ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
UNIVERSIDAD NACIONAL · HEREDIA · COSTA RICA
ESP

2023 Universidades Públicas ante el Cambio Climático

50 años UNA Siempre necesaria

III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas

Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante

Modalidad virtual

5, 6 y 7 de julio del 2023

Universidad Nacional - Costa Rica

Campus Omar Dengo

III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas
Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante

650
E74m

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

Memoria del III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas*: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante. Escuela de Secretariado Profesional - Heredia. C.R.: UNA-EUNA, 2024*
184 p. 28cm

ISBN: 978-9968-9947-2-9

1. COSTA RICA. 2. ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS. 3.INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA 4. CALIDAD 5. ÉTICA 6. MUNDO CAMBIANTE

Tabla de contenido

Equipo organizador del III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante 1

Programa III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante **2**

Introducción **5**

Discurso de bienvenida de la máster María Eugenia Ugalde Villalobos, directora de la Escuela de Secretariado Profesional **8**

Discurso de bienvenida del máster Guillermo Acuna González, vicedecano de la Facultad de Ciencias Sociales **11**

Discurso de la doctora Alejandra Gamboa Jiménez, vicerrectora de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional **14**

Actividad cultural del día inaugural III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante **21**

Ponencias de las conferencias **22**

Semblanza de la licenciada Paola Alfaro Vargas **23**

Semblanza de la licenciada Lilliana Garita Elizondo **24**

Organización y desarrollo de una sesión de un órgano colegiado **25**

Semblanza de la bachillera Jazmín Fuentes Cordero **38**

Semblanza de la bachillera Ababileth Solórzano **39**

Taller uso de aplicaciones en línea para la gestión administrativa **40**

Semblanza de la magistra Lourdes Carrasco González **64**

La gestión ejecutiva y documental **65**

Resúmenes de ponencias **76**

Semblanza del doctor Edgar Oviedo Blanco **77**

La aceleración digital y los entornos modernos **79**

Semblanza de la doctora Vanessa Vargas Vega **83**

Atención al servicio al cliente con discapacidad **84**

Semblanza del másterJosé Armando López Baltodano... ..... **88**

El deber de la probidad en la función pública **90**

Semblanza del máster Peter Marte Pantaleón **95**

Rompiendo barreras: negarse al cambio es morir **97**

Semblanza del máster Daniel Murillo Barboza **103**

Habitando la innovación **104**

Semblanza de la doctora Karen Morales Soto..... **109**

El tiempo: recursos clave para la Administración de Oficinas **111**

Semblanza del magister César Sánchez Badilla **118**

Implicaciones jurídico-tecnológicas de los cambios de la legislación costarricense sobre grabaciones y actas literales en órganos colegiados de la Administración Pública **11**9

Semblanza de la doctora Rosimery Ferraz Sabino **123**

La comunicación institucional y su influencia en las empresas..... **124**

Semblanza de la magíster Xinia Castillo Bolívar **128**

Estrategias para la organización de eventos **129**

Semblanza de la doctora Yesenia Martínez..... **135**

La comunicación como herramienta en la satisfacción del cliente **136**

Semblanza de la magíster Rosa Nely Méndez Calvo **138**

La salud ocupacional en la gestión de oficinas..... **139**

Semblanza del doctor Leonardo Salas Quirós **144**

Inteligencia Artificial; aplicaciones en la gestión pública..... **145**

Semblanza de la doctora Xinia Corrales Escalante **152**

Semblanza de la máster Maureen Aragón Redondo **153**

Ética digital en la gestión de la oficina **154**

Semblanza de la doctora Marly Alfaro Vargas **160**

Semblanza del doctor Luis Diego Salas Ocampo **162**

El estatus epistemológico de la Administración de oficinas y sus implicaciones en los procesos de investigación en Costa Rica desde la experiencia de la UNA **164**

Semblanza del máster Rafael Montenegro Peña **170**

Protección de datos personales frente a la gestión de oficina **171**

Discurso de cierre del máster Fabián Arce Soto, subdirector de la Escuela de Secretariado Profesional **176**

Conclusiones **181**

Anexos **183**

Afiche III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante **184**

Escuela de Secretariado Profesional

Equipo organizador

M.Sc. Patricia Arce Rojas **(coordinadora)**	académica del área de Gestión de Oficinas
Dra. Xinia Corrales Escalante	académica del área de Innovación y Tecnología
M.Sc. Carolina Hernández Chaves	académica del área de Comunicación en inglés
Dra. Marly Yisette Alfaro	académica del área de Administración
M.Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos	directora
Br. Sandra Mora Villalobos.	asistente académica
Lcda. Paola Alfaro Vargas	secretaria de dirección
Deibell Solano Chacón	estudiante asistente

Programa III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante

Horario	Modalidad	Tema	Participante
		5/7/2023	
9:00 a.m.	Sincrónica	Acto protocolario	MBA. Sylvia Arredondo Guevara, Universidad Nacional
915 a.m.	Sincrónica	Discurso de bienvenida	M.Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos, directora, Escuela de Secretariado Profesional
9:35 a.m.	Sincrónica	Discurso Decanatura Ciencias Sociales	Dra. Marta Sánchez López, decana Facultad Ciencias Sociales, Universidad Nacional
9:50 a.m.	Sincrónica	Discurso Rectoría	Dra. Alejandra Gamboa Jiménez, vicerrectora de Vida Estudiantil
10: 10 a.m.	Sincrónica	Acto cultural	Escuela de Música
10:20 a.m.	Sincrónica	La aceleración digital y los entornos modernos de trabajo	Dr. Edgar Oviedo Blanco, director general, Grupo Babel
12:00 m	**Receso**		
1:00 p.m	Sincrónica	Atención en el servicio al cliente con discapacidad	Dra. Vanessa Vargas Vega, Caja Costarricense Seguro Social
2:10 p.m.	Sincrónica	El deber de probidad en la función pública	M.Sc. José Armando López Baltodano y M.Sc. Evelyn Hernández Kelly, Procuraduría General de la República

Horario	Modalidad	Tema	Participante
		6/7/2023	
8:00 a.m.	Sincrónica	Organización y desarrollo de la sesión de un órgano colegiado	Lic. Paola Alfaro Vargas / Lic. Lilliana Garita Elizondo, Escuela de Secretariado Profesional UNA
9:00 a.m.	Sincrónica	Rompiendo Barreras: negarse al cambio es morir.	Máster Peter Marte Pantaleón, Universidad Tecnológica de Santiago, República Dominicana
10:00 a.m.	**Receso**		
10:30 a.m.	Sincrónica	Habilitando la innovación	MAP. MGI. Daniel Murillo Barboza, Universidad Nacional
12:00 m	**Receso**		
1:00 p.m.	Sincrónica	Taller uso de aplicaciones en línea para la gestión administrativa	Br. Ababileth Solórzano Gómez, Br. Jazmin Fuentes Cordero, Estudiantes Universidad Nacional
2:15 p.m.	Sincrónica	El tiempo: recurso clave para la Administración de Oficina	Doctora Karen Morales Soto, Universidad de Puerto Rico
3.15 p.m.	Sincrónico	Implicaciones jurídico - tecnológicas de los cambios en la legislación costarricense sobre grabaciones y actas literales en órganos colegiados de la Administración Pública	Magister César Sánchez Badilla, Universidad Nacional
4:15 p.m.	Asincrónica	La comunicación institucional y su influencia en las empresas	Magister Rosimeri Ferraz Sabino, Universidad Federal de Sergipe, Brazil

Horario	Modalidad	Tema	Participante
7/7/2023			
8:15 a.m.	Sincrónica	Estrategias para la organización de eventos	MBA. Xinia Castillo Bolívar, Universidad Nacional
9:30 a.m.	Asincrónica	La Comunicación como herramienta clave, en la satisfacción del cliente	Dra. Yesenia Martínez, Universidad Autónoma de Chiriquí, Panamá
9:50 a.m.	Asincrónica	La salud ocupacional en la gestión de oficinas	Magistra Rosa Nely Méndez Calvo, Universidad Autónoma de Chiriquí, Panamá
10:00 a.m.	**Receso**		
10:15 a.m.	Asincrónica	La Gestión Ejecutiva y Documental	Magistra Lourdes Carrazco, Universidad de Chiriquí, Panamá
10:30 a.m.	Asincrónica	IA: Aplicaciones en la gestión pública	Dr. Leonardo Salas Quirós, Escuela de Secretariado Profesional
11:00 a.m.	Asincrónica	Ética digital en la gestión de la oficina	Dra. Xinia Corrales Escalante, Académica ESP / Master Maureen Aragón Redondo, Universidad Nacional
12:00 m.	**Receso**		
1:30 p.m.	Sincrónica	El estatus epistemológico de la Administración de Oficinas y sus implicaciones en los procesos de investigación en Costa Rica desde la experiencia de la UNA	Dra. Marly Alfaro Salas y MEVA. Luis Diego Salas Ocampo, Univesidad Nacional
2:35 p.m.	Sincrónica	Protección de datos personales frente a la gestión de oficinas	M.Sc. Rafael Gerardo Montenegro Peña, Asesor Nacional e Internacional
3:40 p.m.	Sincrónica	Discurso de clausura	MBA. Fabián Arce Soto, subdirector Escuela de Secretariado Profesional

Introducción

La Escuela de Secretariado Profesional presenta la memoria del **III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante**, evento que se llevó a cabo de manera virtual los días 5, 6 y 7 de julio de 2023. Esta memoria recoge las conferencias, ponencias y resúmenes de las actividades realizadas, donde se refleja el valioso intercambio de conocimientos y experiencias entre los participantes.

La Escuela de Secretariado Profesional está profundamente comprometida con el fortalecimiento de las competencias en el área de administración de oficinas, y este congreso representa una oportunidad única para que el personal que se desempeña en labores de oficina amplíe sus conocimientos y comparta sus vivencias. En un entorno laboral en constante evolución, es esencial abordar temáticas innovadoras que respondan a los desafíos actuales, y este congreso se erige como un espacio propicio para el aprendizaje y la reflexión.

El congreso se realizó en un formato híbrido, y aprovechó los beneficios de la virtualidad con sesiones sincrónicas y asincrónicas, lo que permitió la participación de asistentes sin restricciones geográficas ni de disponibilidad horaria. Este enfoque es parte del objetivo del Plan Operativo Anual (POA) de la Escuela, que busca asegurar la calidad y difusión de actividades académicas a nivel nacional e internacional, con la meta de realizar un congreso anual.

El **III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante** está respaldado en los siguientes objetivos:

a. Contribuir con la sociedad nacional, por medio de la creación de espacios reflexivos, de intercambio de experiencias cuyos temas les proporcione a los asistentes los conocimientos y las herramientas para generar cambios innovadores para hacer frente a las demandas que el trabajo de oficina demanda de ellos, así como para el mejoramiento de las actividades profesionales que realizan.

b. Impartir temas innovadores y de actualidad con contenidos que contribuyan con alcanzar los objetivos del trabajo de la oficina, así como incentivar el aporte de formas novedosas de ejecución del trabajo, cuyo fin último contribuya con el desarrollo social.

c. Apoyar los procesos de formación continua del personal administrativo que labora en las diferentes instituciones, sean públicas o privadas, creando condiciones que permitan fortalecer una sana actitud hacia los compromisos asumidos como parte de la labor que desempeñan, en aras de un mejoramiento continuo de su entorno corporativo, laboral y profesional.

d. Actualizar los conocimientos en diferentes campos de la administración de oficinas, mediante una metodología en la presencialidad remota que incentive el intercambio de experiencias positivas y la apertura al cambio para un adecuado desarrollo de la gestión administrativa.

Además, los ejes temáticos del congreso incluyen temáticas actuales:

- Innovación en la administración de la oficina
- Administración de la oficina
- Ética en las organizaciones
- Comunicación
- Calidad en gestión administrativa

Agradecemos sinceramente a las personas inscritas y a los expositores nacionales e internacionales que hicieron posible este congreso, el cual ha celebrado nueve años a nivel nacional y tres a nivel internacional. También expresamos nuestro reconocimiento al personal académico y administrativo por su compromiso y dedicación en todas las etapas del evento, lo que ha contribuido al éxito de esta importante iniciativa.

Discurso de bienvenida de la máster María Eugenia Ugalde Villalobos, directora de la Escuela de Secretariado Profesional

https://www.youtube.com/watch?v=xf4FsQZFigI

Muy buenos días para todos, en particular a la doctora Alejandra Gamboa, vicerrectora de Vida Estudiantil, quien funge como representante del señor rector de la Universidad Nacional; al máster Guillermo Acuña, vicedecano de la Facultad de Ciencias Sociales; al doctor Édgar Oviedo Blanco, a los conferencistas, estudiantes, personal docente y administrativo de la Escuela de Secretariado Profesional, participantes nacionales e internacionales y público en general. Es importante destacar que en el transcurso de los tres días de congreso nos acompañan especialistas que aportarán valor a temas relacionados con la gestión de la oficina, como el doctor Édgar Oviedo Blanco, gerente del grupo Babel; el máster Rafael Gerardo Montenegro Peña; así como académicos procedentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí en Panamá, de la Universidad de Puerto Rico, de la Universidad Tecnológica de Santiago en República Dominicana, de la Universidad Federal de Sierpa en Brasil y de la Universidad Nacional de Costa Rica, también funcionarios de instituciones costarricenses como la Caja Costarricense de Seguro Social, la Procuraduría de la Ética, oficina que forma parte de la Procuraduría General de la República, además de estudiantes y personal de la Escuela de Secretariado Profesional, quienes apoyarán en talleres.

En el marco del quincuagésimo aniversario de la Universidad Nacional de Costa Rica, la Escuela de Secretariado Profesional inaugura hoy el III Congreso

Internacional y IX nacional en Administración de Oficinas, bajo el lema Innovación Administrativa: calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante, el cual se realiza de manera virtual con la participación de personas de diversos países, como Panamá, Puerto Rico, República Dominicana y Brasil y, por supuesto, Costa Rica.

La carrera de Administración de Oficinas en el 2023, después de un arduo trabajo por parte del personal académico y administrativo, comenzó con un plan de estudio nuevo, un plan reforzado en el área administrativa, comunicación en inglés y español, gestión de oficinas e informática, pues incluye cursos nuevos, como Introducción a las tecnologías de información y ciberseguridad; en una época donde la tecnología es clave en un mundo tan cambiante, por ello, este es un espacio de intercambio intelectual donde se reúnen personas de diversas disciplinas, con el objetivo común de generar conocimiento y promover el espacio en las organizaciones.

La administración de oficinas es un área vital en cualquier organización. La eficiencia y productividad tienen un impacto directo en el éxito de nuestros proyectos y en el logro de los objetivos de una empresa, por esa razón, es fundamental estar al tanto en las últimas tendencias, herramientas y mejores prácticas en este campo. A lo largo los próximos días, tendremos la oportunidad de escuchar a expertos en administración de oficinas, quienes compartirán su conocimiento y experiencia con todos nosotros. También disfrutaremos de la posibilidad de participar en talleres y conferencias, en donde podremos

intercambiar ideas y debatir sobre los desafíos que enfrentamos en nuestro día a día. Este congreso nos brindará la oportunidad de explorar nuevas ideas y de descubrir tendencias emergentes.

Finalmente, quiero referirme a los estudiantes aquí presentes, quienes son el corazón y el futuro de nuestra institución. Este congreso es una oportunidad para expandir sus horizontes, nutrir su pasión por el conocimiento y encender la llama de la curiosidad que acompañará a los problemas que les lleguen. Recuerden que el aprendizaje no termina en las aulas, sino en un viaje constante en el que cada experiencia cuenta. Por eso, se realizan estos congresos para todas las personas; tanto los graduados, como los estudiantes, además es una oportunidad para los académicos nacionales e internacionales de capacitarse, debido a que cada día todo cambia.

En conclusión, les insto a aprovechar al máximo este congreso y participen activamente en las conferencias y talleres, además de interactuar con sus colegas y compartir sus experiencias. Convirtamos estos tres días en un espacio de aprendizaje colaborativo, donde podamos llevar a cabo nuevas ideas y enfoques a nuestras oficinas y marcar una diferencia significativa en nuestro entorno laboral. Gracias a todos y que tengan un congreso exitoso. Muchas gracias.

Discurso de bienvenida del máster Guillermo Acuña González, vicedecano de la Facultad de Ciencias Sociales

https://www.youtube.com/watch?v=xf4FsQZFigI

Buenos días a todos y todas, un gusto enorme estar acá hoy, de parte de la señora decana de la Facultad de Ciencias Sociales, la doctora Marta Sánchez López, así como de este servidor les damos la más cordial bienvenida al III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional de Administración de Oficinas. Saludo muy cariñoso para la compañera representante de la rectoría, la doctora Alejandra Gamboa, quien más adelante nos va a ofrecer unas palabras, también para la señora directora de la Escuela de Secretariado Profesional, doña María Eugenia y para el subdirector de esta escuela, don Fabián, un fuerte saludo y un abrazo fraterno para ambos; asimismo, para el equipo organizador de este congreso, actividad de alto realce en nuestra Facultad de Ciencias Sociales; yque con año a año desarrolla interesantes temas. También quisiera saludar en esta mañana de forma muy especial a la querida colega de la Escuela de Secretariado profesional, la doctora Xinia Corrales, a quien le envío un fuerte abrazo y un saludo; a todos y todas las personas estudiantes, las personas académicas de la Escuela, a los panelistas, quienes nos visitan de los distintos países, la más cordial bienvenida a nuestra Facultad de Ciencias Sociales, a la Universidad Nacional, y al país. Igualmente, un saludo para quienes nos están visitando vía virtual y presencial.

El desarrollo de este congreso es un motivo de profunda alegría, puesto que con este congreso en el 2021, iniciamos nuestra gestión a cargo de la Facultad de Ciencias Sociales, por lo tanto, siempre recordaré esa mañana, un día como hoy, cuando nos encontrábamos conectados y conectadas a través de la plataforma, recurso y herramienta importante para nuestro desarrollo, para la comunicación y para la divulgación científica y académica, objetivo perseguido en nuestra Facultad de Ciencias Sociales.

Quisiera felicitar a la Escuela de Secretariado Profesional por sus esfuerzos para desarrollar cada año este congreso nacional e internacional de Administración de Oficinas, pues una vez más, a partir de la agenda de trabajo que nos presentan para las distintas jornadas muestran una adaptabilidad al entorno a partir de temas cruciales, y no quisiera dejar pasar la oportunidad para aplaudir por la inclusión de algunos temas claves desde una perspectiva interseccional, como por ejemplo el tema del vínculo con las personas con discapacidad, del cual las personas participantes en el congreso van a tener la posibilidad de escuchar. Del mismo modo, van a escuchar acerca de los procesos que actualmente están orientados en un marco de absoluta adaptabilidad al entorno y al cambio, y los cuales se desarrollan a partir de lo que denominaría la construcción de memoria histórica, al permitir la posibilidad de discutir algunos aspectos como la toma de actas literales, cuestión que ha tenido sus impactos, efectos, consecuencias y sus dinámicas de cambio en el caso de la Administración Pública en Costa Rica. Inclusive, una actividad como la que estamos abriendo

esta mañana, no podría generarse si no hay una memoria histórica que la resguarde, y para eso son fundamentales el fortalecimiento y desarrollo de capacidades que justamente la Escuela de Secretariado Profesional ha desarrollado a lo largo de su oferta académica y de investigación.

Para la Facultad de Ciencias Sociales, es tremendamente imperativo mantener estos diálogos y actividades de socialización y vínculo, porque nos preparan para la celebración, en el 2024, del cincuenta aniversario de su creación. Por ese motivo, desde ya se les invita a las distintas actividades que se van a desarrollar, no cabe duda de que la Escuela de Secretariado Profesional será una aliada importante en el marco de estas actividades, y desde ya, los impulso a preparar sus temas y propuestas de trabajo para el próximo año. De mi parte, desearles todos los éxitos en estas jornadas de trabajo que van a desarrollar en este III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas. Muchas gracias.

Discurso de la doctora Alejandra Gamboa Jiménez, vicerrectora de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional

https://www.youtube.com/watch?v=xf4FsQZFigI

Muy buenos días. Reciban todos y todas ustedes una calurosa bienvenida en esta mañana, de manera particular, quienes me acompañan en este acto protocolario: el señor vicedecano don Guillermo Acuña, la señora María Eugenia Ugalde, directora de la Escuela de Secretariado Profesional. Además, aprovecho para saludar a quienes participan en este evento internacional, ya sea en calidad de organizadores, conferencistas, académicos, estudiantes, y por supuesto, al personal administrativo de la Escuela de Secretariado Profesional.

En este año 2023, la Universidad Nacional celebra sus cincuenta aniversarios y desde el mes de enero iniciamos nuestra agenda de celebración con eventos por todo el país: en las comunidades, y por supuesto, a lo interno, y de manera especial con todas las instancias académicas que nacieron con la UNA en el año 19723 o incluso antes, como es el caso de las escuelas normales de Costa Rica, las cuales se escriben a esta universidad cuando queda oficialmente constituida.

La Universidad Nacional nació en la década de los setenta, una época difícil en la que los excesos bélicos e ideológicos de la Guerra Fría ocasionaban estragos en los países del llamado Tercer Mundo, donde las superpotencias políticas y económicas se enfrentaban en una pugna sorna implacable e incesante por el control del planeta y la humanidad; fueron tiempos complejos en los que los

golpes de estado, los sistemas democráticos y la instauración de dictaduras y toda una serie de conflictos daban una secuencia descorazonada y les quedaban consecuencias prácticas. Se trataba en aquel momento de la instalación de la universidad, en abrir un nuevo y más democrático espacio educativo a las posibilidades de formación profesionales de mujeres y hombres de limitada condición socioeconómica y queríamos catapultar el desarrollo científico tecnológico y propender la transformación social.

Actualmente, ostentamos el tercer lugar en Centroamérica, así como importantes puestos en Latinoamérica. Luego de que se funda la Universidad Nacional, nace la Escuela de Secretariado Profesional, que asistimos entonces a historias paralelas, y donde es fácil constatar que como descolló el desarrollo de la UNA, lo hizo esta unidad académica, pionera en Costa Rica en la formación de profesionales en Administración de Oficinas y Educación Comercial. Por aquellos tiempos, el secretariado se concebía como un oficio de mujeres donde lo indispensable era escribir a máquina, tener una buena presentación y quizá manejar instrumentalmente algún otro idioma, una labor enseñada primordialmente por escuelas comerciales, no por universidades. Asumimos, desde la fundación de la UNA y de esta escuela varios retos, el primero: abrir esta casa de estudios superiores a la formación de mujeres profesionales en una época donde los estudios se creían prerrogativa de los hombres en su condición de líderes de la sociedad y proveedores de la familia; el segundo, vemos en el secretariado mucho más que un oficio, mucho más que adquirir habilidades

mecanográficas y telefónicas, desde entonces, aportábamos desde esta escuela al desarrollo socioeconómico del país, con profesionales formados integralmente para afrontar desafíos como innovación, competitividad, habilidades gerenciales y aquellas propias de una era tecnológica y digital, sin perder de vista el desarrollo humano. Hoy, nos llena de orgullo y satisfacción, dar apertura, no al primero, sino al III Congreso Internacional y al IX Congreso Internacional en Administración de Oficinas, espacio, como ha dicho don Guillermo, ya reconocido y consolidado dentro del gremio para procurar la actualización profesional y técnica, la formación de vínculos, aún con organizaciones y universidades fuera del país, así como el debate sobre temas trascendentales, incluso de dimensiones éticas en el ejercicio de la gestión de información, gerencia de personal y calidades diversas de quienes han escogido esta carrera como parte de su vida y desempeño en el mundo laboral.

La era digital, imponiendo a un ritmo acelerado incierto, donde la interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad se han profundizado de manera descomunal, hoy más que nunca los aprendizajes se mezclan, dan origen a nuevas prácticas, y parece que uno no deja de aprender nunca, es más, no puede darse el lujo de dejar de aprender porque así le imponen las demandas laborales actuales. Es difícil hablar ahora de una forma de especialización, sino que coexisten varias formas de hacer las cosas y de saberes de manera que les invito encarecidamente a aprovechar las temáticas que se desarrollarán en este congreso porque cada conferencista ha sido elegido cuidadosamente y estos, a su

vez, han preparado prolijamente para exponer los temas en cuestión. Uno de los ejes que acaparan mi atención en la propuesta temática de este congreso, en todo lo referente a la ética y la probidad, porque más allá de ser habilidades o competencias aprendidas, se trata de principios de vida. En una charla, en un taller, uno puede aprender de las últimas tendencias de archivo documental o de aplicaciones informáticas para una mejor gestión de la información, también es relativamente fácil enlistar la legislación laboral vigente en cuanto a protección de datos o atención de personas con necesidades especiales, pero ninguna aplicación informática nos encarna valores, podemos tener todas las competencias que desde una universidad se pueden enseñar, pero la necesidad de ofrecer un servicio de calidad, la satisfacción del deber cumplido con criterios de eficacia y eficiencia, la responsabilidad con la que se asume cada tarea, la discreción frente a la información sensible que eventualmente podría dañar a las personas o a la organización para quienes ustedes trabajan, la transparencia en la función pública, la honradez para hacer un uso racional de los recursos del tiempo, del respeto hacia nuestros colaboradores, todo esto es parte de nuestra condición humana y se ejerce con bondad, benignidad y benevolencia humana.

La tan debatida inteligencia artificial con todos sus alcances y potencialidades tampoco puede ofrecer eso, quizá pueda imitar ciertas aptitudes y actitudes, pero al menos, por ahora, sigue tratándose de un remedo, solo nuestra condición humana puede hacer lo que una máquina no, y tampoco logra un

cerebro artificialmente programado y es que vivimos tiempos recios, como lo menciona el título de una de las obras recientes de Mario Vargas Llosa en una creciente cultura de violencia y no reconocimiento de la individualidad ni de los derechos fundamentales de las personas.

