incentiven la competitividad de la organización, así como el superar las expectativas de sí mismo (a); el tener conocimiento de otras áreas, distintas de las propias del personal de oficina, como conocimiento en análisis de datos, informática, idiomas, entre otros, hará que este facilitador sea prometedor para el mercado y para la empresa, ya que le proveerá valor para los objetivos que se propongan, del mismo modo, los clientes serán fieles al adquirir los servicios que demandan por recibir calidad o exclusividad en lo que se le brinda. **M. E. G.**

En la actualidad, el personal de oficina enfrenta muchos desafíos. Cada día encontramos gente con mayor preparación, juventud que domina la tecnología en un abrir y cerrar de ojos, una revolución digital y ahora vida virtual a la que muchos no estábamos preparados y, por ende, genera personas más aceleradas y con mayores exigencias. El personal de oficina debe estar muy preparado para la atención al cliente para brindar atención de valor y, por end, genere importancia para la organización. Personas ahora más proactivas, con dominio muy actualizado de tecnologías, con mayor compromiso en su quehacer, con amor por su trabajo y no solo hacer las cosas por hacerlas, comunicación inteligente y asertiva, una actitud positiva, son valores agregados para el trabajo tan fuerte que implica la atención al cliente y poder brindar una solución a sus necesidades de manera satisfactoria. **D. R.**

Los desafíos de la actualidad en una sociedad tan exigente que vive a un ritmo tan acelerado, es mantenerse en constante actualización para no quedarnos atrás y poder de alguna manera, digitalizar nuestro trabajo para que así se nos haga más fácil cumplir con todo y poderle dar al cliente un servicio profesional que ya se da por un hecho. **M. L. M.**





Para el éxito de una organización y su permanencia en el mercado, uno de los desafíos que debe enfrentar este, es obtener colaboradores que disfruten su trabajo. Se puede tener el mejor software o hardware, pero si tenemos colaboradores que con sus actitudes espantan al cliente, difícilmente podemos tener éxito. Mientras que una empresa pequeña sin tanto protagonismo, pero con un equipo de trabajo bien conformado en calidez, buen servicio, modula su voz para el mejor trato y comprende que el cliente es "Su majestad", ya que por ello sobrevivimos, tendrá el éxito en gran estima. Poco a poco, llegará a una organización muy bien conformada. Siempre debo ponerme en cómo me gustaría que me traten, y así daré lo mejor. **J. C. C.**

El personal de oficina debe enfrentar sus propios miedos y dejarlo de lado, para aportar valor en el desempeño de atención del cliente. Claro que los bots son utilizados para tareas repetitivas, rastreo, búsqueda y recopilación de información; pero estas habilidades son las mismas de un recurso humano; que aporta el valor significativo en sus labores. No debemos temer en utilizar esta tecnología en busca de mejorar para procesos que se pueden automatizar, que le faciliten al cliente una decisión para adquirir un servicio o producto; esto permitirá que las empresas sigan avanzando hacia una transformación digital y mantener competitiva la empresa. **K. E. L.**

Entre los desafíos que puede enfrentar el personal administrativo podemos mencionar: la adaptación a nivel del aprendizaje de herramientas tecnológicas. El buscar la manera de actualizarse en materias afines. El desarrollo de habilidades de comunicación asertiva. El incluir al personal en tener un conocimiento de lo que se gestiona o realiza en cada área. Tener un conocimiento del cliente con respecto a sus necesidades y poder brindar una respuesta de forma efectiva. **C. H. G.**

Para cada organización es de gran necesidad que el personal relacionado con la atención al cliente (externo o interno) sea capaz de mejorar constantemente la calidad del servicio. Lo anterior, debido a que representa gran parte de la imagen corporativa y refleja el funcionamiento interno de la institución, ahora bien; estas mejoras conllevan gran responsabilidad por parte del empleador





ya que el personal requiere de constante capacitación y actualización en su campo designado y así mejorar sus competencias.

Lastimosamente, muy pocas compañías en la actualidad hacen inversión en esta mejora; no obstante, nosotros como administradores podemos agregar la milla extra de manera individual. Actualmente, contamos con la ventaja de que la mayoría del conocimiento se encuentra en Internet, y ahora con la nueva forma de trabajo y estudio, se puede estudiar cualquier cosa desde casi cualquier parte del mundo. **K. V.**

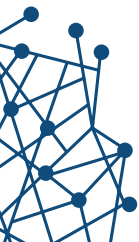
En nuestra labor, es importante identificarse con el cliente y con las necesidades que este presente, además de tener la voluntad para resolver, lo cual va muy de la mano con la comunicación asertiva y las habilidades de escucha que poseamos. Se debe también estar capacitados para ofrecer de manera correcta un producto o servicio, mostrar siempre una actitud empática y sincera de cortesía y no olvidar tomar en cuenta la agilidad del servicio ya que puede molestar al cliente.

Considero también como desafío capacitarnos para brindar un servicio al cliente inclusivo, y esto está en nuestras manos poder ser partícipes de una mejora en el servicio. **L. E. C. G.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización son muchos. Uso correcto de la tecnología es un desafío que estamos viviendo actualmente, con todas las plataformas virtuales que existen; así como las redes sociales; por lo tanto, se debe saber utilizar estas herramientas y contar con un buen internet para comunicación con los clientes.

Además, tener una comunicación asertiva, agilidad en la respuesta al cliente, contar con competencias como dominio idioma, innovación y creatividad. **K. B. R.**

Los desafíos que debe enfrentar el personal de oficina para aportar valor en la atención del cliente y la competitividad de la organización se deben centrar en hacer más actividades, con mayor compromiso y calidad, en el menor tiempo posible mediante el uso de tecnologías, las cuales a raíz de la pandemia





mundial producto del covid19, ha venido a generar una reestructuración de las áreas de las oficinas para realizar teletrabajo, lo cual ha provocado que se deba laborar con menos personal de manera presencial para dar continuidad a los servicios que presta la institución. **B. Q. B.**

En el servicio al cliente hay varios desafíos que se debe enfrentar, algunos de ellos son los siguientes:

- Que el administrador de oficinas pueda brindar empatía con el cliente, considerando las circunstancias del momento, pero siempre ofreciendo una buena actitud.
- Tener la apertura de capacitarse o informarse de los procedimientos de la oficina de la organización, lo cual permitirá ofrecer al cliente de forma rápida y eficaz la información que requiere.
- Que el profesional de oficina considere actualizarse con las nuevas tecnologías y las innovaciones, porque así podrá mostrar interés en el desarrollo de la organización, y en un eficaz servicio al cliente. **K. V. V.**

Considero que las organizaciones, cada vez más buscan atraer talentos con habilidades blandas y, a su vez, potencian en su personal estas habilidades, ya que son la clave para tener una buena atención de clientes. Algunas de estas pueden ser parte de la personalidad, o bien, pueden aprenderse o desarrollarse, por ejemplo, voy a referirme a algunas de las que se mencionaron en la ponencia. La voluntad de resolver es una habilidad de no conformarse con las tareas establecidas o asignadas, sino ir más allá y demostrar al cliente, que se le puede colaborar, aunque no sea el área de acción. Muchas veces se pierden clientes o negocios, por el hecho de no mostrar una postura de disposición y anuencia. Respetar el tiempo del cliente, es importante que la organización instaure dentro de su estrategia una visión cliente-céntrica, donde prevalezca la consideración al cliente siempre. La identificación con clientes, por su parte, permitirá crear lazos y fidelizar clientes, los cuales posiblemente recomendarán su experiencia a otras personas. Por último, destaco, la habilidad de escuchar, muy relacionado con la visión cliente-céntrica, la cual se debe considerar la opinión de los clientes y sus necesidades. Todas estas habilidades en los colaboradores pueden hacer la diferencia y aportar mucho a la organización. **M. V. D.**





El servicio al cliente es la cara de una organización, por esa razón, es importante, que el personal esté capacitado para atender a las personas y sus inquietudes de la mejor manera. El trabajo en equipo también es un aspecto que se nota en cuanto a atención al cliente y la capacidad de resolver, porque vivimos en una época donde todo se quiere ya, las personas no desean esperar y es necesario poder brindar soluciones inmediatas como parte de la buena atención, además el implementar la tecnología es una herramienta de gran utilidad para trabajadores y usuarios. **M. S. G.**

Como reflexión puedo decir que el 2020 tiene retos sin precedentes, como las acciones para responder a los requerimientos de la ciudadanía y, sin duda, nos han puesto a prueba. Por lo menos en el Poder Judicial, se adaptaron los servicios de forma celer, implementando medidas sanitarias para garantizar seguridad a todos los que integramos el conglomerado judicial y para las personas usuarias. Las acciones tomadas por los órganos administrativos fueron fundamentales con la implementación del teletrabajo, realización de audiencias virtuales, entre otros. Desde hace mucho tiempo, la institución ha incorporado servicios que se pueden realizar en línea, así como verificaciones de nuestros sistemas para que la producción sea eficiente, creo que con ello se generó un valor agregado de servicio para las personas usuarias. La competitividad de la organización se podrá visualizar con la rendición de cuentas que se genere a la ciudadanía. **Y. E. M.**

Los desafíos que enfrenta el personal de oficina en la atención al cliente es cada día reinventarse, reaprender, capacitarse o actualizarse constantemente, buscar las formas de manejar otros idiomas y manejo de paquetes de cómputo. De esa manera, atenderá tanto a las personas en forma tradicional como utilizando plataformas digitales para mejorar y dar esa primera impresión adecuada que va a traer más clientes a las empresas e instituciones. Otro aspecto es tener empatía, es decir, ponerse en los pies del cliente y mejorar nuestras habilidades blandas, todo esto, brindará soluciones y la capacidad de respuesta que el cliente requiere, solucionarle al cliente su problema. Definitivamente, el servicio al cliente es un componente que toda organización debe cuidar dado que es la que lo hace diferente ante otras empresas y el amor que le ponemos a este aspecto va a hacer una gran diferencia. **M. G. G.**





Los desafíos de la gestión administrativa deben ser personas asertivas, deseo de querer ayudar y resolver, actitud positiva, disposición de ayudar y atender a los clientes, crear vínculo de empatía y confianza para fomentar relaciones duraderas.

Las expectativas del cliente deben ser comprendidas, la persona que atiende servicio al cliente debe ser altruista, capaz, veraz y respetuosa de los derechos del cliente, pensar en medir el daño que se puede provocar al cliente cuando se le miente, engaña o no se cumplen los términos y no tenemos responsabilidad afectiva. Nada nos cuesta ponernos de acuerdo con el nivel interno con los colegas y así tratar de estar en los zapatos del otro (cliente) y no hacer lo que no nos gustaría que nos hicieran de la mano del respeto y la solidaridad.

Todo eso contribuye a que cualquier organización sea la diferencia y destaque local o regional y puede sobrevivir en un ambiente de mucha competencia y exigencia del mercado. **A. D. R.**

El personal que se dedica a la atención al cliente, en la era tecnológica, donde todo es un cambio constante y los mecanismos de comunicación cambian gracias a la incorporación de nuevas herramientas que permiten la automatización de procesos, tiene como desafío perfeccionar el servicio al cliente que ofrece, capacitarse e innovar de acuerdo con los fenómenos sociales y cambios que experimenta la sociedad, pues ello le permite un mayor acercamiento y creación de buenas relaciones con los clientes. **A. G. A.**

Considero que el personal de oficina afronta muchos desafíos cuando se habla de atención al cliente, porque hay todo tipo de clientes. Sin embargo, pienso que la clave para brindar una buena atención es poseer inteligencia emocional y estar bien capacitado en el bien o servicio que ofrece la organización, con el propósito de satisfacer las necesidades del usuario y mantener una buena imagen a nivel empresarial. **J. D. V.**

Dentro de los desafíos, está la capacitación constante, dejar de lado el miedo al cambio, de tal manera, que podamos estar al tanto de las oportunidades y mejoras que ofrecen las nuevas TIC, poner en práctica los nuevos conocien-

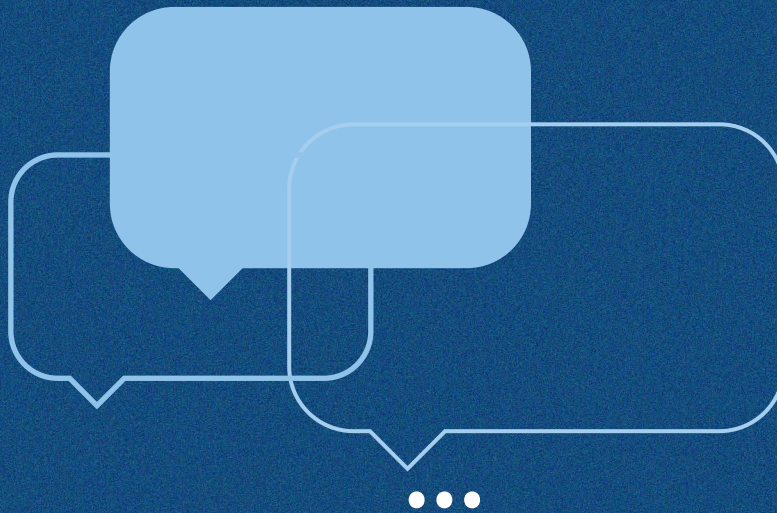




tos y habilidades de acuerdo con la necesidad de los clientes que los podamos vincular y acercar a la organización. Claro está que los clientes también se suman a este cambio, cada vez manejan más información que los rodea, pero además anda en busca de un buen servicio por parte una organización y sus colaboradores. Razón por la cual, el uso de las herramientas tecnológicas puede llegar a ser una ventaja competitiva. **Y. T. C.**



FOROS DE DISCUSIÓN DEL 15 DE JULIO DE 2021 EN EL AULA VIRTUAL



En este apartado se consignan las aportaciones de los participantes en cada uno de los foros que se realizaron en el aula virtual para cada una de las conferencias que se presentaron en el congreso. En cada una de ellas se planteó en el foro una pregunta generadora con el propósito analizar y compartir reflexiones al respecto.



Conferencia

¿CÓMO CREAR CONTENIDO DE VALOR EN REDES SOCIALES PARA LA ORGANIZACIÓN?

Rocío Lamas Álvarez

Pregunta generadora

De acuerdo con la expositora, en una red social, “publicar por publicar” no tiene sentido. Es necesario que las acciones sean orientadas para que los mensajes “conecten” con el público objetivo de una marca. ¿Por qué es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social?



Aportes de los participantes

Es importante porque dependiendo del contenido que se comparte, se puede beneficiar de gran manera la empresa; esto es muy relativo porque se debe tener conocimiento de la mejor manera de cómo hacerlo, respecto al mejor formato, la plataforma que se utiliza, el tono con el que se comunica entre otros factores. Es sumamente importante considerar estos aspectos para la imagen de la empresa y para atraer clientes y prospectarlos. **J. R. R.**

Este análisis es importante porque de esto dependerá el alcance que tenga una empresa en redes sociales. Como menciona la expositora, no es publicar a lo loco, sino saber qué se va a postear y de qué manera se va a hacer, generando una estrategia para tal fin, teniendo una línea gráfica agradable y llama-



tiva en el mercado, escogiendo de manera adecuada los canales de comunicación (Facebook, Instagram, LinkedIn), esta escogencia deberá ser de acuerdo con la población meta que se tenga, porque podría decirse que dependerá del éxito del producto o de la compañía que se está promocionando. **J. V. C.**

El generar contenido en una red social implica una serie de procedimientos y análisis sobre la información del producto y servicio que se desea mostrar a través de la herramienta seleccionada, se debe generar UNA ESTRATEGIA. Se requiere que se analicen los aspectos más importantes a mostrar, el público meta, la red social que más utiliza está población, horarios y sobre todo el valor que vamos a ofrecer. No es solo vender, según la expositora es brindar un servicio humano, donde el cliente sienta que lo ofrecido le agrega valor a su vida. **C. A. A.**

Porque el objetivo para la empresa es permanecer activos en las redes, ojalá en los primeros lugares y no que los pasen a spam. Se debe ser creativos y observar el tono de la comunicación para llegar al público meta y permanecer en el mercado. **G. C. L.**

En las empresas pueden utilizar las redes sociales para dar a conocer sus productos y publicitarlos, eso mejora la relación con el cliente. **Y. C. I.**

Según el tipo de negocio de cada empresa, para generar valor se debe verificar aspectos como el contenido propio, uso del logo, emojis, los tonos de comunicación, así como los medios o canales para la publicidad. De ello, depende la relación y la confianza con los clientes y el resultado efectivo y, por ende, los ingresos que pueda obtener la organización. **M. M. J.**

Es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social, debido a que estas herramientas se deben utilizar a favor y no en contra de la marca. Se deben considerar las características del público meta, utilizar las técnicas, contenido y las pautas de tal manera que se venda a los clientes confianza y estos visua-





licen el beneficio. A través de una buena imagen se proyecta una organización seria, funcional y humanizada. La persona encargada debe tener conocimiento pleno de lo que está creando cuando brinda la información. El contenido crea relaciones, crea una conexión con el cliente, lo cual es importante para mantener al cliente en el tiempo lo que crea a la organización recursos y más clientes que se puedan unir. **A. M. D.**

Las redes sociales son muy importantes para nuestra vida cotidiana, son formas de darnos cuenta de las cosas más rápido que pasan en este mundo. **Y. C A.**

De los contenidos e imagen depende la reputación de la empresa u organización; la fidelidad de los clientes puede verse vulnerada y la confianza se puede perder. Muchas veces esos contenidos son confusos, incompletos, lo que hace que el cliente deba buscar la información por otros medios (teléfonos, app u otros). **M. S. V.**

La importancia del análisis y la planificación del contenido de valor que se comparte y publica en una red social, es como la expositora lo indica, el cliente quiere información clara, concisa y precisa que nos brinde lo que buscamos sin perder el tiempo. En lo personal, no me gusta tener que pedir información por inbox cuando son datos que deberían estar en la publicación y es un caso repetitivo en publicaciones de ventas de artículos o servicios, no quieren dar el precio en la publicación haciéndome perder el tiempo para saber si me interesa o está dentro de mis posibilidades financieras. **K. A. S.**

En la actualidad, se podría decir que un 95 % de la población maneja alguna red social, por lo cual, se ha convertido en una herramienta de gran apoyo para las empresas, esto ha permitido el aumento en sus ventas, pero sí es importante que, al realizar contenido para ellas, se debe hacer una separación entre lo personal y comercial, porque lo que publiquen atraerá o no consumidores. En mi caso, cuando no me gusta algo o cuando una empresa pública y publica, me aburre y termino bloqueando notificaciones, porque me cansa solo estar viendo lo mismo. Además, si es posible tener a alguien que este





pendiente de dar respuesta y no ocultar información, muchas veces no ponen los precios de los productos y uno ya sabe que es para quedarse con el contacto y después estar enviando anuncios, eso es cansado. Ser transparente siempre. **D. L.O.**

Considero que la importancia que tiene es lograr el impacto deseado desde la concepción. Lograr la intención de llegar al público meta y, de esta manera, obtener los resultados esperados, ya sea en marketing, ventas, reconocimiento y posicionamiento de la marca, el producto o servicio ofertado. **S. R. J.**

Es importante que las personas encargadas en publicar en redes sociales analicen bien cuál es el contenido que va a transmitir y cuál red social es la que se va a utilizar, además tener claro la estrategia correcta que se va a usar en las diferentes redes sociales, igualmente tener claro a que publico meta se desea que llegue el mensaje y saber qué es lo que se quiere conseguir. Es importante que a la hora de crear los contenidos se debe ser creativos, utilizar imágenes, emojis y hashtag que sean relacionadas con el mensaje que se quiere dar a conocer. **S. B. A.**

Se debe recordar que las redes sociales son una herramienta de gran ayuda para una organización y la puede hacer crecer muy rápidamente. Sin embargo, también pueden ponerla en problemas y darle una mala imagen, ya que, si usted ofrece un producto de alta calidad, pero el cliente recibe otra cosa de inmediato esta persona hará un comentario negativo y dejará una mala imagen.

Cuando se va a publicar contenido se debe tener claro cuál es el mensaje que la organización desea que el cliente reciba y debe haber un equilibrio sano en el momento de crear una publicación, no puede ser muy cargada de texto o imágenes ya que se pierde el sentido del mensaje y el interés del público al que va dirigido. Como dijo la expositora, el publicar por publicar no tiene ningún sentido.

La organización debe medir en las mismas redes sociales cual es la mejor forma de marketing, si textos, videos o imágenes. También se debe recordar que al momento de crear videos se deben seguir una serie de pautas, por ejemplo, el mensaje que se quiere transmitir debe llegar en los primeros 5 segundos. **I. S. R.**





Crear contenido de valor y verdadero es clave para generar confianza en los clientes y, sin esta confianza, no hay un vínculo duradero con ellos, perjudicando el consumo por parte de estos (objetivo de toda organización). Por lo consiguiente, todo es una cadena. Se debe crear contenido bien pensado tomando en consideración el producto, el cliente meta y la red social a utilizar para respetar los formatos permitidos. También no olvidar que el tiempo de respuesta a una publicación va de la mano de la trayectoria y éxito de la organización. Cuanto más consolidada sea, mayor respuesta en menos tiempo va a obtener, por lo que no se debe sentir frustración si la publicación es la primera que se realiza y, a pesar del gran esfuerzo y tiempo invertido en ella, no genera los resultados esperados. **J. S. J.**

Según lo expuesto, el personal debe tener conocimiento de lo que se desea ofrecer al usuario que sea contenido de calidad, veraz para lograr que los clientes lo compartan y lograr que llegue a más personas; de igual forma, la importancia que la información sea rápida, de calidad, clara y veraz; el personal debe revisar el contenido de valor que se comparta de manera que no existan errores ortográficos, que exista originalidad y que llame la atención del usuario. Importante utilizar el modelo AIDA de manera que el contenido que se comparta sea de interés, genere atención, deseo y acción. Finalmente, que el contenido que se comparta genere confianza y desde su primer contacto sea atractivo a los ojos del usuario o cliente que lo visita tomando en cuenta la regla 80/20 donde la imagen será lo que llame más la atención de los usuarios. **X. A. H.**

Es de mucha importancia debido a que las redes sociales catalogan y seleccionan las publicaciones según su grado de importancia y aprovechamiento. Por esto, es importante valorar las publicaciones que se hacen y también cuando se hacen, según el día y la hora en que se haga generará más tráfico favorable para la empresa encargada, la cual busca mostrarse. También el hacer una publicación acorde con el público a quien se desea llegar y buscar la mejor red social para llevarlo a cabo. **M. C. M**

Es importante porque a las personas le llama la atención ver contenido profesional, lo cual genera confianza darles una propuesta de valor para poder





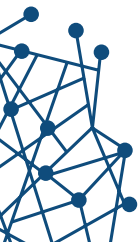
obtener beneficios. Además, a las personas les interesa tratar con personas y no con una marca. **K. L. M.**

Es sumamente importante como bien lo dijo la profesora porque “El contenido crea relaciones, las relaciones se basan en la confianza y la confianza genera ingresos”. En la medida de lo posible, lo ideal es que sea una persona profesional, quien elabore el logo de la marca y capacite al personal responsable de promocionar la marca en la empresa, con el fin de que se cumplan con los aspectos que se deben tener en cuenta para que el contenido sea objetivo de acuerdo con los clientes a los que quiero llegar. **N. M. D.**

Porque debe haber una conexión, lo más importante es la identidad del personal para con su organización, de ahí que al final el mensaje debe ser remitido por personas con total comprensión de lo que se es con lo que se quiere satisfacer del cliente meta. También conocer el mensaje que se quiere dar y la población meta. Sin duda alguna, la herramienta más utilizada en estos momentos son las redes sociales, en las cuales día a día se diversifican más y se puede agregar más contenido que hace algunos años. **E. Z. J. D.**

Es importante tomar en cuenta, cual es el contenido de valor que se quiere transmitir porque como lo decía la expositora, es necesario que a las personas les interese esa información que, en cierto punto, les resuelva algún problema o situación para que se interesen un poco más. La expositora dijo algo muy cierto y es que lo que se publica en redes sociales, debe transmitir confianza, además, que la interacción directa con las personas es muy importante. **K. C. P.**

Estimo que es de gran importancia analizar bien el contenido de valor que se comparte en las redes sociales de una entidad, para así evitar la pérdida de usuarios y de potenciales clientes, de igual forma, para publicar en una red social, se debe llevar a cabo un proceso donde se analice que se va a publicar y que puede provocar esa publicación en los clientes. **J. M. D. V.**





Es fundamental que el personal analice lo que se comparte, puesto que, la publicidad debe conectar con el público objetivo. Además, debe contar con una estrategia para tomar las acciones necesarias para producir contenido visual y textual de valor, asimismo, guiarse con estadísticas para tener un conocimiento de si lo que se emplea es correcto o necesita algunos cambios. **K. A. L. M.**

Al ser la red social un medio para conectar con los clientes y público meta, es importante sacar el tiempo necesario para organizar bien la información, los mecanismos que se utilizarán para llegar a los clientes, el momento y el espacio adecuados. La información brindada por la expositora nos permite lograr ese nivel de organización, tomando en cuenta las pautas y consejos brindados, por ejemplo, elegir las opciones que necesita la organización, depende de dónde se encuentran nuestros clientes. Siempre tener presente los objetivos que busca la organización (exposición, tráfico, contactos y ventas) y también los objetivos de las redes sociales (ayudar, educar, entretener y persuadir), para la creación de contenido. Es importante hablar de los beneficios que le ofrece nuestro producto a la vida de nuestros clientes. Es vender soluciones para la vida.

Segmentar al público meta.

Seleccionar la forma de comunicar de manera correcta: crear una comunicación más cercana, más familiar, a la gente le gusta sentirse que está comunicándose con personas no con marcas.

El 80% de los consumidores compran por emociones, por eso, es importante que se muestren más imágenes que texto en las publicaciones, porque el cerebro recibe mejor las imágenes que el texto, cumplir con la regla 80/20. El uso de emojis nos permite conectar con el cliente, porque expresan emociones.

Crear un manual para atender comentarios negativos en redes sociales: jamás obviarlos o eliminarlos, tiene que quedar prueba de que se atendió. **T. C. M.**

Este tema es muy importante en el área de mercadeo, porque una buena publicación es el éxito de ventas de una empresa. Por eso, la empresa debe tener una persona profesional en el área, para ejercer este cargo, debido a que la imagen es muy importante y se debe aplicar ciertas normas de imagen gráfica,





como es el color de la imagen, el tamaño, la fuente, tipo de letra y tamaño; además, cantidad de contenido e información importante.

En la mayoría de los casos, hemos comprado por imagen, porque nos gustó la presentación, pero cuando buscamos algo en la web nos gusta que nos den la información completa, porque siempre estamos sin tiempo de indagar más y compramos lo más fácil de buscar.

Por lo anterior, se puede indicar que la empresa debe realizar un estudio y conocer que es lo que el grupo meta anda buscando, para aplicar ciertas normas de marketing digital y combinarlas con lo que nuestro grupo meta requiere y publicar lo que nosotros queremos vender. Por eso, la importancia que el negocio tenga su grupo meta definido y que conozca lo que ellos andan buscando, después de toda esta definición aplicar las normas de marketing digital requeridas.

Publicar por publicar imágenes al azar no es recomendable debido a que el cliente percibe que solo se realizó una publicación. Por eso, que no vende lo que requieren vender. **A. B. S.**

Me parece que es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social, para llegar a los clientes meta. También es la imagen de la empresa la que está en juego y mientras mejor se realice, llega a más personas de interés. Es importante la forma correcta de distribución, así como una buena estrategia para compartir en redes sociales no solo hacerlo a lo rápido. **E. A. A.**

Claro que es indispensable elegir muy bien la información que se va a compartir en las redes sociales, de eso depende la imagen que proyecta la empresa. No es publicar por publicar, sino conocer bien la propuesta de valor y tener claro el objetivo que se busca alcanzar. Se debe procurar que la marca sea cercana al público meta al que va a estar direccionado, acompañado de una buena comunicación y de los más aptos canales o medios. **J. R. S.**

Es importante analizar el contenido que se va a publicar, ya que debe reunir una serie de aspectos acorde con el público objetivo de la marca. Según lo planteado por la expositora, se deben tomar en cuenta aspectos como el tono





de la comunicación, medios o canales que se van a usar según el público meta (si son jóvenes se recomienda la red social Instagram), formatos (preferiblemente imágenes, ya que son más atractivas y funcionales, el cerebro, en ocasiones, se vuelve vago entonces al ver mucho texto no muestra interés) además se debe tomar en cuenta los horarios para realizar las publicaciones. **L. G. U.**

Es de suma importancia ya que de esta forma influiría en el alcance y el máximo aprovechamiento de las redes, y se podrá dar un mayor alcance con las personas afines a nuestra empresa. También podemos verlo como una forma de ir ganando posición en el mercado, pero para lograrlo, se debe crear una estrategia totalmente analizada con lo que somos y con lo que deseamos mostrar al público. Conocer la red en la cual puede beneficiar más a la empresa, podemos hablar de redes como Facebook, Instagram, LinkedIn, entre otras, pero cada una tiene un público meta diferente y, es ahí en donde debemos tener ese conocimiento para saber dónde enfocarnos y poner esa estrategia en avance.

El proyectar profesionalismo, calidad en el servicio, la asesoría es importante. **C. H. G.**

Considero que es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social porque es fundamental dar una buena impresión ante el público meta, mostrar profesionalismo y respeto a todos los sectores de la población con el propósito de no generar polémica o una mala imagen a la marca que se representa. **J. D. V.**

Es importante primeramente hacer un análisis profundo de que quiere proyectar la empresa hacia el espectador, ya que no tiene sentido publicar sin sentido. El cliente va a ser exigente en cualquier ámbito, por lo tanto, el contenido debe ser sumamente preciso, corto y atractivo para poder captar la atención del cliente. **M. M. L.**

Esto es importante debido a que como lo mencionada la expositora, es mejor tener calidad y no cantidad en los contenidos: una sola publicación bien definida y orientada puede llegar a mucho más público de interés que muchas publicaciones que lo único que generan es cansancio visual para las personas. Para poder llegar al público meta de la organización, es importante que los





colaboradores conozcan bien a la empresa y estén identificados con la labor que se realiza dentro de esta, para lograr que las publicaciones que se realizan muestren la identidad de la organización. **G. C. S. Q.**

Es de gran importancia que a la hora de publicar algún tipo de información en las redes sociales, esta permita que su contenido llegue de una forma clara y concisa al usuario final. Que sea balanceado y no muy cargado de datos que lo que hagan sea que las personas ni siquiera la lean. Se trata de generar una estrategia que permita un equilibrio entre lo que se quiere decir, la forma en que se dice y los elementos que se utilizan como emogis o #, no publicar a lo loco, sino brindar información esencial. **A. M. H.**

El personal de una organización debe analizar bien el contenido de valor que se comparte en una red social, porque debe estar orientado en una estrategia con el objetivo de persuadir a nuestros seguidores para generar confianza y construir una conexión con nuestros clientes con el fin de satisfacer sus necesidades. **L. V. C.**

Claro que se debe analizar el contenido de valor de las redes sociales, ya que al ser formas que las empresas utilizan para publicar o dar a conocer un producto o servicio debe ser lo más atrayente y transparente posible, que genere confianza para satisfacer las expectativas que se necesitan. **N. C. E.**

La función principal de una publicación es llamar la atención del público meta y ofrecer un servicio de calidad que posicione la empresa de manera diferente en relación con los competidores, y así ganar la confianza y lealtad de los clientes, además de llegar a más personas y así poder cumplir con el objetivo propuesto y que la publicación no se convierta en contenido de poco interés. **A. U. G.**

Es importante que el personal de una organización analice bien lo que se comparte y publica, debido a que las redes sociales pueden ser un gran aliado para una organización si se utiliza correctamente, se deben realizar ejes de contenido, además de que por este medio se vende confianza, como lo dijo la





expositora, hay personas que no conocen sobre productos o servicios de una empresa y, en redes sociales, se muestran los contenidos, los cuales deben contar con las siguientes características: ser creativos, utilizar imágenes, emojis y hashtags. **M. P. S.**

Es importante para lograr llegar al público meta al cual va dirigido nuestro producto o servicio y emitir el mensaje deseado y objetivo, para que así, obtengamos el éxito en la organización y también, la satisfacción de nuestros clientes. **K. M. U.**

Es importante que el personal se involucre y analice su visión y misión de la empresa, con el propósito de transmitir el servicio o producto que la empresa vende por medio de una publicación y que sea de forma clara y concisa para que sea más efectivo. **R. M. S.**

Una estrategia en redes sociales no funciona si no se crea contenido de valor para las personas que visitan el perfil, porque no se va a generar interés en los usuarios. Por esa razón, es necesario analizar quién es el público meta y tratar de conectar con las personas y ofrecerles información útil, que les aporte algo.

La calidad de la información ofrecida puede convertir a un visitante en un cliente y ahí está su importancia, el contenido de una red social es como su carta de presentación, y puede generar que los individuos interactúen dando likes, comentando, compartiendo, *comprando* y ofreciendo una valoración positiva para el producto y servicio que ofrece, lo cual produce confianza a otras personas que quieren adquirir lo que la marca proporciona. **M. S. G.**

El personal de una organización debe analizar el contenido de valor que se comparte y publica en una red social, por lo tanto, debe generarse en la empresa una estrategia con contenido de calidad, pues si no genera la atención de los usuarios no tendrá éxito. Esto lleva a que el personal deba poder planificarse y organizarse en el contenido. A la vez, logre un buen contenido, definir y conocer el nicho de mercado, conocer la audiencia y saber comunicar y transmitir el mensaje de la marca. Es importante que quien se encarga del





contenido en redes sociales de una empresa tenga conocimientos en mercadotecnia. **M. F. A.**

Las redes sociales en la actualidad influyen considerablemente en la vida personal de las personas, dándoles medios para comunicarse entre ellas todo el tiempo y, de esta manera, poder socializar. Todo esto ha traído grandes beneficios a las personas ya que no necesitan estar cerca de alguien para estar en contacto, incluso pueden interactuar con familiares al otro lado del mundo. Pero no todo lo que conforma las redes sociales es bueno, en la actualidad, pasamos mucho tiempo en internet, el cual ya es indispensable para la vida diaria. Pero el mal uso de este puede traer grandes problemas, tales como puede ser la adicción a ellas o no poder diferenciar la realidad de la vida virtual y creer que todo lo que vemos y hacemos en internet es real. Pese a la percepción negativa que muchos padres y docentes tienen sobre las redes sociales, los expertos llaman a dar vuelta a la perspectiva y utilizar estas herramientas al servicio de una enseñanza más didáctica. En ese sentido, tanto los teléfonos inteligentes, como las tabletas y las redes sociales pueden ser utilizadas en el aula para fomentar la creación y difusión de contenidos, con lo que se promoverá la solidaridad, la cooperación, el respeto y la responsabilidad. **C. G. C.**

Es importante seguir cada paso y cumplir los objetivos en la población meta: la exposición para desarrollar cada paso, posicionar las marcas y calidad de los productos, con el fin de generar contactos y crear compromiso de las personas seguidoras, los productos y las ventas. **M. S. S.**

Considero que el contenido es un recurso muy importante para una marca porque es el valor agregado y permite diferenciarlo. La calidad de la información influye mucho en la credibilidad de la marca y, es muy importante que la persona conozca muy bien sus propios productos u organización. Cuando una persona ingresa a una red social y busca una empresa, pero no posee contenido interesante, puede afectar su reputación porque el contenido de calidad es la tarjeta de presentación de la empresa u organización. **K. C. S.**





Las organizaciones deben contar con personal especializado, que utilicen el marketing digital para publicar sus productos, marcas o servicios de forma inteligente, lo cual quiere decir que se deben utilizar las herramientas adecuadas en internet, en la estrategia de comunicación, para generar credibilidad y confianza en el público meta, de esta manera, conectar y conseguir fidelizar clientes.

Los contenidos en las publicaciones en redes sociales deben proyectar confianza y con esto conseguir lo que toda empresa quiere, que es vender sus productos o servicios. La credibilidad de las organizaciones se forma si comunicamos siempre de manera transparente y, con esto, generar ventas exitosas y no vender por vender, sino crear un vínculo con los clientes. P. C. V. Es muy importante, ya que, si se publica de una manera incorrecta, puede ser perjudicial para la organización. Se debe analizar muy bien que se quiere publicar y por qué para tener el mejor provecho de esta. **A. G. O.**

Porque es necesario generar confianza y conexión con el público al que se quiere captar como objetivo. El contenido debe corresponder a una solución o propuesta de mejora para el cliente. **A. L. M. F.**

Según lo expuesto por doña Rocío, es importante que el personal de una empresa analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social, debido a que, es necesario que el personal conozca bien al tipo de cliente que desea captar para brindarle sus servicios o productos de la entidad, por ende, se deben tomar en cuenta factores como los beneficios y bondades de lo que ofrece la empresa en el mercado, seleccionar bien las estrategias a seguir con el objetivo de poder alcanzar las metas y objetivos de la organización. Se debe ser creativo, innovador y utilizar las herramientas que mejor se acoplen a las necesidades de la entidad. **Y. C. C.**

Considero que efectivamente es sumamente importante que el personal que maneje las redes sociales de las empresas, debe ser conocedor de las técnicas del marketing para lograr llegar al mercado meta y lograr el efecto de venta, siempre guiados por la veracidad de lo que ofrece o se brinda, el cual se obtiene mediante buenas estrategias como usted lo indica y herramientas adecuadas para que nuestro producto o servicio, logre alcanzar nuestro obje-





tivo: “El contenido crea relaciones, las relaciones se basan en la confianza y la confianza genera ingresos”. **S. M. M.**

Porque de ello depende el cliente ideal que se quiere tener para la organización, teniendo presente hacia qué público meta se orienta el contenido, será más sencillo saber que agregar para colaborar y aportar a esta persona, tanto como a la organización. **M. G. B.**

Es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social, porque por este medio, se conecta con el público meta y debe evidenciar a través del mensaje los beneficios que el servicio o producto que se ofrece le brinda al cliente, evidenciando el compromiso de atender las necesidades. Considero importante, lo señalado por la expositora, al indicar que “no es necesario tener presencia en todas las redes sociales”, aspecto que debe ser analizado cuidadosamente para llegar a la población meta. **A. C. V.**

Es importante escoger las estrategias que logren atraer a los clientes, que les emocione y motive a adquirir los servicios que se ofrecen. Por eso, es importante escoger las imágenes que se seleccionan, los textos, los diseños, los colores que inviten y faciliten llegar a la población meta. **M. M. B.**

Esto va enfocado a la parte de cómo me ve la sociedad al publicar cosas que no son bien vistas por los demás ya que laboro para una organización integra, en ocasiones es enfatizada a como dicha empresa contrata este tipo de personal que no les da un buen manejo a sus redes personales, se debe tener un cuidado de todo lo que posteamos para no caer en situaciones que nos perjudiquen. **K. Q. Q.**

Es importante que toda la información o contenido que queremos publicar sea atractivo para el público meta al cual queremos llegar, la publicación debe generar confianza y se deben utilizar herramientas que nos permitan utilizar técnicas que generen atención, interés, deseo y acción en el público. **J. M. E.**





En mi opinión y basándome en lo que entendí de lo dicho por la expositora, es importante que la empresa tenga claro a cuál población meta se quiere dirigir, y según su misión utilizar la red más adecuada para que la información o producto que quiera vender sea un éxito. Es decir, hay que ser bien asertivos en la información que queramos transmitir, la cual debe ser corta y que transmita ese interés que el cliente requiere. **A. R. C.**

Es importante que la organización establezca una estrategia según lo que desee lograr mediante redes sociales, ya sea conectar con el público meta, educar a los clientes, aumentar sus ventas u otros. Esta estrategia debe ser conocida por los colaboradores pues será la guía más efectiva para determinar el contenido de valor que podrá ser compartido mediante redes sociales. **N. G. C.**

Es importante porque la razón de ser de una organización son sus clientes, si se pretende vender un servicio o producto se debe crear una buena publicación, como bien lo decía la expositora, el cliente no le gusta leer mucho, le gusta que la organización sea humana, cercana al usuario y obtener lo que busca de forma rápida y si el servicio o producto tiene un plus mucho mejor.

El mensaje debe ser corto, con la información más importante para el cliente. **D. M. C.**

Es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social para lograr obtener la atención del público a quien se dirige. Debe ser creativo, visualmente atractivo y con un mensaje específico. **M. R. R.**

Es importante cuidar lo que se publica relacionado con cualquier tipo de organización porque se está proyectando la imagen de ella. Una red social es un medio informativo que deben contener información verdadera para una adecuada promoción y publicidad de los productos o servicios que se ofrecen. **I. R. H.**

Es de suma importancia el análisis antes de hacer público un contenido, ya que el contenido crea relaciones, las relaciones se basan en la confianza y la





confianza genera ingresos. Además, tener muy claro lo que realmente se quiere conseguir: ayudar, educar, entretener o persuadir para que el uso de cada herramienta tecnológica sea un éxito en la organización. Sin olvidar el modelo AIDA, (Atención-Interés-Deseo-Acción). **J. B. B.**

Es muy importante ya que con el contenido que tenga el anuncio o video puede atraer a muchos clientes o apartarlos por la publicidad colocada referente a la empresa, cuando se publica se debe tener conocimiento del público que quiere atraer, la plataforma que se va a utilizar, que no sea muy cargado y llame la atención del cliente. Se debe tener una estrategia y mostrar lo más importante al igual que no sea recargado para estar activos en las redes sociales y los clientes puedan recomendar el producto para ser más reconocidos. **A. B. R.**

Considero que esta conferencia hasta el momento es la mejor. La presentación de doña Rocío Lamas fue sencillamente perfecta, directa y clara. Con respecto a la pregunta, como lo dijo la expositora, lo que se publique en las redes sociales se puede convertir en un arma de doble filo, que en lugar de lograr sumar, logra lo contrario. Nos explicó con mucha claridad que los mensajes deben ser muy planificados con un 80% de imagen y un 20 de texto inteligente, contenido de valor. Por supuesto, considerando también las diferentes redes sociales de acuerdo con las diferentes poblaciones metas. Agradezco el espacio. **M. R. A.**

Fue una excelente presentación, nos permite entender de mejor forma cómo saber elaborar publicidad para llegar a las personas correctas y en el mejor momento, además de la importancia que tiene siempre considerar que puede ser hasta en nuestra contra lo que se publica y en una sociedad cada vez más apegada a la tecnología, debemos actualizarnos y cuidar lo que exponemos en nuestras redes. **S. E. V.**

Las redes sociales son las mayores formas de comunicación en estos tiempos. Compartir información bien detallada, clara y concisa y, sobre todo, como dice la pregunta, bien analizada, es importante ya que de ella depende en algunos casos las ventas o los otros servicios que las entidades quieren comunicar. **K. C. C.**





Es de suma importancia analizar el contenido e información que se desea publicar porque si no comprendemos aspectos como a cuál público se quiere llegar, cuáles plataformas o herramientas utilizar, pues no lograremos posicionar nuestra marca, no crearemos contactos o inclusive no aumentarán las ventas de nuestros servicios. Por ello, es de suma importancia conocer las técnicas necesarias y adecuadas, por ejemplo, el modelo AIDA. **D. Z. C.**

Si, es muy importante porque el personal a cargo de una publicación o de un sitio Web institucional, debe ser responsable de proyectar una buena imagen, contenido variado y actualizado de su institución o empresa, por medio de información fiable y confirmada por los usuarios en las diferentes redes sociales; lo cual implicaría futuras recomendaciones en adquisición de servicios profesionales, compras o ventas en cualquier empresa o institución. **K. E. L.**

Para poder tener un alcance mayor y generar confianza hacia los nuevos clientes y los habituales, se debe brindar información clara y precisa que cuente con transparencia ya que esto produce mayor fiabilidad a los ojos de los clientes. Si se llega a tener algún inconveniente se debe solucionar de manera rápida y no se debe ocultar, lo cual muestra la seriedad y honestidad de la empresa. **M. M. P.**

Es importante ya que debido al contenido que vamos a publicar, es lo que va a representar en las ventas si es un caso de publicidad y, de esta manera, se debe realizar un mejor contenido para llamar la atención de las personas y así generar más ventas. **S. H. C.**

Es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social, porque dependiendo del contenido que la organización comparta puede beneficiar o perjudicar a la empresa, además de que se requiere una estrategia en la cual se vayan a analizar los aspectos más importantes y, con ello, se pueda atraer a una mayor cantidad de clientes. **J. C. O.**





Se deben cuidar las publicaciones para que sea el grupo adecuado con el fin de que se llame la atención, además de tener un buen manejo al crear contenido, para poder realizar grupo de intercambio de ideas y poder contestar las preguntas de los interesados. **F. A. V. Q.**

Es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social, porque es la imagen corporativa que se va a dar a conocer y, a su vez, es la forma en darse a conocer al público y, como este va a apreciar o no el producto o servicio que la organización ofrece. **S. E. C. R.**

Es muy importante porque beneficia a la organización no solo desde el punto de vista de las ventas, sino que permite llamar la atención, provoca el interés, el deseo y la acción que conecta con las emociones que es por lo que compramos algún producto o servicio. Es importante la utilización de las imágenes para reforzar el posicionamiento a un nivel mayor, el logo de la empresa y utilizar la regla 80/20 que es la recomendación de equilibrio, 80% imagen, 20% texto. Ese contenido de valor “crea relaciones, las relaciones se basan en la confianza”. **M. G. G.**

Es importante analizar el contenido de valor correctamente ya que en la red social es común visualizar un público crítico con opiniones distintas a las nuestras. Por eso, mantener una meta fijada de cuales personas queremos tener un mayor alcance es de suma importancia ya que haría que la empresa logre avanzar en su crecimiento, pero desde una forma segura como mencionó la expositora el contenido que ofrecemos debe tener una base algo sólido que logre hacer que el espectador o el cliente se sienta cómodo e interesado en nuestro contenido de valor y no que solo se presente como contenido vacío para generar más seguidores o fama. **N. M. S.**

De acuerdo con lo señalado por la expositora, la falta de valor en el contenido de una página consiste en una propaganda negativa para la empresa y reduce la confianza del público hacia esta. También señala, que el contenido debe hablar directamente a los clientes y que nosotros compramos a quienes nos





caen bien. Es necesario que el personal de la empresa tenga claro el mensaje que se va a dar a los clientes y seleccione la estrategia que le funcione mejor, dado que cuando la gente ingresa a una red social, espera obtener respuestas inmediatas a sus consultas. **Y. J. R.**

El análisis del contenido compartido en las plataformas de red social debe depender de los objetivos determinados, los alcances que se quieren lograr; además las estrategias y la evaluación posterior de éstas serán las evidencias del éxito.

Debe privar la planeación del contenido, considerando el público meta, la situación global, conocer además que da a conocer la competencia y también las necesidades que la sociedad tiene, es decir, que debe privar la humanización como parte de las técnicas de mercadeo. **N. C. E.**

Es importante subir contenido atractivo para los distintos tipos de clientes y para llegar a más mercados, no se puede publicar por publicar, ya sea imágenes o vídeos, se tiene que publicar contenido con sentido y que sea objetivo. **M. L. F.**

Porque el contenido va a generar un impacto en el público que lo vea o lo lea; las reacciones van a ser muy diferentes dependiendo del contenido que se publique y si no es bien analizado o planeado, puede generar una reacción negativa ante el público. **W. R. J.**

Es importante porque depende de lo que se publica puede generar atracción o, al mismo tiempo aburrimiento. Si el contenido es adecuado y bueno, los usuarios permanecen en la página, si el contenido es malo muchas personas abandonan inmediatamente el sitio. La calidad de las fotos y la información es importante, no se debe poner solo productos que saturen el sitio, es importante que haya interacciones y el cliente vea que hay comunicación, no solo publicar y publicar porque no tiene sentido.

Si el usuario le agrada el contenido, el trato brindado y la calidad del producto se encargarán de referir nuestra empresa y así va creciendo con más seguidores y clientes. **M. R. C.**





Es importante que cada publicación de contenido que se haga, cumpla con objetivos claros, que puedan ser medibles y relevantes para la organización, entre otros. “Publicar por publicar” no tiene ningún sentido, debido a que no cumple con estas características que lo vuelven efectivo. A la gestión de contenidos, se le dedica tiempo y recursos valiosos y esta inversión, igualmente, debe generar réditos. Conocer a quien dirigir mi contenido, el lenguaje que debo emplear, el horario oportuno para hacer la publicación, etc. Son aspectos que no se pueden tomar a la ligera, pues de ellos depende el éxito de la estrategia. **G. A. R. F.**

El contenido que se publica en una red social siempre debe tener un objetivo claro, guiado con una estrategia fundamentada hacia el éxito organizacional. El contenido debe generar valor, tanto para el usuario final como para la organización, por lo cual, el personal de la empresa debe diseñar contenido que entretenga, persuada, beneficie y brinde soluciones prontas y eficaces tanto para el bien de la compañía como para el cliente. Por lo tanto, el contenido que sea compartido en las redes sociales debe conectar asertivamente con el público, debe hacer que el usuario se interese por los productos o servicios, por los procesos que se gestionan al respecto de producción o comunicación con los usuarios con el fin de medir la interacción que exista en la red y se fortalezca la relación entre el público meta y la empresa. **M. E. G.**

En la actualidad, las redes sociales influyen enormemente en una marca u organización por lo que, al realizar un posteo podemos lograr posicionarnos en un lugar muy alto y llegar a nuestro público meta, o bien, manchar la imagen de la organización. El lenguaje que utilizamos a la hora de darle un mensaje a las personas puede resultar ofensivo aún sin percatarnos. Por ello, es importante prepararse para manejar las redes sociales de las organizaciones y empresas. **D. A. G.**

Es importante analizar el contenido de valor que se quiere publicar para captar y atraer la atención de los clientes y crear relaciones de confianza, tomando en cuenta las características, comportamientos e intereses de nuestro “cliente ideal”.





El objetivo del análisis es poder comunicar y transmitir de una manera clara y que pueda entender el cliente la identidad corporativa que representa a la empresa o imagen del producto. **M. R. S.**

Es importante saber elegir el contenido de los mensajes, analizar bien qué es lo que se necesita transmitir, que la información sea veraz, precisa y de interés para el público al que se le dirige dicha información.

Las redes sociales se han vuelto un canal de información indispensable para las empresas, ya que, si como empresa no está en redes sociales, no existes. Además, es un medio muy eficaz para llegar al público meta, ya que la mayoría de usuarios usan las redes sociales para buscar información, de las instituciones privadas y públicas, de no encontrar la información publicada, escriben por medio de los chats que tienen habilitados las compañías, llámese Messenger, Instagram, entre otros, ya que son medios muy rápidos y de respuesta efectiva, donde el usuario externo ha encontrado que es más eficiente la comunicación por estos canales que vía telefónica, porque se les pueden mandar documentos completos, imágenes, textos, videos, fotos y demás contenido importante para el cliente.

Las empresas con redes sociales habilitadas deben tener personal encargado de administrar estas plataformas y encargados de responder la mensajería que ingresa, de ser posible en tiempo real, pues el usuario siempre desea pronta respuesta a sus consultas.

El contenido que se publica debe estar bien organizado, que sea atractivo, sin faltas de ortografía, que sea de interés para el cliente y que atrape a la audiencia. Además, se debe cuidar el tono de los mensajes porque la presencia en redes sociales debe beneficiar la imagen de una empresa para mantener a los clientes, atraer a clientes potenciales y si a eso, se le agrega que es publicidad de bajo costo y que del contenido que se publica puede depender el éxito o fracaso de un producto o empresa, por consiguiente, es necesario tener mucho cuidado y capacitar al personal que atiende estas plataformas, generar estrategias y darles seguimiento. **M. G. Z. A.**

Porque el contenido que se comparta y se publique en las redes sociales de una organización puede impactar positiva o negativamente la marca y la in-





tención siempre será que la imagen de la empresa sea la mejor. También para esto es de mucha importancia considerar que no es lo recomendable colocar demasiada información en las publicaciones que se van a compartir o videos con una larga duración, porque esto nos haría perder la atención de los posibles clientes, ya que se ha comprobado que en la actualidad, los usuarios desean encontrar respuestas a sus solicitudes con la mayor prontitud posible, al igual que la atención de sus necesidades, por lo cual para ser competitivos debemos ajustarnos cada vez a la demanda del mercado. **N. H. S.**

Tomando como referencia las palabras de doña Rocío, las redes permiten una comunicación más familiar con la persona al otro lado de la pantalla, por lo que, debemos encontrar una manera más emocional para transmitir el mensaje. Cuidando en todo momento, mantener una posición profesional.

Las redes tienen muchísimas ventajas y saber utilizarlas puede generar grandes beneficios para cualquier negocio. Recuerden que no se trata de generar contenido para crear más seguidores, sino más bien; crear contenido de calidad para seguidores de calidad. Les recomiendo buscar información sobre el embudo de las redes sociales y cuál es la nueva tendencia para crecer en ellas. **K. V.**

Es importante saber cómo promocionar una empresa, servicio, o bien, ya que es la manera en que va a conocer, estudiar y comprender las motivaciones, las exigencias de los consumidores, para garantizar su agrado y preferencia. Recordemos que la primera impresión es la que determina en la mayoría de los casos que una empresa logre conquistar a su público meta. **A. C. L.**

Hay demasiados hechos y evidencias del impacto que tienen los contenidos compartidos y publicados, tanto positivos como negativos. Reconocer esto es una nueva habilidad que aún está en formación, pero cuya necesidad es tan grande que su dominio es urgente para cualquier profesional que quiera estar actualizado en sus labores pues aplica para cualquier actividad en la vida. **L. S. Q.**





Buen día.

El alcance que logre una organización a través de las redes sociales dependerá del tipo de contenido que publique, la forma y la frecuencia con que lo haga, por lo que es importante conocer el público meta y diseñar una estrategia acorde con sus demandas y características. En esta sociedad tan acelerada, las personas necesitan que la información sea lo más clara y concreta posible y, si una empresa decide utilizar las redes sociales como un medio de promoción, se debe tener la conciencia de su buen uso, no descuidar la pronta respuesta que los usuarios necesitan y siempre ser transparentes con la información que se brinda; el prestigio de la empresa en una red social crece a través de la correcta gestión de estos aspectos. **M. T. C.**

Las redes sociales podrían decirse que son un arma de doble filo, ya que, a través de ellas se han vuelto la forma más rápida de acceder a información de la empresa; sin embargo, si la información requerida no se brinda en tiempo y forma, el cliente puede perder el interés y buscar otra opción. Por ello, es importante que quienes estén a cargo de las redes sociales tengan claro cuál es el mercado meta que se busca atraer y que las publicaciones sean atractivas, que brinde la información de forma concisa, clara, atinente y pertinente. Además, de que se contesten las consultas de forma eficaz y eficiente, ya que una mala atención, por lo general, es compartida y va generando una mala imagen del producto o servicio que se ofrezca. Me llamó mucho la atención que no se debe borrar un comentario negativo, sino que debe buscarse la forma de resolver y que quede en evidencia de que la empresa logró resolver la situación. **O. I. C. D.**

Las redes sociales son una responsabilidad muy delicada por lo que debe haber una persona encargada del material que se va a presentar y revisarlo con anticipación ya que algún contenido sensible, puede ser malinterpretado y, de ahí, puede regir la cancelación del producto o empresa, por lo tanto, pueden presentar hasta pérdidas económicas. La información debe ser fresca e interesante que conecte con el público meta y no ofenda a la demás población. **B. R. D.**





Es importante analizar bien el contenido que se compartirá y publicará en las redes sociales porque de ello, depende si se visualiza como una empresa seria o no, debido a que una red social puede llegar a ser tanto la imagen de la empresa como de sus funcionarios, por lo que es importante generar una estrategia donde se tenga claro el objetivo que se quiere lograr, el público a alcanzar, tener un lenguaje adecuado, producir contenido que sea visualmente atractivo. Por lo tanto, cabe resaltar que el personal encargado le debe dedicar bastante tiempo e inversión ya que de ello depende el éxito de la empresa en redes sociales. **J. R. C.**

Es importante que lo que se publique en las redes sociales, sea información que ayude al usuario a ubicar lo que requiere y brindar información de calidad y no genere dudas en los usuarios **C. Z. A.**

Ya que dependiendo de lo que se publique, se puede generar valor o todo lo contrario y generar una mala imagen para la organización y hasta puede hacerse viral, lo que no es conveniente para el crecimiento de ninguna marca o empresa que desee darse a conocer. **M. A. P. C.**

El contenido que se agrega en las redes sociales debe ser pensado de forma estratégica, se debe analizar cuál es el impacto o la reacción que se espera que tengan los usuarios finales con la información suministrada. **A. A. F.**

Es importante porque el contenido que vamos a compartir en las redes sociales debe generar el impacto deseado e ir enfocado al público meta siendo concisos, directos y respetuosos, sin exagerar con la información, solo algo que capture la atención para que el posible cliente entre a nuestra página e investigue más de que se trata todo. **M. J. C. B.**

Es importante analizar muy bien lo que compartimos y publicamos en las redes sociales, ya que por haberse publicado dejamos de tener control sobre esa información. Su crecimiento ha tendido a disminuir para dar espacio a nuevas plataformas más especializadas en áreas temáticas, pero las redes sociales





seguirán siendo uno de los medios de comunicación masiva más importantes, debido a sus características y a las opciones que ofrecen a sus usuarios. Las redes sociales han marcado un hito en materia de difusión masiva, debido a su alcance, características e impacto en la sociedad actual. Permiten lograr una comunicación interactiva y dinámica, por eso es necesario crear acciones orientadas a que el mensaje conecte al público. **Y. C. R.**

Es muy importante que el personal de una empresa conozca muy bien el producto o servicio que va a ofrecer y así su publicación en la red social es mucho más asertiva, para lograr una mayor venta del producto o servicio. Además, se lograría más clientela con la veracidad con la publicidad. **M. M. D.**

Es importante porque así se logra llegar a la persona u objetivo, se logra que no solo vea el anuncio, sino que lo observen, lo entiendan y se interesen en conocer más del tema o producto. **D. C. A.**

Me parece que toda empresa debe tener una red social confiable y adaptada al servicio que brinden para llegar al consumidor que puede vender sus productos o servicios y, ser cada vez mejores, porque hoy con la pandemia se da más la venta virtualmente, por lo cual debemos tener capacitaciones para implementarla correctamente para seguir en el mercado y darse a conocer. **J. L. H.**

Porque esto mejorará la comunicación que se quiere ofrecer a las personas que ingresen y vean las publicaciones, se debe tener presente cuál es el fin principal que se persigue a la hora de realizar las publicaciones, los objetivos y la razón de ser de la organización. **G. C. S.**

Se considera que el analizar el contenido que se expone en una red social permite que las organizaciones y pequeñas empresas tengan un mayor impacto en el segmento de mercado, al que quieren llegar y ofrecer sus productos, el enfocarse directamente en una población específica, con su respectivo contenido, permite a las empresas establecer objetivos claros que le posibilitarán generar una mayor confianza con su público, así como mejorar las relaciones con sus clientes. **A. G. A.**





Es importante que el personal de una organización analice bien el contenido de valor que se comparte y publica en una red social con el fin de hacer que las cosas permitan hacer la diferenciación en los que se publica y lograr monitorear. Además, se busca la optimización del producto a ofrecer o perfeccionar, lo cual permite una mejora en la calidad y eficiencia de los productos o servicios, un estándar alcanzable para el cliente, que es la razón principal que se busca como objetivo meta para lograr posicionarse en la mente y gusto del posible comprador. **B. Q. B.**

Según la expositora, es importante considerar la información que se ha de publicar y tomar en cuenta cuál es la red social que más se apega al mercado meta al que la organización desea llegar. Evitar publicar gran cantidad de información, incompleta y que pueda llegar a confundir a los clientes. La información debe ser corta, clara, sin fuesen videos deben ser cortos, las fotografías bien editadas. Adicionar teléfono, hashtag con datos que permitan al buscador encontrarlos de inmediato, dirección del lugar, el logo de la empresa. Que se pueda generar confianza al hacer un uso correcto de las herramientas que se utilicen para llegar al cliente. Esto generará posicionar la marca de la organización. Tener presente la pronta respuesta a los comentarios o preguntas del público y manejar de la mejor manera aquellos comentarios que no sean tan positivos. Esto evitará sentimientos negativos de los clientes. Todo lo antes citado es debido a la regla 80/20, ya que el 80% de los clientes potenciales se dejan llevar por las emociones y un 20% compra razonando. **K. V. V.**

Doña Rocío Lamas Álvarez nos comparte la importancia y valiosa herramienta de Internet, la cual representa una evolución muy importante para la humanidad y así pasamos de la era de las comunicaciones a la del conocimiento y el contenido de valor para las redes sociales en las organizaciones. En la web, las personas tienen la posibilidad de juntarse en comunidades para compartir conocimiento sobre temáticas específicas eliminando las barreras físicas del mundo real, la divulgación del conocimiento tiene cada vez menos obstáculos, creando tendencias como los blogs, las wikis, Facebook e Instagram e impactando con el marketing digital en el que un buen contenido de la web brindará valor a cualquier organización y utilizado estratégicamente logrará fidelizar la audiencia de la marca y posicionarla de gran manera. **A. D. R.**





Conferencia

NEUROFELICIDAD EN EL TRABAJO

Edgardo Aragón

Pregunta generadora:

De acuerdo con la conferencia, externe su criterio respecto a la siguiente afirmación: El mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida, la productividad en el teletrabajo se encuentran relacionados con la neurofelicidad.

