

REVISTA APEC

23^{ra} ASAMBLEA ANUAL
ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE EDUCACIÓN COMERCIAL DE PUERTO RICO

APEC 2000

UNIENDO
TALENTOS PARA...

- ALUMBRAR
- PRESEVAR
- ENTONQUECER
- COMPARTIR

NUESTRA MISION COMO
EDUCADORES Y FACILITADORES

Volumen 22
Edición Especial
Año 1997-2000

8, 9 Y 10 DE SEPTIEMBRE DE 2000
HOTEL WYNDHAM OLD SAN JUAN

22^{da} Convención Anual
Asociación de Profesores de
Educación Comercial de Puerto Rico

Instrospección
APEC
educando
para los
retos del
futuro

10, 11 y 12 de septiembre de 1999
Hotel Ponce Hilton & Casino

1977
APEC
ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE
EDUCACIÓN COMERCIAL DE PUERTO RICO

Asociación de Profesores de
Educación Comercial de Puerto Rico

La Globalización



Una Nueva Visión para la
Educación Comercial

21^{ra} Asamblea Anual

18 y 19 de septiembre de 1998
Embassy Suites Hotel & Casino
Isla Verde, Puerto Rico

JUNTAS EDITORAS

1999-2000

Prof. Ana M. Rivera, Presidenta
UPR en Bayamón

Prof. Rosa Rodríguez
American University

Prof. María A. Rodríguez-Paz
American University

Prof. Zoraida Morales de Montañez
UPR en Bayamón

1997-1999

Prof. María L. Moctezuma, Presidenta
UPR en Carolina

Prof. Edna Candelario Basilis
Columbia College - Caguas

Prof. Ana I. Báez Rodríguez
PUCPR – Ponce

Prof. Zulma Clavell
UPR en Bayamón

Prof. Zoraida Morales de Montañez
UPR en Bayamón

Revista APEC es una publicación de la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico (APEC). Se prohíbe la reproducción total o parcial de los artículos incluidos en esta Revista, en español o en otros idiomas, sin la autorización previa de los autores.

Las Juntas Editoras de la *Revista APEC* no asumen la responsabilidad por el contenido de los artículos, fotografías, dibujos, tablas u otro material publicado en esta edición.

I N D I C E

INTRODUCCIÓN	3
MENSAJE DE LA PRESIDENTA APEC 1999-2000	4
MENSAJE DE LA PRESIDENTA APEC 1998-1999	5
MENSAJE DE LA PRESIDENTA APEC 1997-1998	6
RETROSPECCIÓN Y VIGENCIA María L. Moctezuma	7
INSPIRANDO GRANDEZA EN MIS ESTUDIANTES Héctor Rivera Ortiz	12
RECORDANDO A CRUCITA Raquel Reyes, Trini Ayoroa	14
LA OBEDIENCIA INCONDICIONAL Y SUS CONSECUENCIAS Myrtelina Corujo	16
RELEVANTE EL CONSTRUCTIVISMO EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA Peggy Santiago	19
ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE AFECTAN LA DESERCIÓN/RETENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PROGRAMAS ASOCIADOS CON EL MANEJO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE BAYAMÓN Awilda Burgos Santos	23
“KEYBOARDING” DESTREZA INDISPENSABLE EN EL SIGLO XXI Arnaldo Rodríguez	28
TÉCNICAS DE ADIESTRAMIENTO EN SERVICIO: HERRAMIENTA ÚTIL PARA EL PERSONAL DE OFICINA Ileana Cintrón-Inserni	34
ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA EN VIDEOCONFERENCIA INTERACTIVA Minerva Matos Betancourt	37
TRANSCRIPCIÓN: UN CURSO PARA LA INTEGRACIÓN DE DESTREZAS Aida Santiago, Zoraida Morales	42
ESTUDIO SOBRE LOS SISTEMAS DE ARCHIVO MANUALES Y COMPUTADORIZADOS EN LAS EMPRESAS DE PUERTO RICO Hilda L. Morales	48
CONVENCIÓN ANUAL NBEA 2000 Tiny Rodríguez Paz	57
DECIMOCTAVAS COMPETENCIAS ESTUDIANTILES APEC Rosa M. Rodríguez	58
DECIMOSÉPTIMAS COMPETENCIAS ESTUDIANTILES APEC Ana I. Báez	60
DECIMOSEXTAS COMPETENCIAS ESTUDIANTILES APEC María L. Moctezuma	62
VIGÉSIMA PRIMERA ASAMBLEA ANUAL APEC 1998 María L. Moctezuma	63
VIGÉSIMA SEGUNDA ASAMBLEA ANUAL APEC 1999 Ana I. Báez	65

**PUERTO
RICO**



Compañía de Turismo

Las juntas editoras correspondientes a los años 1998-1999 y 2000 de ésta, la *Revista APEC*, se sienten muy complacidas de presentar a todos los miembros de la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico (APEC), y a la comunidad en general, este número especial. Éste es el fruto del trabajo intenso, responsable y en equipo de un grupo de distinguidos compañeros y compañeras de la educación comercial en Puerto Rico. El inicio de este nuevo milenio nos ha inspirado para recoger en este número una serie de excelentes artículos, investigaciones, reseñas y reflexiones que estamos seguros serán de gran beneficio para todos. La Junta Editora 2000, en su primera reunión, estableció como meta trabajar arduamente para que la revista estuviera lista para la Vigésimo Tercera Asamblea Anual de APEC. Más adelante, invitamos a la junta editora de los dos años anteriores a que se unieran a nosotros para así preparar una edición especial. De ahí surgió la idea de recoger en la portada de la revista, no sólo el inicio de un milenio, sino los lemas correspondientes a los pasados tres años. El resultado es maravilloso. Además, se incluye un "collage" de todas las portadas de las revistas preparadas desde el inicio de APEC hasta el presente. Sabemos que éste será un recuerdo especial para todas aquellas personas que han trabajado y cooperado con nuestra Asociación desde sus inicios y una edición significativa para todos los socios en general.

Este número incluye magníficas aportaciones de distinguidos compañeros de APEC de diferentes instituciones de Puerto Rico. Se incluyen temas como la educación en línea, la ética profesional, manejo del teclado, videoconferencia interactiva y técnicas de adiestramiento en servicio. Además, presenta el estudio sobre los sistemas de archivo que realizó la Prof. Hilda L. Morales Torres.

Como homenaje póstumo al Prof. Héctor Rivera, quien por muchos años rindió una labor extraordinaria como tesorero de nuestra Asociación, se presenta la conferencia "*Inspirando Grandeza en Mis Estudiantes*", la que él compartió durante el Desayuno Delta-APEC en la Asamblea Anual de 1999. Sus palabras nos inspiran a ser mejores educadores y a emular su gran sentido de responsabilidad y dedicación en este hermoso ministerio de ser maestros. Además, deseamos rendir homenaje póstumo a la Dra. Crucita Benítez de Ávila, quien fue llamada por Dios ante Su presencia. Crucita (como cariñosamente la llamábamos) fue socia fundadora de APEC. Es una de las raíces fuertes que sostienen el árbol frondoso que es hoy APEC. Su excelente labor como presidenta y su desinteresado apoyo sirvieron de estímulo a muchos de los que hoy nos alimentamos del fruto de este árbol.