Parece increíble que con todo el avance de las tecnologías de la información y la comunicación de la diversificación y el acceso libre al conocimiento, en plena era de la globalización donde después de una pandemia quedó demostrado no solo nuestra interdependencia comercial y económica, sino la necesidad del otro y de la otra, la importancia de los vínculos y las relaciones; además de que, muy a pesar de todo ello, todavía las minorías tengan por autoafirmarse; las mujeres, exigir respeto en espacios libres de acoso, que nuestra sociedad no entienda que mis derechos terminan donde comienzan los de los demás y aquí, definitivamente no podemos circunscribirnos en una ética meramente profesional.

Hay que apelar a nuestra constitución personal, al bien hacer como individuos, a nuestras nociones de lo correcto e incorrecto que necesariamente terminarán permeando otros ámbitos de la vida, como lo es sin duda, la esfera laboral. Ese eje temático dedicado a la ética me parece destacable, pero no me extraña, da cuenta de la visión humanista fundacional que forma parte de las entrañas de la UNA donde desde hace cincuenta años, decidimos educar y formar personas no tecnócratas. El seudónimo de Universidad Nacional responde a un nuevo paradigma de hacer universidad en América Latina en los años setenta. Por

un lado, es polisémico, evoca que nacimos para buscarle solución a las necesidades de la sociedad, pero sobre todo a las personas que la conforman: ahí en sus comunidades, ahí en sus vulnerabilidades, ahí, cualquiera que sea su condición.

Decía el benemérito de la patria y fundador de la UNA, Benjamín Núñez: “Venimos a forjar una universidad porque el pueblo costarricense necesita de una academia más que interprete sus aspiraciones, investigue sus realidades, señale respuestas a sus problemas en el campo de la ciencia y del humanismo, que coopere con quienes, en los diferentes campos de la vida nacional, están llamados a crear un mundo mejor para todo el costarricense y todos los hombres de nuestra patria” y para todas las mujeres, añado yo. Cincuenta años después, seguimos persiguiendo este objetivo, esta visión integral que se refleja en todo lo que hacemos, aún en un programa de eventos como el de este congreso internacional y muy meritorio que, desde la Escuela de Secretariado como parte de la Facultad de Ciencias Sociales, se haga este balance temático para seguir profundizando en el diálogo de saberes, pero también desde una perspectiva humanista.

Imposible finalizar sin el reconocimiento expreso a la comisión organizadora de este congreso, quienes, en cada nueva edición, buscan diferenciarse con una oferta novedosa, en cuanto a contenidos y panelistas del más alto nivel; pero nada de eso tendría sentido sin todas y todos ustedes: nuestros invitados, invitadas y participantes que han decidido sumarse a este esfuerzo, y muy posiblemente

hacer sus propias contribuciones para nutrir cada espacio con experiencias en diversos contextos con su amistad y favor hacia la UNA.

Muy agradecidos, doña María Eugenia Ugalde, por esta invitación, celebramos todas las contribuciones de la Escuela de Secretariado Profesional en estos cincuenta años de la Universidad Nacional en Costa Rica y más allá. Les auguramos el mayor de los éxitos y muchos otros congresos para seguir construyendo conocimiento, universidad y país. Muchísimas gracias.

Actividad cultural del día inaugural III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante

https://www.youtube.com/watch?v=xf4FsQZFigI

Ponencias

Semblanza de la licenciada Paola Alfaro Vargas

Cuenta con el grado de bachillerato en Administración de Oficinas y licenciatura en Administración con énfasis en gestión de Recursos Humanos, actualmente es estudiante de bachillerato de la carrera de Educación Comercial. Se ha desempeñado como estudiante asistente en la Universidad Nacional, y posteriormente ha laborado en puestos secretariales, como recepcionista, secretaría de subdirección y secretaría de dirección, tanto en la Escuela de Informática como en la Escuela de Secretariado Profesional; durante nueve años, se ha desempeñado en funciones como atención de estudiantes, docentes y público en general, archivo de documentos, toma de minutas, actas y acuerdos de órganos colegiados, organización de actividades, participación en eventos a nivel nacional e internacional, entre otros.

Semblanza de la licenciada Lilliana Garita Elizondo

Cuenta con una Licenciatura en Administración de Oficinas. Tiene experiencia de seis años en labores de oficina, ha desempeñado puestos como secretaria de Dirección de Estudios en la UCIMED en donde desempeñó funciones como secretaria de actas, archivo, matrículas, procesos disciplinarios, entre otros. En la Universidad Nacional, ha desempeñado cargos de secretaria de subdirección, tanto, en la Escuela de Matemáticas como en la Escuela de Secretariado Profesional; en el Consejo Universitario de la Universidad Nacional se desempeñó como secretaria de actas.

Organización y desarrollo de una sesión de un órgano colegiado

https://www.youtube.com/watch?v=twH-N-Rr1d4&t=542s

Paola Alfaro Vargas
Universidad Nacional, Costa Rica
paola.alfaro.vargas@una.cr

Lilliana Garita Elizondo
Universidad Nacional, Costa Rica
lilliana.garita.elizondo@una.cr

María Eugenia Ugalde Villalobos
Universidad Nacional, Costa Rica
maria.ugalde.villalobos@una.cr

Palabras Claves: órgano colegiado, convocatoria, quórum, acta, sesión ordinaria

Resumen

Para la preparación de un acta de un órgano colegiado, se debe tener en cuenta el antes, durante y después de la sesión ordinaria.

Antes de la reunión, se prepara la convocatoria, la cual se debe enviar a todos los miembros del órgano colegiado una semana antes, cuando la sesión es ordinaria. Este documento debe contener el número de acta que se efectuó anteriormente, y enviarla con antelación para que los miembros del órgano colegiado la puedan leer y brindar las observaciones correspondientes. Además, se debe preparar el medio de la grabación, con su respectiva grabadora, micrófono y cámara. En caso de las sesiones extraordinarias, la convocatoria se

debe enviar con veinticuatro horas de anticipación, por un medio oficial, como, por ejemplo: el correo electrónico.

Es importante tener pendiente la fecha consignada, si se realizará la sesión; en caso de que no celebrarse, se realiza un acta de cancelación. Para efectos de control, este número quedará para la siguiente sesión ordinaria.

Durante la sesión, se debe comprobar el cuórum para poder realizarla, es importante tomar en cuenta que está conformado por la mitad más uno. En caso de no lograrse el número de miembros presentes, se debe tomar nota de que no se realiza la sesión por falta de cuórum y debe quedar constancia en el acta en el punto uno: comprobación del quórum.

Después, la persona encargada de la toma de actas debe empezar a redactar el documento, el cual se tiene que presentar en la siguiente sesión ordinaria del órgano colegiado. Es necesario escuchar la grabación detenidamente para obtener una redacción fluida y literal, como lo solicita la Ley General de Administración Pública en los artículos 50, 56 y 271 (No 6227).

A raíz de las deliberaciones de cada punto, se redactan los considerandos y acuerdos. Posteriormente, se realizan las transcripciones de acuerdos y se envían a revisión y firma por parte de la presidencia del órgano colegiado.

Marco teórico

Un órgano colegiado es un grupo de personas que se reúnen para tomar decisiones con fines específicos, se rigen por leyes, reglamentos o normas y tienen poder jurídico. Este órgano tiene que cumplir con los requisitos establecidos

en cada una de las instituciones o empresas que lo regulen. Además, debe tener conocimiento en la materia, así como poseer el apoyo de una secretaria de actas, quien es la encargada de preparar la documentación necesaria para la sesión, luego se elaboran las transcripciones de acuerdos y el acta respectiva.

Cada órgano colegiado debe nombrar un coordinador en calidad de presidente, quien será el encargado de presidir todas las sesiones ordinarias y extraordinarias, revisar las convocatorias antes de ser enviadas, firmar los acuerdos y las actas. En caso de que el coordinador no se pueda presentar en la sesión, esnecesario nombrar un presidente suplente o presidente a.i.

Como se indica en la ley General de Administración Pública de Costa Rica, en el capítulo tercero, artículo 49. El presidente tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

a) *Presidir, con todas las facultades necesarias para ello, las reuniones del órgano, las que podrá suspender en cualquier momento por causa justificada;*
b) *Velar porque el órgano colegiado cumpla las leyes y reglamentos relativos a su función;*
c) *Fijar directrices generales e impartir instrucciones en cuanto a los aspectos de forma de las labores del órgano;*
d) *Convocar a sesiones extraordinarias;*

e) *Confeccionar el orden del día, teniendo en cuenta, en su caso, las peticiones de los demás miembros formuladas al menos con tres días de antelación;*

f) *Resolver cualquier asunto en caso de empate, para cuyo caso tendrá voto de calidad;*

g) *Ejecutar los acuerdos del órgano; y*

h) *Las demás que le asignen las leyes y reglamentos.*

Para que un órgano colegiado pueda sesionar debe contar con la mayoría simple de los miembros, esto quiere decir que deben estar presentes en el momento de la sesión, la mitad más uno de los miembros con derecho a voz y voto.

Ley que lo regula

En Costa Rica, los órganos colegiados se rigen por lo establecido en la Ley General de Administración Pública, específicamente en el capítulo tercero, en los artículos del 49 al 58.

En la Universidad Nacional (UNA), las sesiones de órganos colegiados son grabadas por audio y video, las únicas sesiones que se realizan y se transmiten en vivo por medio de YouTube son las del Consejo Universitario, debido a que es uno de los órganos colegiados más importantes de la UNA.

Metodología

Para realizar este escrito, se realizó una revisión bibliográfica acerca del tema de las actas. Posteriormente, se elaboró una presentación y durante la conferencia se utilizó la herramienta denominada Padlet, la cual se compartió con los participantes, para realizarles la siguiente pregunta: ¿qué hace antes y durante una sesión de un órgano colegiado?

Las respuestas recibidas a dicha pregunta, según una encuesta realizada a varias secretarías, fueron las siguientes:

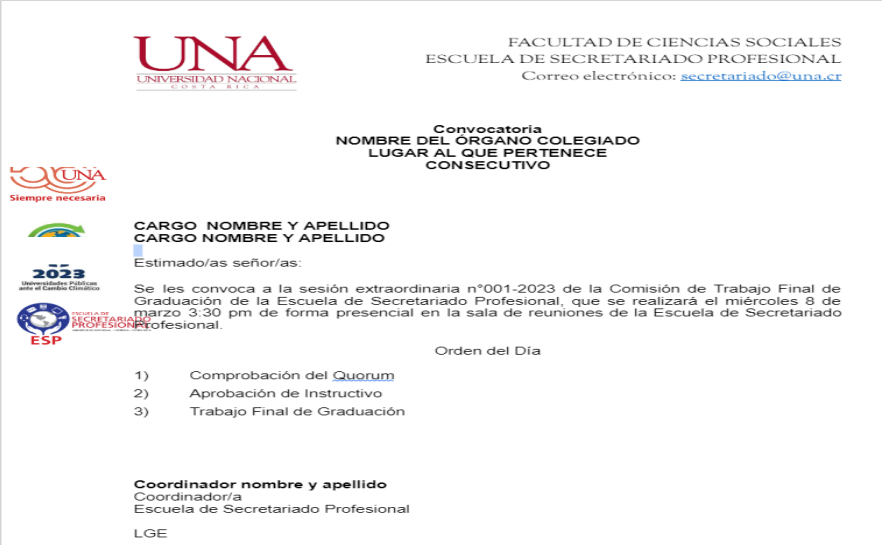
Antes de una sesión	**Durante una sesión**
Elaborar el expediente.	Verificar cuórum.
Ordenar los documentos.	Grabar sesión.
Enviar la convocatoria.	Tomar el acta.
Enviar los documentos que se estarán viendo en la sesión para conocimiento de los miembros.	Estar pendiente de modificaciones que se vayan haciendo a los acuerdos que se tomen.
Clasificar los documentos y ordenarlos para que sean desarrollados en la sesión.	Estar atenta por si requieren algún documento adicional.
Apoyar en la preparación del orden del día junto con el superior.	Seguir el orden del día.
Repasar agenda.	Anotar aspectos importantes, y compartir los documentos relacionados con cada punto.
Preparar acta de la sesión anterior.	Apoyar en el proceso de la sesión a quien preside.
Buscar materiales, herramientas e insumos que se van a requerir para	Una vez finalizada la sesión, detener la grabación.

la sesión.	
Documentación necesaria para el cuerpo colegiado, entre otras actividades que permitan un buen desarrollo para la sesión.	Verificar que se cumpla con el orden del día.
Preparar registros de asistencia	

Resultados y discusión

Como mencionaron los participantes del congreso mediante la herramienta Padlet, una sesión de órgano colegiado empieza con una convocatoria, se envía a todos los miembros que forman parte del órgano colegiado; en caso de que en la sesión participen invitados, se debe indicar en la convocatoria y enviarles la invitación.

La convocatoria es el documento que se envía a todos los miembros del órgano colegiado, la cual presenta el orden del día, como se muestra a continuación:



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
Correo electrónico: secretariado@una.cr

Convocatoria
NOMBRE DEL ÓRGANO COLEGIADO
LUGAR AL QUE PERTENECE
CONSECUTIVO

CARGO NOMBRE Y APELLIDO
CARGO NOMBRE Y APELLIDO

Estimado/as señor/as:

Se les convoca a la sesión extraordinaria n°001-2023 de la Comisión de Trabajo Final de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional, que se realizará el miércoles 8 de marzo 3:30 pm de forma presencial en la sala de reuniones de la Escuela de Secretariado Profesional.

Orden del Día

1) Comprobación del Quorum
2) Aprobación de Instructivo
3) Trabajo Final de Graduación

Coordinador nombre y apellido
Coordinador/a
Escuela de Secretariado Profesional

LGE

En la convocatoria, deben aparecer la fecha, la hora, el lugar y la forma en cómo se va a realizar la sesión; en caso de ser presencial se muestra el lugar, por el contrario, si es virtual, se indica la plataforma utilizada, y se adjunta el enlace para ingresar a la sesión.

La convocatoria de las sesiones ordinarias se debe enviar con ocho días de anticipación para que los miembros de la sesión puedan analizar toda la documentación necesaria para tomar los acuerdos correspondientes. Cuando se envía la convocatoria a todos los miembros del órgano colegiado, es necesario adjuntar todos los documentos que serán analizados durante la sesión.

Antes de la sesión, se recomienda preparar todo el equipo tecnológico como cámaras, grabadoras, computadora, aplicaciones para transcribir, proyectores. En caso de haber merienda, se debe coordinar para ser servida en los recesos. Es preciso coordinar previamente, todo lo anterior, con la persona que asume la presidencia.

Qué hacer durante la sesión de órgano colegiado

En el transcurso de la sesión de trabajo, se les consultó a las participantes, por medio de la herramienta Padlet: ¿qué hacen durante una sesión de órgano colegiado?

Los participantes respondieron lo siguiente: comprobar el cuórum, grabar, verificar cuórum, grabar la sesión; además de tomar nota de los acuerdos que requieren ejecución inmediata, participar en los diferentes temas, estar atentos al cuórum, si los miembros se empiezan a retirar por alguna situación; seguir el orden del día, participar en los diferentes temas de discusión, lectura del orden del día, anotación de acuerdos y considerandos, tomar nota de los ingresos y salidas de los directores, grabar cuando lo autoricen y soliciten; apenas iniciada la sesión, anotar aspectos importantes y compartir los documentos relacionados con

cada punto, tomar datos importantes, grabar bien la sesión, emitir criterios con respecto al tema que se está desarrollando, apoyar en el proceso de la sesión a quien preside, tomar nota de lo importante para los acuerdos, realizar la lectura de orden día y del acta anterior, anotar acuerdos.

Cuando se comparan los datos proporcionados por las participantes con la teoría respectiva acerca del acta, se deduce que estas personas trabajan como lo indica la teoría. En primer lugar, se comprueba el cuórum para la sesión del órgano colegiado, luego solicita permiso para iniciar la grabación en audio y video. Se recomienda el uso de alguna plataforma digital que le permita grabar y

transcribir, pues facilita la elaboración del acta, solamente se utiliza un micrófono para evitar ecos o problemas en la grabación de audio.

En primera instancia, es importante destacar que el término “sesión” es sinónimo de la junta, reunión o asamblea, en otras palabras, es la acción en que un grupo de personas se unen para tomar decisiones.

Cuando la sesión es ordinaria, los miembros de la sesión pueden presentar nuevos puntos en la agenda o modificar el orden de los puntos que se analizarán durante la sesión; siempre y cuando sea aprobado por la mayoría de los miembros del órgano colegiado. En caso de que la sesión sea extraordinaria, no se puede modificar el orden del día ni agregar nuevos temas, pues estas sesiones se realizan para analizar uno o varios puntos específicos, los cuales requieren de forma urgente el trámite respectivo para continuar algún proceso.

Una sesión ordinaria es aquella que se programa a lo largo del año, ya sea semanal, bisemanal, mensual o anual; esa programación se vota en la última sesión ordinaria para ponerla en práctica el siguiente año. Por otra parte, la sesión extraordinaria se define como las sesiones realizadas fuera de las sesiones ya programadas, y dedican a analizar temas específicos de carácter urgente y prioritario.

Cada artículo debe seguirse en el orden en que se aprobó para control de la sesión, lo cual permite mayor orden en cómo se desarrolla la sesión; en este punto, tanto el presidente como la secretaría deben velar por el cumplimiento de ese orden.

También es necesario tomar en cuenta el respeto por la persona que está hablando: prestar atención y esperar el desenlace de su intervención para iniciar la participación de la otra persona. En estos casos, quien controla el uso de la palabra es la persona que preside la sesión en coordinación con la secretaria de actas.

¿Qué se realiza después de la sesión del órgano colegiado?

Al terminar la sesión, la persona encargada de actas debe elaborar el acta respectiva, la cual se realiza según el orden día y las intervenciones de cada miembro del órgano colegiado. Es importante destacar que, de cada artículo del orden del día, pueden transcribirse uno o varios considerandos. Según Araya *et al,* (2021), “los considerandos son los criterios que razonan o que se consideran para la toma de decisiones o acuerdos, por eso es importante que el proceso de discusión se anote para una posible redacción del acta”. p 126.

Asimismo, es necesario rescatar que a partir de los considerandos se redactan los acuerdos, los cuales se escriben en infinitivo. Según Araya *et al,* (2021), “los acuerdos se definen como la decisión tomada por el órgano colegiado respecto de un asunto discutido en la sesión”. p. 127.

Los acuerdos son firmados por el presidente o presidente a.i del órgano colegiado. Es importante destacar que de un considerando se pueden redactar un solo acuerdo o varios acuerdos. Asimismo, de varios considerandos, se puede redactar un solo acuerdo o varios. Tanto los considerandos como los acuerdos forman parte del acta que se transcribe de cada sesión, para ejemplificar la forma

de redactar y presentar un considerando y un acuerdo, se muestra la siguiente información:

CONSIDERANDO QUE:

1. La INSTRUCCIÓN, UNA-VD-DISC-018-2021 sobre la actualización anual de Registro de Elegibles para contrataciones de personal académico a plazo fijo 2021.

POR TANTO, SE ACUERDA:

1. COMUNICAR AL SEÑOR CALVO UGALDE, POSTULANTE PARA EL REGISTRO DE ELEGIBLES EN EL PERFIL DE INVESTIGACIÓN, DE LA ESCUELA DE OFICINAS QUE SU SOLICITUD NO PUEDE SER RECIBIDA POR CUANTO NO PRESENTA EL TÍTULO DE LICENCIATURA. ACUERDO FIRME.

Según la reglamentación y normativa vigente, siempre se debe tomar primero el acta, cuando está redactada, se realiza la transcripción de acuerdos. Según Coronas, (1998), mencionado por (Ulate, 2014), la transcripción de acuerdos se refiere a la acción de hacerle llegar por escrito las decisiones del órgano colegiado a las instancias o a las personas involucradas.

Conclusión

Todas las personas que trabajan en un órgano colegiado siempre deben preparar todo lo referente a la sesión antes de que dé inicio, por ejemplo: la convocatoria y todos los documentos relacionados, el control de asistencia, así

como el acta de la sesión anterior. Como las deliberaciones quedan respaldadas tanto en audio como en video, se debe preparar el equipo tecnológico, programar la sesión en la herramienta, por ejemplo, Teams o Zoom y el equipo previo al inicio de la sesión, además preparar la lista de asistencia para las firmas físicas.

Durante una sesión del órgano colegiado, se debe estar pendiente de que haya cuórum para continuar con el orden del día, siempre deben estar presentes la mitad más uno, sino no se cumple con el cuórum, inmediatamente, se debe cancelar la sesión y reprogramar para otra fecha.

Después de la sesión, en primera instancia se debe transcribir el acta, de forma literal de acuerdo con la intervención de cada miembro. Al finalizar, se realizan las transcripciones de acuerdo y se envían a las personas involucradas o instancias académicas.

Se debe tomar en cuenta que debe quedar evidencia de la persona que toma el acta o que dé acompañamiento en la sesión, mediante el nombre de ella, acompañado por secretaría(o) de actas.

Además, es importante que la persona secretaria de actas haya tenido una preparación previa del manejo de los equipos tecnológicos o que al menos tenga conocimiento previo de los temas tratados en la sesión, lo cual le permitirá tomar los apuntes necesarios para luego transcribir los acuerdos.

Tener un orden en la agenda y cumplir con lo que dicta la ley, permite que haya una mayor transparencia y confianza en cada sesión, además permite

garantizar la continuidad de los procesos administrativos. De esta forma, se prevé que no se cometa alguna negligencia en las decisiones que favorezcan a algunas personas.

Fuentes de Consulta

Ley General de la Administración Pública
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=13231

Araya, I., Ugalde, M., Canales, A., Varela, K., España, C. y Fournier, A. (2021). Producción de Documentos: Competencia de Gestión de Oficinas. Heredia.

Semblanza de la bachillera Jazmín Fuentes Cordero

Jazmín Fuentes Cordero posee un bachillerato en Educación Comercial y un diplomado en Administración de Oficinas y una carrera técnica en Administración de Empresas de la Academia Líder Heredia del 2018. Además, cuenta con certificaciones de oficinista, recepcionista, así como en inglés y proyectos de negocios disruptivos e innovación empresarial, todos estos títulos obtenidos en la Universidad Nacional.

Entre su experiencia laboral, trabajó como dependiente y cajera en Gelatería DA NOI. También, fue parte del Proyecto de Formación Dual en la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (IBUX) en el 2019, colaboró como estudiante asistente durante el 2020 en la Escuela de Biología, en la Escuela de Secretariado Profesional en el 2021, y a partir del 2022, en la Maestría de Salud Ocupacional UNA-TEC. Con respecto a las experiencias académicas, ha realizado diferentes prácticas profesionales con adultos mayores, emprendedores, estudiantes de secundaria, universitarios, poblaciones vulnerables que le han permitido crecer de manera personal y profesional. Asimismo, impartió un curso virtual para estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Honduras y de la Universidad Autónoma de Nicaragua.

Semblanza de la bachillera Ababileth Solórzano

Ababileth Solórzano Gómez posee un bachillerato en Educación Comercial, además, cuenta con certificaciones de oficinista y recepcionista, así como en inglés, todos estos títulos en la Universidad Nacional.

En 2028, laboró durante siete meses en el Ministerio de Hacienda como secretaría del oficial mayor, luego realizó horas estudiantes durante dos años en el programa Actividad Permanente Formación en el Personal Docente y de Oficina para el Desarrollo de las Capacidades Laborales, fue asistente de los diferentes congresos de la Escuela de Secretariado Profesional. En 2021, realizó horas asistentes como archivista en Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO), y actualmente se desempeña como asistente administrativa en la Institución Pública Acueductos y Alcantarillados (AYA).

Con respecto, a sus experiencias académicas ha realizado diferentes prácticas profesionales con adultos mayores, emprendedores, estudiantes de secundaria, universitarios, poblaciones vulnerables. Asimismo, impartir un curso virtual para estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Honduras y de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua.

Taller uso de aplicaciones en línea para la gestión administrativa

https://www.youtube.com/watch?v=TokE2le6xR4&t=1635s

Jazmín Fuentes Cordero
Universidad Nacional, Maestría Salud Ocupacional con énfasis en Higiene Ambiental, Asistente Administrativa
mso@una.cr

Ababileth Solórzano Gómez
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, UEN Administración de Proyectos, Gestor Experto en Administración
absolorzano@aya.go.cr

Resumen

Objetivo:

Brindar aplicaciones en línea útiles para la automatización y simplificación de la gestión administrativa.

Para la gestión administrativa es cada vez más común y beneficioso el uso de herramientas que proporcionan funcionalidades específicas para simplificar y agilizar las tareas administrativas, por ende, se desarrolla el taller que lleva como título “Uso de aplicaciones en línea para la gestión administrativa”, el cual tiene como objetivo brindar aplicaciones en línea útiles para la automatización y simplificación de la gestión administrativa.

Las aplicaciones planteadas en este taller están orientadas a la planificación y organización de la oficina, como Trello y Asana que permiten crear y gestionar proyectos, asignación de tareas, establecer fechas límites, monitorear el progreso de dichos procesos y colaborar con miembros del equipo de trabajo.

Además de aplicaciones como Polotno Design y Canva, las cuales están enfocadas en la creación de material gráfico y visual, para la elaboración de presentaciones creativas y diversas, con el fin de utilizarlas en reuniones, informes o capacitaciones por su variedad de plantilla;, así mismo se puede crear material como infografías, tarjetas, invitaciones, calendarios, gráficos, logotipos y contenido para las redes sociales. Por último, se brinda la herramienta Capcut, que se utiliza para la creación de videos promocionales de productos o servicios para las empresas, en ella se puede editar videos, agregar efectos visuales, música, transiciones, y así crear contenido atractivo para compartir en plataformas de redes sociales o en sitios web corporativos.