“

Aporte de los participantes:

En relación con la neurofelicidad en la vida y el trabajo, pensar positivo, tener optimismo, tener ilusión, tener logros para desarrollar una mejor calidad de vida, si tenemos una mente clara y positiva la productividad de trabajo es un éxito, porque tenemos motivación y oportunidades de mejora. El teletrabajo está relacionado con la neurofelicidad por el tiempo, la productividad y desarrollo de las actividades realizarlas. **M. I. S. S.**

Con respecto a la afirmación, sin duda en la vida, en el trabajo y en todo lo que se haga, la actitud es primordial, por más difícil que parezca la situación, todo va a depender de cómo lo afrontemos, como lo menciona el conferencista, “la felicidad no es lo que nos pasa, es como interpretamos lo que nos pasa” y, así es todo en la vida, en cualquier ámbito en el que se desarrolle el ser humano. No se puede cambiar el pasado, pero hay que aprender a pensar en el presente y en el futuro como enfatiza el expositor; de mis pensamientos de-



penden mis acciones, entonces en la medida de lo posible hay que aprender a fantasear en positivo, a construir la felicidad día a día, así no sea un estado permanente, sino que sea un complemento fuerte para cuando se presente una situación que lo amerite. **J. V. C.**

.....

Efectivamente, es la actitud correcta para poder enfrentar las circunstancias y situaciones del día a día y todo depende de cómo se afronten; sin embargo, considero que es una decisión personal el ser feliz y que sucedan cosas buenas, es un estado permanente porque se construye. Mediante el optimismo y la fantasía, podemos lograr acciones que nos ayuden a ser más felices sin perder nuestro norte tanto en el ámbito personal, familiar y profesional, “con lo que tengo aquí y ahora”. **S. M. M.**

.....

Creo que la neurofelicidad es el inicio de una nueva vida, el conferencista fue tan fresco y sencillo definiendo el concepto que ahora creo que sin ella, no podemos avanzar de manera positiva en cada proyecto de nuestra vida, ya sea teletrabajo, productividad y desempeño en todo lo que emprenda el trabajador, empezando a dejar el pasado atrás, aprender de él y continuar, pensar en positivo y cambiar el chip actuando en positivo en cada situación que se presente. **B. R. D.**

.....

La neurofelicidad está muy asociada a la actitud positiva que una persona puede tener para enfrentar los retos que diariamente enfrentan las personas. Personalmente, cada persona decide qué clase de día desea tener. La felicidad se puede construir día con día, ya que constituye un complemento que nos permite alcanzar nuestras metas de una mejor manera. En cuanto al trabajo, es muy importante mantener una interrelación positiva con las personas con las cuales compartimos, ya que eso nos puede abrir espacios de convivencia de una mejor manera. **P. A. R.**

.....

Considero que la neurofelicidad influye en las actividades que realizamos a diario, la manera optimista en la que pensamos y actuamos ante cada situación, asimismo, en el teletrabajo produce que todo lo que apliquemos se realice de manera adecuada, ya que lo recomendable es querer lo que se hace y





reconocer el propósito que tiene cada tarea, de ese modo, en el trabajo vamos a reflejar una imagen positiva. **K. A. L. M.**

En realidad, todo va de la mano. Si tenemos una buena actitud ante la vida, nos desempeñamos de la mejor manera. En el trabajo debemos siempre tratar de manejar las cosas de forma positiva, para lograr un mejor desempeño. En un buen ambiente laboral la productividad de trabajo crece en mayor porcentaje, la motivación es un punto muy importante para lograr llegar a las metas propuestas. **M. A. S.**

Nuestro sentimientos, pensamientos y estilo de vida se relacionan directamente con la felicidad, para poder tener un buen desempeño laboral, calidad y productividad, debemos amar y disfrutar lo que hacemos, por lo tanto, si trabajamos con amor, dedicación y pasión tendremos una relación voluntaria directa con la felicidad. Además, es importante practicar el ejercicio, sonreír, abrazar, ser agradecidos, compartir con personas no tóxicas, cambiar su forma de pensar (leyendo), asimismo no es bueno compararse con otros, hay que compararse con nosotros mismos, no con los demás. **P. A. G.**

Ciertamente, la neurofelicidad es la disciplina que estudia y mide el nivel interno de felicidad de las personas. Considero que dependiendo de cada persona, una buena calidad de vida, un buen desempeño laboral y tener una productividad excelente en el teletrabajo, nos brinda un sentimiento de satisfacción y de felicidad, estimo que esos aspectos se encuentran relacionados con la neurofelicidad. **J. M. D. G.**

Sí, es correcto. Los pensamientos influyen muchísimo en la vida familiar y laboral. Por eso, la neurofelicidad contribuye al desempeño laboral, a superar dificultades y elevar la motivación para continuar brindando un servicio de calidad al cliente interno y externo. En este momento, cuando muchos estamos realizando teletrabajo y, a veces, se pierde el contacto personal con los compañeros de trabajo, es importante, como dice el expositor, practicar la felicidad que, en última instancia, es una decisión personal. **M. S. V.**





Estoy muy de acuerdo en lo expuesto por el Lic. Edgardo, una persona feliz con lo que tiene y con lo que hace es una persona más productiva y comprometida con su trabajo. En consideración, el teletrabajo incentiva a los funcionarios a ser más felices ya que te da más beneficios como mayor tiempo con la familia, mayor espacio para recreación entre otros. La felicidad no se mira como una meta si no como un camino que se construye, uno debe ser feliz con lo que tiene y con lo que hace. **A.U.G.**

Cada entorno puede mejorarse si empezamos a aplicar en nuestras vidas las recomendaciones (ejercicios, sonreír, abrazar, agradecer, alimentación sana). La felicidad es dejar ir y vivir cada día, pues no es una meta en sí misma, es saber modificar nuestra conducta al enfrentar las situaciones para ser más felices. Hay quien se queja porque no sale de casa, pero si salen se quejan de las presas; pero lo más importante es encontrar en uno el Ikigai. **G.C.M.**

Como lo expone el expositor, la neurofelicidad la tenemos presente en nuestra vida cotidiana, en cada proyecto, un día a la vez, con el hecho de estar vivos y vivir nuestra vida, esto nos proyecta felicidad y siempre ser optimista en nuestra labor diaria siempre proyectar lo mejor de cada uno y hacer las cosas bien y ayudar es muy importante en nuestro diario vivir. **J. L. H.**

Considero que sí, porque la felicidad es una decisión, cada uno decide ser feliz o no, también se debe poner en práctica lo que se aprende, hay que ser optimista y disfrutar lo que se hace, para ser feliz hay que querer lo que uno hace en el trabajo y disfrutarlo para poder tener un estado de salud saludable y ser feliz, además relacionarse con compañeros vitamina y dejar de lado los tóxicos, por lo tanto, la neurofelicidad está relacionada con el trabajo y con la vida. **G. C. V.**

“El mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida, la productividad en el teletrabajo se encuentra relacionados con la neurofelicidad”, es una frase totalmente cierta. Si una persona se siente feliz en las actividades que realiza mayor va ser su productividad y va a ver calidad en su trabajo, por lo cual es importante construir ese camino de la felicidad, aprender ser felices



“ La felicidad es dejar ir y vivir cada día, pues no es una meta en sí misma, es saber modificar nuestra conducta al enfrentar las situaciones para ser más felices. ”



todos los días y cuanto más felices seamos, así será nuestro camino por esta vida, nuestras labores y las relaciones humanas. Me encantó la conferencia y me marca esta frase: EL AGRADECIMIENTO ES LA MEMORIA DEL CORAZÓN... Además, la importancia de estos cuatro neuroquímicos dopamina, oxitocina, serotonina y endorfinas, con los que el cerebro juega para crear sensaciones de bienestar. **X. A. H.**

La neurofelicidad es el resultado de la activación de determinados circuitos cerebrales, por lo que cuando una persona está feliz, tiene ilusión, piensa en positivo y va a influir demasiado en el desempeño laboral, va a realizar su trabajo de mejor manera y más entusiasmado. **N. S. V.**

Completamente de acuerdo. **Y. C. E.**

Definitivamente, la neurofelicidad en cada aspecto de la vida personal, profesional, familiar mejora las condiciones y calidad de vida de cada persona. Para poder tener un buen desempeño en nuestro trabajo y aumentar nuestra productividad es necesario estar feliz y la felicidad se construye día a día y depende de cada uno de nosotros. Practicar ejercicio, sonreír, agradecer son aspectos importantes que nos permiten ser más felices. **M. M. J.**

Si tienen relación porque la felicidad es una decisión que se toma, disfrutar lo que se hace si se puede aprender a ser feliz tener un propósito y pensamientos positivos. Además, la felicidad no es una meta, es un camino que se construye poco a poco. **K. L. M.**

Claro que se encuentra relacionado con la neurofelicidad, el cual funciona para todos los ámbitos (personal, laboral, etc) **R. M. S.**

Como valor agregado, se logra ese impacto positivo en el ámbito laboral, personal y de alguna manera motivante, se externa a las personas que forman parte de nuestro círculo.





Es una manera de mantener ese equilibrio importante y, a su vez, se mantiene esa visión personal de provecho a nivel laboral en la productividad y nuestra vida cotidiana. **C. H. G.**

El desempeño laboral y la calidad de vida se encuentran muy relacionados con la neurofelicidad ya que la felicidad es una decisión personal y se toman las decisiones de cómo me afectan las cosas. Si somos personas felices, podemos tener un buen desempeño en el trabajo, además de amar lo que hacemos como profesionales.

Como lo mencionó don Edgar Aragón, para ayudar a tener estados de bienestar es bueno realizar ejercicios, abrazar, sonreír y ser personas agradecidas. **S. B. A.**

Considero que sí, depende mucho de como actuemos, pensemos. Como decía el expositor, todo lo que hagamos lo debemos hacer de buena manera ya sea que nos guste o no. Además, de que debemos ser agradecidos, en caso de que sea trabajo y aunque no nos guste, pero es un medio que nos ayuda económicamente a salir adelante, y se debe hacer con amor. **K. C. P.**

Claro, la neurofelicidad influye significativamente en todas las actividades que realicemos, ya que, si estamos felices y con una buena actitud, haremos que nuestro cerebro gestione nuestras ideas y emociones de una mejor manera. Además, nos ayuda en la toma de decisiones y otros aspectos como las relaciones interpersonales, entre otros. Lo importante que es “querer lo que uno hace”. **D. Z. C.**

Esto depende de cada persona y las acciones que se realizan para lograrlo, no dejarlo a la suerte sino trabajar para conseguirlo.

Si estamos bien emocionalmente vamos a ser más productivos en diferentes aspectos de nuestra vida, como lo es el trabajo y las relaciones interpersonales, por esta razón, es necesario dedicarnos tiempo de calidad a nosotros mismos para hacer cosas que nos gustan, como leer un libro, hacer ejercicio, compartir en familia, y también realizar acciones que nos ayuden a mejorar





cada día como bien lo mencionaba el expositor, levantarnos cada cierto tiempo después de estar sentados por un buen rato, sonreír, ser positivos, etc. **M. S. G.**

La felicidad es un proceso biológico y estado emocional positivo que contribuye a lograr nuestras metas y objetivos. La forma que decidimos enfrentarnos a las situaciones diarias nos puede generar desestabilización o bienestar físico y mental. La neurofelicidad activa determinados circuitos cerebrales, de tal manera, que si buscamos actividades que nos ayuden a liberar hormonas como la serotonina que es una sustancia química liberada por nuestro cuerpo de manera natural, mejoraremos nuestra actitud y productividad en el trabajo. Mantener buenas prácticas diarias como realizar ejercicios, leer, viajar a la playa o a la montaña, meditar, escuchar audios psicológicos que nos ayuden a comprender como podemos realizar cambios, relacionarnos con seres queridos, nos ayudará a permanecer positivos y sanos ante cualquier circunstancia. De tal manera, que la productividad en el trabajo se encuentra relacionada con la neurofelicidad. **A. M. H.**

Muy interesante charla. Puedo rescatar aspectos indispensables para ser feliz como abrazar, hacer ejercicio, ser agradecidos y alegres y, uno con muchas personas encuentra dificultad... recordar sin dolor (perdonar). Este último ha marcado la vida de muchas personas y, por ende, a las personas que están a su alrededor imposibilitando esa armonía en la convivencia y paz interior. Y la frase que más me agradó fue: La felicidad no es hacer lo que uno quiere, sino querer lo que uno hace. Esto lo podemos confirmar en nuestro diario vivir, en nuestra ocupación, en todo lo que realizamos. Cuando hacemos las cosas con pasión y vocación no tiene por qué convertirse en una carga, sino en una forma de expresarnos, de vivirlo, de dar lo mejor de nosotros y sentirnos satisfechos y contentos de haberlo hecho con esa dedicación y amor. Nuestro cerebro es una máquina poderosa, pero debemos dominarla y entrenarla sanamente en lugar de dejarnos dominar por ella. ¡Finalizo indicando que me pareció una ponencia de mucho provecho y muy agradable! **J. S. J.**

Estoy totalmente de acuerdo con la afirmación, ya que tanto en nuestro trabajo como en la vida laboral se van a ver afectados tanto positiva como negativamente por nuestro estado de ánimo. La felicidad va a permitir que seamos





más productivos, que hagamos las cosas de una mejor manera, que nos relacionemos con los demás, que establezcamos vínculos sanos, que hagamos el uso del tiempo y los recursos de forma efectiva y eficaz. **A. M. H.**

Con respecto a la neurofelicidad, mi criterio es el siguiente: cada persona debe afrontar las pruebas de la vida con la mejor actitud, la motivación en el trabajo hace que las personas tengan un desempeño de calidad, además que al estar motivados y felices, es bueno para la salud de cada uno. Se debe pasar por la vida con una actitud positiva a pesar de las pruebas y así seremos felices cada día. **A. G. O.**

¡Claro que sí! Porque una persona que ha decidido ser feliz (porque la felicidad es una decisión, no una meta) es proactiva, analiza contemplando un panorama más amplio, no se indispone (predisponerse nos limita, porque provoca que tomemos decisiones equivocadas o que veamos cosas que no son), genera confianza, permite mayor trabajo en equipo (dado que todos queremos trabajar al lado de una persona feliz, no de una persona amargada y negativa); todo lo anterior se ve reflejado en el desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad del ser humano. **T. C. M.**

Considero que la neurofelicidad, tal y como lo explicó don Edgardo, al estar relacionada con la activación de muchos factores internos y externos al ser humano, inciden directamente en nuestro bienestar y en todos sus ámbitos. Específicamente, en el trabajo y en ambientes virtuales, toma gran importancia en tener consciencia de practicar ese bienestar como lo dijo el expositor de una manera intencional. Esto con el objetivo de que se pueda implementar dentro de mi trabajo una filosofía de vida donde prevalezca que mi decisión sea ser feliz y lograr experiencias gratas dentro de mi espacio laboral. Por tanto, efectivamente vamos a ver cambios positivos en el mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo. Agradecer el espacio a los organizadores, muy atinada la participación de don Edgardo. **M. V. D.**





Efectivamente se encuentran relacionados con la neurofelicidad. Al ser consciente de administrar positivamente lo que pienso. Tomar la decisión de ser feliz, ser agradecidos con el trabajo que tenemos, con tener vida y salud, aprovechar cada oportunidad diaria con optimismo e intencionalmente dar lo mejor de sí mismo (a), ser productivo (a). **A. M. M. F.**

Cuando una persona es feliz y se cautiva para ser más feliz cada día, además, logra hacer que los problemas no afecten tanto y los soluciona de la mejor manera, igualmente, si estos problemas no se logran mejorar, piensa en positivo, logrará mejorar en la vida personal, familiar y laboral; por lo que la persona se enferma menos, logra estar más activa, aprende de la mejor manera y logra solucionar mejor los problemas que se puedan presentar en el trabajo, mejorando el desempeño laboral.

En realidad, la felicidad con la calidad de vida y el desempeño laboral están relacionados. **A. B. S.**

Se menciona que el teletrabajo ha aumentado la productividad, pues genera un ambiente que favorece la concentración, un ahorro de tiempo al trasladarse a la empresa y el ahorro de la empresa en cuanto a espacio. Sin embargo, el no estar familiarizados con el teletrabajo ha provocado altas cargas y ritmos de trabajo, las largas jornadas laborales, etc. lo que ha afectado negativamente a la salud de los trabajadores y han causado enfermedades como el agotamiento mental y físico, el estrés y la depresión

Con la coyuntura en que nos encontramos, el teletrabajo se convirtió en una realidad, pues antes había estado menos presente en las empresas. A partir de este momento, y cuando pase esta pandemia, es muy probable que más empresas se planteen incorporar en mayor medida el teletrabajo, por lo tanto, debemos procurar establecer límites en los horarios, realizar actividad física, y realizar actividades agradables de manera diaria para desconectar de la cotidianidad para de esa forma lograr sentirnos felices con nuestra rutina laboral, pues la felicidad debe ser un estilo de vida. **M. F. A.**

Absolutamente de acuerdo con que la neurofelicidad aporta valor en todas las áreas de nuestra vida; alimentar nuestro ser con pensamientos positivos





y cuidar eso en lo que creemos, decimos y hacemos, es aquello que marcará nuestro destino; una vez que entendemos esto seremos capaces de tomar las riendas y control de nuestra vida, lo cual nos ayudaría a ser conscientes de cada paso que demos en este andar y nos abrirá las puertas hacia el éxito, trabajando desde la gratitud con nosotros mismos, para luego proyectarlo a los demás. **P. J. C. C.**

Es sumamente importante tener claro que es la neurofelicidad, hoy el estrés es una de las peores y más dañinas enfermedades que las personas están sufriendo, además de la ansiedad y la depresión, debido al mal manejo del tiempo y otros factores, ya sea en el ámbito laboral o en nuestra vida cotidiana.

El estar siempre positivos y ser felices nos ayuda a mejorar nuestra vida y a ser mejores personas, ya que todo a nuestro alrededor lo percibimos de una manera favorable y, a la vez, atraemos cosas buenas para nosotros mismos y para los que nos rodean.

No debemos permitir que las malas situaciones en el trabajo o a nuestro alrededor nos afecten ni que nos produzcan estrés, para ello debemos ser organizados y tener un mejor manejo del tiempo y de las situaciones, mejorando la calidad de vida y el desempeño laboral. **N. R. V.**

Todo lo que nos rodea afecta nuestra vida, ya sea de manera negativa o positiva, todo depende de que tanto permitimos que nos afecte negativamente, ahora hay una frase que usan “todo está en la mente”, lo cual en cierta forma es cierto, pero algunas cosas es importante buscar ayuda profesional.

Pero, a raíz de la ponencia y de mi pensar, debemos siempre buscar la felicidad mental, para que todo lo que hagamos se vea afectado positivamente, más ahora en teletrabajo, que pasamos más tiempo desconectados físicamente de las personas.

No olvidemos, que lo que tenemos adentro, sale, por tanto, siempre es bueno evaluarnos y si es necesario buscar ayuda, hágalo, eso traerá felicidad tanto para usted y todo lo haga. **D. L. O.**





Considero que sí se relacionan especialmente por la actitud que se da como resultado de decidir estar feliz, como bien se mencionó en la conferencia “no es hacer lo que uno quiere, es querer lo que uno hace”; en el momento justo en el cual, lo que haces lo tomas como algo que quieres hacer, tu ánimo mejora y, por ende, el mejoramiento en el desempeño laboral y su productividad se vuelven eficientes. **M. G. B.**

La neurofelicidad me hace una mejor persona, activar las recomendaciones para la neurofelicidad incide directamente en mi desempeño laboral, soy una persona feliz en mi trabajo y tengo un control sano de mis emociones, ese estado repercute en buscar las mejores soluciones en medio de las dificultades que se me presenten en mi quehacer laboral diario y en mejorar la forma en que me puedo comunicar y relacionarme con los demás. **L. C. V.**

Según mi criterio, el mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida, la productividad en el teletrabajo están relacionados con la neurofelicidad, ya que, comprendiendo que las personas son las que deciden como enfrentar la vida, de manera optimista, positiva, creativa, con residencia, buscando siempre lo bueno y obtener un proceso de aprendizaje más significativo que permita desarrollar las metas personales y profesionales, en vez de andar por la vida reviviendo solo los malos momentos. Como dijo don Edgardo “hay que ir al pasado, de ser necesario, pero volver ileso al presente”, de esta forma podremos saber que hay situaciones que ya sanaron y que lo que pasó en el pasado no nos define en el presente. **Y. C. C.**

La neurofelicidad está vinculada con el querer lo que uno hace, tanto en lo profesional como en lo personal. La felicidad no es algo que se tiene y se pierde, es aquello que nos hace sentirnos bien con nosotros y con los demás y se construye a lo largo de la vida. Tres palabras resaltadas por el expositor que nos permitirán mantener la felicidad en nuestras vidas son “por favor”, “gracias”, “perdón”. Estas palabras deben estar presentes siempre influyen en el desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo. **A. C. V.**





Después de haber escuchado, afortunadamente, la charla, creo que la neurofelicidad se debería convertir en un hábito del diario vivir. Porque si yo disfruto y amo lo que hago, se verá reflejado en la productividad del teletrabajo, porque no significará un sacrificio en ningún momento, mi labor será realizada con felicidad. El contagio diario del compartir con los compañeros, el sonreír, el disfrutar positivamente de los detalles harán que yo tenga calidad de vida. que será igualmente, reflejada en mi quehacer diario. **M. S. S.**

Considero que la afirmación anterior es muy cierta, porque para un buen desempeño es fundamental que la persona colaboradora se sienta bien y cómoda con su trabajo y consigo mismo, por ende, es importante tener claro las prioridades en las funciones diarias del puesto de trabajo, realizar actividades que generen bienestar, cambiar la forma de pensar, alejarse de las personas negativas y crear ambientes saludables (limpios, organizados). **J. D. V.**

Considero que sí, ya que todo es como un círculo, una cosa me lleva a la otra, por ende, si tengo una buena calidad de vida, realizaré mi trabajo de la mejor manera, por lo tanto, generaré mayores niveles de productividad. Todo esto debe estar en un equilibrio sano, para que se vea en beneficio a nivel personal y laboral. **K. M. U.**

Primero me pareció una excelente charla, en cuanto al tema considero que es totalmente cierto, el desempeño laboral, la calidad de vida, la productividad todas ellas están relacionadas con la neurofelicidad. Debemos sentirnos satisfechos con nuestro trabajo y con nuestro ambiente laboral para que todas aquellas partes de nuestra vida lleguen la misma sincronía y así logremos una mayor productividad en aquello en lo que laboramos. La motivación de crecimiento se refleja en nuestras acciones y en la manera en la que nos desempeñamos en nuestro lugar de trabajo. **H. C. A.**

Comparto el criterio de que la neurofelicidad incide en el desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad. Una persona feliz es capaz de aprender mejor, de producir más, de contagiar positivismo a los demás. Muy importante tener presente que depende de cada uno poner de su parte para lograr-





lo. Además, hay que considerar que la felicidad no es un estado permanente pues existen momentos de felicidad y momentos adversos que hay que saber sobrellevar y hacer actividades que nos ayuden a producir hormonas de la felicidad, siempre teniendo la mejor actitud. **M. M. B.**

Porque todo depende de la actitud y el estado de ánimo de la persona. Hay que tener inteligencia emocional tanto a nivel personal como laboral, para vivir el diario vivir. Son factores que nos pueden definir que tan bien nos encontramos laboral y personalmente. Como un pensamiento positivo puede ayudar a tener un alto nivel de neurofelicidad, recordar que este estado nos refleja cómo se encuentra internamente cada persona, por lo tanto, es de suma importancia explotar las hormonas de felicidad con una automotivación personal. “La vida es linda, lo malo es que muchos confunden linda con fácil”. Yokoi Kenji. **M. M. L.**

Somos seres únicos, que se relacionan con todo su ser en espacio laboral, familiar, personal, todo lo que somos influye en cualquier aspecto que nos desenvolvemos en el día a día. Por ello, desarrollar una sana vida en armonía y felicidad, va a afectar las aéreas en que nos desarrollemos. Además, se debe aplicar todas las pautas desarrolladas en la ponencia de la neurofelicidad para ser más productivos y felices en nuestra gestión laboral. Si logramos tener el equilibrio emocional, podemos rendir de una manera más proactiva en las actividades que debemos desarrollar, en el teletrabajo. **I. C. G.**

Correcto, depende de cómo nos encontremos internamente, así estaremos proyectando nuestro comportamiento. El nivel emocional tendrá mucho que ver para la forma en que tomemos las situaciones que se nos presenten, además el tema del cortisol que mencionaba el señor es importante mantenerlo nivelado para no alterar otros factores. **K. Q. Q.**

Deberíamos de partir del hecho de que la felicidad es un componente de nuestro estado de ánimo, parte contraria de la depresión, porque podemos decir que tenemos depresión, pero no escuchamos a nadie decir que su estado de ánimo es feliz continuamente. Entonces, si hacemos cosas que nos hagan





sentir felices, si empezamos por desarrollar la neurofelicidad, seremos más productivos en nuestro trabajo, mejoraremos nuestro desempeño laboral y productividad en el teletrabajo. Aprender a conocer lo que nos hace felices y desarrollarlos día a día para decir soy feliz. **E. Z. J. D.**

La neurofelicidad debería permanecer permanente en todos los proyectos y metas que nos propongamos, estar agradecidos con todo lo que tenemos, no material, que de alguna u otra forma son cosas que se pueden reemplazar; sin embargo, la alegría, la motivación, el agradecimiento por tener un trabajo en estos momentos tan difíciles que estamos viviendo en el mundo, la capacidad del conocimiento adquirido, la salud de la mente y del cuerpo, la actitud ante las vicisitudes de la vida, el optimismo con que tomemos cada experiencia como un aprendizaje y no como un fracaso. **E. H. V.**

Las personas debemos sentirnos cómodas y felices no solo en nuestras vidas, también en nuestros trabajos, ya que una persona motivada es productiva, además, influye en el clima organizacional. Por ende, debemos pensar positivamente, hacer ejercicios, leer y alimentarnos bien. Por lo anterior, el mejoramiento del desempeño laboral se relaciona con la neurofelicidad. **M. P. S.**

Si bien es cierto, el concepto por llamarlo así de neurociencia es relativamente novedoso, siempre se ha manejado que una buena forma de hacerle frente al quehacer diario marca la diferencia en los resultados que obtenemos. Se debe ser feliz para poder sentirse bien y hacer las cosas bien, hay que saber manejar las emociones y canalizarlas de tal manera que los resultados sean los óptimos. Por eso, hay que estar pendientes de ese estado emocional de las personas que se centran en el entorno y apoyar la humanización que en ocasiones se debilitan por las barreras creadas por la misma tecnología. De ahí el papel tan importante de capacitar y capacitarse de parte de los involucrados en el engranaje de la vida, para ampliar el conocimiento en el manejo que se logra con la neurofelicidad. **G. M. P.**

Considero que la neurofelicidad influye mucho en el teletrabajo ya que nuestros pensamientos y emociones influyen para que seamos más felices, por lo





que trabajar con optimismo y positivismo hará que las funciones que realicemos sean exitosas. Tomar descansos durante el teletrabajo hará que nuestro estrés laboral disminuya y la neurofelicidad se mantenga y que nuestra calidad de vida no se vea afectada. Realizar un trabajo cuando nos sentimos felices y tranquilos nos permitirá hacer las cosas con amor, enfocándonos en querer lo que hacemos. **J. M. E.**

Considero que la neurofelicidad es un aspecto muy importante en todos los espacios de la vida; no obstante, aplicado al trabajo o al teletrabajo, debe enfocarse en la motivación, la actitud positiva, no olvidar que los autocuidados influyen positivamente en cada persona, como los mencionados en la conferencia tales como realizar ejercicio, leer, etc. Siempre vamos a reflejar lo mejor de cada uno si nuestro estado de ánimo es el adecuado y, evidentemente, se reflejará en los espacios de trabajo, la neurofelicidad es una práctica que se debe realizar todos los días. **J. S. C.**

Considero que si están relacionadas. Nuestra gran meta en la vida es ser personas plenas, alegres, agradecidas, empáticas y positivas. Dicen que “reflejamos lo que somos”, si somos personas positivas y comprensivas seremos más felices y esto se proyecta a los demás. Somos productivos cuando hacemos nuestro trabajo con amor y dedicación, de hecho, no lo vemos como un trabajo. Debemos “creérnosla” que somos personas exitosas, que podemos alcanzar nuestras metas a pesar de los obstáculos, y si nos equivocamos y caemos, debemos levantarnos y seguir. Ver estos tropiezos como enseñanza de vida. Dejar atrás el pasado y vivir el presente. Amar a nuestros semejantes hasta aquellos que no nos quieren y vivir cada día como si fuera el último. **M. V. J.**

Incluso si los empleados pueden teletrabajar durante la pandemia, es necesario tener en cuenta y respetar una serie de aspectos de la organización del trabajo para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores. Las investigaciones sobre el teletrabajo han demostrado repetidamente que los empleados que trabajan desde el hogar tienden a trabajar más horas que cuando están trabajando en los locales del empleador, en parte, porque el tiempo para desplazarse al lugar de trabajo es sustituido por actividades laborales y





también debido a los cambios en las rutinas de trabajo y a la desaparición de los límites entre el trabajo remunerado y la vida personal. **C. G. C.**

Considero muy acertada la afirmación, cuando una persona está feliz se nota en todo lo que hace tanto en su vida personal como en su desempeño laboral, practicar las técnicas que nos mencionó el expositor y rodearnos de personas vitamina que nos aporten harán que sea cual sea la labor en la que nos desempeñemos la hagamos con una mayor eficiencia y productividad. **M. L. M.**

En mi opinión, considero que, sí hay una estrecha relación del mejoramiento del desempeño laboral, la productividad en el teletrabajo debido a que si estamos felices mejor será el rendimiento en nuestras labores, lo cual implica estar bien con uno mismo y con las personas que nos rodean para que haya un mejor trabajo en equipo y una mejor relación con los compañeros y poner en práctica el perdón, el dejar el pasado atrás y siempre pensar en lo positivo. La felicidad es una decisión por lo que debemos ser agradecidos con lo que tenemos y con nuestro trabajo y desempeñarlo de la mejor manera y con agrado. **D. A. C.**

Sin duda, la neurofelicidad tiene un impacto importante en el desempeño laboral y la productividad en el trabajo presencial o virtual. Los espacios que se mencionan son exigentes, retadores y pueden generar estrés y cansancio, por lo que mantener un estado de optimismo permitirá asumir las responsabilidades con una mejor actitud, lo que se verá reflejado en los resultados. **N. G. C.**

La neurofelicidad va ligada al cerebro y al corazón, es decir, todas los neurotransmisores que nos generan bienestar como la serotonina, dopamina, etc. hacen que se hagan conexiones para alejar el estrés de nuestras vidas y solo sucedan cosas buenas a nuestro alrededor, ya que si decidimos ser felices, es lo que reflejamos en nuestra vida personal, laboral y, por ende, en el contexto que ahora estamos en el teletrabajo, al sacar tiempo productivo para cuidarnos (hacer ejercicio, meditación, etc.). Todo es más fácil de sobrellevar con una actitud positiva, buscando siempre el bienestar de los que nos rodean,





así como el propio, solo así, seremos plenamente felices, sin importar las situaciones adyacentes, simplemente en eso radica en decidir con firmeza SER FELICES. **A. R. C.**

.....

Totalmente de acuerdo, no podemos dar un buen servicio o realizar una productiva labor si no hay felicidad. Hay una frase que dice “hay que hacer las cosas como si fueran para Dios” en la parte laboral como en la personal, hay que hacer todo con amor, siempre dando lo mejor de nosotros, eso nos da la satisfacción que hicimos todo lo que pudimos y las satisfacciones traen paz y la paz felicidad.

Si estando en teletrabajo y tomamos unos minutos para estirarnos, dirigir la mirada hacia la ventana y tomar agua o un té contribuye a mejor calidad de vida y desempeño en el trabajo porque sin salud física o mental no se puede laborar.

Debe haber un balance en todo y disfrutar el día a día para ser felices en el ahora. **D. M. C.**

.....

El mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo se encuentran relacionados con la neurofelicidad ya que la actitud con la que enfrentemos las diversas circunstancias que se nos presentan, pueden afectar de manera negativa o positiva la productividad en nuestros trabajos, la relación con las personas a nuestro alrededor y como nos sentimos con nosotros mismos. Es importante hacer lo que nos hace felices y sentirnos satisfechos con la vida que tenemos. **M. R. R.**

.....

Considero que, sí se encuentran relacionados. Por eso, es importante que desde cada organización se desarrollen programas enfocados a la capacitación y acompañamiento en esta modalidad que es nueva para muchos. **I. R. H.**

.....

Sin duda, para mí una organización sólida se construye y crece con gente feliz. Mirando a cada uno como un ser integral y no enfocarse en solamente tener. Cuando cada líder está convencido de que el trabajo va bien, es mágico, todo fluye, las personas se entusiasman y los otros se “contagian” de las actitudes,





influyendo de tal manera de ver la felicidad como un estilo de vida y no como una meta. **J. B. B.**

La neurofelicidad está relacionado con todos en la vida ya sea en la vida cotidiana, el trabajo, la familia, los amigos y todo lo que está a nuestro alrededor; ya que, es nuestro tiempo y son los deseos, metas y el positivismo que desempeñemos o tengamos cada uno de nosotros.

El hacer lo que le gusta da pie para que cuando se realizan las cosas se realicen con amor y las demás personas lo van a percibir de esa manera. Como lo mencionó el expositor primero, hay que ser feliz uno para luego hacer felices a los demás y, si no quieres hacer felices a los demás, hay algo que no está bien y hay que buscar el trasfondo.

Cuando la persona está bien y motivada se le pueden presentar muchas oportunidades de mejora, por ello hay que amar lo que se hace y si no se ama, hacerlo de la mejor manera siempre con la actitud positiva. **A. B. R.**

Estoy totalmente de acuerdo con esa afirmación, la neurofelicidad influye al 100% en la eficacia de mis labores y de cómo me proyecto ante mis jefes, compañeros de trabajo, familiares, etc. Si yo soy una persona optimista, definitivamente haré frente a mi vida personal y laboral con una mejor actitud. Mi productividad se verá totalmente influenciada por mi estado mental/espiritual. Reconozco la conferencia del señor Edgardo Aragón como excelente, pero lo principal es que me ha cambiado la forma de pensar, su capacidad de aceptar la existencia de un Dios todo poderoso y de dar la conferencia que en realidad la sentí como una conferencia de MOTIVACION, que logró totalmente el objetivo, por lo menos con mi persona. Gracias por este espacio, agradezco mucho a la Universidad Nacional y a la Escuela de Secretariado Profesional. **M. R. A.**

Como lo dijo don Edgardo, todo inicia en el cerebro, entonces de ahí es donde se gestionan los pensamientos y emociones. Es muy importante tener claro quiénes somos, sentirnos bien, amarnos, tener pensamientos positivos, invertir en mi felicidad (hacer ejercicio, comer sano, sonreír, abrazar, ser agradecidos, incluir personas positivas en nuestra vida, yo añado tener tiempo





espiritual) ya que proyectamos a los demás cómo nos sentimos. Por supuesto, también se ve reflejado en el ámbito laboral en el que nos desempeñamos, logrando proyectar cosas positivas, que inspiren motivación, crecer y desarrollarnos juntos como un equipo de trabajo. Cuando tenemos neurofelicidad, hacemos las cosas con amor y el amor siempre da buenos frutos en todas las áreas de nuestra vida. **N. M. D.**

El éxito de lo que hacemos está relacionado con nuestro estado emocional, de acuerdo con lo mencionado por el expositor, la felicidad es más que bienestar y tiene que ver con querer lo que uno hace, entonces, sin duda, nuestras emociones marcan la forma en la que nos desempeñamos en las diferentes facetas de nuestra vida. Por eso, es importante tratar de mantener una actitud positiva a pesar de las circunstancias que enfrentemos en la vida. **S. E. V.**

100% de acuerdo. Nuestro desempeño laboral depende demasiado de eso. En la medida en que seamos personas con inteligencia emocional, vamos a dar mejor fruto, tanto en el ámbito laboral como familiar, social, etc. **K. C. C.**

Tanto el mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo se encuentran relacionados con la neurofelicidad porque contribuyen con el sentimiento de satisfacción, de bienestar y de disfrute. En el caso del trabajo, por ejemplo, se tendrá un mejor rendimiento si se cumple con ciertas condiciones en el ambiente laboral, así como el trato humano, entre otras. Todo esto contribuye a dar un buen rendimiento, lo que va de la mano con la neurofelicidad. **J. R. R.**

Estos factores si se encuentran relacionados con la neurofelicidad, dado que la felicidad y tranquilidad de un trabajador permiten un mejor desempeño en las labores teletrabajables o presenciales, aumentando nuestra calidad de vida sin estrés y en paz. Asimismo, la productividad se dispara y provoca un exceso y abuso del trabajo sin tenerlo consciente. **K. E. L.**





El tener positivismo, ilusión, metas y amar lo que uno hace, mejora el desempeño laboral, ya que una persona que tiene motivación y ama su trabajo se esfuerza más en que todo salga bien, además de que tendrá una mejor calidad de vida y se sentirá más cómoda. Por lo tanto, el teletrabajo está relacionado con la neurofelicidad por la productividad, el desempeño y el esfuerzo en el desarrollo de las actividades del trabajo, además de la comodidad a la hora de hacer su trabajo. **J. C. O.**

Se debe pensar en positivo, confianza en realizar las labores con éxito, sueños, metas para desenvolverse en la vida y así tener una mejor calidad. Si poseemos una mente positiva, la productividad de trabajo y los objetivos determinados serán un triunfo. El teletrabajo está relacionado con la neurofelicidad, la producción y progreso de las actividades realizadas con el fin de lograr una excelente labor diaria. **F. A. V. Q.**

Definitivamente sí, se encuentran relacionados con la neurofelicidad ya que si somos felices todo nos irá muy bien. Estaremos más motivados, seremos más productivos, eficientes, proactivos en el desempeño de nuestra labor. Y en el plano personal, nuestra calidad de vida mejorará mucho más. En todo lo que hacemos, debemos pensar siempre en positivo, porque lo que pensamos es lo que atraemos, ¡¡¡(Ley de la atracción) Así que siempre positivos!!! **S. S. C.**

Así es, el mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo se encuentran relacionados con la neurofelicidad ya que el trabajador enfoca todo el positivismo, para alcanzar el cumplimiento de sus objetivos además de que su mente es clara y está motivada a rendir mejor en su labor, en medio de tiempos tan convulsos como los actuales. **S. E. C. R.**

Sí, una persona vive cargada con estrés y ansiedad no puede rendir bien en su trabajo. Considero que cada persona puede mejorar su desempeño, si se siente bien consigo misma, si se siente feliz, no porque el trabajo la haga feliz, sino porque disfruta lo que hace y no lo ve solo como una obligación para recibir una remuneración; una persona deprimida, desmotivada no es feliz y,





por lo tanto, ve su entorno oscuro, no tiene motivación alguna, pero alguien que ve oportunidad de mejorar en cada cosa, que comprende que sus talentos son útiles a su organización, va a vivir de manera más relajada, optimista, satisfecha consigo misma y feliz. **G. C. L.**

Con respecto a dicha afirmación, ciertamente el teletrabajo conlleva una serie de desafíos que se tuvieron que enfrentar casi sin estar preparados ni mental ni emocionalmente y a quince meses de pandemia, tenemos que reflexionar en el tema de la neurofelicidad, que en realidad no lo había escuchado y me impactó demasiado, buscar un estado mental, emocional, espiritual y corporal que nos haga crecer como personas y ser mejores seres humanos y que según el señor Aragón, todo está probado científicamente, queda como tarea de “la felicidad no es solo un sentimiento”, “la vida no es en blanco y negro”, “la felicidad es mi primer derecho y dar a otros lo que soy”, “la felicidad se ve en momentos”, “cuando sale el sol, palpito de alegría”, “la felicidad más que bienestar es llenar los sentidos y el corazón”. Si como trabajadores estamos bien, vamos a ser productivos. Será cambiar el casete del estrés, alejarse uno de gente tóxica y buscar un estilo de vida saludable, será ahora la meta. **M. G. G.**

Considero que todos los factores se encuentran asociados. En la actualidad, la nueva forma de vivir ocasionada por el covid-19, nos ha llevado a acostumbrarnos a una nueva forma de vivir, en la cual somos en su mayoría trabajo y dejamos de lado los demás factores importantes como lo son compartir con la familia, realizar ejercicio, o bien, tomar tiempo para descansar. Esta nueva formalidad ha provocado que las personas bajen el desempeño laboral, calidad de vida y teletrabajo y se encuentran en modo robot. Es importante coordinar estos aspectos ya que en la medida en que estos puntos son importantes en nuestra vida, nuestra forma de pensar y actuar va a cambiar e iniciaría una etapa en la que somos más felices. **E. M.**

Según mi criterio, la neurofelicidad está enlazada con la productividad, el desempeño laboral, la productividad y la calidad de vida ya que está presente hoy el teletrabajo, aunque no se pueda estar físicamente con los compañeros, se puede lograr un pensamiento positivo, una motivación de continuar a pesar





de los obstáculos presentes. Con la neurofelicidad, podemos lograr analizar pensamientos positivos y motivadores que podrían ayudar en el teletrabajo para qué luego voluntariamente se puedan lograr. **N. M. S.**

Claro que sí. Si una persona tiene equilibrio en su vida, el desempeño laboral tanto presencial como en teletrabajo y su vida privada será un reflejo de cómo se siente y vive. Al experimentar la felicidad en el presente, el cerebro empieza a generar los neurotransmisores de bienestar y empieza a bajar la producción de la hormona del estrés. Agradecer día a día, es una actitud que puede generar felicidad y tranquilidad en la vida diaria, también el ser optimista, además de cuidar la salud física, mental y espiritual. La felicidad es propia y depende de cada persona. **I. B. D.**

Definitivamente, una actitud positiva en el trabajo trae consigo resultados provechosos. Es necesario que tomemos conciencia de la importancia de lo que hacemos, pero más importante aún, es tomar tiempo para nosotros, asumir de manera positiva los retos y los trajines del trabajo enfocándonos en el presente, porque como dijo un conferencista, las malas experiencias pasadas nos pueden llegar a producir depresión, las preocupaciones excesivas por el trabajo nos producen estrés y el futuro nos preocupa más de lo normal. Debemos hacer que nuestro cerebro reciba estímulos positivos, para que nuestra actitud cambie y realicemos nuestra labor de la mejor forma posible. **Y. J. R.**

Definitivamente sí, la motivación para alcanzar la meta propuesta es factor indispensable y puede trascender en grandes logros. El promover la calidad de vida en las organizaciones trae muchos beneficios, tales como lealtad y compromiso de los colaboradores hacia la organización, lo que favorece el incremento en la productividad y mejores niveles de servicio al cliente, así como mayores niveles de satisfacción laboral, reduciéndose los índices de ausentismo y rotación voluntaria. **K. C. S.**

Definitivamente, la afirmación anterior es verdadera, porque como bien lo mencionó el especialista gestionar nuestros pensamientos son los generadores de paradigmas, pensamientos, creencias.





La felicidad es una manera de vivir, es bienestar, es llenar los sentidos y el corazón. “Querer lo que uno hace”.

La felicidad nos permite activar circuitos cerebrales que nos brindan un estado de bienestar, lo que nos lleva a realizar y visualizar todo lo que hacemos de la mejor forma, generando como consecuencia, cosas buenas para la mente y el cuerpo. **N. C. E.**

Querer lo que uno hace... que importante... considero que más que querer es amar lo que se hace ya que cuando uno ama lo que hace se hace desde el corazón y los resultados de nuestro trabajo son mejores, las consecuencias de nuestras acciones, por lo tanto, serán los más felices, nuestro estado emocional consecuente con las acciones sincronizado cuerpo y alma como indicas...

Mente positiva nos trae bienestar y salud, hacer lo mejor desde nuestros valores con espíritu de crecimiento y emprendimiento en nuestras labores diarias... felices de lo que podemos hacer y lograr... calidad de vida y productividad. **J. C. C.**

En mi opinión, el desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad presencial o de teletrabajo deben ir asociado, a un estado de equilibrio espiritual (Dios) para que desde mi interior. proyecte un ambiente externo adecuado para todos y obviamente para mí misma. Esto me empodera para alcanzar un nivel de bienestar duradero. **J. C. C.**

No solo el mejoramiento del desempeño laboral está relacionado con la neurofelicidad, todo en nuestra vida está ligado a lo que pensemos, sintamos y sobre todo cómo actuemos ante los diferentes retos que se nos presenten en nuestra vida. Es importante trabajar el cerebro de forma positiva para que se vuelva un hábito pensar en positivo, y que nos ayude a sentirnos felices con todo lo que desempeñemos; aún más, que nuestro positivismo nos ayude a manejar de forma diferente los conflictos con los que nos topamos a diario. Cómo expresó el expositor, debemos ejercitar el cerebro de forma positiva, tal y como si fuera un músculo más de nuestro cuerpo. **W. R. J.**





En definitiva, que todo debe llevar un hilo conductor, para lograr esa productividad y satisfacción laboral. Se requiere de tener buena actitud y disposición para cada una de las actividades que se realiza, depende de cada uno ser feliz y disfrutar cada cosa que hacemos. La decisión está en nuestras manos, la neurofelicidad no depende de personas externas; no requiere de grandes esfuerzos, un por favor, un gracias o un perdón son palabras que llenan el corazón y lo hacen más feliz. **J. R. S.**

Es evidente que para poder desempeñarnos de forma exitosa en toda labor que realicemos, se requiere en primera instancia, de una actitud positiva. Considero que neurofelicidad, es estar cómodos con nosotros mismos, aceptarnos como somos y ser capaces de ver los aspectos en los que estamos fallando para poder mejorarlos. Se trata de una mejora constante y una competencia con nosotros mismos, o sea, decidir hasta dónde queremos mejorar nuestros conocimientos y nuestras aptitudes para poder reflejarlos en nuestras labores diarias. **C. F. S.**

El mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo se encuentran relacionados con la neurofelicidad por cuanto para ser más felices debemos gestionar nuestros pensamientos. Debemos activar las hormonas de la felicidad y poner en práctica lo que escuchamos y aprendemos. Lograr la neurofelicidad significa encontrar el sentido de la vida sabiendo que no siempre podemos estar ecuanimes porque somos seres de-seantes con situaciones por resolver. **N. R. C.**

Claro, la neurofelicidad tiene que ver con la calidad de vida y el desempeño en el trabajo. Una actitud positiva alegra el día, a pesar de que a veces nos to-pemos con personas complicadas, mantener una actitud ecuanime y el buen control manejo de las emociones nos ayuda mucho. **M. L. F.**

Estoy de acuerdo, la neurofelicidad está relacionada directamente con un me-jor desempeño laboral, una mejor calidad de vida por lo que va a tener mayor productividad. Como lo expuso el Lic. Edgardo, se debe manejar muy bien los niveles de cortisol para no generar estrés, ansiedad y depresión. Es importan-





te mantener los neurotransmisores dopamina, oxitocina, serotonina y endorfina, para generar bienestar; con una alimentación sana, realizando ejercicio y lo más importante perdonar para ser felices y tener una mejor calidad de vida. **K. B. R.**

Sí, está relacionado, para poder ser productivos y eficientes necesitamos ser personas capaces de comprender que como todo en la vida no es fácil y que está lleno de retos, pero que todas estas situaciones son temporales y que necesitamos buscar la felicidad en las pequeñas cosas, en nuestra familia y en todo aquello que nos aporta cosas positivas. En tiempos de pandemia, se ha complicado aún más nuestra forma de sobrellevar todo lo que está sucediendo, pero existen herramientas y consejos para tratar de tener un estilo de vida saludable y llevadero. **S. S. R.**

Está intrínsecamente relacionado ya que la neurofelicidad surge de acuerdo con los impulsos que la mente o cerebro lanzan hacia todas las partes del cuerpo. El tener claro que la felicidad no es una meta sino un camino que se construye cada día y en cada acción que se realiza hace que el proceso de vida sea en calma sin pensar en el pasado o en el futuro, se disfruta el instante y se aprende. En esta línea, el desempeño laboral, la calidad de vida, la productividad se da de manera enriquecedora y positiva cuando cada uno sabe para dónde va, qué es lo que hace y cuál es el motivo sin tener que apresurarse hacia un futuro que no es seguro, o vivir en un pasado quizá frustrado por no haber hecho alguna cosa que hoy estaríamos viviendo. El cuestionarnos todo nos ayuda a aprender y no solo a crear un caos mental, nos ayuda a aprovechar todo lo que nos rodea y analizar de qué manera se pueden hacer mejor las cosas con una mentalidad asertiva y dispuesta al cambio. **M. E. G.**

Pienso que desde el momento en que se trata de personas y no de máquinas las que realizan las labores, desde ese momento, juega un primordial papel la capacidad de ser felices con el rendimiento laboral, la calidad de vida y en general el nivel de productividad de cada persona, en cualquier ámbito. De ahí nace la voluntad, la motivación, para hacer las cosas que tenemos que hacer. Ciertamente, a muchos en algún momento, nos tocará hacer tareas sin la motivación necesaria, solo porque no tenemos otra alternativa, y probablemente, se sacará





la tarea y nos limitaremos a cumplir con nuestras funciones y ya. Pero precisamente, cuando se trabaja motivado, sucede algo y es que no se siente como una carga laboral, no se siente como un “trabajo”. Nos sentimos motivados y eso cambia nuestra forma de ver las cosas, ahora, sentimos que contribuimos a alcanzar una meta, nos preocupamos no solo por ser eficaces, sino eficientes. Buscamos, formas innovadoras que nos permitan realizar las actividades, de una forma más ágil, más creativa, logramos hacer más en menos tiempos, es decir, nos volvemos más productivos y positivos, tenemos mejores relaciones con nuestros compañeros. Ese efecto de sabernos mejores profesionales y sobre todo mejores personas, inevitablemente, mejora nuestro ánimo, nos da más energía y mejora nuestra calidad de vida. **G. A. R. F.**

Todo lo que hagamos estará relacionado con la neurofelicidad, es la manera en la que manejamos las situaciones que se presentan en nuestro diario vivir, si tenemos una actitud de positivismo todo en el día fluirá de manera tranquila, cualquier situación que se presente tenga o no tenga solución va a pasar, la manera en la que aceptamos y manejamos esas situaciones hace que tengamos un buen o mal día, por lo que la neurofelicidad influye en todos los aspectos de nuestras vidas. Si logramos manejar la neurofelicidad, logramos controlar todos los campos de nuestras vidas. **D. A. G.**

Creo que el mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida, la productividad en el teletrabajo si se encuentran relacionados con la neurofelicidad porque cuanto más nos cuidemos se va a fortalecer cada área de nuestra vida. Por lo que cada uno debe esforzarse cada día para alimentar la felicidad primero, el amor propio, ejercicios y ser agradecido ante la vida. **E. A. A.**

Considero que la neurofelicidad, sí tiene relación con el buen desempeño laboral y la productividad de los trabajadores. Cuando una persona se siente feliz y realizada, trabaja con mayor entusiasmo, pone en práctica la resiliencia ante las situaciones difíciles o de cambio que se presenten. Propone ideas nuevas e innovadoras, es más creativa, mantiene una mejor disposición para trabajar en equipo.

La neurofelicidad permite mantener un equilibrio entre mi felicidad y bienestar personal y el entorno laboral. **M. R. S.**





Todos estos aspectos tal como lo enuncia la afirmación están estrechamente relacionados entre sí y es que como seres integrales que somos, si nos sentimos felices, eso hace que nuestro cuerpo mantenga a nivel biológico un equilibrio de las sustancias que necesita para mejorar su funcionamiento y, por ende, aumentar nuestro rendimiento a nivel laboral, nuestro desempeño en las diferentes tareas asignadas y nuestra calidad de vida. Todo lo contrario, ocurre cuando por alguna circunstancia no nos sentimos bien, lo cual también incide en nuestro trabajo. Por ello, está claro que este tipo de conferencias son indispensables para adquirir nuevos conocimientos sobre el tema y recordar algunas buenas prácticas que tal vez ya conocemos, pero por lo acelerado de la vida de repente se nos olvidan. Aprovecho esta oportunidad para agradecer de nuevo a todos los organizadores del congreso y al expositor por esta excelente conferencia, ya que considero que es conocimiento que no solo ponemos en práctica en nuestro trabajo, sino más bien es un conocimiento que nos sirve para la vida. **N. H. S.**

Considero que estos aspectos se encuentran relacionados con la neurofelicidad, ya que al fin y al cabo somos un sistema que si está bien en un aspecto de su vida, tiene la capacidad de arrastrar ese estado a los demás campos, si tengo un buen desempeño laboral, puedo mantener ese trabajo que al fin y al cabo me genera los recursos económicos para poder tener calidad de vida, si soy productivo puedo mantener esa calidad de vida, que si bien las cosas materiales no dan felicidad, me permiten ser y realizarme como persona según mis metas, que si cumplo mis metas me da la satisfacción de estar haciéndolo que al final, la felicidad se compone de las pequeñas cosas que nos da el vivir, que nos da el hacer y el ser. **K. A. S.**

Aprender a vivir en el aquí y el ahora, aprovechar este presente, comprender que no puedo cambiar el pasado ni adelantar el futuro sin duda es una manera de relajarnos y enfocarnos en lo que realmente importa. Si esto lo extendemos a todas las áreas de nuestra vida, sin duda, lograremos un estado de plenitud y felicidad que no permitirá ser más productivos y eficientes. **A. C. L.**

El ser humano procesa a nivel neuronal sus propias emociones conforme su entorno y experiencias de vida. Por eso, si conscientemente toma decisiones





para activar el sistema reticular ascendente del cerebro mediante el optimismo, logrará desarrollarse y adaptarse con mejor disposición ante circunstancias resilientes. Ello redundará en un mejor y satisfactorio rendimiento laboral bajo las condiciones actuales que demanda el teletrabajo. Por otra parte, deberá realizar esfuerzos que permitan cada día obtener una mejor calidad de vida. **M. V. M.**

Estoy de acuerdo, casi en su totalidad con la afirmación en el sentido de que la neurofelicidad contribuye en al menos un cincuenta por ciento de la calidad de vida, el desempeño y la productividad. Sin embargo, es muy importante también el valor que tienen otros factores externos, en los que no tenemos injerencia. La clave es que ese 50% que podemos controlar pues es nuestro, nos sirva para balancearnos si el otro 50% no es tan positivo. **M. A. S.**

El tema de la neurofelicidad es excelente para el desempeño laboral para la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo o trabajo presencial, ya que, con una buena actitud, todo hace que fluya mejor en nuestro entorno laboral. Uno de los aspectos más importantes en mi opinión es cuando el expositor indica que es necesario perdonar, ya que influye en la emoción del recuerdo donde no se cambia el pasado, pero si permite tener un mejor futuro, especialmente, en la vida cotidiana y laboral. **S. M. M.**

Esta conferencia fue de mis favoritas, ya que me hizo reflexionar acerca del verdadero significado de la plenitud y la felicidad consigo mismo. Muchas veces pensamos que, para lograr un excelente desempeño en nuestro trabajo, la clave está tan solo en el conocimiento y experiencia profesional, por lo que descuidamos la parte personal, lo cual no solo puede afectar nuestro buen rendimiento laboral, sino también nuestra autoestima y amor propio. Todo está relacionado. Podemos tener el trabajo soñado, pero si nuestra salud física y emocional no está bien, de nada nos serviría.

Me quedo con las palabras del señor Edgardo Aragón: "La felicidad no es hacer lo que te gusta, sino querer lo que haces". La sociedad nos hace ver que si no estudiamos o trabajamos en lo que deseábamos desde temprana edad, no podemos alcanzar el éxito y la realización con quienes somos, cuando la clave está en disfrutar lo que hacemos y hacerlo con la mejor de las intenciones.





Lo que importa es prestarle atención a lo que a cada uno le interesa, no a lo que norma la familia o la sociedad. Si no nos sentimos plenos con lo que hacemos o con quienes somos, viviremos inconformes e infelices y eso no es un buen vivir. Debemos ser optimistas, vivir el presente, no mortificarnos por lo que tenemos, eliminar lo que nos hace daño y esforzarnos por alcanzar el mayor nivel de plenitud y satisfacción posibles. **M. T. C.**

Completamente de acuerdo con la afirmación, ya que una persona feliz y motivada da lo mejor de sí en cualquiera que sea el ámbito donde se desempeñe, ve de forma positiva las situaciones y se automotiva para sacar adelante las situaciones adversas con creatividad.

La felicidad no es un estado constante; sin embargo, esos momentos felices ayudan a motivar la vida. Cada persona es responsable de su felicidad, se debe aprender a gestionar los pensamientos y las emociones para ser más felices. Para ello, no se debe vivir en el pasado ni en el futuro, sino en el presente con actitud positiva, que el pasado sirva para generar experiencias, el futuro para generar objetivos y metas alcanzables y el presente para trabajar por ello, valorando todo lo que tenemos, ya que "no es más feliz que tiene más cosas sino quien valora las cosas que tiene". **O. I. C. D.**

La conferencia me pareció realmente provechosa e interesante.