Expresamos nuestro agradecimiento a los miembros de las diferentes juntas editoras, a cada una de las personas que colaboraron con sus artículos y a aquellas personas y firmas comerciales que patrocinaron esta edición especial de la *Revista APEC*. Sin este extraordinario trabajo de equipo no hubiese sido posible la realización de este número que es símbolo del "cruce de puente" del Siglo XX hacia el Siglo XXI.

Juntas Editoras *Revista APEC* 1998-1999 y 2000.

MILenio PRESIDENTA APEC 1999-2000



La publicación de este número de la *Revista APEC*, Edición Especial, que representa el enlace entre el Siglo XX y el Siglo XXI, representa un gran evento en la trayectoria de nuestra Asociación. Las Juntas Editoras 1998-1999 y 2000 de la *Revista APEC* aunaron sus esfuerzos para lograr la preparación de este ejemplar.

Esta **Edición Especial** es una compilación de artículos, reseñas y mensajes que recoge el trabajo de los años 1998, 1999 y 2000. Agradezco el tiempo y la dedicación que este comprometido grupo de compañeros brindó para lograr que este ejemplar estuviera publicado para ésta, la primera convención del milenio. En la *Revista* encontrarás artículos con nuevas estrategias, innovaciones curriculares e información relevante para nuestro currículo.

Las Juntas Editoras 1998-1999 y 2000 trabajaron arduamente para hacer de este número uno de calidad, demostrando así que

APEC:

Alumbra,
Preserva,
Enriquece y
Comparte
nuestra misión
como educadores
y facilitadores.

Prof. Josefina Rodríguez

ME GUSTA PRESENTAR APEC 1998-1999



Me place, junto a mis compañeras la Prof. María L. Moctezuma y la Prof. Josefina Rodríguez, presentarles la edición número 22 de nuestra **Revista APEC**. Las Juntas Editoras 1997-99 y 1999-2000 han trabajado ardua y afanosamente en la preparación de este Edición Especial.

Se han seleccionado artículos que esperamos contribuyan a su crecimiento como educadores del área comercial. Entre éstos encontrarás artículos de gran interés relacionados con las áreas de computadora, tecnología y metodología en la enseñanza de cursos comerciales.

Esperamos que disfruten la lectura de estos artículos, y les exhortamos a que continúen trabajando para mantener una educación comercial de vanguardia; atemperada a los cambios tecnológicos, tanto para los retos del presente como para los del futuro. Esto es posible a través de la **UNIÓN**.

Le presentamos la **Revista APEC**, Edición Especial. Las Juntas de los años 1997-99 y 1999-2000 esperan que los artículos que este número contiene sean de su agrado y que contribuyan al enriquecimiento profesional.

Ana I. Báez Rodríguez

PRESENTA APEC 1997-1998



Después de participar por cuatro años en la directiva de APEC, tenemos la satisfacción de haber laborado lo más eficientemente que nos fue posible. Además de las responsabilidades usuales de los puestos directivos, trabajamos arduamente para recopilar y revisar artículos que tan gentilmente nuestros(as) compañeros(as) nos hicieron llegar para que el proyecto de la *Revista APEC* también se completara. Agradecemos a nuestra Junta Editora, que trabajó mano a mano con nosotros, para lograr este objetivo.

La Prof. Anita Báez y una servidora decidimos trabajar unidas para preparar una publicación que cubriera del 1997-99. Posteriormente la Junta Editora 1999-2000 nos hizo el acercamiento para incluir los artículos del 1997-99 en la Revista 1999-2000 para preparar una **Edición Especial**.

He aquí el resultado. El trabajo que se presenta es, como mencionamos, la muestra del esfuerzo de las Juntas Editoras 1997-99 y 1999-2000. Este trabajo en equipo nos proporcionó la oportunidad de confirmar que “en la unión está la fuerza”.

Los artículos publicados en esta edición son de relevancia para las distintas áreas en que nos desempeñamos. Se incluyen temas como: manejo del teclado, educación a distancia, transcripción computadorizada, adiestramiento en servicio y otros.

Los tópicos que se cubren nos competen a todos y esperamos que les serán de gran provecho. Por este motivo, confiamos que cuando esta Revista llegue a sus manos la leerán ávidamente, la disfrutarán y obtendrán el mayor provecho del caudal de conocimientos que los autores quisieron compartir con nosotros.

Exhortamos a aquellos compañeros que nunca se han aventurado a redactar un artículo, a que lo hagan y a nuestros colaboradores asiduos que continúen brindando su sapiencia. De este modo, auguramos que la próxima edición saldrá pronto y con artículos que llenarán sus expectativas.

Por nuestra parte, planificamos continuar trabajando arduamente por APEC en la medida que se nos requiera.

María L. Moctezuma

RETROSPECCIÓN Y VIGENCIA

María L. Moctezuma
Presidenta APEC 1997-98

La Prof. Anita Báez y una servidora hicimos una investigación para determinar qué ha sido de los ex-presidentes de APEC. Quisimos saber, además, cuál ha sido el mayor logro en la vida profesional o personal de cada uno de ellos(as). La mayor parte de la información la obtuvimos a través de entrevistas telefónicas o mensajes electrónicos (¡bendita Internet!). La Prof. Zulma Clavell también colaboró gentilmente con nosotros, principalmente en los datos por la Internet.

- La **Dra. Carmen Noelia Lugo** fue la pionera en las lides de presidir nuestra Asociación de 1977 al 1979. Es la única persona que tuvo a su cargo la presidencia por dos años consecutivos. Está “jubilosamente” jubilada desde el 1998 de la UPR en Humacao, ostentando el rango de Catedrática al momento de dejar el puesto. Sin embargo, como una hormiguita, no cesa de trabajar y está coordinando el VII Congreso Latinoamericano de Educación Comercial que se celebrará localmente en marzo próximo. Nos contó que entre sus logros principales está el fundar APEC, junto a otros prestigiosos colegas, y que quedara adscrita a Eastern Business Education Association (EBEA) y, por ende, a National Business Education Association (NBEA). Trabajó con la editorial McGraw-Hill como Editora en el área de Educación Comercial para América Latina en Ciudad México y, luego, en Bogotá, Colombia. Tanto en los Congresos Latinoamericanos como en las editoriales McGraw-Hill y South-Western Publishing Co., participó en seminarios para profesores de educación comercial en Ecuador, Colombia, Panamá, México, Venezuela y Costa Rica.
- La **Dra. Aida Santiago Pérez** presidió APEC de 1979 al 1980. Se jubiló en el 1987 de la UPR en Río Piedras con el rango de Catedrática. Es autora de varios textos que han recorrido Latinoamérica.