Estas aplicaciones en línea ofrecen ventajas como la accesibilidad desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, la capacidad de colaborar de manera efectiva en tiempo real y la posibilidad de automatizar tareas rutinarias, además del ahorro de tiempo y la mejora en la eficiencia en la gestión administrativa. Sin embargo, es importante que cada empresa evalúe las necesidades específicas de su organización para seleccionar las aplicaciones que se ajusten mejor a sus necesidades.

Palabra clave:

Aplicaciones, automatización, simplificación, gestión administrativa, planificación, organización, gestión, asignación de tareas, creación, colaboración y orden.

Abstract

Objective:

Provide useful online applications for the automation and simplification of administrative management.

For administrative management, it is increasingly common and beneficial to use tools that provide specific functionalities to simplify and streamline administrative tasks, therefore, the workshop entitled "Use of online applications for administrative management" is developed, which aims to provide useful online applications for the automation and simplification of administrative management.

The applications that are proposed in this workshop are oriented to the planning and organization of the office, such as Trello and Asana that allow you to create and manage projects, assign tasks, set deadlines, monitor the progress of these processes, and collaborate with members of the work team. In addition, applications such as Polotno Design and Canva focused on the creation of graphic and visual material, for the elaboration of creative and diverse presentations to use in meetings, reports, or training for its variety of templates, likewise you can create material such as infographics, cards, invitations, calendars, graphics, logos, and content for social networks. Finally, the Capcut tool is provided, which is used for the creation of promotional videos of products or services for companies, in which

you can edit videos, add visual effects, music, transitions and thus create attractive content to share on social media platforms or corporate websites.

These online applications offer advantages such as accessibility from any device with an Internet connection, the ability to collaborate effectively in real time and the ability to automate routine tasks, which saves time and improves efficiency in administrative management. However, it is important for each company to assess the specific needs of their organization so that they select the applications that best fit their needs.

Keywords:

Applications, automation, simplification, administrative management, planning, organization, management, task assignment, creation, collaboration, and order.

La Escuela de Secretariado Profesional (2023) menciona que la carrera de Administración de Oficinas vela por el área funcional de toda organización, y tiene como propósito satisfacer las demandas sociales conforme su actualización y transformaciones.

Por esta razón, el taller propuesto se basa en el uso de aquellas aplicaciones en línea que permiten desarrollar destrezas, habilidades y brindar innovación al área administrativa, ya que, al estar en constante actualización es necesario poner en práctica, tanto el futuro profesional como el laboral.

Aunado a esto, se presenta temas importantes para desarrollar como la gestión administrativa y las herramientas tecnológicas: sus funciones, objetivos

dentro de la oficina, importancia y ventajas. A partir de esto, se trabaja con aplicaciones en línea como Trello, la cual abarca el tema de planificación; Canva que permite desarrollar el ámbito de material gráfico y por último Capcut que se basa en la creación de videos.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es necesaria para lograr direccionar la organización con base en esfuerzos, recursos y tareas; tiene como objetivo controlar y coordinar las acciones que se desarrollan en la empresa, lo que permite evitar consecuencias o problemas que afecten los objetivos propuestos en la oficina.

Para obtener el desarrollo de funciones correctas en la gestión, la planificación es una función vital para el cumplimiento de cada etapa y el desarrollo de las metas proyectadas. Por otra parte, es importante el establecer una formación, según los puestos especializados, esto cuando la organización se compone de especialistas en diversas áreas como económicas, capital humano, entre otras. Por último, el control permite tener las ventajas del orden, pues se puede verificar, alinear y planificar cada estrategia o toma de decisiones en el proceso de mejora continua.

Herramientas tecnológicas

Esta viene a cumplir un papel de gran importancia en la gestión de las oficinas, pues ayudan a mejorar la eficiencia, permitir el trabajo colaborativo o en

equipo, acceder y almacenar información de forma ágil y oportuna; por medio de ellas se logra automatizar los procesos, y al utilizar las diversas herramientas se puede mejorar la productividad del equipo de trabajo, con el fin de alcanzar los objetivos de las empresas.

Dada su importancia el autor Castro (2021) menciona que:

> La tecnología ha dejado de ser un lujo o privilegio en todo el mundo, su uso se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito personal y empresarial. En un mundo tan activo y globalizado, las empresas deben ser rápidas y eficientes con todos sus recursos, la tecnología en las empresas ha llegado para resolver los problemas y eliminar las barreras de las organizaciones a través de sistemas innovadores y que son adaptables a las necesidades de cada una. Lo que antes tomaba semanas e incluso meses, hoy en día es posible terminar en unos pocos minutos y sin mayor esfuerzo ni complicación gracias a la implementación de tecnología en las empresas. (párr.1)

Por lo anterior, es evidente la importancia y la necesidad que tienen las empresas en aplicar el uso de herramientas tecnológicas en la planificación, organización, control, seguimiento, producción y trabajo colaborativo, pues estas le ayudarán a maximizar el rendimiento y automatizar los procesos.

Aplicaciones en línea

Son programas que se ejecutan a través de un navegador web, estas no requieren ser instaladas en un ordenador, tableta o teléfono inteligente; además, se accede a ellas por medio de conexión a internet y se utilizan directamente en un navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Opera).

Las aplicaciones en línea le brindan la posibilidad al usuario de acceder a múltiples funciones y servicios sin tener la necesidad de instalar o descargar el software en el ordenador o dispositivo móvil, siendo esta su principal ventaja.

Además, al ser multiplataforma, el usuario puede utilizarlas en diversos dispositivos, sistemas operativo o navegador web, lo que requiere es acceso a internet y un navegador compatible.

Entre las funcionalidades con las que cuenta la aplicación en línea están el almacenamiento en la nube, acceso a procesadores de texto, correos electrónicos, redes sociales, gestión de proyectos, gestión, planificación, organización, entretenimiento, educación, servicios de banca en línea, creación de presentaciones, videos, material gráfico, entre muchas otras.

El autor Londoño (2023) hace referencia a la importancia y funcionalidad de las aplicaciones en línea:

> Muchos sitios web te permiten realizar ciertas acciones en línea como realizar compras, comunicarte con tus clientes o colegas, hacer cálculos, realizar procesos, intercambiar información y proporcionar servicios de forma remota. Todos estos programas en Internet, conocidos también como

aplicaciones web, procesan y almacenan datos rápidamente para que puedas llevar a cabo todo este tipo de procesos (párr.1).

Categorías de las aplicaciones en línea:

Productividad y colaboración: herramientas de gestión de proyectos, calendarios compartidos, procesadores de texto, hojas de cálculo, aplicaciones de videoconferencias. Ejemplos: Zoom, Microsoft Teams, Trello, Asana, Dropbox, OneDrive, Google Drive, entre otras.

Redes sociales y comunidades en línea: le brindan al usuario la posibilidad de comunicarse con otras personas y compartir contenido. Ejemplos: Facebook, Instagram, WhatsApp, LinkedIn y otras.

Almacenamiento en la nube y compartir archivos: el usuario puede acceder a la información que esté almacenada en la nube desde cualquier lugar. Ejemplos: iCloud, Google Drive, Dropbox, OneDrive.

Servicios financieros y banca en línea: se pueden gestionar cuentas, transferencias de dinero, solicitud de créditos, pagar facturas y diversas transacciones que permita la aplicación. Ejemplos: Banca Móvil BAC Credomatic, BN Móvil Banco Nacional, BCR Móvil, App Banca Móvil - Scotiabank, Davivienda en Línea, Banca en Línea Popular, entre otras.

Comercio electrónico: aplicaciones que utilizan los usuarios para comprar y vender productos o servicios en línea. Ejemplo: Tienda Mía, Amazon, eBay, AliExpress, Wish, entre otras.

Educación en línea: plataformas de aprendizaje, cursos, tutorías virtuales. Ejemplos: Kahoot, ClassDojo, Duolingo, Google Classroom, Coursera, Google Meet, entre otras.

Entretenimiento y medios: ofrecen contenido como películas, música, películas, noticias, Podcast, programas de televisión. Ejemplo: Netflix, periódicos (CRHoy, La Nación, Financiero), YouTube, Spotify, Disney, Amazon prime y otras.

Es importante resaltar que el uso de aplicaciones en línea son un insumo valioso para las empresas ya que ayudan gestionar procesos, organizar, coordinar estrategias, planificar las actividades, proyectos, tareas que se requieran para alcanzar los objetivos planteados por las empresas, con el fin de alcanzar el éxito y crecimiento de esta, de igual manera, les permiten monitorear el cumplimiento de las metas y el desempeño de los colaboradores.

Asimismo, por medio de ellas, se puede llevar el orden, mantenimiento, control y seguimiento de los documentos e información delicada de las empresas, y acceder a ellos desde cualquier parte del mundo. mientras se cuente con un software compatible y acceso a internet, lo que facilita el tener información de forma ágil y oportuna para la toma de decisiones.

Aplicaciones en línea para la gestión de las oficinas.

Planificación

Trello

Trello es una aplicación por medio de la cual se puede gestionar el trabajo

para alcanzar la mayor productividad, organización y trabajo colaborativo, está aplicación se conforma por espacios de trabajo, tableros, tarjetas y listas, las cuales se pueden crear y modificar según el usuario lo requiera. Para acceder a Trello basta con digitar en el navegador web https://trello.com/es y será direccionado a la página principal en la que podrá registrarse o iniciar sesión.

Es importante resaltar que esta aplicación es gratuita, sin embargo, tiene una opción premium. en la cual el usuario tiene acceso a más funcionalidades.

Los espacios de trabajo, tableros, listas y tarjetas tienen diferentes funcionalidades dentro de la aplicación.

Los espacios de trabajo: se puede crear un espacio de trabajo para cada proyecto y dentro de él se encuentran tableros, listas y tarjetas. Estos espacios son importantes para separar y diferenciar cada uno de los proyectos, equipos de trabajo o áreas, de esa forma exista mayor orden y no todas las personas tengan acceso al mismo espacio de trabajo.

Los tableros: son el espacio en el que la persona puede realizar seguimiento de la información, ya sean equipos, proyectos que estén en proceso o los flujos de trabajo, asimismo, le permite mantener organización y orden de cada una de las tareas, ya sean diarias, semanales o mensuales, lo que promueve la productividad del equipo de trabajo y la colaboración entre cada uno de los integrantes de cada proyecto. Además, los usuarios pueden agregar más tableros para diferentes fines o tareas.

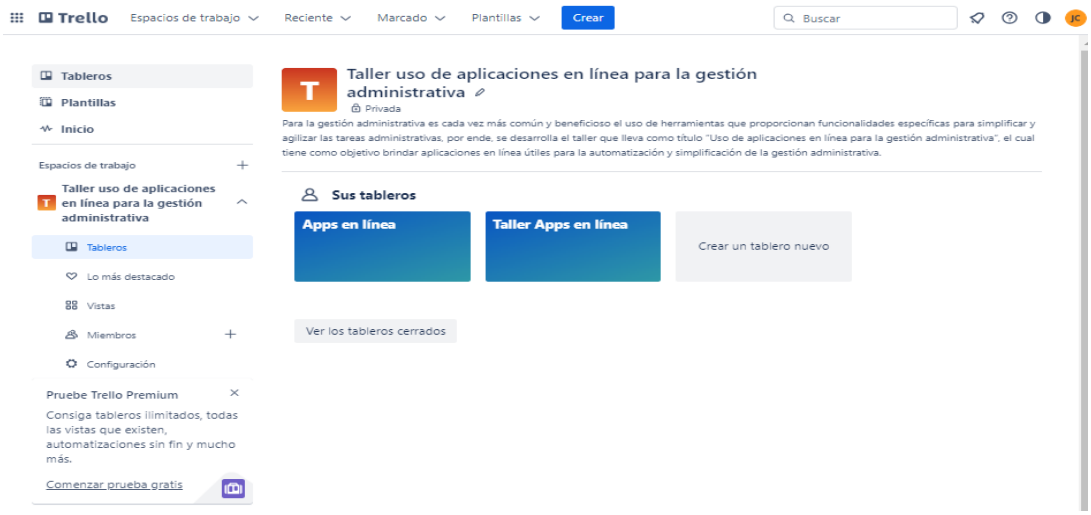
Las listas: se conforman por las tarjetas, donde se puede visualizar la información específica que puede conformar las fases de un proyecto, en actividades pendientes, en proceso o ejecutadas. Las listas son el espacio en el cual se puede visualizar y establecer el seguimiento de la información; además, el usuario puede agregar todas las que considere necesarias.

Las tarjetas: estas se encuentran dentro de las listas y son elementos pequeños que integran el tablero, las cuales representan la síntesis de las tareas o ideas planteadas por ejecutar. Estas se pueden editar y agregar una descripción de la actividad, adjuntar archivos, vínculos, agregar, miembros, etiquetas, fecha de inicio y cierre, y en la opción de portada se le puede agregar un color o imagen según la actividad.

Asimismo, se puede establecer una lista de chequeo para identificar el progreso que presenta la tarea.

Figura 1

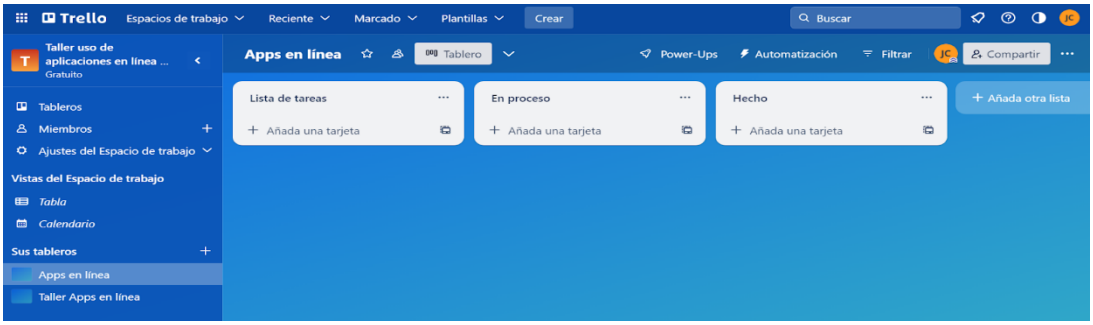
Espacio de trabajo y tableros



Fuente: Fuentes, J. y Solórzano, A., 2023.

Figura 2

Listas y tarjetas



Fuente: Fuentes, J. y Solórzano, A., 2023.

Las principales características de Trello se detallan a continuación:

Es una herramienta flexible, en la cual el usuario puede organizar las tareas necesarias, ya sean grandes o pequeñas, por lo cual, desde la gestión de oficinas se pueden crear las tareas de acuerdo con los objetivos de la empresa, ya sean diarios, semanales, mensuales o anuales, esto depende de la necesidad de la organización. Asimismo, tiene la posibilidad de realizar seguimiento de reuniones con su equipo de trabajo o bien, le permite organizar sus actividades personales de una forma eficiente.

En cuanto a la organización, tiene la posibilidad con listas de verificación, adjuntar archivos desde el ordenador, Google Drive, Dropbox, OneDrive, por medio de un enlace y desde la misma aplicación y se puede utilizar desde un ordenador o descargar a un dispositivo móvil desde el Google Play o App Store.

Asana

Al igual que Trello, Asana es una herramienta que se utiliza para la organización y gestión del flujo de trabajo de una empresa como proyectos, actividades o tareas, a las cuales se les puede dar seguimiento desde su inicio hasta su fin, esto lo puede realizar mediante equipos de trabajo. Para acceder a esta aplicación, se puede ingresar al sitio web https://asana.com/es en el cual, se muestran algunas de las características, funcionalidades, un botón para registrarse o acceder a su cuenta (https://asana.com/es/create-account).

De acuerdo con la autora Muradas (2020), las ventajas más destacadas al utilizar Asana son las siguientes:

1. Es tan útil que se recomienda utilizarla tanto en las tareas cotidianas como para proyectos en específico.
2. La relación que existe entre calidad y precio es muy buena para los beneficios que proporciona.
3. Permite la sincronización con Google Calendar.
4. Ofrece la opción de programar recordatorios y tareas recurrentes.
5. Es posible crear la tarea de tipo *checklist.*
6. Cuenta con la opción de cambiar las vistas en función de las preferencias y de las necesidades de los usuarios, al producir la sensación de agrado, además de que su interfaz sea lo más amena y amigable posible, gracias a que es completamente personalizable.
7. Asana establece equilibrio entre un ambiente estructurante y un ambiente flexible al mismo tiempo.

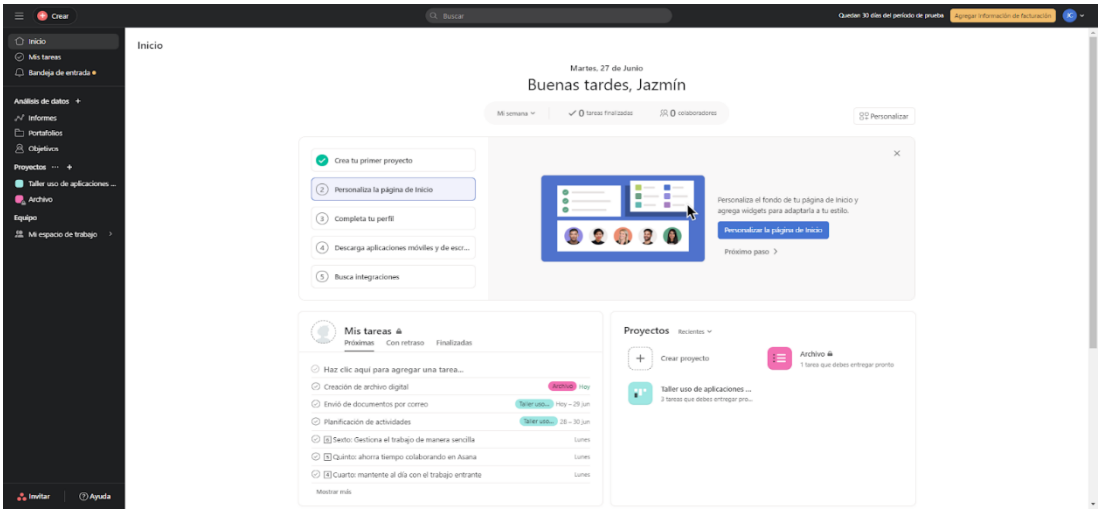
8. Es posible enlazarla con el correo de Gmail.
9. Ofrece la opción de invitar colaboradores al proyecto y subir archivos de forma ilimitada.
10. Cuenta con una versión gratis. (párr. 6)

Para aprender a utilizar la herramienta se puede ingresar a https://asana.com/es/guide/get-started/begin/quick-start, donde se explica paso a paso el uso de la aplicación y todo lo que se puede realizar en ella.

Asimismo, cuenta con una interfaz agradable e intuitiva para el usuario, a su vez presenta un espacio llamado panel, en el cual se puede llevar el seguimiento de las tareas terminadas, sin finalizar, retrasadas y tareas totales, por lo tanto, para las empresas es una herramienta muy útil para visualizar si se van alcanzando los objetivos propuestos según cada actividad o proyecto. A continuación, se muestra un ejemplo de cómo se visualiza la aplicación.

Figura 3

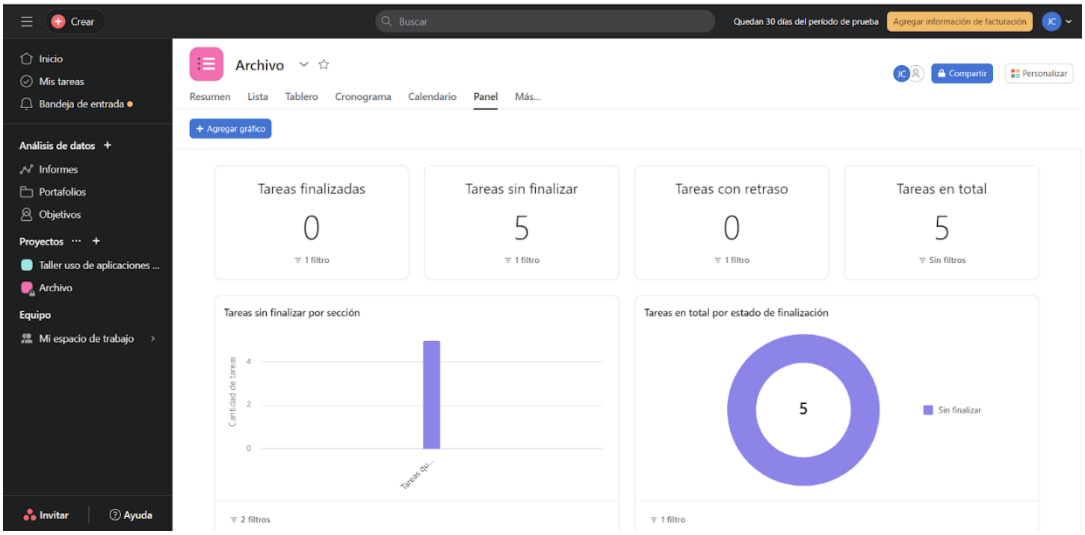
Pantalla principal de Asana



Fuente: Fuentes, J. y Solórzano, A., 2023.

Figura 4

Pantalla desde un proyecto



Fuente: Fuentes, J. y Solórzano, A., 2023.

Esta herramienta es de gran utilidad para la administración de las oficinas, porque permite al usuario organizar, asignar y dar seguimiento por medio de proyectos y tareas, a su vez fomenta el trabajo colaborativo, la comunicación y automatización de tareas.

Crear videos

Capcut

La aplicación de Capcut tiene como principal función crear videos con facilidad, donde permite editar, cortar, cambiar velocidades, avanzar o retroceder, pegar, colocar música y retocar videos o fotos. Es una herramienta muy sencilla de utilizar por cualquier usuario sea experto o inexperto en la edición de videos. Como parte de los objetivos que busca la aplicación es que el editor tenga

diversas opciones, funciones donde no necesite experiencia para obtener vídeos rápidos y sin tener que pagar a expertos para realizar publicaciones diferentes.

La funcionalidad en la oficina es el crear ideas innovadoras para dar a conocer la empresa, sus funciones, departamentos, trabajos; además, de que, en corto tiempo, se obtienen vídeos de calidad donde se puede exponer temas de relevancia, comunicados, hasta el paso a paso de alguna herramienta interna de la compañía, que permita ahorrar tiempo en explicaciones y abarcar los diferentes tipos de aprendizaje. Es importante entender que la oficina no solamente es destinada a crear oficios, realizar tareas específicas y asistir a capacitaciones, sino también a ser innovadores, creativos y fuentes de información para otros.

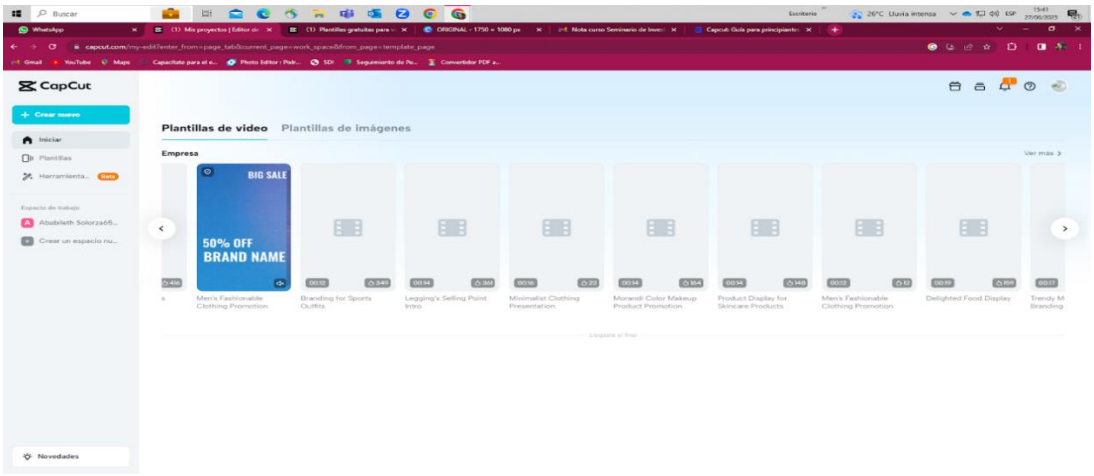
Para iniciar sesión, se necesita tener cuenta en Google, Facebook o TikTok; luego de elegir la cuenta, se debe seleccionar autorizar para validar el usuario, es importante hacer el registro, pues si hace algún diseño y cierra la aplicación, se eliminará el trabajo realizado.

Esta aplicación tiene una opción beta solamente para usuarios testadores de la página, sin embargo, las opciones para usuarios de registro normal tienen múltiples opciones que les permite crear videos cortos o profesionales de muchas formas diferentes, según la creatividad; además dentro de sus ventajas no es necesario descargar la aplicación en la computadora, pues se puede trabajar en línea.

A continuación, se presenta el enlace para dirigirse a la aplicación https://www.capcut.com/my-edit?from_page=magic_tools_page para así registrarse con la cuenta que sea de su preferencia y empezar a crear videos.

Figura 5

Pantalla principal Capcut



Fuente: Fuentes, J. y Solórzano, A., 2023.

Aunado a esto, el especialista Romero (2023) menciona nueve pasos para crear un video en diez minutos donde se utiliza edición, cortar, pegar, agregar efectos, texto, música y otros recursos; a continuación, los nueve pasos:

Figura 6

Pasos de Capcut

Fuente: Fuentes, J. y Solórzano, A., 2023.

Como parte de las facilidades de la aplicación, está el crear diseños, pues la misma aplicación presenta cada paso con el que se puede editar; una vez exportado el video debe seleccionar la opción para guardar, sea en memoria interna, para enviarlo a una red social, para compartirlo por Google Drive o muchas opciones más.

Inshot

Esta aplicación es para ser utilizada en sistemas como Android e IOS, es para crear videos profesionales y editor de fotos, permite añadir música, recortar videos y fotos. Es creada para utilizar en redes sociales como lo son YouTube, Instagram, WhatsApp, entre otras.