De acuerdo con la afirmación, considero que la neurofelicidad influye y se encuentra relacionada con nuestro alrededor como en nuestros deberes, debido a que si tenemos una actitud positiva nuestro ambiente será positivo tanto en la vida personal como laboral, asimismo, considero que todo va relacionado debido a que de mis pensamientos dependen mis acciones ya que soy de las que piensan que si uno se encuentra un trabajo feliz, es un trabajador productivo, con un buen desempeño, bastante responsable y comprometido. **J. R. C.**

Considero que sí existe relación. La neurofelicidad para mí es lograr que nuestros pensamientos y emociones nos permitan ser felices con lo que hacemos, lo que tenemos y somos, con el fin de lograr un estado de bienestar adecuado y positivo en nuestra vida. La oportunidad de realizar teletrabajo ha sido una





bendición para mejorar la calidad de vida de las personas, contribuyendo al equilibrio de la vida laboral y personal, reduce el estrés, facilita la conciliación y el compartir en la vida familiar, ya que existe una mayor motivación para desempeñarnos de la mejor manera, que logra aumentar la productividad gracias al cumplimiento efectivo de nuestras tareas y funciones. **Y. C. R.**

Esto es lo que se le conoce como el salario emocional. El bienestar de las personas colaboradoras en la institución no siempre es económico, sino incentivos como sentir mejor calidad en su vida y tiempo en familia. **C. Z. A.**

Para el desempeño de un buen trabajo considero que uno tiene que sentirse bien consigo mismo y realizar el trabajo con alegría, responsabilidad, eficacia, puntualidad y orden. Además, tener el apoyo del superior jerárquico y saber que se está cumpliendo sin tener presiones por parte de ellos y, al final, se logra una calidad de vida satisfactoria. **M. M. D.**

Estoy totalmente de acuerdo con esa afirmación. Aparte del desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo todos los demás aspectos personales de la vida de cualquier ser humano están relacionados con la neurofelicidad, hay que cultivar estos aspectos para tener una vida más saludable mentalmente hablando y ser feliz. **M. A. P. C.**

Es un concepto que definitivamente se debe aplicar en la vida y el trabajo, el creer en lo que hacemos y como nos sentimos influye directamente en todos los aspectos de nuestras vidas. Si estamos dispuestos a aprender y motivados, nuestro rendimiento aumenta y se abren más posibilidades para desarrollarnos de forma más eficiente y eficaz.

La neurofelicidad depende de nosotros, de nuestras actitudes y emociones, de cómo nos enfrentamos a los retos del día a día. **A. A. F.**

Estoy de acuerdo con la afirmación ya que la neurofelicidad hace que cambies tu forma de ver la realidad, al ser productivos y pensando de manera positiva,





enfocándonos en las cosas que nos motivan para creer y realizando actividades que nos llenan mental y físicamente. **M. J. C. B.**

La neurofelicidad nos hace ver que si estamos satisfechos- felices con lo que hacemos, nos garantiza una mejor calidad y eficiencia en el trabajo ya sea presencial o teletrabajo. **Y. B. S.**

Definitivamente, creo en la relevancia que tiene nuestro cerebro ante el estado de la felicidad. La forma en que vivimos el día a día, lo que percibimos de nuestro entorno es lo que hace la diferencia. Por supuesto, no solo repercute a nivel personal, las vibras, las energías, podemos creer nuestra realidad; el desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad dependen de nosotros y de si decidimos poner nuestras energías a resolver, buscar soluciones en lugar de ver problemas en todo. **B. I. M. V.**

En definitiva, fue una conferencia muy buena e interesante. Es completamente indiscutible, la persona feliz y con salud genera un desempeño laboral mejor que si estuviera deprimido o generalmente estable emocionalmente. Además, una persona feliz es una persona activa dispuesta aprender a innovarse a dar una mejor atención de servicio a la empresa al cliente. **D. C. A.**

Como lo expone el expositor, la neurofelicidad la tenemos presente en nuestra vida cotidiana, en cada proyecto, un día a la vez con el hecho de estar vivos y vivir nuestra vida, lo cual nos proyecta felicidad y siempre ser optimista en nuestra labor diaria: siempre proyectar lo mejor de cada uno, hacer las cosas bien y ayudar es muy importante en nuestro diario vivir. **J. L. H.**

Definitivamente, se encuentran relacionados con la neurofelicidad porque en la medida que queramos y gocemos lo que día a día hacemos, teniendo un optimismo responsable y sobre todo teniendo muy claro que la felicidad en las labores que realizamos depende exclusivamente de mí; lograremos una mejor gestión en nuestra calidad de vida y en todo nuestro quehacer diario. Lo primero que debemos hacer para iniciar nuestro día es pensar que nuestra felicidad es un deber y nuestro primer derecho en la vida. **Y. C. R.**





Considero que cuanto mejor se sientan los colaboradores en las organizaciones, mejor será su desempeño en las tareas que les sean asignadas. Una persona que siente que sabe manejar las diferentes situaciones que le rodean en el entorno tanto laboral como profesional tiene un mayor rendimiento en su trabajo. **G. C. S. Q.**

Un espacio que sin duda fue retroalimentación para muchos y un cambio de perspectiva para otros; el hecho y la actitud con la cual asumimos las cosas se encuentran relacionados con cualquiera de las etapas y actividades que realizamos en nuestras vidas. Si alguna cosa marcha mal, por ende, todo lo demás se verá afectado en cierto grado. Nuestra calidad de vida, el compromiso que tengamos, la actitud positiva y proactiva marcan una enorme diferencia en la productividad que desempeñamos en nuestros trabajos, más aún en tiempos donde la susceptibilidad está a flor de piel. **D. R.**

Se considera que el estado de ánimo de una persona influye directamente en su quehacer diario. Desde este punto de vista, la neurofelicidad como un estado biológico que produce la sensación de bienestar o felicidad con lo que se realiza, produce una mayor efectividad en las personas, por consiguiente, en las actividades que ejecutan. Asimismo, este estado se logra mediante algunas prácticas saludables para el día a día y que permiten la mejora significativa en la calidad de vida de las personas. **A. G. A.**

En la medida de lo posible, cuando se logra cumplir los objetivos de la institución y estos generan un mejor desarrollo para el desempeño laboral, se traducen en un mayor compromiso de las personas teletrabajadoras con la institución, ya que señalan un estado de bienestar y sentirse muy bien en sus casas laborando, porque se indica que hay una mayor prevención al no contraer el COVID 19 (actualmente la pandemia mundial) y, a la vez, cuidar a sus familias por no tener que ir a la oficina donde podrían contagiarse y afectar a sus seres queridos; también refieren que hay mayor tiempo para hacer ejercicio; todo esto se puede traducir en un mayor fortalecimiento de las relaciones humanas entre los colaboradores y su grupo familiar y un beneficio para la institución al disminuir el ausentismo y las incapacidades. **B. Q. B.**





La afirmación “el mejoramiento del desempeño laboral, la calidad de vida y la productividad en el teletrabajo se encuentran relacionados con la neurofelicidad”, es acertada, ya que en cualquier ámbito de nuestra vida una actitud positiva nos llevará a ser productivos y nos ayudará a afrontar las situaciones de la mejor manera. Esto nos permitirá desarrollar las tareas eficazmente y al ser optimistas; además de lograr las metas propuestas. **K. V. V.**

La neurofelicidad en el teletrabajo es un aspecto vital en que el ser humano está programado para sobrevivir con la participación del cuerpo, la mente y las emociones, en las que se ponga en práctica el teletrabajo a veces con temores o miedo a no hacerlo bien, a no tener recursos que nos afecte con perder el empleo. Por ello, en estos tiempos de pandemia tenemos que conservar esa energía para poder responder con la realización de tareas efectivas, procedimientos y que nos permita tener una gran seguridad y confianza en nuestras competencias, habilidades y destrezas para salir con nuestra responsabilidad laboral siendo completamente resilientes. **A. D. R.**

Estos factores si se encuentran relacionados con la neurofelicidad, dado que la felicidad y tranquilidad de un trabajador permite un mejor desempeño en las labores teletrabajables o presenciales, aumentando nuestra calidad de vida sin estrés y en paz. Asimismo, la productividad se dispara; provocando un exceso y abuso del trabajo sin tenerlo consciente. **K. E. L.**





Conferencia

EL TELETRABAJO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lourdes Carrasco González

Pregunta generadora

De acuerdo con su criterio: ¿Es el teletrabajo una dimensión más de la estrategia de transformación digital en las organizaciones o una situación que surge con más fuerza a partir de la emergencia de la COVID 19?



Aportes de los participantes

Según mi criterio, el teletrabajo es una situación que surge con más fuerza a partir de la emergencia de la COVID 19 ya que la Universidad Nacional, venía realizando algunos esfuerzos para plantear esa oportunidad laboral a la Institución, enfocada al gran impacto de los colaboradores en tiempos de traslados, mayor oportunidad de compartir ese tiempo mejorando la calidad de vida con sus familias y, por ende, propias, de salud mental e incluso salud física e inclusiva económica. Creo que eso se estaba implementando escasamente en la sede central y a las sedes regionales, se nos hubiera excluido totalmente ya que no existía disposición a apoyar dicha iniciativa y fue forzada por la pandemia. **A. D. R.**

Para mi criterio, el teletrabajo es una dimensión más de la estrategia de transformación digital en las organizaciones y que simplemente se aceleró su ejecución a nivel macro debido a la emergencia COVID-19, vino lo cual vino a darle más fuerza y apoyo, y me atrevo a indicar que el tema del COVID solo vino a minimizar la brecha y el miedo a practicarlo. **Y. T. C.**





En la actualidad, el teletrabajo en organizaciones es un tema que muchas de ellas ya habían considerado aplicar antes de la pandemia mundial, pues es parte de la estrategia de transformación digital. Ahora bien, para otras empresas, la situación los llevó a ajustarse a la actualidad e implementación de nuevas estrategias para que las funciones continúen activamente. Quedando en evidencia que, si la organización cuenta con un personal responsable y comprometido, esta implementación del teletrabajo es un éxito, siempre y cuando la empresa pueda ofrecer los recursos necesarios para que su personal se adapte al cambio de la mejor manera. **K. V. V.**

Evidentemente, es una situación que surge con más fuerza a raíz de la emergencia de la covid-19, que las empresas se vieron obligadas a enviar a todo el personal de riesgo y que fuera posible a trabajar desde la casa; sin embargo, el teletrabajo como tal es algo que debe reglamentarse como se habló en la ponencia, ya que hay factores que deben estar regulados y, por estar en la casa, no se pueden dejar de lado, como lo es la salud ocupacional, normativa interna, de vestimenta, horarios o metas, ya que al estar en un ambiente no tan controlado como una oficina, se pueden descuidar aspectos importantes para la salud física y emocional, además del desempeño laboral. **K. A. S.**

Efectivamente, el teletrabajo es parte fundamental de la estrategia de transformación digital en las organizaciones y también surge con más fuerza a partir de la emergencia de la COVID 19. La posición de ejecución para ambas se dio con carácter obligatorio para implementarlo con todo el resto del personal en las empresas, que tenían experiencia de venir laborando con porcentajes mínimos del personal; dado que se estaba implementando paulatinamente y no se veía como una necesidad real; sino como medida para descongestionar las vías nacionales y el tránsito de vehículos en horas pico; sin embargo, nunca pensaron en la gran repercusión que tendría el teletrabajo y la necesidad de digitalizar la información para utilizarla mientras se realizan las labores teletrabajables. **K. E. L.**

El teletrabajo sí se considera una estrategia de transformación digital implementada por las organizaciones con el objetivo de ahorrar recursos y generar innovación. Asimismo, es una práctica que había sido implementada paula-





tinamente y, aceptada con cierto recelo en algunos lugares. No obstante, la aparición del covid-19 y las consecuencias que ha generado en el mundo laboral han venido a provocar un cambio significativo y acelerado en la forma en la que se han venido desarrollando los procesos de las oficinas. **A. G. A.**

El teletrabajo en organizaciones subdesarrolladas ha sido tema desde antes, incluso, algunas empresas ya lo implementaban; sin embargo, para la mayoría de las empresas el teletrabajo aún no estaba en sus planes y la situación sanitaria fue un empuje a este. Sin duda, las empresas han hecho su mejor trabajo para adaptarse a la situación, incluso probablemente después de la pandemia el teletrabajo se quede en más de una organización, lo que provocaría mucha más transformación digital y no sólo en el trabajo, sino en el diario vivir. **J. B. C.**

El teletrabajo si surge con más fuerza con la emergencia del COVID 19; sin embargo, lo implementaron solo empresas innovadoras arriesgándose o desafiando la disciplina de cada colaborador. **D. C. A.**

Considero que el teletrabajo es parte de la transformación digital en la que se encuentran inmersas las organizaciones, creo que es una estrategia de competitividad. Si bien, es cierto la emergencia de la COVID 19 acelera la inmersión en esta modalidad.

Como docente estoy motivando a mis estudiantes a ver y valorar la oportunidad que se les presenta con este escenario de la educación virtual, surgida por la emergencia; estamos formando una generación preparada para el desempeño en el campo laboral atinadamente contextualizado con los avances y la transformación digital. **B. I. M. V.**

El teletrabajo existe desde hace muchos años atrás, considero que fue creado para facilitar los procesos y ayudar al trabajador. Lamentablemente en Costa Rica, no se había creído así, ya que costó mucho que se creara una ley para este fin y hasta ahora con el tema de la pandemia, surgió con mayor fuerza obligados por la necesidad de mandar a las personas a su casa y evitar los contagios masivos, entonces lo han reglamentado y ha funcionado muy bien, los funcionarios están muy a gusto trabajando desde sus casas. **M. A. P.**





Cada día, cobra más relevancia el teletrabajo en la gestión administrativa a nivel del mundo. Esta comunicación se da entre compañeros, jefes y personal en general a mucha velocidad. Por eso, es tan relevante tener una comunicación asertiva y clara en el teletrabajo. **M. M. D.**

El teletrabajo llegó para quedarse, antes de la pandemia ya otras organizaciones en el país estaban trabajando fuertemente en este tema, pero con la pandemia las empresas aprendieron que la transformación digital es posible.

Por ejemplo, las unidades de contrataciones manejan todo el plan de compras de las instituciones mediante la plataforma de Sistema Integrado de Compras Públicas, que permiten que los proveedores y público en general puedan conocer con mayor transparencia que es lo que están realizando. **A. A. F.**

El teletrabajo llegó para quedarse, ha sido todo un cambio en la transformación digital de las organizaciones ¿Por qué? porque se tuvo que enviar a teletrabajo a muchas personas que atendían público de forma presencial, jamás se creía que se pudieran realizar las tareas y funciones mediante dispositivos electrónicos y desde el hogar, pero por motivo de la pandemia, se logró demostrar que si se puede atender a un usuario a través de dispositivos, ya sea celular, whatsapp, teams, zoom, correo electrónico y brindar el mismo servicio de manera eficiente y oportuna, por lo que mi criterio es que el teletrabajo no surge con el covid, ya ha existido y se mantendrá siempre y cuando exista la tecnología y disposición de cambio. **Y. C. R.**

La pandemia vino a demostrar las faltas o carencias que había en las empresas y el COVID vino a demostrarnos que podemos evolucionar incluso en los ámbitos laborales. Las empresas tuvieron que reforzar sus formas laborales creando estrategias de mejoras continuas, por lo tanto, aunque se vaya el COVID, el teletrabajo se queda y ha demostrado que continuará como un estado normal en la nueva realidad. **B. R. D.**

El teletrabajo ha existido desde antes de la pandemia por la COVID-19, por supuesto, que está ligado con la transformación digital, pero en mi criterio no era tan común o quizá, muchas empresas no lo veían conveniente según su





filosofía empresarial, otras porque se resistían a la transición tecnológica que trae consigo la Industria 4.0 y preferían mantener la modalidad de trabajo física y, hay quienes tenían o tienen el concepto erróneo de que el trabajo en casa perjudica a la productividad.

No obstante, nadie se imaginaba que llegaría una pandemia que nos obligaría a no salir de nuestras casas ni siquiera para trabajar. Fue en ese momento, cuando al no existir otra alternativa más que trabajar en nuestra casa, las empresas que no “creían” en el teletrabajo encontraron su utilidad y hasta la necesidad de implementarlo para salvaguardar el talento humano, porque nuestra salud y la de nuestros seres queridos estaba y está en juego.

Esta situación mundial nos hizo cambiar de perspectiva e incluso ahora tenemos las bases correctas para hablar del teletrabajo porque lo estamos viviendo; ya entendemos sus ventajas no solo para nuestro diario vivir sino hasta para la economía de las finanzas empresariales, pero también hemos descubierto esas oportunidades de mejora a las que hay que prestar atención. **M. R. C.**

Considero que el teletrabajo vino a apoyar el funcionamiento de las empresas en la coyuntura que se vive actualmente por el COVID19, emergiendo con más fuerza ya que el teletrabajo no es un concepto nuevo; sin embargo, había mucha resistencia a implementarlo tanto de algunas jefaturas como de los colaboradores. Ciertamente, la pandemia obligó a que esta forma de trabajo fuese implementada de forma abrupta, pero fue la estrategia perfecta para cuidar la salud de las personas y de que se pudiese continuar con el giro de negocio.

Esta es modalidad de trabajo que llegó para quedarse pues con la puesta en práctica dio la oportunidad de que se evidenciara que es funcional y para muchas empresas ha representado una gran disminución de costos por alquiler de oficinas, servicios públicos entre otros. Igualmente, para otras empresas representó grandes inversiones en plataformas digitales, sistemas de información y capacitaciones de personal que permitieran brindar el servicio. **O. I. C. D.**

Considero que es un poco de ambos: el teletrabajo ha tomado fuerza debido a la situación por el covid-19; sin embargo, algunas empresas han visto sus beneficios mientras que a otras no les ha funcionado tanto, lo cual varía y depende de muchos factores según los productos o servicios que ofrece la institu-





ción, la labor de cada puesto y el compromiso de cada colaborador. Considero que algunas empresas e instituciones mantendrán una idea de teletrabajo mínima, es decir, que el colaborador según sus funciones pueda realizar teletrabajo al menos una vez a la semana, mientras que otras instituciones no lo implementarán del todo. **O. L. L.**

El teletrabajo era una estrategia puesta en marcha por los diferentes ritmos institucionales y que se aceleró abruptamente por la pandemia.

Esto evidenció que hay organizaciones que sí tenían la capacidad de implementar, además de otros que estaban totalmente desfasados de este proceso.

Lo que es cierto es que ya lo teletrabajable no debe dar vuelta atrás, sino que debe mejorarse y echarse a andar en un escenario de menos crisis y urgencia, es decir, con mayor preparación y recursos, para sacarle el máximo provecho.

Quizá ciertas funciones son aplicables a esto; sin embargo, el principal problema estuvo en el recurso humano que no logró adaptarse a este dramático cambio. **L. S. Q.**

Considero que son aliados estratégicos y van de la mano; la transformación digital ha permitido al ser humano ser más competitivo y generar más recursos. El teletrabajo es posible gracias a estos avances con proyección a mejorar la calidad de vida de las personas y avanzar de la mano con la tecnología. **S. C. C.**

Considero que más que una dimensión de la transformación digital, el teletrabajo se ve mejor impulsado y facilitado por esta transformación.

Recordemos que para realizar el teletrabajo es indispensable el uso de la tecnología y, en este sentido, la transformación digital cumple un papel importante. Por eso, considero que la relación más que de dimensión, es una relación de socios en el proceso. **M. A. S.**

Indudablemente, el teletrabajo forma parte fundamental de la estrategia de transformación digital en las organizaciones. La situación de la pandemia a causa de la COVID-19 solamente nos ha obligado a acelerar ese proceso. En





nuestro país, quizás nos tomó de sorpresa; sin embargo, me parece que lo hemos sabido afrontar de una forma muy eficaz. Anteriormente, existían muchas dudas de que se pudieran realizar de forma virtual reuniones, capacitaciones y otros; sin embargo, hoy vemos que se pueden realizar con gran éxito, tanto en las instituciones del Gobierno como en la empresa privada. Es un tema que obviamente está sujeto a muchas mejoras, por ejemplo, el tema de las clases virtuales, en el sentido de buscar la igualdad para que todos tengan las mismas posibilidades de acceder a estas herramientas, pero se trata de ir avanzando hacia el futuro. **C. F. S.**

Hace un par de años, no lo creíamos posible y la pandemia si bien ha venido a agobiarnos, también ha permitido un gran avance, el teletrabajo, en especial, en puestos que creíamos imposible de cubrir. Pero es importante, como lo mencionaba la señora Lourdes, hacer no sobrepasar las horas de trabajo laboral para poder continuar con nuestros hábitos diarios. **A. C. L.**

Considero que el teletrabajo forma parte de la transformacional digital de las organizaciones, pero que tomó más fuerza en nuestro país ante la pandemia por el COVID 19.

A muchas empresas las tomó desprevenidas y tuvieron que adoptar esta modalidad, no solo para mantener a flote la productividad y economía de las organizaciones, sino también para beneficiar y proteger la calidad de vida de los trabajadores.

La adaptación de esta modalidad tanto en tecnología como en el recurso humano, muchas empresas la tuvieron que realizar en un tiempo récord para poder seguir cumpliendo diariamente con la atención de la producción y servicio al cliente aun trabajando de forma remota. **M. R. S.**

El teletrabajo es una estrategia de transformación digital que muchas organizaciones a nivel mundial venían aplicando, pero con la emergencia de la COVID 19 se intensificó. Muchas personas han tenido que capacitarse más en el tema de la tecnología. Para las organizaciones, el teletrabajo es una ganancia, tiene menos gastos en muchos servicios de electricidad y en telefonía, pero





también ha tenido que implementar en la tecnología que se utiliza. El teletrabajo llegó para quedarse, en el caso de los empleados tiene sus beneficios porque puede compartir más con la familia, el tiempo que invertía en desplazarse hacia el trabajo, pero también sino se administra bien el tiempo puede llegar a tener problemas, se puede trabajar más horas, días de descanso va a pasar resolviendo asuntos laborales. **K. B. R.**

En mi criterio, el teletrabajo sí es una estrategia que va de la mano para la digitalización en las organizaciones. Claro, que la emergencia del COVID19 nos llevó a un estado que, sin estar preparados, un 100%, teníamos que realizar teletrabajo, en el que se mejora con capacitaciones y aplicando todas las redes de comunicación para avanzar y adquirir una buena dimensión en la estrategia digital. **M. I. S. S.**

Pienso que ambas afirmaciones son correctas, en cierta medida y ciertas circunstancias. La transformación digital a través del teletrabajo, ya era una realidad en muchas organizaciones alrededor del mundo, que brindó importantes soluciones a los problemas a los que se enfrentaban. Probablemente, el teletrabajo estaba destinado, exclusivamente, a cierto tipo de puestos y profesiones, (podría ser falta de visión). La pandemia, ciertamente, hizo que prácticamente, a la fuerza, se tomaran las medidas y se enviara a las personas a sus casas a hacer teletrabajo, antes se pensó que no fuera posible, debido al tipo de puesto que desempeñaban. Como lo mencionó la doctora Carrasco, era únicamente como un privilegio para las altas jerarquías. Sin embargo, la pandemia nos demostró, que estábamos equivocados, y se evidenció que hasta podríamos ser más productivos. **G. A. R. F.**

Efectivamente, ya veníamos motivando esta modalidad de trabajo y se contaba con la normativa, la cual era aplicable a ciertos puestos de trabajo. No obstante, muchas jefaturas eran reacias a su utilización. Después de la pandemia se ha valorado lo positivo de su implementación, así como los desafíos para garantizar la visualización de un efectivo desempeño por parte de las personas teletrabajadoras. El teletrabajo es una alternativa que pareciera se implantará indefinidamente y es una opción que a muchas personas, empresas e instituciones utilizarán. **Y. E. M.**





El teletrabajo sí es parte de la transformación digital que forma parte de la estrategia innovadora y de cambio para el entorno laboral, ya que desde hace años se ha desarrollado de una manera paulatina, que ha dado resultados favorables, para el trabajo. Con la pandemia, se dio un cambio forzado para desarrollarlo en puestos y entes que no lo tenía implementado dentro de su estrategia laboral. Con el pasar de los días, se fueron fortaleciendo las herramientas digitales y se da un cambio tecnológico y mental, que vino a favorecer nuestro entorno, el cual nos protege desde nuestros hogares, la exposición al “coronavirus”, y nos dio las pautas para realizar una reingeniería para adaptar a nuestras vidas esta nueva modalidad de trabajo.

Los entes que lo tenía ya implementado lo fortalecieron y ampliaron a otros departamentos y puestos.

Los entes que no lo tenían se incluyeron a la nueva modalidad de teletrabajo con excelentes rendimientos que les han permitido sumergirse en este nuevo rumbo laboral. **I. C. G.**

En Costa Rica, desde hace varios años se ha venido trabajando el tema del teletrabajo, con pocas personas trabajando bajo esta modalidad en las instituciones públicas, por lo general, puestos profesionales, pero con la pandemia se lanzó hacia la mayoría de las personas y se toma en cuenta a las que laboran en puestos administrativos. Durante este año y medio se ha demostrado que el teletrabajo funciona tanto para profesionales como para personal administrativo de oficina, ya que se cumplen los objetivos de las oficinas, la atención a los usuarios se brinda, solo que utilizando más los medios tecnológicos. Ahora, somos más digitales, se logra alcanzar los retos de las TIC, pero siempre somos humanos. Por ello, también se debe poner límites en cuanto a horarios, ya que por rendir durante la jornada de ocho horas a veces se nos va la mano con el tiempo y hay que aprender a desconectarse. **G. C. L.**

Considero que el teletrabajo surge con más fuerza a partir de la emergencia del COVID 19; sin embargo, puede convertirse en adelante en una estrategia de transformación de las organizaciones adoptado en adelante en busca de mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Una consciencia que involucre los temas de vida familiar, traslados, transportes y tantos otros factores que





se ven mejorados a partir de realizar teletrabajo. Desde la óptica del patrono, el ahorro en insumos y a nivel país el impacto positivo que genera en la disminución de emisión de gases, dióxido de carbono, horas presas y exposición al COVID 19.

Desde cualquier óptica, considero un punto positivo. Desde la virtualidad, se ha visto que en muchas empresas adoptaron el teletrabajo por el tema de pandemia. Se han visto beneficiadas ambas partes empleado-empleador, con compromiso por ambos lados, se puede adoptar como parte normal de la gestión laboral en adelante. **J. C. C.**

El teletrabajo ya existía desde hace mucho tiempo antes de la pandemia. En otros países, se utiliza esta herramienta con mayor regularidad que acá en Costa Rica, pero con la aparición del COVID, se tuvo que tomar esta herramienta como un medio fijo para poder seguir laborando y no afectar tanto la productividad tanto de nuestras empresas e instituciones, como continuar con el desarrollo general del país.

Nos tocó a fuerza implementar una herramienta que ha sido sumamente útil para continuar con la vida laboral y nos vimos también obligados a avanzar, a capacitarnos incluso de forma autodidacta para poder continuar. **W. R. J.**

En gran medida, el teletrabajo vino hacer con más fuerza a partir de la emergencia de la COVID 19, sin dejar de lado que ya se estaba incrementando paulatinamente en diversas empresas.

El teletrabajo ha dado lugar a una nueva manera de trabajar a distancia o virtualmente, modalidad muy reciente, trayendo consigo voluntariedad en la gestión de servicios. **J. C. C.**

El teletrabajo es una modalidad que no es nada nueva, hace años ha sido implementada en Europa y Estados Unidos como una forma de realizar las actividades de miles de profesiones, tiene más ventajas que desventajas tanto para el empleador como para los trabajadores.

El COVID-19 lo que generó fue que como estrategia laboral que es, muchos países a nivel mundial la implementaran más rápido de lo que se tenía pensa-





do. Ha sido tal su éxito, que se ha considerado como una actividad que llegó para quedarse y formar parte de los siglos venideros. **N. C. E.**

.....

Algunas organizaciones u empresas han venido utilizando poco a poco el teletrabajo como estrategia de transformación digital; sin embargo, con la emergencia del COVID 19, esta modalidad se intensificó al punto de que muchos empleados tuvieron que ponerse a la altura de todo lo que ofrece la tecnología y ha sido una modalidad de cierta manera exitosa en muchos aspectos, por lo que se valora en muchos lugares seguir con el teletrabajo. **K. C. S.**

.....

Mi criterio es que es una estrategia de transformación digital, que se estaba formando en las organizaciones y empresas, pero muy lentamente, a largo plazo, que estaban preparando los escenarios en todos los aspectos organizativos, adaptando los cambios fundamentales en el ámbito legal, operacional, tecnológico, cultural y sobre todo con lo referente a los clientes y su satisfacción, para poder enfrentar este cambio, que requería de la inversión de recursos económicos, tecnológicos y capital humano apto para adaptarse a los cambios venideros y sistemáticos; no obstante, la emergencia del COVID 19 lo aceleró y lo tuvieron que implementar rápidamente mediante prueba y error, obteniendo resultados muy satisfactorios en cuanto a la reducción de gastos y una muy buena gestión administrativa, logrando los objetivos y resultados como se ha hecho durante estos 19 meses. **S. M. M.**

.....

El teletrabajo ya estaba desde hace tiempo, solo que no todas las organizaciones estaban abiertas a utilizarlo, pues se “pierde” el control sobre los teletrabajadores. En el año 2020, cuando se presenta la situación de pandemia, la mayoría de las organizaciones se ven obligadas a utilizar esta herramienta si o si, impactando el área laboral del país. Creando métodos de valoración para medir el desempeño de estos, implementando acceso a las tecnologías, cambiando la cultura del trabajo tradicional y creando un ambiente basado en la confianza y sobre todo en los valores de la responsabilidad y la honestidad. **I. B. D.**

.....

Según tengo entendido, en el año 2008, existió el primer decreto sobre el teletrabajo en el sector público, el cual fue Decreto 34704-MP-MTSS. Desde hace





varios años, existen comisiones de teletrabajo en el sector público, en las cuales se han hecho diversos estudios para la implementación. En la Universidad Nacional, existían puestos teletrabajables antes de la pandemia, este tipo de trabajo se venía implementando a nivel mundial, cuando inicio la emergencia sanitaria, muchas instituciones y el gobierno apoyaron la iniciativa de implementar el teletrabajo como forma de mitigar el riesgo de contagio, apresurando así el modelo de teletrabajo que ya se estaba implementando. Muchas empresas brindan diversas plataformas digitales que colaboran con el trabajo diario en nuestras organizaciones.

Es importante conocer que este tipo de trabajo tiene varias ventajas y desventajas, si el trabajador no se sabe cómo organizar los tiempos de trabajo se puede tornar cansado. **A. B. S.**

Sí, el teletrabajo ha venido para quedarse. Considero que es una nueva forma de trabajar, será una nueva forma de contratación. Aunque sí retoma fuerza con la pandemia, pero es una estrategia de transformación en las organizaciones novedosa y, al entrar en un nuevo rumbo a nivel mundial, podemos entender que mejora la forma de vida, que permite a los profesionales conseguir mejores opciones de trabajo y se convierte en una herramienta para las medias y pequeñas empresas. **G. C. V.**

Si considero que el teletrabajo es una dimensión más de la estrategia de transformación digital en las organizaciones; no obstante, se da con más fuerza a partir de la emergencia de la COVID 19, ya que el entorno se ha visto expuesto y en la necesidad de reformar de manera empática, abordar un acontecimiento como lo ha sido la contingencia sanitaria y así crear las mejores soluciones y estrategias a implementar por parte del personal y la organización en estos tiempos de avance tecnológico y futuro no lejano. **S. E. C. R.**

Sabemos que el mundo va cambiando conforme va pasando el tiempo y el teletrabajo no estaba muy largo de ser efectuado; sin embargo, también hemos visto cómo surge con una mayor fuerza por la situación que estamos pasando, ya que muchos trabajos que antes se hacían en oficina se están trabajando desde casa por teletrabajo. Por ello, hay que estar de la mano con todo lo





que conlleva la tecnología y el montón de cambios que están por llegar con el pasar del tiempo. **J. C. O.**

El teletrabajo es sin duda una gran y beneficiosa transformación digital en organizaciones tanto públicas como privadas; sin embargo, aunque desde antes de la pandemia se venía trabajando en diferentes áreas, con la pandemia se potenció a gran escala, porque sin duda solo por medio de la digitalización hemos podido avanzar sin quedarnos estancados. **J. R. R.**

El teletrabajo es una forma que muchas empresas venían trabajando; la cual no era tan relevante como lo es hoy. La pandemia si llegó a revolucionar toda la metodología de las empresas privadas, públicas, escuelas, colegios y universidades de tal manera, que muchas de las personas al inicio se les hizo complicado, pero ya han agarrado el rol de trabajo y le han tomado el gusto al teletrabajo.

Se sabe que el mundo va cambiando a pasos agigantados y el teletrabajo no estaba muy largo de ser efectuado. Por ello, hay que estar de la mano con todo lo que conlleva la tecnología y el montón de cambios que están por llegar con el pasar del tiempo. **A. B. R.**

Considero que es una dimensión más de la estrategia que fue impulsada a mayor velocidad a través de la pandemia; proceso que demostró que podemos dar pasos más avanzados hacia la digitalización, principalmente en el sector público que muchas veces “peca de recatado” frente a cambios tecnológicos.

La pandemia vino a romper paradigmas y el teletrabajo fue uno de esos, en los que se demostró la responsabilidad del desempeño de funciones y la continua operativa desde sitios diferentes al centro de labor. **P. C. C.**

Considero que realmente es una estrategia de transformación digital en las organizaciones; sin embargo, se tomó con mayor seriedad y urgencia por la emergencia de la COVID-19, poniendo día a día un gran reto a nivel organizacional y de las personas que los conforman. Debemos considerar algunas de las ventajas y desventajas que el teletrabajo tiene, por ejemplo, la autonomía, el ahorro de costos y espacio para las empresas. Por otro lado, si es de suma





importancia reglamentar el teletrabajo en cada organización, ya que, la falta de poder para organizarse principalmente, desde nuestros hogares, podemos tener algunas pérdidas de fuerza corporativa, mayores problemas emocionales en los colaboradores, falta de motivación, incumplimientos de horarios por mencionar alguno y trabajar demás. **J. B. B.**

A raíz de la pandemia del COVID 19, el ser humano alrededor del mundo ha tenido que adaptarse a esta nueva forma de vida que es estar en casa y mantener la distancia. Aunque esta modalidad de teletrabajo se ha venido implementando, aumentó más por esta letal epidemia. Las empresas u organizaciones se han beneficiado porque sus costos se han reducido en insumos como agua, luz, etc. y los empleados también han ganado porque no tienen que salir de sus casas para ir a trabajar, ahorrando dinero en su traslado, comidas, etc.; pero son muchas las personas que se enferman por estar en casa. El planeta también se ha beneficiado porque baja la contaminación por el no uso de vehículos. No obstante, como bien lo decía la conferencista el ser humano no es individual y necesita el contacto con otras personas para desarrollarse. Aspectos que hay que considerar, para hacer una balanza de beneficios (vrs) desventajas. **M. V. J.**

El teletrabajo ha beneficiado a muchas empresas debido a que han tenido un ahorro económico significativo. El problema es que muchas personas al verse en sus casas “encerradas” han entrado en depresión, ya que tienen que estar pendiente de todo en el hogar y, a la vez, de su trabajo. En muchas ocasiones, los jefes pretenden que el funcionario esté conectado en horas que no son de oficina e inclusive fines de semana, es complicado. También, sé de muchas personas que están felices ya que no tienen que trasladarse y les rinde mucho más el tiempo estando en sus hogares, es complejo y diferente el punto de vista, para sus pro y contras, pero hay que adaptarse o tratar de adaptarse al cambio en beneficio propio y de nuestra familia y empresa también. **A. G. O.**

Considero que es una situación que se afianzó con la pandemia, pero ya se venía implementado de manera gradual en algunas empresas en Costa Rica. Como estrategia de transformación digital, se deben contemplar las brechas que existen de acceso a internet en muchos lugares del país. **I. R. H.**





En mi opinión, ya era una estrategia de transformación digital en las organizaciones, que en nuestra realidad avanzaba de forma muy lenta y no contaba con un convencimiento; no obstante, la emergencia del COVID, nos obligó a acelerar el proceso, de un hoy para mañana: nos vimos obligados a aprender nuevas herramientas digitales para hacerle frente a nuestro quehacer laboral. Ante esta realidad, se empezaron a digitalizar los procesos y actualmente, nos sentimos mucho más convencidos que el teletrabajo tiene muchos beneficios tanto para el funcionario como para las instituciones. Asimismo, es un proceso en desarrollo, del cual se estaría evaluando su proceder y requerimientos. Por último, también pienso que nos hace falta el ambiente laboral, lo humano y lo social son aspectos que el teletrabajo no debe dejar de lado. **L. V. C.**

La existencia de teletrabajo en nuestro país se presenta desde hace años en muchas organizaciones ya que antes de la pandemia, se trabajaba con estas herramientas, pero a partir de la emergencia de la COVID -19, la transformación digital ha tomado mayor aceleramiento en el área laboral como lo es con el teletrabajo, lo cual ha ocasionado la adaptación a las nuevas formas de trabajar porque, sin duda, es algo que vino para quedarse. **M. J. M.**

El teletrabajo ya era una estrategia de transformación digital que algunas organizaciones estaban aprovechando, pero tomó fuerza a partir de la emergencia de la COVID 19, lo cual permite que las labores de las empresas no se detengan. Además, bajo esta modalidad se ha logrado automatizar una serie de trámites que no requieren de la presencialidad por lo que se minimizan tiempos de respuesta o de entrega, asimismo, al aprovechar las herramientas tecnológicas que están a nuestra disposición no solo se ha logrado mantener la comunicación con todo el equipo de trabajo, con usuarios externos y público en general, sino también, cumplir con las tareas y objetivos de una manera más rápida y efectiva. **M. R. R.**

El teletrabajo ha sido una iniciativa que se ha llevado a cabo en muchas organizaciones desde hace tiempo. En algunas organizaciones (principalmente privadas), era una forma establecida y formal de laborar, mientras que en otras (mayormente públicas) se estaba iniciando con planes piloto; sin embargo, en el país en general nunca se le había dado tanto énfasis a la implementación del





teletrabajo como ahora por la pandemia del COVID 19. El teletrabajo no inició a partir de la emergencia, pero, sin duda, se potenció por este motivo. **N. G. C.**

Si bien es cierto, con la situación de emergencia por la pandemia del COVID 19, muchas instituciones o empresas empezaron a migrar al teletrabajo, aunque este ya existía, se impulsa aún más; sin embargo, instituciones como el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) implementó el teletrabajo hace varios y es una institución sumamente organizada en la temática y ha realizado esa transformación digital, ahora bien, con la pandemia, tuvo que migrar a muchos de sus colaboradores que aún no realizaban teletrabajo. **K. M. U.**

Ambas son paralelas, la humanidad se estaba transformando, se ingresaba a una era digitalizada, la población manipulaba teléfonos, tablets, computadoras. Las organizaciones se modernizaban con sistemas operativos a su necesidad: Cuando surge la situación de la emergencia de la COVID 19, se aceleró la transformación hacia lo digital. Con el teletrabajo se confirma la lealtad y la honradez del colaborador en el cumplimiento jornada de horario. **M. S. S.**

Si es una estrategia de transformación digital en algunas organizaciones debido a que el teletrabajo ya existía desde años anteriores. Sin embargo, debido a la situación de la emergencia del COVID 19, tomó más fuerza y en otras organizaciones donde no se utilizaba comenzaron a implementar esa estrategia para la protección de sus colaboradores y así agilizar los procesos de forma segura y que no se atrasarán los trámites en las organizaciones. **D. A. C.**

El teletrabajo llegó para quedarse. Si bien es cierto, en algunas empresas se utilizaba desde hace vario tiempo, después del COVID, se verificó que este tipo de trabajo trae varias ventajas y beneficios tanto para los trabajadores como para las empresas. Hay que ser realistas, las personas en teletrabajo deben tener mucha disciplina horaria, tener una agenda completa, utilizándola efectivamente, para que el hecho de que estemos en la casa no haga la diferencia con la eficacia y producción del trabajo. El uso de las tecnologías va en aumento conforme vamos avanzando en la era del teletrabajo, debemos





de mantenernos actualizados en el uso de herramientas que hagan nuestro trabajo más ameno y tengamos la misma motivación de estar en teletrabajo como si estuviéramos en el puesto de trabajo. **E. H. V.**

Si bien ya el teletrabajo estaba ganando un gran espacio en las organizaciones, la pandemia llegó a potenciarlo y a evidenciar que era una gran necesidad y, algunas empresas, que estaban temerosas de implementarlo, lograron notar que la productividad de sus empleados y sus empresas se mantuvo, pero como lo mencionó la expositora, existe una serie de retos tanto a nivel país como a nivel de las organizaciones para regularlo. **M. L. M.**

Sin duda alguna, la pandemia abrió camino hacia el teletrabajo, porque desde hace mucho tiempo ya existía, pero sin duda alguna, nos obligaron a ser agentes de cambio en lo laboral. El teletrabajo es el paso de la revolución digital, por lo tanto, es de suma importancia la adaptabilidad de la organización. El paso de la presencialidad a la virtualidad ha sido el mayor reto de las jefaturas porque han tenido que confiar en la responsabilidad del empleado, al existir menos control. Muchas organizaciones no creían en el teletrabajo, pero al ver los beneficios que trae consigo los costos de los gastos notaron que realmente es un desahogo financiero. El teletrabajo llegó para quedarse, por lo tanto, va a marcar la diferencia de las empresas que lo aplican y contra las que no lograron adaptarse. **M. M. L.**

En nuestra institución, el teletrabajo ya era una herramienta a la cual algunos profesionales pedían acceso y fue, más que todo por un ahorro de espacio; sin embargo, eso permitió que se generara y se reglamentara este tema en el trabajo. El año anterior, se presentó todo el tema de la pandemia y el riesgo de contagio por lo que se tuvo que abrir la opción a la mayoría del personal, pero lo que ya se había logrado con anterioridad permitió que la Institución llevara bien toda la transición. Sin embargo, para la parte privada, el tema del teletrabajo era más abierta y permitía que muchas personas realizaran su trabajo en cualquier parte del mundo con conexión de Internet por lo que si considero que sea una estrategia de transformación digital, colabora en el ahorro de espacio, ahorro en los recursos que la empresa debe proporcionarle a sus





colaboradores y en ahorros a nivel económico tales como electricidad, agua y espacio físico. **H. C. A.**

.....

Sin duda, la posibilidad de implementar el teletrabajo en las organizaciones y en la sociedad ha sido una gran ventaja competitiva y productiva. El trabajo tiene ventajas como la identificación de competencias, aprendizaje tecnológico, cambio de estructura, personas creativas entre otras.

También citaban las desventajas tales como las personas laboran más tiempo y la desaparición de las relaciones laborales. Se mencionan como puntos clave como la confianza y la proactividad. Un tema demasiado amplio. **R. S. V.**

.....

Considero que ambas afirmaciones son correctas, dado que el teletrabajo ya se aplicaba (en menor medida) antes de la pandemia; sin embargo, como consecuencia de la emergencia COVID-19 ha tomado más fuerza la necesidad de su implementación para la eficiencia organizacional. La pandemia nos expuso la necesidad de cambiar paradigmas y reflejó que sí es posible ajustarnos a una nueva forma de organizar nuestro trabajo combinándolo con mayor presencia en el hogar. **T. C. M.**

.....

En algunos lugares ya se aplicaba el teletrabajo, pero a raíz de la emergencia por la COVID 19, se convirtió en la nueva forma de trabajo. Alrededor del mundo, se empezó a laborar de esta manera y ahora, adquiere mayor fuerza a pesar de que se esté volviendo a la presencialidad. Ahora, quien busque trabajo debe conocer sobre esta modalidad ya que en muchas empresas buscan aspirantes con competencias en manejo tecnológico. **M. C. M.**

.....

El teletrabajo es una estrategia de transformación digital en las organizaciones, que aplicaban algunas empresas antes de la emergencia del COVID-19, pero tomó fuerza con dicha emergencia, lo cual se aceleró de forma positiva. **R. M. S.**

.....

El teletrabajo antes de las emergencias del COVID-19, se estaba empezando a implementar en algunas organizaciones como medida para evitar las congestiones viales y la contaminación entre otros. Con la llegada del COVID-19 y la





urgencia por velar por la salud, el teletrabajo se tomó como una medida para proteger a las personas, la cual hizo que muchas personas debieran acogerse al teletrabajo lo cual hizo que se fueran reforzando por necesidad muchas herramientas que permitieran la comunicación y el contacto virtual para poder llevar a cabo nuestras funciones. Esta pandemia vino a reforzar herramientas y medios virtuales para que las personas puedan trabajar desde sus hogares de una forma más ágil y eficiente y, poco a poco, adaptarse a una nueva realidad. **J. M. E.**

Sin duda alguna, el teletrabajo es una estrategia de transformación digital de las organizaciones, pero debemos ser conscientes que debido a la emergencia sanitaria COVID 19, esta modalidad de trabajo se hizo más común. Si bien sabemos esta modalidad se daba desde antes de la emergencia, no tenía gran auge como en la actualidad.

El continuo avance de las tecnologías digitales ha permitido introducir cambios profundos en todos los ámbitos de la sociedad moderna y se manifiestan en diferentes campos. **L. G. U.**

El trabajo existe desde antes de la pandemia, solamente que antes no se aplicaba en todos los puestos. Anteriormente, indicaban que una secretaria no podía estar en el teletrabajo, pero con la pandemia se demostró que si existen muchos puestos teletrabajables y que se cumplen las funciones como si se estuviera en la presencialidad. He percibido aspectos positivos y negativos del teletrabajo, pero tal vez lo que más se afecta son las relaciones interpersonales, que son tan necesarios en los seres humanos. **J. S. C.**

Totalmente, si bien sabemos muchas empresas antes de la emergencia del COVID ya implementaban el teletrabajo como parte de estrategia a nivel de organización, para muchos nos tomó por sorpresa y de inmediato se tuvo que enfrentar al cambio de la manera más positiva para todos.

Ha sido una parte bastante interesante de la cual se han desarrollado distintas habilidades para mayor desarrollo a nivel personal y laboral.

Como punto importante, yo pienso que se debe tener un equilibrio en esta





modalidad de teletrabajo que nos encontramos muchos trabajadores, buscar la manera de estar “cerca” del equipo de trabajo y visible. **C. H. G.**

De acuerdo con mi experiencia laboral, es una estrategia de transformación digital que vino a cobrar mayor fuerza por la emergencia mundial. Sin embargo, el auge se da por la necesidad de contar con personal activo y no detener la actividad productiva. Como lo pudimos constatar el año pasado, las economías se vieron sumamente afectadas por el cese de labores en los diferentes sectores. La modalidad de teletrabajo, aunque ya venía siendo parte de una estrategia para algunas organizaciones, la necesidad es la que permite que la veamos como una oportunidad de transformación. Muchos sectores han implementado esta alternativa para sus negocios, alineando sus actividades a una nueva forma de hacer las cosas. Ha sido un gran reto, pero como todos los cambios y evoluciones que ha experimentado el ser humano, requieren de adaptación y aceptación. Lo que considero muy importante y casi no se abordó, es adelantarnos a lo que viene, porque algunas dificultades que se mencionaron deben abordarse en los equipos de trabajo para fortalecer sobre todo las relaciones interpersonales, que están viéndose sumamente afectadas por los entornos virtuales. **M. V. D.**

Costa Rica desde el año 2005 contaba con la Ley de Teletrabajo; sin embargo, eran muy pocas las empresas que lo implementaban. Considero que esta modalidad es una dimensión más de la estrategia de transformación digital por la época en que vivimos, pero el incremento abismal se debió a la emergencia del COVID-19. Finalmente, considero que el teletrabajo posee múltiples beneficios, si se realiza correctamente. **M. P. S.**

Considero que el teletrabajo es una transformación digital, que muchas empresas habían incorporado de manera paulatina para que sus trabajadores lo hicieran desde casa siempre con la responsabilidad de que todos cumplieran las labores asignadas. Pero debido a la emergencia nacional de COVID 19, esta modalidad se ha tenido que agilizar en las organizaciones. **S. B. A.**





Considero que es una estrategia de transformación que todas las organizaciones han venido implementando a través de los años, pero debido a la emergencia del COVID-19, el cambio fue casi de inmediato. Creo que algunas instituciones tuvieron que implementar sistemas informáticos que tal vez tenían planeado ejecutar a futuro y por la pandemia lo hicieron antes. Como todo cambio no ha sido fácil, más que fue de un día para otro; sin embargo, ha servido para que muchas organizaciones vean el potencial que tienen sus colaboradores, y que entiendan que no siempre es necesario que estén físicamente en la oficina, sino que pueden realizar igual o mejor su trabajo si lo realizan desde su casa. **I. S. R.**

Considero que el teletrabajo sí es una estrategia de transformación digital, ya que previo a la pandemia algunas empresas o instituciones lo aplicaban, pero tomó fuerza con la emergencia mundial causada por el COVID 19 porque ha sido una excelente herramienta que evita la propagación del virus y ha traído muchos beneficios tanto para las empresas e instituciones como para las personas trabajadoras. **A. L. M. F.**

El teletrabajo ha sido una modalidad que se ha venido estudiando he implementado poco a poco, pero por causa de la pandemia se disparó de una forma inimaginable. El teletrabajo tiene sus ventajas tanto para el trabajador como para la empresa, es una forma interesante de trabajar. **K. C. P.**

El teletrabajo existe desde hace varios años; sin embargo, surge con más fuerza a raíz de la pandemia COVID-19 ya que obligó a las instituciones a modernizar sus procedimientos y a los funcionarios a adaptarnos a las nuevas situaciones y maneras de realizar nuestro trabajo. Considero que el teletrabajo vino para quedarse ya que se demuestra que los funcionarios son más productivos bajo esta modalidad siempre y cuando esté reglamentada. **A. U. G.**

Considero que es una combinación de no solo la transformación digital en la que vivimos, sino que es algo que se aceleró por la emergencia del COVID 19. El teletrabajo no es algo nuevo, solamente que no era para todos los puestos de una organización. Ahora por la situación de la pandemia, muchas de





las empresas se han dado cuenta que no solamente el teletrabajo les hace ahorrar recursos sino también hay un aumento de la producción. Nosotros como personal que realiza teletrabajo es importante estar conscientes de que debemos hacer nuestro trabajo, pero no debemos sobrepasar funciones u horarios, ya que nos puede hacer caer en un burnout. **A. M. H.**

El teletrabajo ya existía desde mucho antes de la pandemia y, en nuestro país, ya existía una ley al respecto; sin embargo, coincido en que surgió con más fuerza, rapidez e importancia por la pandemia COVID 19. No obstante, considero que sí es una dimensión más de la estrategia de transformación digital, para lo cual, como lo comenta la expositora, la doctora Lourdes Carrasco, es necesario ampliar la legislación para que incluya aspectos como salud ocupacional, emocional, desarrollo de competencias y otros.

Agradezco mucho los aportes de la doctora Carrasco, fue muy amplia en su exposición a pesar del poco tiempo de la conferencia. **M. S. V.**

Para contestar la consulta, yo considero que debido a la pandemia del COVID 19, se potencializó el teletrabajo en todo el país, por ejemplo, en la Contraloría General, donde soy funcionaria, no se daba teletrabajo al puesto de Secretaria de Gerencia, sólo a otros puestos desde hace varios años y a raíz del COVID 19, se aprobó el teletrabajo para los puestos asistenciales y, hemos demostrado al 100% que se logra realizar el teletrabajo y apoyar al jefe/a y compañeros/as eficientemente. Claro, debe ir de la mano de una plataforma tecnológica bien robusta. En la Contraloría, ya se contaba con una plataforma tecnológica lo que ha permitido lograr los objetivos. También, se cuenta con la Reglamentación y normativa al respecto. **M. R. A.**

Claro, el teletrabajo es el futuro, acompañado con las nuevas metodologías; sin embargo, se debilita, así como está, la identificación con la empresa; pero el gran problema es la autorregulación de los horarios y los tiempos de pausas, muchas veces por la presión de las jefaturas o las metas por cumplir. Es importante capacitarnos y generar espacios de distracción. Además de hacer hincapié en los valores como respeto y responsabilidad. **G. C. M.**





Sin duda, el teletrabajo es una dimensión más de la estrategia de transformación digital en las organizaciones, ya que antes de la pandemia muchas organizaciones trabajaban en conjunto con otras empresas en diversos países, por lo que la forma de trabajo y de reunión es por teletrabajo, teniendo la ventaja de romper barreras como tiempo y espacio. De igual manera, el teletrabajo trae como ventaja el cero uso de papel, debido a que todas las comunicaciones se realizan de manera digital, por lo que también el coste económico se ve reducido.

También, hay que reconocer que la pandemia ha acelerado la implementación del teletrabajo, se podría decir que fue el evento que dio el último empujón para que este se instalara en la mayoría de las organizaciones o, más bien, que se viera fortalecido el modelo que ya manejaban. **J. V. C.**

El teletrabajo históricamente ya existía antes de la COVID-19; sin embargo, se ha incrementado por la pandemia de una manera acelerada en nuestro país y fuera de este.

De tal manera, hubo un cambio inmenso en la interiorización de las personas sobre el concepto de trabajo, debido a que se puede trabajar no solo de manera física en un solo lugar, sino que se puede brindar un servicio desde el hogar o cualquier otro lugar del mundo. Existen en la actualidad, países que han acoplado o normalizado el teletrabajo, impulsando este accionar en parte por decisión de las/os colaboradores de no trabajar siempre desde la propia oficina, precisamente, por haber tenido esta experiencia que se considera beneficiosa, flexible e incrementa la productividad y los recursos en las organizaciones.

Las organizaciones o empresas de esta forma pueden reducir los costos, por ejemplo, en agua, electricidad, entre otros y, las personas en su lugar se ahorran tiempo, evitan embotellamientos de tránsito, están más tiempo con la familia, etc.

Sin embargo, algunas investigaciones señalan que el teletrabajo tiene sus desventajas para las/os colaboradores, debido a que a estos se les irrespeta su horario fijo de trabajo, lo que no permite a las personas tener un descanso adecuado irrespetando su privacidad. En el caso de las mujeres, se han visto más perjudicadas, debido a que el sistema patriarcal les ha encomenda-





do las labores domésticas y su labor se incrementa estando en el hogar, lo que adiciona estrés. Así mismo, ha habido más divorcios en personas hetero, precisamente, porque las parejas no estaban acostumbradas a compartir y relacionarse todos los días, además porque en la mujer también hay más concientización sobre la responsabilidad sobre su pareja de realizar las labores del hogar y es difícil un cambio de paradigma en los hombres.

Las organizaciones necesitan considerar la materia económica, jurídica y administrativa que conlleva ese cambio. De tal manera que el teletrabajo ya era una dimensión más de la estrategia de transformación digital en las organizaciones, pero surgió con más fuerza a partir de la emergencia COVID-19 y continuará en el tiempo. Las organizaciones y las personas tendrán que trabajar y concentrar sus esfuerzos en este sentido. **A. M. D.**

El teletrabajo es una actividad que se venía realizando desde hace mucho tiempo, para pocas personas, por lo menos en Costa Rica, pero por causa del COVID, vino a ser una parte muy necesaria e importante para que todas las organizaciones tanto privadas como públicas pudieran seguir activas, lo cual ha permitido que la tecnología tome fuerza y sea necesaria para la productividad.

Como menciona la doctora Carrasco, es muy importante capacitarse, tomar conciencia en cumplir con nuestros trabajos, guardar la confidencialidad y ser honesto en nuestro actuar. **D. L. O.**

Considero que el teletrabajo incluye ambos criterios, dado que, en el tiempo de pandemia surge la necesidad de ejercer el teletrabajo producto del cero contacto físico por el contagio de la COVID-19, a la vez, el teletrabajo se vuelve una estrategia de transformación digital, puesto que, las empresas aprovechan y actualizan sus plataformas digitales para tener una mejor comunicación con sus clientes y trabajadores. **J. M. D. V.**

Existen registros del aumento del teletrabajo en los últimos años, antes de la pandemia; sin embargo, ha aumentado exponencialmente a partir de la emergencia de COVID-19, por lo tanto, las empresas tanto públicas como privadas tuvieron que implementar, capacitar o reforzar las labores a nivel digital.





Esta emergencia transformó las necesidades de la sociedad, empresas y trabajadores. Por otra parte, el ser humano cambió, las circunstancias nos han obligado a estar aislados, lo cual va a provocar muchos estudios relacionados. Es importante mencionar que las empresas se ahorran costos de energía, producción y físicos; sin embargo, se deben pensar en las inversiones de equipos, por ejemplo, con respecto a esta nueva modalidad. **P. A. G.**

Considero que el teletrabajo forma parte de la transformacional digital de las organizaciones, pero tomó más fuerza en nuestro país ante la pandemia por el COVID 19.

A muchas empresas, las tomó desprevenidas y tuvieron que adoptar esta modalidad, no solo para mantener a flote la productividad y economía de las organizaciones, sino también para beneficiar y proteger la calidad de vida de los trabajadores.

La adaptación de esta modalidad tanto en tecnología como en el recurso humano, muchas empresas la tuvieron que realizar en un tiempo récord para poder seguir cumpliendo diariamente con la atención de la producción y servicio al cliente aun trabajando de forma remota. **M. R. S.**





Conferencia

EDUCACIÓN Y TRABAJO EN COSTA RICA: UNA MIRADA AL FUTURO

Pablo Lizano E

Pregunta generadora

La cuarta revolución industrial ha marcado un antes y un después en el desarrollo de la tecnología aplicada a la industria. Pero su impacto, va más allá y ha creado un punto de inflexión en la historia moderna que marca el inicio de un cambio para el futuro, a nivel económico, social, educativo, vocacional y, por supuesto, laboral. Con base en la afirmación anterior indique: ¿Cómo ha enfrentado los cambios que conlleva la revolución digital para realizar sus actividades laborales?



Aporte de los participantes

Para enfrentar estos cambios, debemos buscar la manera de capacitarnos, aprender y explorar el uso de las herramientas tecnológicas. En mi caso, no laboro, pero he realizado horas asistencias en la Universidad y pese a que nací en el 2000 y he crecido viviendo el constante y acelerado cambio que ha tenido la industria debido al desarrollo tecnológico, no tenía conocimiento de algunas herramientas para laborar o realizar trabajos de la Universidad, ya que la educación tecnológica que tuve en el colegio fue escasa, lo cual pudo afectar mi crecimiento profesional y personal, pero no quise que fuera así, quise aprender, explorar e investigar para dar buen uso de todas las nuevas tecnologías que hay y eso es lo que se debe hacer para enfrentar el impacto, estar en constante actualización, complementarnos con el apoyo que las tecnologías pueden brindarnos y empoderarnos digitalmente para estar aliados con la tecnología. **J. B. C.**



Hoy, tenemos un constante cambio en la tecnología y nos inducen a capacitarnos para realizar nuestra labor, en las diferentes actividades que desempeñemos, la virtualidad nos ha impulsado a desarrollarla para un mejor desempeño eficaz, al igual que en lo personal nuevas aplicaciones como no tener que ir al banco a gestionar pago, ya los podemos hacer directamente desde nuestros celulares o equipo de cómputo y un sinnúmero de conocimiento tecnológico que nos ayuda al quehacer diario porque sigue creciendo y en constante aprendizaje para todas las personas. **J. L. H.**

Considero que la mejor manera de enfrentarse a los cambios que conlleva la revolución digital es tener una mente abierta y mantenerse en constante actualización. Cada día surgen nuevas tecnologías, los trabajos se automatizan, el rol del ser humano cambia dentro de las organizaciones y es necesario capacitarse constantemente para lograr adaptarse a los cambios tecnológicos, sin perder de vista la importancia del desarrollo de las capacidades humanas. **N. G. C.**

En efecto, una manera de enfrentar los cambios de la revolución digital es tener una actitud positiva, potencializar nuestras habilidades para poder enfrentar los cambios vertiginosos en la tecnología y si una constante capacitación, para lograr incorporarse efectivamente a esta revolución digital para poder desarrollar nuestras actividades laborales. **S. M. M.**

Lo que señalan es muy importante ya que cada revolución ha traído consigo grandes retos al ser humano en todos los ámbitos de su quehacer. De acuerdo con lo señalado por el expositor es necesario permanecer actualizando los conocimientos en materia de tecnología y automatización, ya que con la revolución 4.0 muchos de los procesos que antes los realizaban las personas, hoy por hoy están siendo desarrollados de manera automatizada. Por eso, es importante también que la educación planteé cambios en sus ofertas educativas con el fin de incorporar contenidos que respondan a las demandas que los sectores productivos requieren día con día. **P. A. R.**

La cuarta revolución industrial se podrá enfrentar con una adecuada y constante capacitación, ya que el acelerado desarrollo tecnológico presenta un





reto para cualquier profesional y su organización, lo cual le ayudará a aumentar sus habilidades profesionales. Si no hay capacitación y actualización del conocimiento, el personal y la organización quedará rezagada en un mundo de competitividad.