McGraw-Hill le acaba de publicar los textos *Mecanografía en el Tercer Milenio*, del cual son coautores Zoraida Morales de Montañez y Arnaldo Rodríguez, y *Transcripción en la Computadora*, con la coautoría de Zoraida Morales de Montañez. Está colaborando con el Consejo General de Educación, presidido por la Dra. Amalia Llabrés de Charneco, como miembro del comité que acredita las escuelas públicas y privadas de Puerto Rico. Planifica volver a sus raíces y mudarse a Mayagüez. La vida profesional de la doctora Santiago ha estado repleta de logros profesionales y personales, por lo que APEC le dedicó la Asamblea Anual en el 1991. Sin embargo, el haber despertado en el maestro de educación comercial el entusiasmo y el deseo de excelencia en la enseñanza, tomando en consideración en todo momento las necesidades del estudiante, ha sido el logro que considera primordial.

- La **Prof. Conchita Delgado** fue presidenta en el 1980-81. Se mudó fuera de Puerto Rico para continuar sus estudios en Oklahoma State University y permanece allende los mares de esta hermosa Isla. Actualmente es Administradora de Proyectos Internacionales para una compañía en Indianapolis que maneja estudios clínicos para farmacéuticas alrededor del mundo. Además, enseña un curso sobre comercio internacional en la Universidad de Indiana,

Esto le brindó la oportunidad de trabajar con estudiantes y profesores en los Estados Unidos, Canadá, las Bahamas y Puerto Rico. También le permitió compartir y relacionarse con secretarías(os) alrededor del mundo.

- La **Prof. Nelsa Echevarría** fue Presidenta en 1981-82. Actualmente es profesora en el Instituto Comercial de Puerto Rico (ICPR) Junior College en Hato Rey. Un logro que destaca la profesora Echevarría es el haber comenzado la celebración de las Competencias Estudiantiles de APEC en su presidencia, como iniciativa de la Prof. Rosa Rodríguez, Secretaria de su Junta. Además, la llena de orgullo contribuir a la formación de ciudadanos responsables que sirven a nuestro País a través de su profesión; y, más aún, haber aportado con “un granito de arena” al desarrollo integral de sus estudiantes.

- La **Prof. Antonia Martínez de Cortés** presidió en 1982-83. Estableció y dirige el Colegio (preescolar) Corpus Christi en su parroquia. Además, está ofreciendo un curso a nivel de maestría en la Universidad Interamericana en San Germán y está involucrada en la propuesta para escribir el quinto libro con McGraw-Hill. Considera uno de sus mayores logros el resultar electa Maestra del Año de Puerto Rico en el 1970, cuando aún trabajaba en el Programa de Educación Comercial en la Escuela Superior Arsenio Martínez de Aguada. Nos comunicó que es la primera maestra de educación comercial que logra esta distinción. Otros logros han sido: el premio Manuel A. Pérez, otorgado por el Gobierno de Puerto Rico; el Premio Libro Hazañas Doradas, otorgado por los Clubes Exchange de Puerto Rico; y el Premio Domadora del Año de Puerto Rico, otorgado por los Clubes de Leones de Aguadilla y del Distrito Oeste. Sin embargo, considera que el mayor logro ha sido establecer dos escuelas privadas en Aguadilla: el Liceo Aguadillano en el 1981 y el Colegio Corpus Christi en el 1998, del cual es la Directora en estos momentos.

- El **Prof. Alfredo Pérez** fue presidente en 1983-84 y labora como Supervisor de Educación Técnica en el Departamento de Educación de Puerto Rico. Opina que su mayor logro es el haber podido contribuir a la educación comercial en Puerto Rico en distintos escenarios, tanto en la cátedra como en puestos administrativos. También se siente muy satisfecho de haber colaborado con APEC en diferentes capacidades. Nos expresó, además, que está muy orgulloso de sus hijos, a quienes ha visto crecer y desarrollarse hasta convertirse en ciudadanos responsables y productivos de nuestra sociedad.

- En 1984-85 le correspondió presidir a la Dra. Crucita Benítez de Ávila, Q.E.P.D. Crucita fue un pilar en APEC y en 1990 se le reconoció como Maestra del Año. Fue miembro fundador de esta Asociación y de la Sororidad Delta Kappa Gamma. La doctora Benítez de Ávila asesoró y ofreció seminarios en distintas instituciones universitarias en República Dominicana, Venezuela y Costa Rica. Entre sus logros estuvo el presidir el comité fundador del Hogar Forjadores de Esperanza de niños maltratados de la Iglesia Discípulos de Cristo y fundar la Escuela de la Niñez en University Gardens.

- La **Prof. Ana de L. Figueroa Papaleo** presidió en 1985-86. Ella es Decana Asociada de la Escuela de Estudios Técnicos y Educación Continua del Sistema Universitario Ana G. Méndez. Ostenta el rango de Catedrática Asociada y sus oficinas se encuentran en la Universidad Metropolitana. Cuenta como sus mayores logros: el haber llegado al puesto de Decana Asociada a nivel del Sistema Universitario Ana G. Méndez, obtener el rango de Catedrática Asociada y haber sido incluida en el Who's Who American Award. Obtuvo la medalla que ofrece la Universidad de Texas en Austin, NISOD Excellence Award, para las personas que se destacan en el área académica. Nos informó, además, que fue redactora técnica del libro Microsoft Office 2000 de Dictation Disc Company.

- La **Prof. Mary Rosado** presidió APEC en el 1986-87 y es Catedrática en la UPR en Bayamón. Planifica jubilarse en diciembre “con la cabeza en alto y haciendo lo que tenía que hacer”, como nos expresó. Ella es la única profesora en nuestra área en poseer la Certificación de Sistemas de Información en Puerto Rico. En 1983 Office Technology Management Association la seleccionó “Member of the Year” en la convención de ese año en Milwaukee, Wisconsin. Posee la certificación en Microsoft Office User Specialist (MOUS) en Word y Excel 97. Fue Tesorera de APEC de 1977-82, así como miembro del Comité Timón de APEC. Es autora de los textos de escritura abreviada en español, de los cuales se han publicado dos ediciones. La segunda edición de su libro de transcripción saldrá próximamente. Estos textos se utilizan actualmente tanto en Puerto Rico como en diferentes lugares de Latinoamérica. En cuanto al aspecto personal, señala que el logro más importante fue haber conocido a Dios, el eje central de su vida.

- La **Dra. Ana L. Román de Martínez** fue presidenta en 1987-88. Trabaja para la Universidad Interamericana, Recinto Metropolitano, y ostenta el rango de Catedrática, por lo cual se siente muy orgullosa. Presidió también el capítulo local Delta Iota de Delta Pi Epsilon en el 1999. Annie, como cariñosamente la conocemos, se destaca por trabajar con ahínco en todas las encomiendas que se le asignan en APEC. Entre sus logros está el haber sido acreedora del Premio Sarah Mercedes González, Maestra del Año, en el 1998. Nos expresó que el mayor logro en su vida personal es tener una familia estable y poder disfrutar plenamente de ésta.