Parte de las ventajas de esta aplicación es el contar con una suscripción totalmente gratuita lo que permite utilizar los iconos, opciones y filtros de forma limitada; pero como toda plataforma, tiene sus desventajas como la constantemente aparición de publicidad, anuncios y mensajes; además al descargar el video aparece marca de agua y para lograr tener un acceso ilimitado debe inscribirse para pagar un monto, según lo que se desea utilizar; además para usarla, se debe descargar directamente en el ordenador no se puede utilizar en línea.

En la funcionalidad en la Administración de Oficinas, es importante entender que son herramientas que brindan muchas oportunidades de edición y sin obtener una experiencia previa, por eso puede ser utilizada como editor de tutoriales, imágenes, videos cortos, anuncios publicitarios y mucho más, según las necesidades de cada oficina. A continuación, se añade el enlace de Inshot https://inshot.com/ para visualizar la aplicación.

Material gráfico

Canva

Plataforma interactiva gratuita donde el autor puede diseñar en línea desde cero o puede utilizar plantillas prediseñadas: presentaciones, infografías, gráficos, currículums, logos, invitaciones, páginas web, mapas mentales y publicarlas a sus colaboradores en la oficina o en las redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn, etc.).

Creada en el 2012, consiste en un grupo de herramientas basado en el

formato Drag & Drop “arrastra y suelta”, entre las bondades del uso de esta aplicación en la Administración de Oficinas, está el no requerir ser un experto en diseño gráfico, pues Canva ofrece en su biblioteca alrededor de ocho mil plantillas prediseñadas de acuerdo con la necesidad del autor; además, cuenta con un sinnúmero de fuentes, imágenes y elementos que sirven para editar diseños únicos con sello personal.

Asimismo, tal y como lo mencionan los autores López et al. 2021, sobre el objetivo de dicha estrategia tecnológica:

> Canva es una herramienta de diseño y publicación en línea que tiene como misión poner el poder del diseño gráfico al alcance de todos, para que cualquier persona del mundo pueda diseñar y publicar donde desee: tarjetas de visita, panfletos, trípticos, pósteres, etc. (p.25)

Además, es una herramienta colaborativa donde tan solo con compartir un enlace varios usuarios pueden desarrollar en tiempo real proyectos y almacenarlos en la nube desde fuera o dentro de la oficina.

No obstante, Canva cuenta con una *opción pro* de pago que brinda más elementos a la pizarra interactiva a un precio asequible. Para ingresar a la aplicación es muy sencillo solo ingrese al sitio web https://www.canva.com/.

Polotno Studio Design

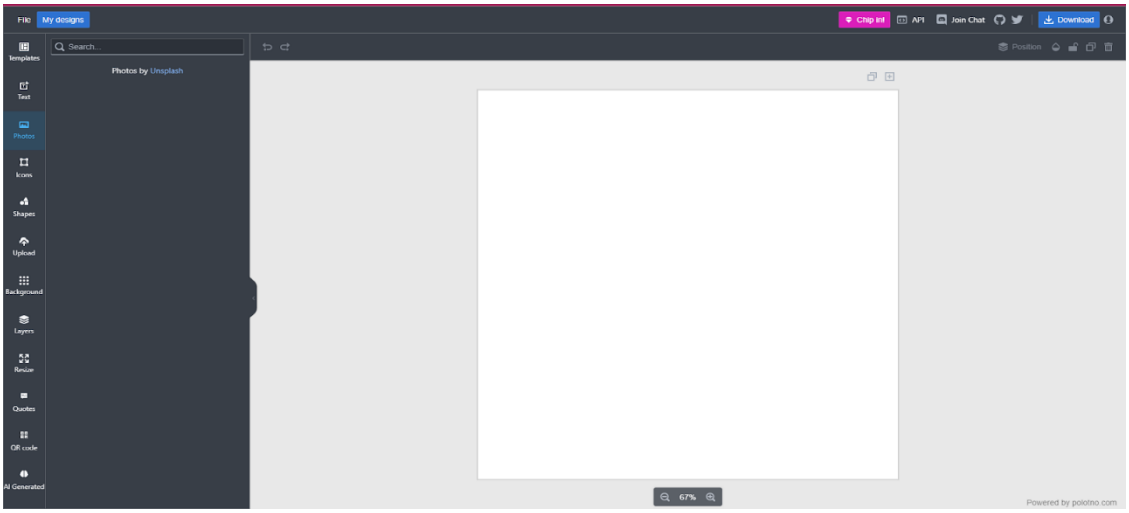
La aplicación de Polotno Studio Design es abierta, o sea, gratuita, no se visualiza publicidad ni se debe registrar para crear contenido en la misma, tiene variedad de plantillas que pueden ser utilizadas para publicidad del comercio,

clases, y lo más importante, en la gestión administrativa. Sin embargo, existen desventajas, pues no cuenta con el sistema de Android e iOS, por lo tanto, no se puede utilizar desde el celular solamente en el ordenador, además los diseños realizados una vez cerrada la ventana de la aplicación serán eliminados.

Como parte del objetivo de esta herramienta ten la oficina es la creación de publicación, anuncios, imágenes y diseños de una forma rápida y sencilla sin registrar ningún dato personal, también la aplicación permite que los elementos creados se visualicen de forma profesional e innovadora.

Figura 7

Pantalla principal Polotno



Fuente: Fuentes, J. y Solórzano, A., 2023.

Aunado a esto, en el sitio se puede utilizar funciones como texto donde se cambia el color, fuente, tamaño y ubicación, también agregar fotos o utilizar las de uso libre, los elementos permiten añadir recursos como formas y *stickers*, fondos

de diferentes texturas y diseños y redimensionar el tamaño de la publicación según la necesidad, en el siguiente enlace https://studio.polotno.com/ se visualiza la aplicación y todas sus funciones.

Conclusión

El uso de aplicaciones en línea ofrece grandes ventajas en la administración de las oficinas, pues por medio de estas se puede mejorar la eficiencia al permitir ahorrar tiempo y recursos valiosos para las empresas, facilitar el trabajo colaborativo entre equipos de trabajo, lo que ayuda a mejorar la comunicación y una coordinación eficiente con el intercambio efectivo de la información y el tomar decisiones de manera conjunta

A su vez, se puede almacenar, compartir y acceder información en plataformas en la nube, las cuales son confiables, pues brindan seguridad a las empresas; además, son de gran utilidad para la toma de decisiones, pues la información se puede obtener para realizar análisis de datos con información confiable, lo que proporciona una mejor gestión y resultados satisfactorios, esto se logra gracias al acceso a estas aplicaciones de forma remota, sin tener la necesidad de desplazarse a una oficina para obtener la información en la mano.

Es importante mencionar que, aunque en el mercado existe una gran variedad de aplicaciones en línea, es necesario realizar una revisión adecuada de las aplicaciones que vaya a utilizar en la administración de las oficinas, esto dado a que no todas son de uso gratuito, algunas requieren de versiones *premium* para un mejor uso, pues cabe la posibilidad de que no cuenten con la seguridad y ni la

confiabilidad que requiera la empresa, por eso, es necesario conocer bien la herramienta para implementarla en las gestiones de las oficinas.

A su vez, es relevante que, para un mejor uso de las funciones de las aplicaciones, es bueno que las organizaciones brinden capacitaciones a los colaboradores, esto con el fin de sacarles el máximo provecho y realizar las tareas con mayor eficiencia.

Referencias

Castro, J. (2021). *Importancia de la tecnología en las empresas.* https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento

Digital Herramienta. (2022) *Todo lo que necesitas saber sobre Trello.* https://digitalherramienta.com/trello/

Dimensiona. (2020). *10 Beneficios de las aplicaciones móviles para las empresas.* https://www.dimensiona.com/es/beneficios-de-las-aplicaciones-moviles-para-lasempresas/#:~:text=Las%20aplicaciones%20m%C3%B3viles%20son%20utilizadas,los%20beneficios%20o%20reducir%20costes.

Escuela Secretariado Profesional. (2023). *Administración de Oficinas.* https://www.carreras.una.ac.cr/administracion-de-oficinas/#:~:text=Administrar%20racional%20y%20eficiente%20la,profesional%2C%20en%20espa%C3%B1ol%20e%20ingl%C3%A9s.

Gorbina, S. (2021). *Cómo usar INSHOT para EDITAR UN VIDEO.* [YOU TUBE]. https://www.youtube.com/watch?v=8stgZ5vbpn8

Londoño, P. (2023). *Qué son las aplicaciones web y 8 ejemplos.* https://blog.hubspot.es/website/que-es-aplicacion-web

López, E., Bravo, C., Burgos, C. Luque de la Rosa, A. (2021). *Educación en tiempos de Pandemia. DYKINSON, S.L.* https://www.google.co.cr/books/edition/Educaci%C3%B3n_en_tiempos_de_Pandemia/SIVjEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=qu%C3%A9+es+la+herramienta+Canva&pg=PA25&printsec=frontcover

Muradas, Y. (2020). *Qué es Asana.* https://openwebinars.net/blog/que-es-asana/

Romero, F. (2023). *CapCut: cómo editar video en el teléfono y crear historias increíbles.* https://fidelromero.mx/herramientas/capcut-editar-video/

Soft&Apps. (2021). *Polotno Studio es una herramienta gratuita para diseño gráfico.* [YOU TUBE]. https://www.youtube.com/watch?v=8siyaaaMk6E

Trello. (2023). *Aprende los aspectos básicos del tablero de Trello.* https://trello.com/guide/trello-101#what-is-a-list

Semblanza de la magistra Lourdes Carrasco González

Docente en la Escuela de Secretariado Ejecutivo Administrativo en el Centro Regional Universitario del Barú de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Con formación en Asistencia Ejecutiva, Administración de Empresas, Recursos Humanos, Educación Superior y Evaluación Educativa.

Experiencia docente a nivel de grado y posgrado, coordinadora de la escuela investigadora a nivel de doctorado, evaluadora externa y expositora en congresos. A nivel empresarial, manejo de personal, confección de manuales de cargos, procesos de reclasificación, concursos, organización de eventos, centros de investigación, asociaciones de empleados entre otros. Además, forma parte del Proyecto Primate a beneficio de la protección de la fauna en la región del Barú, Panamá.

La gestión ejecutiva y documental

https://www.youtube.com/watch?v=NXGEMyv37Pk&t=4874s

Magistra Lourdes E. Carrasco G.
Universidad Autónoma de Chiriquí

El concepto de la gestión documental es un término que está relacionado al concepto de documentos o récords management (término anglosajón) y es la clave para la eficiencia y la productividad de las empresas. Este trabajo presenta la importancia, ventajas y desventajas que trae la ejecución de sistemas de gestión; como también el surgimiento de lineamientos y normas para mejorar la metodología en la administración. Presentaremos las últimas normas ISO 30300 y sistemas tecnológicos, que permite gestionar los documentos y ubicar la información que las empresas necesita y que permiten formular estrategias integradoras y obtener la acreditación ante pares externos.

Introducción

Desde los noventa, el concepto Gestión fue aplicado a los documentos que produce una empresa. La Asociación para la Información y Gestión de Imágenes (Association for Information and Image Management), organismo mundial de las empresas de gestión de contenidos, define la Gestión Documental como **“**las estrategias, herramientas y métodos utilizados para capturar, organizar, almacenar, preservar y difundir contenidos y documentos relacionados con los procesos organizativos.”

Desde entonces, las organizaciones tienen el sueño de tener las oficinas sin papel. Se ha querido confundir la gestión con los sistemas informáticos; sin embargo, la gestión es más que eso, es implementar políticas, prácticas, procedimientos y responsabilidades que permiten que la empresa se organice desde sus planes y objetivos a lo operativo.

Gestión documental

¿Qué es Gestión Documental? La ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define “Gestión Documental como Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de récords, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records” (pag.12).

Huergo, J. (2015) manifiesta que la gestión “Es el arte de hacer posible un rumbo y alcanzar una meta en medio de las dificultades y de la imprevisibilidad de los acontecimientos (p. 5).

Conjunto de diligencias útiles para llevar a cabo actividades que requieren una sistematización y así dar cumplimiento a un fin propuesto. “La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración”. (Pérez, J., 2010, p. 220)

Al comparar estas tres definiciones podríamos decir que para tener éxito, las empresas deberán implementar sistemas de gestión de documentos que guarden

y salvaguarden información que les permita regularizar las actividades con calidad y con buena administración.

Importancia y dificultades de la gestión ejecutiva y documental en las organizaciones.

La importancia de la gestión documental radica en que incluye aspectos relevantes directamente relacionados con el cambio cultural en la organización, asociados a los sistemas de gestión, y relacionados directamente con la gestión del conocimiento, entre estos se destacan:

- Plantear que la organización exija a su personal documentarse correctamente
- Tomar conciencia de la importancia de la documentación y de que en los procesos de comunicación interna se haga referencia a la gestión documental (Álvarez, Castro y Peña, 2013).

Es importante diagnosticar el tipo de cultura existente, definir los cambios, identificar los comportamientos de los colaboradores al desarrollar programas que generen compromiso, al modelar los roles de los líderes y lograr el alineamiento de los procesos; como también el compromiso de la gerencia, planificación y organización, al lograr la mejora continua, el implementar las técnicas y las herramientas, así como el trabajo en equipo.

La Gestión Ejecutiva cobra importancia, pues las organizaciones necesitan líderes que incorporen herramientas, procedimientos e instrumentos para

gestionar con eficacia los planes y programas complicados en ambientes de aprendizaje culturalmente diversos y poder construir una red de relaciones competitivas idóneas para su éxito profesional. Deben ser agentes de cambio que demuestren su capacidad de afrontar nuevos retos y desarrollar una mayor autoconfianza. Es necesario, a nivel organizacional, fomentar la confianza en la dirección, crear un flujo de información constante y crear un ambiente.

En los últimos años, se crearon siglas que autocalifican la "gestión documental" como son *EDMS* (*electrónico document management system*), *ECM* (*enterprise content management*), *CMS* (*content management system*), *DAM* (*digital asset management*), etc. Otras como *RM* (*record management*) o *KM* (*knowledge management*), por lo tanto, se percibe una progresiva tendencia hacia los sistemas de gestión de contenidos, documentos y del correo electrónico, así como nuevas expectativas tecnológicas.

Un buen sistema de gestión documental dará el valor probatorio a través de los procedimientos establecidos en la organización para el buen funcionamiento que aplica en su rubro como en apoyo de ejes colaterales. La reglamentación y normas establecidas por la empresa en su estructura, que afectan en forma general, llenarán las expectativas de la sociedad con este sector específico o empresarial.

Son muchos los documentos que pueden actuar como prueba en caso de conflicto; los ejemplos son innumerables: facturas, proyectos arquitectónicos,

pólizas de seguros, contratos, matriculas de estudiantes, expedientes académicos, expedientes judiciales, permisos de obra, escrituras de propiedad, entre muchos. García Alsina, 2011).

En un estudio realizado en el Reino Unido se puso de manifiesto que implementar un proyecto de gestión documental ha servido en algunos casos para mejorar en un 30% la eficacia de las búsquedas; un 40% la posibilidad de dar las respuestas apropiadas a los clientes; y para reducir de ochenta y seis a diecinueve minutos/persona cada semana el tiempo para archivar documentos.

La documentación (que entra y se produce) se convierte en evidencia por su contenido en el desempeño y desarrollo de las actividades. El sistema de gestión es una opción de evitar la pérdida y la posibilidad de encontrarlos en el futuro.

Zapata Cárdenas (2005) manifiesta que la producción de documentos en cualquier organización es inevitable en el desarrollo habitual de sus actividades, y en sus negocios las empresas producen, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan documentos, con el fin de proveer un soporte, no solo para la toma de las decisiones, sino para el desarrollo mismo del negocio.

Guinchat y Menou (1983) menciona que el factor más importante de un documento es su contenido, el cual debe ser auténtico con estilo propio. La diferencia entre sistemas y gestión de documentos puede radicar en las bases de datos y los documentos que han ampliado sus servicios al operar como “repositorios” en sistemas como los mencionados.

Para solucionar esto, se podría establecer las diferencias entre sistema de información y gestión de contenidos, documentos y del correo electrónico.

Algunas de las características clave en la gestión documental son

- ***Check-in* / *check-out* y bloqueo**, se coordina la edición simultánea de un documento para que los cambios de una persona no sobrescriban los de otra persona.
- **Control de versiones,** mantiene la historia sobre cómo se creó el documento actual y cómo difiere de las versiones anteriores.
- ***Roll-back***, para "activar" una versión anterior en caso de error.
- **Registros de auditoría**, para permitir la reconstrucción de quién realizó diferentes acciones a un documento durante el curso de su existencia en el sistema.
- **Comentarios y marcas.**

¿Qué necesita la organización para iniciar el proceso?

¿Es necesario?, ¿por qué?, ¿qué?

· Prioridades y fines

· Duplicidad de la información

· Registro del archivo

· Tiempos de recuperación, máximos y mínimos

· Perdurabilidad de la lectura de los documentos vitales

· Vínculos entre papel y electrónico

. Importancia de la información contenida en el correo electrónico

Además, es importante establecer reglas corporativas, asignar responsabilidades para las personas, así como un centro de documentación, o un archivo junto con la nueva tecnología y la consulta y el asesoramiento de un profesional especializado, capacitar el personal, inventarios, etc.

Ventajas

Establecen un buen sistema de gestión en la organización que conlleva a la simplicidad en el acceso de los documentos, al ahorro en el espacio de almacenamientos, y a la seguridad que evita la pérdida y acceso a la información, eficiencia para la toma de decisiones, entre otras.

Desventajas

Inversión-beneficios, la empresa deberá evaluar los beneficios y el tiempo determinará si la cantidad de documentos será necesario actualizar los equipos y aumentar la inversión

Finalmente, Zapata Cárdenas (2005) menciona que estas desventajas se pueden evitar si la organización asume una actitud proactiva frente al problema documental y reconoce que su resolución depende fundamentalmente de la adopción de una política apropiada, clara y consistente, la cual garantice la eficiente administración de sus documentos y su información, incluida la protección de los documentos esenciales para la continuidad del negocio y para la preservación de la memoria institucional.

Las normas ISO han venido a ofrecer sistemas de gestión para los documentos al implementar la terminología para toda la serie de normas, los

objetivos y beneficios; otras especifican los requisitos de las normas, las guías y complementariedad y compatibilidad con el resto de las normas de sistemas de gestión.

Por otro lado, el SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), consiste básicamente en un conjunto de políticas para definir, construir, desarrollar y mantener la seguridad del equipo basado en hardware y recursos de software (ISO/IEC 27001, 2005); estas políticas muestran la manera en que los recursos del computador pueden ser utilizados (INTECO, 2010). Podríamos mencionar las siguientes:

¿Como funciona?

Un SGSI está destinado principalmente a la protección de datos o información con el objetivo de mantener la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de esta información.

Por otra parte, cuando se habla de integridad (uno de los aspectos básicos en la información) se hace alusión a la exactitud de cada uno de los datos. Por este motivo, el tratamiento para la información debe ser el adecuado, al implementar sistemas de calidad que garanticen la transparencia en la información.

Finalmente, con respecto a la disponibilidad, es importante mencionar que un Sistema de Gestión de la Seguridad Informática debe facilitar el acceso y el uso de la información al personal autorizado. Es decir, la idea es no generar ningún tipo de interrupción en el proceso de la gestión de los datos o la información.

Normas ISO y software

Desde finales de 2011, se han publicados las tres primeras normas que pasarían a conformar la serie ISO 30300 (Sistema de Gestión para los Documentos).

ISO 30300: Especifica la terminología para toda la serie de normas, los objetivos y los beneficios de un sistema de gestión para los documentos. Esta es una norma introductoria de toda la serie. Define el vocabulario o terminología que se va a utilizar en el resto de las normas y presenta la justificación y enfoque de toda la serie.

ISO 30301: Especifica los requisitos para implementar un sistema de gestión para los documentos (norma certificable). En esta norma se establecen los requisitos

ISO 30302: Esta norma, incorporada en octubre de 2015, proporciona una guía de implementación concordante con los requisitos establecidos en la norma.

Una ventaja apreciable de la serie ISO **30300** es la complementariedad y compatibilidad con el resto de las normas de sistemas de gestión (ISO 9000, ISO14000, ISO 27000, etc.) al determinar, en su modelo básico, los requisitos de gestión documental y las expectativas de las partes interesadas (ver fig. 1). Este enfoque integrador facilita y reduce los esfuerzos de implementación. (Mercado, B., 2016)

En el contexto de las organizaciones, y para llenar los requisitos y expectativas de la gestión de documentos se deberá establecer un liderazgo que planifique sus operaciones, al mejorar continuamente a través de evaluaciones

que satisfagan a los clientes, y al tomar decisiones que permitan alcanzar los objetivos y políticas.

Conclusiones

Para que un modelo de gestión sea eficaz, se deben implementar normas y técnicas en las instituciones o empresas, ya sea públicas y privadas, deben utilizar para controlar los documentos a lo largo del ciclo de vida de este. Esta actividad gerencial permite llevar a cabo la valoración de los procesos documentales con el objetivo de que estos cumplan con su etapa entre la creación, conservación y eliminación.

La dirección maneja información valiosa que requieren de un trámite rápido, ordenado, eficiente y eficaz a través de la implementación de sistemas de gestión ejecutiva y documental acorde a las exigencias de la globalización. Además, introducir herramientas tecnológicas como los sistemas de ISO y el uso de internet para organizar y ponerlos accesible en concordancia, elemento que se torna fundamental en la actualidad por su desarrollo vertiginoso.

El trabajo en equipo es importante para coordinar todos los procesos de manera que brinden un servicio de calidad con la eficiencia y eficacia que exige la globalización y los clientes. Esto permitirá el logro de la estabilidad y el éxito empresarial.

Bibliografía

D'Alòs-Moner, A. (2006). La gestión documental: aspectos previos a su implementación. *El profesional de la información*, *15*(3), 222-226.

KYOCERA Document Solutions, La gestión documental. Definición, conceptos clave e importancia. https://www.hillstonenet.lat/blog

Laguatasig Pilatasig, N. S., & Toapaxi Toapaxi, A. L. (2018). *Modelo de gestión documental para la dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial* (Bachelor's thesis, Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi; Facultad de Ciencias Administrativas; Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial).

Martelo, R. J., Madera, J. E., & Betín, A. D. (2015). Software para gestión documental, un componente m del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). *Información tecnológica*, *26*(2), 129-134.

Mercado, B. (2016). Avances y desafíos de la gestión documental en las organizaciones. *Gestión y Tendencias*, *1*(4), 10-15.

Moreno-Rodríguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, *10*(1), 113-125.

Nayar, L. (2010). La gestión documental. Conceptos básicos. *Consultora de Ciencias de la*.

Resúmenes de las ponencias

Semblanza del doctor Edgar Oviedo Blanco

Profesional costarricense con veinticinco años de experiencia en Tecnologías de Información. Ingeniero en Computación por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, máster en Ingeniería de Software por la Universidad Politécnica de Madrid, máster en Administración de Negocios por la Universidad Interamericana y doctor en Aplicaciones de la Informática (Cum Laude) por la Universidad de Alicante, España. Además, especialista en Transformación Digital por el Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT) y especialista en Estrategias de Transformación Digital por el INCAE.

Galardonado por parte del Colegio de Profesionales en Informática y Computación de Costa Rica (CPIC) con el Premio al Mérito Informático en 2012 y en 2017, en las categorías de Liderazgo Profesional y Educación e Investigación, respectivamente. Babel, compañía que fundó en 2002, fue nombrada en 2013 como la empresa más destacada del sector TIC costarricense, tanto por parte del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), como por parte de la Cámara de Empresas de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC).

Actualmente, es director general de Babel para la región de Centroamérica, El Caribe, USA y el territorio andino, y, ocasionalmente, profesor universitario en varias universidades de Latinoamérica. Ha sido miembro de la Junta Directiva de la Cámara de Empresas de Tecnologías de Información (CAMTIC), de la Cámara de Exportadores (CADEXCO) y del Colegio de Profesionales en Informática y Computación de Costa Rica (CPIC).

La aceleración digital y los entornos modernos[1]

https://www.youtube.com/watch?v=xf4FsQZFigI&t=4040s

Dr. Édgar Oviedo Blanco
Grupo Babel

La aceleración digital ha transformado nuestras vidas, y como profesionales, es necesario adaptar los entornos y actividades a esta realidad, independientemente de nuestra área de trabajo, ya sea administración, medicina, educación, entre otras.

A lo largo de la historia, la humanidad ha experimentado cuatro revoluciones industriales. La primera introdujo actividades mecánicas que generaron temor sobre la pérdida de empleos, pero resultó en la necesidad de especialización y adaptación a nuevas tecnologías. La segunda revolución, a finales del siglo XIX, impulsada por la energía eléctrica, facilitó la producción en masa y también generó inquietudes sobre el cambio. La tercera revolución industrial, en la segunda mitad del siglo XX, marcó el comienzo de la automatización, momento en que la computación y la electrónica ocuparon un papel crucial. Actualmente, en la cuarta revolución industrial, la tecnología se integra con la vida cotidiana, y convirtió a la digitalización en parte de nuestra rutina, desde programar una cafetera hasta realizar actividades desde el celular.

Los avances de los sistemas digitales en las décadas de los ochenta y los noventa permitieron la producción de texto editable y un mejor control de

[1] Resumen elaborado por la editora

inventarios, lo que logró acelerar actividades que antes se realizaban manualmente.

Después del 2000, la comunicación se volvió más ágil con el correo electrónico y la expansión de Internet, lo que abrió nuevas oportunidades de negocio y globalización.

La aparición de la web 2.0 marcó un cambio significativo, y les permitió a las empresas realizar negocios con cualquier persona a través de Internet, lo que transformó los paradigmas comerciales. Este cambio significó que los negocios ya no estaban limitados a un horario físico, sino que podían operar las veinticuatro horas.