Otra manera de enfrentar es una actitud positiva, mente abierta y estar anuente a adaptarse a los cambios que genera el desarrollo tecnológico para el desarrollo de las tareas de oficina. **K. V. V.**

Actualmente, debemos enfrentar los cambios relacionados con la revolución digital para poder desarrollar las distintas actividades laborales, y sobre todo, permanecer actualizados a nivel tecnológico, tenemos que ajustarnos a las nuevas realidades mediante capacitaciones; técnicas, vocacionales, recursos y herramientas tecnológicas, el uso de las TIC, el refuerzo de la ciberseguridad en nuestros dispositivos y conservación de la información, además, definitivamente hemos tenidos que integrar la creatividad en y la capacitación técnica y vocacional. **P. A. G.**

Hay que buscar la forma de adaptarse y aprender, es necesario ser constante, mantener una mente positiva y hacer de la mejor manera las cosas. **K. C. P.**

Primeramente, se trata de la posición y actitud que tenga cada persona para enfrentar los cambios de la revolución digital, si es positiva, va a permitir aprender, experimentar, poner en práctica y adaptarse a los cambios. Si la actitud es negativa, es más difícil comprender y llevar a cabo las actividades laborales con la revolución digital. Por lo que, todo depende de la actitud, ganas de aprender y la verdad es que como dice "nadie experimenta por cabeza ajena", es cuestión de que cada persona conozca y se adapte al cambio. **K. M. U.**

Los he enfrentado de manera positiva y sin resistencia al cambio, aprovechando las capacitaciones que me han brindado. También como iniciativa propia, he buscado apoyo en herramientas tecnológicas como vídeos explicativos, o bien, el apoyo de alguna persona que conoce del sistema o aplicación. **A. L. M. F.**





Se me ha facilitado mucho en la parte laboral, tener la información a la mano de forma eficiente y, por ende, en todo lo demás. **R. M. S.**

Considero que, para afrontar los cambios de la revolución digital, hay que estar capacitándose frecuentemente, aprendiendo sobre las nuevas tecnologías y todas las aplicaciones que surgen con ella, para así evitar quedarse rezagado con el aceleramiento tecnológico digital. **J. M. D. V.**

Los cambios que se han visto implementados gracias a la revolución digital y el uso de las TIC en las oficinas y en nuestras labores diarias han sido muy notorios; sin embargo, considero que, en vez de ser motivo de miedo, porque en algún momento podamos ser remplazados por la tecnología, es motivo para poder tomar esa oportunidad para mejorar nuestra labor y realizar nuestras funciones de manera más eficiente. En mi caso, la revolución digital ha venido para influir de manera positiva en mis labores diarias ya que se ha logrado optimizar las labores. **A. U. G.**

Considero que para poder enfrentar estos cambios es importante estar en constante actualización en las tecnologías. Actualmente, no laboro, pero considero que la enseñanza del colegio fue muy poca por lo que he tenido que ir estudiando y capacitándome para conocer cómo utilizar diversas herramientas, de igual manera, todos los días aprendemos cosas nuevas y siempre hay herramientas tecnológicas que debemos aprender para utilizar en el ámbito laboral. **S. B. A.**

Desde el inicio de mi vida laboral he tratado de estar siempre actualizada, inicié con el D.O.S. y poco a poco he ido desaprendiendo para aprender nuevas tecnologías. Aun así, en los últimos años se ha sentido el inicio de la Revolución digital y hay áreas en las que todavía no he llegado a un 100% de aprender y conocer lo nuevo en tecnología. Ese será el reto, llegar al 100%, tratando siempre de contar con lo más accesible para enfrentar la renovación. **E. Z. J. D.**





Sin duda, cada día se presentan nuevos retos en todos los ámbitos de la vida, debido a que el avance de la tecnología es efímero y, por ende, cada quién debe hacer su mejor esfuerzo por lograr esta adaptabilidad. A nivel personal, he tratado de estarme actualizando, por ejemplo, mediante la lectura de nuevas tecnologías que salen al mercado, o bien, en el plano educativo ver cómo se puede mediar en la virtualidad como docente, pues esta es la nueva realidad y conlleva todo un reto. Pero en sí, considero que cada persona debe hacer su máximo esfuerzo de manera independiente por estarse actualizando, se debe asumir como un compromiso de mejora constante, lo que garantizará ser eficaz y eficiente en el trabajo que se realiza. **J. V. C.**

La pandemia aceleró un proceso que se ha venido dando desde hace algunos años y, actualmente se han evidenciado aún más. Absolutamente, todos estamos más involucrados con la tecnología, desde adultos mayores hasta los pequeños de las casas.

En cuanto a cómo he enfrentado estos cambios, cabe mencionar el estar abiertos al cambio y a la preparación sobre el manejo de herramientas digitales que antes no se utilizaban, además de aprender técnicas para manejar la salud mental y física al trabajar durante horas desde un mismo lugar o con aparatos tecnológicos. **M. S. G.**

La mejor manera de enfrentar los cambios que conlleva la revolución digital para realizar las actividades laborales es manteniendo una actitud positiva y mente abierta a las nuevas tecnologías, sabiendo que todo requiere de un tiempo de adaptación y aprendizaje. **M. R. R.**

Me parece que el primer paso es aceptar que debemos adaptarnos a una nueva realidad, mantenernos actualizados mediante capacitaciones y el trabajo en equipo, estar anuente a desaprender y aprender nuevas formas de desarrollar las labores cotidianas, aprender a utilizar y adquirir herramientas actuales para mantenerse en contacto y poder ejecutar las tareas de forma eficiente. **T. C. M.**





Actualmente, me encuentro desempleada. Sin embargo, he llevado capacitaciones para estar preparada, con el fin de ser competitiva y tener una formación adecuada y pertinente. He integrado las nuevas tecnologías en mi diario vivir, así como ver programas sobre las tecnologías recientes, por ejemplo, de inteligencia artificial y, conocer que ya es una realidad implementada en ciertas organizaciones y se hará en otras más adelante de una manera más exponencial.

En mi búsqueda de trabajo, me he enterado de tecnologías que no conocía antes, por ejemplo, la existencia de plataformas digitales en las organizaciones que trabajan realizando un servicio de entrega de mercadería, esta plataforma les ayuda enormemente, a reducir los tiempos, ya que realizan un control sobre sus colaboradores del lugar donde se encuentra en el momento, con el fin de brindarles seguridad y mantener un control sobre los tiempos de entrega, control de la gasolina que gastan diariamente, cómo gestionar los cobros de los proveedores, planificación del trabajo, etc, de tal forma que una misma herramienta funciona para todas/os las/os colaboradores y facilita el trabajo.

Estar disponible y abierta para aprender sobre estas transiciones tecnológicas me permite no solo a mí sino a cualquier persona a tener un mejor currículum. **A. M. D.**

La revolución digital ha venido a ser un reto importante en la actualidad ya que, para adaptarnos al teletrabajo, nos hemos visto en la obligación de aprender a utilizar diferentes herramientas tecnológicas que antes no conocíamos o no utilizábamos frecuentemente y que nos permiten tener contacto y comunicación virtual con las demás personas. La tecnología va a ser nuestro aliado a partir de esta pandemia ya que en muchas organizaciones se han adaptado de forma

favorable a la virtualidad por lo que en muchos puestos se van a acoger a este tipo de modalidad. **J. M. E.**

En respuesta a la consulta y en visualización de la ponencia, me parece que me falta mucho por aprender, a pesar de que soy una persona que no me cuesta aprender a manejar algo nuevo en área tecnológica, creo que de todas las temáticas que mencionaron, desconozco de muchas, pero aquí solo toca seguir aprendiendo, no quedarnos en el no sé, sino buscar el conocimiento.





Hasta el momento, creo que en el área laboral se me facilita lo tecnológico, pues al trabajar con sistemas establecidos y metódicos, hace más fácil el aprendizaje. Así mismo, si desconozco de alguna herramienta, simplemente la acepto y comienza el autoaprendizaje.

Ante los cambios, siempre es necesario una buena actitud y amor por lo que hacemos. **D. L. O.**

Actualmente, la revolución digital demanda más exigencias de lo previsto; sin embargo, en las actividades laborales la necesidad de adaptación para este cambio ha requerido de múltiples capacitaciones que permitan ser más activos para su uso. Por otro lado, estos nuevos retos a nivel laboral conllevan a grandes avances tecnológicos en donde se ve la magnitud e importancia que puede ser para muchas empresas el aumento de ellas, sin dejar de lado las capacidades humanas y su debido desarrollo. **M. J. M.**

Una de las principales acciones fue la capacitación relacionada con herramientas tecnológicas para fortalecer mis capacidades. El trabajar desde el hogar genera caos ya que no se tienen las condiciones en cuanto a espacio y acceso a internet requeridos. **I. R. H.**

Debemos capacitarnos día con día para obtener nuevos conocimientos y adaptarnos a esta nueva era digital y tecnológica, aprender a utilizar todas las herramientas tecnológicas que tenemos a nuestra disposición para obtener más habilidades y competencias en el ámbito laboral y en nuestra vida cotidiana.

Debemos estar en constante actualización y estar dispuestos siempre a hacer las cosas de la mejor manera y a ser positivos.

En estos tiempos, nos enfrentamos al teletrabajo y a la virtualidad, por lo tanto, nos vemos obligados a aprender y a adaptarnos a estos medios, considerando que en un futuro nos vamos a ver más expuestos a más. **N. R. V.**

Considero que la revolución digital ha alivianado nuestras vidas y la ha hecho más cómoda. Nos ayuda a realizar nuestro trabajo más rápido sin salir de casa, un ejemplo de ello es el teletrabajo que lo podemos hacer en cualquier





parte del mundo siempre y cuando exista internet. A través de plataformas como Zoom y Teams, nos permite comunicarnos con compañeros de trabajo, amigos, clientes, etc. No obstante, considero que debemos ver la tecnología como un aliado y no como un enemigo. La pandemia nos puso a pensar ¿Cuánto sabíamos de herramientas tecnológicas? Muchos tuvimos que aprender desde cero y la enseñanza fue que debemos capacitarnos cada día para competir en este mundo tecnológico y cambiante. **M. V. J.**

Los he enfrentado capacitándome para estar al día con la tecnología, sin tener resistencia al cambio. Aplicando en todas las formas posibles los conocimientos respecto a la revolución digital. Es la mejor forma de aportar a nuestro patrono para facilidad de las labores diarias, además de tener un gran trabajo en equipo, que también influye dentro de la temática de la revolución digital. **K. C. C.**

En el momento que empezó todo lo de la pandemia, se dieron muchos cambios y uno de ellos fue el uso de las tecnologías, de cómo utilizarlas, saber cuál de todas las que hay, nos funcionaría mejor para el trabajo que se está desempeñando.

En mi trabajo, no utilizo mucho la computadora, pero si estoy estudiando y todo esto vino a revolucionar; ya que tuve que comprar computadora y empezar a ver cuál de todas las plataformas digitales me funcionaba mejor para poder recibir las clases tanto mías como las de mi hija y fue toda una experiencia increíble, en el que el buscar y conocer la gran cantidad de herramientas tecnológicas que hay es increíblemente grande, todo esto ha llegado a un punto que me gusta explorar y ver cómo puedo innovar en la presentación de los trabajos de la Universidad como en mi trabajo. **A. B. R.**

La manera en que he enfrentado todas mis actividades laborales con la revolución digital es sin duda, con capacitaciones para mi crecimiento profesional y personal, entendiendo que es la única manera de poder progresar y no ser sustituido por otro ser humano, simplemente por miedo o ignorancia. Sacarles mayor provecho a las herramientas tecnológicas e incorporar mi creatividad para poder realizar mi labor con éxito. **J. B. V.**





Considero que estos cambios que conlleva la revolución digital solamente se pueden enfrentar con la constante actualización nuestra, la disposición a aprender nuevas herramientas y formas de realizar nuestras funciones, a experimentar el uso de plataformas, a perderle el miedo a la tecnología, a abrirnos a un mundo cada vez más digital en todos los sentidos, no solo el laboral. **A. M. H.**

Sin duda, para afrontar estos cambios ha sido necesario capacitarme y estar atenta a los cambios en algunos procesos que requieren mayores conocimientos en el área digital, aunque en ocasiones cause un poco de incertidumbre todo lo nuevo. Finalmente, he podido comprobar que también ayuda a agilizar procesos y trámites, pues no importan las distancias mientras tengamos la oportunidad de usar internet, aunque para muchos también ha sido una limitante y es en este punto, donde falta mucho más trabajo por hacer. **S. E. V.**

Sinceramente ha sido todo un reto, trato de verlo como una oportunidad de crecer, de aprender, de crear y maximizar mis talentos. Aunque no he sido muy tecnológica, no ha sido una opción, es una necesidad y oportunidad para descubrir herramientas nuevas que han agilizado, ordenado y mejorado mi trabajo utilizando los programas, aplicaciones, plataformas, etc., adecuadas a la hora de trabajar. Realmente, considero a la tecnología una aliada en mi vida laboral. **N. M. D.**

Definitivamente, el cómo es aprendiendo-haciendo, dentro de la emergente situación de la pandemia, se tuvo que echar mano de diferentes herramientas tecnológicas para PODER HACER. En este sentido, el aprender de forma rápida ha coadyuvado a realizar de forma eficiente y eficaz nuestras labores, asimismo, la institución también nos ha colaborado en acceder a herramientas, equipo y apoyo técnico para que podamos contar con lo necesario y podamos seguir realizando nuestra labor sin afectar los servicios y sin retrasar procesos. Definitivamente, el teletrabajo en nuestra profesión ha llegado para quedarse, aún y cuando todavía muchos empleadores y superiores no lo quieran ver de esta manera. **S. R. R.**

En mis actividades laborales, lo que más he tenido que poner en práctica para adaptarme a los cambios, es la resiliencia, adaptabilidad y estar en constante actualización. Y muy importante, tomarle el gusto a lo que se hace. **J. R. R.**





Para poder realizar mis labores teletrabajables, se realizó un análisis de las funciones que podían ser teletrabajables y asumí con recursos en mi hogar para empezar. Posteriormente, fui complementando con equipo y dispositivos de la oficina, sin afectar las labores presenciales de acuerdo con un horario establecido, para que se pudieran continuar brindando. **K. E. L.**

En esta época de cambios para todo el mundo, hay que buscar la forma de adaptarse al cambio, aprender, ser inclusivo en la sociedad. Es necesario ser constante, mantener siempre una actitud positiva y hacer de la mejor manera las cosas, tener un objetivo firme. **A. F. V. Q.**

Actualmente yo no trabajo, pero en lo que respecta a enfrentar los cambios dados por la tecnología, los comencé a enfrentar mayoritariamente por la pandemia ya que empecé a utilizar y mejorar el manejo de las herramientas tecnológicas dado a que era necesario en el colegio por lo cambios dados por el COVID-19. **J. C. O.**

En mi labor docente, he comprendido que la tecnología, así como usted lo mencionó en su conferencia, no puede ser enemiga nuestra. Por el contrario, debemos aliarnos a ella, investigar, conocer, utilizar, probar y escoger aquellas herramientas que nos ayudarán más dentro y fuera de la clase. Si bien es cierto, desde que inicié mi trabajo he buscado capacitarme en diferentes aplicaciones y hardware para motivar a mis estudiantes y para lograr metas que no son tan fáciles de otra manera, fue en medio de la pandemia que esta autocapacitación ha incrementado, para poder dar mis lecciones remotamente y llegar a todos los estudiantes, los que viven cerca, los que están lejos, los que sólo tienen un celular y mala conexión a internet, y así, es como debemos hacer siempre. Buscar lo innovador, probarlo en nuestros cursos y partiendo de eso, decidir si nos es útil o si tal vez encontremos una herramienta aún más eficaz.

Para concluir, mi reflexión considero que muchos más cambios nos esperan, por tanto, somos aún más responsables de buscar cursos y actividades donde aprendamos sobre esos cambios, y cómo adaptarlos a nuestra labor. **G. C. G.**





Todo cambio requiere de una adaptación y mejora, lo cual se logra con la capacitación e investigación. Considero que mis actividades laborales se han transformado desde el momento en que salí de la Universidad y me enfrenté al mundo laboral. Antes los archivos solo eran físicos, ahora la documentación la respaldo digitalmente en la nube. Por lo anterior, es importante poseer las herramientas y permanecer en constante actualización, porque no todo está aprendido, constantemente, nos vemos enfrentados a transformaciones que marcan un antes y un después en hacer las cosas. **L. E. C. G.**

He tenido que enfrentar los cambios tecnológicos, debido a la implementación del teletrabajo, debo usar sistemas especiales para esta modalidad. Además, enfrenté los cambios con una actitud positiva que me permita estar feliz con mi trabajo y entorno. Debemos actualizarlos y capacitarnos para poder sobrevivir en estos entornos virtuales. **M. A. P. S.**

Definitivamente, ha logrado sacar lo mejor de mí, donde he tenido que capacitarme, investigar, aprender y enfrentar a muchas de las maravillas que nos regala la tecnología. Considero que los empleos serán más especializados y tecnológicos, lo cual permite en muchos casos, un mejor rendimiento y una atención pronta y eficaz. **K. C. S.**

Con la llegada de la Cuarta Revolución Industrial, los paradigmas han cambiado y con ello, los modelos de trabajo y modelos de aprendizaje. En algunos países, muchos puestos de trabajo han desaparecido, como es el caso de Singapur: existen taxis que se manejan solos, en otros casos los puestos de trabajo se han modificado; por lo que, nosotros debemos estar pendientes del cambio y debemos conocer que medidas podemos tomar en cuenta para mantener nuestros trabajos, debemos de capacitarnos, mantener más habilidades tecnológicas, habilidades blandas, si sabemos utilizar la tecnología, esta nos puede ayudar con el trabajo, pero, si no aprendemos sobre la nueva tecnología nos quedaremos rezagados. **A. B. S.**

Poniéndose al día con las actualizaciones de la tecnología, en lo que respecta al trabajo que se realiza. Llevando cursos de inducción a los nuevos progra-





mas que se implementan en la empresa. Siendo agente de cambio con mentalidad abierta al aprendizaje. **I. B. D.**

Estos cambios se han enfrentado con la actualización tecnológica, específicamente, con el uso de herramientas como gamificación, aplicaciones en línea para impartir clases o elaborar documentos, manejo de idiomas con plataformas gratuitas e incluso con la lectura de libros digitales. Realmente, tiempo es lo que muchas veces no podemos alargar para prepararnos en todas las áreas que la tecnología nos ofrece gratuitamente o incluso que nuestros empleados ponen a nuestra disposición. **N. C. E.**

Los cambios que conlleva la revolución digital en la realización de las labores han sido muy difíciles para muchas empresas pequeñas, porque se han tenido que adaptar en tecnología y en una respuesta asertiva al cliente. Mientras que, en otras, han incrementado una mejor plataforma virtual poniendo a disposición de los empleados una red interna que permite que tengan contacto entre ellos y con la gerencia. La disposición de tecnología informática se ha puesto para todos, causando un diverso estudio, en diseño, desarrollo e innovación aplicada para la industria, social, educativo y laboral. **J. C. C.**

Personalmente, el cambio de la revolución digital es transformacional, va mejorando y actualizándose, igualmente el ser humano debe ir actualizándose, debe ir renovando sus conocimientos a través de la capacitación, taller, más educación y formación en diversas áreas, ya que ahora el secretariado es polifacético, por lo tanto, debe el profesional reinventarse continuamente. El incremento de la tecnología en el trabajo nos ha traído muchas ventajas, pero igualmente retos que debe el profesional comprometerse para estar al nivel y poder ofrecer un trabajo que demande las necesidades del cliente o servidor tanto interno como externo. Personalmente, he tenido que llevar capacitaciones y pagar cursos a entidades por aparte, para especializarme en algún tema en particular, con el fin de poder llevar a cabo las actividades en el trabajo como parte de las funciones del día a día. La revolución digital me ha parecido excelente ya que se obtiene la información a la mano de manera que se vuelve más eficiente y productivo el tiempo en las actividades laborales. **E. F. E.**



“ ...el cambio de la revolución digital es transformacional, va mejorando y actualizándose, igualmente el ser humano debe ir actualizándose, debe ir renovando sus conocimientos a través de la capacitación, taller, más educación y formación en diversas áreas”...



Personalmente, he tenido que adaptarme a la evolución, evolucionar con el paso con el que se desarrolla la tecnología, capacitarme, implementar muchas herramientas y otros recursos que no conocía o que se me hacían ajenos a las herramientas que utilizaba con anterioridad. El ser humano tiene que adaptarse al cambio si o si, ya que todo alrededor es un ente de cambio. Es imprescindible avanzar, tener una actitud positiva que nos permita ver con otros ojos los retos y los obstáculos que se nos puedan presentar y, de esta manera, se nos hará mucho más fácil realizar las labores cotidianas. **W. R. J.**

Definitivamente hay que ser optimistas y también estar dispuestos al cambio, al aprendizaje. Soy secretaria desde hace 28 años y durante ese tiempo he visto como se ha pasado de la máquina de escribir Olympia a los ordenadores, como se ha pasado del uso del teléfono a plataformas como teams y zoom. Hay que tener una mente abierta y asumir estos cambios como retos personales y demostrarse a sí mismas que sí podemos y que no nos vamos a quedar atrás. **G. G. L.**

En realidad, he tratado de enfrentar los cambios que conlleva la revolución digital para realizar mis actividades con buena actitud y con la mente muy abierta al cambio. Creo que nuestra actitud y nuestra capacidad de subirnos en el tren tecnológico es de vital importancia, ya que si damos este paso nos vamos a sentir mucho mejor, dado que la tecnología no se detiene, se mantiene en desarrollo permanente, lo que tenemos que hacer es integrarla a nuestras labores. ¿Cómo lo hago? Ahora hay tantas formas: un curso, un tutorial, un compañero de trabajo que te ayude; simplemente avanzando cada día, no te estanques.

Yo soy una persona ya con 49 años, soy secretaria por vocación. Mis estudios iniciales fueron en un colegio técnico profesional y luego saqué el Diplomado en la Escuela de Secretariado Profesional y el Bachiller en Administración de Oficinas, y les puedo decir, especialmente a los más jóvenes, que he leído en este chat, que he vivido cambios muy grandes en la forma de hacer las cosas en las herramientas que tenemos para eso. Con 30 años de servicio, les puedo decir a manera de testimonio personal, que con una mente abierta y optimismo he logrado salir adelante y he desempeñado mis funciones presenciales y virtuales, ahora con el teletrabajo, con excelencia. Según nos explicó el





conferencista don Pablo Lizano, vienen todavía cambios más radicales para la realización de nuestras labores, entonces en este momento tu decisión debe ser: PARA ADELANTE... siempre, actualización día a día es lo que debemos hacer con optimismo y mente muy positiva. **M. R. A.**

Definitivamente, este cambio en la tecnología aplicada a la industria me ha obligado a buscar información, capacitarme e identificar aquellas herramientas que me permitirán realizar mi trabajo de una forma más ágil y eficiente. Todas estas herramientas me han sido muy útiles para mejorar mis labores y para demostrar a mis jefes que existen otras formas de hacer el trabajo sin que estemos las ocho o diez horas del día en la oficina. Toda esta tecnología me ha permitido mejorar tanto en el campo profesional como personal, pues dispongo de más tiempo para atender mi vida personal y relaciones interfamiliares. **C. F. S.**

Para mí ha sido relativamente fácil adaptarme al teletrabajo y al uso de las plataformas digitales. Empezamos “improvisando” trabajando con cuentas gratuitas en zoom, luego aprendimos a usar meet, posteriormente, la institución adquirió Microsoft 365 y ahora trabajamos con TEAMS. De este último, recibimos capacitación, pero ya desde antes lo utilizaba en la Universidad donde estudiaba, por lo que no hubo ningún problema en aplicarlo al trabajo. He explorado nuevas herramientas para la elaboración de presentaciones, y WhatsApp se volvió otra herramienta de trabajo para recibir instrucciones y dar seguimiento a las tareas asignadas. **G. A. R. F.**

La actividad para enfrentar estos cambios es esencial, pues quien no nació con la tecnología y se halla activo en el ámbito laboral, con la pandemia hemos tenido que diversificar, aprender a aprender -horas de horas buscando una herramienta, buscando cómo innovar, cómo mantener la atención y el rendimiento. Todo nuestro entorno se ha transformado, lo cual ha traído consecuencias: desempleo, creatividad; frustración, innovación; todo esto es para mostrar que hemos tenido sentimientos encontrados, propios de las emociones ante el progreso vertiginoso. **G. C. M.**





Excelente tema, es interesante y forma parte de un reto para todos pensar en el futuro, en las nuevas tecnologías que vendrán. Como lo dice el expositor, la pandemia nos hizo actualizarnos, descubrimos nuevas formas de comunicación, educar, lograr satisfacer rápido nuestras necesidades con compras en línea, todos estos avances actuales nos hacen ver hacia el futuro, los robots, la inteligencia artificial, la innovación que vendrá a futuro nos provoca una expectativa de esperar lo que viene, ojalá podamos llegar todos a ese futuro y disfrutar al máximo, que podamos dejar huella en el presente y en el futuro que está por venir. **N. C. C.**

Sí, efectivamente el desarrollo de la tecnología va avanzando y los cambios para aplicarlos en cada organización debemos enfrentarlos y crear una mente positiva para ir aprendiendo y acomodándonos con los cambios.

He enfrentado estos cambios de la revolución digital para realizar cada actividad de mi trabajo con una mente positiva, haciendo preguntas, solicitando capacitación por ejemplo el nuevo sistema que adquiere la Universidad con el AGDe y otros cambios que se han ido desarrollando con el tiempo para ser eficientes y eficaces cumpliendo con las labores y los objetivos planeados. **M. I. S. S.**

En mi caso, me he podido adaptar bien a teletrabajar ya que cuento con todo el equipo necesario, así como el asesoramiento de mis compañeros del departamento tecnológico. He aprendido a utilizar nuevas plataformas; sin embargo, el contacto directo con mis compañeros y los estudiantes es lo que más me ha costado. **A. C. L.**

Teniendo una disposición y actitud positiva en buscar y recibir las capacitaciones necesarias para aprender a utilizar las nuevas herramientas tecnológicas que se requieren integrar para lograr un mejor desempeño laboral. **M. V. M.**

Esta revolución nos da la oportunidad de salirnos de nuestra zona de confort y enfocarnos a obtener nuevos conocimientos y destrezas (formación continua) para adoptar nuevas tecnologías que nos ayuden a reinventarnos tanto a lo interno como externo del ámbito laboral.





Para enfrentar los cambios, hay que tener la disposición y motivación de aprender. **M. R. S.**

.....

Son más las oportunidades que nos brinda la revolución digital que los desafíos; principalmente debemos tener actitud positiva y estar alertas y anuentes a los cambios de los procesos administrativos con el uso de tecnología, el ir de la mano con los avances generan competitividad productiva y, por ende, bienestar personal. **S. C. C.**

.....

Esta revolución se puso a nuestro lado, pero siguió a pasos agigantados, se fue adelante corriendo y se nos adelantó. El reto es como ponernos al menos a la línea de ella nuevamente. Para ello, hay que estar actualizándose sea que nos den la capacitación o la busquemos nosotros. Este reto también nos alcanza a los académicos, pues como formadores que somos, es necesario poder dar ese empuje para que los estudiantes, las personas que trabajan, nuestros compañeros, en fin, todos, puedan dar pasos para ponerse al día con esta revolución digital. **L. S. O.**

.....

Los cambios que paulatinamente va presentando la revolución industrial 4.0 llevan a cada trabajador a actualizarse en el uso y aplicación de las tecnologías en el trabajo, buscando información y adelantándose a las necesidades que pueda requerir la empresa. Es importante que se tenga una visión positiva venciendo la resistencia al cambio y tratando de acoplarse a las nuevas demandas de las empresas y del mercado para que se pueda responder de forma efectiva y a tiempo con las necesidades. La tecnología ha venido a eliminar fronteras, por lo tanto, el talento humano es fundamental para que se logre generar valor para las empresas y para el cliente. Por ello, cada persona trabajadora debe ser visionaria y no esperar que le tomen por sorpresa los avances tecnológicos que pueden ser aplicados por la empresa donde labora. En estos tiempos, donde la constante es el cambio, es importante capacitarse, investigar las nuevas formas de realizar las tareas, aprender a utilizar los programas y equipos de forma que sean el complemento perfecto para realizar el trabajo, ofreciendo un producto o servicio de calidad. Específicamente, en la realización de mi trabajo, he tenido que ponerme al día con el uso de las plata-





formas y sistemas, a pesar de que las empresas han dado capacitaciones, he tenido que buscar información adicional, para aprender a utilizarlas y que el cliente reciba un servicio de calidad. Creo que lo más importante es no dejar de aprender, la tecnología se renueva constantemente y nosotros debemos estar abiertos a esos cambios. **O. I. C. D.**

En mi lugar de trabajo, he sido partícipe en la planeación de muchos cambios tecnológicos, que tras la pandemia por la COVID-19 nos hemos visto obligados a implementar, por ejemplo, la transición del sistema de archivo a medios digitales, manteniendo la integridad y la confidencialidad de la documentación y garantizando su fácil acceso. Tengo la dicha de que mi jefatura tiene especialidades en sistemas y es apasionada por las tecnologías, por lo que siempre insta al equipo a tener la mira hacia qué mejoras se pueden aplicar en nuestra labor con la ayuda de las nuevas tecnologías, por lo que he aprendido mucho en el trayecto y gracias al teletrabajo, procesos como la automatización han sido de gran provecho. Con la pandemia, nos hemos visto obligados a suspender las actividades presenciales y sacarle el mayor provecho a la tecnología hasta para comunicarnos, por lo que ese uso diario de distintas herramientas y alternativas informáticas ha sido muy enriquecedor a nivel personal y para la productividad laboral. Estamos en un mundo en constante cambio y debemos adoptar con positivismo la idea de que las tecnologías avanzan cada vez más y para nuestro beneficio. **M. T. C.**

Positivamente, con actitud y con tolerancia. La nueva era nos impulsó a ser más creativos en las labores. Así mismo nos permite adquirir nuevos conocimientos y, a la vez, reforzando ya lo que se realiza diariamente. Como todo al inicio, los cambios no son aceptados, pero con el pasar del tiempo, nos damos cuenta de que son un beneficio porque se mejora la productividad, los objetivos y las metas de las organizaciones. **M. M. L.**

Creo que la mejor manera de enfrentar todos los cambios digitales que se han presentado es a pura base de capacitación. No podemos avanzar en esta revolución industrial sin buscar la información para capacitación y adaptarnos a los constantes cambios evolutivos y digitales que la empresa desarrolle. Debemos ir reforzando cada aspecto vulnerable en la tecnología para que podamos ser eficientes y eficaces en los aspectos laborales. **B. R. D.**





Cuando entré a trabajar pensé que mi educación no iba a seguir adelante, pero cada día aprendo más, me capacitó y trato de seguir adelante, es muy difícil trabajar y estudiar al mismo tiempo. **Y. C. A.**

Es importante la capacitación para aprender sobre lo novedoso que hay en el mercado y, de esta manera, adaptar los procesos a la nueva modalidad o nuevas herramientas. **C. Z. A.**

En definitiva, es un proceso de aprendizaje continuo, ya que cada día se crean nuevas herramientas para analizar y administrar la información de forma más eficiente y, que, con ella, se puedan tomar las decisiones que requiere la organización para lograr los fines para la cual fue creada. La capacitación es muy importante, para conocer la forma correcta de utilizar las herramientas y sacar el mayor provecho de las aplicaciones. **A. A. F.**

Hablar de revolución digital en las organizaciones es referirse a la transformación cultural, ya que la integración de nuevas tecnologías supone un impacto y evolución que marca el inicio de un cambio para el futuro. He enfrentado los cambios de manera positiva, con el deseo de aprender y mantenerme en constante actualización. Sé que poco a poco, las estructuras organizacionales rígidas y piramidales van dando paso a estructuras más livianas y ágiles en respuesta a la competitividad que el mercado exige a los negocios para seguir vigentes y afrontar la constante evolución que envuelve un entorno cada vez más acelerado e impredecible. Es innegable el impacto que la tecnología ha tenido en la vida cotidiana y, es evidente, su influencia en las dinámicas propias del mundo laboral. Para lograr perdurar en el tiempo, el factor humano debe ir de la mano con las implementaciones tecnológicas. La tecnología no puede afrontar sola los retos de la transformación digital, esta debe estar estrechamente acompañada de herramientas para la recolección de datos, estudios de variables, obtención de conocimiento y su posterior transformación. **Y. C. R.**

Creo que nadie estaba preparado para lo que se vino en el 2020. Gracias a Dios, se abrieron miles de opciones de capacitación para adaptarse al nuevo modo laboral y las herramientas tecnológicas que van de la mano con el tele-





trabajo han sido una maravilla, cambiaron los documentos físicos por digitales y los archivadores por nubes. El asesoramiento mediante el acompañamiento en la revolución digital es fundamental. **M. J. C. B.**

Considero que, para enfrentar los cambios, es necesario la capacitación para un mejor uso de las tecnologías y lograr un trabajo exitoso. **M. M. D.**

Este cambio ha beneficiado mucho en transporte, tiempo y no solo eso, también en lo laboral, el tener todo a mano, el reunirse con los compañeros y aprender más de las plataformas virtuales, conocer más acerca de la tecnología, el crecer cada día un poco más, se tiene información a cualquier hora del día en caso de querer adelantar o verificar cualquier labor que se esté realizando. **D. C. A.**

Hoy tenemos un constante cambio en la tecnología y nos induce a capacitarnos para realizar nuestra labor. En las diferentes actividades que desempeñamos, la virtualidad nos ha impulsado a desarrollarla eficazmente. Al igual que en lo personal, nuevas aplicaciones como no tener que ir al banco a gestionar pagos, ya los podemos hacer directamente desde nuestros celulares o equipo de cómputo y un sinfín de conocimiento tecnológico que nos ayuda al quehacer diario porque esto sigue creciendo y en constante aprendizaje para todas las personas. **J. L. H.**

La revolución digital es cada día más acelerada, ya que aumenta a 1000% por año, si hace unos cinco años duraba un mes una noticia en hacerse viral, hoy dura cinco minutos o menos en recorrer todo el mundo. Con este preámbulo se puede decir, que el año 2020 ha sido uno de los más evolucionados con las TI en la institución, donde se atiende el teléfono institucional desde la portátil en la casa, nos reunimos de manera inmediata con diferentes direcciones que antes era una vez al mes; las distintas herramientas como Teams, Zoom, WhatsApp han sido esenciales para la comunicación de manera remota, virtual y presencial en la oficina, para que el servicio continúe, se mejore y se continúe prestando 24/7. **B. Q. B.**



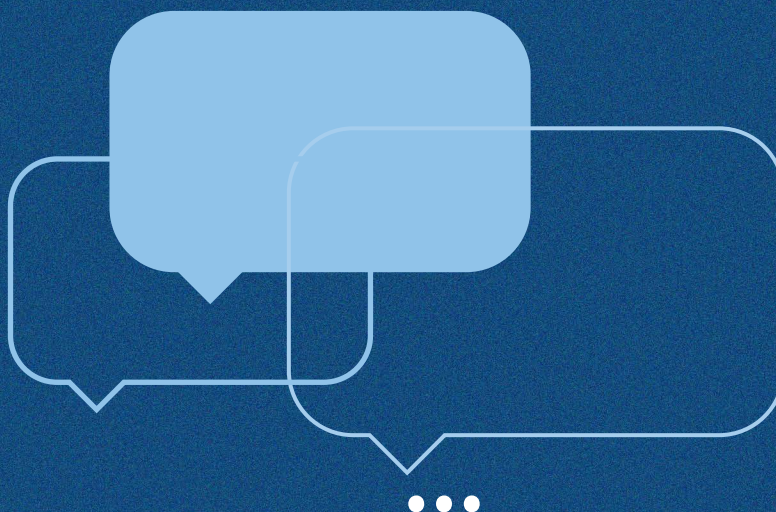


La cuarta revolución industrial se podrá enfrentar con una adecuada y constante capacitación, ya que el acelerado desarrollo tecnológico presenta un reto para cualquier profesional y su organización, lo cual le ayudará a aumentar sus habilidades profesionales. Si no hay capacitación y actualización del conocimiento, el personal y la organización quedarán rezagados en un mundo de competitividad. Otra manera de enfrentar es una actitud positiva, mente abierta y estar anuente a adaptarse a los cambios que genera el desarrollo tecnológico para el desarrollo de las tareas de oficina. **K. V. V.**

Sin duda, hemos adoptado la forma de trabajo más inusual de esta generación, el mundo, tal como lo conocíamos, se detuvo abruptamente a principios de 2020 y los gobiernos, informados por la ciencia, tuvieron que aplicar medidas drásticas para salvar vidas. El reto para los responsables y políticos es cómo seguir protegiendo la vida y la salud de las personas sin, a su vez, causar un daño irreversible a la economía. La flexibilización de las restricciones no debería poner en peligro la vida de las personas, ni conllevar el riesgo de que se produzca una nueva oleada de infecciones, sobre todo, ahora que se habla de la variante delta en nuestro país. Si bien es cierto, que se ha llevado la capacidad de atención sanitaria más allá de sus límites y ha puesto a los trabajadores de primera línea bajo un riesgo y una presión considerables. Nos queda de nuestra parte ser asertivos, solidarios y pensar en el prójimo para que no siga afectando de gran manera y ser emprendedores en las nuevas formas de hacer negocios para seguir adelante. **A. D. R.**



FOROS DE DISCUSIÓN DEL 16 DE JULIO DE 2021 EN EL AULA VIRTUAL



En este apartado se consignan las aportaciones de los participantes en cada uno de los foros que se realizaron en el aula virtual para cada una de las conferencias que se presentaron en el congreso. En cada una de ellas se planteó en el foro una pregunta generadora con el propósito analizar y compartir reflexiones al respecto.



Conferencia

TELETRABAJO: COMPONENTE DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA VIRTUAL

Herlaynne Segura Jiménez • Marly Alfaro Salas

Pregunta generadora

El teletrabajo es un nuevo sistema de organización del trabajo en que la persona trabajadora desarrolla una parte importante de su labor fuera de la empresa y por medios telemáticos. Para teletrabajar sólo es necesario un computador personal, un módem y una conexión a Internet. ¿Qué enseñanzas, desafíos y retos tienen las organizaciones en el marco de los procesos administrativos y académicos en esta nueva normalidad?



Aportes de los participantes

Las organizaciones se enfrentan a retos como el desarrollo tecnológico y la vanguardia en los procesos de las organizaciones, lo cual implica mayor inversión y capacitación en los distintos programas. Además, se enfrentan a desafíos como cambios que ha experimentado la sociedad, como el desarrollo tecnológico, que implica un alto nivel de incertidumbre. Las organizaciones que consigan perdurar son aquellas capaces de aprender constantemente a flexibilizar e innovar y como enseñanza deja que se debe estar en constante actualización. **L. G. U.**

Efectivamente, las organizaciones se enfrentan a grandes desafíos tecnológicos y retos en los procesos administrativos y académicos; no obstante, considero que es esencial un cambio de cultura, confianza, compromiso, honesti-



dad y trabajo en equipo, para poder salir adelante con esta revolución digital 4.0, que llegó para mejorar todas nuestras necesidades y habilidades para dar ese salto que requiere el mundo. **S. M. M.**

De hecho, el teletrabajo tiene como eje fundamental para su cumplimiento el uso de la tecnología, la cual es cambiante. Esto implica que la actualización debe ir de la mano de la persona y la organización que tenga esta modalidad. **M. A. S.**

Muchas tareas se realizaban de forma manual, entre los desafíos es el de marcar las pautas y retos como la redefinición de procesos, utilidad del teletrabajo en el futuro, la comunicación asertiva, las competencias como las TIC, las habilidades específicas para el teletrabajo. Tener en consideración el reinventarse, el orden, lazos de confianza, contar con personal capaz de ser auto eficaces. Promover espacios virtuales, reunión de retroalimentación y evaluaciones, establecer protocolos, establecer los canales como WhatsApp u otros. Tener la información bien nombrada, es decir, una buena gestión de la información. Tener un cambio cultural, confianza, la ética, trabajo en equipo. **S. E. C. R.**

Uno de los principales desafíos es no retroceder. Podría ser que al ir volviendo a una nueva normalidad y estemos de nuevo con más presencialidad en las oficinas, en las aulas, olvidemos las enseñanzas que nos ha dejado el teletrabajo y retomemos modelos que si bien es cierto han servido en el pasado, esta normalidad nos orienta hacia adelante y no atrás. **M. A. S.**

La gestión administrativa enfrentó y enfrenta retos como quitar mitos; como la resistencia (si los jefes no lo ven, no se está trabajando), las herramientas, ya que teníamos los accesos, pero no los usábamos tanto, así que aprendimos a usarlos de la manera correcta. Por otra parte, la documentación y archivo (muchas cosas quedaron en la oficina), formas y medios de comunicación (seguimientos a los correos, expresiones de mensajes claros y concisos), temor a perder la conexión, desintoxicación del teletrabajo, canales adecuados para entregar los trabajos junto con la organización, por último, trabajar en equipo. **P. A. G.**





Estas cosas que mencionan son enseñanzas de la forma en que nos fuimos al teletrabajo. Nos orientan sobre lo que necesitamos, cómo lo necesitamos y con quién lo necesitamos. Efectivamente, los equipos no pueden dejarse y hay que reinventarse o continuar reinventándose con el teletrabajo y la comunicación. **M. A. S.**

El teletrabajo enseñó a las organizaciones e instituciones educativas que las/os teletrabajadores se deben adaptar a los cambios y transformarse según su rol. Además, la necesidad de reinventarse y buscar estrategias didácticas digitales y uso de TIC.

Desafíos: tener las herramientas adecuadas, adaptarse, innovar, inventarse. eliminar mitos y comprender que el trabajo es una forma diferente de realizar nuestras labores y que esto no significa que la calidad disminuya, sino que se transforma.

Retos: redefinir procesos de comunicación, la mejora continua, actualizar archivos digitales o incorporarlo, crear procesos de comunicación, humanizar, comprender que a pesar de la distancia al otro lado del computador está una persona. **A. M. D.**

Añadiría a todo lo que acertadamente indica, el desafío de ver el ser integral que está en teletrabajo, de forma que sigue siendo un ser social, pero que tiene capacidad para cumplir su trabajo, además de que todos los demás roles que la vida nos da. **M. A. S.**

El teletrabajo definitivamente nos ha puesto a TODOS A REINVENTARNOS.... En mi caso el principal reto ha sido demostrar que los puestos asistenciales, yo soy secretaria de gerencia, y en mi institución, la Contraloría General de la República de Costa Rica, desde el 2009 se teletrabaja. Pero JAMAS, JAMAS, se pensó en darle teletrabajo a las secretarias/asistentes administrativas, pero desde marzo del 2020, por el tema de la pandemia del covid-19, hemos podido demostrar que estos puestos son teletrabajables y dando el 100% de nuestras capacidades... Yo soy funcionaria de 30 años de servicio y con una mente abierta y mucho optimismo he logrado utilizar herramientas que ni siquiera sabía





que existían, y no me da pena decirlo, pena me daría no darme la oportunidad de aprenderlas y usarlas, y así fue. La institución en la que laboro al tener ya una plataforma tecnológica apropiada y un marco legal ya establecido para el teletrabajo esto lo hizo más sencillo. Como comenté el principal reto fue integrar las nuevas/modernas (Google meet, zoom, teams), TI a nuestras funciones. El TELETRABAJO LLEGO PARA QUEDARSE y las secretarías/asistentes ahora hemos demostrado a cabalidad que si podemos atender nuestras funciones desde el modelo del teletrabajo. Estoy muy de acuerdo con la expositora que debemos ser muy honestos, trabajar efectivamente el tiempo como debe ser con eficacia y calidad. Tengamos nuestras mentes abiertas y seamos optimistas en el futuro. Nuestra organización, nuestro país necesita hoy más que nunca un excelente trabajo de parta de todos nosotros. Muchas gracias. **M. R. A.**

Sin duda el teletrabajo cambió el paradigma de trabajo que se ha manejado por décadas, porque, aunque el teletrabajo se diera hace ya bastante tiempo, en Costa Rica no era el fuerte y producto de la pandemia se tuvo que adoptar en gran cantidad de organizaciones.

Como enseñanza, considero que las organizaciones han vivenciado que deben mantener sus procesos administrativos con alta calidad y eficiencia en las tareas que se realizan a diario. En lo académico, la principal enseñanza es que la educación es flexible, se pueden modificar e implementar nuevos modelos curriculares de acuerdo a las necesidades que se susciten.

En cuanto a desafíos y retos que tienen las organizaciones en su gestión administrativa, es mantener en constante capacitación a su personal, de modo que se tenga preparación para poder afrontar diferentes situaciones que se produzcan de manera repentina, de modo que se pueda tener una capacidad de respuesta efectiva.

Por último, los desafíos y retos en la educación superior, es garantizar que el estudiantado aprenda, nunca dejar de lado que este es el centro del proceso educacional. De igual manera el profesional de la educación debe tener claridad, que la presencialidad remota o tele presencialidad resulta muy cansada, por lo que el tipo de mediación pedagógica debe ser totalmente distinto al que se puede dar en la presencialidad. **J. V. C.**





No solo en la Contraloría pasó eso, en toda institución o empresa que acogió el teletrabajo, se pudo “evidenciar” que el rol de la persona secretaria o administradora de oficina, traspasa solo estar detrás de un escritorio físico, pues se pudo comprobar que también podían ser teletrabajadoras, pues su rol y funciones se podían cumplir con el uso de la tecnología y las herramientas de comunicación. **M. A. S.**

El reto que tienen las organizaciones según mi experiencia es que los funcionarios desarrollen las competencias necesarias para realizar teletrabajo: la autorregulación, el cumplimiento de metas y objetivos. Aparte de las competencias mencionadas, se debe eliminar las brechas tecnológicas que presentan algunos compañeros y la resistencia a modernizar los procesos. Es importante mencionar que las organizaciones deben proporcionar a sus funcionarios las TIC necesarias para garantizar que el teletrabajo sea realizado de manera segura para la institución y no que no se vea vulnerada la seguridad de la información. **A. U. G.**

Considero que no solo es necesario tener los dispositivos electrónicos, también se debe tener disciplina, autorregulación, habilidades en manejo de TIC y trabajar en equipo. Los desafíos que tienen las organizaciones es seguir capacitando al personal a cargo para brindar servicios de calidad como si se fuera en la oficina.

Finalmente, deja enseñanzas de que las TIC son aliadas para el ser humano, si se utilizan correctamente. **M. P. S.**

La expositora Marly Yisette Alfaro Salas informa que la UNED es pionera en el tema del teletrabajo; en el caso de la UNA, esta dio pasos tímidos en esta materia; sin embargo, con el confinamiento provocado por la pandemia, esta institución avanzó notoriamente.

Los académicos de la UNA no estaban del todo preparados para atender sesiones virtuales, las herramientas se tenían, pero no se conocían ni se utilizaban; no obstante, los funcionarios empezaron a utilizar y a apropiarse de la tecnología, un ejemplo claro es el uso del sistema AGDe en lo que a documentación y archivo se refiere.





La comunicación fue todo un reto y una aventura; así, por ejemplo, el hecho de utilizar las herramientas teams y zoom, que han originado, incluso, que hasta en nuestras casas se haya visto la necesidad de realizar modificaciones.

La expositora Herlaynne Segura Jiménez enfatiza que la comunicación efectiva siempre debe estar presente en los procesos administrativos. Reconoce que el teletrabajo no es otra cosa más que trabajo, pero para su realización debe existir organización y concede gran importancia al proceso comunicativo puesto que los mensajes deben ser asertivos, además, debe existir un interés entre las personas, de manera que unos se preocupen por otros sin caer en “las melcochas” o zalamerías.

La persona que realiza teletrabajo debe ser auto eficaz y cuando se realiza esta actividad, debe existir espacios de integración de los equipos de trabajo. Además, se deben utilizar buenos canales de información; igualmente, debe darse trabajo en equipo, compromiso, un cambio cultural y, por supuesto, no debe permitirse la resistencia a los cambios. Enfatiza la existencia de un compromiso con el trabajo, pero también con uno mismo y con la familia. Cuando se da el teletrabajo, debe existir un líder que dirija las labores ejecutadas por sus colaboradores y esta persona debe confiar en el trabajo realizado por su equipo. La compañera Marly reconoce que la productividad de los empleados en el teletrabajo ha aumentado, pero reconoce que debe existir el derecho a la desconexión. La expositora colombiana recuerda que somos personas, por tanto, debe existir una autorregulación, precisamente, en Colombia existe una norma relativa a la desconexión digital. **N. R. C.**

Si bien es cierto, en el teletrabajo antes de la pandemia, la UNED iba adelante, y digo adelante pues ya tenía un reglamento aprobado hace 5 años, un programa de teletrabajo con personas contratadas para ello, entre otros; en el marco de la respuesta a la situación sanitaria, la UNA tuvo un salto cuantitativo y cualitativo, siendo la única institución que reguló incluso al sector académico y evidenció que desde hace mucho tiempo, las personas estaban trabajando desde sus casas, pero no se reconocían a sí mismas como teletrabajadoras. **M. A. S.**

La capacitación es inherente a todo proceso en el que haya seres humanos y en el teletrabajo no es excepción, al contrario, como el uso de las TIC es parte esencial de este con más razón, hay que estar constantemente actualizando.





Además, es importante la autoactualización, es decir, buscar aprender. Hoy, hay muchos recursos que también nos ayudan. **M. A. S.**

Como enseñanza, así como se esfuerza para trabajar en la oficina, también se esfuerza y se da lo mejor en el teletrabajo desafíos, la capacidad de cada persona por superarse y aprender nuevas formas de trabajar retos, estar en constante capacitación tecnológica.

Esta nueva normalidad nos ha enseñado que somos seres capaces de adaptarnos al cambio y dar lo mejor de sí. **K. C. P.**

Y hay que continuar en este camino, donde el teletrabajo seguirá siendo parte del quehacer laboral de todas las personas. **M. A. S.**

El teletrabajo flexibiliza la tarea a desarrollar por el trabajador, adaptándolo a las necesidades de empresa y trabajador; y, de cierta manera, nos conecta y obliga a utilizar las redes sociales, las cuales debemos trabajar con medida y buen uso ya que las nuevas tecnologías han venido como una importante herramienta de trabajo. Por tanto, todos debemos evolucionar constantemente para adecuarnos a la nueva realidad. **K. C. S.**

De hecho, el teletrabajo nos hizo aprender a usar estas herramientas, como las redes sociales, no solamente para algo personal, sino también se convirtieron en un aliado para estar en contacto con nuestros usuarios y compañeros sin tener que desplazarnos a un espacio físico. **M. A. S.**

Realmente, el teletrabajo ha sido una experiencia extraordinaria, quizás muchos pensábamos hace apenas dos años que esto era imposible de alcanzar. Como indicó la expositora, la pandemia nos obligó a acelerar este proceso, porque muchos no le daban la importancia que esto realmente posee. Hoy, podemos observar una serie de beneficios que antes ni los creíamos posibles: Dentro de los grandes beneficios que hemos alcanzado con el teletrabajo, considero muy valioso, el estar más tiempo cerca de la familia, reducir el can-





sancio por los largos tiempos de traslado a nuestros centros de trabajo, evitar la contaminación sónica y ambiental, entre muchos otros. Por otra parte, para las organizaciones ha sido también una experiencia muy favorecedora, por la reducción de costos en muchas áreas y que, a la vez, les permite extraer un mayor potencial de sus colaboradores al poder disponer de mayor tiempo para reinventarse en sus propias destrezas. **C. F. S.**

Una de las grandes ventajas del teletrabajo, es el aprovechamiento de esos tiempos “muertos” me refiero, al tiempo de desplazamiento, por ejemplo. Esos minutos u horas que eran inherentes al tiempo de trabajo, se pueden aprovechar para estar más con la familia, por ejemplo. Una persona me dijo un día, que por fin podía estar en su casa cuando su hija estaba estudiando, o bien, cuando llegaba de su estudio. **M. A. S.**

El teletrabajo tiene como enseñanza el desarrollo tecnológico: el profesional independientemente de su puesto debe saber cómo manejar herramientas ofimáticas, conocer las TIC, manejar sistemas y organizar digitalmente la información. El desafío es que no solo el profesional debe reinventarse sino saber organizarse en su área de trabajo para poder ser eficiente. Como reto es saber auto regularse u organizarse de forma tripartita: en la parte profesional, como en lo social y en familia, ya que aunque esta nueva modalidad trae la ventaja de laborar desde casa, no obstante no debemos permitir que nos consuma el tiempo fuera de horario de trabajo ya que esto sería demandar algo que aunque está a nuestro alcance no es sano para el profesional como trabajador. **E. F. E.**

Hay que poner límites, pues somos seres integrales, por tanto, si bien es cierto nuestro trabajo es importante, también lo es nuestro tiempo personal, tiempo de familia, tiempo de recreo, entre otros. **M. A. S.**

Enseñanzas son muchas, todo lo que se ha realizado bajo esta modalidad es nuevo, por lo que todo es para aprender y mejorar; enseñanzas, como la de aprender a expresarse de forma escrita, es muy valiosa, porque antes era brindar un servicio más personalizado, pero ahora hay que buscar mecanismos





para atender a nuestros clientes, ya sean internos o externos y que continúen recibiendo un excelente servicio. En cuanto a desafíos y retos en las organizaciones, uno muy importante es promover el equilibrio entre la vida laboral y personal, ya que somos personas, con sentimientos y emociones, por lo cual, al estar desde las casas, es un entorno distinto al que veníamos viendo, por lo que es un proceso de adaptación y buscar ese equilibrio necesario. **K. M. U.**

Es un desafío aprender a insertarnos en un modelo mixto en el cual, a futuro, incluso desde ahora, se combina presencialidad con teletrabajo. No se puede echar atrás lo que ya se le daba al usuario. Pero también, debemos aprender a mantener ese equilibrio persona trabajadora/persona integral. **M. A. S.**

La nueva normalidad nos ha dejado enseñanzas, retos y desafíos como la importancia del trabajo en equipo, asimismo la necesidad de que los trabajadores cuenten con capacidades y las herramientas necesarias para poder desempeñarse de forma efectiva. Además, el generar una comunicación fluida y efectiva, el disponer de un espacio físico adecuado en los hogares para acondicionar como "oficina". Con respecto a la educación entre sus retos, se enseñar-aprender a través de la educación remota, asegurar la igualdad de oportunidades educativas para el estudiantado vulnerable. **M. F. A.**

En la educación se ha avanzado mucho, de hecho, la matrícula en la mayoría de las instituciones ha aumentado. El reto ahora es mantener ofertas innovadoras con la tecnología con la virtualidad o bimodalidad; pero además prever acciones para atender a la población que por sus condiciones le es difícil acceder a la tecnología. **M. A. S.**

El tema del teletrabajo siempre ha sido de gran interés y preocupación para la población trabajadora, ya que antes de la pandemia, los principales beneficiarios fue la población académica, ya que para la parte administrativa era un sueño para muchos, pues solo se aplicaba a algunos jefes de alto rango. En la actualidad, por razones de pandemia, algunas instituciones y digo algunas, porque el sector privado en cierta forma siempre obliga a sus colabora-





dores a presentarse a trabajar, ya que los puestos no son teletrabajables o simplemente no se les permite tener acceso a esa posibilidad, se han visto en la necesidad de cambiar costumbres establecidas por muchos años, por ejemplo, limpieza, saludos, atención en línea, distanciamiento, mejor equipo tecnológico, entre muchas que han sido indispensables para no desaparecer tanto del mercado como de ser efectivo en los procesos. Pero en sí, uno de los principales retos, es capacitar a su personal, delegar funciones y confiar en su colaborador, renovar sus paquetes ofimáticos, enseñar a su personal a ser más conmutativo y asertivo, entre otras.

Sin embargo, a modo personal, una de las cosas que me llama la atención, así como hay jerarcas que han dejado de comunicarse y abandonado a sus colaboradores, así hay muchos /as que dan persecución, al modo de solicitar fotos de lo que se está haciendo o lo llaman a cada rato para escuchar si el trabajador está en su casa, por lo tanto, no es solo enseñarle al personal administrativo como realizar teletrabajo, sino también en estas charlas, sería importante invitar a las jefaturas y capacitarlas para poder confiar y delegar funciones sin abandonar o perseguir a sus trabajadores. **D. L. O.**

De hecho, el cambio también debe traer un cambio en los líderes, deben modificar su forma de dar seguimiento y comunicarse. Debe aprenderse a ser equilibrado entre el seguimiento adecuado y el control excesivo. Es necesario capacitar y orientar a esos líderes. **M. A. S.**

Como enseñanza, nos ha demostrado que sí se puede, que la tecnología nos facilita herramientas que permiten acceso a la empresa o institución y que nos ayudan a realizar nuestras labores. También nos ha enseñado a trabajar más en equipo.