- El **Prof. Luis López** presidió en 1988-89 y actualmente es Coordinador Académico de Administración en el Columbia College en Caguas. Considera que uno de sus mayores logros fue el reconocimiento que le dio APEC al dedicarle la Convención en el 1990. Además, nos mencionó como

otro de sus logros, el haber dirigido el colegio The Academy of Professional Development en Edison, New Jersey.

- La **Prof. Raquel Reyes** lideró APEC en 1989-90. Ella es Catedrática en la UPR en Río Piedras. Planifica “pasar a mejor vida” y no es que piense dejar este plano, sino acogerse a la jubilación y tener más tiempo libre para recorrer nuestra bella Isla e involucrarse en proyectos personales. Nos expresó que su mayor logro y orgullo son sus estudiantes porque le satisface grandemente reencontrarlos desempeñándose de manera profesional y como ciudadanos responsables en diferentes áreas de nuestro mundo empresarial. Está trabajando con Inesita Delanoy y Myrtelina Corujo en el texto *Learning Machine Transcription*, el cual esperan publicar próximamente. En su vida personal, la llena de orgullo el ver que sus hijas han logrado las metas que se propusieron. Finalmente, afirmó: “Nací maestra y, si reencarnara, sin lugar a dudas volvería a serlo.”

- La **Prof. Rosa M. Rodríguez** fue presidenta en 1990-91 y dirige la Facultad de Ciencias Secretariales de American University. Nos comunicó que el logro que más la llena de orgullo es que la medalla al estudiante más destacado del Programa de Educación Comercial de la escuela José S. Alegría de Dorado lleva su nombre. Además, este año de 2000 APEC le dedica la Asamblea Anual. Sabemos también que Rosa es una excelente madre y que se “fajó de campana a campana” con su esposo en la construcción del hogar de ambos.

- La **Prof. Zulma Clavell** dirigió APEC en 1991-92. Labora en la UPR en Bayamón y ostenta el rango de Catedrática Asociada. En el 1988 presidió también Delta Pi Epsilon, Capítulo Alpha en Puerto Rico. Actualmente es la “Sponsor” en el capítulo nuestro, Delta Iota, de dicha Sociedad. En 1997 obtuvo la Categoría I en los premios de productividad que otorga la Institución para la cual trabaja, siendo en

el 1996 le dedicaron la Asamblea Anual de APEC. Ella labora también incansablemente en su comunidad y en 1992 le dedicaron las Fiestas de Pueblo del Centro Cultural El Cañal de Levittown, el cual está adscrito al Instituto de Cultura. El logro personal que más aprecia es el crecimiento que ha tenido y continúa teniendo como ser humano.

- La **Prof. Zahira García Ressay** presidió en 1992-93. En estos momentos, es Directora Ejecutiva de Leton College en Bayamón. Considera su mayor logro el haber contribuido al desarrollo integral y al éxito de sus estudiantes en el transcurso de los 20 años que lleva en la docencia. Nos mencionó que le satisface en gran medida, además, haber ocupado puestos administrativos, donde ha colaborado grandemente a que las instituciones para las cuales ha trabajado hayan obtenido la acreditación.
- La **Prof. María A. Rodríguez Paz** fue presidenta en 1993-94. Tiny, como cariñosamente la conocemos, es Catedrática Auxiliar de Ciencias Secretariales en American University. Considera el haber presidido APEC como uno de sus mayores logros. Otro de sus logros fue ser seleccionada en 1997 Mujer Distinguida del Año en la institución para la cual trabaja y presidir la Comunidad Educativa de la Península de Cantera.
- La **Prof. Alma Santana** presidió en 1994-95. Es instructora en la UPR en Carolina y también coordina el área de Computación Académica. Uno de los mayores logros en su vida profesional fue ser electa Maestra del Año de APEC en 1993 y ostentar el mismo título en el Columbia College, institución en la cual enseñaba en aquel entonces. También nos mencionó el haber organizado un viaje a México durante su presidencia para instalar un capítulo de APEC en dicho país. En su vida personal, el mayor logro ha sido mantenerse unida por veinte años a su media naranja sin mayores desavenencias, y, con mucho brillo en los ojos, añade, haber tenido a su hija Sheila.
- La **Prof. Noelia Jiménez Cruz** dirige el Departamento de Sistemas de Oficina de la UPR en Bayamón y posee el rango de Catedrática. Ella presidió APEC en 1995-96 y Delta Pi Epsilon, Capítulo Alpha en Puerto Rico, en 1986. La profesora Jiménez Cruz se siente muy complacida de haber sido Decana de Asuntos Administrativos y Ayudante de la Directora y Decana en la institución para la cual trabaja. Nos indicó que el haber iniciado su carrera profesional en un puesto secretarial y poder llegar a ostentar hoy día el rango de Catedrática ha sido su mayor logro. Se siente realizada como ser humano y vive felizmente unida a su esposo de 30 años.
- La **Dra. Juanita Rodríguez** fue presidenta en 1996-97 y es Catedrática en la UPR en Río Piedras. Su mayor logro es poder dar clases a nivel universitario y preparar a los profesionales que llevarán responsablemente las riendas del país. Nos comunicó: "Un maestro siempre debe considerar las necesidades particulares de un estudiante y tratar de desarrollar al máximo sus capacidades." Nos consta que entre sus ejecutorias está la dedicación y el compromiso que ella siempre exhibe por APEC.
- La **Prof. Ana I. Báez Rodríguez** presidió en 1998-99. Anita, como cariñosamente la llamamos, dirige el Departamento de Administración de Oficinas de la Pontificia Universidad Católica de PR en Ponce y tiene el rango de Catedrática Asociada. Menciona como un logro la oportunidad que Dios le brinda de contribuir con la comunidad mediante la preparación y formación de sus profesionales. También la llena de satisfacción trabajar en la institución donde obtuvo su primera formación universitaria, precisamente, en el Departamento del cual se graduó. Está orgullosa de haber presidido APEC.
- En último término va esta servidora, **María L. Moctezuma**, aunque presidió APEC en 1997-98. Trabajo parte del tiempo como instructora para UPR en Carolina y como conferenciante para el Colegio Universitario del Este.

Considero que el mayor logro en mi vida profesional fue ser autora de dos textos. El primero de ellos, *WordPerfect de 4.1 a 5.1*, tuvo tanta acogida que se publicó una segunda edición y el siguiente fue *WP 6.0*. Poseo la certificación de Microsoft Office User Specialist (MOUS) en Word y Excel 97 y en 1992 fui certificada como CPS (Certified Professional Secretary). También me llenó de gran alegría el haber sido nominada este año para Maestra del Año de APEC.