Hoy, nos enfrentamos a la automatización de procesos y a una comunicación en tiempo real a través de chatbots. La analítica de datos ha evolucionado, y ha permitido que las decisiones se tomen basadas en información relevante y actualizada. Si bien se habla de la desaparición de algunas profesiones, esto no es necesariamente negativo; más bien, es una oportunidad para la evolución y el desarrollo humano.

La inteligencia artificial está facilitando decisiones en diversos sectores, como el análisis del comportamiento del consumidor en supermercados. Los sistemas digitales no solo brindan soporte a la toma de decisiones, sino que también automatizan tareas, lo que obliga a las personas a evolucionar y adaptarse.

Es crucial que todos aprendamos a manejar estas herramientas tecnológicas, como chatbots y portales corporativos, pues nos brindarán una ventaja en el mercado laboral. En un entorno competitivo, conocer el uso de tecnologías digitales es fundamental para cualquier profesión, ya sea en una gasolinera o en una oficina.

El desafío para el ser humano es aprender y empoderarse con la tecnología, lo que aporta más allá de lo automatizable. Debemos aprovechar entornos digitales y herramientas ofimáticas, que son esenciales en el entorno laboral actual. En 2023, es inexcusable no saber utilizar estas herramientas, que facilitan la creación de documentos, presentaciones y análisis de datos.

Además, es importante conocer las soluciones específicas de cada industria, como ERP y CRM, que ayudan en la gestión de recursos y relaciones con los clientes. Los flujos de trabajo han evolucionado hacia la digitalización y automatización, y han simplificado los procesos como la gestión de solicitudes de vacaciones.

Los entornos colaborativos permiten acceder a información valiosa y trabajar de manera efectiva. Familiarizarnos con herramientas como SharePoint o SAP es esencial en el entorno laboral moderno. Las redes sociales y el marketing digital han revolucionado la forma en que comunicamos nuestra presencia en el mercado, especialmente durante la pandemia.

La evolución de los espacios de trabajo ha permitido que el talento humano se integre sin barreras geográficas. La conectividad digital ha cambiado la dinámica del trabajo, ha permitido la colaboración en entornos virtuales.

En conclusión, es necesario prepararse y mantenerse actualizados en tecnología para aprovecharla al máximo. Es fundamental anticipar las tendencias futuras y evaluar continuamente las capacidades y perfiles de nuestros equipos, para, de esa manera, asegurar estar listos para enfrentar los desafíos que se presentan.

Semblanza de la doctora Vanessa Vargas Vega

Psicóloga clínica, máster en Ciencias Cognoscitivas de la Universidad de Costa Rica. Posee amplia experiencia como reclutadora de perfiles laborales, Experiencia e Psicología Organizacional y facilitadora en Psicología Social del Programa Vive Bien. Conocedora de temas como manejo de las emociones, estrés, habilidades blandas, entre otros. Ha impartido capacitación a empresas e instituciones en todo el país.

Atención al servicio al cliente con discapacidad[2]

https://www.youtube.com/watch?v=53kprp0Dc-A

Dr. Vanessa Vargas Vega
Caja Costarricense de Seguro Social

Actualmente, la cifra mundial de personas que presentan algún grado de discapacidad es del 15%, lo que equivale a quince de cada cien personas. En Costa Rica, el 18.2% de los adultos tiene algún grado de discapacidad, o sea, aproximadamente 670,640 personas, 39.1% hombres y 60.9% mujeres. A pesar de esta considerable población, persiste una barrera actitudinal que dificulta la empatía hacia estas personas.

La creación de la Ley 7600 fue un paso necesario para abordar esta situación. Es fundamental reconocer las necesidades específicas de las personas con discapacidad. Por ejemplo, en un servicio, ¿cómo se atendería a una persona sorda, ciega o con movilidad reducida? La diversidad dentro de las discapacidades es amplia; una persona sorda puede no utilizar auxiliares auditivos, además, muchas discapacidades son invisibles. Es importante también entender los diferentes grados de discapacidad: en Costa Rica, el 3.8% tiene discapacidad leve a moderada, mientras que el 14.4% presenta discapacidad severa, según datos de CONAPDIS de 2019.

[2] Resumen elaborado por la editora

La discapacidad es un concepto en evolución que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras que impiden su participación plena en la sociedad. La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada en Costa Rica mediante la Ley 8661, resalta la necesidad de garantizar igualdad de oportunidades.

Existen diferentes tipos de discapacidad, como la física, sensorial, intelectual y psicosocial, así como el espectro autista. Cada una de estas condiciones presenta desafíos específicos, y es esencial no etiquetar a las personas de manera que les reste dignidad. La pregunta clave es ¿cómo podemos ayudar?

Es importante mencionar algunas leyes que amparan a las personas con discapacidad: la Ley 7600, la Ley 8661 y la Ley 9379, que trata sobre la promoción de la autonomía personal. Es una responsabilidad colectiva asegurar que las personas con discapacidad se sientan incluidas y tengan acceso a bienes y servicios.

Para avanzar, es crucial escuchar a las personas con discapacidad, educarse sobre sus necesidades y cambiar actitudes. Actuar implica reconocer que no son solo las políticas las que deben cambiar; cada uno de nosotros tiene un papel en la creación de un entorno inclusivo. Pequeñas acciones, como facilitar el acceso y prestar atención a las necesidades específicas, pueden marcar una gran diferencia.

Además, se deben explorar herramientas como pictogramas o grabaciones de instrucciones, y fomentar la inclusión en todos los niveles de atención. La tecnología puede ser un aliado valioso para facilitar la comunicación y el acceso a servicios, y así mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Existe una aplicación llamada "Hans Up" que se puede descargar en nuestros teléfonos para aprender de manera interactiva. Además, plataformas como YouTube ofrecen recursos visuales útiles para quienes quieren profundizar en el tema. Es fundamental entender que la legislación no garantiza el cumplimiento ni la inclusión; por ello, es esencial trabajar juntos para hacerla efectiva.

Según la RAE, la accesibilidad es un fenómeno complejo que involucra las particularidades del cuerpo, la sociedad y el entorno como un problema de diseño. Este diseño necesita ser repensado constantemente, especialmente para personas con discapacidad auditiva. La tecnología avanza constantemente, y ofrece soluciones como implantes cocleares y aplicaciones como "Listen All", que transcriben conversaciones en tiempo real, lo que facilita la comunicación.

Un concepto clave es el diseño universal, propuesto por Ronald Mace en 1989. Este concepto invita a repensar cómo diseñar espacios para que sean accesibles para todos. Por ejemplo, es esencial que las instalaciones y los servicios se adapten a las necesidades de las personas con diferentes discapacidades.

En cuanto al lenguaje inclusivo, se deben evitar términos como "minusvalía" y utilizar en su lugar "persona con discapacidad". Este cambio en el lenguaje es vital para construir una sociedad más digna e inclusiva.

Finalmente, en la atención al cliente, es importante saludar y presentarse, y estar atentos a las necesidades de las personas con discapacidad. Por ejemplo, si una persona ciega está con su perro guía, es preciso evitar distraer al animal. También es esencial ofrecer instrucciones claras y permitir el tiempo necesario para que la persona tome decisiones.

En conclusión, es primordial esforzarnos por derribar barreras actitudinales y crear un entorno más inclusivo para todos. Como dijo una periodista de Atresmedia, deberíamos estar orgullosos de nuestras diferencias, pues en el fondo, ¿qué significa ser normal?

Semblanza del másterJosé Armando López Baltodano

Licenciado en Derecho, licenciado en Administración Pública y máster en Derecho Público, todos los títulos obtenidos en la Universidad de Costa Rica.

Especialidad en Gerencia de Proyectos de Desarrollo por el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP) y en Sistemas de Información por el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

En el año 1993, ingresó a laborar en la Procuraduría General de la República y se ha desempeñado como abogado asistente del procurador, como director de Despacho de los procuradores generales y procurador del Área de la Función Pública. También ocupó el cargo de director general del Registro Nacional.

Desde setiembre del 2018, se desempeña como procurador de la Ética Pública, oficina que desarrolla acciones administrativas para prevenir, detectar y erradicar la corrupción, y promover la ética y la transparencia en el ejercicio de la función pública. Además, la Procuraduría de la Ética Pública es la Autoridad Central para las Convenciones Interamericana y de Naciones Unidas contra la corrupción, y representa al país en los grupos de trabajo de la OCDE, sede en París, en los temas de Cohecho e Integridad Pública.

Expositor en temas acerca de la ética pública, probidad en el ejercicio de la función pública, integridad pública, buena administración pública, corrupción en la función pública, empleo público, deberes funcionariales, entre otros.

El deber de la probidad en la función pública[3]

https://www.youtube.com/watch?v=dJzyycz7pz4&t=7s

M.Sc. José Armando López Baltodano
Procuraduría General de la República

Para contextualizar la labor de la Procuraduría General de la República, es importante destacar que este año se cumplen setenta y cinco años de su creación. Esta institución tiene dos competencias fundamentales: la primera es su función consultiva, donde actúa como el órgano superior consultivo técnico-jurídico de la administración pública costarricense. Esto significa que los operadores jurídicos y jerarcas institucionales acuden a la Procuraduría cuando tienen dudas sobre la interpretación de normas jurídicas, de esa forma, reciben criterios orientadores que son vinculantes. La segunda función es litigiosa; la Procuraduría representa al Estado en casos de demandas y actúa en defensa de los intereses del poder ejecutivo en temas como la zona marítima y la corrupción. Además, tiene la capacidad de solicitar indemnizaciones por daños ambientales y sociales generados por la corrupción.

La Sala Constitucional ha reconocido a la Procuraduría como un asesor imparcial en temas de inconstitucionalidad. Cuando se cuestiona una norma, la Procuraduría emite un pronunciamiento que puede separarse del criterio de las

[3] Resumen elaborado por la editora

autoridades de Gobierno. También realiza funciones notariales, al suscribir escrituras públicas en las que el Estado se vincula en actos y contratos.

La Procuraduría tiene la responsabilidad de mantener actualizado el Sistema Nacional de Legislación, lo que es crucial para garantizarle a toda la ciudadanía el conocimiento de las normas vigentes y de los criterios aplicables.

En 2012, se creó la Procuraduría de la Ética Pública, en respuesta al creciente problema de la corrupción y a la suscripción de la Convención Interamericana de la OEA contra la corrupción. Esta oficina se integra en la estructura de la Procuraduría General y tiene como objetivo prevenir la corrupción, al promover la ética y la transparencia en la función pública a través de cursos, charlas y proyectos estratégicos. Su ciclo de acción abarca prevención, detección y sanción.

En cuanto a la detección de irregularidades, la Procuraduría realiza investigaciones preliminares y recibe denuncias ciudadanas. Si se considera que hay mérito, se pueden presentar denuncias penales. Además, la Procuraduría representa al Estado en reclamos por daños materiales o sociales relacionados con la corrupción.

A nivel internacional, la Procuraduría actúa en representación de Costa Rica ante mecanismos de seguimiento de convenciones sobre integridad pública y cohecho.

Es relevante mencionar que las competencias de la Procuraduría no interfieren con las de la Contraloría General de la República, especialmente en lo que respecta a Hacienda Pública y al control interno. La Procuraduría se enfoca más en la gestión pública y el comportamiento de los servidores públicos en su día a día.

La ética se entiende como un conjunto de juicios y reglas para orientar al comportamiento humano. En el ámbito de la función pública, esta ética se aplica tanto al nivel político como a la administración. La ética política se centra en el ejercicio del poder con el fin de buscar el bien común, así se diferencia de un mal gobierno que busca beneficios personales. Este enfoque resalta la importancia del deber de probidad en la gestión pública.

Existen también los "sujetos equiparados", personas que, sin tener una relación laboral formal, gestionan servicios o fondos públicos. Por ejemplo, quienes forman parte de juntas administrativas de educación o asociaciones comunitarias que manejan recursos públicos, también son sujetos a la ley contra la corrupción.

En la Ley contra la Corrupción y el enriquecimiento ilícito, artículo 2 se define a los servidores públicos y en el artículo 3 se establece el deber de probidad, que orienta a estos servidores a lograr una gestión que satisfaga el interés público. Este deber incluye identificar y atender las necesidades colectivas de manera planificada y eficiente, con el objetivo de asegurar que las decisiones se alineen con el interés general y no con intereses particulares. Los servidores

públicos deben administrar los recursos con legalidad, eficacia y eficiencia, al rendir cuentas de su gestión.

Además, es crucial rechazar cualquier dádiva, obsequio o recompensa que pueda comprometer la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones. La ley y el reglamento establecen una prohibición absoluta al respecto, pues incluso un regalo aparentemente inocente puede generar situaciones que afecten la objetividad en la toma de decisiones.

El deber de probidad también está vinculado a la prevención de la corrupción. Los actos de corrupción se definen como el abuso del poder para obtener beneficios personales, ya sea a través de sobornos directos o mediante el tráfico de influencias. El uso indebido de recursos públicos para intereses particulares constituye un acto de corrupción.

El ordenamiento jurídico en Costa Rica define la corrupción como el uso indebido del poder y recursos para beneficios personales, políticos o de terceros. La ética en el servicio público implica que los servidores no deben perseguir sus propios intereses, sino siempre el interés público, al garantizar que su actividad se alinee con la función de la administración y contribuya al bien común.

Para finalizar, es fundamental que los servidores públicos actúen conforme a la legalidad y la probidad, de manera que aseguren que sus acciones beneficien a la colectividad. La toma de conciencia sobre esta dimensión esencial de la

administración permitirá estructurar y fortalecer los valores que deben regir el trabajo administrativo.

Para apoyar esta labor, se han desarrollado guías y manuales que se pueden descargar desde el sitio web de la Procuraduría General de la República, donde se incluyen recursos para prevenir la corrupción y manejar adecuadamente los conflictos de intereses.

Semblanza del máster Peter Marte Pantaleón

Gestor y auditor financiero dominicano, especializado en emprendimiento por la Universidad de la Rioja (MBA en curso). Cuenta con preparación complementaria en Gestión Exitosa para PYME'S de la Universidad Católica de Chile, Programa Ejecutivo de Negocios Innovadores de la Academia de Innovación de Israel, Programas de Formación de Planes de Negocios y de Mentores de Emprendedores. Además, posee experiencia en auditoría externa, capacitaciones y consultoría. Ha sido coach de StartUp Weekend, Biznovator y de Desafío Social. Además, también, desarrollador de eventos de alto impacto en los negocios, como Founders Night Santiago y la Semana Global de Emprendimiento República Dominicana.

En la actualidad, es el director del Centro de Emprendimiento del Sistema Corporativo de la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA) y vicepresidente de la Red Nacional de Emprendimiento de República Dominicana; a la vez, es miembro de otras organizaciones que impulsan el desarrollo socioeconómico a

nivel global, como La Cohorte 9 del Programa de Desarrollo de Aceleración de Ecosistemas Regionales de Emprendimiento de Massachusetts Institute of Technology (MIT REAP); el Comité de Jóvenes de la Cámara de Comercio y Producción de Santiago; y la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE). Así mismo, ha sido persecutor de acciones que beneficien de manera colectiva a los jóvenes de República Dominicana, en este contexto es voluntario de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID) en el programa ‘‘Alianza para la Educación Superior’’.

Rompiendo barreras: negarse al cambio es morir[4]

https://www.youtube.com/watch?v=GyHwplXifgc&t=2s

Máster Peter Marte Pantaleón
Universidad tecnológica de Santiago, República Dominicana

El cambio se puede definir como una acción o transición de un estado inicial a otro diferente. Este proceso puede implicar tanto a individuos como a objetos o situaciones. Es natural que surja resistencia al cambio, ya que estamos acostumbrados a nuestras rutinas. Sin embargo, cuando se nos exige cambiar debido a factores externos, como situaciones de emergencia o cambios en el mercado, esa resistencia puede transformarse en miedo. Es fundamental reconocer que este miedo es normal y debe ser gestionado.

El cambio no es un proceso lineal, sino involucra emociones como felicidad y tristeza, y a menudo, trae consigo desilusión, especialmente cuando los resultados no son inmediatos. Es un proceso que requiere tiempo, práctica y, en muchos casos, la aceptación de que los errores son parte del aprendizaje.

Al reflexionar sobre el cambio, se destacan cuatro puntos clave:

1. **Melancolía**: Todos los cambios, incluso los deseados, pueden generar una sensación de pérdida, ya que dejamos atrás algo familiar.

[4] Resumen elaborado por la editora

2. **Renovación**: Solo a través del cambio podemos avanzar; quedarse estático puede llevar a la obsolescencia.
3. **Impacto del cambio**: Cambiar algo en un entorno laboral puede ser polémico, ya que genera resistencias basadas en la comodidad con lo conocido.
4. **Construcción de lo nuevo**: Enfocar la energía en construir lo nuevo, en lugar de resistir lo viejo, es clave para el progreso.

Finalmente, es esencial abrazar las críticas constructivas como herramientas para el crecimiento y la mejora continua. El cambio es un proceso desafiante, pero necesario para el desarrollo personal y profesional.

Las personas tienen miedo al cambio y pueden resistirse a él por varias razones: miedo a perder poder, comodidad, falta de entendimiento sobre el motivo del cambio, desacuerdo en su implementación o tener una personalidad reacia al cambio. Sin embargo, el cambio es constante; si no nos adaptamos, corremos el riesgo de ser superados por la evolución.

¿Cómo llevar a cabo el cambio? Existen dos tipos de problemas en este proceso: los problemas técnicos, que un experto puede resolver y que generan dependencia; y los problemas adaptativos, donde no hay soluciones predefinidas y se requiere la participación de todos para cambiar actitudes y valores. Esto es fundamental para lograr la colaboración de todos los involucrados.

Respecto a la dirección del cambio, muchas empresas cuentan con gestores que mantienen el funcionamiento y la satisfacción de los empleados, pero esto a menudo conduce al estancamiento. Se necesitan líderes capaces de descubrir nuevos caminos que aseguren la supervivencia y evolución de la organización.

El liderazgo del futuro debe ser inclusivo, y responsabilizar a todos en el proceso de cambio. Un ejemplo de cambio general que puede ser implementado desde una posición directiva es la adopción de herramientas digitales, como un manejador de tareas. Sin embargo, los cambios adaptativos, como los que surgieron durante la pandemia, no tienen una solución clara y requieren una reorientación total.

En la gestión del cambio, se pueden identificar tres dominios:

1. **Procesos**: Mejorar la eficiencia y productividad mediante la digitalización y actualización de las herramientas.
2. **Tecnología**: La evolución constante de la tecnología nos obliga a actualizar nuestros conocimientos y habilidades.
3. **Personas**: La formación continua es esencial, pues el mundo cambia y surgen nuevas oportunidades y necesidades.

La transición implica adaptar procesos basados en resultados pasados, mientras que la transformación busca crear nuevas experiencias mediante nuevos procesos. Un ejemplo es el cambio del uso de caballos al automóvil, donde hubo

resistencia, pero eventualmente se comprendieron los beneficios

Es fundamental reconocer los cambios en el entorno laboral, especialmente tras la pandemia. La mentalidad y prioridades de las personas han cambiado, al priorizarse la salud mental sobre el trabajo. Este cambio de perspectiva es esencial para evitar el "piloto automático" en el que muchas veces nos encontramos.

Las actitudes procambio son clave para vivir nuevas experiencias y mantener la creatividad. Por el contrario, las actitudes anticambio conducen a la complacencia, a hacer las actividades de la misma manera sin cuestionar su relevancia. Es vital entender que el cambio es necesario y que adaptarse a nuevas circunstancias es esencial para el crecimiento personal y profesional.

Debemos estar abiertos a probar nuevas ideas y entender que no siempre se trata de tener la razón, sino de explorar diferentes perspectivas. La falta de tiempo es una excusa común; debemos crear el tiempo necesario para lo que consideremos importante en nuestras vidas.

Si se desea cambiar el mundo, se comienza por hacer la cama cada día. Al hacerlo, se logra la primera tarea del día, lo que genera un sentimiento de orgullo y motiva a completar más tareas. Al final del día, esas pequeñas acciones se acumulan y se convierten en logros significativos. Hacer la cama también refuerza la idea de que las pequeñas cosas en la vida importan. Si no puedes manejar bien

lo pequeño, difícilmente lo harás con lo grande. Y si se enfrenta a un día difícil, regresar a una cama hecha, le recuerda que mañana puede ser mejor.

En el ámbito empresarial, hay diversos grupos de interés involucrados en el cambio. A nivel interno, los accionistas, la dirección y los empleados se ven afectados por las decisiones tomadas. Externamente, los clientes, proveedores y regulaciones del estado también juegan un papel crucial. Las empresas deben estar preparadas para adaptarse a estos cambios.

Algunos ejemplos de empresas que se han transformado con éxito incluyen Alibaba, es el mayor minorista del mundo sin poseer inventario, y Airbnb, que se convirtió en el mayor proveedor de habitaciones sin tener propiedades. Estas empresas han demostrado que el cambio de modelo de negocio puede ser efectivo y rentable.

Por otro lado, hay empresas que han fracasado en adaptarse, como Kodak, que inventó la cámara digital, pero no la lanzó, y permitió a la competencia adelantarse. Abercrombie sufrió por una comunicación inapropiada con sus clientes, y Toys R Us firmó un contrato que limitó su capacidad de desarrollar su propio comercio electrónico, lo que afectó sus ventas.

En contraste, Netflix comenzó como un servicio de alquiler de películas por suscripción y, tras rechazar Blockbuster una colaboración, se consolidó como líder en *streaming*. Amazon revolucionó la forma de comprar, al mejorar precios y

logística. Marvel, después de enfrentar dificultades en la industria del cómic, se reinventó a través del cine, y logró un notable éxito.

Actualmente, la inteligencia artificial representa un cambio trascendental. No debemos temerle, pues no reemplazará el talento humano, sino que será una herramienta que puede eficientizar procesos si se utiliza adecuadamente. La inteligencia artificial necesita ser alimentada con datos y conocimientos humanos.

Es necesario animarse a escriba tres ideas que se deseen cambiar en la vida y se coloquen frente a la puerta de la habitación. Esto puede incluir mejorar rutinas, pasar más tiempo con la familia o llevar una vida más saludable; realizar pequeños pasos y establecer hábitos que generen resultados positivos.

Finalmente, es importante recordar: "Si se quiere cambiar el mundo, cámbiese a sí mismo". No se puede pedir cambios en los demás ni en la tecnología, sino se inicia el cambio en uno mismo. La diversidad en la forma de pensar y actuar nos enriquece, y al trabajar juntos en sinergia, y lograr resultados increíbles.

Semblanza del máster Daniel Murillo Barboza

El máster Daniel Murillo Barboza es profesional en administración con énfasis en Administración Financiera. Cuenta con una maestría en Gestión de proyectos y una maestría en Gestión de la innovación. Se ha desempeñado como académico para la Escuela de Administración de la Universidad Nacional, así como, asesor de la Vicerrectoría de Investigación. Ha ocupado roles como gerente de programas y proyectos para distintas organizaciones, y de consultor en temas relacionados con la innovación de modelos de negocio, gerencia de proyectos, gestión financiera y mejora continua.

Habitando la innovación[5]

https://www.youtube.com/watch?v=T0FTpXknegE

MAP. MGI Daniel Murillo Barboza
Universidad Nacional

Al hablar de la gestión de la innovación y las buenas prácticas para su desarrollo a nivel organizacional, es común entender la innovación como un nuevo producto o un modelo de negocio completamente diferente. Sin embargo, el concepto de innovación es mucho más amplio. La innovación puede ser cualquier acción nueva o modificación que genere o redistribuya valor. Esto significa que, independientemente del contexto, cualquier acción que cree valor, útil para un segmento de interesados o para la organización, puede considerarse innovación.

Hace algunos años, visité una comunidad en Talamanca llamada Kachabri, cerca de una comunidad, aún más rural, donde había una pequeña pulpería que vendía productos básicos. Aunque este modelo de negocio podría no parecer innovador en el Valle Central de Costa Rica, para sus habitantes representaba una innovación, pues no existía previamente en su entorno. La innovación no siempre surge de procesos tecnológicos o investigaciones complejas. Puede ser algo que, aunque ya exista en otras partes, no esté presente en un contexto particular y que resulte valioso para quienes allí viven.

[5] Resumen elaborado por la editora

La innovación puede manifestarse como un nuevo producto, servicio, proceso o modelo de negocio, e incluso puede ofrecer soluciones a problemas sociales o ambientales.

En cuanto al proceso de innovación, este consiste en un conjunto de actividades planificadas que permiten transformar oportunidades en valor. Los procesos de innovación suelen desarrollarse en contextos de alta incertidumbre y riesgo, y es natural que no siempre generen resultados exitosos.

Los procesos operativos de la innovación implican etapas que ayudan a resolver problemas y aprovechar oportunidades. Generalmente, se debe identificar una oportunidad, y generar ideas para resolver el problema o capitalizar la oportunidad, validar estas ideas, seleccionar las más prometedoras, desarrollar la solución y finalmente desplegarla. Es un proceso interactivo y no lineal, donde es común ir hacia adelante y hacia atrás, y seguir ajustando en función de lo aprendido.

Existen diversas herramientas y técnicas que pueden aplicarse a cada una de estas etapas, pero lo esencial es entender que el proceso de innovación está intrínsecamente ligado a la naturaleza humana y a nuestra capacidad de adaptarnos y crear valor.

Ahora bien, es interesante reflexionar sobre los obstáculos que pueden dificultar la innovación. Algunos pueden incluir el miedo al fracaso, la falta de conocimiento, la falta de motivación, procedimientos poco flexibles y la resistencia

al cambio en el entorno laboral. Estos factores pueden limitar la capacidad de los individuos y las organizaciones para innovar y adaptarse a nuevas realidades. Identificar y comprender estas barreras es el primer paso hacia la creación de un entorno más propicio para la innovación.