Los desafíos y retos señalarían los siguientes: la resistencia de algunas jefaturas, el maximizar el teletrabajo y lograr consolidar este medio de trabajo a distancia en todas las empresas e instituciones. El otorgar esta modalidad de trabajo a personas colaboradoras que demuestren valores éticos. **A. L. M. F.**

Realmente, ha sido todo un reto y una maravillosa oportunidad para reinventarse, de descubrir maneras nuevas y creativas de hacer el trabajo, adecuando





y capacitando al equipo humano y dotando de herramientas de acuerdo con el trabajo que se desarrolla y se ofrece en la organización. Un buen liderazgo es la clave para que todo un equipo de trabajo continúe en pie y funcione de acuerdo con la demanda que trae el teletrabajo. La enseñanza de ver las cosas positivas como lograr minimizar los gastos en papel e impresión a la hora de crear documentación que podemos archivar de formar ordenada y segura en los diferentes programas o drivers. La oportunidad de potencializar los talentos que cada colaborador en la organización posee, optimizar el tiempo de respuesta y atención a la demanda del mercado. Poder organizar reuniones, capacitaciones y eventos que abarquen a todo el personal de la empresa sin importar el lugar (playa, hogar, oficina, otro país) donde se encuentren. En nuestro caso, sector educación, la oportunidad de poder seguir enseñando a distancia, logrando así que la educación y la transmisión del conocimiento no se detenga. En fin, esta será nuestra realidad de ahora en adelante, integrarla como aliada a nuestra vida diaria de manera personal y laboral nos ayudará a dar mejores resultados en nuestras labores, como bien lo dijo doña Harleynne AUTOEFICACIA. **N. M. D.**

En modo de aprendizaje, las cargas de trabajo en teletrabajo pueden ser superiores por trabajos de urgencia, se debe tener por contemplado todas esas variantes del diario vivir. La capacidad de cada persona, la virtud por superarse, de emprender nuevos métodos o nuevas formas de trabajar, se debe estar en una capacitación tecnológica en sistemas, aplicaciones con el fin de cumplir el objetivo primordial. El teletrabajo en la nueva normalidad de la mayoría de las empresas o instituciones nos ha enseñado a adaptarnos al cambio y siempre dar el 100% con cada nuevo reto. **F. A. V. Q.**

Parte de todas las enseñanzas, desafíos y retos de teletrabajo es liderar un equipo de trabajo en todos sus ámbitos, cultura, hábitos, formas de comunicación y rutinas compartidas, con una confianza y ética entre el supervisor y el colaborador, con empatía, trabajo en equipo, una capacidad de cooperación y autorregulación en todas las labores que nos corresponden, sin temor al cambio y al avance tecnológico. **J. B. B.**





Considero que el tema de teletrabajo ha sido un reto tanto para las organizaciones como para las personas, ya que de un día para otro nos tuvimos que adaptar a una nueva forma de trabajo; en la cual las organizaciones han tenido que velar para que sus empleados cuenten con el equipo adecuado para la ejecución de sus labores y de los empleados en cumplir con los objetivos o forma de realizar las labores. Al igual, se ha tenido que ser comprensible en que las personas pueden presentar problemas como lo son fallos en internet, los perros ladrando, los niños llorando, entre otros. El teletrabajo ha venido para quedarse y los desafíos y retos van a seguir surgiendo día a día, para cumplir con el objetivo de la organización. **E. M.**

Dentro de los desafíos, enseñanzas y retos que una organización tiene en esta nueva normalidad están los siguientes:

- Se debe capacitar a su personal en la parte tecnológica y en la parte de servicio al cliente, ya que las dos van de la mano, porque el estar de manera virtual no quiere decir que se puede enviar mensajes en cadena o imágenes inapropiadas.
- Compromiso, ética, responsabilidad y honestidad con lo que se hace.
- El teletrabajo ha dado una gran lección: se puede hacer de manera remota y se puede hacer muy bien.
- La persona debe aprender a ser organizada, establecer hábitos y protocolos, aprender a clasificar y organizar las tareas que se realizan diariamente para no caer en exceso de trabajo.
- Se ha comprobado que el desempeño a través del teletrabajo ha aumentado la productividad.
- Proporcionar a los colaboradores del equipo necesario para poder desempeñarse mejor. **I. S. R.**

Enseñanzas: la organización se puede moldear a cualesquiera circunstancias, siempre y cuando tengas el conocimiento de cómo hacerlo.

Desafíos: mejorar la comunicación con el personal y los clientes.

Retos: actualizarse constantemente en cuanto a la tecnología. **R. M. S.**





El teletrabajo es una nueva manera de realizar el trabajo sin salir de casa, como uno de los retos creo que está la parte del archivo físico, ya que, con las políticas de Cero Papel desde hace varios años, se ha venido digitalizando la mayoría de la documentación, de manera que se cuenta con accesos a la información de manera más rápida y a través de las VPN que nos conectan de forma segura a la institución. Es necesario que todos y todas las personas contemos con las herramientas necesarias, por ejemplo, líneas telefónicas Linphone, la cual permite desviar una línea de oficina a la portátil que se tiene asignada y de esta manera atender directamente a las personas usuarias. **G. C. L.**

Considero que, con la nueva normalidad, la principal enseñanza es que el corazón de las organizaciones es el talento humano, la teoría siempre lo incluía y desarrollaba ampliamente, pero la realidad era y es otra. La gestión del talento humano, siempre ha quedado como un elemento importante pero no de prioridad. Los retos y desafíos expuestos no solo en este conversatorio, sino a lo largo de los congresos, tienen en común superar elementos de desarrollo personal para aplicarlos en el ámbito laboral. Es así como se ha destacado, incluso en este conversatorio, que el éxito para lograr implementar procesos administrativos y académicos en la modalidad virtual, está relacionado a personal con ciertas competencias, a desarrollar nuevas habilidades y a promover valores organizacionales. Por tanto, la clave es pensar en las personas que conforman las organizaciones e intentar garantizarles bienestar laboral en la nueva normalidad. **M. V. D.**

Creo que la principal enseñanza es comprobar que muchos de los puestos que no se creían teletrabajables, demostraron que sí se podía realizar las labores en esa modalidad. Dentro de los desafíos está en parte confiar en la honradez de cada uno de las personas en teletrabajo, creyendo que está cumpliendo con sus labores y aparte con el horario establecido, en el caso de la Universidad Nacional, por medio de la declaración jurada de trabajo. Una normalidad que nos agarró por sorpresa pero que nos dejó muchas enseñanzas. Ha sido un reto duro al principio, pero lo hemos ido afinando con el tiempo. **K. C. C.**

Las organizaciones actualmente se encuentran con un gran reto que es automatizar la información y no solo eso, sino también poder automatizar diversos





documentos que se hacen actualmente de forma manual, además de la implementación del teletrabajo. Un desafío es tener las herramientas necesarias que se deben utilizar para realizar el teletrabajo y cumplir de manera eficiente las diferentes tareas que se demandan en la oficina. **S. B. A.**

Ciertamente, el teletrabajo es un gran reto para muchos, el aprender a adecuar tecnología a ciertas actividades en las organizaciones que era meramente físicas y presenciales ha sido un verdadero duelo. Por otra parte, considero que otro desafío es la falta de organización, comunicación y compromiso en las entidades debido a la distancia física que separa a los trabajadores, aunque, con el tiempo esto ha ido mejorando. **J. M. D. V.**

Personalmente, no he tenido la oportunidad de aplicar para realizarlo; sin embargo, he visto como en la institución para la que laboro ha sido una increíble oportunidad para la mayoría de los funcionarios (as), a pesar de las dificultades que se presentan ha venido a reflejar que el reto es pensar en que sí es posible cumplir a cabalidad nuestra labor desde casa. El desafío es realizar una introspección que nos permita ser transparentes en cumplir la labor que debemos realizar. Es decir, lo que pensamos que no era posible realizar desde casa, ahora se hace y ahora debemos demostrar que se puede continuar de esta manera ya que también beneficia a las instituciones en muchos aspectos. **D. A. G.**

Las organizaciones en la nueva normalidad han aprendido que el desempeño de sus colaboradores no se logra, únicamente, con la presencialidad de estos. Por ello, deben tener total confianza en su equipo de trabajo. Como desafíos, las organizaciones deben apostar por una transformación de sus prácticas, de forma tal que se aproveche la tecnología y el conocimiento de los colaboradores y se logre así la efectividad y la productividad tan anhelada. Como reto de las organizaciones, estas deberían ser más flexibles y evitar la vigilancia de sus empleados.

Como enseñanza para la organización, yo considero que es estar anuentes y con actitud positiva a los cambios. Como desafíos y retos, considero que los principales son mantener la comunicación efectiva, la organización y planificación; en todos estos juega un papel muy importante el líder, por lo tanto, su





nivel de motivación, dirección y demás habilidades que deben caracterizar un liderazgo, van a ser piezas claves para el desempeño eficiente del equipo de trabajo. **T. C. M.**

Entre las principales enseñanzas para las organizaciones es que sí se puede trabajar y lograr los objetivos empleando el teletrabajo, que no es necesario estar sentado en un escritorio para poder sacar adelante las funciones diarias. De igual forma, se puede enseñar a las personas mediante métodos a distancia, hay universidades como la UNED, que tienen años haciéndolo. En cuanto a los desafíos está poder contar con el equipo adecuado y los programas necesarios para realizar las funciones o impartir cursos. Contar a nivel nacional con un acceso completo a internet en donde no se vean tan marcadas esas diferencias entre zonas del país o extractos sociales y, por último, los retos son mantener una constante comunicación y los adecuados canales para llegar a todo el personal de la empresa y poder en conjunto sacar la tarea. **A. M. H.**

En esta nueva normalidad, hemos tenido que adaptarnos a esta forma de trabajar y, a pesar de que no es nueva, la manera en que comenzó fue complicada: el tener que reinventarse, trabajar con el equipo disponible y tratar en lo posible llevar un orden y una gran responsabilidad para cumplir con los trabajos cada día. Pero eso, significó también cambiar nuestro día en el hogar, no perder el rumbo y sobrellevar algunos desafíos como el tema de internet y equipo tecnológico. Es muy importante que para lograr esa eficiencia se trabaje mucho en equipo, se lleve un orden en las tareas, se busque la forma de manejar un archivo digital, que exista un cronograma de actividades y que de cierta forma se incluyan descansos porque si ya con todo el tema del covid-19 todos tenemos temores y mucho estrés, el tema de teletrabajo aún más. Sin embargo, el teletrabajo nos ha permitido darnos cuenta que es exitoso siempre y cuando se logre aprovechar y aplicar correctamente. **S. S. R.**

Dentro de los principales retos y desafíos, sobre todo en la academia, está el tema de la conectividad, ya que en nuestro país no todas las personas tienen acceso a equipo tecnológico, ya sea computadora, tablet o celular inteligente o en su defecto no tienen acceso a internet ya sea por la ubicación geográfica





donde no se abastece el servicio o por la situación económica. Pienso que el acceso a equipo de cómputo y al internet es una necesidad básica para todas las personas. **J. S. C.**

Enseñanzas y desafíos son una cantidad infinita pues al estar inmersos en retos y oportunidades en estos tiempos de pandemia, en donde tenemos que afrontar y, con ello, saber cómo se vive esta crisis en los diferentes territorios del país, lo cual debemos fomentar competencia de aprendizaje que se refieren a los procesos mentales, en especial, “aprender a aprender”. **J. C. C.**

Esta nueva normalidad que estamos viviendo nos deja muchas enseñanzas. Primero que todo tenemos que estar pendientes de los nuevos retos que demandan las organizaciones, debemos tener la mente abierta para recibir los nuevos desafíos sin resistir al cambio, debemos tener en mente que siempre existirán diferentes cambios, que se dan más rápido que antes, por lo que no debemos resistir a ellos. Además, que la actualización es sumamente importante, y el estar investigando lo que acontece en el mundo referente a los cambios que se están dando. Son muchos los retos que las organizaciones tienen para adaptarse con la nueva normalidad, entre ellos es el cambio de paradigma, estamos acostumbrados a pensar que todo se debe hacer como de costumbre, y que no se puede hacer de otra forma, nunca nos imaginamos el de más allá, y si un jefe no está siempre monitoreando al personal a cargo no se trabaja. Con este cambio de forma de trabajo es muy cansado, debido a que existen muchas personas que no respeta los tiempos de trabajo y piensan que las personas teletrabajadoras tienen que estar 24/7, estas formas de pensar se deben de ir cambiando. Además, el estado debe de normar más el tipo de teletrabajo y los trabajadores deben realizar una reorganización en sus funciones, donde además tengan tiempos de descanso y de estiramiento. En mi caso, yo muy poco dedico tiempo en estirarme, de ir al baño, de tomarme una taza de café tranquila o hasta de comer la hora, la cual tenemos derecho todos los trabajadores, sé que yo como teletrabajadora he trabajado más, hasta el doble que en la oficina, pero este pensamiento me lo he querido ir quitando de la mente, desde el principio de mi teletrabajo mi jefa me pedía y pedía a cualquier hora del día y siempre estaba presente, yo trabajaba hasta horas de la noche porque quería cumplir con todo, y pensé que si no daba la





talla, ella pensaría que yo estaba trabajando, hasta que me quise volver loca, entré en depresión muy fuerte, además que había descuidado de mis cuatro hijo, y de mi bebe que estaba en lactancia.

Este año, apenas inicié el teletrabajo, cambié mi forma de pensar y después de las horas laborales no trabajo ni contesto teléfonos ni mensajes, siento que uno como personas va acostumbrando a las personas, por lo que también este tema le corresponde a la institución normar bien este tipo de hechos y capacitar a las personas, indicarles que puedo y que no puedo hacer. **A. B. S.**

El teletrabajo en sí ha venido a ser un reto en todos los ámbitos, ya que pasar de la noche a la mañana a la virtualidad fue un cambio de gran peso para muchas personas trabajadoras, el teletrabajo nos reta a ser tan eficientes como si estuviéramos en forma presencial, dar confianza al jefe de que al igual que la oficina el teletrabajo es un medio muy eficiente para trabajar, los desafíos se dan cada día al tratar de acostumbrarnos a las diferentes herramientas tecnológicas para mantener la virtualidad de forma eficiente y segura. El teletrabajo como nueva normalidad ha venido a traer muchos beneficios para las organizaciones ya que ha permitido ahorrar en muchos gastos económicos y materiales y en el ambiente se ha contribuido a disminuir la contaminación que antes implicaba los traslados de los vehículos. El teletrabajo nos enseña a que siempre hay cosas nuevas que aprender y que la tecnología nos acerca mucho a una virtualidad muy favorable y segura. **J. M. E.**

La primera enseñanza que ha dejado esta nueva forma de trabajo a las organizaciones es que sí se pueden realizar trabajos de oficina en teletrabajo.

El desafío más grande es contar con el equipo y los instrumentos necesarios para poder realizar bien nuestras labores en casa, tal y como lo haríamos al estar en la oficina. Muchos como mi persona, hemos tenido que adquirir equipo y mobiliario para poder tener un espacio de trabajo cómodo similar al de nuestras oficinas.

El mayor reto es continuar avanzando a distancia, ya que nos acostumbramos a la presencialidad ahora, la virtualidad nos ha caído de pronto y para quedarse, así que para mí es el mayor reto. **W. R. J.**





Las organizaciones en Costa Rica habían iniciado el proceso de teletrabajo con cierta cautela; sin embargo, con la declaración de emergencia nacional se aceleró el proceso. ¿Cuál es la enseñanza? Que no estábamos preparados para una situación de emergencia. En muchas ocasiones, se aprovecharon los recursos existentes en los hogares (internet que se usaba para diversión) para el teletrabajo y continuar con normalidad. Los desafíos en el caso de mi organización es la digitalización de los procesos y utilización de medios digitales como oficiales. **E. Z. J. D.**

Si bien es cierto, con el tema de la pandemia la modalidad de trabajo y nuestro estilo de vida ha tenido un gran cambio, el trabajo ha aumentado y la comunicación ha disminuido; sin embargo, no todo es malo. La modalidad de teletrabajo nos ha mostrado una forma diferente de hacer nuestras labores sin tener que desplazarnos a la empresa, ahorrándonos tiempo y hasta dinero, claro que, no fue fácil la adaptación y aún nos falta por hacer ya que el tema es amplio.

Considero que el mayor reto ha sido la comunicación efectiva, tanto con el usuario interno como con el externo, ya que los dos son igualmente importantes, la búsqueda de canales efectivos para este fin nos ha enseñado que las redes sociales pueden ser una manera rápida y efectiva para informar y contestar consultas del usuario externo y el correo electrónico y WhatsApp, Teams, Zoom, entre otros, son excelentes canales de comunicación interna. Trabajar documentos en Drive con el equipo, es una manera de lograr efectivamente el cumplimiento de los plazos acordados, comunicar continuamente los logros al equipo y mantener a los jefes informados acerca del avance en los trabajos es super importante, tener listas de pendientes, una agenda, la organización del tiempo, organizar carpetas bien nombradas en el archivo digital, correo electrónico, Drive nos ayuda a encontrar rápidamente los documentos o información que se nos ha enviado para tramitar.

No debemos olvidar ni como jefes ni como colaboradores que seguimos siendo humanos, que no todos aprenden al mismo ritmo, que suceden imprevistos tanto laborales como familiares y que debemos ser empáticos con todos, que para que todo salga bien somos un equipo y que los logros o fracasos dependerán del equipo. Por tal motivo, debemos seguir comunicados efectivamente, no importa el medio que se utilice, todos y todas debemos ser cons-





cientes de que los plazos se deben cumplir, mantener el orden y organización del tiempo en el trabajo nos ayudará a mantener la salud mental y física, además de las buenas relaciones laborales y familiares. **M. Z. A.**

El teletrabajo es una modalidad, aunque ya se venía desarrollando en la UNA, toma auge con la pandemia y nos demuestra que en la mayoría de los casos sí se puede realizar el trabajo con calidad y responsabilidad fuera de la empresa, que no es necesario un control permanente por parte de los superiores.

Trae grandes desafíos y oportunidades a los colaboradores en cuanto a aprendizaje de nuevas herramientas, organización de las actividades, acomodo de la vida familiar y laboral en un mismo espacio; sin embargo, resulta una experiencia muy provechosa en muchos sentidos. **R. R. B.**

Una modalidad que si bien es cierto ya se estaba implementando poco a poco en varias instituciones, como lo estaba realizando la misma Universidad Nacional, nos vimos obligados a realizar el cambio masivamente sin que todas las personas estuvieran preparadas para hacerlo sin errar en muchos componentes que se convirtieron es obstáculos para superar, tales como la capacitación de los trabajadores, la falta de equipo adecuado, entornos físicos adecuados, el estrés generado por ese entorno, el manejo de tiempo a invertir en las labores, la parte psicológica entre otros.

No obstante, el cambio generó beneficios sobre todo para las empresas e instituciones que ya están realizando las gestiones para limar todos esos inconvenientes y transformarlos en plus. De tal manera, que ya se escucha que el teletrabajo vino para quedarse. Retos con este cambio muchos, preocupantes el desempleo que puede generar y la deshumanización si no se sabe implementar. **G. M. P.**

Entre los retos que se han presentado en las organizaciones es la desconianza de la jefatura hacia los colaboradores en cuanto a saber si realizan las labores asignadas, otro de los retos es la utilización de las herramientas tecnológicas que ya poseíamos, pero no utilizábamos del todo. Además, vencer el miedo que se nos presenta a la hora de realizar nuestras labores desde





nuestro hogar ya que debemos lidiar con nuestro entorno y realizar cambios en nuestro hogar, así como separar nuestro trabajo de nuestra vida personal. Entre las enseñanzas puedo mencionar el sentirnos cómodos en nuestro nuevo ambiente laboral, el cual es nuestro domicilio, el aprendizaje que significó el utilizar nuevas herramientas y el comunicarnos virtualmente con nuestros compañeros de trabajo. Entre los retos puedo mencionar el acondicionar el lugar de trabajo para encontrarnos en mejores condiciones aislados lo más posible del ruido, además de lidiar con las personas que conviven en nuestro hogar. **H. C. A.**

Las enseñanzas al estar en la modalidad de teletrabajo llegaron a cambiar nuestro estilo de vida, se debe coordinar y disciplinar los horarios de trabajos, porque en muchas ocasiones no nos desconectamos y contestamos y seguimos trabajando después de la jornada laboral, puede ser porque muchas veces nos decimos para adelantar, pero siempre salen asuntos y trabajos pendientes, es decir, se finaliza con una actividad o dar seguimiento y continúa con otra, entonces la coordinación y planeamiento de lo que se va a realizar o asuntos urgentes que sucedan de inmediato hay que llevarlos en un control con el fin de tener un tiempo para la familia y para el descanso. El reto es cumplir con todos los objetivos planeados, llevando el control de organizarse con el tiempo, sacar las tareas urgentes y tener buena comunicación con nuestro equipo de trabajo, compañeros, jefaturas y personas tanto internas o externas de la Universidad. **M. I. S. S.**

Las organizaciones se enfrentan en la actualidad a un ambiente externo acelerado de transformaciones que exigen cambios para garantizar su sostenibilidad. Se destacan entre las principales fuerzas que actúan: la población a quien se dirige el servicio, la tecnología, la competencia y la fuerza de trabajo. Todo lo anterior no descarta la globalización. Las organizaciones educativas deben desarrollar habilidades acertadas para leer el contexto y realizar los ajustes más convenientes. Las competencias profesionales de su personal, así como la gestión empleada son la clave, las organizaciones inteligentes consideran la inversión en el desarrollo profesional como un ingreso y no un costo. **C. G. C.**





Disponer de una cantidad necesaria de equipo tecnológico en las organizaciones es necesario, ya que en caso de que demande que muchos funcionarios tomen la modalidad de teletrabajo, y no mantener lo suficiente, se producirá un problema para la asignación de esto. Además, poder cumplir con todas las labores es un desafío ya que en ocasiones que no se cuente con una red de conexión amena nos presentara problemas con ello, pues finalmente todos aprenden de esta modalidad en el momento que la viven, para las empresas no es tan ventajoso ya que se debe asignar equipo de oficina y esto reduce lo que se tenga es stock y también no se logra contar con todo el contenido de la oficina por los distintos tipos de plataformas que, a su vez, estos no trabajan fuera de la red de la institución por seguridad. **K. Q. Q.**

Enseñanzas:

- La gestión administrativa no se detuvo con el teletrabajo.
- Logramos utilizar y aprovechar más las herramientas tecnológicas.
- Sí podemos adaptarnos al cambio.

Desafíos:

- Falta de experiencia en el teletrabajo.
- Reinventarse en el teletrabajo y ser muy ordenados para cumplir con los procesos.
- Aprender nuevas formas de comunicación.
- Tener una buena conexión a internet.

Retos:

- Quitar mitos, por ejemplo, que algunos puestos no son teletrabajables, porque se creía que, si no está en la oficina, no está trabajando. Además, se creía que no había herramientas cuando ya estaban a nuestra disposición. **M. R. R.**

La modalidad de teletrabajo tiene varios retos mayormente en el sector público, muchos perfiles de cargos no concuerdan en actividades y funciones para realizar teletrabajo por su mismo quehacer. Existen otros retos de tipos tecnológico, costos, mantenimiento y sobre todo apertura del mercado en este sentido.





Sin embargo, en los últimos 18 meses hemos presenciado una aceleración de inmersión del mundo laboral donde se ha acrecentado la inclusión de puestos de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo aún y cuando anteriormente, no se pensaba que tuviesen esta posibilidad. El reto entonces cambiar de mentalidad y seguir avanzando de la mano con la tecnología y herramientas necesarias para lograr mayor inclusión. **S. R. R.**

Como enseñanzas, el teletrabajo nos brindó que si se puede realizar, que, si nos pudimos adaptar al cambio, que contamos con la capacidad para aprender a usar herramientas digitales, que tenemos habilidades para tener un equilibrio laboral desde nuestros hogares.

Retos: fortalecer la seguridad y compatibilidad de las herramientas digitales, fomentar capacitaciones para el desarrollo de esta nueva realidad. Para desarrollar las actividades laborales por medio del teletrabajo de manera segura y factible para que la generación de documentos y actividades digitales y virtuales sean de fácil y seguro acceso. **I. C. G.**

Considero que algunas enseñanzas que nos deja esta nueva normalidad de trabajo son: 1. Que es indispensable tal como las expositoras lo mencionaban desarrollar y mantener una muy buena comunicación a nivel organizacional (que sea directa, fluida y que las instrucciones sean precisas y fáciles de entender, para ejecutarlas correctamente). 2. Que es necesario continuar actualizándonos en temas de tecnologías, para sacar el máximo provecho de los medios telemáticos disponibles. 3. Que la planificación y la evaluación del trabajo tiene que transformarse y adaptarse a una versión que nos permita alcanzar los objetivos trazados dentro de los plazos establecidos. Creo que uno de los principales desafíos o retos que tenemos es lograr esa autorregulación de la que hablaban las expositoras, para garantizar que no se rompa el equilibrio entre nuestra vida laboral y la vida personal. **N. H. S.**

Se debe contar con la seguridad y capacitación tecnológica para esta nueva modalidad. **C. Z. A.**





El teletrabajo vino para quedarse y enseñarnos que hay otras formas también eficaces de realizar nuestro trabajo, tanto así que ha quitado tantos mitos referentes al teletrabajo dando pie al uso de herramientas tecnológicas que nos ayudan a desempeñar mucho mejor las labores. Todo ha sido un gran reto ya que fue de golpe que se inició, pero se ha sabido sacar la tarea en todo este tiempo de pandemia. Uno de los grandes retos que se tiene a nivel país es la conectividad ya que en algunas ocasiones no es tan estable, pero se saca la tarea. Por eso, hay que saber aceptar los nuevos retos que vienen en el futuro como son las nuevas tecnologías con todas las modificaciones que vendrán. **A. B. R.**

Enseñanzas: es necesario continuar actualizándonos lo más posible en temas de tecnología, para lograr sacar el máximo provecho de estos medios.

Desafíos: tener los elementos tecnológicos necesarios para del teletrabajo, sentirse cómodo trabajando en esta área además de ser responsable.

Retos: Lograr adaptarse a los avances de la tecnología **J. C. O.**

Hace un par de años, no lo creíamos posible pero la pandemia, si bien ha venido a agobiarnos, también ha permitido un gran avance, el teletrabajo, en especial, en puestos que creíamos imposible de cubrir. Pero es importante, como lo mencionaba la señora Lourdes, no sobrepasar las horas de trabajo laboral para poder continuar con nuestros hábitos diarios, además de contar tanto con el equipo necesario como con la conectividad. **A. C. L.**

Las organizaciones han enfrentado grandes desafíos con la nueva normalidad del teletrabajo. Considero que uno de los principales fue depositar la confianza en los colaboradores y delegar funciones de grandes responsabilidades, de igual manera, facilitar el recurso necesario para adaptar en sus hogares la oficina; sin embargo, esta situación ha generado mejorar la comunicación asertiva entre los compañeros, más trabajo en equipo, liderazgo, proactividad, manejo de herramientas que facilitan la labor de la persona y, por ende, mejorar la productividad y ser más competitivos. **S. C. C.**





En esta época de pandemia, la enseñanza que nos ha dejado el teletrabajo es que el recurso humano y las herramientas tecnológicas van de la mano para garantizar la continuidad y productividad de los negocios de forma remota.

Algunos desafíos son: reglamentación del teletrabajo, seguridad de la información, autogestión y desconexión digital. **M. R. S.**

En medio de esta nueva realidad que está el mundo, el teletrabajo juega un papel muy importante ahora en las organizaciones, se hace en todos los niveles en donde el trabajo es “teletrabajable”. Las organizaciones tuvieron que eliminar mitos y abrir su mentalidad para mantenerse, asimismo se tuvo que nivelar con la tecnología, innovar, crear medios de comunicación asertiva entre los colaboradores. El teletrabajador debió tener un cambio cultural, generar confianza a los superiores, tener compromiso, ser honesto y trabajar en equipo. Como dijeron las expositoras “estar presente de manera organizada”. **I. B. D.**

Las organizaciones a raíz de las nuevas formas de realizar las diferentes labores administrativas con la implementación de la modalidad de teletrabajo han aprendido a permitir que sus colaboradores organicen su tiempo de forma tal, que al final se cumplan los objetivos establecidos, reorientar perfiles de algunos puestos, aplicar la empatía.

Desafíos como la transformación digital, estar preparados para lidiar con cuadros de ansiedad, depresión, así como los retos de mantener equilibrio entre la relación del empleado y la empresa, el contexto laboral y personal que se han mezclado y la adaptación a estar en el hogar. **N. C. E.**

El teletrabajo es una modalidad de aplicación de jornada, al menos en las instituciones que en su inicio no tenían contratada por esta modalidad. En el caso de la UNA, con mucho orgullo podemos decir que vamos por muy buen camino, la comisión que ha venido trabajando el tema por más de 4 años, lo ha hecho sin jornadas, pero con mucho interés en que se logre. Pudimos atender la emergencia sanitaria en forma pionera por parte de la institución, aunque no tenía reglamento aprobado, pudo lograr que casi el 90% de las personas fueran al teletrabajo. **L. D. S. O.**





Los principales desafíos que tienen las organizaciones en el marco de esta nueva normalidad es la falta de capacitación profesional en diferentes ámbitos para la aplicación de conocimientos profesionales, también, es considerado como una necesidad la falta de equipo y de espacios para hacer el respectivo trabajo. Toda esta nueva normalidad nos ha enseñado que somos seres humanos sumamente capaces de adaptarnos ante cualquier circunstancia. **J. R. R.**

Inversión a nivel de adquisición de nuevas herramientas, para que los trabajadores puedan desempeñar sus labores de manera rápida y eficaz para cumplir con sus objetivos y metas diarias. Capacitación de los trabajadores y apoyo emocional ya que al encontrarse en una nueva modalidad de trabajo surgen los miedos e inseguridades del uso de las herramientas tecnológicas. En cuanto a las jefaturas, tienen el reto de ser más líderes con su equipo de trabajo y confiar en sus trabajadores, ya que el control es menor que el de la presencialidad. La confianza es muy importante en las organizaciones ya que, al tener menos control de sus actividades, los trabajadores deben ser más responsables con sus tareas, por lo que la comunicación entre jefaturas y empleados debe ser diaria. **M. M. L.**

El teletrabajo para muchas empresas fue algo nuevo con la llegada de la pandemia y tuvo que asumir el reto de virtualizar todos sus procesos, modificar su atención al cliente, dando atención de calidad y eficiente. Lograr realizar todas sus actividades de forma virtual, implementando herramientas tecnológicas que antes no se conocían ni se utilizaban, entonces hubo que aprender a usarlas. Mantenerse actualizado en el uso de herramientas tecnológicas, capacitar al personal. Por otro lado, algunas organizaciones tenían miedo al teletrabajo y ahora lo han perdido, se comprobó que todas sus actividades se pueden realizar de forma virtual. **D. M. C.**

La principal dificultad que se presentó fue, que todo se hacía de manera manual, envío de documentos, contratos, cartas, reportes e incluso las firmas. El teletrabajo llegó a reformar y mejorar cada aspecto de interacción y comunicación dentro de la empresa. Por otro lado, se tuvo que erradicar el estigma de quien va a la oficina, no trabaja ya que esa forma de pensar era poco profesional y ahora cada trabajo realizado por el personal, está evidenciado en la nube. **B. R. D.**





Se podría decir que como principal enseñanza que ha dejado el teletrabajo adoptado en esta nueva normalidad, es la resiliencia de las organizaciones y de cada uno de sus colaboradores, ya que se enfrentó el cambio y logró seguir avanzando en los objetivos y metas de la empresa. El principal desafío es que las jefaturas confíen en sus colaboradores, que se trabaje por objetivos y metas de trabajo, dotando a las personas de los recursos necesarios para ello. Como retos, se presentan el establecer guías, lineamientos, controles y legislación pertinentes para esta modalidad. **O. I. C. D.**

Considero que entre los mayores retos que tienen las organizaciones en el marco de los procesos administrativos y académicos en esta nueva normalidad están ofrecer recursos tecnológicos que permitan a sus colaboradores desempeñarse con la menor cantidad de limitaciones posible: computadora, Internet, audífonos. Capacitar a su personal con los conocimientos tecnológicos básicos para desempeñarse mediante el teletrabajo y capacitar a su personal para que pueda autorregular sus actividades durante el teletrabajo. **N. G. C.**

Los desafíos es brindar a sus colaboradores los mecanismos necesarios en infraestructura, sistemas y seguridad para acceder a las bases de datos. **C. Z. A.**

El teletrabajo llegó para quedarse, el cual ha sido todo un cambio, una transformación digital de las organizaciones donde se han dado cuenta que todos podemos realizarlo y en cualquier lugar, en forma óptima, responsable y eficaz. Además, se le puede atender al público en forma eficaz y de manera que queden complacidos por la atención brindada. Siento que de alguna manera el teletrabajo ayuda a ahorrar que alguna forma tiempo y dinero, dado que no hay que trasladarnos a la empresa y no hay necesidad de gastar en transporte. **M. M. D.**

Como desafío creo que la organización debe adaptarse a trabajar apartados sin el constante acompañamiento laboral de los compañeros. La forma de reunirse ha cambiado, ahora se necesitan solamente herramientas tecnológicas, cuando antes había toda una logística de coordinación para las reuniones. **M. J. C. B.**





Efectivamente, el teletrabajo llegó para quedarse, es un nuevo sistema de trabajo que se desarrolla fuera de la empresa y que utiliza medios telemáticos. Son muchos los beneficios, retos y enseñanzas que se han presentado en el marco de los procesos administrativos, como lo es la flexibilidad que permite en cuanto a horarios y localización, el ahorro económico al eliminarse los traslados y la conciliación laboral y familiar. Además, el trabajo en remoto también contribuye a la mejor comunicación entre los equipos y al aumento de la productividad de los trabajadores, al encontrarse más motivados y satisfechos con su situación laboral. Considero que no solo es necesario tener los dispositivos electrónicos, también se debe tener disciplina, autorregulación, habilidades y trabajar en equipo. **Y. C. R.**

Mantener un manejo asertivo y empático de las funciones que llevan a cabo los teletrabajadores, manejar una excelente comunicación con su entorno. Actualizarse en las nuevas tecnologías de información y brindar la capacitación necesaria a sus colaboradores, asimilar los cambios culturales y mantener valores como el compromiso, la honestidad crear un excelente ambiente para el trabajo en equipo. **M. Á. P. C.**

Como desafío es la economía, pues en lo que respecta a lo educativo muchos niños no tienen acceso a buen internet o tener un modem en su casa, otro desafío es la respuesta. Me refiero a la actitud o disponibilidad de personas que aún no se sienten convencidas y un pequeño o mediano desafío es no retroceder y como reto avanzar. Sin embargo, ha sido una manera de despertar a las personas en lo que respecta a la tecnología que va más allá de comunicarse sino aprender y educarse. **D. C. A.**

La capacitación constante del personal sobre el uso de nuevas tecnologías, para que puedan atender con mayor prontitud las necesidades de sus clientes. El proceso de transformación tecnológica es cada vez más necesario en las organizaciones, lo cual lo evidenció la pandemia, se requiere hacer uso más eficiente de los recursos con los que cuentan las diferentes instituciones.

A. A. F.





Esta nueva era del teletrabajo requerirá un uso mucho más amplio de un nuevo tipo de gestión basado en la confianza y en la obtención de resultados y una nueva forma de trabajar más flexible, mejor adaptada a las circunstancias y preferencias individuales de los trabajadores. **I. V. V.**

El teletrabajo fue innovador para mí, yo no creí que nos llegaran a tomar en cuenta para trabajar en casa, pero se demuestra que sí se puede a pesar de que damos un servicio al cliente. Esta nueva normalidad la adaptamos a nuestra casa por la pandemia, en la que utilizamos las nuevas herramientas como el teams para comunicarnos para reuniones entre otros procesos para la efectividad de la labor. Gracias a las herramientas tecnológicas, es posible el teletrabajo en el cual seguimos comunicados en forma virtual. **J. L. H.**

Efectivamente, la nueva normalidad nos presenta una gran enseñanza, no estábamos preparados para ese cambio. Nos presentó muchos desafíos por cuanto muchas de las instituciones y muchas de las empresas contaban con una plataforma tecnológica limitada; nos presentó un gran reto, promover e invertir en tecnología y modernizar la forma de llevar a cabo todos los procesos laborales y, por supuesto, modificar la forma de pensar tanto de los patronos como de los colaboradores en los que los altos niveles de confianza son fundamentales. **Y. C. R.**

Considero que como una nueva normalidad a la que la mayoría de los colaboradores de las organizaciones nos hemos tenido que enfrentar y uno de los desafíos más relevantes, es saber cómo manejar nuestras vidas en el hogar con lo laboral. Además de la capacitación en el uso de nuevas tecnologías como las herramientas de comunicación, es lograr llevar un trabajo que siempre ha sido de oficina a los hogares, lo cual representa un cambio bastante importante en las labores asistenciales. **G. C. S. Q.**

La frase: “para teletrabajar sólo es necesario un computador personal, un módem y una conexión a Internet”, encierra mucho más que dispositivos, es un reto personal en establecer límites a sí misma y a sus superiores, no permitir





que afecte nuestro estado de ánimo y de salud; y también nuestro ambiente familiar. No obstante, no todo ha sido malo, se ha podido fortalecer la unión familiar y una eficacia y eficiencia en la entrega de trabajos y cumplimiento de metas, estas son solo muestras de las enseñanzas y retos que hemos tenido que enfrentar al igual que las autoridades institucionales en el marco de los procesos administrativos y académicos en esta nueva normalidad, en miras al futuro actual y próximo. **K. E. L.**

Los procesos administrativos actualmente con el teletrabajo nos dejan una enseñanza de que hay puestos y funciones que a pesar de que son teletrabajables estas no se pueden desligar del todo de la organización, me refiero a que en el caso de jefaturas, coordinaciones, siempre es esencial la presencia para el seguimiento de planes operativos, cumplimiento de metas y apoyo a los puestos que están en la oficinas; los desafíos imperantes es hacer que esta herramienta logre reducir costos en la operatividad de la organización y en las personas que se adhieren a esos contratos de trabajo; los retos es buscar un acomodo de todos los actores para que esta herramienta continúe y no se acabe con el paso de la pandemia. **B. Q. B.**

Las organizaciones encontrarán diferentes desafíos y retos, algunos como el saber utilizar la computadora y los programas correspondientes para el trabajo virtual o el poder solucionar problemas inesperados a la hora de realizar trabajos virtuales, administrativos o académicos ya que al estar presente el teletrabajo de una forma directa hay nuevos retos, nuevas enseñanzas que se pueden lograr adaptar de una forma correcta con capacitaciones, trabajo en equipo pero también trabajo personal, al saber lograr adaptar las virtudes que tiene cada uno a los retos que se puedan presentar en el futuro. **N. M. S.**

En este tiempo de aprendizaje para las organizaciones y para los profesionales de oficina, se experimenta continuos desafíos para la implementación del teletrabajo. Por esta razón, es necesario la capacitación del uso de las nuevas tecnologías, en muchos casos, reinventar su forma de desarrollar las tareas. Otro de los desafíos es que la empresa pueda adaptarse al cambio e invertir en el equipo necesario para que los colaboradores puedan ejercer sus labores a distancia; además de estrategias de comunicación y gestión documental digital. **K. V. V.**





El teletrabajo vino para quedarse y la organización del trabajo debe ser directamente ajustada por la pandemia de COVID-19, aunque sigue extendiéndose por todo el mundo y su impacto en los mercados de trabajo es muy amplio y afecta a la mayoría de las personas en diversos grados. Es conocido que van a existir otras nuevas pandemias de virus, brotes o bacterias que también afectarán a nivel mundial y para muchos trabajadores que también han tenido consecuencias nefastas, entre ellas, licencias (obligatorias) de duración incierta, licencias sin sueldo, reducción de las horas de trabajo y los salarios, despidos y pérdida de puestos, así como cierres de empresas. No obstante, para un segmento importante de la población activa, la pandemia ha provocado un aumento repentino en la carga de trabajo, así como cambios importantes en los arreglos y condiciones de trabajo, como el teletrabajo o el trabajo de corta duración entre otros cambios en la legislación nacional e internacional. **A. D. R.**

Los cambios abruptos nos han enseñado que éramos capaces de hacer cosas que quizá pensamos que no, nos enseñó sobre nuestra capacidad para adaptarnos al cambio, nos enseñó a romper paradigmas y nos enseñó que las cosas, sí se pueden hacer cuando no se ponen tantas excusas. El desafío es mantenernos a la vanguardia, a no permitirnos estancarnos otra vez, a mantener nuestra mente abierta, a que las cosas siempre se pueden hacer mejor y que es necesario estar en constante actualización. Por supuesto, que para todo esto, las organizaciones deberán invertir importantes recursos para llevarlo a cabo. Entender sobre las nuevas profesiones y/o especialidades y su importancia para el éxito de las organizaciones. **G. A. R. F.**





Conferencia

LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA DE LA INDUSTRIA 4.0: UNA MIRADA HACIA LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Raúl Eduardo Rodríguez Ibáñez

Pregunta generadora

La industria 4.0 se relaciona fácilmente con el internet de las cosas (IoT), la Fábrica inteligente o el internet industrial. Su papel es transformar digitalmente los procesos de fabricación de un producto usando las Tecnologías de Información y Comunicación. Comente: ¿De qué manera ha incidido la transformación digital en las labores que usted desempeña en su puesto de trabajo?



Aportes de los participantes

Cuando laboré en la Universidad Nacional de Costa Rica, fue un proceso de mejora y transformación paulatina pero constante. Se incorporaron equipos electrónicos (computadoras, teléfonos, drones, equipos vulcanológicos, etc), sistemas y plataformas digitales que se adecuaron a las necesidades para el desarrollo de la institución (sistemas de compras, archivo digital, incorporación de firma digital, sistemas para incorporación de presupuestos, nombramientos, otros). Mantiene prioridad en el mantenimiento de sus redes brindando mayor efectividad, considerando que la información está al alcance de todas/os al mismo tiempo. La UNA mantiene capacitaciones constantes para su personal en la incorporación de sus plataformas y sistemas digitales. **A. M. D.**



El avance tecnológico permite principalmente una mejora en la eficiencia, reducción de costos y maximización en las utilidades de las empresas u organizaciones. Cuando no se tiene el conocimiento o la capacidad de adaptación al cambio puede incluso ser abrumador. Sin embargo, yo creo que le podemos añadir a este crecimiento que el éxito llega cuando estas tecnologías se implementan en todas las áreas de una organización, incluyendo estrategias generales del negocio o actividad, de talento y capital humano, impacto social y otros. Utilizar la tecnología como un aliado. En mi caso particular, realizando teletrabajo desde mi casa, he podido desempeñar mis funciones de una manera óptima. He recibido capacitaciones en cuanto a uso de nuevas plataformas, incluso puedo contestar las llamadas de mi oficina desde mi casa y brindar el servicio al cliente oportuno que caracteriza a la UNA. **A. C. L.**

En mi caso, el paso a la transformación digital no ha sido una transición sencilla ni libre de obstáculos. Empezar sin ninguna experiencia previa, con una falta de claridad en cuanto a las prioridades y las tareas que debía realizar y de dónde obtener apoyo específico. **I. V. V.**

Se ha tenido que acceder a herramientas de forma remota, para el desempeño de la gestión institucional, interacción en reuniones por medio de plataformas tecnológicas como google meet, zoom o teams.

Por otro lado, se debe contar con internet tanto de casa como institucional para que se puedan realizar las tareas diarias. Se recurre a la búsqueda y transacción de datos en tiempo real. Además, se ha tenido que implementar lineamientos desde el punto de vista de automatización. **S. E. C. R.**

Se implementado más la ciberseguridad para evitar amenazas digitales y capacitaciones informáticas, ya que con la pandemia se aceleraron ataques a sitios web. Asimismo, incorporación de códigos QR para proporcionar ciertos contenidos, se han aumentado las herramientas tecnológicas para compartir el trabajo realizado e incentivar la innovación, además de las capacitaciones para poder utilizar estas herramientas de la manera correcta. **P. A. G.**





El impacto ha sido grande, reuniones virtuales, clases sincrónicas y asincrónicas, lo cual ha sido aprender a aprender. Sin embargo, puedo ver que nos falta, pues ya está a la mano la realidad aumentada (me falta información y capacitación; pero me parece fascinante y motivante). En definitiva, el teletrabajo y la industria digital 4.0 pueden dar grandes resultados y el rol de formación debe ser especializado para seguir resolviendo las necesidades humanas. **G. C. M.**

Considero que ha incidido positivamente en mi trabajo, ya que tengo el equipo necesario para realizar teletrabajo. La transformación digital es positiva, si se realiza adecuadamente, debemos estar informados en temas tecnológicos para sacar provecho a esta transformación, además como administradores de oficinas, debemos seguir brindando servicios de calidad. **M. P. S.**

Concuerdo que la transformación digital es positiva y que facilita las actividades en todos los ámbitos pero sí debemos capacitarnos para poder enfrentar los cambios tecnológicos que nos presenta esta transformación digital, la cual está mostrando, el impacto organizacional y el cambio de prototipos a nivel industrial para lograr brindar un buen servicio, por ende, ver como los pilares tecnológicos de la industria 4.0, modificaran a nuestras organizaciones. **S. M. M.**

Actualmente, y a raíz de toda la revolución y el avance que ha logrado la COVID-19, donde las empresas se vieron en la obligación del uso exponencial de la tecnología, el internet es la pieza fundamental de la comunicación en el entorno laboral. En la actualidad, para realizar todo tipo de trámite, estar en contacto permanente con usuarios, compañeros o superiores en el tiempo real es esencial para lograr un desarrollo en el trabajo. Considero que la transformación digital es la que ha permitido que todas las empresas en mi caso pública y de educación superior puedan seguir adelante: las clases se reciben de manera virtual y todo lo que se realizaba en la oficina ahora se realiza desde el hogar; las reuniones se pueden realizar de manera más eficiente, rápida y existe un gran ahorro del tiempo. El uso de la nube en tiempo real se ha convertido en una herramienta fundamental para el resguardo y uso de la información de manera eficiente; acceso a la información de manera rápida, ágil, así mismo el trámite diario. Es también el caso de la UNA, el uso del AGD es un sistema importante que ha permitido que la organización le asegure a sus funcionarios una cone-





xión rápida y sin fallos en cuanto al uso de sistemas institucionales con el fin de seguir brindando el servicio de manera eficaz y eficiente. **X. A. H.**

La transformación digital ha incidido de muchas maneras. En primera instancia, ha significado un cambio de mentalidad muy radical, pues anteriormente veíamos los trámites digitales como una herramienta opcional, pero hoy, a causa de la pandemia, se ha convertido en un elemento fundamental para poder realizar las labores de la oficina. En la empresa donde laboro, afortunadamente, ya existía una plataforma digital muy sólida pues tenemos oficinas en diferentes zonas del país, así como centros de operaciones productivas. En mi caso particular, me he capacitado en lo referente a las plataformas para la realización de reuniones virtuales y he aprovechado de mejor manera los sistemas de tecnología para realizar los trámites que anteriormente tenía que hacerlos en la oficina. Ha sido un cambio muy grande, pero a la vez, muy enriquecedor que me ha permitido mejorar mis destrezas y, por ende, mejorar mi rendimiento laboral. **C. F. S.**

Las labores que yo realizo se han visto transformadas desde tiempos antiguos con el reemplazo de la máquina de escribir por un computador hasta los cambios en sistemas operativos más recientes. Las labores diarias de un profesional en Administración de Oficinas han venido a facilitar y a ayudar a que los procesos y funciones sean realizados de una manera más eficiente y con estándares de excelencia. **A. U. G.**

En mi puesto de trabajo, se ha implementado ciberseguridad para evitar amenazas o estafas digitales para los clientes, puesto que muchos de los servicios que se ofrecen en la empresa se canalizan de manera electrónica. Se han implementado los sistemas de información para cada uno de los servicios de captación y colocación que se ofrecen, además del uso de la nube como proveedor externo para el almacenamiento de información. **M. M. J.**

Considero que la transformación digital ha incidido mucho en la innovación sobre todo en las reuniones, incluso en las lecciones utilizando plataformas digitales. Además, se implementó la utilización de una adecuada ciberseguri-





dad para defender correctamente toda la información; no obstante, el uso de la firma digital se aumentó en estos períodos.

La transformación digital llegó para cambiar el método de enseñanza, así como el de trabajar: estábamos acostumbrados a asistir siempre a nuestras oficinas, pero ahora gracias a la tecnología, podemos trabajar desde casa; sin embargo, debemos estar en constante actualización para ir al mismo tiempo que la transformación digital. **M. R. C.**

Ha incidido un 100 por ciento, al punto de que si no logro una conexión de internet, no logro trabajar. Como bien lo explicó don Raúl, tiene su parte positiva y su parte negativa.

En la parte positiva, agiliza la información, puedo trabajar de manera más ordenada, mejora la comunicación con el resto del equipo humano.

Algunos de sus contras, cuando se nos va la electricidad, nos quedamos sin internet.

No contar con un buen proveedor de internet.

En general, ha sido un gran beneficio, me ha facilitado mucho mi trabajo al contar con tantas herramientas que me aportan conocimiento. **N. M. D.**

Considero que la transformación digital ha facilitado las gestiones que realiza cada organización, por ejemplo, el uso del papel se ha visto prácticamente reducido. En algunos casos, ya con una política de cero usos, por lo que se agiliza en gran manera las comunicaciones. En lo personal, considero que ha incidido de buena manera, porque las actividades que realizo se han acoplado de gran manera a esta transformación digital. **J. V. C.**

La transformación digital ha incidido de forma positiva en las labores desempeñadas en el puesto de trabajo, lo cual generó un proceso de mejora constante y de crecimiento en el uso de las TIC. En la actualidad, se usan sistemas y plataformas digitales, archivo digital, incorporación de firma digital, reuniones virtuales, trámites digitales entre otros. Pero como todo tiene sus pros y sus contras, un claro ejemplo es cuando inició la emergencia sanitaria, no todas las personas estaban capacitadas o actualizadas en los usos de las TIC. **L. G. U.**





La transformación digital ha llegado a un auge mundial en todo, desde las conexiones hasta las reuniones virtuales, lo cual siempre es un proceso de mejora continua, las máquinas, capacitaciones, plataformas, aplicaciones. **F. A. V. Q.**

La transformación digital ha venido a facilitar las labores en mi puesto de trabajo. Una mejor organización de la documentación. Ha permitido una comunicación expedita, el acceso a la información de manera inmediata. También ha permitido que las personas usuarias tengan acceso de la información de los procesos que se les tramita. Una mejor coordinación de agendas y realización de audiencias con las partes, sin importar el lugar donde se encuentren. **A. L. M. F.**

Considero que ha incidido para mejorar, ya que ha facilitado mis labores, porque cada vez son más ágiles los trámites y menor el tiempo empleado. Por ejemplo, con la llegada de la firma digital, firmar los documentos, se agilizó mucho y también, con el sistema AGDe que implementó la UNA, son muchos beneficios que trajo. **K. M. U.**

Ha incidido en gran manera desde reuniones de órganos colegiados mediante herramientas como Teams y Zoom, hasta el envío de correspondencia y elaboración de documentos de forma electrónica con la utilización de firma digital. Prácticamente, todo lo realizo de forma remota. En mi caso, ha permitido tener toda la documentación en el momento sin importar el lugar y la hora en que quiera consultarlos. Considero que ha ayudado también al almacenaje seguro y confiado de la documentación por medio del Sistema AGDe en el caso de la UNA y esto ha sido un cambio muy positivo desde mi punto de vista. **A. M. H.**

La transformación digital ha incidido positivamente en las labores que desempeño en mi puesto, ya que ha venido a agilizar muchos procesos, por ejemplo, ahorrar tiempo al poder contestar luego de leer un e-mail en vez de escribir, imprimir y enviar por Correos de Costa Rica un oficio que tardará varios días en llegar a su destinatario; también, ahorrar espacio en la oficina ya que el uso de archivadores se va reduciendo al tener la correspondencia digital y no física. **G. C. L.**





La transformación digital ha venido a simplificar las cosas, antes se utilizaban máquinas de escribir, todo era en físico, en cambio, ahora todo se envía por las plataformas, es más rápido, más sencillo de hacer, responder, tramitar y realizar. **A. G. O.**

De manera positiva, ha incidido en las actividades que realizo. La UNA nos ha brindado las herramientas idóneas y necesarias para una buena ejecución de labores acompañadas de constantes capacitaciones y seguimiento con el fin de mantener actualizados a sus colaboradores. La transformación digital es necesaria y muy útil en el diario vivir, por ejemplo, las reuniones por medio de plataformas tecnológicas como google meet, zoom o teams. **J. R. S.**

La transformación digital ha influido en gran manera ya que ha permitido sistematizar muchas funciones que antes realizábamos de forma manual o presencial. La creación de firma digital y la implementación de sistemas para envío y recepción de correspondencia, el almacenamiento en la nube entre otras aplicaciones ha sido muy útiles y ahora por el teletrabajo se les ha sacado mucho provecho permitiéndonos un uso de la tecnología seguro y rápido. **J. M. E.**

Ha incidido en mucho, ya que las labores se han tenido que adaptar al avance, porque ahora es más digitalizado todo que cuando empecé a laborar en el campo secretarial y administrativo.

El avance ha ido de la mano con la reestructuración de labores, de formatos y de actividades que antes se realizaban a mano o en forma presencial; ahora el 95% es digital y mediante plataformas virtuales. **W. R. J.**

A través del uso de herramientas tecnológicas, como correos, Zoom, Teams, entre otras que hace más fácil el quehacer laboral, ya que estas herramientas permiten poder compartir pantalla y poder proceder con la realización de algún documento en equipo.

El poder construir un documento entre muchas personas, creo que facilita las cosas, ya que no hay que imprimirlo, tomar nota y después aplicarlo al original, lo cual hace más tedioso nuestro quehacer laboral.





Excelente temática, aunque da un poco de temor, pues desde mi perspectiva el recurso humano puede llegar a desaparecer en las empresas y muchas familias no tienen acceso a una educación superior. **D. L. O.**

La tecnología es tan sólo un medio dentro de la transformación digital empresarial. El principal cambio que deben asumir las empresas tiene que ver con la cultura dentro de la organización, y no solamente con el uso de las nuevas tecnologías, esta transformación empieza por un cambio en la propia mentalidad de la empresa y de uno como empleado, dirigiéndose hacia un modelo de innovación y eficiencia. Definitivamente, en mi caso ha sido un proceso de mejora y pronta respuesta al usuario. **K. C. S.**

En realidad, desde el año 2017, he iniciado con algunas transformaciones digitales en mis labores, debido a que soy recurso único en mi lugar de trabajo y la jefa que tenía en ese momento, era una investigadora. Por lo general, pasaba mucho tiempo en giras. Por eso, decidimos manejar la información en plataformas digitales, como medio de resguardo de documentos y de comunicación, utilizábamos diferentes plataformas virtuales, las cuales nos ayudaban a realizar algunos trabajos de forma remota y mantener una comunicación más eficaz.

Con la llegada de la pandemia, ya estábamos familiarizados a utilizar ciertas herramientas tecnológicas, además, yo estaba estudiando una licenciatura, y en un curso de innovación tecnológica, teníamos clases con un docente muy bueno en donde aprendimos a utilizar muchas herramientas tecnológicas, pero los cursos eran en el área educativa. Sin embargo, puse a prueba algunos de los conocimientos adquiridos.

Con la llegada de la pandemia y cuando nos enviaron a teletrabajo, para mí la parte tecnológica no me afectó tanto, porque ya sabía utilizar muchas plataformas, pero algunos miembros del comité donde laboro, se les dificultó la adaptación debido a que no estaban tan familiarizados. **A. B. S.**

Considero que la transformación digital ha incidido en el trabajo agilizando las labores de la oficina, descentralizando la toma de decisiones, permitiendo la eficiencia en las labores, automatizando los procesos, logrando la reducción





de los costos, aumento de la productividad, optimizando los recursos, permitiendo la conectividad o realización de labores desde cualquier parte del país, permitiendo la venta de servicios y productos desde cualquier plataforma digital, ha venido a transformar la forma de trabajar. **G. C. V.**

La transformación digital que se ha venido dando en los últimos años ofrece una serie de oportunidades de mejora para un desempeño más eficaz en las organizaciones, son cambios que avanzan día con día y es necesario ajustarnos a las nuevas y mejoradas opciones.

Para los que tenemos muchos años realizando una misma labor, puede ser más complicado el ajuste y podría ser más lento, pero considero que siempre es para mejorar porque facilita la realización de las actividades en la oficina. **R. R. B.**

Ha sido todo un reto, considero que ha incidido de forma positiva, la transformación digital nos ha llevado a abrir nuestra mente más allá de lo que podríamos imaginar y que viene a mejorar nuestro quehacer laboral. **K. C. P.**

La transformación digital se ha convertido en una herramienta de acompañamiento en prácticamente todas las áreas de trabajo y a nivel personal. En el caso del profesorado herramientas como Zoom, Teams son vitales para impartir clases y enseñar a esa población tan importante como lo es el estudiantado. Pueden desarrollar clases más activas y dinámicas a través de pizarras interactivas como Jamboard, lino y exámenes a través de formularios como Google Forms, Kahoot, etc. Para el estudiante, realizar trabajos colaborativos a través de Canva, Padlet, entre muchos, ha venido a desarrollar la creatividad y compañerismo. En empresas u organizaciones donde el acercamiento a un cliente al otro lado del mundo está a solo un clic de distancia. Personas haciendo teletrabajo desde cualquier parte del mundo. Amas de casas que desde sus aplicaciones en celulares inteligentes pueden hacer compras sin salir de sus casas; todo esto y mucho más es gracias a los grandes avances de la tecnología. **M. V. J.**





Las tecnologías han llegado para agilizar los procesos y poder desempeñar mis labores de una mejor manera, las herramientas de teams, zoom, el sistema de AGDe para recibir y enviar documentos nos ayuda para ir poco a poco en la transformación digital y un archivo digital como en muchas ocasiones se ha buscado minimizar el papel y contar con una herramienta digital. **M. I. S. S.**

La adquisición de documentos de forma digital ha logrado que se omita el consumo de papeles, los cuales puedan ser enviados y recibidos por correo electrónico, guardarse para ser editados en tiempo posterior. Además, otro tema es la firma que dejó de utilizarse de manera física y ahora mucha documentación es firmada digitalmente, lo cual vuelve más sencillo todas nuestras labores ya que antes teníamos que imprimir o firmar extensos documentos generando cansancio, ahora eso se simplificó con solo dar un clic. **K. Q. Q.**

Para mi ha incidido de forma positiva, tengo la información más a la mano de forma eficaz y eficiente, así mismo he conocido programas que me facilitan las labores diarias. **R. M. S.**

En las labores de mi puesto de trabajo, la transformación digital ha incidido de manera positiva ya que me ha permitido realizar diversos trámites en modalidad remota, me ha permitido mantener la comunicación con mis compañeros, estudiantes, académicos y usuarios; tanto externos como internos, lo cual ha significado que el servicio y la atención no se ha detenido en ningún momento. **M. R. R.**

Definitivamente, para poder ser más eficaces en el trabajo, en el entendido de que se elimina la brecha de la necesaria presencialidad en una oficina para poder trabajar y nos ha permitido el acceso a recursos tecnológicos para poder hacerlo. **S. R. R.**

La transformación digital en las labores que desempeño en mi puesto de trabajo se basa principalmente en la digitalización de los procesos, el uso de la firma digital, el uso de herramientas en la nube, el uso de las plataformas



“ ...la transformación digital ha incidido de manera positiva ya que me ha permitido realizar diversos trámites en modalidad remota, me ha permitido mantener la comunicación con mis compañeros, estudiantes, académicos y usuarios”...



de video conferencias, las cuales han incidido en la forma en que estábamos acostumbrados a realizarlas. Actualmente, son en línea, se requiere estar muy al tanto de los correos electrónicos, el manejo digital de los documentos, la forma en que puedes dar respuesta para resolver los trámites de una forma digital, lo cual facilita la eficiencia; no obstante, al estar tan apegado a la tecnología se tiende a tener cansancio tecnológico. **L. V. C.**

Con el uso de nuevas herramientas digitales para el resguardo del acervo documental generado por la dependencia y ente donde laboro. El uso de la firma digital.