El sólo hecho de que una de mis compañeras considere mi desempeño lo suficientemente digno de representar la excelencia en nuestra área, es motivo de gran orgullo y satisfacción. En mi vida personal no puedo mencionar un logro en específico porque he tenido la dicha de contar con tantas bendiciones que si las cito, no termino. Cuento con unos seres especiales a mi alrededor que siempre han sido mi apoyo y guía, principalmente el Ser Supremo.

El preparar este escrito ha sido una experiencia muy grata y enriquecedora. Nos permitió comunicarnos con compañeros de quienes hacía tiempo no sabíamos, además de palpar el sentir de tan extraordinarios seres humanos. Dimos una mirada retrospectiva y nos movimos al presente para dar a conocer un poco de la historia de nuestra Asociación y de estas personas maravillosas que han dirigido nuestros destinos a través de los años. Intentamos plasmar lo más fielmente posible los datos que nos proveyeron; sin embargo, si interpretamos o expresamos erróneamente alguna de la información provista, esperamos que nos excusen.

City Office Supplies

De todo para oficinas y escuelas

Marginal D-42
Ext. Forest Hills
Bayamón, Puerto Rico
Tels. (787) 786-8233 · 787-5794
Fax 787) 786-5340

Local C2B
El Canton Mall
Bayamón, Puerto Rico
Tel. (787) 798-4966

Urb. Flamboyán
Marginal B-15
Manatí, Puerto Rico
Tel. (787) 884-0076
Fax (787) 854-2509

INSPIRANDO GRANDEZA EN MIS ESTUDIANTES

Introducción

Así fue la vida y la trayectoria del Prof. Héctor Rivera: una inspiración no sólo para sus estudiantes, sino para con todos los que de una forma u otra se acercaban a él. Su presencia estará siempre con nosotros: "inspirando grandeza"; y como homenaje póstumo a Héctor, presentamos a ustedes su ponencia: "Inspirando Grandeza en Mis Estudiantes", la que compartió durante el Desayuno Delta-APEC, en la Vigésima Segunda Asamblea Anual de APEC, en Ponce.

Tiny Rodríguez-Paz



"Siento gran placer en inspirar grandeza en mis estudiantes. Puede ser que no lo logren con todos, pero aquellos con quienes lo logren, darán sentido a la dedicación de sus vidas a la educación. Para mí lo ha sido y sólo he invertido una década."

Prof. Héctor Rivera Ortiz

Siento un gran placer en inspirar "grandeza" en mis estudiantes. Esto no significa que espero que se conviertan en "magnates inflados" y que piensen conquistar el mundo sin antes ejercer la más rigurosa disciplina y demostrar la madurez que la "grandeza" requiere. Por el contrario, lo que intento es estimular a mis estudiantes a realizar el potencial que genuinamente poseen para empujarse hasta los límites totales de sus capacidades. Consideremos los siguientes seis principios:

Creer en Ellos. El creer en los estudiantes incluye medir sus habilidades e intereses y evaluar cuán lejos pueden llegar en el futuro si se desarrollan, se pulen y se disciplinan. Algunos estudiantes se sorprenden cuando les manifiesto mi fe en ellos y en su potencial. El tener a quién respetar, expresarles confianza en lo que pueden lograr con el tiempo, provee el impulso que necesitan para esforzarse y aspirar a metas nuevas y excelencia personal.

Darle Oportunidades Tempranas. Si realmente creo en mis estudiantes, tengo que estar dispuesto a tomar riesgos con ellos. Todos en una época de nuestras vidas fuimos jóvenes e inmaduros y cometimos errores que avergonzaron a nuestras familias y maestros. Sin embargo, la grandeza que

eventualmente adquirimos hizo que los errores se convirtieran en enseñanzas.

Mis maestros me brindaron oportunidades de desarrollar y pulir mis habilidades al iniciar mis estudios. Durante mis años en la escuela superior, me brindaron oportunidades que hoy me maravillan. Por haber vivido estas experiencias de apoyo y confianza por parte de mis maestros, es que quiero que mis estudiantes las vivan también. Algo así como “pasar la batuta”.

Verlos a través del Lente del Tiempo. Permítanme usar a María como ejemplo. Cuando veo a María, no veo a una joven de diecinueve años de edad. Lo que veo es a una futura empresaria, líder en su profesión. Veo también a alguien que ha logrado cambios significativos en la vida de otras personas, alguien eminente y exitosa. Por supuesto, María no es nada de esto hoy. Ella es una buena estudiante que trabaja en un restaurante de comida rápida para pagarse sus estudios. Pero ésta, no es la María que veo en mis clases de martes y jueves.

Yo trato de retar a estudiantes como María con un “sentido de destino”. Es decir, puede que ella nunca llegue a ser lo que yo pienso, pero si lo hace o no es irrelevante. No es mi tarea el determinar la ruta a seguir por mis estudiantes. Lo que sé es que tengo que estimularlos a que no menosprecien su destino y que piensen en términos de *lo que pueden hacer y ser*.

Ser Genuino con Ellos. Los estudiantes son suspicaces. Ellos pueden determinar cuándo se les está fingiendo o embarcándolos en un viaje motivacional. El creer en los estudiantes, ofrecerles oportunidades y verlos a través del lente del tiempo es, por necesidad, parte de quién soy como persona; no un simple experimento. Hay muchos factores en juego: la autoestima de mis estudiantes, su confianza en mí, dinero y energía empleada en

lograr metas que ellos creen pueden alcanzar. El inspirar grandeza en mis estudiantes es algo en lo que creo genuina y profundamente como persona.

Dedicales Tiempo Durante los Momentos de Enseñanza. El inspirar grandeza toma tiempo, mucho tiempo. Los estudiantes me necesitan a veces en momentos difíciles, lo que me obliga a establecer prioridades ante estas demandas por mi tiempo y a tomar decisiones instantáneas sin darme el lujo de pensar y analizar.

Para mí, a menudo, la batalla se gana o se pierde con el lápiz que tengo en la mano. Si puedo disciplinarme a dejar el lápiz en la mesa y darle a mis estudiantes el tiempo que requieran, he ganado la batalla. Si por el contrario, me aferro al lápiz, el mensaje que reciben es que son un estorbo y una interrupción. Es estas ocasiones mi urgencia, desafortunadamente, es a expensas de su grandeza futura.

No se Puede Inspirar Grandeza en Todas las Personas. No todos mis estudiantes están destinados a ser exitosos. Esto no quiere decir que no tengan el potencial de éxito en el futuro. Sí lo tienen; pero no todos lograrán ser “grandes”. Intento inspirar a todos; sin embargo, sólo inspiro a algunos. Esto no es siempre un proceso de selección; es más bien un fenómeno. Es decir, los estudiantes podrían literal o implícitamente expresar el deseo de recibir ayuda en sus estudios o consejería afectiva, y yo desarrollar interés en ayudarles. No hay ninguna ciencia en el proceso; sin embargo, me atrevo a decir que en todos los casos hay un enlace bueno entre mis estudiantes y yo.