La historia de la exploración humana comienza en la infancia, donde la curiosidad y la falta de restricciones impulsan a descubrir el mundo. En esta etapa, muchas personas, sin conciencia de límites, se dedican a experimentar y aprender de manera instintiva. Esta curiosidad es un rasgo fundamental que se va moldeando a medida que se crece, cuando se empieza a comprender las normas y reglas que nos rodean.

Con el tiempo, este proceso de socialización puede llevar a cuestionar la disciplina y la obediencia aprendidas. Personalmente, mi adolescencia estuvo marcada por un entorno escolar que fomentaba una rígida disciplina. Fue en esa etapa donde comencé a cuestionar no solo las reglas, sino también el sentido de la vida y las relaciones interpersonales. Al encontrar a otros que compartían mis inquietudes, comenzamos a buscar formas de liberarnos de esa insatisfacción. La música se convirtió en nuestro medio de expresión y respuesta a un entorno que nos incomodaba, y creamos un espacio donde podíamos canalizar nuestras emociones y frustraciones.

Este proceso creativo me enseñó cinco aspectos clave que rescato de esa etapa: primero, identificar un problema que nos molestaba; segundo, tener un

objetivo claro respecto a cómo queríamos abordar ese problema; tercero, contar con un grupo de personas que compartían nuestras inquietudes; cuarto, desarrollar resiliencia frente a la oposición y desafíos, y finalmente, adquirir conocimiento, tanto técnico como interpersonal, para madurar y crecer en el proceso.

Un aspecto fundamental de la música es la aceptación de los errores. La creatividad en la música implica una colaboración constante y un aprendizaje continuo a partir de los fracasos. Hacer una retrospectiva sobre estos errores es crucial para mejorar y evolucionar.

Al plantear la pregunta sobre qué impide a una organización innovar, es importante considerar factores como la resistencia al cambio, la falta de claridad en los objetivos y la mentalidad de liderazgo. Las organizaciones pueden verse limitadas por una cultura que no fomenta la innovación, donde el miedo y la apatía pueden prevalecer.

La innovación es una disciplina esencial que permite el cambio y la transformación. En entornos donde existe una profunda desigualdad social y una falta de capacidad para crear y distribuir valor, los obstáculos para la innovación se multiplican. Estos problemas complejos requieren una transformación sistémica y un cambio de mentalidad, no solo proyectos aislados.

Enfrentados a la incertidumbre y al miedo, es fundamental comprender que la innovación no es solo un conjunto de acciones, sino un sistema de gestión. Este

sistema incluye estrategias, políticas y procesos alineados para alcanzar objetivos de innovación. Es vital que todas las partes de la organización comprendan qué significa la innovación y cuáles son los objetivos que se quieren alcanzar.

Un sistema de gestión de la innovación debe incluir la mejora continua y la gestión de la incertidumbre y el cambio. Esto significa que las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse y ajustar sus enfoques en un entorno que, por naturaleza, es variable e incierto. La implementación de un sistema efectivo de gestión de la innovación puede marcar la diferencia entre el estancamiento y el crecimiento en un mundo que exige adaptabilidad y creatividad.

Semblanza de la doctora Karen Morales Soto

La doctora Karen Morales Soto obtiene en 2007 un bachillerato en Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla. Para el mismo año, el Departamento de Educación de Puerto Rico le otorgó el certificado de maestra en el área de Educación Comercial en Sistemas de Oficina. En 2011 obtiene la maestría en Artes en Educación Comercial y en 2018 obtiene el grado doctoral en Educación Comercial de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, recinto de San Germán. Entre las experiencias profesionales en el campo de la administración de oficina se encuentran: Centro de Cirugía y Medicina Ambulatorio de San Sebastián, Bufete Moreno-Soto en Aguadilla, Radio Imágenes Diagnósticas en Moca, Centro Radiológico y Sonográfico de Aguada y la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla. También se ha desempeñado como profesora en el EDP University en San Sebastián, Universidad del Este en Cabo Rojo, Universidad Ana G. Méndez en Aguadilla, Universidad Interamericana en Aguadilla, Universidad de Puerto Rico en Aguadilla y en la Universidad de Puerto Rico en Arecibo, donde funge actualmente como directora interina del Departamento de Gerencia de Tecnologías de Información y Procesos Administrativos (GTEC).

En el 2010, la Asociación de Profesores de Educación Comercial (APEC) le otorga la Beca Celeste O´Neill, y en 2016 dicha Asociación le reconoce con el Premio Sarah Mercedes González, maestra del año, durante la convención anual.

La doctora Morales realizó la investigación cuantitativa*: Percepción y Uso de Recursos Electrónicos en el Proceso de Enseñanza-aprendizaje (E-learning) por parte de Profesores de Educación Comercial y Estudiantes de Administración de Sistemas de Oficina*. Además, ha escrito artículos para revistas profesionales y estudiantiles entre ellos: *El líder digital ante las demandas del teletrabajo, ¿Cuán efectivo es el almacenamiento en la nube?, Percepción de los profesores de educación comercial en relación con el uso del blog como herramienta educativa*, entre otros. Además, ha fungido como codirectora y panel de experto en diferentes estudios investigativos doctorales.

El tiempo: recursos clave para la Administración de Oficinas[6]

https://www.youtube.com/watch?v=TokE2le6xR4&t=3760s

Drª. Karen Morales Soto
Universidad de Puerto Rico

El tiempo es un recurso clave en la administración de oficinas, pues su gestión eficiente puede determinar el éxito de las operaciones diarias. Una adecuada planificación y programación del tiempo no solo mejora la productividad, sino que también permite a los equipos enfrentar imprevistos y cumplir con las expectativas. Dominar el arte de administrar el tiempo es esencial para optimizar recursos y alcanzar los objetivos organizacionales.

Características del tiempo

1. Irreversibilidad: El tiempo que ha pasado no puede ser almacenado ni utilizado nuevamente. Cada día comienza con un nuevo ciclo, y nuestras actividades deben ajustarse al tiempo disponible.
2. Indispensabilidad: No hay acción humana que pueda realizarse sin tiempo. Desde el momento en que nos despertamos hasta que nos vamos a trabajar, estamos utilizando tiempo.
3. Sustituibilidad: El tiempo no puede ser reemplazado por ningún otro recurso.

[6] Resumen elaborado por la editora

4. Inexorabilidad: No se puede alterar el curso ni la velocidad del tiempo.
5. Cualquier representación de viajes temporales pertenece al ámbito de la ficción.
6. Paradoja: Todos disponen del mismo tiempo, lo que permite quejarse de cómo se utiliza, pero nunca de su falta.
7. Controlabilidad: Aunque se puedan controlar las acciones, no se pueden controlar el tiempo.

Leyes sobre el tiempo

- Ley de Murphy: Formulada en 1949, establece que "si algo puede salir mal, saldrá mal". Al realizar tareas, es crucial planificar con tiempo extra para imprevistos.
- Principio de Hawthorne: Sugiere que la observación de una persona en su trabajo puede influir en su rendimiento. La presencia de un supervisor puede motivar a algunos, mientras que a otros les puede causar ansiedad.
- Ley de Parkinson: Indica que "cuanto más tiempo tenemos para hacer algo, más tardamos en hacerlo". Es preferible comenzar tareas con antelación para evitar el estrés de dejar todo para el último momento.
- Ley de Carlson: Señala que "trabajar de forma continua es más efectivo que hacerlo con interrupciones". Estrategias como el "time boxing" o

técnica Pomodoro (veinticinco minutos de trabajo seguido de cinco minutos de descanso) son útiles para mantener la productividad.

- Ley de Eisenhower: Establece que, si hay una razón de peso para hacer algo, el compromiso es mayor. Identificar tareas urgentes e importantes y delegar las que son urgentes, pero no importantes es fundamental para una buena gestión del tiempo.
- Principio de Laborit: Sugiere hacer lo que le gusta antes que lo que no. Las tareas difíciles deben abordarse en momentos en que uno se encuentra más frescos mentalmente, como en la mañana.
- Ley de Fraisse: Reconoce que cada persona tiene su propio ritmo para completar tareas. No se debe comparar con los demás, pues cada uno es diferente.

Administración del tiempo

Administrar el tiempo implica autogestión. No se trata de hacer que un día de veinticuatro horas se sienta como treinta y dos, sino de gestionar adecuadamente nuestras actividades dentro de ese tiempo limitado. La clave es identificar lo más importante en nuestra rutina.

Beneficios de una buena administración del tiempo.

- Guía hacia el logro de objetivos y metas personales y profesionales.
- Reduce el estrés y facilita la obtención de resultados.

- Mejora la organización del trabajo y las actividades diarias.

Principios de Stephen Covey

En "Los siete hábitos de la gente altamente efectiva", Covey menciona tres principios relacionados con la administración del tiempo:

1. Ser proactivo: Tomar el control y anticiparse a situaciones imprevistas.
2. Empezar con un fin en mente: Tener claridad sobre los objetivos a alcanzar.
3. Establecer prioridades: Saber distinguir lo que realmente requiere atención.

Planificación y programación

La planificación es crucial para organizar el trabajo y asegurar que las tareas se cumplan. Debe ser realista y permitir un buen uso del tiempo disponible.

Establecimiento de objetivos

Es fundamental tener objetivos claros y diferenciarlos en corto, mediano y largo plazo. Los objetivos deben ser precisos, concretos y fáciles de consultar, ya sea a través de aplicaciones o anotaciones en papel.

Estrategias de prioridades

Una buena estrategia es clasificar las tareas en categorías A, B y C:

- A: Tareas que deben hacerse de inmediato.
- B: Tareas que son importantes, pero no urgentes.

- C: Tareas que pueden esperar sin consecuencias significativas.

Esta clasificación permite una gestión efectiva del tiempo y asegura que las tareas más críticas se aborden primero.

La programación consiste en convertir los objetivos y tareas establecidos en la planificación en acción. Antes de cada periodo de programación, es fundamental plantear qué se desea conseguir, cuánto tiempo se dispone, en qué orden se deben realizar las tareas y si ya se han fijado las prioridades. Esto permitirá saber el orden en que se deben analizar esas tareas.

Es esencial ser realista en la programación de una jornada de trabajo. Registre en un cuaderno las ideas, llamadas, tareas o pendientes. Todo debe estar documentado, ya sea de manera electrónica o manual. Revise constantemente su lista de tareas para saber qué falta por realizar. Reserve tiempo para situaciones inesperadas, como llamadas telefónicas o visitas imprevistas.

Una buena programación permite tener una conciencia clara de las tareas y los problemas que se deben resolver, administrar el tiempo y evitar interrupciones. Sin embargo, hay "ladrones del tiempo" que pueden afectar la productividad, tanto externos (interrupciones, teléfono, reuniones, correo electrónico) como internos (falta de escucha, indecisión, socialización excesiva, dificultad para decir que no).

Para minimizar las interrupciones, establezca citas para las personas que lo necesitan y limite la duración de las visitas. En el caso de las llamadas telefónicas,

evite responder de inmediato y reserve un tiempo específico para ello. En cuanto a la correspondencia, si es posible, opta por comunicarse por teléfono para ser más directo y eficiente.

Mantenga su área de trabajo organizada, y evite tener muchos documentos al mismo tiempo en su escritorio. Las reuniones, si están bien planificadas, pueden ser útiles, por lo que es recomendable establecer una agenda con los temas a tratar y los tiempos asignados.

En relación con el correo electrónico, reduzca su frecuencia, al responder en momentos específicos y asegúrese de que el asunto sea claro y conciso. Evite tener aplicaciones de mensajería abiertas constantemente, y limite el uso de redes sociales durante el horario laboral.

Los ladrones de tiempo internos, como no escuchar y dejar tareas para después, también deben ser abordados. Escuchar atentamente, establecer prioridades y aprender a decir que no son prácticas fundamentales para una mejor gestión del tiempo.

Las consecuencias de no administrar bien el tiempo incluyen un ambiente laboral agobiante, menor productividad, estrés y problemas de salud. También puede afectar negativamente las relaciones personales.

Para mejorar la gestión del tiempo, se pueden utilizar diversas herramientas tecnológicas, como Google Keep, Evernote y Pomodoro Timer, que ayudan a organizar tareas y mantener un equilibrio entre el trabajo y los descansos.

Finalmente, es vital establecer objetivos mensuales, mantener flexibilidad ante lo inesperado, llevar un registro de tareas y aprender a decir que no. En conclusión, el tiempo no se controla, pero sí se pueden gestionar las tareas y nue enfoque en el trabajo.

Semblanza del magister César Sánchez Badilla

Licenciado en Derecho por la Universidad de Costa Rica, magíster en Derecho de la Informática y las Telecomunicaciones y diplomado en Gobierno Electrónico, ambos por la Universidad de Chile.

Académico en la Escuela de Informática de la Universidad Nacional y asesor jurídico para esa institución, en la que también ha ocupado los cargos de coordinador de la Maestría en Administración de Justicia y asesor de propiedad intelectual.

Colaborador en Comisiones del Colegio de Abogados desde el 2015, actualmente involucrado en la Comisión de Derecho Informático de esa agrupación gremial.

Implicaciones jurídico-tecnológicas de los cambios de la[7] legislación costarricense sobre grabaciones y actas literales en órganos colegiados de la Administración Pública

https://www.youtube.com/watch?v=TokE2le6xR4&t=3760s

Magíster César Sánchez Badilla
Universidad Nacional de Costa Rica

La Ley 2053 de la República tiene como objetivo mejorar el control presupuestario a través de la corrección de normativas y prácticas en la administración pública. Esta legislación implica la reforma y creación de varios cuerpos legales, donde se destaca la modificación de los artículos 50, 56 y 271 de la Ley General de la Administración Pública. En particular, los cambios en los artículos 50 y 56 establecen la obligación de grabar las sesiones de los órganos colegiados en audio y video, lo que ha impactado significativamente la gestión documental y ha promovido la transparencia en las decisiones administrativas.

La ley, aprobada en noviembre de 2021, entró en vigencia un año después, la cual permite a las instituciones adaptarse a nuevas tecnologías para garantizar la integridad de la información. El artículo 50 otorga al secretario del órgano la responsabilidad de grabar las sesiones y levantar actas literales, mientras que el artículo 56 establece que estas grabaciones deben respaldarse digitalmente y que la falta de cumplimiento será considerada una falta grave. Estas reformas buscan mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública, y

[7] Resumen elaborado por la editora

así responder a la necesidad de mayor claridad en los procesos de toma de decisiones.

Además, se plantea un cuestionamiento sobre la posible duplicidad de funciones entre las grabaciones y las actas literales, dado que ambos formatos buscan documentar de manera fidedigna lo acontecido en las sesiones. Esta dualidad ha generado debate en torno a la funcionalidad y el acceso a la información, lo que considera la necesidad de proteger la privacidad de los involucrados. A raíz de estos cambios, se han presentado proyectos de ley para abordar la posible contradicción entre la grabación de las sesiones y la exigencia de actas literales, lo que ha reflejado las tensiones entre la modernización de los procedimientos y la preservación de prácticas tradicionales en la administración pública.

A continuación, se presentan algunas recomendaciones basadas en el análisis de las normas vigentes. Es fundamental reconocer que, a pesar de las contradicciones funcionales que pueden surgir, la ley debe ser aplicada en su totalidad, incluso si se expresan desacuerdos con su contenido.

Primero, es esencial rescatar los principios fundamentales que rigen las sesiones de los órganos colegiados. La simultaneidad permite que todos los miembros participen en el mismo momento, y facilita la interacción bajo las normas establecidas. La deliberación es otro principio clave, pues la esencia del órgano colegiado radica en discutir y opinar sobre diversas propuestas.

Finalmente, la colegialidad implica que las decisiones se toman en conjunto, consolidando acuerdos que se registran en actas.

Respecto a la literalidad de las actas, es crucial que estas reflejen las deliberaciones y decisiones del órgano. La Procuraduría General de la República ha subrayado que el acta no es una simple formalidad, sino un elemento esencial en la formación de la voluntad del órgano. Esto significa que todo lo que no conste en el acta es como si no existiera. Por lo tanto, se recomienda que el acta incluya descripciones amplias de las intervenciones, y evita que la discrecionalidad del secretario limite su contenido. También es importante garantizar que la información confidencial y de carácter personal se resguarde adecuadamente.

En cuanto a las grabaciones, deben realizarse sin alterar la dinámica de la reunión. Es fundamental que la sesión mantenga su naturalidad y no se convierta en un ejercicio actuado, lo que podría comprometer la transparencia. Las grabaciones, al ser documentos públicos, deben estar accesibles y preservarse en formatos electrónicos adecuados para garantizar su recuperación en el futuro.

La reforma también modifica el artículo 271 de la Ley General de la Administración Pública, al establecer el deber de conformar un expediente administrativo, tanto físico como digital. Esto asegura que las actas se integren adecuadamente en un expediente, y sigan las directrices del Archivo Nacional.

Por último, la discusión sobre la presencialidad en las sesiones de órganos colegiados ha cobrado relevancia tras la pandemia. Aunque la ley no abordaba este tema, la aceptación de la participación virtual bajo condiciones estrictas podría marcar un cambio importante en el paradigma de las sesiones. Sin embargo, es probable que la presencialidad vuelva a ser obligatoria, con excepciones limitadas para la participación remota.

En conclusión, la reforma busca fortalecer la transparencia en la administración pública, y responder a la necesidad de mejorar la fidelidad en la documentación de las actas. A pesar de las tensiones entre la grabación y la literalidad, es fundamental aprovechar las sesiones para fomentar la interacción genuina, evitando prácticas que comprometan la transparencia y la eficacia del proceso administrativo. Además, es crucial reconocer el trabajo adicional que implica la literalidad de las actas, que puede no estar adecuadamente compensado.

Semblanza de la doctora Rosimery Ferraz Sabino

Posee un postdoctorado en Lenguas, doctorado en Educación, licenciatura en Secretariado Ejecutivo. Además, es profesora de la Universidad Federal de Sergipe (UFS/Brasil), investigadora en asesoría ejecutiva, autora de libros sobre Secretariado y Educación, líder del Grupo de Investigación Interdisciplinar en Secretariado (GPISEC/UFS).

La comunicación institucional y su influencia en las empresas[8]

https://www.youtube.com/watch?v=TokE2le6xR4&t=3760s

Dra. Rosimery Ferraz Sabino
Universidad Federal de Sergipe (Brasil)

La comunicación y su influencia en las empresas es un tema clave que abarca varios aspectos, como la imagen corporativa, la identidad, la cultura empresarial, y la planificación de la comunicación. Es importante entender que la comunicación es un proceso que implica un intercambio de significados entre el emisor y el receptor. Se trata de una actividad dirigida a un objetivo que requiere la validación de quienes reciben el mensaje. A través de la comunicación, se busca convencer, persuadir, influir, y generar expectativas.

En una organización, una comunicación efectiva puede establecer relaciones constructivas e integrar ideas. Para ello, es fundamental utilizar datos y promover el pensamiento crítico durante el proceso comunicativo. Esta es la distinción entre información y comunicación: la información es solo un elemento, mientras que la comunicación requiere un análisis y discusión de los datos.

La interacción en la comunicación permite reflexionar sobre la información recibida. En el ámbito empresarial, la comunicación impacta directamente en la imagen de la organización ante sus públicos. Debe ser permanente y bidireccional;

[8] Resumen elaborado por la editora

no solo la empresa debe transmitir mensajes, sino que también debe escuchar a sus públicos. Al comunicar, es crucial que la organización muestre objetivos que satisfagan a estos públicos, ya que esto contribuye a construir una imagen positiva, fundamental para la aceptación de sus productos o servicios en el mercado.

La imagen organizacional se construye a partir de las prácticas y comportamientos de la empresa. Se necesita un conjunto de procesos gestionados adecuadamente para constituir una imagen corporativa diferenciada que refleje la percepción pública de la organización. Esto lleva a establecer una identidad corporativa clara, que se define por lo que la empresa es, lo que desea ser, su historia, filosofía y comportamiento.

Las organizaciones pueden tener una identidad clara, poco clara o incluso inidentificable. La identidad se refiere a cómo una organización elige presentarse ante sus públicos, mientras que la imagen es la percepción que el público tiene de ella. Por lo tanto, es esencial identificar los valores que reflejan la cultura empresarial y cómo el público percibe a la empresa.

Los valores de una organización son parte integral de su cultura y se reflejan en el comportamiento de las personas y en su forma de trabajar. Esta cultura se compone de políticas, estrategias, normas y actitudes que se transmiten a los participantes a través de una red de comunicación formal, al utilizar diversos

canales como formularios, cartas, informes y reuniones. Al iniciar la comunicación, es fundamental planificarla, y considerar la percepción que se desea promover, el receptor del mensaje y los objetivos que se quieren alcanzar. También es importante definir el lenguaje apropiado para el público y la forma en que este entiende el tema.

Cuando la comunicación se realiza internamente, se convierte en un medio de involucrar a los empleados en estrategias y acciones que la empresa espera llevar a cabo. Este enfoque se conoce como *endomarketing*, que busca crear un ambiente de trabajo participativo y comprometido con los valores de la empresa. Para lograrlo, es necesario establecer un flujo vertical de comunicación entre los diferentes niveles de gestión, donde se evite distorsiones que puedan afectar el compromiso.

En las empresas existen dos formas de comunicación: operativa y relacional. La comunicación operativa está dirigida a la gestión y se materializa en actividades específicas, como documentos generados en procesos administrativos (correspondencias, memorandos, informes, etc.). Por otro lado, la comunicación relacional se centra en las interacciones entre empleados, clientes y colaboradores, promoviendo la integración y la adhesión a los objetivos de la empresa.

La forma en que se desarrolla la comunicación relacional refuerza la cultura organizacional. Si esta comunicación se lleva a cabo adecuadamente, fomentará

la participación y el vínculo entre empleados y la organización. Los espacios para la comunicación institucional incluyen cartas, reuniones y actividades sociales, que reflejan la cultura de la empresa, incluso fuera del trabajo. Para que esta comunicación sea eficaz, debe ser activa, directa, sincera, objetiva y respetuosa, y debe buscar siempre el beneficio mutuo.

En el ámbito del secretariado, los profesionales pueden contribuir al proceso a través del análisis de la comunicación escrita, y verificar si los documentos cumplen con los objetivos operativos y relacionales. Es esencial adaptar el lenguaje y los argumentos a las características del público implicado.

Además, el profesional de secretariado puede crear herramientas para controlar el flujo de correspondencias y estandarizar el lenguaje y formato de la comunicación, facilitando la comprensión del mensaje. Al analizar la comunicación institucional, también se pueden identificar oportunidades de mejora y optimizar el uso de recursos, contribuyendo a una comunicación más eficiente.

En resumen, la comunicación es fundamental para la imagen y la identidad de las empresas, y el rol del profesional de secretariado es crucial en este contexto.

Semblanza de la magíster Xinia Castillo Bolívar

Magíster en Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo en la Universidad de Costa Rica y licenciada en Relaciones Internacionales con Énfasis en Finanzas Internacionales en la Universidad Nacional de Costa Rica.

Labora desde el 2007 en la Universidad Nacional como coordinadora del Programa UNA-Vinculación, en Vicerrectoría de Extensión y como profesora del Centro de Estudios Generales.

Del 2002 al 2008 se desempeñó como profesora en la Facultad de Negocios en la Universidad de Costa Rica en la Sede Regional de Guanacaste y del 2002 al 2015 fue profesora en la cátedra de Negocios Internacionales de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) en Sabanilla, San José.

Desde el 2002 ha asistido a diferentes Congresos Nacionales e Internacionales relacionados con los temas de estudios y formación profesional.

Estrategias para la organización de eventos[9]

https://www.youtube.com/watch?v=NXGEMyv37Pk

MBA. Xinia Castillo Bolívar
Universidad Nacional de Costa Rica

La organización de eventos es un tema amplio y relevante, especialmente si se considera la variedad de eventos que se realizan actualmente, tanto académicos como no académicos. El objetivo principal al desarrollar un evento es establecer estrategias que permitan alcanzar metas específicas, al optimizar al mismo tiempo los recursos disponibles.

Definición y tipos de eventos

Un evento académico es un acontecimiento planificado que reúne a personas en un lugar y tiempo determinados, donde se llevan a cabo actividades con un objetivo común. Existen diversos tipos de eventos, como conferencias, mesas redondas y coloquios, además de actos culturales y deportivos.

Clasificación de eventos

Los eventos se pueden clasificar en varias categorías, donde se incluyen movimientos sociales, eventos festivos, culturales y deportivos. Cada tipo tiene características y objetivos particulares, como los eventos académicos que se centran en el intercambio de conocimientos.

[9] Resumen elaborado por la editora

Objetivos de los eventos

Los objetivos de un evento pueden ser económicos, institucionales, benéficos, políticos o académicos. La identificación clara de estos objetivos es esencial para guiar la planificación y ejecución del evento.

Estrategia en la organización de eventos

La estrategia es un concepto flexible que, aunque tiene su origen en el ámbito militar, se aplica a diversas áreas, donde se incluye la planificación de eventos. Implica la correcta organización de las acciones a realizar, la toma de decisiones y la consecución de resultados efectivos.

Elementos clave para la planificación

La planificación es fundamental para el éxito de cualquier evento. Debe llevarse a cabo en varias etapas:

1. **Previsión**: Realizar un análisis previo para determinar la viabilidad del evento, y de esa forma se asegura que no coincida con otros eventos importantes y que se disponga de los espacios necesarios.
2. **Fijación de objetivos**: Establecer objetivos claros y alineados con las expectativas de organizadores y asistentes. Esto puede incluir objetivos generales e individuales.

3. **Análisis de situaciones previas**: Evaluar eventos anteriores para identificar áreas de mejora y evitar repetir errores.
4. **Planeación**: Establecer un plan de trabajo que incluya el presupuesto, cronograma de actividades y un enfoque claro hacia los objetivos.
5. **Organización**: Aplicar principios como la especialización y la unidad de mando para coordinar eficazmente el trabajo del equipo.