Comunicación virtual asertiva por medio de las herramientas de zoom, teams. Capacitaciones virtuales. Flujo de la comunicación asertiva para el logro de los objetivos con óptimos resultados. **I. C. G.**

La transformación digital ha incidido en un alto porcentaje en las actividades que desempeño en mi función docente. La utilizo en reuniones remotas, plataformas como Zoom o Teams hasta interactuar con el estudiantado por medio de pizarras interactivas. Además, la comunicación por medio de WhatsApp se ha vuelto más rápida y fluida en el ambiente laboral y académico. Esta transformación digital ha desarrollado la creatividad y las destrezas en los docentes tanto como en el estudiantado, a la vez, prepara a los futuros profesionales a desenvolverse en ambientes tecnologizados y cada vez más globalizados. **M. M. B.**

Ha incidido de manera sumamente positiva. Los cambios en lo digital han facilitado las labores. Uno de los ejemplos más claros es el sistema de correspondencia AGDe, que optimizó el envío y recepción de correspondencia, dando como resultado un traslado más rápido y efectivo de la documentación sin importar si estamos en Heredia o en los diferentes campus. El implementar herramientas tecnológicas de comunicación, las cuales no las habíamos utilizado antes, dependíamos más del teléfono fijo. En definitiva, una mejora necesaria, tanto para la UNA como para el país y el mundo. **K. C. C.**





El impacto ha sido enorme, ya que no se tenía la experiencia de trabajar a través de estas plataformas, pero con el avance del tiempo se ha llegado a conocer un poco más sobre su funcionalidad. La implementación de nuevas tecnologías ha hecho que los procesos sean más ágiles, más ordenados, el tiempo de respuesta es increíblemente eficiente, rápido y solo con el uso frecuente y con todas las capacitaciones que nos han dado hemos podido aprenderlo. Es muy importante invertir en la seguridad de las tecnologías, así el uso será cada día mejor y la confianza en ellas, la combinación del mundo real y el virtual es una realidad. **N. C. E.**

Es interesante ya que de estar en la presencialidad y hoy tener que asistir a las reuniones de forma virtual, recibir las clases de forma sincrónica y asincrónica, el estar recibiendo la información por medio de correos entre otras cosas, ha generado que se dé un gran cambio en nuestro estilo de vida, debido a que, con el teletrabajo se aumentó la ciberseguridad y una incorporación de equipo tecnológico que si antes no era la prioridad, hoy es fundamental para desempeñar el trabajo de la mejor manera. **A. B. R.**

Definitivamente, la transformación digital nos sorprendió, especialmente, en el contexto de la pandemia del COVID -19, bien o mal posicionados, creo que ese análisis lo debemos hacer cada uno y cada uno tendrá diferentes variaciones que dependerán de muchos factores como: ¿Qué tan preparada está la institución o empresa en la que trabajo y qué clase de plataforma tecnológica posee? Aunado a eso, mis propias capacidades ante el uso de las nuevas tecnologías. Siento que, gracias a la pandemia, ALGO BUENO DEBERÍA DE TENER, obligó a muchos a usar herramientas que ni siquiera conocía, pero estaban ahí. Me duele saber que la tecnología de la industria 4.0 y sus alcances desplazarán la mano de obra en muchos sectores. Considero que es el momento para reflexionar, reinventarse y hacer un examen de conciencia de valorar con tiempo qué aspectos de nuestras capacidades se deben valorar para darle una reingeniería que nos permita actualizarnos y seguir adelante de la mano con la tecnología con una mente muy abierta y dispuesta al cambio. Definitivamente, aprovechar las herramientas y facilidades que nos da la tecnología y volcarla a nuestro favor. Ser muy inteligentes y estratégicos. **M. R. A.**





El actual contexto digital al que se enfrenta nuestra sociedad incide de manera relevante en el desarrollo de nuevos modelos de negocio y de gestión de las organizaciones. Los cambios se están produciendo de una forma tan acelerada que la supervivencia de muchas organizaciones está en juego si no abrazan la era digital. Pero el hecho de que las personas estemos no sólo conectadas sino también interconectadas nos brinda un mundo enorme de posibilidades. El acceso al conocimiento, a la información, a los recursos de forma casi instantánea permite que los usuarios tengamos la capacidad de descubrir, de tomar mejores decisiones, de compartir y de crear. **C. G. C.**

En este tiempo de teletrabajo, he recibido capacitaciones, he aprendido a utilizar herramientas y plataformas que en la presencialidad no han sido necesarios. Todavía me falta mucho por aprender y aplicar, pero estoy totalmente abierta a los cambios. El teletrabajo llegó para quedarse. **A. C. L.**

El desarrollo tecnológico ha permitido relacionar, integrar y entrelazar muchos procesos que favorecen actualmente la realización de actividades de toda índole y gracias a eso, hoy podemos llevar a cabo nuestras labores mediante conectividad remota. Aunado a esto, hemos tenido que aprender a utilizar diferentes sistemas y plataformas, adaptar las TIC a las nuevas condiciones de teletrabajo, enfrentar retos en la ejecución de las labores y servicios que se ofrecen tanto a nivel interno como externo de la unidad. **M. V. M.**

La transformación digital nos ha permitido continuar con el trabajo aun cuando no estemos de forma física en la organización, basta solo con una buena conexión, las herramientas tecnológicas y softwares adecuados para responder a las obligaciones diarias.

La información puede llegar dónde y en el momento que la necesitemos. **M. R. S.**

No fue nada fácil, al inicio principalmente en tiempos de pandemia, pero una vez que recibí capacitaciones de gran importancia logré “tomarle” el gusto a la transformación digital, innovando, invirtiendo e improvisando desde mi puesto de trabajo. Me facilita muchas funciones y mejoró bastante mi producti-





vidad y las de mis compañeros, sin duda, digitalizar algunos procesos de las empresas o instituciones aumenta los niveles de retención de clientes (o estudiantes), con visiones más amplias, con mayor interacción, en mi caso, con mis estudiantes, promoviendo participación y los estudiantes muestran una mayor predisposición e implicación en su aprendizaje. **J. B. B.**

La transformación digital me ha permitido mayor productividad y la toma de decisiones más seguras porque cuento con tecnología más certera en campos por el archivo digital, trámite de la correspondencia digital; también me ha ayudado a minimizar errores, lograr mayor calidad en la realización de diversas actividades propias de la oficina. **N. C. E.**

Por ahora no me encuentro trabajando, pero sin duda toda la metodología para concluir deberes ha cambiado y se ha incrementado el uso de tecnología en su práctica. Ha hecho de alguna manera las actividades más accesibles. **J. R. R.**

De tal manera que ahora muchos de los que no creían en la tecnología, creen en la virtualidad. En mi organización, no se encuentra al 100% implementado la digitalización ni la adquisición de herramientas. Han ido implementando paulatinamente las herramientas, ya que se han tomado medidas para adquirir equipos con una amplia mejora en tecnología, así mismo como los softwares, para dar una respuesta más eficiente y efectiva bajo la demanda de actividades diarias. Hoy ha sido positivamente este cambio, ya que, la constante evolución de la tecnología, las organizaciones se vuelven más competitivas entre sí. Por lo tanto, ha sido un beneficio enorme darle paso a este cambio, abrir las puertas a la tecnología y dejar los miedos atrás con la implementación de nuevas aplicaciones tecnológicas. **M. M. L.**

Ciertamente, el avance de la tecnología es una gran ayuda para agilizar tareas laborales, tareas que se vuelven largas, tediosas y repetitivas. Con la tecnología se terminan sumamente rápido, aunque, en estos momentos no trabajo, considero que la industria 4.0 ha sido de gran importancia para los estudios universitarios, más en este tiempo de pandemia que permite la comunicación entre estudiantes y profesores por medio de las plataformas zoom, google meet, Microsoft temas y demás aplicaciones. **J. M. D. V.**





En tiempo de pandemia se tuvo que cambiar la forma de trabajar completamente, a manera remota, desde la plataforma de teams y las herramientas de office.

Los cambios fueron positivos, ya que el personal se adaptó rápidamente al nuevo estilo de trabajo y han rendido eficientemente durante este tiempo. **B. R. D.**

La transformación digital influye en un alto porcentaje en mi trabajo, ya que se depende en un alto porcentaje de la conectividad para la realización de las labores tanto administrativas como docentes. El Cun Limón ofreció capacitaciones en el manejo de plataformas y sistemas computacionales para brindar el servicio de calidad en tiempo y forma. Además, la organización mantiene constante mantenimiento de los equipos para asegurar el buen funcionamiento y resguardo de la información. **O. I. C. D.**

El avance tecnológico que ha tenido el ser humano es para ir mejorando su trabajo, el uso de computadoras, celulares, tabletas y equipos de alta tecnología adecuando las necesidades y permite la eficiencia y el desarrollo. **Y. C. A.**

La transformación digital ha influido en mis labores de las siguientes maneras:

- 1 Cambio de funciones presenciales a remotas.
- 2 Necesidad de actualizar equipo tecnológico.
- 3 Trabajo colaborativo en la nube.
- 4 Actualización sobre aplicaciones que apoyen la docencia virtual.
- 5 Especialización en entornos virtuales de aprendizaje. **N. G. C.**

De manera positiva, me facilita mucho el trabajo que debo realizar, además que me logra enlazar con personas que difícilmente puedo ver, ya sea para una capacitación o simplemente para consultar algo de mi puesto, pienso que si no contara con esto, los resultados fueran un poco bajos en el momento de entrega. **K. Q. Q.**





En mucho, ya que al menos en mi puesto de trabajo, puedo hacer uso de las plataformas a distancia, lo que me ha permitido conexiones remotas con un dispositivo tecnológico que me permite ingresar a mi equipo de cómputo desde cualquier lugar donde se tenga acceso a internet, eso me ha beneficiado mucho, ya que por medio de herramientas como estas me han permitido hacer teletrabajo y realizar las labores como si estuviera en la oficina. **W. R. J.**

.....

Incide en la búsqueda de la mejora constante, en aprender nuevos procesos y los que se tienen adaptarlos a las nuevas tecnologías. **C. Z. A.**

.....

La transformación digital ha cambiado el ambiente laboral y se ha tenido que derribar la manera en la que se veían las cosas. Iniciando por el concepto de ir a la oficina con ser eficiente. Actualmente, se cuenta con la nube y las herramientas de office lo que puede lograr una conexión simultánea con cualquier proyecto de cualquier compañero. **M. J. C. B.**

.....

La transformación digital sí ha incidido en mi desempeño. Me ha ayudado a diseñar, a implementar y aprovechar las nuevas herramientas tecnológicas. Al utilizar las tecnologías de información y comunicación he podido simplificar y agilizar los procesos con una mayor transparencia, servicios más rápidos y accesibles, menos oportunidades para la corrupción y mayor eficiencia. En general, ha sido un gran beneficio, me ha facilitado mucho mi trabajo al contar con tantas herramientas que me aportan conocimiento. **Y. C. R.**

.....

Preferiría tener las condiciones para que esa incidencia sea mayor, soy docente y no tengo ni acceso a internet en mi lugar de trabajo. Es lamentable ver como existe una brecha tan grande en este país. **B. I. M. V.**

.....

En mi puesto actual de trabajo, en el Museo Nacional de Costa Rica, ha sido muy positivo, ya que se automatizaron muchos procesos que antes se hacían en papel y esto ha ayudado a mejorar el medio ambiente. Se implementaron visitas guiadas virtuales, lo cual ha ayudado a dar a conocer más el trabajo museístico que normalmente no llegaría a tantas personas si no fuera de esa





forma. Lo único negativo es que no hay muchas computadoras para todos los funcionarios que nos mandaron a teletrabajar a la casa entonces tuve que adquirir un gasto, para poder obtener una. **M. A. P. C.**

En mis labores, más reuniones, más archivo digital que físico, aprendizaje en herramientas y plataformas virtuales, las cuales. han sido de mucho provecho. **D. C. A.**

Al principio en la Unidad se trabajaba todo de forma manual, pero cuando entró en funcionamiento el SICOP se automatizaron casi la mayor parte de las actividades de la oficina y con el inicio de la pandemia se trabajó todo el archivo digital, de tal forma que la presencia física en la oficina es mínima, ya que todo se puede realizar de forma virtual. **A. A. F.**

En mi caso, el paso a la transformación digital no ha sido una transición sencilla ni libre de obstáculos. Empezar sin ninguna experiencia previa, con una falta de claridad en cuanto a las prioridades y las tareas que debía realizar y de dónde obtener apoyo específico. **I. V. V.**

La convergencia tecnológica de la Industria 4.0 ha incidido en una manera positiva porque ha permitido trabajar desde la casa, poder comunicarse con los compañeros y usuarios por medio de plataformas digitales sin tener que desplazarse, elaborar documentos y enviarlos de manera digital por sistemas electrónicos. La institución se ha ido adecuando a las necesidades del mercado, para brindar un servicio eficiente y oportuno. **K. B. R.**

La transformación digital en nuestra labor, desde hace mucho tiempo me ha ayudado mucho porque al tener los documentos digitales, los podemos ubicar eficientemente, igual hace falta irse actualizando siempre en la tecnología porque esta va cambiando y tenemos que acoplarnos. Gracias a estas tecnologías, seguimos capacitándonos a nivel educativo y de trabajo en la que podemos decir que nos reunimos en tiempo real, pero virtualmente, ha sido innovador. **J. L. H.**





La transformación digital ha incidido en la automatización del manejo de nuevos sistemas y digitalización de la información para que todos podamos tener un acceso seguro y eficiente. Ha sido muy positivo y motivante para desarrollar mis labores, dado que las actividades que podía realizar antes manualmente, ahora las realizo digital en su mayoría y, cada vez, es lo menos para tener en físico y gracias a la demanda constante de los usuarios internos y externos; nos permite exigirnos más y mantener una mejora continua. **K. E. L.**

La transformación digital en las labores que desempeño ha permitido estar más cerca de las zonas alejadas que se atienden, casi en tiempo real en el momento en que se propicia alguna consulta o mejora a desarrollar. Se ha debido incursionar en la parte logística para que las personas que no estaban acostumbradas a utilizar sistemas informáticos, medios TIC, se capaciten y los logren usar para agilizar los trámites y la atención del servicio sea más célebre y oportuna. También permite tener datos estadísticos mediante el uso de sistemas de manera inmediata y con mayor exactitud. **B. Q. B.**

La industria 4.0 ha logrado incidir de forma positiva al lograr avanzar en todos los ámbitos laborales transformando lo que ya estaba establecido con nuevas innovaciones. Al estar presente en las nuevas plataformas digitales, es un gran beneficio con capacitaciones virtuales, programas de apoyo virtual, cursos virtuales y plataformas. **N. M. S.**

En mi caso, la transformación digital ha estado de la mano con la continua capacitación recibida a través de las materias impartidas en la carrera de Administración de Oficinas.

Por esta razón, en las funciones que desempeño desde un tiempo no muy atrás se ha estado automatizando la información de la oficina. Además, que se contaba con el conocimiento para implementar de la noche a la mañana un resguardo de la información mediante el uso de las herramientas digitales gratuitas que ofrece la Suite ofimática de Google, por ejemplo.

Por otro lado, si se experimentó el reto casi instantáneo de acceder a herramientas que permiten la comunicación remota por medio de video, y aprender el uso de ellas, tales como Zoom, Google Meet, Team y WhatsApp.





Adicionalmente, los altos mandos implementaron el resguardo de la información por medio de un disco duro externo con capacidad de 4T para cada uno de los colaboradores, ya que cada uno realiza diferentes tareas.

A pesar de establecer todos estos cambios en la organización, el personal debe tener presente cumplir sus tareas y servicios siempre con calidad y positivamente. **K. V. V.**

La convergencia tecnológica de la Industria 4.0 o Tecnologías Convergentes (nano, info y cogno) e Industrias 4.0 se refiere a los avances de la ciencia, la tecnología y la innovación desde las diversas disciplinas del conocimiento y las artes, con el objetivo de apoyar la construcción de políticas públicas que respondan a los futuros desafíos productivos y sociales en cada país y que afecta sistemáticamente a nivel mundial.

Es una apuesta por el crecimiento económico con base en la tecnología y el desarrollo sostenible y representa un gran salto para la industria, la educación, que servirán de base para adelantar investigación aplicada en campos como internet de las cosas, inteligencia artificial, robótica, analítica, big data y computación cuántica, entre otras, relacionadas con el desarrollo de la industria 4.0. **A. D. R.**

Ha significado la incorporación de nuevas herramientas que me han permitido realizar mis labores de una manera más automatizada, eficiente y eficaz. Inicié trabajando con computadoras y máquinas de escribir electrónicas para tareas específicas. Archivo metálico para la gestión documental, central telefónica, planificador impreso y correo electrónico personal. Actualmente, la agenda de actividades la llevo desde el calendario de Google, las reuniones las programa y llevé a cabo a través de TEAMS, el archivo de la documentación por Epower (un programa para la gestión de documentos electrónicos), y todo se firma digitalmente, así que papeles y documentos impresos prácticamente no son necesarios. **G. A. R. F.**

La transformación digital en las labores ha favorecido que los trabajos se desarrollen de manera eficiente, se logre un aprovechamiento del tiempo, sea más flexible y rápido la gestión de la información dentro de la organización. **E. F. E.**





Conferencia

CEREBRO ESTRATEGA: CÓMO ANTICIPARSE AL FUTURO, SIN PERDER DE VISTA EL PRESENTE

Celia Antonini

Pregunta generadora

Hay muchas formas de pensar nuestro futuro. Las diferentes maneras de abordaje determinan parte de nuestro estado emocional presente e impactan en la forma que vivimos nuestro día a día. ¿Con base en la afirmación anterior, considera que el tema expuesto aporta valor para un mejor desempeño laboral?



Aportes de los participantes

Podemos pensar en el pasado para reflexionar las experiencias positivas, lo cual genera un impacto positivo en nuestro presente, provoca que nos motivemos; ya que si lo logramos en el pasado podemos volver hacerlo en el presente o futuro. Por otra parte, si vivimos experiencias negativas, podemos reflexionar que lo podemos hacer mejor que antes. Por lo tanto, considero que todos estos pensamientos pueden mejorar nuestro desempeño laboral, tomando en cuenta todas nuestras vivencias para mejorar no solo profesionalmente, sino que también personalmente. Para cambiar algo tenemos que generar nuevo hábito (no está automatizado), y eso requiere un gran esfuerzo; sin embargo, el cerebro mantiene tanto el hábito malo como el bueno, así que lo importante es estar en constante cambios de buenos hábitos (nueva adquisición o pensamiento) que nos permitan desempeñarnos de una manera óptima en nuestros trabajos. **P. A. G.**



Yo creo que la principal forma de que las tareas se ejecuten de la mejor manera es pensar en positivo, no solo en el trabajo, sino en la vida en general; a pesar de que la expositora menciona que no cree en esto de pensar positivo, la verdad es que un pensamiento sea bueno o malo tiene mucho poder, razón por la cual es mejor hacerlo de forma positiva. También, las emociones que experimentemos determinarán nuestro actuar, por consiguiente, la toma de decisiones que se haga. En síntesis, hay que pensar en positivo en cada actividad que se realice en el trabajo, aunque la situación sea complicada. **J. V. C.**

Para mí, la aptitud positiva influye en mí, la cual está guiada por el cerebro en la que influyen todas mis emociones para proyectar nuestras metas y objetivos. Vivo mi presente día a día en las cosas que debo desempeñar ya sea a nivel laboral o familiar, porque sé que todo esfuerzo que hago bien me puede recompensar al futuro, puede ser seguir estudiando para un mejor futuro o disfrutar de conocer lugares compartiendo con mi familia y podemos ver el pasado para reflexionar o poder mejorar algo en general. **J. L. H.**

El cerebro es consciente de todas las emociones, buenas o malas; lo malo es que esas acciones nos hagan pensar en el pasado, no nos debe de afectar y reconocer que las malas experiencias siempre nos dejan un gran aprendizaje. En el clima laboral, es imprescindible reconocer y entender el subconsciente para estar preparado en analizar en segundos la respuesta a un conflicto laboral. Se puede reprogramar el cerebro para siempre ser optimista y aprender a responder de la mejor manera o de la manera más adecuada; siempre entendiendo que el interés superior de los clientes siempre será la satisfacción de ellos. **E. H. V.**

Esto de acuerdo que aporta el valor del desempeño laboral porque todo en exceso como lo indica la expositora no es bueno, sino debemos de tener una balanza y en el futuro no sabemos cómo nos va a ir pero si debemos arriesgarnos porque muchas veces son oportunidades de crecimiento que no debemos dejar pasar y dar lo mejor de cada uno de nosotros como personas y profesionales. **M. I. S. S.**





Aporta mucho valor, principalmente porque aprendemos a tomar consciencia de lo que estamos pensando, si modificamos lo que hay en nuestra cabeza, eso va a permitir cambiar nueva vida y posibilitar las cosas que queremos. Debemos aprender a mantener un equilibrio entre el pasado, presente y futuro.

P. J. C. C.

Si su manera de abordar las situaciones es de manera positiva, si lograría que su desempeño laboral sea mejor; sin embargo, si es una persona que todo lo toma de manera negativa en su vida, eso lo va a afectar de manera negativa en su ámbito laboral y en su vida personal. Un funcionario mentalmente estable y feliz es un funcionario que aporta valor a su organización. **A. U. G.**

Considero que sí, con los hábitos, el cerebro busca rutinas y lo que hace es automatizarlo, hay que generar nuevos hábitos en la conducta, en el trabajo, en las relaciones con los compañeros, en lo que se hace cada día en la oficina, hay que crear nuevos hábitos que sean positivos, hay que cambiar los hábitos que nos hacen mal porque un hábito tarda de 21 días mínimo a 66 días máximo para que se automatice, lo que cuesta es el aprendizaje y el cambio pero si aplicamos las buenas rutinas y buenos hábitos en el trabajo tendremos un excelente desempeño laboral. **G. C. V.**

Sí considero que el tema expuesto aporta valor para un mejor desempeño laboral, debido a que nos ofrece técnicas para modificar nuestros pensamientos y con ello nuestras emociones y acciones. Nos podemos capacitar para pensar diferente de manera positiva y cuando nos lleguen pensamientos negativos canalizarlos y no permitir que nos dobleguen. El hecho de conocer que con la plasticidad cerebral se modifica la estructura del cerebro y que se puede lograr hábitos sanos nos da un valor agregado importantísimo para caminar más felices por esta vida y saber que todo va a estar bien a pesar de esta pandemia y otras situaciones difíciles. **A. M. D.**

Considero que es un tema fundamental y es importante manejar nuestros pensamientos de manera que el desempeño laboral en la medida de lo posible sea día a día, y no pensar tanto en los acontecimientos del futuro que pue-





den generar estrés y ansiedad a la vida diaria, ya que el proyectarlos muchas veces genera esa angustia anticipada que nos hace perder el control hasta de las funciones laborales. Lo importante es atraer siempre a nuestras vidas situaciones positivas que nos permitan tener mayor seguridad y mejores resultados laborales positivos, que el estado emocional permita tener tranquilidad y no caer en estados de depresión que generan consecuencias en la producción laboral y la vida diaria como tal. **X. A. H.**

Saber es ganar y hoy he ganado en conocimiento. La capacidad del cerebro de continuar aprendiendo y saber que los hábitos se pueden modificar indistintamente de la edad, motiva a saber que podemos evaluarnos y plantearnos nuevas metas que mejoren el desempeño laboral y la vida. Pues el cerebro es nuestro gran estrategia en épocas de pandemia, ha podido crear nuevas rutinas y realidades, es nuestra obligación mantener lo bueno y evaluar lo negativo para poder crear planteamientos nuevos. Las relaciones emocionales y sociales pueden mejorarse con el debido proceso. **G. C. M.**

Considero que, si aporta valor a mi desempeño laboral, la mente es muy poderosa y si pensamos en el futuro de forma optimista podemos tener un estado emocional positivo y, como consecuencia, un desempeño laboral óptimo. **M. P. S.**

Considero que sí, porque depende de nosotros como tomemos las distintas situaciones de nuestro día a día. Con respecto al desempeño laboral, es importante estar con buena actitud, así hayamos pasado un mal día, eso al final es parte de nuestras emociones y debemos de aprender a controlarlas. **K. C. P.**

El tema expuesto fue muy interesante y claro que nos aporta valor para mejorar nuestro desempeño laboral. El pensar en nuestro pasado nos ayudará a reflexionar y poder tomar decisiones más acertadas para el presente o el futuro. Es increíble como la expositora nos mencionaba cómo trabaja nuestro cerebro, como hace los hábitos en nosotros y cómo podemos hacer para que se cambie algo que ya hemos puesto en práctica por mucho tiempo, cómo debemos realizar un esfuerzo extra para que el cerebro se desacostumbre de algo que ya lleva años haciendo. **A. M. H.**





Claro que el tema expuesto aporta valor para mejorar el desempeño laboral. Todos los días aprendemos y desaprendemos. El cerebro es un órgano creado perfectamente, por medio de los pensamientos se toman las decisiones y acciones a realizarse tanto individual como colectivamente que influyen en nuestra cultura y conducta humana. La toma de decisiones está basada en emociones, las cuales pueden ser de provecho, es decir, productivas como también si no son consideradas estratégicas, la toma de decisiones podría negativamente verse afectada. De aquí la importancia de entrenar, de capacitar el personal organizacional para que los trabajos en equipo puedan ser orientados y encaminados al éxito de la organización. **S. E. C. R.**

Claro que sí. La toma de conciencia de lo que pasa en nuestros pensamientos y el conocer que tenemos la capacidad de desaprender y aprender nuevos hábitos o creencias mediante el esfuerzo y la constancia, hace que tomemos decisiones positivas para un futuro mejor y lograr un buen manejo de las emociones, que impacten positivamente nuestro desempeño laboral y nuestra vida cotidiana. **A. L. M. F.**

Considero que se debe tener un pensamiento positivo en las diversas actividades que se realizan diariamente en el trabajo por lo que nuestras emociones y pensamientos influyen en tener un buen o mal desempeño en las labores. Además, de que las emociones nos pueden afectar en nuestros pensamientos, en su mayoría proyectamos lo que pensamos y reflejamos por lo que se debe tener una mente optimista tratando de olvidar las emociones negativas, así analizando como mejorarlas o como cambiar la actitud ya que se ven reflejadas en las labores que se realizan todos los días. **S. B. A.**

Definitivamente, el tema expuesto por doña Celia Antonini nos aporta mucho valor para un mejor desempeño de nuestras diferentes labores, especialmente, en el contexto del COVID-19 que nos ha obligado a trabajar de forma diferente y a reinventarnos. Esta conferencia me ha enseñado que puedo reeducar mi cerebro y hasta puedo modificar conductas o hábitos que debo evitar para ser feliz, porque no solamente nos ayuda en el ámbito laboral, sino también personal y familiar. Agradezco los consejos que nos dio y tenga plena





seguridad que los voy a poner en práctica especialmente tomarme el tiempo para contestar o reaccionar ante un acontecimiento. Me queda claro que hay que tener mucho cuidado cuando nuestro cerebro anda por ahí dando una vuelta por el pasado o dando muchas vueltas para llegar al futuro, pero nos estamos brincando el presente el ahora el YA... y que ese abordaje determina parte de nuestro estado emocional AHORA EN ESTE MOMENTO.... y eso es muy importante. Gracias doña Celia por tantos consejos. **M. R. A.**

No solo aporta para un mejor desempeño laboral, sino para aplicarlo en el diario vivir, pues cuanto mejor esté nuestro estado emocional en todos los aspectos de nuestra vida, seremos personas más eficientes y productivas en el ámbito laboral, este componente es un todo. Creo que el cerebro necesita que constantemente hagamos cosas diferentes para no hacer todo tan automatizado y lograr así salud mental, evitar enfermedades degenerativas y reaprender constantemente. **J. S. C.**

Definitivamente en mi profesión de docente debo tener la capacidad de modificar mis rutinas, de crear cambios, y qué mejor ejemplo que impartir lecciones virtuales en lugar de presenciales. Hay que estar en constante evolución, en búsqueda de material nuevo y dinámico, adaptar un mismo curso al nuevo grupo que lo va a recibir. Los docentes no debemos estancarnos en una única metodología, una misma bibliografía y está en nosotros el lograr sacar a nuestro cerebro de su zona de confort y mejorarlo constantemente. **J. S. J.**

Claro ya que pasamos la mayor parte del tiempo pensando en lo que nos falta por terminar, lo cual, a su vez, genera estrés y carga mental. Muchas veces a como nos sentimos con nuestro trabajo, proyectamos nuestras emociones. También cuando se dice que aprendizajes modifica la estructura de nuestro cerebro, hace énfasis cuando vamos adquiriendo nuevos conocimientos para un mejor desarrollo de nuestras funciones. **K. Q. Q.**

Nuestras emociones juegan un papel importante en el momento de tomar decisiones. Nuestros sentimientos y nuestro carácter tienen un impacto significativo tanto en nuestra vida personal como en el rendimiento laboral. Nuestro





estado emocional (positivo o negativo) influye directamente en nuestro día a día, en nuestra toma de decisiones, y, por tanto, en nuestros actos. Es importante contar con un bienestar emocional que nos permita alcanzar la felicidad, pues esta depende de nosotros, no de nuestro cerebro. **M. F. A.**

¡Claro que sí!

Ahora sabemos que es posible modificar nuestras emociones, ilusiones, que podemos canalizar mejor nuestras emociones para sentirnos mejor cada día, que podemos mejorar el accionar hacia el futuro, usar nuestra experiencia del pasado como trampolín para impulsarnos hacia el futuro y para no cometer los mismos errores del pasado.

Interesante saber que nuestra postura, gestos y respiración, pueden cambiar la forma en que nos sentimos y que mantener la sonrisa por un minuto nos ayuda a no sentir tristeza que, además, podemos generar cambios de hábitos en un tiempo de 21 a 66 días, dependiendo de las personas.

En estos tiempos de pandemia, en el que el miedo a nosotros o nuestros familiares, amigos, compañeros sean contagiados, el encierro y falta de interacción con las personas nos ha generado tanto estrés como ansiedad. Las recomendaciones de la señora Celia nos traen un poco de tranquilidad, ya que en muchas ocasiones no sabemos cómo canalizar las emociones y, frecuentemente, nos oponemos al cambio por nuestras inseguridades, ya que nuestro cerebro está acostumbrado a patrones, a realizar las tareas por rutina, como en automático; sin embargo, el cambio y el constante aprendizaje no es malo, por el contrario, ahora sabemos que podemos establecer nuevos hábitos en poco tiempo y eso beneficia la memoria y la salud mental. Por eso, muchos especialistas recomiendan inclusive aprender nuevos idiomas a edades avanzadas para mantener sanas las conexiones del cerebro.

A manera de conclusión, tenemos que ver de manera positiva hacia el futuro, pensar que todos los cambios que se han generado en nuestro estilo de vida familiar y laboral son beneficio para nuestra vida futura, ha sido un nuevo aprendizaje, una manera de cambiar el chip de no hacer las cosas en piloto automático, sino tomar las riendas nuevamente, lo cual nos ayuda a activar el cerebro, a crear nuevas conexiones buscando nuevas formas de hacer las cosas y a mantener la salud mental, tomando en cuenta que debemos mantener un equilibrio en todo lo que hacemos. **M. Z. A.**





Totalmente aporta a un mejor desempeño laboral. Con base en la conferencia, Celia Antonini menciona como nuestro cerebro es muy consciente sobre las emociones y como contribuyen a que, si abordamos positivamente las situaciones críticas del diario vivir, nos ayuda personalmente y, a partir de este avance individual, otras áreas también se benefician como es en el lugar de trabajo. **M. J. M.**

Por supuesto, que tan valioso tema expuesto por tan excelente profesional como lo es doña Celia da mucho valor a nuestro desempeño y no solo laboral sino personal y en las diferentes áreas de nuestra vida. Estoy sumamente agradecida con ustedes por pensar justo en estos tiempos donde todo va tan rápido, donde nos vemos obligados a tener soluciones prontas y oportunas, que muchas veces nos dejamos de lado nuestra parte emocional, me ayuda en lo personal a hacer un alto y autoanalizarme sobre cómo estoy viendo no solo el futuro, sino también el pasado y mi presente con el fin de canalizar mis pensamientos y emociones para tener una mejor claridad y un mejor desempeño en el tema laboral y en general mi vida personal. **N. M. D.**

Claro que sí, nuestras emociones juegan un papel muy importante en la toma de decisiones. Por eso, es necesario revisar y evaluar lo que sentimos y pensamos, utilizar el método indicado por la expositora Celia: “vernós desde arriba como un Drone”, tomarnos el tiempo en analizarnos nos permitirá reaccionar ante diferentes situaciones de una manera objetiva. Retrocedernos a lo que hemos realizado en el pasado, nos permite determinar cómo debemos actuar en el presente para lograr a futuro lo que deseamos. **T. C. M.**

El tema expuesto nos inspira a mejorar, nos hace ver que podemos modificar hábitos sin importar la edad, con la intención de crecer y de aprender. Todo esto nos permitirá mejorar las relaciones con nuestros compañeros, familia, amigos y, por lo tanto, sentirnos mejor, trabajar mejor y brindar un mejor servicio. **M. R. R.**

Un tema muy importante, el dominio de las emociones es importante en el ámbito laboral, es todo un reto aplicar este tema en la realidad ya que las





emociones son explosivas y como dijo la expositora tenemos que dar un momento para pensar antes de actuar, evitando decir o actuar de forma incorrecta. Establecer un hábito requiere constancia y dedicación, la perseverancia es una virtud que tenemos que aplicar para formar nuevos hábitos. **N. C. C.**

Definitivamente sí, la frase que más me impactó de la conferencia es que no podemos seguir creyendo que así nacimos y que no vamos a cambiar. Así mismo, tener la apertura para aceptar los cambios, para aprender, para estar dispuestos a capacitarnos con el afán de ser mejor talento humano al servicio de la comunidad laboral y de la mano con ser mejores personas, para tener además mejores herramientas y forjar nuestras competencias laborales para poder aportar de forma innovadora a nuestra organización y equipos de trabajo. **S. R. R.**

Sí aporta valor, debido a que la expositora explicaba cómo podemos cambiar nuestros hábitos, de forma que podemos hacer consciente nuestros pensamientos, para cuestionar y, de esa forma, generar cambios que nos permitan mejorar nuestro desempeño laboral. **L. V. C.**

Definitivamente, el pensar en positivo y mantener una buena actitud son determinantes para muchos aspectos de nuestras vidas, entre ellos lo laboral. Aunque no siempre es fácil máxime si nos encontramos con personas o ambientes complicados. Debemos practicar mucho la inteligencia emocional para poder sobrellevar las diferentes situaciones que se nos presentan y para nuestro bienestar físico y mental. **K. C. S.**

Claro que aporta valor, somos seres cambiantes, según el ambiente donde nos encontremos, hay que controlarnos de manera positiva, aceptar los cambios y estar dispuestos a aprender de los demás. **R. M. S.**

Por supuesto que es un tema de valor, que influye en como percibimos nuestro entorno, en como vivimos y como queremos vivir, por lo que, si empiezo a reemplazar los hábitos negativos por hábitos positivos, mi calidad de vida mejora, mejorando esto mi desempeño laboral. Me gustó mucho la frase “El





pasado debería ser un trampolín y no un sofá”, ya que muchas veces nos sentimos en el pasado o en mi zona de confort estancándome como persona, como profesional, perdiendo de vista el presente y viviendo en rutina. Tenemos la capacidad para identificar un hábito que deberíamos reemplazar para tener un mejor desempeño laboral, simplemente debemos tener las ganas de cambiar y la disciplina para mantener ese nuevo hábito, que a la larga mejorará todos los aspectos de nuestra vida. **K. A. S.**

Desde mi punto de vista, considero que el tema expuesto aporta mucho valor para mejorar el desempeño laboral, debido a que el estado emocional con el que trabajemos lo vamos a proyectar en nuestro trabajo, si tuvimos un mal día o si nos afectó algún problema, puede impactar en el servicio que vamos a dar, es por eso por lo que nosotros debemos de aprender a separar las cosas, los problemas de la casa no llevarlos al trabajo y los problemas laborales al hogar, no darle mucha importancia a los problemas, según lo expuesto, se indica que el cerebro es moldeable, por lo que podemos adiestrarlo, manejarlo, podemos hacer una rutina y lo importante es que nunca dejamos de aprender, por lo que tenemos que aprender cada día un nuevo hábito que nos ayude. **A. B. S.**

Muy interesante la charla, ya que aportó técnicas para modificar los pensamientos que tenemos y que podemos modificarlos, que el pasado nos sirva de experiencia para decisiones futuras y que este no nos impida continuar con nuestro camino. **A. G. O.**

Claro que aporta valor, muchas veces se cree que nuestra forma personal de pensar no afectará nuestra parte laboral, pero eso es totalmente falso, nuestro actuar y pensar personal es el que impulsa y maneja nuestro desempeño laboral, por tanto, se debe tener claro e identificar nuestras trabas personales, cambiarlas y modificar nuestro estilo de vida, con esto lograremos tener un desempeño laboral mejor, con más eficacia y mejores resultados. **M. C. M.**

Claro que sí, ya que lo expuesto por la conferencista podemos aplicarlo a nuestra vida e ir forjando nuevos hábitos, sentirnos mejor con nosotras mis-





mas y esto conlleva a brindar un mejor desempeño laboral. Siempre se puede aprender y desaprender, los hábitos que no nos aportan nada valioso. **G. C. L.**

Completamente de acuerdo. Debemos explotar nuestro cerebro al máximo. No dejar que se nos vuelva más vago de lo que normalmente es. Me encantó la charla, definitivamente necesaria, sobre todo en el confinamiento que estamos viviendo. **K. C. C.**

Considero que nuestras acciones son lo que al final nos definen, por lo tanto, es importante la forma en que cada ser humano aborde cada situación de su vida, además, considero que las personas siempre deben buscar lo positivo de cada situación ya sean buenas o malas. Lo importante es reflexionar, reaccionar, tomar las acciones necesarias, ser perseverantes, insistentes para lograr ser mejores personas y profesionales. Considero que el tema expuesto si aporta valor para un mejor desempeño laboral, ya que, hay que buscar un equilibrio entre el pasado, el presente y el futuro para poder alcanzar las metas trazadas. **Y. C. C.**

Es importante mirar el pasado y aprovechar cada una de las experiencias positivas y negativas que ya vivimos para tener nuevas expectativas del presente, el futuro y esperar a que pasen cosas buenas y mejores.

Debemos superar cada uno de los malos episodios que vivimos en el pasado, vivir y aprovechar cada oportunidad del presente y esperar mejores cosas del futuro. **N. R. V.**

Es interesante como puede cambiar todo por el estado de ánimo en que nos encontremos, tanto así que si estamos positivos o felices lo reflejamos y podemos desempeñar muy bien nuestro trabajo, al igual que la negatividad nos puede hacer que las cosas no salgan tan bien.

Cuando uno ha tenido una mala experiencia, no se debe dejar así, sino sacar lo positivo de lo que se vivió en ese momento y tomarlo en el futuro de forma positivo para mejorar y no volver a repetirlo. Cada persona tiene el poder de cambiar su presente y futuro de las experiencias pasadas y así vivir y desempeñar mucho mejor su trabajo como su vida personal. **A. B. R.**





Considero que el tema expuesto tiene total relación con el desempeño laboral a medida de cómo pienso, dado que el resultado de cómo pienso genera un estado emocional determinado, lo cual influye en cómo yo realizo las cosas, estar consciente de aquello que pienso, colabora a la plasticidad neuronal, destruye por completo aquello que pensé, que no es algo tangible y real y me ayuda a ver las cosas desde otro punto para lograr resolverlas, entonces si mi mente está pensando en algo que emocionalmente me coloca en una situación de tristeza y lo cuestiono, haciéndolo consciente, puedo darme cuenta de que eso que pensé, no es cierto, no es real y modificar la emoción a partir de ahí, haciendo que mi estado de ánimo cambie para mejorar el resultado laboral que se pretende ejercer. **M. G. B.**

Todas las temáticas abordadas en este congreso fueron de mucho provecho para nuestra área laboral; sin embargo, esta en especial, nos hace entender que no podemos ahogarnos ni con el pasado, presente ni futuro. Es necesario tener un control emocional, pero sin perder la efectividad de los tres factores, ya que, en el pasado, podemos encontrar experiencias, el presente ejecutarlas y el futuro mejorarlas, pero sin perder el yo persona. **D. L. O.**

En todo sentido, porque se da un entendimiento de la funcionalidad y del tener ese control sobre las actividades de nuestro cerebro y que debemos tener conciencia de que somos capaces de mantener el control con las directrices y pautas expuestas. Que son de beneficio para la vida laboral como personal, ya que lo aprendido se debe extender a todo aspecto de nuestras vidas. **I. C. G.**

El estado emocional de cada colaborador tiene un fuerte impacto en su labor diaria, en su conexión con la organización y, por ende, con los objetivos. La forma de ver el futuro influye en el estado de ánimo, por tanto, lo ideal sería aprender a equilibrar los pensamientos del presente, pasado y futuro y recordar una valiosa lección de la conferencia: debemos aprender a cuestionar nuestros pensamientos para poder modificar nuestras acciones. **R. R. B.**

El aprendizaje modifica las estructuras del cerebro. Somos seres humanos maleables y flexibles como se indicó en la charla, esto quiere decir que pode-





mos realizar lo que queramos tanto negativo como positivo, así que nuestro desempeño laboral va a depender exclusivamente de nosotros mismos, de nuestro estado de ánimo, de nuestras emociones y nuestros pensamientos. Es así como nuestra forma de percibir y enfrentar los acontecimientos presentes y futuros determinarán nuestro mejor desempeño en la organización por lo que nuestra actitud debe ser siempre positiva y alineada a los objetivos de cada organización para que nuestra labor genere un valor agregado en su buen funcionamiento. **Y. C. R.**

Vivir en el aquí y ahora, el pasado ya fue, el presente no sé, si lo tendré. Excelente tema, tener claro que puedo cambiar mis hábitos con constancia y disciplina, sobre todo entender que la incertidumbre sobre el futuro afecta directamente lo que estoy viviendo. Muchas gracias a la señora Celia y a todos ustedes por estos espacios tan necesarios. **A. C. L.**

Yo considero que, sí puede aportar mucho valor, ya que somos conscientes de lo que pensamos, hacemos y todo lo que pensemos con optimismo y de forma positiva, puede ayudarnos a mejorar en la vida tanto laboral como social. Del pasado, podemos aprender muchas cosas para aplicarlas y corregirlas en la actualidad y de las acciones que hagamos hoy, van a repercutir en nuestro futuro, por lo que debemos motivarnos a mejorar y aprender de la experiencia para que nuestro futuro sea satisfactorio laboralmente. **J. M. E.**

Claro que sí, la parte emocional impacta directamente el desempeño laboral, ya que todo es como un círculo, una cosa me lleva a la otra, por ende, si en la parte emocional estoy positiva, se reflejará de esta manera en las labores con mayor productividad, de la misma manera, sucede a la inversa. Por lo que, lo que hagamos hoy nos reflejará en nuestras acciones, formas de vivir y desempeño laboral en el futuro. **K. M. U.**

En la manera en que pensamos, así vamos a actuar. Siempre se puede desaprender lo aprendido y empezar a aprender a pensar en positivo, a ser más flexibles y así como veo la vida, así se va a actuar e influir en los resultados a futuro; esto a nivel laboral y a nivel de vida privada. **I. B. D.**





Claro que sí, sin ninguna duda considero que fue un tema de gran aprendizaje. En lo personal, me dio una luz de esperanza que podemos cambiar todo lo que queramos de nosotros mismos para ser mejores personas y crear buenos hábitos de acuerdo con nuestras emociones, creencias y pensamientos, lo cual va a influir de una manera directa en mi desempeño laboral y será cuando puedo colaborar si soy líder negativo o positivo en los demás, muy ligado al tema de la neurofelicidad laboral, siendo cada uno reflejo de lo que pensamos y sentimos. **J. B. B.**

Efectivamente, las emociones que salen de nuestro cerebro son aliadas o no aliadas, esto por cuanto si nuestro estado emocional es estable, nos es más fácil enfrentar lo que día a día encaramos, entre ellos, lo relacionado con nuestro trabajo. Las acciones que hagamos y con que actitud las hacemos, se evidencian en nuestro desempeño laboral, al menos en la parte en que podemos controlar. **L. S. O.**

Así es. Todo lo que sea mejorar la salud mental, emocional y físico, es mejorar el desempeño laboral. **J. R. R.**

Por supuesto, este tema me pareció bastante interesante y me hizo reflexionar acerca del poder de la mente y de la importancia de aprender a dominar nuestros pensamientos, ya que nuestra mente es muy poderosa y si adoptamos pensamientos y conductas negativas, no lograremos nuestros objetivos personales ni laborales.

Quisiera comentar dos expresiones de la señora Celia Antonini con las que concuerdo totalmente:

“El pasado debemos usarlo como trampolín, no como sofá”. Viéndolo en el campo laboral, muchas veces nos sentimos frustrados por lo que no hicimos o por lo que nos salió mal, cuando lo importante es tomar nota de nuestros errores y aprender a corregirlos para no repetirlos en el futuro; no mortificarnos por lo que ya pasó, sino ver lo malo como aprendizaje. Somos seres humanos cambiantes, no perfectos.

“La única capacidad que no pierde el ser humano es la de aprendizaje”. Es-





tamos en constante aprendizaje toda la vida; como mencioné en el párrafo anterior, aprendemos hasta de nuestros propios errores y eso es lo bonito de la vida, que los errores nos motivan a evolucionar para cada día ser una mejor versión y con ello, desempeñarnos con calidad y excelencia, a través del análisis de nuestras acciones. **M. T. C.**

Primeramente, quiero felicitar a la expositora Celia Antonini, por tan excelente presentación, un tema muy importante que debemos hacerle frente siempre en nuestro quehacer laboral y personal.

Con respecto a la pregunta, considero que el pensar siempre en ¡LO VOY A LOGRAR! ¡YO NACÍ PARA TRIUNFAR! Es algo que debe ser ese motor en todas las decisiones que en el plano laboral y personal lleguemos a llevar a cabo con una excelencia segura, por el contrario, nos encasillamos en NO PUEDO, MEJOR ABANDONO ESTO...NO LO LOGRARÉ NUNCA...y es aquí cuando nada de lo que hagamos en el presente va a mejorar nuestro futuro a la vez. Es necesario a veces regresar al pasado, pero solamente para rescatar lo que nos pueda servir de trampolín para seguir nuestro presente y, por ende, nuestro futuro, con una mente clara de lo que queremos, aquello que nos hace verdaderamente felices y, por supuesto, se refleja en el trabajo que hagamos. **A. R. C.**

Sí, ya que de esta manera nos damos cuenta de lo que somos capaces de hacer por nosotros mismos, lo que deseamos ya que nuestro cerebro crea lo malo y lo bueno que nos planteamos. Así mismo, en la forma en la que nos desempeñamos como personas y de manera laboral. **S. H. C.**

Aporta valor ya que debemos ser capaces de aprender de las buenas y de las malas experiencias, debido a que somos seres en constante cambio. No debemos vivir en el pasado o descuidar nuestro presente debido al futuro, se debe tener un balance para que de esta manera crezcamos como personas. Esto ayuda a tener una mejor actitud y mentalidad y, por ende, en nuestro desempeño laboral. **M. M. P.**

Hay muchas formas de pensar nuestro futuro. Las diferentes maneras de abordaje determinan parte de nuestro estado emocional presente e impactan en la forma en que vivimos nuestro día a día.





Considero que el tema expuesto sí aporta valor para un mejor desempeño laboral porque cuanto más trabajemos nuestra parte emocional y lo relacionando con el cerebro, sabemos lo que queremos y cómo actuar en cada momento de la vida tanto personal como en el desempeño laboral. Es importante tener estrategias y haber aprendido de lo pasado pero lo más importante es vivir el presente. **E. A. A.**

Siempre que iniciamos en un puesto laboral, existen muchos temores que nos agobian como no tener la preparación académica suficiente, no ser responsables, no cumplir con las expectativas del puesto. En fin, nuestra vida pasa a través de un proceso complicado y nuestras emociones se encuentran en altos y bajos. Sin embargo, de acuerdo con el puesto que estemos desempeñando, existe la motivación y emoción de poder demostrar experiencia, valores, conocimientos y cualidades. Un buen empleado es aquel que a pesar de cometer errores sabe resolver y está dispuesto a mejorar día a día. Por esta razón, me parece importante este tipo de conferencias porque no solo la formación académica es importante en el puesto en el que estemos laborando, sino también debemos valorar y cuidar nuestra salud mental para tener un buen desempeño y ser productivos. **S. S. R.**

Sin duda alguna, el estado emocional influye bastante, en nuestro entorno laboral. A esto llamamos inteligencia emocional. Saber enfrentar las situaciones de presión en situaciones de conflictos es muy importante, saber cómo abordar este tipo de situaciones; la madurez de la persona influye al observar y analizar las situaciones. Es muy importante, ser una persona positiva a pesar de que las situaciones no sean agradables, recordar que la mente es tan poderosa que puede crear un pensamiento agradable a un pensamiento negativo e influir en la toma de decisiones adecuadas. Un pensamiento positivo va a generar un entorno de trabajo agradable. **M. M. L.**

Estoy totalmente de acuerdo, aporta muchísimo valor, porque debemos entender hasta donde es bueno y hasta donde resulta dañino. Siempre pensar en positivo es vital para cambiar el chip en el que vivimos y ver desde otra perspectiva, crecer y actuar a partir del pensamiento positivo y los buenos hábitos que vamos creando con persistencia y disciplina para crear un buen presente y formar un buen futuro. **B. R. D.**





El futuro es uno de los factores que genera mayor incertidumbre, ya que representa lo desconocido; sin embargo, es fundamental trabajar en nuestras proyecciones de vida, en las creencias y costumbres adoptadas a través de la vida que influyen automáticamente en la forma que se actúa y responde a las diferentes situaciones. Por ello, es fundamental que se trabaje en los pensamientos y el manejo de las emociones de forma que se responda coherente y analíticamente, acoplándose a las nuevas formas de hacer las cosas y buscando siempre una mejor calidad. **O. I. C. D.**

Considero que el tema expuesto es de gran importancia para mejorar el desempeño laboral, puesto que, si tenemos emociones negativas y nos sentimos mal, al estar realizando una tarea esta nos puede resultar molesta o tediosa lo que da la posibilidad de concluir la tarea con errores, por ende, un bajo rendimiento en la oficina. La expositora nos muestra técnicas para cambiar nuestros pensamientos y emociones, un ejemplo de dichas técnicas es el de sonreír si te sientes triste, mantener la sonrisa por algunos segundos y tus emociones negativas pasaran a segundo plano, el tener pensamientos positivos nos da la ventaja de estar más concentrados a la hora de realizar las actividades laborales y evitar equivocarse en ellas, lo que provoca un mejor desempeño. **J. M. D. V.**

Por supuesto, que aporta valor para mejor desempeño laboral, ya que dependiendo de cómo vemos las cosas y como nos hacen sentir, así va a ser el rendimiento en nuestro trabajo. Por eso, sería bueno que la jefatura intente siempre o que el primer objetivo sea tener feliz y cómodo al personal para que el desempeño sea mayor. **N. S. V.**

Claro que sí, principalmente ahora que trabajamos mediante teletrabajo es necesario administrar muy bien el tiempo y autorregular las actividades que realizamos, por lo que el desarrollo consciente de hábitos productivos puede facilitarnos mucho el logro de los resultados deseados. **N. G. C.**

El estado emocional, así como el interés es necesario para que los procesos se desarrollen de una mejor manera. Para ello, es necesario que los colaborado-





res puedan sentirse escuchados, apreciados, va muy de la mano con el salario emocional para ver resultados positivos. **C. Z. A.**

Claro, somos capaces de cambiar la forma en que nuestro cerebro reacciona ante las cosas y puede realizar cambios importantes en nuestro razonamiento lo que al final modifica nuestra actitud; esto nos beneficia tanto a nivel personal como laboral.

Debemos mantener un hábito de pensamientos positivos, ver lo mejor de lo que se nos presenta, lo cual nos ayudará mucho a la hora de reflexionar o actuar. **W. R. J.**

Creo que debemos enfocarnos y programar nuestro cerebro con acciones positivas para que genere impactos positivos, de esta manera, construimos un mejor futuro desde el presente. **M. J. C. B.**

Las emociones influyen directamente en nuestro desempeño laboral, es decir, un estado de ánimo que encierra emociones negativas, tendrá como efecto bajos índices de producción, pérdida de entusiasmo en lo que se hace; inestabilidad laboral, en cambio las personas en el trabajo que experimentan emociones positivas como simpatía, cordialidad, amabilidad, influyen positivamente en las emociones de los demás y los contagian de estos sentimientos, igualmente estos se transmiten a los usuarios y clientes. Las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado. Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, creatividad y rendimiento. **Y. C. R.**

Pienso mucho en el futuro y que sea cada vez mejor que el presente y más con el trabajo sobre la necesidad de aprender cada día más para un mejor desempeño de un futuro mejor. **M. M. D.**





Esta también fue una charla muy bonita e interesante; si aporta mucho al desempeño laboral pues debemos vivir el presente y hacer las cosas con la mayor motivación posible, es como un cosechar y cuanto mejor estemos emocionalmente mejor será el desempeño laboral y la actitud con que nos enfrentemos al día con día. **D. C. A.**

Definitivamente, la forma en que abordamos las situaciones, influye en nuestro diario vivir. Sí actuamos de forma negativa, las tareas y la forma de interactuar con los demás no será la adecuada; sin embargo, si somos personas positivas, resilientes, abiertas al cambio podremos aportar y escuchar con mayor claridad las ideas de otros. **A. A. F.**

Con base en lo expuesto, la manera en la que pensamos y lo que nos hacen sentir todos esos pensamientos, son parte fundamental de nuestras decisiones diarias.

Por lo tanto, sí considero que nuestro estado emocional afecte nuestro desempeño laboral, por lo que debemos procurar hacer una evaluación de nuestros pensamientos y modificarlos de manera positiva, por ejemplo, cambiar frases como “poco a poco” por “paso a paso” de manera progresiva.

Saludos. **J. D. V.**

Excelente conferencia. Si considero que aporta mucho valor para el desempeño laboral sobre todo en este proceso de teletrabajo que nos tomó a todo por sorpresa, debemos conocer diferentes técnicas para un manejo adecuado de las emociones, lo cual permite abordar de una manera más práctica las situaciones que se van presentado durante nuestra jornada laboral. **I. R. H.**

Claro que sí, aporta valor no solo para el desempeño laboral, sino que también para nuestro entorno. Un interesante aporte de la expositora para mí es el de DRONARNOS, tener ese desempeño de observarnos y reflexionar nuestro modo de conducirnos, y si nuestra imagen aporta un positivo o negativo, hacia a los demás. Definitivamente, cada día que pasa siempre hay un aporte diferente para aprender y aprender a modificarnos concienzudamen-





te conductas, actitudes, gestos, como también intelectualmente. Aprender y desaprender, nos queda siempre para quienes en realidad desean un mundo mejor, a pesar de nuestra realidad. **J. C. C.**

Para mí la aptitud positiva influye en mí, la cual está guiada por el cerebro en la que influyen todas mis emociones para proyectar nuestras metas y objetivos. Vivo mi presente día a día en las cosas que debe desempeñar ya sea a nivel laboral o familiar, porque sé que todo esfuerzo que hago bien me puede recompensar al futuro, puede ser seguir estudiando para un mejor futuro o disfrutar de conocer lugares compartiendo con mi familia y podemos ver el pasado para reflexionar o poder mejorar algo en general. **J. L. H.**

Pienso que sí aporta valor en el ámbito laboral, pues como se mencionaba, pensar en el pasado nos puede ayudar a no cometer los mismos errores en el trabajo y podemos aprender del pasado para mejorar nuestro presente, pensar en el presente aporta puesto que cumplimos con nuestras labores, queremos llevarlos a cabo de la mejor manera y lo hacemos con ganas y pensar en el futuro, aporta valor ya que pensamos en si alguna decisión que tomemos hoy pueda afectar positivamente o negativamente el mañana y realizamos las tareas pensando en los resultados de mañana. Es importante recordar que no se debe del todo hundirse en el pasado, en el presente o el futuro, todo debe estar equilibrado, un poco de los tres sin excederse, ya que con el exceso no se va a lograr lo que se quiere. **J. B. C.**

Claro que sí, porque aplicamos el razonamiento, lo que nos lleva a pensar y tomar mejores decisiones, cambiar conductas; cada vez que nos desempeñamos, nuestro cerebro aprende, recordemos que está preparado para aprender durante toda la vida. Definitivamente, la forma en que vivimos la vida nos hace adquirir experiencias positivas o negativas; las positivas nos fortalecen, nos hace crecer emocionalmente, las últimas nos generarán dudas, indecisiones y cuestionamientos. **N. C. E.**

Efectivamente, el tema aporta mucho valor para un mejor desempeño laboral, dado que el modificar o tan solo identificar para no replicar: emociones,





pensamientos y conductas que nos pueden provocar errores, depresiones, inseguridades o deficiencias. Asimismo, esta modificación o identificación es invaluable como la discreción y prudencia; valores adquiridos con el tiempo entre una experiencia y otra. Al desechar todo pensamiento negativo inculcado o adquirido podremos corregir que no nos limiten, al modificar todas las conductas y hábitos que nos impiden seguir a delante con nuestras metas cercanas y futuras. **K. E. L.**

Una mente positiva crea un ambiente positivo en las diferentes actividades que realizamos, en el desempeño laboral debemos saber como manejar cada una de las situaciones que se nos presentan y abordarlas de forma acertada, se tiene que tener cuidado con la forma en que mezclamos la vida laboral y la personal, más ahora en tiempos de pandemia que se ha visto más vinculada por el teletrabajo, tener control de las emociones mejora el ambiente en todos los ámbitos de la vida. **G. C. S. Q.**

La aptitud positiva influye en mí, la cual está guiada por el cerebro en la que influyen todas mis emociones para proyectar nuestras metas y objetivos. Vivo mi presente día a día en las cosas que debe desempeñar ya sea a nivel laboral o familiar, porque sé que todo esfuerzo que hago bien me puede recompensar al futuro, ser positivo me ayuda a relacionarme mejor con mi entorno. **J. L. H.**

Claro que genera valor a las labores habituales del día a día, ya que en cualquier situación que nos encontremos, es primordial centrar los cinco sentidos en nuestra mente consiente que nos indica cual es nuestra conducta, hacia donde vamos y que se quiere lograr, por lo que se presta atención a que es lo que me falta en el presente, que se ha hecho para lograrlo y si se logra que me depara el futuro dentro de la lógica y mi creatividad para el logro de los objetivos y metas. **B. Q. B.**

Si, por supuesto ya que yo puedo determinar la realización de cambios efectivos con mucho esfuerzo y constancia, esto en el ámbito laboral y en todos los demás. **M. Á. P. C.**





La forma en que estamos conscientes de que nuestro cerebro puede lograr que las actitudes positivas puedan influir en gran cantidad para avanzar positivamente en nuestro desempeño laboral es posible ya que el poder analizar las situaciones desde puntos objetivos nos podrían ayudar a lograr capacitarnos en campos en los que no nos sentimos más preparados, a lograr descubrir cuáles son nuestras mayores habilidades y darles apoyo a estas para lograr sentirnos mejor en una manera mental como en el ámbito laboral además como mencionaba la expositora todo en exceso no es tan positivo ya que el no mantener un equilibrio correcto nos puede afectar en el ámbito personal como laboral por eso es necesario lograr llevar todo con calma y control. Nataly Medina Salas

Claro que sí, ya que como individuos el estado emocional es muy importante, ya que dependiendo de lo que vivimos a diario puede impactar nuestra vida de forma positiva o negativamente. Sin embargo, independientemente del tipo de emociones, éstas deben redirigirse a lo positivo, especialmente para promover un buen clima laboral y a todas las tareas que se desempeñan en la organización. **K. V. V.**

Totalmente de acuerdo, las palabras de la Dra. Antonini “La forma en que pensamos no solo condiciona nuestro futuro, sino que afecta directamente a nuestro presente”, nos confirma que si mantenemos y practicamos diariamente una actitud y pensamiento positivo y optimista, vamos a tener un mejor desempeño laboral.

Es importante aprender a controlar los pensamientos pesimistas y negativos, que absorben nuestra energía tanto en lo laboral como en la vida personal, para poder vivir el presente con más tranquilidad, sin preocuparse por las situaciones o eventos futuros. **M. R. S.**

Doña Celia Antonini nos comparte que la mente del estratega consciente, que es la que nos distingue de las demás especies, cuyas estrategias son innatas y seleccionadas por evolución, tiene su asiento en este lugar del cerebro. En él los dilemas morales se entremezclan con los proyectos. Todo proyecto es una acción moral, así como toda acción moral es un proyecto. En esa amalgama indisoluble se forman los pensamientos, herramientas de acción, preparación para la acción, y movimiento previo y ensayo, juego interno previo a la opción moral de cada acción física en el mundo y en la sociedad.