¡Así, pues, compañeros, inspíren a sus estudiantas a alcanzar la grandeza! Puede ser que no lo logren con todos, pero con aquellos con quienes lo logren, darán sentido a la dedicación de sus vidas a la educación. Para mí lo ha sido, *y sólo he invertido una década*. Gracias.



CENTENNIAL
D E P U E R T O R I C O

RECORDANDO A CRUCITA



*Raquel Reyes, Catedrática
Trini Ayoroa, Catedrática Asociada
Universidad de PR en Río Piedras*

La Dra. Crucita Benítez de Ávila nació en Guaynabo el 3 de mayo de 1938. Obtuvo el Bachillerato en Educación Comercial y la Maestría en Educación en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Comenzó su carrera docente en el sistema público de Puerto Rico y en el 1963 ingresó al Departamento de Administración de Sistemas de Oficina (antes Departamento de Ciencias Secretariales) de la Facultad de Administración de Empresas. Después de trabajar varios años en este Departamento, decidió completar su Doctorado en Educación en Lehigh University en Bethlehem, Pennsylvania. Luego de treinta y dos años de servicios continuos en la UPR, se jubiló en el 1995 ostentando el rango de Catedrática.

La labor universitaria de la doctora Benítez fue intensa. Además de enseñar un sinnúmero de cursos, fue Directora Departamento durante ocho años. Participó en la creación de los Colegios Regionales del Sistema Universitario. Por su excelente labor, fue en destaque a Arecibo para organizar y dirigir el Departamento de Ciencias Secretariales del Colegio Regional de la UPR en dicho Municipio. Allí laboró de 1969 a 1973 y fue Senadora representando el mismo en la Administración de Colegios Regionales. Trabajó,

además, en el Comité de Acreditación del Consejo Superior de Enseñanza y de asesora para el establecimiento de programas de Ciencias Secretariales en diferentes instituciones públicas y privadas de Puerto Rico.

Fue pionera en nuestro Departamento en el establecimiento, creación y enseñanza de los cursos en el área de procesamiento de información. Se afanó intensamente por lograr que el Departamento se involucrara en el desarrollo e implantación de la nueva tecnología. Reconocida como experta en el uso y enseñanza del programa de WordPerfect, escribió el texto *WordPerfect 4.1 a 5.1*. Además, fue coautora de *Máquinas de Oficina* y adaptó al español el texto *Procedimientos Secretariales y Administrativos*.

Perteneció a varias organizaciones profesionales, destacándose en todas ellas. Fue miembro fundador de APEC y presidenta en el 1984-85. En APEC se distinguió por el apoyo incondicional que brindó al logro de los objetivos de la organización. Participó activamente en todos los comités para los cuales fue nombrada. Por su compromiso y dedicación y por sus ejecutorias, se le otorgó el más alto reconocimiento que ofrece APEC: Maestra del Año 1990.

Además, fue miembro fundador de la Sororidad Delta Kappa Gamma, miembro activo de la Sororidad Alpha Delta Kappa y de la Fraternidad Phi Delta Kappa. Perteneció a Eastern Business Teachers Association y a Association for Educational Communications and Technology, a nivel estatal y nacional.

Su labor trascendió las fronteras del Departamento y de su país. Fue miembro del Comité Consultivo de Educación Comercial del Departamento de Educación. Ofreció talleres de capacitación a maestros, Superintendentes de Escuela y Secretarios Auxiliares de este Departamento. Se le consideró para ocupar un puesto en el Consejo de Educación Superior, así como

de Subsecretaría del Departamento de Instrucción Pública.

En América Latina, asesoró a la Universidad Católica Madre y Maestra en Santo Domingo, al Colegio Secretarial y al Colegio Gregg en Costa Rica. Ofreció, además, seminarios a maestros de Venezuela, Santo Domingo y Costa Rica.

La doctora Crucita Benítez de Ávila, aun siendo una profesional destacada, creía firmemente en mantener un equilibrio entre su vida profesional, sus deberes de madre y esposa y su compromiso de cristiana auténtica.

A los 19 años contrajo nupcias con su amor hasta la eternidad, el reverendo José Ávila (Cheo). De la feliz unión de este matrimonio ejemplar nacieron Pepi, Sami y Nildita. Como madre y esposa fue modelo: paciente, dulce, cariñosa, desprendida. Una de sus compañeras escribió sobre ella: "Junto a la Crucita maestra hemos conocido a otra Crucita: a la mujer dedicada, junto a su esposo, al servicio de los cristianos atrapados por las presiones del diario vivir y, sobre todo,

a la hacedora de la caridad, sin alardes, que es la verdadera caridad."

Como cristiana comprometida al servicio del Señor y de sus hermanos, presidió el Comité que fundó el Hogar Forjadores de Esperanza de niños maltratados de la Iglesia Cristiana Discípulos de Cristo. También fue presidenta de la Confraternidad de Mujeres Cristianas en Puerto Rico. Creó la Escuela de la Niñez de University Gardens. La enfermedad hacía estragos en el cuerpo de Crucita, pero su fe inquebrantable y su deseo de darse a los demás, la llevó a organizar y presidir el Centenario de la Mujer Cristiana en Puerto Rico que se celebró para octubre de 1999.

Y así Chila, como la llamaba su familia, entregó su alma al Señor. Fue una mujer luchadora, incansable, excelente madre y esposa, y ejemplo para futuras generaciones de lo que es una profesional, esposa y madre ejemplar.

29 de agosto de 2000

Trío Los Bohemios

CAYITO, CHAGUITO Y PAPO

Si gusta de la música romántica, el Trío Los Bohemios tiene un gran repertorio.

Animamos toda clase de actividades:
bodas, cumpleaños, fiestas en hoteles, restaurantes, etc.
Estamos disponibles en y fuera de Puerto Rico

Para información y contratación:

Sr. Justo (Papo) Delgado
Urb. April Gardens
2 J-9 Calle 27
Las Piedras, PR 00771
Tel: (787) 733-1797

ÉGIDA ESPEJEL & RIVERA

Cuidado Especializado
a Personas de Mayor edad

Atendida por sus dueños:
Ana Iris Rivera (Enfermera Graduada)
Miguel Espejel (Enfermero)

Localizada en las preciosas y frescas
montañas del Barrio Collores
de Las Piedras
HC 01 Box 6147
Las Piedras, PR
Teléfono: 733-2006

**"Su ser querido será atendido con
amor, paciencia y esmero"**

LA OBEDIENCIA INCONDICIONAL Y SUS CONSECUENCIAS

*Myrtelina Corujo, Catedrática Asociada
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras*

*Hoy más que nunca
ningún profesional
está exento de tener
que escoger en algún
momento entre una
conducta ética y
la obediencia
jerárquica ciega.*

Introducción

Toda persona desarrolla su propio código de conducta para regir su convivencia social. Atadas a estas normas personales de buena conducta hay unas responsabilidades que comprenden principios de conducta moral inherentes al campo profesional en el que la persona se desempeña. En el campo de los sistemas de oficina, el profesional administrativo se debe regir por cuatro principios básicos establecidos por la International Association of Administrative Professionals (IAAP):

1. Debe realizar de manera competente las responsabilidades y tareas asignadas, utilizando buen juicio, con el propósito de promover los mejores intereses de la empresa para la cual trabaja.
2. Debe esforzarse por mantener y realzar la dignidad de la profesión a la que pertenece, observando los estándares establecidos por la International Association of Administrative Professionals (IAAP).