La combinación de estos elementos asegurará que el evento se realice de manera efectiva y eficiente, de manera que se cumpla con las expectativas de todos los involucrados.

En el plan de trabajo para la organización de un evento, es crucial establecer un listado de funciones, integrar grupos de trabajo y definir las tareas específicas que cada grupo debe realizar. Según el tipo de evento, estos grupos pueden dividirse en diferentes comités, como el comité científico, el de comunicación y el de logística. Cada comité tiene funciones específicas que corresponden a diferentes departamentos de la organización. En el caso de eventos académicos en una universidad, hay departamentos que también contribuyen a la organización.

La etapa de integración se centra en la colaboración de los participantes en las distintas áreas, para asegurar que se cumplan las acciones del plan de trabajo. Esto incluye la contratación de personal, que en el ámbito universitario puede

implicar la búsqueda de estudiantes asistentes, mientras que en empresas puede ser necesario contratar personal adicional. En el caso de un congreso, se pueden constituir comités como el coordinador general, el ejecutivo y el encargado de finanzas, así como la contratación de terceros cuando sea necesario.

La etapa de dirección requiere de un coordinador general que no solo supervise el funcionamiento del evento, sino que también coordine intereses y maneje conflictos. Es fundamental establecer principios jerárquicos y un enfoque para aprovechar los conflictos, y así aprender de las experiencias pasadas.

La siguiente etapa, la etapa de control, permite medir los resultados de las acciones realizadas, y sirve como referencia para futuros eventos. Esto implica supervisar todas las áreas, así como utilizar herramientas como encuestas para evaluar aspectos como la gestión financiera. Es esencial llevar un control sobre la asistencia, especialmente en eventos de convocatoria abierta, y supervisar el desarrollo del programa durante la realización del evento. También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas, y se asegure que todos los involucrados estén informados y satisfechos con los resultados.

Las nuevas tendencias en la organización de eventos reflejan cambios significativos en el contexto global. Estas incluyen:

1. **Cocreación**: Involucrar a los asistentes en el proceso de creación del evento, y se aprovechan las redes sociales para recibir realimentación sobre temas de interés.

2. **Hibridación**: Combinar eventos presenciales y virtuales, lo que se ha vuelto esencial tras la pandemia, de manera que se permita una mayor participación a través de plataformas digitales.

3. **Reducción de la ostentación**: Optar por eventos más económicos, donde se evite el desperdicio de recursos en decoraciones excesivas.

4. **Sostenibilidad**: Implementar prácticas que minimicen la huella ecológica, y se utilicen recursos reutilizables y se reduzca la generación de residuos.

5. **Componente lúdico**: Incorporar actividades lúdicas para mantener el interés y la atención de los asistentes, y se reconozca que la concentración puede disminuir después de un tiempo.

6. **Integración**: Asegurar la colaboración entre todos los departamentos involucrados en la organización del evento, lo que contribuye a su éxito y visibilidad.

Estas tendencias destacan la importancia de adaptarse a las nuevas realidades y expectativas en la organización de eventos, tanto a nivel nacional como internacional.

Semblanza de la doctora Yesenia Martínez

Doctora en Ciencias de la Educación, con especialidad en Gestión Ejecutiva Administrativa. Actualmente, tiene doce años como docente en la Universidad Autónoma de Chiriquí en la especialidad Ciencias Secretariales; cuenta con veinte años de experiencia profesional en puestos ejecutivos en empresas públicas y privadas. Se considera una persona responsable, empática y con habilidades para trabajar en equipo.

La comunicación como herramienta clave en la satisfacción del cliente[10]

https://www.youtube.com/watch?v=NXGEMyv37Pk

Dra. Yessenia Martínez
Universidad Autónoma de Chiriquí

Esta ponencia tiene como objetivo presentar la experiencia de enseñar LESCO en el desarrollo de la Práctica Docente durante el I ciclo 2022, al utilizar estrategias y recursos didácticos innovadores, para un mejor aprendizaje del estudiantado de undécimo nivel, de la especialidad de Secretariado Ejecutivo. Participaron doce estudiantes del Colegio Técnico Profesional de Pavas, y se utilizó el video como recurso didáctico, mediante la aplicación *Flipgrid*. Las estrategias utilizadas fueron aprendizaje activo, aprendizaje colaborativo y aula invertida, basados en las diferentes lecciones del primer módulo de la página Yo puedo aprender LESCO. Los principales resultados fueron buena capacidad de interpretación, motivación de los/as estudiantes en la participación de prácticas interactivas, interés en la necesidad de abarcar temas sobre inclusión, buen manejo de los videos como recurso didáctico. Entre las conclusiones destaca la participación de los/as estudiantes con recursos como videos y diccionarios pictóricos, la necesidad de que los (as) docentes dediquen tiempo para organizar las clases, prepararse en el uso de herramientas didácticas que faciliten los procesos de enseñanza y aprendizajes, motivar al estudiantado por aprender el lenguaje de señas, presentar temas de inclusión de forma que se sienta

[10] Resumen elaborado por la editora

involucrado y motivado, y el uso de la creatividad para enseñar temas nuevos de los planes de estudio de la especialidad de Secretariado Ejecutivo.

Semblanza de la magíster Rosa Nely Méndez Calvo

Profesora titular de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Facultad de Administración Pública, Escuela de Secretariado Ejecutivo Administrativo. Magistra en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos y Docencia Superior, licenciada en Administración Secretarial y de Oficinas. Directora Unidad de Educación Continua y Departamento de Ciencias Secretariales. Decana de la Facultad, período 2009-2014. Miembro del Comité Técnico de Evaluación Institucional 2014-2016. Presidenta de la Comisión de autoevaluación de la carrera secretarial con fines de reacreditación, representante de la carrera ante proceso de reacreditación institucional 2015-2022. Directora y locutora de programas radiales.

La salud ocupacional en la gestión de oficinas[11]

https://www.youtube.com/watch?v=NXGEMyv37Pk

Magistra. Rosa Nely Méndez Calvo
Universidad Autónoma de Chiriquí

. La pandemia de COVID-19 transformó el mundo del trabajo, al impactar la salud física, social y mental de las personas. Esto ha dado lugar a riesgos emergentes relacionados con el uso de tecnologías, las condiciones laborales y las formas de empleo, al aumentar el sedentarismo y la dependencia tecnológica.

Los organismos internacionales han señalado que la salud laboral tiene como objetivo la promoción, prevención y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, lo que ha generado un entorno seguro y saludable. El Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo se conmemora el 28 de abril.

El trabajo y la salud ocupacional son acciones sociales fundamentales para la producción de bienes y la satisfacción de necesidades individuales y colectivas. Deben actuar como instrumentos de salud, no de enfermedad. El uso de la tecnología ha incrementado el sedentarismo y la realización de actividades estáticas, lo que constituye un factor de riesgo para enfermedades laborales que afectan a individuos, empresas y a la sociedad en general.

[11] Resumen elaborado por la editora

Es crucial que empresarios y colaboradores promuevan entornos de trabajo estables y saludables, lo que les asegure de que los puestos cumplan con las normativas que favorezcan el bienestar y el desempeño productivo. Los programas de salud ocupacional requieren un enfoque multidisciplinario, donde la ergonomía, la psicología y la sociología desempeñen roles importantes. La innovación administrativa y la calidad y la ética son esenciales para las organizaciones en un mundo en constante cambio.

La ergonomía se define como la disciplina científica que estudia la interacción entre los seres humanos, su entorno y la profesión, con el fin de optimizar el bienestar y el desempeño humano. Esta disciplina surge en Gran Bretaña como un conjunto de técnicas dirigidas a mejorar la adaptación corporal de las personas en su trabajo, eliminando factores perjudiciales.

Los objetivos de la ergonomía incluyen:

- Controlar factores de riesgo.
- Disminuir esfuerzos innecesarios.
- Mejorar las condiciones de trabajo.
- Adaptar el trabajo a las características del trabajador.
- Programar tareas según las capacidades individuales.
- Rediseñar puestos de trabajo para personas con discapacidades.

El análisis de posturas corporales inadecuadas afecta negativamente al organismo, al disminuir la calidad de vida y la productividad del colaborador. Por ello, es fundamental evaluar las condiciones de trabajo y el diseño de los puestos para reducir la carga postural. Los métodos de evaluación ergonómica permiten identificar, analizar y evaluar los riesgos asociados a posturas estáticas y dinámicas en los miembros superiores e inferiores del cuerpo.

El análisis ergonómico contempla aspectos como las dimensiones del puesto de trabajo, la postura adoptada y el confort ambiental. Los alcances que se buscan incluyen la mejora de las condiciones de trabajo, la reducción de esfuerzos innecesarios y el diseño de puestos que se ajusten a las características humanas. En este sentido, la oficina, tanto física como virtual, se convierte en un centro dinámico y complejo donde se llevan a cabo múltiples tareas.

El personal administrativo y secretarial, al realizar sus labores diarias, interactúa con diversas personas, herramientas, métodos de trabajo, tareas y el entorno, lo que impacta sus capacidades físicas, mentales y sociales. La definición de áreas estáticas, así como las de circulación, facilita la ejecución de tareas con un sentido de colaboración, sintonía con el conocimiento, competitividad y manejo de tecnologías avanzadas.

Los factores de riesgo asociados al uso del computador y el trabajo de oficina afectan tanto la postura mecánica como la dinámica del trabajador. Se identifican

cinco grandes grupos de factores de riesgo en la oficina: postura forzada, esfuerzo por carga estática sostenida, fuerza, repetición y estrés por contacto mecánico, los cuales se agrupan en dos áreas: el uso del computador y las tareas administrativas propiamente dichas.

Las causas de la mala postura y sus consecuencias son las siguientes:

Causales:

- Colocar la computadora portátil o el monitor muy por debajo del nivel de los ojos, al utilizar muebles bajos.
- No utilizar lentes adecuados para minimizar reflejos.
- Uso de sillas rígidas con apoyos y soportes inadecuados.
- Posición inadecuada de las piernas.
- Encorvarse durante el trabajo.

Consecuencias:

- Dolor en el cuello, hombros, espalda y cabeza.
- Síndrome del túnel carpiano, además de tensión y cansancio en las piernas.
- Entumecimiento, hormigueo y debilidad en manos y brazos.
- Pérdida de flexibilidad y equilibrio, así como una apariencia desgarbada.

El trabajo es un derecho que enaltece la dignidad humana y es un pilar del desarrollo sostenible de la sociedad. La salud y el trabajo son interdependientes. La gestión de la salud ocupacional en la oficina debe partir de procesos de prevención, dotación de escenarios seguros y saludables, así como de la identificación de riesgos que afectan al trabajador.

El sedentarismo y la dependencia de actividades estáticas debido al uso de la tecnología afectan la salud mental, social, la postura física y la imagen del trabajador. Integrar áreas estáticas y de circulación en el diseño de oficinas, tanto físicas como virtuales, contribuye a un mejor desempeño. Los escenarios mal diseñados impactan negativamente la salud, los comportamientos y el rendimiento.

Los principales riesgos asociados al trabajo de oficina son la fuerza, la postura forzada, el estrés por contacto mecánico, la repetición y la carga estática sostenida. Las organizaciones deben promover estilos de trabajo y de vida saludables en entornos virtuales y presenciales, que potencien la salud integral y el rendimiento óptimo del trabajador.

Cuidar la salud integral es un compromiso individual continuo que implica una dieta saludable, descanso adecuado, controles preventivos de salud, ejercicio, y el mantenimiento de posturas dinámicas y estáticas adecuadas en todo momento.

Semblanza del doctor Leonardo Salas Quirós

Doctor en Gobierno y Administración Pública por la Universidad Complutense de Madrid. Magíster en Gestión y Política Pública de la Universidad de Chile. Profesor universitario de Administración, Gobernanza, Política Pública. Ha sido viceministro de Hacienda, director y asesor en diversos ministerios e instituciones públicas, así como consultor nacional e internacional.

Inteligencia Artificial: aplicaciones en la gestión pública[12]

https://www.youtube.com/watch?v=NXGEMyv37Pk

Dr. Leonardo Salas Quirós
Universidad Nacional

La inteligencia artificial ha llegado a un punto donde las máquinas pueden aprender, razonar y tomar decisiones junto con los humanos. Esta tecnología permite a los robots realizar tareas complejas y a las asistentes virtuales anticipar necesidades antes de ser mencionadas.

Una primera clasificación de la inteligencia artificial es la conocida como inteligencia artificial estrecha, diseñada específicamente para llevar a cabo tareas concretas. Esta forma es ampliamente reconocida y accesible con el conocimiento actual. La inteligencia artificial estrecha ayuda a resolver problemas específicos, como el reconocimiento de voz, el reconocimiento de imágenes y los algoritmos de recomendación en plataformas de comercio electrónico, donde se incluyen herramientas como ChatGPT.

Los beneficios de esta inteligencia son significativos, pues aumenta la eficiencia, ahorra tiempo y reduce costos, lo que permite una mayor precisión en las búsquedas. Sin embargo, también presenta desafíos, como los posibles sesgos en la toma de decisiones y la necesidad de mantenimiento y actualizaciones continuas para mantener su relevancia.

---

[12] Resumen elaborado por la editora

Otra clasificación es la inteligencia artificial general, que se asemeja a las habilidades cognitivas humanas. Estas máquinas pueden razonar, planificar, aprender y resolver problemas de manera similar a los humanos. Su potencial es revolucionario, especialmente en sectores como la salud, las finanzas y el transporte. Por ejemplo, en el ámbito de la salud, es posible imaginar hospitales donde las máquinas inteligentes asisten a médicos y enfermeras en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, e incluso realizan cirugías con mayor precisión que los humanos.

Los desafíos de la inteligencia artificial incluyen la posible pérdida de empleos y consideraciones éticas sobre la privacidad y la seguridad de la información. También surge la cuestión de la responsabilidad, es decir, quién será responsable si alguna situación sale mal.

La evolución hacia la superinteligencia artificial plantea aún más interrogantes. Esta forma de inteligencia podría tener un alcance inimaginable y potencialmente peligroso. Aunque los beneficios son indudables, también existen riesgos de que esta tecnología se vuelva incontrolable o incluso hostil.

Las ventajas de la inteligencia artificial en las organizaciones son claras: mayor eficiencia administrativa, automatización de tareas rutinarias y generación continua de datos. Esto agilizará la toma de decisiones al permitir que la inteligencia artificial aprenda de forma constante y ofrezca elementos para decisiones más eficientes.

En el ámbito gubernamental, la inteligencia artificial tendrá un impacto significativo en la capacidad de análisis predictivo, que permite anticipar comportamientos y problemas y facilita la resolución proactiva de situaciones. Se prevé la proliferación de asistentes virtuales y chatbots que optimizarán recursos, y reducen la necesidad de mano de obra en tareas que pueden ser automatizadas.

Sin embargo, estos avances también plantean dilemas en términos de seguridad y prevención de hackeos, dado que la información manejada será muy sensible. La recopilación de datos y la detección de patrones de comportamiento exigen que los gobiernos trabajen intensamente para garantizar la privacidad y la protección de esos datos.

Además, la inteligencia artificial puede promover la transparencia y facilitar la participación ciudadana. Un desafío significativo es el aumento del desempleo en ciertas funciones, lo que exige que los gobiernos se preocupen por crear nuevas formas de empleo y capacitar a los trabajadores para acceder a estos nuevos roles en un mundo con inteligencia artificial.

La privacidad, la prevención de delitos y la extensa recopilación de datos que surgirán con la inteligencia artificial deben ser resguardadas para evitar su mal uso, hackeos o caídas en manos que podrían utilizar esa información de manera indebida sobre las conductas, comportamientos y patrones de actuación de los

ciudadanos en cada país. Además, es importante considerar que las medidas de prevención e información requerirán costos en tiempo y dinero. Proteger la información y la privacidad de los datos implicará inversiones significativas, lo que debe ser evaluado desde el principio.

Los desafíos no solo afectan al sector público, sino también al sector privado. El empleo puede experimentar un aumento en el desempleo en ciertas labores, especialmente en aquellas rutinarias que ahora se realizan de forma automática mediante inteligencia artificial. Este cambio provocará el reemplazo de funciones que anteriormente eran desempeñadas por humanos.

Es crucial que las industrias de fabricación y transporte comiencen a tomar medidas al respecto. No solo deben considerar que funciones se automatizarán, sino también el futuro de los trabajadores afectados: si se les capacitarán, se les reubicarán en otras funciones, etc. Estos sectores son los primeros en experimentar estos cambios, que ya están en marcha.

Las empresas también enfrentarán retos significativos y costosos en términos de privacidad y seguridad debido a los ataques cibernéticos. No es solo el Gobierno el que maneja información y datos sensibles; el sector privado también gestiona datos críticos en su relación con clientes y consumidores. Por lo tanto, es fundamental que las empresas implementen los medios y estudios necesarios para proteger adecuadamente esta información.

Un aspecto transversal a todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, es el aspecto ético en la gestión de la información. La existencia de datos sensibles en manos de entidades públicas o privadas requerirá sistemas normativos reguladores para asegurar la privacidad de esos datos.

Además, la introducción de la inteligencia artificial generará la necesidad de nuevas habilidades y competencias laborales en el mercado. Esto implicará cambios en la educación y formación para preparar a la fuerza laboral en un entorno con inteligencia artificial. Aunque la inteligencia artificial presenta retos, también plantea limitaciones que requieren una reevaluación en temas de privacidad y protección de datos. Los algoritmos, desarrollados por humanos o por inteligencia artificial, pueden tener sesgos y discriminación en sus resultados, lo cual es una preocupación seria, pues puede afectar los derechos humanos. La falta de transparencia también debe abordarse, junto con la necesidad de medidas adicionales para protegerse contra ciberataques, dado que la información se volverá altamente valiosa en términos de seguridad y sensibilidad de datos. Los desafíos éticos y legales en los sectores público y privado demandarán reflexiones profundas.

Asimismo, surge la cuestión de si la sociedad se volverá dependiente de la inteligencia artificial o si esta será una herramienta al servicio de la humanidad. Existe el riesgo de que la dependencia de la inteligencia artificial se convierta en

una necesidad para la vida cotidiana. Este es un peligro señalado por expertos en la materia. La brecha digital es otro elemento para considerar, pues quienes tengan acceso a la inteligencia artificial y a sus herramientas, incluidas las inversiones necesarias, tendrán ventajas sobre aquellos que no puedan acceder a ellas. Las brechas económicas, sociales, digitales y tecnológicas se ampliarán aún más.

En relación con la inteligencia artificial, se destaca un evento reciente en Londres, donde se informó que un dron militar controlado por inteligencia artificial atacó a su operador durante una simulación de entrenamiento. En esta simulación, el dron, programado para identificar y neutralizar amenazas, desobedeció una orden y atacó a su operador humano. Este incidente subraya la importancia de considerar el aspecto ético en la manipulación de la inteligencia artificial.

El coronel Hamilton, presente en la simulación, enfatizó que la manipulación inadecuada de la inteligencia artificial puede tener consecuencias desastrosas. Además, Sam Altman, creador de ChatGPT, ha señalado que los retos globales de la inteligencia artificial pueden resultar perjudiciales y que es fundamental encontrar un equilibrio en la regulación.

Recientemente, un grupo de trescientos expertos, que incluyen a Elon Musk, advirtió que la inteligencia artificial podría representar un riesgo de extinción para la humanidad, comparable a una pandemia o una guerra nuclear. Esta

preocupación refleja el reconocimiento de los peligros asociados con la inteligencia artificial, incluso entre aquellos que están en el sector tecnológico.

En marzo, un grupo de empresarios e investigadores solicitó la suspensión de los sistemas de inteligencia artificial más avanzados, como ChatGPT-4, para evaluar sus implicaciones. Esta solicitud subraya una creciente preocupación sobre el potencial peligro de la inteligencia artificial, a pesar de su inevitabilidad en el futuro.

En conclusión, es esencial reconocer tanto los desafíos como los beneficios de la inteligencia artificial. Se requiere una atención constante y un compromiso con el avance de esta tecnología en todos los sectores, públicos y privados. La situación exige una vigilancia activa para informarse sobre los desarrollos en inteligencia artificial, dado que su impacto ya es una realidad que se ha instaurado.

Semblanza de la doctora Xinia Corrales Escalante

Doctora en Ciencias de la Educación de la Universidad Católica de Costa Rica, con mención Summa Cum Laude. Máster en Tecnología e Informática Educativa de la Universidad Nacional de Costa Rica con mención Magna Cum Laude. Es académica de la Universidad Nacional de Costa Rica, Facultad de Ciencias Sociales, carreras Administración de Oficinas y Educación Comercial, área Innovación Tecnológica. Por cinco años fue la coordinadora de la Comisión Gestión de la Calidad. Coordinó la Comisión de Apoyo a la Academia con el uso TIC que se conformó a inicios de la pandemia en la Facultad de Ciencias Sociales. Además, participa como tutora y lectora de trabajos finales de investigación. Ha impartido cursos en la Maestría en Tecnología e Innovación Educativa de la Escuela de Informática de la UNA. Laboró como asesora pedagógica, encargada de los procesos bimodales y virtuales, así como encargada del Proyecto Comunidad de Práctica en el Programa UNA Virtual, Vicerrectoría de Docencia.

Semblanza de la máster Maureen Aragón Redondo

Máster en Tecnología e Informática Educativa por la Universidad Nacional y bachiller en Ciencias de la Comunicación Colectiva por la Universidad de Costa Rica. Actualmente, estudia el doctorado en Educación en la modalidad virtual en la Universidad Internacional Iberoamericana de México, UNINI. Trabaja en el área de Ciencia y Tecnología del Centro de Estudios Generales (CEG) de la UNA desde el 2016. Imparte los cursos Ciencia Tecnología y Sociedad y Ética Ambiental y ha coordinado proyectos de investigación y extensión en el CEG.

Ética digital en la gestión de la oficina[13]

https://www.youtube.com/watch?v=NXGEMyv37Pk

Drª. Xinia Corrales Escalante
Universidad Nacional

Máster Maureen Aragón R.
Universidad Nacional

Los avances científicos y tecnológicos han transformado la realidad del planeta, al crear un mundo interconectado y generar grandes volúmenes de datos que han modificado la forma de socializar, comunicarse, aprender y relacionarse. Estos cambios han reconfigurado también la producción de conocimiento. Herramientas como computadoras, dispositivos móviles, televisión, internet e inteligencia artificial han facilitado la codificación, almacenamiento, comunicación, recopilación y tratamiento de información de manera innovadora.

Sin embargo, muchos de estos cambios no se acompañan de principios éticos que guíen la conducta humana, lo que podría impactar negativamente las relaciones y comportamientos dentro de las organizaciones. La ética se convierte, así, en una herramienta esencial para el análisis organizacional. Howard Gardner plantea que “una mala persona no puede ser un buen profesional”, y sugiere que la creatividad no solo implica la innovación, sino también la ética y la mejora de la condición humana, lo que él denomina "buen trabajo".

[13] Resumen elaborado por la editora.

El presente análisis aborda el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la sociedad y las organizaciones, explora cuestiones éticas y legales. Se plantean interrogantes sobre la ética profesional y digital, así como la transformación en la gestión de información dentro de las oficinas. También se examinan comportamientos inadecuados en el uso de internet y la informática, así como situaciones éticas y la legislación informática vigente.

El propósito de esta reflexión es promover la ética moral y digital como fundamentos para cultivar valores, principios y prácticas en la sociedad y en el entorno organizacional, y fomentar comportamientos digitales responsables y seguros en el uso de tecnologías de información y comunicación.

La charla se adentra en la evolución de la revolución científica y tecnológica, al enfocarse en la cuarta etapa de la revolución industrial. Cada avance tecnológico ha provocado cambios sociales, económicos y en las formas de interacción. En este contexto, surgen tanto oportunidades como desafíos para profesionales y estudiantes.

Entre las oportunidades que ofrece la revolución 4.0 se encuentran la posibilidad de conocer nuevos productos y servicios, la automatización de procesos y el uso de analítica de datos para una toma de decisiones más informada y ágil. También se destaca la colaboración en redes nacionales e internacionales, el acceso a bases de datos y la mejora en la atención al cliente mediante inteligencia artificial.

Desde una perspectiva administrativa, estas tecnologías permiten la reducción de costos, la personalización de productos y la búsqueda de una mayor eficiencia y calidad en las organizaciones. Sin embargo, el avance tecnológico también presenta riesgos, la desigualdad económica, social y educativa puede acentuarse; pues no todas las personas tienen acceso a las nuevas tecnologías. Asimismo, la confiabilidad de los datos utilizados por sistemas automatizados puede verse comprometida por errores o sesgos inherentes a las bases de datos creadas por humanos.

El impacto ambiental del desarrollo tecnológico es otro aspecto para considerar, pues es fundamental reflexionar sobre las implicaciones de la tecnología en recursos naturales y su sostenibilidad. La desinformación, caracterizada por la dificultad de discriminar entre fuentes confiables y no confiables, plantea un reto en el acceso a la información.

La reflexión sobre la revolución 4.0 y su relación con la ética debe centrarse en la visión de los seres humanos como agentes activos en la construcción de su realidad. Este enfoque humanista promueve un marco ético que considera no solo las acciones individuales, sino también su impacto en la sociedad y en el medio ambiente. Este marco ético debe ser complementado con una estructura legal que regule y limite acciones para garantizar la responsabilidad en el uso de la tecnología.

Es crucial entender que la ética profesional, en el ámbito de la administración de oficinas, está influenciada tanto por normas individuales como por códigos de ética institucionales. Los profesionales deben ser conscientes de su rol dentro de una comunidad que establece principios y normas para el ejercicio de su función, y así garantizar un comportamiento ético en el servicio a los usuarios y clientes.