Además, nos permite definirnos en nuestro día y quehacer cotidiano, pensar de forma objetiva y positivamente es vital. **A. D. R.**

Mantener una actitud positiva, independientemente, de las circunstancias que nos rodeen, es clave en el resultado de todo lo que hacemos. No podemos controlar lo que sucede a nuestro alrededor, pero si podemos intentar controlar como esto nos afecta emocionalmente. Lo podemos poner en práctica al responder un correo electrónico, atender una llamada telefónica, responder la consulta de un compañero, etc. y todos los ámbitos de nuestro diario vivir. Esto es sumamente necesario para una mejor calidad de vida, ya que mantener un estado emocional controlado por el estrés, el negativismo y las preocupaciones, tarde o temprano enfermaran nuestro cuerpo. **G. A. R. F.**

Si por supuesto en la mente se desarrolla en principio la actitud que vamos a generar ante una circunstancia determinada, es así como dependerá la forma como llevaremos a cabo nuestro día laboral, en el trabajo es importante no mezclar emociones familiares o personales ya que son ajenos a nuestro desarrollo laboral que hacemos dentro de nuestros trabajos o en la organización. Es importante saber o conocer cómo abordar nuestro estado emocional para así ser más productivos en las tareas y funciones que desarrollamos. **E.F.E.**





Conferencia

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE EMPRENDIMIENTO Y MICROEMPRESAS POSCOVID-19

Norieth Guillén Cordero • Sirney Camacho Chévez

Pregunta generadora

A raíz del Covid-19 existen microempresas que se vieron obligadas a implementar innovaciones tecnológicas en la gestión administrativa, con el fin de mantener la competitividad en tiempos de pandemia. Ante los cambios experimentados ¿Considera que la capacitación del personal para enfrentar los cambios es un factor importante para la competitividad de la organización.?



Aportes de los participantes

Muy interesante este tema ya que es una realidad, los tiempos han cambiado al igual que las tecnologías y es nuestro deber y compromiso ir cambiando también en pro del bien común. Me gustó mucho la frase que dijo el don Luis Adrián: “Poder orquestar de manera adecuada el uso del tiempo”, ir creciendo con la organización de una manera integral; sin duda se debe capacitación es la clave para el avance. **A.C.L.**

Buenas Ana, efectivamente debemos crecer de manera integral con la organización y la clave de esto es la capacitación y una actitud positiva, para emprender este nuevo cambio acompañados de una aleada que es la tecnología y nuestro conocimiento a través de la plasticidad de nuestro cerebro y la Neurofelicidad en el trabajo y en otros ámbitos para poder pasar esta revolución digital 4.0. **S.M.M.**





Sorprendente como una situación de emergencia como una Pandemia, nos abre el camino de concientización y de visualización interna para dar paso a la actualización a nivel de tecnológico de una organización. Porque, gracias a esta situación actual las organizaciones se dan a la tarea de innovar con su personal administrativo adoptando medidas de alternativas como una capacitación más actual de las herramientas tecnológicas, con la finalidad de adquisición de más conocimiento actual del mercado; nos ayudan a ser más efectivos, productivos, y eficientes a través de las nuevas plataformas. Lo que nos sorprende grandemente, es que a raíz de esto se abre a la nueva revolución digital y cada día se deja en evidencia que el teletrabajo es más que una opción, sino un interfaz que llegó para quedarse, nos deja claro que es un factor muy importante porque sobreviven las organizaciones que mejor se adaptaron a los cambios tecnológicos. **M.M.L.**

La pandemia trajo consigo grandes cambios en las formas del hacer, aceleró procesos que anteriormente había estado sobre el tapete y que no habían sido resueltos por temor a que no fueran efectivos. Por ejemplo, el teletrabajo es un tema que durante mucho tiempo las empresas, principales del estado, habían tardado en darle un voto de confianza al teletrabajo para su implementación. La aceleración de esos cambios, contribuyó para que las empresas vieran la necesidad de capacitar al personal en el uso de nuevas plataformas para poder continuar con la operación de sus actividades. La adopción de nuevas tecnologías por parte del capital humano ha permitido que las organizaciones continúen con su actividad económica, así como que muchas hayan tenido que innovar, reinventarse y la capacitación del personal ha sido un factor fundamental en este proceso. **P.A.R.**

El generar competencias a través de la capacitación a los colaboradores de una empresa, por su puesto es que es factor importante y necesario para que una microempresa pueda ser competitiva en la actualidad. La tecnología es parte del diario vivir y la pandemia demandó cambios acelerados en este aspecto. Hubo empresas que ya tenían camino avanzado en el uso de TIC, pero otras, especialmente las pequeñas, han tenido que aprender aceleradamente producto de los cambios en la forma de brindar productos y servicios. **C.A.A.**





Por su puesto que es relevante la capacitación del personal para la competitividad de la empresa, un ejemplo claro de esto es la pandemia, antes todo era un ir y venir, pero ahora a partir de la coyuntura que se experimenta los procesos han cambiado en todas las organizaciones, porque se puede decir que se aprendió y se sigue aprendiendo a la marcha, de manera obligatoria; las diferentes organizaciones deben estar preparadas para los cambios que se puedan dar con el transcurso del tiempo. Desde inicios del presente siglo las TIC se han venido apoderando de las empresas, ya sean grandes o pequeñas, estas últimas con una adaptabilidad aún más difícil, pero que deben asumirla para sobrevivir en el mercado. Hoy más que nunca se ve la necesidad de su uso en todos los campos, de ahí que la capacitación constante del personal debe ser prioridad en toda organización, y si la organización no da estos entrenamientos cada quien por su propia cuenta debe preocuparse por recibirlos de una manera independiente, para estar a la altura de la sociedad tan demandante que se tiene en la actualidad. **J.V.C.**

Siempre que nos encontremos en un cambio tan significativo como lo es la pandemia, debemos de asegurarnos capacitar bien al personal de manera que se sienta acompañado, seguro y apoyado ante los nuevos desafíos. Si bien es cierto muchas empresas ya tenían ciertos conocimientos de software y de redes sociales, con la pandemia, el teletrabajo, el internet, la oferta ampliada de servicios, entre otros cambios, empezaron a verse cada vez más y fueron estos cambios los que a la fecha han sostenido a muchas pequeñas empresas que se vieron en la necesidad de adaptarse. Por lo tanto, si es necesario que los trabajadores conozcan sobre software que les ayude a promoverse y a verse atractivos e innovadores en su área, a usar Excel y Formularios de una manera más amplia para obtener información desde los hogares, conocer más sobre firma digital, ciberseguridad, SINPE móvil, y otras herramientas tecnológicas que hoy por hoy son más comunes y muy útiles para el estilo de vida que hemos de llevar. **G.C.G.**

Saludos a todas y todos:

En la actualidad, la tecnología avanza aceleradamente, esto ha causado frustración en muchos colaboradores en las organizaciones, causando ansiedad u otras enfermedades a causa del estrés. Por tanto, para lograr un mayor





aumento en las acciones de los empleados y seguir en el mercado, es muy importante que las empresas capaciten a su personal. Porque un trabajador capacitado, se sentirá más seguro a la hora de realizar sus funciones.

Así mismo, resalta la importancia que le da la empresa a sus empleados, al buscar un bien en común.

Muchas gracias por estos espacios. **D.L.O.**

Es fundamental capacitar bien al personal para que sienta confianza al desarrollar su trabajo y de esta forma se incorpore con mayor facilidad a las diferentes herramientas tecnológicas. Considero que es importante la capacitación constante del personal, ya que los avances tecnológicos ayudan a automatizar procesos y a realizarlos de manera eficiente y eficaz, además, las personas deben conocer como se manejan las diferentes herramientas digitales y emplearlas para que se faciliten sus tareas, también, no quedarse rezagados con la tecnología y aumentar sus competencias. **K.L.M.**

Es muy importante que una organización tenga capacitado a su personal en todas las áreas, programas o sistemas informáticos, más en estos tiempos de cambio, así como una organización va creciendo, debe de ir creciendo el conocimiento tecnológico de su personal, un punto importante es que no todas las personas tienen la capacidad de aprender y manejar la tecnología de manera ágil o eficaz, y no es un asunto de edad sino de capacidades, por lo que la organización debe de identificar a este colaborador y ayudarlo de otra manera. Cuando una organización tiene capacitado a su equipo de trabajo todos los servicios que ofrecen serán de mejor calidad. **I.S.R.**

Considero que es importante que todas las organizaciones se actualicen y capaciten al personal de manera que esto ayudara a la empresa a ser una empresa competitiva, el uso de las tecnologías es de suma importancia para el día al día de la empresa como lo es la automatización de datos, uso de redes sociales, elaboración de diversos documento, factura electrónica, servicio al cliente, además la herramienta que más se utiliza para hacer pagos en estos tiempos es el SINPE móvil y otras herramientas que agilicen el trabajo. **S.B.A.**





Indiscutiblemente el covid-19, marcó un antes y un después ya que las organizaciones tuvieron que capacitar a su personal, para enfrentar retos nuevos, como el teletrabajo que para muchas organizaciones era difícil adaptarse a este estilo de trabajo y ahora ven los resultados positivos, las ventajas que ha generado y han aprendido a confiar en modos diferentes de trabajo, adaptarse al cambio, a las nuevas tecnologías y estar conscientes de que el teletrabajo llegó para quedarse.

Se ha tenido que aprender a ser ágil, para satisfacer la demanda del cambio, compartir conocimientos para ayudarse entre todos, creo que el tomar decisiones rápidas ha sido la clave para la supervivencia y ser competitivos. **PCh.V.**

La capacitación y actualización es fundamental, pero las empresas deben generar esos espacios de apoyo a los colaboradores, para fortalecer las competencias que la empresa necesita para su competitividad. **I.R.H.**

Completamente cierto, no es una elección en el tiempo actual implementar y usar la tecnología, es una necesidad y debemos verla como una aliada para el crecimiento y desarrollo de nuestra empresa, de ahí la importancia de invertir y capacitar en equipo humano y tecnológico que nos den las herramientas necesarias para mantenernos a la altura para poder seguir brindando nuestros servicios y poder competir con otras organizaciones. **N.M.D.**

Considero que es de gran importancia que el personal este altamente capacitado para enfrentar cambios tan bruscos como lo es la pandemia con respecto a las redes sociales, puesto que, toda empresa tiene la oportunidad de utilizar las redes sociales para potencializar su servicio al cliente y brindar información con respecto a sus productos y servicios, pero, el manejo de una herramienta tan poderosa como lo es el marketing digital, puede causar un efecto negativo para la empresa si no se utiliza correctamente. **J.D.V.**

Claro que sí, la ignorancia puede llevar al fracaso no solo personal sino también de una gran empresa. Para mí el conocimiento es sinónimo de crecimiento y hacer bien las cosas, por ende la empresa que invierte en capacitar a su





personal para enfrentar los cambios logrará mantenerse y crecer ante la demanda de los cambios actuales casi impuestos a raíz del Covid-19, pero al fin y al cabo es una oportunidad para expandir nuestra mente y crecer, aprender ante las oportunidades que brinda la tecnología. **N.M.D.**

Buenas tardes.

La capacitación del personal para enfrentar los cambios es fundamental, muchos emprendedores cuentan con herramientas tecnológicas pero requieren conocer cómo utilizarlas para sacar el mayor provecho, no solo para mantenerse el mercado, sino también para lograr una mayor productividad y satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes. **M.R.R.**

Es sumamente importante la capacitación del personal en tecnología, elaboración de documentos, tablas de excell, redes sociales entre otros para facilitar las funciones dentro de la empresa y así poder mejorar la productividad de la organización para cumplir con las metas y objetivos establecidos y enfrentar las situaciones inesperadas como la de la Pandemia que actualmente la estamos viviendo. **D.A.C.**

Este tema es muy importante; ya que, muchas personas no cuentan con la información necesaria para poder enfrentar todo lo que ha conllevado lo de la pandemia. Muchas personas emprendedoras no cuentan con la capacitación necesaria para seguir con sus negocios.

Las capacitaciones son de suma importancia para poder enfrentar los cambios que se dieron con la pandemia y así saber sobrellevar todo lo de la organización.

También con las capacitaciones se les brinda información sobre los diferentes métodos de pago, controles entre muchas más opciones.

Las capacitaciones son importantes para cualquier empresa sea pequeña, mediana o grande ya que así todos estarían en la misma sintonía. **A.B.R.**

Claro, la capacitación del personal es de gran relevancia, pues así nos preparamos para las novedades, tener claro nuestros objetivos y el cómo manejarlas





y beneficiarnos a través de las mismas. Temas como redes sociales, archivo, etiqueta y administración del tiempo, son solo algunos de aspectos necesarios a desarrollar en la actualidad y donde la mayoría de personas se deben enterar, pues así lograremos un avance en nuestros emprendimientos, microempresas, etc. **D.Z.C.**

Efectivamente la capacitación del personal para enfrentar los cambios es un factor importante para la competitividad de la organización, en la era actual donde la información va de un lado a otro y a su vez el crecimiento y desarrollo de la organización se pueda sostener en situaciones adversas como lo acontecido con la pandemia sanitaria, así ajustarse y adaptarse en medio de los constantes cambios tecnológicos y el uso de los instrumentos y plataformas a requerir para el buen funcionamiento de la labor organizacional. **S.C.R.**

Una persona ya sea microempresario, emprendedor o empleado de alguna organización es muy importante que reciba capacitación en el área en la cual se desenvuelve, esto para reforzar sus conocimientos y fortalecer su capacidad laboral. Durante la pandemia muchas personas se vieron afectadas de alguna u otra forma, lo cual los llevó a buscar los medios para hacer frente a las situaciones desfavorable que viven actualmente debido al COVID-19. Muchas personas que recibieron algún tipo de capacitación en el uso de herramientas tecnológicas les permitió tener una opción para poder ofrecer sus bienes o servicios y llegar a los clientes de forma segura y confiable. Siempre una organización con personal capacitado va a tener ventaja competitiva ante las organizaciones que no posea personal capacitado. **J.M.E.**

Para las microempresas la capacitación de personal es de vital importancia, sobre todo en lo que se refiere al uso de tecnologías; estas empresas normalmente son familiares, con muy pocos o nulos empleados, lo que hace que se pueda caer en la obsolescencia, en el mundo globalizado, el uso de aparatos electrónicos y la pandemia, hizo que estas empresas pasaran un momento bastante limitado en cuanto a recursos, lo que hace imprescindible la necesidad de flexibilizar y usar la plasticidad en los negocios, donde el vender por medio de las redes sociales hace que no se caiga del todo en la economía actual. Sin embargo considero que la capacitación debe de ir de la mano de la motivación para surgir e innovar. **E.H.V.**





Si, porque son necesarias, y más en un entorno tan cambiante como en el que nos encontramos, ya sea por la pandemia, por la tecnología o los mercados. Se trata de promover entre el personal el conocimiento, para que el proceso de adaptación a los cambios sea más progresivo y efectivo, y dicho personal pueda ejecutar las labores de una manera más profesional posible y por ende, con mayor calidad y productividad. **K.M.U.**

Buenos días a todos los participantes y a las organizadoras del Congreso.

Realmente es muy importante ofrecer capacitación al personal para enfrentar los cambios, y de esta forma lograr la competitividad de la organización, debido a que, es necesario mantenerse actualizado, hay que conocer y saber utilizar las herramientas tecnológicas, ya que, en la actualidad a nivel mundial y a nivel país la afectación de la COVID-19 vino a poner en evidencia la vulnerabilidad de muchas empresas y microempresas ante la tecnología, sus ventajas y desventajas. Por ende, es necesario que el personal tenga las habilidades y destrezas que se requieren actualmente en el ambiente laboral.

Quiero felicitar a la profesora Norieth Guillén Cordero y a la profesora Sirney Camacho Chévez por su investigación y su aporte a la capacitación Manejo Básico de Oficinas para emprendedores, me encantó el Módulo de Competencias Digitales. **Y.Ch.Ch.**

Considero que la capacitación adecuada en el personal de las organizaciones es fundamental para la competitividad principalmente en las microempresas, es la clave del éxito para la realidad que vivimos en medio del Covid-19, poner a disposición información importante donde se pierda el miedo al cambio, actualizar el manejo de las redes sociales para que se logre mantener un contacto con los clientes, ir creciendo integralmente con retos y metas diarias. **J.B.B.**

Claro que si, es de gran necesidad la capacitación del personal para enfrentar los cambios es un factor importante para la competitividad de la organización, pues se requiere un rumbo a seguir más debe de estar preparado para enfrentar los retos y desafíos que se experimenten en el entorno y tiempo. Y hoy más que nunca la coyuntura de la pandemia covid-19, permite que las organizaciones se ajusten y adapten al uso y conocimiento de nuevas formas de trabajo e innovación. Es un momento enriquecedor para potencial al per-





sonal en su oportunidad de aprendizaje y crecimiento tanto individual como empresarial. **S.C.R.**

Por supuesto, es muy importante la capacitación del personal para estar en la primera fila de la competitividad, además es necesario asignar roles para que las personas se especialicen en una o varias áreas de su profesión, de tal forma que puedan desarrollar su trabajo eficazmente. No solo es la capacitación de la organización, sino también un esfuerzo de las/os colaboradoras/es para retroalimentarse en esos nuevos conocimientos. La pandemia fue y es un reto para las microempresas, debido a que en su gran mayoría se vieron amenazadas con el cierre físico de sus locales, de tal forma que tuvieron que reinventarse a través de medios tecnológicos para lograr llegar al público meta y mantener sus recursos. **A.M.D.**

Definitivamente la capacitación es importante, el ser humano se adapta a los cambios, y por la pandemia los emprendimientos y microempresas se vieron afectadas al no tener presencia en el comercio debido a las medidas tomadas por el gobierno, así que para poder competir con otros comercios deben de tener capacitación continua, estar siempre actualizando sus conocimientos en el uso de las tics. **G.C.L.**

Evidentemente la capacitación es un factor imprescindible en la organización para mejorar la competitividad, es claro que la pandemia provocó que muchas cosas se hicieran a base de prueba y error, pero hoy en día queda demostrado que el teletrabajo vino para quedarse y que esto trae muchos beneficios tanto en el ámbito empresarial como ambiental. Lo que si se debe tomar muy en cuentas son aspectos como la capacitación para evitar la resistencia al cambio y los posibles fraudes informáticos a los cuales nos exponemos. **J.S.C.**

Considero, que la capacitación del personal, es un aspecto fundamental para que la competitividad de la organización pueda seguir adelante con sus labores, este factor se debe a que en la actualidad logramos ver que día a día las cosas van cambiando o las tecnologías van mejorando y para que las organizaciones puedan ofrecer servicios de calidad y optimizados, requiere que su





personal este altamente capacitado para ofrecer un servicio de calidad. Es importante también que las personas se encuentren abiertas a los nuevos cambios y nuevos conocimientos. **E.M.De L O.**

La pandemia por la COVID-19 ha modificado todas las realidades por lo que de forma vertiginosa el personal tuvo que resolver y autocapacitarse y diversificar su negocio para poder ser competente. Nada volverá a ser como antes, ahora debemos reconstruirnos, por lo que la capacitación, la innovación y la búsqueda de satisfacer las nuevas necesidades será lo único que pueda dar competitividad. El personal está urgido de ser capacitado, tal como se mostró en las gráficas: manejo de redes y herramientas tecnológicas para crear estrategias de marketing y relación empresa-cliente, entre otras. **GC.M.**

Sí, considero que la capacitación para enfrentar estos cambios es uno de los factores más importantes para que estas organizaciones puedan resurgir y retomar su negocio. Muchas de ellas han logrado, a través del manejo de redes sociales y tecnologías de información y comunicación, ofrecer sus productos y servicios de una forma más novedosa, directa, lo cual les ha permitido mantener o retomar esa competitividad.

Felicito a la Escuela de Secretariado Profesional y a las profesoras y estudiantes involucrados en ese proyecto por su aporte a estos emprendedores y microempresarios. **M.S.V.**

Considero que la capacitación del personal es indispensable para que los emprendedores y microempresas puedan enfrentar los cambios generados por el Covid-19, es sumamente necesario actualizarse y utilizar correctamente las herramientas, recursos e innovaciones tecnológicas que permitan desarrollar contenidos de marketing, estrategias, entre otros, para poder competir en el mercado, así mismo tener líneas de comunicación asertivas y las más utilizadas por los clientes, las cuales generan una mayor confianza en los clientes para adquirir los servicios o productos. Así como las capacitaciones de las redes sociales e incorporación de nuevas competencias digitales que sin duda alguna, se han fortalecido y aumentado debido a la emergencia que ha enfrentado nuestro país y el mundo entero. **P.A.G.**





Por supuesto, por más pequeña que sea la microempresa, el personal no solo debe tener las herramientas para ejercer y cumplir con su trabajo, sino también la capacidad y el conocimiento de manejarlas adecuadamente para poder lograr con lo requerido. Invertir en la capacitación del personal en el uso de la tecnología, las redes, programas, etc., nos ayuda a competir con las demás empresas, logrando así mantenernos en el mercado laboral y abrir más y mejores opciones. **N.M.D.**

La mayoría de la microempresa está haciendo lo mejor posible para afrontar la crisis producida por el COVID-19, con esfuerzo, dedicación, trabajo, seriedad y profesionalismo para minimizar los efectos negativos que esta ha producido. Esta situación ha modificado la realidad; ahora, se ha vuelto más común actividades como: el teletrabajo, el aprendizaje virtual. Ante esta situación, es de suma importancia la capacitación profesional y personal, por ello capacitar al personal, tanto de forma individual como grupal, debe ser parte de las prioridades de la estrategia empresarial, durante esta coyuntura y en el futuro inmediato. **M.F.A.**

Por supuesto que la mayoría de empresas tuvieron que reinventarse para poder salir adelante de esta crisis que estábamos viviendo a raíz de la pandemia, las empresas que sobrevivieron fueron las que se adaptaron al cambio, mediante el uso de plataformas digitales, innovando con nuevos productos, nuevas técnicas capacitando a su personal mediante el uso redes sociales y salieron de la crisis pero también surgieron personas que se apoderaron de las tecnologías y crearon, y desarrollaron pequeñas empresas, que capacitan a otros mediante la innovación de tecnologías. **N.C.E.**

Claro que pienso que la capacitación es un factor importante para la competitividad de la organización y no solo se debe dar porque hay un contexto de pandemia, la capacitación debe ser constante en las empresas. Vivimos en un mundo que cambia a diario y si queremos estar y ser competitivos debemos estar anuentes a actualizarnos. Creo que no solamente los empleadores deben esperar que sea la empresa quienes les digan que se capaciten, sino somos nosotros los interesados en buscar constantemente aprender nuevos procesos, usos de tecnologías, entre otros. **A.M.H.**





En ciertas ocasiones si, ya que si tenemos a una microempresa donde su personal no tiene conocimiento en esto se les hará complicado por tanto tener inducciones en este tema para toda la población es meramente necesario. **K. Q.Q.**

Por su puesto que, si lo considero un factor importante, ellos son los que tienen el contacto directo con los clientes. **R.M.S.**

Desafortunadamente como muchas cosas en la vida, hay que experimentar una situación complicada para encargarse de ciertos aspectos. En este caso la pandemia ha sido esa situación en la que nos hemos visto obligados a manejar muchas cosas de como veníamos haciéndolo. La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida. **K.C.S.**

Completamente de acuerdo con la capacitación del personal para enfrentar los cambios, ya que siempre existe la resistencia al cambio por la ignorancia o el desconocimiento, si se da la formación necesaria perdemos el miedo y nos permitimos ver los aspectos positivos del cambio. Lo cual sin duda alguna repercute en la competitividad de la organización. **K.A.S.**

¿Considera que la capacitación del personal para enfrentar los cambios es un factor importante para la competitividad de la organización?? Muy interesante la ponencia y un tema real que se viven tanto en nuestro país Costa y a nivel mundial, pero considero que la Covid-19 generó que muchas personas se reinventaran y al igual la perdida de trabajo hizo que muchas personas tuvieran que buscar pequeños emprendimientos que les ayudarán tener un ingreso de manera diferente lo que ha hecho que la mayoría tuvieran que afrontar a ese cambio y buscar las maneras de ser competitivos y así aumentar sus ventas de igual forma buscar los medios para ofrecer sus productos y de esta forma introducir la tecnología para buscar esa competitividad; pero si es fundamental que las microempresas capaciten a sus colaboradores con el fin





de ser más competitivos y lograr mayores ventas al igual que capacitarlos el uso de nuevas tecnologías. **X.A.H.**

Es sumamente importante la capacitación del personal. Con la pandemia, la implantación de nuevas herramientas tecnológicas juegan un papel importante porque tanto para solventar los retos internos de las empresas como a nivel externo, es fundamental satisfacer las necesidades de los clientes, por lo tanto, el crear nuevas iniciativas a través de la tecnología la competitividad y productividad de las empresas genera mayores beneficios. **M.J.M.**

Es indispensable la capacitación del personal ya que al ser una nueva modalidad se deben ajustar las tareas y objetivos de una manera diferente, y de esta manera no afectar el servicio. **C.Z.A.**

La pandemia COVID 19 fue un punto de quiebre a nivel empresarial y esto claramente podía afectar a las microempresas, sin embargo, considero que se demostró la alta capacidad de adaptación y se promovió un importante avance tecnológico, sin embargo, la capacitación del personal contribuye a todo esto e incluso en la habilidad y rapidez con la que se enfrenta un cambio. **P.C.Ch.**

Considero que la capacitación del personal es muy importante y necesaria, debido a que si no existe un conocimiento sobre los nuevos cambios, no podrá existir una competitividad justa, porque las grandes y medianas empresas, las cuales son las mejor preparadas dominaran sobre las microempresas, lo que traería consigo muchos problemas al nivel empresarial. **M.Ch.M.**

Quien no se actualiza, se estanca. Para salir adelante en esta situación de pandemia o en alguna otra situación que surja, no hay otra opción que capacitarse de manera permanente para adaptarse a los cambios y poder competir con el medio. Sabemos que lo único constante en la vida es el cambio y quienes se resisten a él se quedan rezagados. De manera que el personal debe buscar siempre opciones de actualización permanente ya sea de manera personal o como parte de una organización. **M.M.B.**





La capacitación del personal es indispensable para enfrentar cualquier reto, cambio o modernización en una organización, esto con el fin de orientar al equipo de trabajo hacia el compromiso con los objetivos por cumplir. De no ser así, los bienes y servicios no se podrían brindar del modo deseado, es decir, para satisfacer al cliente, y esto generaría el descontento de quienes reciben dichos bienes y servicios y se rompen las relaciones de trayectoria obligando en muchas ocasiones a cerrar las microempresas. **J.J.S.J.**

.....

Sin duda alguna la capacitación del personal es un factor importante para enfrentar los cambios y para la competitividad de la organización, ya que la capacitación del personal de una empresa ya era una estrategia importante para mantener al día a las compañías y a los colaboradores, pero actualmente, con todos los efectos de la emergencia sanitaria, queda claro que apostar por una capacitación integral de los equipos es una parte vital para adaptarse a tiempos cada vez más inciertos.

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. **L.G.U.**

.....

La capacitación del personal en nuestras organizaciones para enfrentar los cambios es un factor vital para la competitividad. Y es que es necesario que el personal vea que no sólo se piensa en el cliente meta, sino también en el personal que debe estar identificado al 100% con nuestros objetivos, misión y visión. El uso de tecnologías requiere de una capacitación para evitar mal entendidos o problemas con la satisfacción del servicio requerido. El capacitar también motiva al personal pues se ve que no sólo se le requiere, sino que se le toma en cuenta para lograr los objetivos y metas organizacionales. **E.J.D.**

.....

Capacitarse es fundamental para poder hacer frente a los cambios, y a la nueva normalidad, la forma en la que nuestro público meta nos ve cambio, la forma de comprar y de visitarnos también. es importante ampliar nuestros conocimientos como administrativos para poder dar un servicio de calidad y para mantenernos a la vanguardia en el mercado.





En tiempos de pandemia todo cambia, ya las actividades que solíamos hacer en oficina las hacemos en casa, pero por ejemplo como atiende al público una recepcionista; por ello, es importante capacitarse en la creación de material publicitario, diseño de infografías o manejo de redes sociales, entre otros para continuar dando servicio al cliente. **D.M.C.**

Claro que es importante la capacitación del personal, para ir ajustándose a los cambios que tiene la tecnología, para implementarla en nuestra organización, para mejorar, flexibilizar y acelerar procesos, en pro de nuestra organización. **A.G.O.**

Claro que es un factor muy importante, el capacitar al personal le da a las empresas una esperanza de mantenerse a flote, además, que en estos tiempos donde la tecnología es nuestra aliada considero que cada una de las personas deberían de interesarse por conocer y aprender sobre tecnología, independientemente si lo necesita para un puesto de trabajo o no. **K.C.P.**

La capacitación del personal para enfrentar los cambios es muy importante, sobre todo con la llegada del COVID 19, en donde muchas empresas grandes o pequeñas se han visto muy afectadas. A raíz de esta situación es donde estas empresas y sobre todos las más pequeñas debieron reinventarse para salir adelante, muchas acudieron a la capacitación en áreas como la implementación de la tecnología, el uso y aplicación de redes sociales como Facebook, WhatsApp, etc, para comercializar sus productos, los cuales fueron necesarios para salir adelante con el fin de mantenerse en el mercado y hacerse más competitivos. **S.S.Ch.**

Considero importante cualquier capacitación que se dé al personal de una organización, ya que estas permiten mantener actualizado al personal para enfrentar retos y tener competitividad. Obviamente, que las capacitaciones previendo eventos futuros pueden ayudar a mantenerse en el mercado. Pienso que toda organización debe mantener una mente abierta a los cambios, principalmente los tecnológicos, esto permite crecer y para ello la capacitación es fundamental. **R.Ch.S.**





Definitivamente la capacitación del personal para enfrentar cambios es un factor trascendental para la competitividad de una organización y por ello el colaborador debe orientar sus esfuerzos en aumentar la satisfacción de los clientes, optimizar los procesos de trabajo y enfocarse en la búsqueda y desarrollo de productos innovadores. **N.R.C.**

Es importante en definitiva implementar capacitaciones en este tipo de temáticas, no solo por la situación dada con el Covid-19, sino también para el progreso de las mismas entidades en el área digital y tecnológica, más en este momento en el cual nos encontramos en un desarrollo constante en áreas digitales y existen personas que desconocen como utilizar estos medios y requieren actualizarse en este tipo de temas. **M.G.B.**

Efectivamente los cambios traen innovación y la innovación lleva al progreso, es por eso que no se debe tener ningún temor al cambio, estar siempre anuentes a reinventarse e innovar por medio de la capacitación tecnológica y asesoría constante en una era muy competitiva, en un tiempo con tantos cambios en el día a día. Es por eso que los Emprendedores (personas innovadoras) y los Microempresarios (pequeños negocios que nacen del núcleo familiar) deben estar a la vanguardia y en constante capacitación. **Y.C.R.**

Estoy de acuerdo la capacitación del personal es importante para agilizar las gestiones, y claro que la competitividad en la organización crece cada día más y con la tecnología tenemos que ir acoplándonos para ser innovadores, aplicando nuestras habilidades y aprendiendo nuevas técnicas. La situación del COVID19 muchas empresas se vieron afectadas, en cuál se debe implementar nuevas técnicas para desarrollarse económicamente no verse tan afectadas. **M.S.S.**

Hoy más que nunca el uso de la tecnología es necesario en todas las industrias, por lo que la formación continua de los empleados debe ser una prioridad en cualquier organización y, si la organización no organiza esta formación, todos deben asegurarse de que está al día de forma independiente con la sociedad exigente de hoy. Muchas personas emprendedoras no cuentan con la formación necesaria para continuar con su negocio. Realmente es muy importante





ofrecer capacitación a los empleados para enfrentar los cambios y así lograr la competitividad de la organización, porque se necesita estar actualizado, se necesita conocer y utilizar las herramientas tecnológicas, ya actualmente a nivel internacional por los efectos del COVID-19 se muestra la vulnerabilidad de muchas empresas y microempresas a la tecnología, sus ventajas y desventajas. **J.C.O.**

.....

Sin duda alguna es fundamental, no solo la capacitación sino el seguimiento a esas capacitaciones, ya que como se expuso en el congreso se necesitan de 21 a 66 días para aprender y hacer un hábito. Tenemos, además, que abrirnos al cambio, estamos en una era en la que si no nos adaptamos nos quedamos estancados. **A.C.L.**

.....

Sí la capacitación en todo proceso de adaptación es un factor crítico de éxito. Pues de esa forma se facilita o se comprende más como incluirse en el cambio o como asimilarlo de la mejor manera. En este sentido en la gestión administrativa es muy necesaria, sea una empresa micro, mediana o pequeña, sea pública o privada, el cambio debe ir de la mano con la capacitación. **M.A.S.**

.....

Es muy importante que se le dé la capacitación necesaria al personal, ya que cada vez nos enfrentamos a cambios a los cuales debemos adaptarnos y también deberíamos comprometernos a mejorar y crecer en los distintos ámbitos de una organización. En estos tiempos de covid-19 es importante que se implementen innovaciones tecnológicas y también en el personal, para que se pueda seguir avanzando y dando paso a la actualización y a la mejora continua en la organización. **N.R.V.**

.....

Efectivamente que la capacitación del personal es una variable indispensable ante la inesperada pandemia COVID-19. Muchas empresas u organizaciones tuvieron que ir realizando mejoras en el camino, debido a que no contaban con las herramientas necesarias para enfrentar dicha situación. Esta pandemia ha sido una llamada de atención, sobre el gran reto que enfrentan las organizaciones y del giro 360 que deben realizar en busca de apartarse al





cambio organizacional, la transformación tecnológica industrial 4.0, muestra el panorama actual. Para continuar siendo competitivos se requiere inclinar esfuerzos, y tener una buena disposición por parte de los gerentes y colaboradores para la nueva adaptabilidad. **J.R.S.**

Realmente se debe de considerar una capacitación adecuada a la situación que se presente ya que en sí esta ayudaría a que los funcionarios se sientan más capacitados y preparados para lograr sobrellevar la pandemia de una forma correcta y no estresante para ellos, lo que lograría que la empresa logre tener un mayor crecimiento y un gran avance en el rendimiento personal como profesional de cada uno de los trabajadores logrando un equilibrio en el bienestar de cada trabajador como de la empresa haciendo que esta crezca y avance notoriamente gracias a la preparación e importancia que se puso hacia la capacitación de los trabajadores. **N.M.S.**

Es imprescindible que aunque se tenga toda la tecnología del mundo, se cuente además y principalmente con personal capacitado y también formado.

No basta el conocimiento, se requiere también de actitudes, valores e inteligencias para sobrellevar lo que implica ser competitivo en este proceso.

Las organizaciones más competitivas no serán solo las que tengan mayor tecnología, sino las que logren compatibilizarlo con lo dicho anteriormente. **L.S.Q.**

Desde el campo de la administración se ha evidenciado la necesidad de que las microempresas puedan ponerse al día antes los cambios en general, pero más aún con lo de la emergencia sanitaria mundial. Y es que las grandes empresas han podido de una forma u otra reinventarse, pero las micro les ha costado más, no significando eso que no han podido, si pueden. La base es la aceptación del cambio y sobre todo entender como el campo y la competencia han cambiado. La capacitación es necesaria para las personas y las organizaciones sino se pueden quedar atrás y no salir adelante. **L.S.O.**

Considero sumamente importantes los procesos de actualización y capacitación del personal para enfrentar los cambios; no solamente en momentos





de crisis; debe ser un aspecto a considerarse de forma permanente en las organizaciones sobre todo ante los cambios tecnológicos. Toda persona debe enfrentar con optimismo los procesos de cambio y como lo expresó una de las expositoras al concluir la ponencia los cambios deben ser enfrentados como oportunidades para mejorar personal y profesionalmente. **A.C.V.**

Totalmente, sino se capacita el personal no se puede enfrentar de la mejor manera los cambios que se van dando con el paso del tiempo. Es sumamente necesario actualizarse como empresa o como oficina para mejorar el rendimiento y lograr un mayor desempeño. **J.R.R.**

La capacitación del personal es un requerimiento fundamental para cualquier empresa que pretenda mantenerse en el mercado. Actualmente, a causa de la pandemia las empresas se han enfrentado a una realidad en cuanto al poco apoyo que las mismas reciben por parte de las instituciones gubernamentales. Entidades como el Instituto Nacional de Aprendizaje, deberían gestionar un mayor apoyo a las microempresas, brindándoles capacitaciones permanentes de forma que esto les permita competir con otras empresas que se encuentran consolidadas en el mercado. Lo anterior permitirá una mayor competencia en el mercado y además generará mayores empleos en una época en que el país se ha visto seriamente afectado con la desaparición de empresas que no pudieron subsistir a causa de la pandemia. **C.F.S.**

La COVID-19 afectó y sigue afectando al mundo entero y las empresas no son la excepción. La capacitación del personal puede hacer la diferencia en las empresas, sin importar su tamaño, ya que si los colaboradores dominan los diferentes procesos se lograrán sin duda los objetivos de la organización: servicio al cliente, idiomas, manejo de TIC, entre muchas otras áreas.

La Pandemia ha exigido muchos cambios a nivel empresarial, pero estos pueden verse como oportunidades para crecer e innovar, abarcar más mercado u otras ramas que no se habían valorado, mediante el uso de las tecnologías. **R.R.B.**





Saludos, una capacitación siempre va a ser importante y provechosa en cualquier sector laboral, pero es aún más necesarios en los nuevos emprendimientos como lo mencionan las expositoras, donde los cambios que surgieron por el Covid-19 han sido difíciles, por lo tanto, una capacitación que les ayude al personal para crear competitividad en una organización es necesario, ya que desarrollan nuevas habilidades en el uso de las TIC que es de suma importancia en la actualidad, asimismo, ayuda a concientizar sobre brecha digital que se vive a diario en CR. **S.M.M.**

Considero que la capacitación sí es importante, ya que para enfrentar esos cambios es necesario conocer nuevas estrategias y herramientas tecnológicas que se pueden aprovechar, saber cómo enfrentar esos cambios y descubrir la oportunidad de mejora o de reinventarse. **A.M.F.**

La pandemia ha traído múltiples cambios ligados con la innovación de las tecnologías, por lo que capacitar a los empleados es crucial para mantener a las empresas a la vanguardia conforme con los nuevos cambios que traiga la Industria 4.0. Las empresas que no acojan a las nuevas tecnologías como aliadas, tendrán grandes desventajas en un comercio tan competitivo. **M.T.C.**

A raíz del Covid-19 existen microempresas que se vieron obligadas a implementar innovaciones tecnológicas en la gestión administrativa, con el fin de mantener la competitividad en tiempos de pandemia. Ante los cambios experimentados ¿Considera que la capacitación del personal para enfrentar los cambios es un factor importante para la competitividad de la organización.?

Existe una frase de autor desconocido que surgió en la segunda guerra mundial, indica “La adversidad genera habilidad”. Es posible que antes de la pandemia, muchos de los profesionales no conocieran herramientas tecnológicas como las plataformas virtuales de reunión, como Zoom, Meet o algunas otras, es posible que recursos como formulario en línea, plataformas de trabajo compartido, inclusive la misma dinámica de teletrabajo haya sido nueva, pero la resiliencia, si se permite el uso del término, ha tenido que ser claramente elevada, porque esto llega hasta los aspectos personales de la vida diaria, cuánto más desde el punto de vista profesional. Por lo tanto, la capacitación ya sea magistral o autodidacta, son fundamentales en este tiempo. **E.A.A.**





La capacitación del personal es de suma importancia, ya que para poderse adaptar al mercado actual debe estar al corriente de todas las innovaciones que se pueden implementar. Se necesita compromiso y responsabilidad para manejar la organización de manera virtual, ya que aunque es una herramienta de mucha ayuda, se pueden producir inconvenientes si no se está capacitado para manejarlo. **M.M.P.**

Considero que las buenas capacitaciones al personal siempre son una oportunidad para mejorar, para este caso claro que ayuda a los emprendimientos en temas como manejo adecuado del tiempo y redes sociales, además de elaborar material publicitario en nuevos programas que permitan una mayor difusión para sus negocios. Claro ejemplo, se muestran en las conclusiones que un 70% de todos los que llevaron el curso respondieron como excelente los temas abarcados relacionados a la Administración de Oficinas. **M.P.S.**

Sí, aunque cada miembro es importante en la empresa, precisamente por esto es que se debe velar por la seguridad del personal, es por esto que debido a la pandemia se debe tener ciertos cuidados para así mantener la empresa y seguir sobresaliendo en el desempeño laboral. **S.H.Ch.**

Correcto es un factor sumamente esencial ahora en día, ya que al abrir al paso de la tecnología muchas personas les da miedo utilizar las aplicaciones y nuevas herramientas, Por lo tanto , las organizaciones deben de transmitir confianza a sus clientes de las nuevas innovaciones que van a implementar, ¿Cómo se genera este tipo de confianza ? capacitando a los empleados para que el cliente se sienta cómodo y se convenza que las nuevas herramientas implementadas son efectivas y con la mismo control de calidad y atención con sus clientes. El servicio al cliente va de la mano con la capacitación ya que los empleados de las organizaciones deben de conocer el producto y el trato hacia los clientes ayudara a la nueva competitividad de las organizaciones. **M.M.L.**

Considero que si, ya que como profesionales debemos de estar en constante mejora continua y capacitación, lo cual se reflejará en el accionar de cada uno de los trabajadores, actualmente debemos de capacitarnos no sólo en temas





tecnológicos sino también en temas relacionados al manejo de emociones, ya que muchos de estos cambios producen diversas sensaciones, por lo tanto, no sólo debemos de prepararnos profesionalmente para enfrentarlos sino también personalmente. **O.L.L.**

.....

Efectivamente la capacitación en temas específicos y la actualización profesional de un funcionario mejora de manera evidente la competitividad de la empresa, sin embargo, al ser pymes es más complicado por el tema económico recibir estas capacitaciones, sin embargo, considero que se debe hacer este esfuerzo para así seguir manteniéndose en el mercado y brindando los servicios. **A.U.G.**

.....

Excelente ponencia y en respuesta claro que las empresas deben dar la capacitación para cualquier colaborar en esta nueva era de las reuniones virtuales, del mundo de las aplicaciones para el celular, se debe estar en constante capacitación para no quedarse estancado y ver como el mundo avanza en este periodo. **F.V.Q.**

.....

La capacitación ha sido lo más importante en todos los sectores, hemos lidiado con aprender nuevas herramientas tecnológicas, nuevos sistemas, nuevas formas de comunicarnos. Ha sido un tema prioritario la capacitación en sectores económicos y mucho más en las pequeñas y medianas empresas donde el factor económico es sumamente vulnerable y ha sido muy afectado a raíz de los cambios mundiales actuales en consecuencia de la Pandemia. **S.R.R.**

.....

Las personas no están preparadas para los cambios, nunca se nos prepara para lo que va a suceder porque no podemos predecirlos, sin embargo, sí es de suma importancia la capacitación al personal con relación a los cambios que se dan a nivel interno y a nivel empresarial, no solo tecnológicos, sino también informáticos, en el uso de distintas herramientas o los cambios en los procesos, esto lograra un personal más capacitado, más preparado para solucionar las nuevas dificultades empresariales. **H.C.A.**





Sí es muy importante, porque es una forma de seguir brindando un servicio, pero desde una nueva modalidad y para ello es necesario capacitarse para poder entender cómo funcionan las tecnologías en esa área, siempre será un reto adquirir e implementar nuevos conocimientos y formas de hacer las cosas, la pandemia ha sido un reto para todas las personas que trabajamos en diferentes organizaciones porque nos enfrentó rápidamente a una nueva normalidad. **S.E.V.**

Buenas noches, el Covid-19 trajo bastantes cambios al mundo y uno de ellos es lo fundamental que es la tecnología en los seres humanos, por lo tanto, una capacitación siempre va a llegar a ser fundamental y enriquecedor para las empresas grandes como emprendimientos, debido a que ayuda al personal a desarrollar diversas habilidades competitivas sobre todo en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, creando que obtengan un mayor desenvolvimiento en una sociedad altamente globalizada, con el fin de ser innovadores y crecer el negocio. **J.R.Ch.**

Estoy totalmente de acuerdo con este tema. La capacitación es la única forma de realizar nuestros trabajos de manera realmente eficiente. Hoy en día hay exceso de información y todo está a la mano del que quiera aprender. Es importante para subsistir y dar un buen servicio. **B.TR.D.**

Desde mi punto de vista, creo que la capacitación de los pequeños empresarios y del personal son muy importantes, debido a que por lo general estas personas que laboran en pequeñas empresas son de un nivel de estudio bajo y de un ingreso económico bajo, por lo que no pueden pagar cursos de actualización, esto provocando la brecha digital, esta brecha la podemos observar desde los pequeños productores, pequeñas y medianas empresas, que no cuentan con un capital para capacitar a sus colaboradores, por lo que a esta parte de la población requiere de más ayuda por parte de las Universidades Públicas y del gobierno, con el propósito de mitigar el cierre o desempleos de estas empresas.

Sabemos que muchos de nosotros nos gustan comprar en línea, y en estos tiempos de pandemia aumentó el uso de distintas plataformas virtuales para





compras, por lo general la mayoría de las cosas las compramos en línea, esto generó que muchas empresas tuvieran que cerrar, si se logra capacitar a toda esta población estas microempresas lograrían salir delante de la crisis sanitaria. **A.B.S.**

Definitivamente la capacitación constante es un factor clave en la competitividad de la organización, ya que permite que el personal tenga mayores y mejores herramientas para adaptarse a los cambios y en la actualidad considerando situaciones inesperadas para todos, como la llegada del COVID-19, en algunos emprendimientos esta capacitación incluso permitió que los negocios se reinventarán para lograr permanecer en el mercado y así adaptar sus estrategias de ventas con el objetivo de mantener activas sus carteras de clientes y la captación de los ingresos necesarios para así continuar operando. **N.H.S.**

Considero que la capacitación es una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, por excelencia, que puede ayudar a sistematizar los procesos, facilitando el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios. El contar con una capacitación eficiente permitirá implementar innovaciones tecnológicas, contar con un desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyadas del uso de tecnologías de información. Tanto el personal como la empresa se verá beneficiado en lograr la competitividad, ya que conduce a una mayor rentabilidad y a fomentar actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales. El trabajador pone en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso. **Y.Ch. R.**

Considero que la capacitación es un factor fundamental para el crecimiento de una empresa, ya que de acuerdo a los conocimientos y habilidades que tenga el capital humano que labore para la misma, así será el impulso y la proyección. Entre mejor capacitado este el personal menos vulnerable es la empresa, y le será más fácil adaptarse a los cambios que se presenten, a las demandas del mercado en pro del cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Claro está que para ello no solo deben conocimientos técnicos sino también las habilidades actitudinales, donde se conformen equipos de





trabajo con liderazgos que los lleven a cumplir no solo las metas organizacionales sino también las personales. **O.C.D.**

La capacitación del personal representa una ventaja competitiva ante los tiempos de COVID. Muchas empresas se vieron obligadas a re ajustar su estrategia para poder mantenerse en el mercado. El uso de la tecnología fue una de las principales claves de éxito de las empresas unido a la correcta capacitación de su personal para lograr la ventaja competitiva de la empresa. **M.M.J.**

Personalmente considero que es de suma importancia que el personal se capacite y más en este tiempo. Un personal capacitado y actualizado brinda un mejor servicio y labora de forma más eficiente, ya que tiene conocimiento de herramientas que facilitan las labores y permite que estas se lleven a cabo incluso en menor tiempo.

Las organizaciones e instituciones, no puede competir en igualdad de condiciones si sus funcionarios no están capacitados y actualizados; los cambios y la actualización son constantes que se dan a pasos agigantados en estos tiempos y se debe de estar dispuestos a aprender para poder emprender, surgir y diferenciarse de la competencia. **W.R.J.**

Buenas tardes, considero fundamental capacitar al personal para que la transición pueda ser unánime y que no haya desinformación para que el personal pueda atender a todas las necesidades de la empresa con eficiencia. **M.C.B.**

Es importante la capacitación para avanzar y sobrellevar los cambios que se experimentan a de la pandemia y se ha la necesidad de reinventar a través de la tecnología. **Y.B.S.**

Considero, que sí, que es vital la capacitación del personal para enfrentar los cambios y para la competitividad de la organización eso es lo que permite mantener los clientes, continuar compitiendo para lograr mantenerse en el mercado, pero además esa capacitación debe ir unida a la adquisición de tecnologías. **G.C.V.**





Un personal más capacitado logrará enfrentar con mejor actitud los cambios ante los diferentes escenarios y actividades de mercado, ofreciendo los mejores servicios y productos. Es menester asesorarse para reinventarse en diferentes campos incorporando la virtualización como herramienta que ofrece la oportunidad en la apertura comercial digital para atraer a los clientes. **M.V.M.**

Claro que sí la capacitación al personal es esencial para una mejor utilización de herramientas tecnológicas, es importante que en la gestión administrativa se pueda enfrentar diversos desafíos y sólo con un personal capacitado se puede lograr los objetivos propuestos. **M.M.D.**

La capacitación el personal, es sumamente importante para la competitividad de cualquier empresa, como el mismo título de la ponencia lo dice “Innovación tecnológica...”, si una empresa se resiste al cambio y no capacita a sus colaboradores, va rumbo al cierre, ya que los mismos usuarios “exigen” estar innovando e ir de la mano con la actualidad, poder hacer trámites en línea, postpandemia, es lo que hace que una empresa avance, ya que la exigencia es cada vez mayor. **S.C.Ch.**

Si, es importante, todo lo que ayude a la microempresa a crecer es importante, además tal y como se indica en la ponencia “Los cambios traen innovación y la innovación lleva al progreso”, es importante que las personas siempre tengamos visión de cambio y estemos dispuestos a adaptarnos a cualquier situación, viendo siempre la posibilidad de crecer ante circunstancias que se salen de nuestras manos. **D.A.G.**

Si claro es un factor importante porque es denominado como trabajo a distancia, el teletrabajo beneficia a los empleadores, a los empleados y a la comunidad. Atrapa y retiene a los más valiosos empleados. Además incrementa la productividad y el desempeño en el trabajo. Minimiza el desgaste reduciendo el tiempo del viaje de ida y vuelta al trabajo y claro para todo esto es bueno contar con una serie de charlas motivacionales y capacitaciones para seguir emprendiendo el teletrabajo de la forma más adecuada. **D.C.A.**





Hay un dicho que dice “En la adversidades hay que ver oportunidades.” y en este caso, en tiempos de pandemia, hemos visto como muchos negocios siguieron adelante porque se reinventaron, aprovecharon la apertura comercial digital y a su vez, desarrollaron nuevas competencias. En esta investigación donde la Escuela de Secretariado Profesional hizo este gran aporte social donde capacitó a varios emprendedores y microempresas, para enfrentar estos tiempos de crisis para la sociedad, los mismos participantes se dieron cuenta como sus negocios debían cambiar su accionar para mantenerse comercialmente.

Como indicó al final una de las investigadoras: “los cambios traen innovación y la innovación lleva al progreso”, por lo que siempre debemos tener una actitud positiva al cambio, no temer al progreso, enfrentar lo que venga y así veamos las oportunidades que nos brinda para crecer profesionalmente, nunca detener el aprendizaje, siempre estar dispuestos a aprender maneras nuevas y diferentes de hacer las cosas y más sabiendo que es para el bien de la organización y por ende, para nuestro enriquecimiento profesional y personal. **A.R.C.**

En definitiva, las empresas requieren que su personal este capacitado para enfrentar los diferentes cambios, y con ello aumentar la competitividad. **A.A.F.**

La capacitación sirve como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados ya que puede ayudar a tener un proceso en el que nos podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo permitiendo tener innovación, estrategias competitivas y funcionales. **I.V.V.**

La pandemia a pesar de los múltiples retos que ha venido a implantar desde su llegada alrededor del mundo, uno de los factores más destacados se encontró el hacer que las organizaciones crearan herramientas, medios o metodologías nuevas o modificar las formas de hacer lo que solían hacer para desarrollar su actividad diaria. En esta línea, se identifica el diseñar planes para que pudieran surgir de las diversas crisis y, entre ellas es el capacitar a su recurso humano, que en Costa Rica continúa siendo elementos de trabajo más importante de una compañía.





El mantener la presencia y competitividad de una organización en tiempo de pandemia se debe a la forma adecuada en que los líderes han gestionado sus recursos, tanto material como humano. En este sentido, el capacitar al personal en las nuevas metodologías o en los planes por desarrollar permite que la empresa se mantenga activa y procure un rendimiento óptimo ante la demanda y emergencia que vive el mundo para ser más prometedora en el mercado. **M.E.G.**

Considero que mantener al personal capacitado para enfrentar posibles cambios es fundamental, la tecnología está presente en nuestro día con día, y debemos sacarle provecho en esta situación de pandemia.

Muchas empresas han implementado sus ventas a través de páginas en Facebook e Instagram donde se ha mantenido una competitividad. A raíz del Covid-19, las organizaciones tuvieron que cambiar su logística y quizás muchas no sabían cómo hacerlo ya que no hubo capacitación previa para este cambio que enfrentamos. **M.R.Ch.**

Claro considero que es muy importante la capacitación, hoy día muchas empresas tuvieron que innovar y acoplarse a la tecnología para poder subsistir en esta crisis que nos trajo la COVID, pero se logró el objetivo para las microempresas, porque vieron otra oportunidad que muchos han logrado sobrellevar para seguir creciendo para un mejor futuro para la familia y poder ayudar a otros, que es lo importante una aptitud positiva al cambio. **J.L.H.**

Claro la capacitación del personal es un factor importante para la competencia, las microempresas a raíz del Covid-19 tuvieron que implementar el uso de la tecnología para hacer llegar los productos a sus clientes, por lo que fue primordial la capacitación en el uso de plataformas digitales.

Igualmente, las organizaciones han tenido que capacitar el personal en el uso de zoom, teams, google meet para comunicarse entre los empleados y con los usuarios. Es un hecho que la capacitación es necesaria para la competitividad de la organización, estamos en tiempos en que la tecnología hace la diferencia, por eso las organizaciones no deben tener miedo al cambio. **K.B.R.**





Con la pandemia tanto pequeñas, medianas y grandes empresas debieron enfrentar cambios para los que no estaban preparados o en algunos casos ya llevaban algo de camino trabajado para el cambio. Si bien tecnológicamente ya era una etapa o era en la que nos veníamos adentrando, todos esperamos ir realizando los cambios oportunos y no de golpe como se dio con el COVID-19. Reinventarse es una palabra que ahora resulta de moda y fácil de hacer, pero en realidad para muchos conlleva un trabajo espontáneo sin mucho que pensar o valorar para poder sobrevivir en el mundo empresarial. De ahí que muchas organizaciones no les quedó más que poner fin a años de historia. Por eso el ejemplo que tenemos ahora, actualizar al personal no es solo cuando se requiere y ya, debe ser todo el tiempo la tecnología y muchos factores avanzan diariamente de ahí la importancia de funcionarios preparados para poder enfrentar el cambio y ser la mano derecha que requiere la empresa en tiempos difíciles o de evolución. Una buena compañía crece de la mano con su razón de ser; sus integrantes. **D.R.R.**

Pienso que la capacitación de personal es importante para la competitividad empresarial porque ante una situación como la del Covid-19, la capacitación va a mantener al margen a la organización, pues ya contarían con personal preparado para sobrellevar la situación y personal que no le tiene miedo a la innovación y al cambio, lo que les daría ventaja competitiva. De lo contrario, tendrían a un personal desubicado, asustado y demás, lo que podría afectar su productividad. **J.B.C.**

En el contexto que están viviendo Costa Rica y el mundo, es necesario que las empresas, ya sean pequeñas, medianas o grandes, se reinventen cambiando sus objetivos y su forma de trabajar. La capacitación en aspectos tecnológicos es indispensable, las empresas tienen que buscar formas diferentes de llegar a sus clientes. Una de las opciones que llegó para quedarse es el teletrabajo, el cual propicia que la empresa siga dando servicios de calidad de una forma diferente y efectiva. Lamentablemente tuvieron que suceder experiencias difíciles para que se dieran cuenta que si siguen haciendo las cosas igual todo el tiempo, no van a tener la oportunidad de sobrevivir a esta experiencia. **Y.J.R.**





Por supuesto que es necesaria la capacitación para enfrentar todo cambio que se nos presente, cuando los individuos tenemos conocimiento de los beneficios y las posibles amenazas a la que se expone una idea a desarrollar, tendrá la oportunidad de planificar, investigar, cambiar, reorientar y evaluar lo realizado e incluso experimentar en áreas que desconocía; todo lo anterior hace que se fortalezca como individuo y como profesional, además que lo prepara para enfrentar situaciones de la vida. **N.C.E.**

A raíz del Covid-19, la subsistencia de las empresas u organizaciones es de suma importancia que se puede lograr de la mano con la capacitación del personal para enfrentar los cambios; sino deberán implementar a prueba y error; lo que haría perder tiempo, recursos o incluso credibilidad de la empresa; por no estar al día con la demanda y revolución del mercado. La competitividad de la organización, la marca el desempeño de su personal y si no están en condiciones de asumir retos y cambios, no logran avanzar con este auge que llevo para quedarse. **K.E.L.**

Debemos entender que los tiempos van cambiando y día a día se van implementando nuevas herramientas que su único fin es ayudarnos a gestionar de manera más rápida y agilizar los procesos, es ahí en donde entra a jugar un papel importante el compromiso personal e ir cambiando y adaptándonos a las nuevas innovaciones tecnológicas e ir en crecimiento de la mano con la organización en conjunto de manera íntegra. **C.H.G.**

Considero que sí es un factor importante, no solo por los cambios que hemos vivido a raíz del COVID-19, sino en todo momento el capacitar al personal es un pilar importante para el crecimiento de la organización, la innovación tecnológica cada día es más grande y todos los colaboradores tenemos que estar preparados para los cambios que eso implica en las empresas. **G.C.Q.**

En tiempos de pandemia (antes, durante y después) hay que mantener una actitud positiva ante el cambio, en lo personal considero que la capacitación y actualización profesional es un tema personal y cada uno según su propio criterio y análisis identifica sus debilidades y como poder superarlas, el rol





de la organización en este caso sería el de brindar el espacio y el apoyo a sus colaboradores.

Probablemente para el caso de las microempresas estos espacios y herramientas sean limitadas, pero el ser humano en la incertidumbre y escasez, sale adelante con creatividad y buena actitud ante los problemas y por supuesto que para las microempresas esto significa una brecha muy grande comparado con las grandes empresas, pero al final esta creatividad dará un valor agregado que no se puede comparar. **O.U.P.**

Quisiera primero que todo aplaudir la iniciativa de la Escuela de Secretariado Profesional por el gran aporte y apoyo que proporcionó a estos 90 micro emprendedores que se vieron beneficiados, por el apoyo que ofreció la escuela durante esas 5 semanas que comentan. Ciertamente en momentos de crisis, y la Pandemia por COVID 19, lo es, es de mucho valor todo aporte que se pueda ofrecer a las poblaciones más vulnerables. Que bueno que la UNA y la Escuela se Secretariado Profesional, extendieron su mano para dar ese apoyo para que esos micro emprendedores dieran ese paso hacia la innovación tecnológica en sus gestiones. Aplaudo sinceramente esta iniciativa y felicito a todos los profesores y estudiantes involucrados. Esto aún no ha terminado y se podría pensar en otros eventos similares. Y por supuesto que la capacitación del personal es un factor vital para que esa organización se mantenga competitiva a pesar el entorno difícil. Gracias. **M.R.A.**

La capacitación del personal es importante que se haga de manera constante, sin importar que exista una pandemia de por medio. Como negocio se debe proyectar siempre a la mejora continua, un negocio que no evoluciona desaparece. La pandemia nos ha despertado esta necesidad, para muchos implicó reinventarse completamente para poder continuar generando ingresos, para otros facilitó e impulsó su crecimiento. Ahora queda a criterio de cada uno, cual perfil deseo tomar, si el profesional que esta un paso adelante o el que se deja llevar por la corriente.