3. Debe insistir en que los juicios relativos a asegurar empleo, compensación y oportunidades de ascenso se basen en el mejoramiento continuo de sus conocimientos, habilidades, experiencias y desempeño.
4. Debe promover y preservar la seguridad y bienestar del público en todo momento.

Además de observar sus propias normas de conducta moral, el código de ética de su campo profesional y las normas y política de la empresa, el profesional administrativo se compromete con un código no escrito—la obediencia jerárquica. La obediencia jerárquica implica actuar por órdenes de un superior.

Marco Histórico

En los últimos años en Estados Unidos y en Puerto Rico se ha dado un incremento en las noticias relativas a fraudes en instituciones que involucran a personas prominentes del sector público y privado. En algunos de los casos hay profesionales administrativos involucrados porque se entiende que tienen conocimiento de información relativa a las irregularidades que se investigan.

A nivel de los Estados Unidos, uno de los casos más notorios fue el escándalo Irán-Contra. La señorita Fawn Hall, devota secretaria de Oliver North, fue llamada a testificar sobre la destrucción de importantes documentos. Según la señorita Hall, ella destruyó y alteró documentos porque “algunas veces uno tiene que ir por encima de la regla escrita.” En su situación particular ella entendió que la orden que su superior le había dado y que ella cumplió respondía a una “ley” que estaba por encima de la norma escrita de la agencia para la que ambos trabajaban.

En Puerto Rico vemos un incremento en casos de fraude en los que se cita a profesionales administrativos a testificar ante foros federales y estatales—los casos más recientes son las investigaciones en torno al Cerro Maravilla, el Instituto del Sida y el arrendamiento de un solar del Municipio de San Juan.

Desarrollo del Tema

Ante situaciones de esta índole, el profesional administrativo se enfrenta al dilema de actuar según sus principios éticos o de ser leal al ejecutivo y a la empresa. ¿Debe anteponer la privacidad de la información a la seguridad y el bienestar del público? ¿Debe guardar *todos* los secretos? ¿Debe participar en

la destrucción intencional de documentos para seguir instrucciones de un superior o puede negarse a ello? ¿Debe mentir para asegurar su empleo? ¿Debe mentir por agradecimiento? ¿Debe mentir por temor a represalias? ¿Cuál es su responsabilidad en relación con la seguridad del contenido de los documentos?

Por virtud de su puesto, el profesional administrativo siempre ha tenido que enfrentarse a situaciones difíciles en las que se le requiere actuar en contra de su código de ética personal o profesional. Estas situaciones comprenden desde cubrir al jefe mediante una “mentirita blanca” hasta solicitársele o requerírsele que ejecute tareas ilegales, inmorales o antiéticas. Así se recogió en la primera encuesta realizada en los Estados Unidos en junio de 1995 sobre dilemas éticos y conducta en la oficina y en la que participaron dos mil secretarías de los Estados Unidos y Canadá. La encuesta arrojó los siguientes resultados:

- El 17.2 por ciento aceptó haber notariado algo sin haber presenciado la firma; 30 por ciento indicó haber observado en otros esta conducta.
- El 10.7 por ciento informó haber removido o destruido información perjudicial; 19.4 por ciento observó a otros hacer lo mismo.
- El 6.5 por ciento notificó haber preparado documentos falsos o que contenían información engañosa; 20.5 por ciento informó tener conocimiento de que otros han incurrido en tal conducta.
- El 21 por ciento de los que estuvieron involucrados en conducta antiética actuaron de esa manera para no perder sus trabajos.
- El 10.4 por ciento indicó que las situaciones que involucran la ética en la oficina es la causa mayor de estrés.

En casos ventilados en los tribunales se ha demostrado que ejecutivos y empleados de un estado no son inmunes a demandas por conducta antiética, incluso cuando su forma de actuar haya sido el resultado de una situación que ocurrió en su gestión como empleado. Ejecutivos y empleados han sido responsabilizados por actos de negligencia, no fehacientes, porque tales actos se realizaron en el ministerio de sus funciones.

En Puerto Rico, en diciembre de 1999, una ayudante administrativa de una agencia gubernamental fue sentenciada a dos meses de detención domiciliaria y

tres años en probatoria con uso de brazaletes electrónicos e identificador de llamadas por obstaculizar una investigación e incitar a mentir. Actuó de esta manera por gratitud y lealtad a un superior.

Resumen y Conclusiones

Hoy más que nunca ningún profesional está exento de tener que escoger en algún momento entre una conducta ética y la obediencia jerárquica ciega. Los factores que precipitan este tipo de dilema son el deseo de poder, la ambición y la implantación de tecnologías. El uso de la tecnología impacta las responsabilidades de los puestos y trae consigo un aumento en las responsabilidades éticas y morales.

La mejor manera en que el profesional administrativo puede establecer una relación ética con su superior es indicándole desde un principio que no le va a mentir, pero que tampoco mentirá por él o ella. Una acción u omisión, voluntaria o impuesta, puede convertir a una persona en cómplice de un delito. El resultado será que en su momento la organización y los

profesionales que la componen tendrán que responsabilizarse por desviarse de lo ético y moral y ser penalizados por su conducta.

Aunque los casos de conducta antiética van en aumento, es gratificante observar que todavía hay muchos que dicen “no” a una situación de conducta inapropiada, arriesgándose con ello a la posibilidad de traslado, de pérdida de empleo y, en algunas situaciones, a no ser contratado nuevamente.

No hay duda que la tecnología es la fuerza mayor de cambio en esta «Era de la Información.» Por lo tanto, le corresponde a todo educador—principalmente a aquellos del área de sistemas de oficina—el equipar a los estudiantes con las herramientas necesarias para enfrentar decisiones difíciles en las que estén comprometidos los valores éticos y morales. La discusión en clase de casos reales o hipotéticos que representen estas situaciones es imperativa si se quiere desarrollar en cada uno de los estudiantes un sistema de valores que sirva de base para la acción.

REFERENCIAS

¹ <http://www.iaap-hq.org/Capstone22.htm>

² <http://dcs.www.ncl.ac.uk/people/chris.holt/home.informal/bar/corsair.afdq/contra.cards/34.html>

³ DeMars, Nan. “The Results Are In!,” *The Secretary*, June/July 1995:2.

⁴ Flanery v. State, 91 Misc 2d 797, 399 NYS2d 88.