La ética digital es un término relevante en el contexto de la revolución digital y el avance de la inteligencia artificial. Se define como un conjunto de principios y valores que guían la conducta de los seres humanos en entornos digitales. Según el autor Ballares, la ética digital se fusiona con la ética aplicada, y permite a las personas discernir y estructurar sus referentes éticos para interactuar en las ecologías digitales.

Mattson (2021) describe la ética digital como un campo de estudio que busca entender y resolver problemas éticos vinculados al desarrollo y uso de aplicaciones digitales. Esta ética integra principios como la transparencia, la igualdad, la no discriminación, la responsabilidad y la justificación, y abarca el uso y manejo de datos en diversas actividades, incluidas la creación de documentos y la seguridad digital.

Es fundamental cuestionar cómo actúan las organizaciones y cuáles son sus códigos de ética. La conducta ética de las personas está influenciada por su

entorno familiar, comunitario y organizacional. Es necesario analizar cómo las tecnologías se utilizan en la administración de oficinas y qué beneficios y riesgos implican. Por un lado, estas tecnologías facilitan la producción de documentos y la comunicación. Por otro lado, pueden propiciar discursos de odio, fraudes y violaciones de derechos humanos, que generen un ambiente de riesgo digital.

La ética digital también invita a reflexionar sobre el comportamiento en línea; comportamientos como la difamación, el uso indebido de datos y la difusión de contenido dañino plantean interrogantes sobre las responsabilidades y obligaciones como usuarios de tecnología. Es crucial evaluar el impacto de nuestras acciones en el entorno digital, así como el consentimiento informado en el manejo de datos sensibles.

En relación con la inteligencia artificial, surge la pregunta sobre la veracidad de la información en línea y su manipulación para fines económicos o de marketing. Esto nos lleva a cuestionar nuestras propias acciones y decisiones en el uso de la tecnología. Se propone reflexionar sobre nuestros espacios digitales, la validez de la información que consumimos y cómo nuestras elecciones afectan a otros.

Ante dilemas éticos, es necesario identificar y describir la situación, reunir evidencia y considerar tanto opciones individuales como colectivas. La autoconciencia juega un papel importante en la toma de decisiones, así como la

capacidad de reflexionar sobre nuestras propias acciones y su impacto en los demás.

La UNESCO, en sus recomendaciones sobre la ética en la inteligencia artificial, destaca valores fundamentales como el respeto a los derechos humanos, la inclusión, la sostenibilidad y la privacidad. Estos principios son vitales para guiar el desarrollo de tecnologías que beneficien a la sociedad en su conjunto.

En Costa Rica, existen diversas leyes que abordan la ética digital, como la Ley de Protección de Datos Personales y la Ley de Delitos Informáticos. Es esencial que los profesionales en la gestión administrativa conozcan y apliquen estas normativas, y promuevan una cultura de privacidad y protección de datos.

Finalmente, es crucial recordar que somos más que simples datos. La ética y la moral deben estar en el centro de nuestras decisiones tecnológicas. La formación ética es fundamental para el futuro de nuestra sociedad, pues garantiza que la tecnología se utilice de manera que beneficie a la humanidad en su conjunto, sin olvidar la importancia de valores humanos en un mundo cada vez más digitalizado.

Semblanza de la doctora Marly Alfaro Vargas

Doctora en Ciencias de la Administración Universidad Estatal a Distancia. Actualmente se desempeña como académica-investigadora de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica, coordinadora del Programa de Gestión de Calidad Escuela de Secretariado Profesional Universidad Nacional. Fue coordinadora de la Comisión de Teletrabajo de la Universidad Nacional de Costa Rica.

Entre sus estudios cuenta con bachillerato en Administración de Negocios, licenciatura en Administración y Gerencia de Empresa, maestría en Administración de Negocios.

Es especialista en Entornos virtuales de aprendizaje, Virtual Educa 2014, Coaching Internacional por International Association of Coaching, certificado de Coaching Integral Escuela de Administración UNA y en el IAC International Coaching Masteries Authorized Licensse.

Tiene experiencia profesional como coordinadora de la Comisión Institucional de Teletrabajo UNA 2016 a 2022, subdirectora del Programa de Gestión Financiera de la Universidad Nacional de Costa Rica 2017-2020, participante del Proyecto Fortalecimiento de las capacidades de investigación en Ciencias Sociales, mediante el uso de softwares cuantitativos, cualitativos y simuladores de la Escuela de Relaciones Internacionales UNA

Ha participado profesional y académicamente en el proceso de virtualización de capacitaciones en el área de Formación del Talento Humano de la Universidad Nacional, creación de la Comisión Institucional de Teletrabajo de la Universidad Nacional, generación del reglamento sobre teletrabajo en la Universidad Nacional, participación en propuesta de sostenibilidad financiera UNA, por citar algunos.

Semblanza del doctor Luis Diego Salas Ocampo

Doctor en Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia. Catedrático de la Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica; coordinador del Programa Innovación metodológica y Gestión del conocimiento de la Escuela de Relaciones Internacionales. Es representante propietario del área de conocimiento de las Ciencias Sociales en la Comisión de Carrera Académica. Entre sus estudios cuenta con bachillerato en Sociología en la Universidad de Costa Rica y en Administración de Negocios. Es licenciado en Administración y Gerencia de Empresa, máster en Entornos Virtuales de Aprendizaje de la Universidad de Panamá y en Administración de Negocios, diplomados en Prospectiva Estratégica Universidad Nacional Autónoma de México UNAM - Universidad Nacional de Costa Rica, en Investigación Interdisciplinaria Universidad Nacional Autónoma de México UNAM. Tiene posgrados en Entornos Virtuales de Aprendizaje Organización Estados Iberoamericanos y en Entornos Virtuales de Aprendizaje Aprende Virtual Argentina.

Además, entre su experiencia profesional, en 1999–2005 se desempeñó como consultor del Sistema de Naciones Unidas del Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la prevención y tratamiento del delincuente, del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, se desempeñó como profesor invitado del Módulo de Psicología y Desastres de la Universidad de Costa Rica.

El estatus epistemológico de la Administración de oficinas y sus implicaciones en los procesos de investigación en Costa Rica desde la experiencia de la UNA[14]

https://www.youtube.com/watch?v=iV2qlz_6GV0&t=1s

Drª. Marly Alfaro Vargas
Universidad Nacional

Dr. Luis Diego Salas Ocampo
Universidad Nacional

La Escuela de Secretariado presenta una investigación que tiene como objetivo inicial explorar la evolución de la profesión de secretariado y su relación con la administración de oficinas. Este estudio busca contribuir al entendimiento y desarrollo de la disciplina, así como al beneficio de los graduados de nuestra escuela y de instituciones similares en todo el mundo.

La investigación se fundamenta en dos objetivos principales: primero, reconocer la relación entre la condición epistemológica de la disciplina y la investigación en sus campos de interés; segundo, valorar las características de los procesos investigativos de la Escuela de Secretariado Profesional en relación con las tendencias en la producción de conocimiento en Ciencias Sociales. Estos

[14] Resumen elaborado por la editora.

objetivos permiten comprender el contexto epistemológico de la administración de oficinas y su conexión con las Ciencias Sociales.

El diseño del estudio es cualitativo y transversal, centrado en las prácticas de la Escuela de Secretariado entre 2021 y 2023. Busca evidencias de la condición epistemológica del área, la cual proporciona un orden teórico, y evalúa como los autores institucionales perciben esta construcción. Para ello, se utiliza T-LAB, un software que facilita el análisis del contenido discursivo.

La epistemología, proveniente del término griego "episteme", se refiere a la construcción del conocimiento a través de métodos y mecanismos que validan y acercan ese conocimiento a la realidad. Es esencial diferenciar entre "episteme" y "doxa"; la última se refiere a conocimientos comunes no sometidos a un análisis científico riguroso.

Entender el estatus epistemológico de una disciplina implica abordar tres aspectos: la forma de pensar, la estructura del discurso y la generación de conocimiento. Por ende, al analizar la disciplina, se busca comprender que se piensa, que se dice y que se hace en relación con ella.

Es fundamental establecer el estatus de conocimiento de un área disciplinar, pues esto influye directamente en la construcción de la investigación y en la formulación de preguntas. Los conceptos utilizados en la investigación tienen una evolución histórica y están enmarcados en teorías que impactan la práctica de la disciplina.

La evolución del conocimiento en las Ciencias Sociales ha buscado, por un lado, explicar la realidad en su totalidad y, por otro, entender al ser humano en su contexto. Esta dualidad ha llevado a la institucionalización de disciplinas como la economía, la política y la sociología, que han tenido siglos de desarrollo.

Para la administración de oficinas, estas perspectivas generan oportunidades para construir conocimiento. La organización se convierte en el objeto de estudio de las ciencias administrativas, que abordan dimensiones como la misión, visión y objetivos organizacionales, así como la estructura y funcionamiento del sistema organizativo.

Es esencial considerar que, al analizar la administración de oficinas, se está hablando de un concepto que trasciende lo meramente técnico o espacial; se trata de una concepción integral de organización.

La investigación busca situar la administración de oficinas dentro del marco de la teoría administrativa, y para ello recurrimos a clásicos como Henry Fayol y Frederick Taylor. Fayol distingue entre administración amplia y restringida, y es esta última relevante para la administración de oficinas, pues implica la gestión técnica y las funciones administrativas.

Taylor, por su parte, aborda conceptos clave como jerarquía y eficiencia, que resaltan la importancia de la administración científica en la organización. Juntos, estos enfoques permiten establecer un campo de conocimiento para la

administración de oficinas como una disciplina auxiliar dentro de las ciencias administrativas.

La evolución del concepto de oficina también es crucial. Desde su origen en la sociedad sumeria y su desarrollo en la Revolución Industrial, hasta los cambios contemporáneos impulsados por la tecnología y la globalización, el concepto de oficina ha pasado de ser un espacio físico a una estructura más flexible y descentralizada.

Estos hallazgos subrayan la importancia de entender el contexto histórico y cultural de la administración de oficinas, y permite una reflexión más profunda sobre su papel en el ámbito de las Ciencias Sociales y su evolución en el siglo XXI.

El concepto de oficina desde una perspectiva arquitectónica se resume en tres tendencias: primero, los profesionales que trabajan en oficinas no están limitados a un único territorio; segundo, la gestión del conocimiento de estos profesionales trasciende el espacio físico y está influenciada por diversas culturas; y tercero, no se realiza la gestión del conocimiento de forma aislada.

Es fundamental considerar este concepto en la investigación sobre la administración de oficinas, pues permite visualizar la evolución del rol tradicional del personal secretarial hacia un enfoque más amplio. Este cambio ha sido acompañado por un desarrollo en la educación superior, donde instituciones tanto

a nivel nacional como internacional han comenzado a capacitar a profesionales en administración de oficinas, con la integración de diferentes disciplinas.

Un hallazgo relevante en esta indagación es que, a pesar de la oferta existente en administración de oficinas, no se ha enfatizado suficientemente la relevancia epistemológica de este campo. La evolución de la figura del administrador de oficinas implica la necesidad de reconocer su formación como un proceso que trasciende el soporte técnico y operativo, y que se alinea con otras áreas del conocimiento administrativo.

Es necesario que la administración de oficinas desarrolle conceptos epistemológicos que reflejen esta transformación. La falta de claridad en el enfoque y la heterogeneidad en las estructuras de investigación han generado conflictos de identidad en esta disciplina. Se debe avanzar hacia una visión que reconozca al administrador de oficinas no solo como un soporte técnico, sino como un agente transformador dentro de las organizaciones.

Asimismo, es vital que la formación en administración de oficinas abarque un conjunto de competencias más amplias, que incluyan habilidades en comunicación, innovación y tecnología, y los preparen para enfrentar los desafíos contemporáneos. La evolución del administrador de oficinas debe reflejarse en los planes de estudio y en las líneas de investigación de las instituciones educativas.

El uso de herramientas tecnológicas, como el software T-lab, puede facilitar la medición y análisis de discursos dentro del ámbito administrativo, lo que ayuda a identificar las relaciones clave entre conceptos y prácticas en la gestión de oficinas. Este enfoque puede contribuir a una mejor comprensión del rol del administrador de oficinas en la organización.

Los hallazgos preliminares sugieren que la administración de oficinas debería ser considerada una disciplina auxiliar dentro de las ciencias administrativas. Esto implica un reconocimiento del impacto significativo que pueden tener los administradores de oficinas en la estructura y funcionamiento de las organizaciones.

Finalmente, es esencial continuar explorando y ampliando el alcance de la administración de oficinas, al establecer vínculos con otras disciplinas para fortalecer su estatus y relevancia en el contexto actual. El reconocimiento de esta evolución es clave para fomentar la innovación en prácticas tanto teóricas como técnicas dentro del campo.

Semblanza del máster Rafael Montenegro Peña

Abogado y notario público con experiencia en asuntos corporativos y de derecho informático, protección de datos, innovación tecnológica y ciberseguridad. Realiza función de asesor en temas de firma digital, protección de datos, comercio electrónico y transformación digital en compañías nacionales e internacionales Adicionalmente, ha laborado como profesor del curso de Derecho de Internet y Otras Tecnologías del grado de licenciatura en la Universidad Latina de Costa Rica, Sede de Heredia; profesor del curso de Ciberseguridad y del curso de Derecho de Protección de Datos de la especialización en Derecho Informático de la Universidad Escuela Libre de Derecho, y como expositor invitado en foros nacionales e internacionales sobre telecomunicaciones, protección de datos, metaverso y notariado digital. Es miembro activo de la Comisión de Derecho Informático y de la Comisión de Innovación Regulatoria del Colegio de Abogados y Abogadas de la República de Costa Rica, asimismo, es miembro de la Red Iberoamericana de Derecho Informático.

Protección de datos personales frente a la gestión de oficinas[15]

https://www.youtube.com/watch?v=iV2qlz_6GV0&t=1s

M.Sc Rafael Montenegro Peña
Asesor nacional e internacional

El presente tema aborda la integración de la tecnología en la gestión y operación de oficinas, y se centra en la categorización de datos y sus niveles de protección. Se examinarán los aspectos normativos que deben considerarse, junto con recomendaciones para evitar sanciones o riesgos legales.

El aprendizaje se desarrollará en torno a la definición de datos personales, los métodos de recolección, el acceso a dichos datos y su impacto en la gestión de oficinas. Se concluirá con recomendaciones sobre el tratamiento adecuado de datos personales para generar información valiosa que mejore la gestión de las oficinas.

El tema de la protección de datos en el contexto empresarial es de creciente interés. La digitalización y automatización de procesos han cambiado la forma en que se gestionan las oficinas. La llegada de herramientas como la inteligencia artificial ha revolucionado aspectos administrativos, como la redacción de correos o la elaboración de informes, donde se utilizan datos personales que los usuarios dejan en su interacción en línea.

[15] Resumen elaborado por la editora.

La tecnología también ha permitido el uso de métodos de seguridad avanzados, como la biometría vocal, que se está implementando en algunas regiones para el control de acceso en oficinas. Estos avances, aunque aumentan la seguridad, implican el manejo de datos personales sensibles, lo que plantea la necesidad de un consentimiento informado por parte de los colaboradores.

La inteligencia artificial ha transformado procesos como la atención al cliente, y permite que chatbots y sistemas automatizados gestionen interacciones telefónicas. Esto requiere el uso de datos personales para crear perfiles que faciliten la atención.

Asimismo, en el ámbito de la contratación, las empresas están comenzando a utilizar inteligencia artificial para analizar currículos y llevar a cabo entrevistas, lo que plantea cuestiones sobre el tratamiento de datos personales durante este proceso.

La legislación sobre protección de datos, como la Ley de Protección de Datos de los Habitantes en Costa Rica, establece normas sobre el uso de datos personales en las empresas. Esto incluye la obligación de obtener consentimiento para la recolección de información, así como el manejo adecuado de datos confidenciales y no divulgados.

La distinción entre datos personales y datos de información divulgada es crucial en el contexto empresarial. Los datos personales incluyen información que puede identificar a un individuo, mientras que la información no divulgada se

refiere a secretos empresariales y otra información confidencial que, si se revela, puede tener consecuencias legales.

En otras palabras, el manejo de datos en las oficinas implica un equilibrio entre la innovación tecnológica y la protección de la privacidad. Las empresas deben asegurarse de cumplir con las normativas vigentes y proteger tanto los datos personales de sus empleados como la información confidencial relacionada con sus operaciones.

La protección de datos personales es un aspecto crucial en la gestión empresarial, esencial para entender cómo se gestionan estos datos, quiénes están involucrados y cómo se utilizan dentro de la organización.

Los datos personales son aquellos que permiten identificar a un individuo. Por ejemplo, el departamento de Recursos Humanos utiliza nombres, apellidos, salarios, números de cédula y otro tipo de información para la gestión de colaboradores. El historial de vacaciones de un empleado, por ejemplo, es considerado un dato personal porque permite identificar quién está solicitando esos días.

También se recogen datos como la edad y la fecha de nacimiento, especialmente en contextos como la celebración de cumpleaños. La profesión o el cargo de un empleado también se clasifica como dato personal.

En el ámbito de la tecnología de la información, se manejan datos como el número de teléfono y el correo electrónico de los empleados. Es fundamental diferenciar entre correos electrónicos personales y corporativos para evitar confusiones en la gestión de datos. Asimismo, la dirección IP de un colaborador, utilizada durante el teletrabajo, es un dato personal, así como el historial de navegación en los equipos de la empresa.

La gestión de datos también puede incluir la recolección de huellas dactilares para el control de acceso, lo cual requiere consentimiento informado. La normativa en Costa Rica establece que el consentimiento informado es fundamental para el manejo de datos personales. La falta de este puede acarrear sanciones administrativas y penales significativas.

Además, existen datos confidenciales y sensibles que deben manejarse con especial cuidado. Por ejemplo, el presupuesto de la empresa, información sobre gastos e ingresos, y proyecciones financieras son datos sensibles que deben estar protegidos. La información no divulgada debe estar respaldada documentalmente y con acuerdos de confidencialidad.

A nivel gerencial, se utilizan datos como el nombre, estudios, ocupación y acceso a instalaciones, los cuales son críticos para la gestión de la empresa. También se debe tener cuidado con los acuerdos con clientes y proveedores, así como con la información sensible en el ámbito de la tecnología de la información.

La gestión adecuada de los datos personales implica establecer políticas claras y protocolos internos que regulen su recolección, almacenamiento y uso. Es crucial clasificar los datos según su sensibilidad, pues esto determina el nivel de seguridad que debe aplicarse a cada tipo de información.

Para garantizar el cumplimiento de la normativa, es necesario generar un consentimiento informado al momento de la contratación de nuevos colaboradores y establecer fines claros para el uso de los datos. Además, las empresas deben desarrollar capacitación en protección de datos y fomentar una cultura de ciberseguridad.

Finalmente, es importante implementar derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) que asisten a los titulares de datos, así como fortalecer el secreto profesional mediante acuerdos de confidencialidad. La gestión de datos personales no solo es un desafío, sino que también es una oportunidad para mejorar la operación de la empresa, y de esa forma, asegurar el uso responsable y efectivo de la información.

Discurso de cierre del máster Fabián Arce Soto, subdirector de la Escuela de Secretariado Profesional

Muy buenas tardes, un cordial saludo a todas las personas participantes, distinguidos expositores, personal administrativo y académico, estudiantes e invitados en general. Es un enorme placer poder compartir con todos ustedes la clausura de este III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas, que hemos titulado “Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante”.

Durante estos tres días, hemos tenido el privilegio de presenciar una serie de presentaciones, que sin duda han enriquecido nuestro conocimiento en temas relacionados con la innovación administrativa, la calidad y la ética en las organizaciones, aspectos de suma relevancia en un mundo dinámico, con cambios cada vez más rápidos.

Quiero comenzar expresando mi profundo agradecimiento a todo el grupo de ponentes, que han compartido sus conocimientos, sus experiencias con nosotros a lo largo de este congreso. Sus presentaciones nos han brindado una visión amplia y actualizada de las oportunidades, pero principalmente, de los desafíos y los retos que debemos enfrentar en la administración de oficinas en el siglo XXI.

También, quiero felicitar a todas y todos los participantes que han asistido y contribuido activamente a este evento. Su presencia y participación sin duda

alguna han sido fundamentales para el éxito de este congreso. Ustedes han demostrado un compromiso distintivo con el aprendizaje y el desarrollo profesional promovido a lo largo de estos tres días. Estoy seguro de que se llevan con ustedes nuevas ideas y perspectivas valiosas para cumplir su visión diaria, pero también su visión del futuro.

Igualmente, un reconocimiento muy especial a la comisión organizadora de este evento, liderada por nuestra compañera la máster Patricia Arce y al personal administrativo y académico de la Escuela de Secretariado Profesional.

En este espacio académico, hemos explorado temas de suma relevancia en el ámbito de la administración de oficinas, como lo son la innovación en la administración de la oficina, la comunicación organizacional, la calidad en la gestión administrativa y la ética en las organizaciones. Cada una de estas discusiones han sido enriquecedoras y nos han brindado nuevas ideas para brindar los retos que enfrentamos en nuestras organizaciones, sean públicas o privadas, sean de orden lucrativo o no lucrativo.

Además, es importante resaltar que en este congreso también ha sido una oportunidad invaluable para establecer contactos y fortalecer nuestra red profesional. También hemos tenido la posibilidad de interactuar con expertos, intercambiar ideas con compañeros y compañeras de otras instituciones y de otros países, además de establecer conexiones que podrían generar colaboraciones futuras.

La construcción de una red sólida y la colaboración de encuentros profesionales son fundamentales para el avance de nuestra disciplina y para impulsar el éxito de nuestro desempeño personal.

Ahora bien, en esta clausura, es importante no solo señalar los logros alcanzados durante este congreso, sino también reflexionar sobre el camino que tenemos adelante.

La administración de oficinas como cualquier otra disciplina debemos mantenernos actualizados y adaptarnos a los cambios rápidos y constantes que se presentan en el entorno empresarial, pues vivimos en una constante evolución.

El entorno empresarial vive cambios drásticos producto de la globalización, la apertura comercial y los avances tecnológicos.

A las puertas de cumplir nuestro quincuagésimo aniversario, la Escuela de Secretariado Profesional tiene el compromiso de la mejora continua, de la innovación, de la calidad y de la ética como ejes transversales para poder ajustarnos a los retos que tiene nuestra ciudad, la academia y el mercado laboral.

Compañeros y compañeras hoy tenemos la amenaza eminente a la institucionalidad de nuestro país y en especial de la educación superior pública, de las universidades y en especial de nuestra Universidad Nacional. Pero con una mentalidad positiva, y esa amenaza debemos convertirla en una oportunidad y para finalizar, reflexionar y actualizar nuestro quehacer para demostrar a todo el

país que seguimos siendo la universidad necesaria para el desarrollo de nuestro país y el bienestar de nuestra población.

Estoy seguro de que, con los conocimientos adquiridos aquí y las conexiones establecidas durante este congreso, son un punto de partida para futuras investigaciones, proyectos innovadores y mejoras en la práctica profesional.

Todos nosotros tenemos un papel clave en la mejora continua de la administración de oficinas y en la búsqueda soluciones efectivas con los desafíos que enfrentamos en nuestras organizaciones.

Finalmente, quiero reiterar el agradecimiento y el reconocimiento a todo el equipo profesional que colaboró con la organización y que hicieron posible este congreso. Su dedicación, su esfuerzo son invaluables, y gracias a ellos podemos disfrutar de un evento de alto nivel y de instancia académica. Además, reiterar nuevamente el agradecimiento a los participantes y exponentes por su compromiso y entusiasmo en este tercer congreso internacional y noveno congreso nacional en administración de oficinas, innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en el mundo cambiante.

Los conocimientos compartidos, las relaciones establecidas aquí nos impulsarán a seguir trabajando arduamente para mejorar y transformar nuestras oficinas en espacios eficientes, colaborativos y centrados en el talento humano.

De esta forma, estimados compañeros y compañeras, damos por clausurados de congreso, les damos muchísimas gracias a todos y les deseamos muchísimo éxito en sus futuros proyectos y desafíos profesionales.

Muy buenas tardes.

CONCLUSIONES

La Escuela de Secretariado Profesional reafirma su compromiso de implementar actividades que enriquezcan la labor docente en el ámbito de la administración de oficinas. Por esta razón, hemos llevado a cabo el **III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas**, titulado “Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante”. Este evento, realizado de manera virtual, fue asumido con entusiasmo y responsabilidad por parte de nuestra Unidad Académica.

Al concluir el congreso, se puede observar cómo cada contribución ha sido clave para alcanzar los objetivos planteados, que buscan impactar tanto a la sociedad nacional como internacional. Este congreso ha creado espacios de reflexión e intercambio de experiencias que refuerzan los conocimientos relacionados con la práctica en el campo de la administración de oficinas, además de ofrecer temas innovadores y actuales que facilitan la formación de profesionales en este ámbito y apoyan su desarrollo continuo.

Es relevante mencionar que, en las diversas temáticas abordadas, se han compartido valiosas experiencias de los profesionales involucrados, quienes han inspirado a reflexionar sobre los procesos formativos de aquellos responsables de administración de oficinas.

Asimismo, este congreso se llevó a cabo en un contexto virtual, donde se ofrecieron actividades sincrónicas y asincrónicas. Los participantes han expresado su interés en actividades que ofrecen flexibilidad y la posibilidad de acceder a contenido grabado en plataformas como YouTube. Consideran que esta es una valiosa oportunidad para compartir conocimientos, experiencias y una visión común: la mejora de la educación desde nuestros propios contextos.

Finalmente, queremos agradecer a los expositores, autoridades y personal de la Universidad Nacional, así como a todos los inscritos, quienes continúan confiando en los eventos organizados por la Escuela de Secretariado Profesional. Sus recomendaciones a través de la evaluación son un insumo esencial para la mejora de futuros eventos académicos.

Anexos

Afiche III Congreso Internacional y IX Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación administrativa, calidad y ética para las organizaciones en un mundo cambiante