Hay una frase que me decían las profes de la U, y se me quedó para toda la vida y es "Debemos afilar el hacha constantemente para talar mejor los árboles". **K.V.**



“ La capacitación del personal es importante que se haga de manera constante, sin importar que exista una pandemia de por medio. Como negocio se debe proyectar siempre a la mejora continua, un negocio que no evoluciona desaparece.”



Considero que es de vital importancia para una organización siempre ir en búsqueda de la mejora continua, y mantenerse competitiva en el mercado, por ende, la capacitación y la actualización tanto del personal como de los procesos es un gran paso para ir avanzando ante un escenario como el que se presenta con la pandemia. Saludos. **L.Ch.G.**

La capacitación del personal para enfrentar los cambios es un factor sumamente importante para la competitividad de la organización, ya que es vital para lograr adaptarse a los cambios en estos tiempos cada vez más inciertos y con tantas variantes de las autoridades, que lo que generan son pérdidas al comercio y no se logra balancear las restricciones con las aperturas controladas. **B.Q.B.**

Más que importante, lo considero imprescindible ya que en cualquier época e institución la capacitación debe formar parte importante de la malla de cualquier empresa para poder competir ya que vivimos en un mundo de constante cambio en todas las aéreas y en los negocios aún más, la empresa que mejor capacite a sus empleados obtendrá mayores y más satisfechas personas. Los tiempos de pandemia han permitido la reinención de las empresas y todos sus procesos. **M.P.C.**

Considero que si es un factor determinante para la organización contar con personal capacitado y preparado para dar el paso hacia la implementación de herramientas tecnológicas que contribuyan en el mantenimiento del negocio. Como parte de la ponencia, las panelistas desarrollan una serie de necesidades detectadas para implementar la capacitación, como por ejemplo: manejo del excel y creación de formularios, para la recopilación de información, así mismo las redes sociales que pudimos ver el alcance que puede llegar a tener un negocio por medio de un correcto uso de estas plataformas, las cuales han servido para catapultar ideas y posicionarlas muy bien. Por tanto, si todo el personal o al menos uno de los miembros del negocio tiene acceso a herramientas como las mencionadas, tiene garantizado que no se va a quedar rezagado, sino que potenciando estas herramientas incluso puede competir en los mercados locales. **M.V.D.**





La pandemia aceleró muchos procesos que se estaban dando a pasos muy lentos, como lo es el teletrabajo y la digitalización de muchos negocios, por lo que si hubiera existido la capacitación y la preparación previa habría sido menos difícil para muchos adaptarse.

Gran parte del éxito de una organización depende de sus colaboradores y del sistema que utilicen por lo que la capacitación constante y la apertura al cambio y la innovación son aspectos que aportan mucho valor en situaciones donde hay que tomar acciones para salir a flote. **M.S.G.**

Si bien la capacitación es importante para la competitividad de la organización, este lo reciben personas, quienes deben tener la actitud y disposición al cambio, no siempre sucede de esa forma por lo que se debe tener una persona capacitadora que verdaderamente cale en las actitudes de resistencia que presentan las personas para modificar lo que han venido haciendo por años. El capacitador debe tener cualidades de comunicación libre y no encuadrada a los intereses únicamente de la organización, pudiéndose expresar el receptor sin temor a limitaciones para la mejora interna. **Y.E.M.**

La enfermedad infecciosa COVID-19 o comúnmente llamado Coronavirus por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y que la terminó declarando una pandemia, se conoce que a nivel mundial varios países están buscando la cura e incluso en Costa Rica, desde sueros con los Caballos, producida por la Universidad de Costa Rica, hasta uso de la Empresa Estatal, caso de la FANAL en Costa Rica, en donde en conjunto con la empresa privada de Correos de Costa Rica en donde se terminó vendiendo en todo el territorio nacional de un kit para uso de los hogares para combatir el COVID en tiempos de Pandemia, con el fin de beneficiar a toda la población costarricense, entonces desde las Universidad Pública, Empresa Estatal FANAL y empresa privada (Correos de Costa Rica), fueron parte de los diferentes emprendimientos que se dieron a nivel nacional de la mano con la innovación tecnológica basado de una plataforma digital y una excelente la gestión administrativa por parte de cada una de esas entidades o instituciones del País, siendo una oportunidad de desarrollar nuevos aportes sociales en tiempos de crisis para la sociedad. **A.D.R.**





Por supuesto que sí, a raíz del Covid-19 el mito que solo en la oficina se puede trabajar con eficiencia, cayó. La implementación del teletrabajo ha demostrado que es capaz de seguir brindando un buen servicio al cliente y continuar con nuestras funciones con calidad; pero definitivamente es necesario la capacitación del personal para poder enfrentar estos cambios.

Adoptar nuevas tecnologías, innovar procedimientos y dar uso a las nuevas plataformas digitales, ha permitido que las microempresas puedan subsistir y mantenerse en competencia. Adicionalmente, las microempresas han tenido que invertir en la adquisición de paquetes de servicios de internet que les pueda dar la suficiente velocidad de subida y bajada de los datos, ya que en este momento es parte fundamental de las herramientas de trabajo para estar presente en el mercado de bienes y servicios. **K.V.V.**

La capacitación del personal siempre es un factor determinante para aumentar la competitividad de las organizaciones. Aquel personal que crezca y muestre adaptabilidad a los cambios del entorno, en cuanto al desarrollo de habilidades y destrezas que le permitan ser más eficiente e innovador, sin duda, generará un puesto de valor que contribuirá al crecimiento de la organización, sobre todo en su competitividad y lugar en el mercado, pues los servicios que ofrece tendrán más valor e impacto que la competencia. **A.G.A.**

Buenas, un gusto saludarles. Efectivamente, considero que es primordial que los colaboradores estén capacitados en el uso de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión administrativa, esto con el fin de mantener un buen desempeño laboral y que la calidad del bien o servicio ofrecido por la empresa no se vea afectado. **J.D.V.**

Recordando una de las conferencias, se menciona que el conocimiento va de la mano con la innovación. El avance debe ir de la mano para obtener mejores resultados, es aquí donde el tema de capacitación debe ser una oportunidad para la organización, el recurso humano es pilar fundamental en la gestión administrativa, tener personal capacitado es un valor agregado tanto en ejecución de sus funciones administrativas como en el tema de la innovación dentro de la organización. **Y.T.Ch.**





Totalmente de acuerdo, en estos momentos de pandemia, las capacitaciones son una necesidad.

Es de suma importancia la capacitación del personal para fortalecer los conocimientos y habilidades de los colaboradores, que les permita hacer frente a los cambios constantes de sistemas, procesos y nuevas tecnologías en el trabajo, de una manera ágil, eficiente y competitiva. **M.R.S.**

La pandemia trajo muchos cambios ya que vino a impulsar algo que si bien se veía cercano no había tenido tanto auge en nuestro país, muchas empresas tuvieron que hacer grandes cambios e inversiones en tiempos de pandemia para asegurar el funcionamiento de su empresa pero en muchos casos esto trajo muy buenos resultados, considero que todas las empresas deben estar en constante actualización para así dar un servicio competitivo. **M.L.M.**

Absolutamente necesario mantener actualizado al personal de la empresa mediante la capacitación constante, ya que los cambios tecnológicos se vienen presentando velozmente y la competencia es fuerte. Es importante que todos en la empresa cuenten con los conocimientos suficientes para atender todos los aspectos relacionados con la operación del negocio. La forma de vender cambio y así mismo las personas deben adquirir nuestras destrezas que le permitan hacerle frente a una demanda cada día más exigente. **G.R.F.**

Claro que si, porque el desarrollo de la tecnología, la revolución industrial, la globalización y otros factores predominantes exigen y demandan a las organizaciones que implementen un desarrollo organizacional de manera que estas deben ser más competitivas en el mercado, deben ser innovadoras así como las profesiones que deben irse reinventando, porque la sociedad al ser cambiante siempre debe considerar todos los factores externos e internos que intervienen en su crecimiento por lo que la capacitación al personal es un factor interno sumamente importante ya que si el personal no es polifacético en el trabajo no podrá ser lo suficientemente eficiente para crear una organización fuerte y competitiva. **E.F.E.**





APORTES DE PARTICIPANTES EN EL FORO LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE SERVICIO EN MEDIOS DIGITALES

Magdalena Torres Elizondo

Pregunta generadora

Externe su opinión sobre el siguiente enunciado e indique ¿Por qué es importante para la gestión administrativa? El papel de la comunicación es una herramienta que permite a los administradores de oficinas, generar o reforzar en la audiencia, clientes, colaboradores, proveedores y comunidad, la percepción de haber recibido un servicio de excelencia y haber tenido una experiencia memorable.



Aportes de los participantes

La comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad y acaba por convertirse en un factor imprescindible para que ésta funcione correctamente. Cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación y por eso constituye uno de los elementos más importantes. Cuando un cliente tiene una experiencia positiva o negativa, esto tiene mucho poder sobre la reputación de la empresa, organización u oficina. Los usuarios o consumidores compartirán sus experiencias y en cuestión de minutos pueden construir un concepto que resulte favorable o un completo desastre. Creo firmemente que no es suficiente lograr la satisfacción al cliente, es necesario lograr su fidelidad y una buena comunicación es vital para aplicar de manera eficiente una estrategia de negocio, un mal diálogo entre los colaboradores puede llevar incluso a la pérdida de estos. **K.C.S.**



Estoy totalmente de acuerdo con el enunciado el papel de la comunicación no solo en la parte laboral sino personal es de gran importancia, está nos ayuda a saber si la otra persona comprendió lo que se quiso decir, si el servicio brindado fue de su agrado y si fue grata su experiencia con nosotros. Es importante recordar que cuando hablamos de comunicación no es solo verbal lo que importa sino también aquella que se expresa con nuestros gestos y nuestro cuerpo. Esta comunicación es de gran importancia porque de ello depende que podamos sobresalir del resto de organizaciones o empleados por el trato que damos. **A.M.H.**

Buenas estimada Adriana, efectivamente la comunicación con una escucha asertiva, empática y perceptiva, nos ayuda a lograr el objetivo y estrategias y procesos de la organización y por ende mejora el servicio al ofrecer una experiencia de colaboración y calidez, con una escucha activa, que es fundamental para el servicio en nuestras organizaciones, sin dejar de lado el lenguaje semántico, físico, fisiológico y psicológico, para una comunicación efectiva. **S.M.M.**

Saludos a todas y todos:

La primera impresión siempre va a ser importante, no importa si es por redes sociales, medios formales, plataformas digitales, presencial o no, la forma en que nos expresamos dice mucho de nosotros como seres humanos, por tanto una comunicación directa, asertiva y una pronta respuesta.

Nunca olvide ser auténtica, amar lo que hace y sino tiene una respuesta, sea sincera, pero siempre mostrar interés por el otro y dar una solución. **D.L.O.**

Es la base y la calve de la gestión administrativa la comunicación, ya que cualquier medio por el que comuniquemos, afecta al cliente interno como externo, desde el envío de un correo, o un mensaje por mensajería como wasap o temas, demostrara la excelencia del lenguaje que se utiliza para comunicar lo oportuno, para obtener lo que nuestra gestión desea obtener. **I.C.G.**

Queda claro la importancia que tiene una buena comunicación con quienes nos rodean, tanto verbal como no verbal, además, es esencial buscar formas para expresarnos de la manera más clara y sencilla. Debemos ser empáticos, escuchar a los demás con interés.





Se debe aprovechar la tecnología de una manera inteligente y responsable, no solo para dar seguimiento a los trámites si no también como un medio de comunicación más directo y efectivo. Asimismo, debemos estar abiertos al diálogo, tratar de dar respuestas positivas para que los clientes sientan confianza. Todo esto permitirá tener una mejor relación con los clientes y sacar mayor provecho de las situaciones que enfrentemos para lograr brindar una atención y servicio de calidad. **M.R.R.**

El papel de la comunicación es importante para la gestión administrativa debido a que podemos generar la percepción del cliente hacia la organización, si recibió una buena atención el cliente se sentirá satisfecho de lo contrario creamos una mala imagen de la organización, de esta forma debemos tener especial cuidado en la forma en que nos comunicamos, cuidando cada detalle, como lo es una trato amable, empático, servicial, cuidar nuestra apariencia, la comunicación no verbal, la mirada, la postura, así como nuestra forma de dirigirnos a las personas en medios virtuales y digitales. **L.V.Ch.**

La comunicación es importante en si para todo en la vida; ya que con ella transmitimos nuestros sentimientos, estados de ánimo entre muchas cosas más y los clientes lo perciben al instante. Es de suma importancia en la oficina y en cualquier trabajo que se desempeñe; debido a que, somos la representación de la empresa, lo primero que vera o escuchara dependiendo de la forma que sea atendido en forma presencial, virtual, mensaje o correo, por ende, se debe de tener mucho cuidado de cómo se habla o se escribe para contestar y sonar de una forma amable y servicial para atraer su atención. Un buen servicio dado es que las persona se vayan contentas y satisfecha y nos puedan recomendar. Si un cliente tiene una mala experiencia en la empresa se debe de tratar de solucionar escuchándolo, poniéndose en los pies del cliente, no interrumpirlo mientras indica su inconformidad y luego de que ha dicho todo el inconveniente tratar de resolver el problema, lo más pronto posible y no mentirle. Por eso cuando se atiende a las personas se tiene que tener una actitud positiva para reflejar confianza y seguridad. **A.B.R.**

Bien lo indica la expositora cuando menciona que el primer contacto y experiencia que tiene un cliente puede generar o no un vínculo comercial perma-





nente con la empresa. La comunicación es un factor que juega un rol relevante en la creación de ese vínculo. Doña Magdalena ejemplificó muy bien ese momento de la verdad cuando compartió la experiencia que tuvo a la hora de visitar una agencia para comprar su carro. Durante ese momento en el cual no se generó una comunicación asertiva entre la persona que debió atenderla y ella como cliente, se generó un cambio de satisfacer su necesidad con otra empresa que si supo responder de manera inmediata a su necesidad. La comunicación como herramienta de servicio es muy importante en todos los ámbitos y en todos los sectores ya que una persona que recibe un buen trato, sea de manera personal o de manera digital, siempre regresará por más, se convierte en un aliado y en un multiplicador del buen servicio que se ofrece. **P.A.R.**

La comunicación es clave en la gestión administrativa, la forma en la que nos comunicamos con el cliente, estudiante, profesor, proveedor, compañeros de otras instancias, determina la percepción que éste se forma de la organización y por ende contribuye o no con los objetivos de la organización.

Cuando nos comunicamos ya sea en forma verbal, por teléfono, correo electrónico y ahora mediante tantos otros medios que existen, es necesario cuidar el lenguaje, leer varias veces la consulta escrita y la respuesta para estar seguros de comprender lo que la persona necesita y sobre todo que en la respuesta se estén abarcando todos los elementos consultados, porque muchas veces no se tiene cuidado y se responde en forma parcial, generando disconformidad en la persona que hace la consulta, que podría llamarse falta de escucha. **R.R.B.**

Excelente charla de la expositora.

La comunicación es muy importante para que se refleje que la organización administra bien sus funciones y se refuerza para tener una buena comunicación con las personas internas y externas, es un papel que si todos estamos con la información, las funciones marchan bien y todo refleja una buena organización cumpliendo sus metas. **M.S.S.**

Si el cliente ha tenido una mala experiencia en el negocio, trate de solucionarlo escuchándolo, poniéndose de pie en los pies del cliente, no lo interrumpir





pa reportando sus desacuerdos, y luego de decir todos los negativos, trate de resolver el problema como tan pronto como sea posible. y no le mientas. Toda la actividad humana se nutre de la comunicación y, por tanto, es uno de los elementos más importantes. Creo firmemente que no basta con lograr la satisfacción del cliente, es necesario fidelizarlos y que una buena comunicación es fundamental para ejecutar eficazmente la estrategia empresarial. Está claro que la importancia de una buena comunicación con nuestro prójimo, verbal y no, también es necesaria para encontrar formas de expresarnos de la forma más clara y sencilla posible. **J.C.O.**

Ser efectivos a la hora de comunicarnos es indispensable. Que los ruidos no nos distraigan, pero sobre todo cuidar nuestras palabras, comunicarnos de una manera efectiva, que construya. Escuchar con todos los sentidos, captar, percibir, analizar para poder dar una respuesta oportuna, en especial si es una situación en la que la otra persona está molesta. Estemos siempre abiertos al diálogo porque esta es la base para brindar un servicio con excelencia. **A.C.L.**

La comunicación es esencial en la parte administrativa, ya que como Administradores de Oficinas somos la cara de la organización, debemos recibir y comunicarnos con los clientes/usuarios y debemos ser asertivos para que las personas se sientan a gusto con nuestro trato, además, brindar un servicio al cliente excelente genera confianza en las personas y por ende estas tendrán una experiencia positiva en la organización que representamos. **M.P.S.**

La comunicación tiene un papel primordial, tanto en nuestro ámbito personal, social como en el laboral. Si nos centramos en el ámbito laboral, el ser buenos comunicadores nos permite crear confianza, resolver diferencias y ofrecer un ambiente de respeto que promueva la resolución de problemas y construya relaciones. En otras palabras, debe existir una comunicación asertiva, o sea, comunicar de manera clara nuestras necesidades y deseos, al mismo tiempo que debemos tener en cuenta los derechos y necesidades de los demás. Esta forma de comunicarse convertirá nuestro lugar de trabajo no solo sea efectivo, sino también un lugar agradable para laborar. Otro aspecto a considerar es la





empatía, en otras palabras, ponerse en los zapatos del otro: comprender no solo lo que la otra persona dice, sino lo que siente. Por ejemplo, esta pandemia ha dado la oportunidad de ser más empáticos, pues nos ha permitido reconectarnos con la familia, a valorar la interacción y el contacto con los otros.

Por otro lado, un aspecto importante es el estar concentrados cuando nuestro interlocutor intenta comunicarse con nosotros (escucha activa). Muchas veces creemos que sabemos lo que nuestro interlocutor va a decir sin necesidad de escucharlos, pero no es así, debemos escuchar y entender el punto de vista del que habla. En conclusión, si sabemos expresar nuestros pensamientos y sentimientos de manera efectiva y adecuada, permitirá mejorar nuestra comunicación. tanto a nivel personal como profesional. **M.F.A.**

La buena comunicación es importante en todo ámbito, y en la gestión administrativa no es la excepción, es importante para poder laborar en equipo, y realizar un excelente trabajo, y en cuestión de atención al cliente con mayor razón, los administradores de oficina en muchas ocasiones requieren tener contacto con clientes y es indispensable poseer las habilidades y las herramientas para lograr influir en las personas para sentirse satisfechos con el servicio y de paso generar beneficios para la organización para la cual se labora. **M.G.B.**

La comunicación es la fuente principal de toda interacción entre 2 o más personas por lo que la forma en la cual nos expresemos, nuestros ademanes, nuestra postura, nuestra forma de vestir dice mucho de nosotros. En la gestión administrativa una buena comunicación es muy importante para que tengamos armonía en el entorno laboral, tanto con nuestros compañeros como con nuestros clientes. Una buena comunicación permitirá dar confianza a las personas con las que entablemos un dialogo lo cual siempre será favorable para trabajar en equipo y evitar mal entendidos. **J.M.E.**

La comunicación es un proceso clave en todo lugar y más en el sector laboral. Para los administradores de oficinas es necesario para expresar sus ideas, requerimientos, entre otras demandas hacia un público, compañeros de tra-





bajo, etc. Si brindamos un servicio claro, positivo y alegre, lograremos captar la atención y como consecuencia mayor productividad. Además, obtendremos relaciones y canales estables, de confianza y respeto. **D.Z.C.**

Buenas noches participantes y organizadores del Congreso.

La comunicación es una herramienta muy importante en la gestión administrativa, debido a que, tanto la comunicación verbal como la comunicación escrita siempre debe ser lo más clara, precisa, coherente y concisa, de tal forma que los clientes internos y externos puedan comprender de manera fácil la información, ya que, esto permite realizar de manera más ágil los procesos involucrados con el servicio al cliente con los productos o servicios que la institución ofrece. Además, se debe verificar que las personas de verdad comprendan la información para evitar inconvenientes con los procesos que se gestionan en la empresa. **Y.Ch.Ch.**

La comunicación es esencial para la gestión administrativa, ya que depende que un servicio sea de buena calidad, diariamente nos comunicamos y esto habla mucho de nuestro trabajo y de que la atención al cliente sea percibida como auténtica y especial, esto marcará una diferencia entre otras organizaciones. **L. E. Ch. G.**

La comunicación es el factor esencial para que la gestión administrativa sea exitosa, principalmente en la atención al cliente, la persona encargada de esta función debe tener la habilidad y destreza para saber comunicar con asertividad el servicio y general una experiencia memorable. Sin embargo, también hay otros factores como sonreír, conocimiento de la organización, tener empatía. **S.C.Ch.**

La comunicación es un elemento muy importante para la gestión empresarial, ya que mediante de la comunicación es como el recurso humano se da a entender con su entorno y semejantes, además es el medio en como los clientes o usuarios se identifican con la organización, resultando en potenciar o no el crecimiento y éxito empresarial. La comunicación es todo un arte, conlleva





una serie de elementos y aspectos que hacen que sea o no enriquecedora, más siempre se procura que sea asertiva, atenta, que satisfaga las necesidades de sus públicos y que los mismos estén satisfechos y motivados. **S.C.R.**

El papel de la comunicación es fundamental, en esta profesión, se basa mucho en la comunicación que tengamos con todas las personas, ya sean clientes internos o externos, porque siento que somos como el centro o contacto principal, por lo que al tener esta habilidad mejorará mucho el servicio al cliente que brindemos y por ende la imagen de la organización. **K.M.U.**

Una comunicación en la gestión administrativa debe ser clara, precisa, sencilla y adecuada y estar acorde con las necesidades de quienes la perciben para que esta sea garantía en lograr satisfactoriamente los objetivos entre quienes interactúan. El importante mostrar empatía con quienes reciben nuestros servicios, cuidando que tanto la comunicación verbal como no verbal demuestre la atención e interés que mostramos. Cuidar siempre la primera impresión que damos cuando nos comunicamos, pues es probable que la misma determine las decisiones en favor o en contra de las personas que reciben el mensaje. **M.V.M.**

La comunicación en todo ámbito es esencial. Sin una buena comunicación, hay males entendidos y se pueden perder los clientes. Es necesario reforzarnos en desarrollar la escucha activa y empática, dejar que las interferencias no afecten la comunicación. **I.B.D.**

El papel de la comunicación es importante para la gestión administrativa, ya que es esencial hacerle saber al cliente que comprendemos lo que están sintiendo, aprender a escuchar lo que nos dicen emocionalmente, clarificar lo que nos están diciendo, lo cual refleja que los hemos entendido y esto hace sentir a la persona importante, acentuar con la cabeza, recibir retroalimentación; demuestra que le estamos poniendo atención con el objetivo de que el cliente tenga una buena experiencia. Todo esto sirve para que el cliente se sienta cómodo, nos recomienden a otras personas y sobre todo, deseen volver. **P.A.G.**





La comunicación es la herramienta más poderosa para dar un mensaje de manera eficiente sencilla, dinámica y rápida. Es un medio mucho más económico y el acceso para cualquier usuario es muy fácil, es una comunicación abierta con nuestros clientes, el cliente se siente escuchado, va a querer hacer uso de la calidad del servicio o del producto de interés. Debemos de ser cuidadosos en el manejo de las herramientas tecnológicas y poner mayor empeño en satisfacer al cliente, sin dejar de lado la primera impresión, ser empáticos y pensar siempre cómo me gustaría que me traten y llevarme una experiencia agradable para querer volver. **J.B.B.**

En la gestión de administrativa se debe de tener muy claro que el cliente siempre se debe de sentir cómodo y satisfecho con la atención y con la respuesta para satisfacer sus expectativas. La comunicación es esencial para lograrlo, de no ser así no se logrará un adecuado resultado. Para lograr esta comunicación se debe ser asertivo y empatizar, en virtud de ello debemos tener esas aptitudes desarrolladas y se debe de tener los conocimientos pertinentes. De tal manera que se deben de desarrollar con capacidades y una posición positiva ante todos los factores que se presenten. Nunca dejar de lado de un adecuado servicio al cliente. Excelente charla para el cierre de este gran congreso. **G.M.P.**

El papel de la comunicación es importante en todos los ámbitos de nuestra vida, se requiere de una buena comunicación para poder transmitir nuestros sentimientos y necesidades en general. En lo que respecta a la gestión administrativa, la comunicación también es fundamental, porque tenemos que tener la suficiente capacidad para escuchar las necesidades o consultas de nuestros clientes y a la vez, darle una respuesta adecuada de conformidad a nuestros conocimientos y al tipo de servicios que presta nuestra empresa; el cliente debe quedar completamente convencido de que fue atendido por una persona que se interesó en su caso, le dio el tiempo necesario para escucharlo y a la vez le dio las soluciones que esa persona estaba requiriendo. **C.F.S.**

Un cliente contento es un cliente fijo, y esto se logra solo con un buen servicio al cliente el cual empieza desde la buena comunicación para lograr satisfacer





las necesidades del cliente de la mejor manera. La comunicación debe ser tanto verbal como no verbal, se debe tener empatía y una escucha activa. Si el cliente se lleva una buena experiencia del servicio, puede la empresa ganar recomendación y mayor cantidad de clientes al tener ellos una imagen del servicio. **J.R.R.**

Completamente de acuerdo, es a través de una comunicación eficaz, cortés y asertiva que podemos lograr muchos éxitos en nuestra gestión administrativa. Es claro que todos merecemos una buena atención cuando buscamos un servicio. Queremos que se nos llame por nuestro nombre, que nos vean a los ojos cuando explican algo, que la comunicación no verbal sea siempre respetuosa y demuestre atención y compromiso y que las expresiones, sean siempre educadas, es decir, que nos hagan sentir que se van a tomar el tiempo para escucharnos, entendernos y darnos una solución a lo que necesitamos. Todo esto es necesario para que el cliente salga satisfecho y recomiende a la empresa por un buen trato. Así que mucho del éxito en la gestión administrativa se verá reflejado en la manera como atendemos el teléfono, recibimos a nuestros clientes en la oficina, y atendamos sus consultas y sugerencias. **G.C.G.**

Quienes somos profesionales en la administración de una oficina tenemos contacto directo con los clientes que acuden a nuestra área, lo que se traduce en que somos el primer contacto que ellos tienen con la empresa. En esta simple razón pesa la importancia de que el servicio que les brindemos cumpla y hasta supere sus expectativas. Debemos enfocar nuestra atención total en el cliente, establecer una comunicación asertiva en la que mostremos total atención ante cualquier consulta y una pronta respuesta a sus necesidades. De esta forma, el cliente se sentirá valorado y su lealtad hacia la empresa se fortalecerá. Gracias. **M.T.C.**

Efectivamente como se menciona en el enunciado la comunicación es una herramienta que permite a los administradores de oficinas, generar o reforzar en la audiencia, clientes, colaboradores, proveedores y comunidad, la percepción de haber recibido un servicio de excelencia y haber tenido una experiencia memorable es por ese motivo que esta habilidad es imprescindible y el





hablante debe tener o cumplir ciertas cualidades como lo son: claridad (un lenguaje sencillo y adecuado al receptor), Conocimiento (tener la información o capacitación para responder con certeza), propiedad-tacto (palabras que muestren cortesía y cordialidad para decir las cosas), ser concisos y finalmente tener precisión, ya que el primer contacto será un momento constituyente para que la persona forme una impresión sobre la calidad del servicio. **L.G.U.**

.....

Simplemente así de claro es saber que la gestión administrativa se basa en la comunicación, ya sea entre los empleadores, jefaturas y la razón de ser que son los clientes o usuarios. Los que ocupamos puestos en el área de la administración de oficinas, nos vemos en el día a día enfrentándonos a ser ese eje principal y de primer contacto que tiene el cliente con la empresa o institución, depende de nosotros ya sea nuestra imagen, así como nuestra expresión, que el cliente permanecerá a través del tiempo en una empresa. Debemos tratar siempre de evitarle a esos clientes los procesos burocráticos, donde pasan de un lado a otro y no les resuelven nada al final, ser asertivos, amables, respetuosos, mostrarles siempre seguridad en lo que sabemos, que ellos se sientan acompañados, verles siempre a los ojos cuando se les habla, que nos aseguremos que esa persona se fue satisfecha del servicio, con una atención eficaz y de excelencia, esa es nuestra misión como Administradores de Oficinas. **A.R.C.**

.....

La comunicación es esencial en una organización para efectuar con eficacia y rapidez sus actividades. Debe de ser buena tanto a nivel interno como externo. Una comunicación efectiva disminuye los conflictos y se resuelve más rápido. Va crear más confianza entre las jefaturas superiores, ya que confiaran en sus empleados por la comunicación. Los clientes externos si notan un mal manejo del lenguaje, va a expandirse en cuestión de minutos y van a generar que se vayan clientes, por eso la comunicación es muy importante en las organizaciones ya que crea un ambiente de confianza entre clientes internos y externos. **M.M.L.**

.....

La comunicación es muy importante para que exista una excelente relación entre la empresa y sus clientes además de los colaboradores, en el caso de clientes





porque eligen siempre el mismo lugar y además hacen recomendaciones a otro y la comunicación en los colaboradores porque se maneja un ambiente armonioso y un mejor control en lo que se haga en la empresa. **K.C.P.**

La comunicación debe ser la primera opción en cómo se trate a los demás colaboradores, la esencia en decir las cosas, con palabras, gestos, todo se percibe y debe ser de una manera positiva, además de ser profesionales inclusivos con el fin de poder percibir lo que alguna persona con discapacidad ocupe de nosotros, tanto en su manera de lenguaje de señal o alguna otra manera, todo con el fin de dar un servicio excelente. **F.V.Q.**

Sin duda en todo proceso debe existir una buena comunicación, y ya de manera más específica los administradores de oficinas deben tener una comunicación asertiva y clara, se podría decir que es una de las habilidades más importantes en el trabajo, un profesional que se desempeñe en la oficina y no tenga una buena comunicación no puede rendir de buena manera en las labores. La forma en que nos expresemos va a influir de gran manera en las respuestas que se obtengan, siempre hay que tratar de ofrecer un valor agregado, de modo que el cliente, proveedor o cualquier otra persona se sienta a gusto. Además, hay que tener claridad que comunicar no es únicamente “hablar”, sino que también se vuelve indispensable saber escuchar, como le menciona la expositora; esto debe aplicar en cualquier contexto de trabajo, ya sea de forma física en la oficina o bien en el teletrabajo. **F.V.Q.**

La importancia para la gestión administrativa radica en que la primera impresión es la que más se recuerda, por este motivo debemos comunicarnos de manera asertiva desde un inicio, ser capaces de dar esa primera buena impresión. Es conocido que el administrador de oficinas suele ser la cara de la organización, es por este motivo que nuestra capacidad de ser asertivos, cordiales, y tener la comunicación adecuada con el cliente, además de la información clara y poder brindarla en el momento preciso es lo más importante, además se debe hacer uso siempre de la inteligencia emocional para afrontar la situación que se nos presente con asertividad y tomar la decisión correcta en el momento. El tema me encanta y da para conversar largo y tendido. **S.R.R.**





El tema de la comunicación es una herramienta fundamental en la labor administrativa, no solo para coordinar las tareas a realizar sino para lograr la satisfacción total de nuestro clientes o usuarios en lo que ellos requieran o consulten. La comunicación entre jefatura, colaboradores y compañeros es necesaria para lograr el funcionamiento de una oficina, tramitar los asuntos pendientes, gestionar a tiempo las solicitudes varias, el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales entre departamentos lograr solucionar los problemas diarios. **H.C.A.**

La comunicación es parte de la vida y la forma de dar a conocer todo lo que pensamos, sentimos o creemos. En el ámbito laboral, la comunicación es vital y se debe dar de forma asertiva para generar atención de los clientes que necesitan de nuestros servicios y darles una experiencia de atención exclusiva para que ese cliente quiera volver. **B.R.D.**

Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los usuarios, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso y responsabilidad. La comunicación debe ser activa, asertiva y proactiva, poner límites, demostrar confianza, compromiso, honestidad y disciplina. Una buena gestión en comunicación favorece la interacción y el intercambio de opiniones. La percepción que se lleve la persona que atendamos debe ser de un servicio de excelencia, demostrar actitud e interesa, brindarle un adecuado seguimiento a su caso y lograr la satisfacción del cliente. **Y. Ch. R.**

Desde la parte de la gestión administrativa, la comunicación asertiva es sumamente importante, debido a que estamos en la primera línea en la atención al cliente, y la comunicación que tengamos con nuestros clientes afecta positiva o negativamente a nuestra organización.

Podríamos decir que es importante que nosotros aprendamos a mantener una escucha activa y una comunicación asertiva, para dar un servicio de calidad.





Si nosotros no hacemos bien nuestro papel nuestro cliente se indispondrá a tal grado que podemos perder este cliente, es importante siempre hablar con la verdad, y mantener una buena comunicación en todos los sentidos, esto significa con la mirada y el cuerpo. Es importante conocer que independientemente en el sector que estemos laborando siempre que demos un servicio vamos a tratar con clientes, sean en el sector educación o cualquier otro sector, puede ser en el público o privado, no podemos pensar que si estamos en una universidad y le damos un servicio a un estudiante, a este estudiante no se le deba tratar a como se deba, yo siempre trato de darle el mejor servicio a todos los usuarios en mi oficina, porque gracias a ellos yo tengo mi trabajo, cuando di clases, en el curso de servicio al cliente, yo le decía a mis estudiantes "Yo los trato bien a ustedes porque ustedes son mis clientes" y ellos se reían y me decían "¿Como profe?, y ¿porque usted dice que nosotros somos sus clientes?", yo les contestaba "si claros todos en algún momento somos clientes, y todos en algún momento vamos a dar un servicio al cliente, ustedes son mis clientes, si ustedes no estuvieran matriculados en este colegio hoy no tuviera la oportunidad de estar con ustedes compartiendo, es por eso que yo los trato como ustedes se lo merecen.", siento que esta parte de sentir a cada persona especial, ayuda a dar un buen servicio de calidad. **A.B.S.**

La importancia de la comunicación en la gestión administrativa se ha vuelto algo esencial para lograr proyectos empresariales exitosos, sin embargo, la comunicación es clave no solo para la gestión administrativa sino para cualquier interacción con las personas, dicha comunicación se debe abarcar de manera asertiva, tratando de comunicarse en un mismo idioma, escuchando o leyendo lo que la otra persona quiere expresar y ponerse en el lugar de esa persona, son aspectos importantes a considerar cuando se quiere tener una comunicación clara y concisa. Igualmente, todo lo que expresa el enunciado es totalmente verdadero, con una buena comunicación se ganan nuevos clientes, colaboradores, proveedores y más. **J.D.V.**

El lenguaje y las palabras son muy importantes en la comunicación. Así que hay que tener mucho cuidado al momento de hablar. Utilizar un lenguaje claro y conciso. Siempre hay que tener coherencia en lo que se dice y como se





dice. La organización debe aprender a escuchar lo que el cliente desea, ya sea con palabras o con gestos, se debe poner atención al lenguaje no verbal ya que se expresan muchas emociones.

Para asegurarle al cliente que se le escuchó es bueno repetirle lo que está pidiendo para confirmar su solicitud.

Siempre es recomendable utilizar herramientas tecnológicas para dar seguimiento a las solicitudes.

La organización debe estar abierta a escuchar y tomar en cuenta lo que opinan los demás.

El servicio al cliente es algo que no se puede exhibir, o guardar o dar en otro momento, no se puede estandarizar, es algo que se da y se recibe en el mismo momento.

La primera impresión que recibe el cliente es la que se va a llevar, pero también se debe mantener ese buen trato durante toda la conversación. **I.C.I.**

La comunicación es esencial en el quehacer nuestro, nos permite reforzar los lazos en nuestras familias, oficinas, amigos. Está debe ser clara, asertiva. **Y.C.I.**

Es importante para realizar las actividades diarias, especialmente con el equipo de trabajo y los clientes. **R.M.S.**

La comunicación es sumamente importante en la gestión administrativa debido a que es la herramienta mediante la cual los colaboradores de las empresas conocen cuáles son las necesidades, gustos, preferencias y deseos de los clientes; además, su uso adecuado les permite ofrecer un servicio atendiendo normas de cortesía y excelencia. **N.G.C.**

Es importante porque nos permite tener un bienestar con el servicio que ofrecemos y además con las personas que generamos comunicación.....la comunicación es la base para entendernos con los demás y si esta no es bien aplicada el resultado será negativo. **K.Q.Q.**





La primera experiencia es clave para la visualización de los clientes o usuarios hacia la organización, una mala impresión será clave para que esa persona tenga un concepto que, aunque en las próximas visitas se le atienda de la mejor manera ya esa persona desarrolló un sentir desde su primera visita. **C.Z.A.**

En una organización es fundamental que las personas que laboran en ella sepan comunicar en todo momento la imagen y razón de ser la empresa. Cada colaborador se convierte en agente de publicidad del lugar donde trabaja por lo tanto su forma de comunicarse sea verbal, no verbal, escrita, la forma de vestir comunica, el orden o acomodo de los lugares de trabajo y de atención al cliente, todo comunica, por lo tanto, todos los elementos deben estar armoniosamente ordenados y cada persona debe tener claro cuál es su papel dentro de la organización

Sea con clientes internos o externos siempre debe buscarse la forma de ofrecer un servicio de calidad, que genere confianza que genere relaciones redituables y a largo plazo. **O.C.D.**

La comunicación es clave del éxito en la vida, independientemente de a lo que se dedique o el perfil del puesto que ocupe, las personas necesitamos comunicarnos de manera asertiva y ese es un reto organizacional bastante grande, en el cual debemos invertir esfuerzos de capacitación. **P.C.Ch.**

La comunicación siempre ha sido y será importante en todas las áreas, de ella depende llevar un mensaje claro y directo al receptor.

Todo lo que se diga, se exponga, se muestre siempre tiene un impacto en quien reciba la información, este impacto puede ser tanto positivo como negativo, de ahí, el cuidado con lo que comunicamos y la importancia que esa información sea clara y dé a entender lo que realmente queremos hacer llegar a quien nos dirigimos; de ello depende que en caso de atención a los clientes, estos se sientan escuchados, atendidos y se les proporcione respuestas y solución a sus interrogantes o dilemas. **W.R.J.**





La comunicación ha sido el lenguaje por el que las personas se dan a entender, pero en la actualidad ha sido imprescindible buscar los métodos adecuados, esto me lleva al servicio al cliente, ya que la comunicación fundamental, el cliente debe sentirse atendido, debe saber que es importante y darle una experiencia para que vuelva y repita y recomiende. Una comunicación eficiente es la mejor de las estrategias de servicio al cliente. **M. J. C. B.**

Considero que en las relaciones humanas debe haber siempre una buena comunicación para el logro de los objetivos y es una herramienta esencial para entendernos mutuamente y más en las empresas donde todos los empleados deben comunicarse muy bien y así lograr las metas propuestas por la empresa. Creo que la mala comunicación y el mal trato hacia las personas solo se obtiene problemas y una empresa inestable. **M.M.D.**

La comunicación con el cliente es de suma importancia para la gestión administrativa ya que un cliente satisfecho se convierte en un aliado de la empresa y puede generar nuevos clientes y proyectar una imagen positiva de la empresa. Es importante que el cliente no solo sepa que lo estamos escuchando si no que sepa que estamos entendiendo su situación y que vamos a ayudarlo con el problema. **A.U.G.**

Es importante porque significa que la empresa está haciendo bien su trabajo además se puede minimizar el exceso de quejas o sugerencias debido a estas. Una buena comunicación personal o virtual con el cliente es la primera entrada o forma de caracterizar o encasillar a la empresa de buena o mala manera. **D.C.A.**

En definitiva, la comunicación es la forma como las empresas muestran a sus clientes que les importan, por ello es importante dar una buena impresión, darle la confianza al cliente que estamos para servirle, para ello es necesario utilizar una comunicación asertiva, que nos permita abordar los temas de forma adecuada, creando con ello puentes entre la organización y sus clientes. **A.A.F.**





Considero que la comunicación es esencial, desde el día uno la percepción que se recibe es importante, siempre es fundamental generarle una buena impresión a nuestros clientes, tratar como nos gustaría ser tratados.

Nuestra comunicación con el cliente debe ser muy eficaz, debemos ganarnos su confianza, solventarle los problemas que tiene, darle una pronta respuesta y sobre todo mantener contacto visual con él para que se sienta más seguro.

Para una organización mantener la satisfacción y lealtad de un cliente es fundamental, pero esto solo se logrará con una adecuada comunicación. **M.R.Ch.**

Para que esa experiencia sea memorable todo el personal de la empresa debe ser capacitado para que conozca todas las áreas y funciones de una manera general. En una empresa los clientes son responsabilidad de todos. **I.R.H.**

La comunicación es muy importante en cualquier ámbito que representemos, siempre ser claros y respetuosos, nos permite vender el producto o tener un dialogo con otra persona positivamente nos favorece a nivel personal como social. Como dicen nosotros al dar un servicio al cliente debemos saber escuchar y dar la solución que requieren, la cual nos va a permitir un ambiente agradable, que le damos la importancia que requiere, que igual nos gusta que nos atiendan bien en cualquier lado. **J.L.H.**

La comunicación es un pilar muy importante cuando se quiere administrar una empresa, debido que, a una buena comunicación horizontal y vertical, se realizan los procesos de una manera más eficiente, y cada persona tiene claro el rol que debe cumplir para asignar la tarea que le corresponde, para beneficio de todos en la organización. **A.G.O.**

¿Por qué es importante para la gestión administrativa?

Para una empresa es de mucha importancia porque ejecuta y potencializa objetivos para la sobrevivencia y crecimiento de esta. Llevando a cabo aplicación en varios procesos. Como la planificación, organización, dirección y control. Creyendo que la mejor herramienta en estos procesos es la Comunicación en toda gestión administrativa. **J.C.C.**





La comunicación es la base del éxito de una organización, de una relación laboral, interpersonal, es decir, es un pilar fundamental que al menos en el ámbito administrativo determina que tan bueno pueden ser los colaboradores y jefaturas, la realidad es que en la comunicación dos aspectos que se deben mantener siempre son la escucha activa acompañada de la empatía. Pero recordemos que no sola la comunicación verbal es determinante; también los es la no verbal, nada se logra hablando pulcramente sí nuestra expresión facial o movimientos corporales reflejan otra cosa.

Finalmente, me atrevo a decir que la comunicación acompañada de un lenguaje adecuado determina calidad de personas que somos y del lugar para el cual trabajamos. **N.C.E.**

El papel de la comunicación es muy importante para la gestión administrativa, porque permite mantener una imagen clara de servicios y productos de una empresa u organización, por los diferentes medios sociales de mensajería virtual, medios publicitarios físicos, radiofónicos y televisivos. Un servicio de excelencia, se lo lleva un cliente satisfecho y lo replica a todo su círculo social y este a su vez, a sus círculos sociales, expresando ¿Cómo fue su atención y el producto que obtuvo tan satisfactorio? La réplica de buenos comentarios hace la diferencia en un más para mantenerse competitivos en el mercado de la noche a la mañana, solo se debe invertir en sus trabajadores y medios de divulgación digital de forma segura y confiable. **K.E.L.**

El papel de la comunicación es parte esencial en cada área en la que nos desarrollamos, esto nos permite comprender y entender lo que la persona necesita o desea comunicarnos, además poder brindar un mayor servicio al cliente de manera eficaz.

La escucha es de suma importancia, y poderlo aplicar de manera correcta a nivel organizacional nos permite una interacción bastante buena y un resultado positivo. **C.H.G.**

El papel de la comunicación juega un papel importante en la percepción del cliente a la hora de recibir un servicio, ya sea en medios digitales como física-





mente cara a cara, es por esto que el administrador de oficina siempre debe ser cortés, asertivo y siempre con el buen ánimo de ayudar a las personas, sin importar si recibe un buen trato o no del cliente, además que un cliente bien atendido será la futura referencia para nuevos clientes. **O.U.P.**

Saber cómo comunicarse siempre será una herramienta útil para las relaciones personales, tanto con los compañeros de trabajo como con los clientes y proveedores de la organización, saber tener una comunicación asertiva de forma verbal como escrita ayuda a que la empresa tenga un ambiente más ameno tanto a lo interno como a externo. Es importante porque de eso depende la percepción que tengan las personas de la organización. **G. C. S. Q.**

En toda Institución, empresa o negocio la buena comunicación tanto verbal, como la no verbal y escrita, es muy importante, por cuanto fomenta y fortalece el trabajo en equipo. Así mismo es un medio esencial para la excelencia en el servicio del cliente y de los usuarios, quienes son la razón de ser. También considero que, al haber clientes y usuarios satisfechos, se fortalece la imagen de la empresa, negocio o Institución. **A.M.F.**

Es necesario que el mensaje sea muy claro para que nuestro interlocutor pueda recibir un servicio de calidad. Dentro de las recomendaciones brindadas, podemos realizar un check list y validar que sea comprensible; así como reiterar lo que es importante (traer el ID, entregar antes de XX fecha, entre otros) para que en la memoria de corto plazo del cliente pueda serle de utilidad la información compartida. **K.V.**

Como lo indicó la expositora la comunicación juega un papel primordial en la organización, como me comunico con los clientes así vamos a tener un cliente satisfecho o insatisfecho. Por eso el papel de la comunicación es una herramienta muy valiosa para nosotros como administradores de oficinas, dado que en todo momento la utilizamos, por eso debemos siempre ser claros, sinceros y auténticos cuando brindamos el servicio para generar clientes satisfechos. **K.B.R.**





La comunicación es uno de los pilares con mayor importancia en cualquier organización, una persona que tenga la habilidad de comunicar adecuadamente lo que piensa o siente, así como brindar una respuesta oportuna a lo que las demás personas le solicitan, es fundamental debido a que se evitan inconsistencias en el mensaje que se quiere transmitir. En este sentido para la gestión administrativa el saber comunicar apropiadamente, de forma verbal, escrita, física por medio de la postura o a través del contacto visual permitirá que el facilitador tenga una conexión con el usuario de manera exitosa, donde este se sienta a gusto con el servicio que se le brinda, ya sea porque recibió justamente o lo que necesitaba o superó las expectativas por el valor que este ha percibido del facilitador. Este valor se genera con darle al usuario el interés, atención o servicio que solicita, permitiendo a la vez que la gestión administrativa sea más eficiente. **M.E.G.**

La comunicación es una de las herramientas de mayor importancia para la organización, ya que si se logra transmitir de manera adecuada en el momento preciso lo que se quiere para la institución se logra alcanzar los objetivos; al tener un trato cordial, respetuoso y asertivo con los colaboradores, logrando enfatizar su esfuerzo y dedicación, se obtiene un resultado favorable y de confianza, que se verá reflejado en el buen servicio y atención de los usuarios. **B.Q.B.**

Precisamente porque la comunicación forma parte de esa importante gestión administrativa, en los procesos de gestión se deben de tomar en cuenta principalmente que nuestros clientes son personas y como tal tienen sentimientos deseos y debemos tener empatía con ellos para darles un servicio que nunca olviden por lo excelente que fue, lo compartan y deseen volver a nuestra institución cuando lo necesiten o lo requieran. **M.P.C.**

Como dice el enunciando se puede apreciar como la comunicación es una de las bases indispensables para lograr que los trabajadores logren dar un servicio de excelencia, la comunicación es sumamente importante no solamente laboralmente sino también para lograr convivir con los compañeros de una forma correcta, lograr avanzar en nuestras habilidades hasta lograr transmitir nuestras





molestias y emociones en situaciones que lo ameriten siendo la comunicación la ruta de mensajes más correcta y positiva en todos los ámbitos. **N.M.S.**

El enunciado que se indica es una verdad, la correcta comunicación siempre será una herramienta fundamental para la gestión administrativa. El lenguaje verbal y no verbal debe transmitir empatía y positivismo a nuestros clientes, proveedores y compañeros. Esto generará confianza y buen clima organizacional.

Debido a que ahora el uso de las tecnologías es parte fundamental para llegar al cliente, se debe tener presente el adecuado diálogo con respeto y servicial, siempre tomando en cuenta escuchar las inquietudes del usuario y dar seguimiento a la solicitud de respuesta que éste demande.

De esta manera, el papel de la comunicación asertiva, permitirá brindar una atención adecuada y ofrecer servicios de calidad, dando oportunidad a la organización seguir participando en la fuerte competitividad actual. **K.V.V.**

La comunicación es la mejor carta de presentación que puede existir entre personas y entre organizaciones y personas. Esta comunicación debe ser calidad, y en la gestión administrativa, debe ser clara, directa y recíproca. Dar el mensaje adecuado, oportuno y efectivo genera confianza en los usuarios, la manera en la que se dice y ofrece un mensaje puede marcar la diferencia y permitir una experiencia gratificante en los usuarios. **Y.T.Ch.**

En mi opinión, la comunicación es importante en la gestión administrativa, para difundir y compartir de forma adecuada, con un mensaje claro y de fácil entendimiento, información relevante, ideas, actividades y proyectos, tanto con clientes internos como externos.

Es una herramienta indispensable en la toma de decisiones. Contribuye a la buena imagen corporativa y posiciona nuestros productos y servicios. Asimismo, nos permite generar sentimiento de pertenencia en nuestros clientes y mejora la calidad del servicio ofreciéndole una experiencia memorable. **M.R.S.**

Para bien o para mal, el avance de las tecnologías y la digitalización de la comunicación ha hecho que las fronteras sean cada vez más borrosas y solamente





existan en el papel o tratados, las empresas ya no se proyectan a nivel local únicamente, aún los negocios más pequeños compiten en alguna medida con las grandes transnacionales, con los diferenciadores propios que puedan darle ventaja a cada cual, es por ello que si la tecnología y el personal debidamente capacitado ganan la confianza de los consumidores al implantar una comunicación de manera estratégica hace que las empresas se mantengan posicionadas con la ayuda de la comunicación como herramienta de servicio en la transformación digital.

Esto implica una sólida base de cuatro componentes: tecnología, procesos, estrategia y personas, gracias por este excelente Congreso. **A. D. R.**

La calidad del producto o el valor de este, en el cual trabaja toda una organización, debe coincidir con todas las actividades que se realizan a nivel organizacional, por ejemplo, en toda la experiencia vivida desde el momento en que la persona interesada hace contacto con la organización, a través de cualquiera de los medios que tenga a disposición del público, proveedores, clientes internos, etc. para ese fin. Así que toda la calidad del servicio, implícito en la comunicación, que un administrador de la oficina pueda brindar mediante una llamada, un correo, o un simple gesto, tiene que estar alineado cuidadosamente, para que el cliente pueda percibir en todo momento, esa excelencia y calidad. **G.R.F.**

La comunicación eficaz es sumamente importante en cualquier gestión administrativa, pues permite crear vínculos, fortalecer relaciones internas y externas, ampliar el mercado, buscar nuevas alternativas de desarrollo y lograr que una organización sea sólida, fuerte, resistente, eficiente y competitiva en muchos aspectos organizacionales. **E.F.E.**





DISCURSO DE CLAUSURA

M. Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos

Subdirectora

Escuela de Secretariado Profesional

Buenas tardes doctora Isabel Araya Muñoz, directora de la Escuela de Secretariado Profesional, conferencistas y congresistas tanto del ámbito nacional como internacional, personal administrativo, docente y estudiantil de la Escuela de Secretariado:

Hoy después de tres días de conferencias y conversatorios tanto de manera sincrónica como asincrónica concluye el II Congreso Internacional y VIII Nacional en Administración de Oficinas: Innovación tecnológica en la gestión administrativa con responsabilidad social, de manera virtual, para hacer eco a la situación que se vive actualmente en el mundo: la pandemia por el COVID -19.

Un congreso en el cual recibimos aprendizajes y enseñanzas para poner en práctica tanto a nivel personal como profesional, por ejemplo, la neurofelicidad con términos muy simples como la humildad, el agradecimiento y el perdón, claves para el bienestar emocional. También se recibieron pautas para reducir el estrés como el ejercicio y mantener el bienestar físico.

Todos los conocimientos giraron en torno al bienestar de las personas, la calidad de vida,

la buena comunicación, la transformación productiva, ser agentes de cambios para mantener una mejor sociedad, empresa y trabajadores, lo cual implica una mejor salud física y emocional.

Además, se recibió información en que cada uno debe poseer herramientas informáticas para el teletrabajo y la ciberseguridad, la cual es importante no solo para la empresa sino también para cada uno, en una época en que se es bombardeado con estafas cibernéticas y hay que estar atentos a no dar información sensible. Además, se informó que el teletrabajo conlleva ventajas como estar más con la familia y hacerles frente a situaciones que si se trabajara de manera presencial sería muy difícil afrontarlas como la enfermedad de un ser querido. A su vez, hay desventajas como laborar más tiempo, desaparición del bienestar de los empleados y la ausencia de la relación entre las personas de la misma empresa. Sin embargo, debido a la pandemia la innovación tecnológica tuvo un giro de 360 grados en un decir amén con el teletrabajo, porque el trabajo en las empresas e instituciones no se puede detener: la vida debe continuar a pesar de las adversidades.





Por ello, todo lo aprendido en estos tres días, se debe poner en práctica para mantener un bienestar físico y emocional tanto en el quehacer profesional como personal.

Y para hacer alusión a uno de los aprendizajes del congreso, quiero despedirme con estas palabras de agradecimiento para diversas personas e identidades porque sin ellas este congreso no se hubiera llevado a cabo.

La Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional extiende un agradecimiento muy especial a la Rectoría, Vicerrectoría de Docencia, al Centro de Gestión Tecnológica, a la Facultad de Ciencias Sociales, a la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación, al Departamento de Publicaciones, a la Oficina de Relaciones Públicas, a UNA VINCULACIÓN, a la Comisión Organizadora del Congreso, a los panelistas, a los moderadores, a las funcionarias administrativas Paola Alfaro y Sandra Mora,

a las estudiantes Ababileth Solórzano y Alexa Díaz Ocampo, a la académica Carolina Hernández, quien colaboró con el desarrollo del aula virtual, al personal académico y administrativo, y a las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional y, a ustedes participantes, que son los protagonistas de este evento. A todos ustedes muchas gracias por su interés de compartir con la Escuela de Secretariado Profesional los contenidos desarrollados durante estos tres días, los cuales esperamos sean de utilidad en sus actividades como colaboradores, sin olvidar que somos agentes de cambio y en nuestra actitud se encuentra la posibilidad de hacer que todo fluya de manera positiva.

Se les recuerda que el espacio virtual estará habilitado hasta el próximo viernes para que realicen las actividades. Esperamos que nos acompañen en los futuros eventos que organiza la Escuela de Secretariado Profesional. Muchas gracias a todos.



II Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional en Administración de Oficinas
Innovación Tecnológica en la Gestión Administrativa con Responsabilidad Social



Anexo
PROGRAMA DEL CONGRESO

Figura 1: Proyecto del Congreso. Junio, 2021



Modalidad virtual
con actividades sincrónicas y asincrónicas

II Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional en
Administración de Oficinas
 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL
14 al 16 de julio de 2021

PROGRAMA

14 julio		15 julio
<p>9:30 a.m. Acto Protocolario</p> <p>9:30 a.m. Discurso de bienvenida: Dra. Isabel Araya Muñoz</p> <p>9:45 a.m. Discurso Desamatación: Desamatación de Ciencias Sociales y Ciencias Sociales</p> <p>10:00 a.m. Discurso Rectoría: Maestr Francisco González</p> <p>10:15 a.m. Acto cultural: Fernando Meléndez Guillén, Escuela de Música</p> <hr/> <p>Industria 4.0. Conocimiento e Innovación Luis Adrián Salazar Solís / Costa Rica, Embistmo de Ciencia y Tecnología Sincrónica / Conferencia Inaugural 10:30 a. m. a 12:00 m. d.</p> <hr/> <p>Ciberseguridad en la oficina Edgar Vega Briceño / Costa Rica, Universidad Nacional Sincrónica 1:00 p. m. a 2:00 p. m.</p> <hr/> <p>Las redes colaborativas digitales y herramientas 4.0 Erick Miranda Patiño / Red Pedagógica Varanotic Sincrónica 2:30 p. m. a 3:30 p. m.</p> <hr/> <p>Desafíos de la gestión administrativa en la era de la revolución digital: Servido cliente Olivia Fallas Espinoza y Patricia Arce Rojas / Costa Rica, Universidad Nacional Asincrónica</p>	<p>¿Cómo crear contenido de Valor para Redes Sociales en la organización? Rocio Lamas Álvarez / Costa Rica, UNED. Sincrónica 9:00 a. m. a 10:00 a.m.</p> <hr/> <p>Neurofelicidad en el teletrabajo Edgardo Aragón Cruz / Costa Rica Sincrónica 10:30 a. m. a 11:30 a. m.</p> <hr/> <p>El teletrabajo en la gestión administrativa Lourdes Carrasco González / Panamá, Universidad Chiriquí Sincrónica *Conversatorio 1:00 p. m. a 2:00 p. m.</p> <hr/> <p>Educación y Trabajo en Costa Rica: Una mirada al futuro Pablo Uzciano Saravia / Costa Rica, CINDE. Gerente de Servicios de Clima de Inversión Sincrónica 2:30 a. m. a 3:30 a. m.</p>	
<p>16 julio</p> <hr/> <p>Teletrabajo: Componente de la gestión administrativa virtual Heriberto Segura Jiménez / Colombia, Universidad de Antioquia Marly Alfaro Salas, Luis Diego Salas Ocampo / Costa Rica, Universidad Nacional Sincrónica / Conversatorio 8:00 a. m. a 9:00 a. m.</p> <hr/> <p>La convergencia tecnológica de la Industria 4.0: Una mirada hacia la transformación de las organizaciones Rafael Eduardo Rodríguez Ibáñez / Colombia, Universidad Simón Bolívar Sincrónica 9:30 a. m. a 10:30 a. m.</p> <hr/> <p>El cerebro estratega: Como antdiparse al futuro, sin perder de vista el presente Celia Antonini / Buenos Aires, Argentina Sincrónica 1:00 p. m. a 2:00 p. m.</p> <hr/> <p>Innovación tecnológica en la gestión administrativa de emprendimientos y microempresas postcovid-19 Norieb Guillón Cordero y Simey Camacho / Costa Rica, Universidad Nacional Asincrónica</p>	<p>La comunicación como herramienta de Servicio en medios digitales Magdalena Torres Elizondo / México, Universidad de Monterrey Sincrónica 2:30 a. m. a 3:30 p. m.</p> <hr/> <p>Discurso de cierre María Eugenia Ugalde Villalobos / Costa Rica, Universidad Nacional Sincrónica 3:30 p. m.</p>	

MÁS INFORMACIÓN:
congresosecretariado@una.cr



2021

Alio de la Universidad Pública en la conectividad con el mundo futuro





PUBLICACIONES
UNIVERSIDAD NACIONAL
3057-2022