⁵ Oylar v State (Wyo) 618 P2d 1042.

⁶ “Policía y Tribunales”, *El Nuevo Día*, 29 de diciembre de 1999.



People's Mind
763-7171
Training Store

RELEVANTE EL CONSTRUCTIVISMO EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Peggy Santiago
Departamento de Sistemas de Oficina
UPR-Bayamón

*El proceso
educativo es
uno de
reorganización,
reconstrucción
y transformación
continuo.*

John Dewey

Breve Historia de la Educación a Distancia

Tal parece que hay una revolución en el ámbito educativo cuando se habla de educación a distancia. Algunos se acercan pensando que descubrirán nuevos enfoques curriculares y otros lo ven como sólo una modalidad pasajera. En realidad, no es una modalidad reciente ni emplea conceptos totalmente nuevos.

La educación a distancia no es un fenómeno de nuestros días. Esta modalidad tiene una historia que pasa los cien años. De acuerdo con Matthews (1999), en el 1840 el Sr. Isaac Pitman, inventor de la taquigrafía, comenzó la primera fase de educación a distancia al impartir cursos a través de la correspondencia.

Hace unas cuantas décadas algunas instituciones educativas del Reino Unido, Alemania y Estados Unidos comenzaron con su programa de educación a distancia. Curran (1997) indica que para el 1870, en el Reino Unido se preparaba a los estudiantes a través de la correspondencia para que tomaran los exámenes de la Universidad de Londres. Emory y Banas (1998) señalan que para el 1892, la Universidad de Pennsylvania fue una de las primeras en establecer un programa de estudio por correspondencia. Matthews (1999) indica que para el 1900 se estableció el primer departamento de educación a través de la

correspondencia en la Universidad de Chicago. Para el año 1911, la Universidad de Queensland en Australia estableció su departamento de estudios externos.

En el 1969 el establecimiento de la Universidad Abierta del Reino Unido marcó un desarrollo significativo en la educación a distancia, ya que utilizó la combinación de medios de comunicación. En esta segunda fase se utilizó la correspondencia, pero también materiales audiovisuales. Se incorpora a la correspondencia la radio y la televisión. Alrededor de la década del 1980, PEACENET fue el primer satélite usado en la educación a distancia. Este evento marca la tercera fase en el desarrollo de la educación a distancia. Estos avances tecnológicos permiten el establecimiento de programas como el PBS (Public Broadcasting Service).

Actualmente, el uso extensivo de medios digitales como Internet, World Wide Web y el CD-ROM permiten ampliar los medios utilizados para realizar una experiencia educativa a distancia. Se puede decir que el uso de estos medios marca una nueva generación en el desarrollo de la educación a distancia desde su inicio en el 1840 hasta el presente. El uso de la comunicación digital ha llevado la educación a distancia a un nivel superior comparado con las demás fases o generaciones.

Carnevale (2000) indica que de acuerdo con una encuesta que realizó la división "National Center for Education Statistics" del Departamento de Educación de los Estados Unidos, la educación a distancia aumentó en un 72 por ciento desde el 1995 al 1998. En el año académico 1994-1995, se estimó que hubo 25,730 cursos a distancia. Para el año 1998, este número aumentó a 54,000 cursos a distancia. En el año académico 1994-1995 había alrededor de 758,640 estudiantes matriculados en los cursos a distancia, mientras que para el 1998 este número aumentó a 1.6 millones.

También se encontró que los cursos en línea asincrónica aumentaron de 22% en el 1995 a 60% en el 1998. Los cursos sincrónicos por Internet aumentaron de 14 a 19% en el mismo período. En contraparte, los cursos por video interactivo disminuyeron de 57 a 56% y los cursos que utilizan video disminuyeron de 52 a 48%. Estos datos estadísticos demuestran que la educación a distancia es una modalidad que va en aumento. Y, dentro de esta modalidad, el medio de enseñanza en línea continúa ganando más aceptación. En Puerto Rico existen varias universidades que ofrecen cursos a distancia. Entre ellas se destaca la Universidad Interamericana, Recinto Metropolitano, al ser la primera

universidad en Puerto Rico en ofrecer el programa de maestría en Computación Educativa por Internet.

Enfoque Humanista-constructivista

El aumento de estudiantes matriculados en cursos a distancia merece repensar los paradigmas que tradicionalmente se han utilizado. Nos debemos preguntar cuál es el papel que desempeña el estudiante en esta modalidad, cuál es el papel que desempeña el maestro y qué escuela curricular debe predominar en esta modalidad. Ofrecer cursos a distancia no se limita a convertir un curso presencial en uno a distancia. Esta modalidad requiere un paradigma donde el estudiante sea el centro y pueda construir su conocimiento para que éste le sea relevante y pertinente. Grandes teóricos como Dewey, Piaget, Bruner, entre otros, ya señalaban al estudiante como el constructor activo de su conocimiento.

El constructivismo enfoca al estudiante como el centro del proceso educativo. El estudiante, centro del proceso, construye su conocimiento a partir de sus experiencias de forma activa. No se limita a recibir de forma pasiva información y luego ejecutar unas tareas. Éste tiene el tiempo y espacio para descubrir, experimentar, explorar el conocimiento e interactuar con su ambiente. El estudiante está inmerso en experiencias educativas significativas enmarcado en su momento histórico. La voz del estudiante se rescata al tener acceso a un ambiente flexible en el que pueda contribuir a la calidad del mismo.

El poder construir su conocimiento y reflexionar sobre él le permite al estudiante llegar a los niveles más complejos del dominio cognitivo. Se logra desarrollar las destrezas del pensamiento crítico y aplicar esta destreza a la solución de problemas. Este proceso lleva al estudiante a desarrollar la destreza de aprender a aprender a lo largo de su vida. En otras palabras, en este enfoque el estudiante no se limita a recibir un cuerpo de conocimientos de un curso y luego probar el conocimiento memorizado en un examen. El estudiante va desarrollándose en un proceso continuo y significativo, en el cual va construyendo sobre su conocimiento.

El papel que desempeña el maestro es uno de facilitador, guía de un proceso que lo desarrolla el estudiante activamente. El maestro no se limita a transmitir información, sino que dirige al estudiante en su búsqueda del por qué, el cómo, el dónde, el cuándo de los conceptos estudiados, al intercambio de ideas. No es la figura autoritaria que posee todo el

conocimiento y control de la experiencia educativa. Su participación es más democrática, brindándole al estudiante la flexibilidad para reflexionar sobre su proceso educativo, su ambiente y hacer los cambios necesarios.

Este escenario educativo provee para utilizar diferentes estrategias que promuevan las destrezas del pensamiento crítico y la toma de decisiones. El estudio de caso, la solución de problemas, la reflexión, la exploración y trabajar de manera colaborativa permiten que el estudiante participe de forma activa en la construcción de su conocimiento. Estas destrezas le permiten transferir los conocimientos a situaciones nuevas, hacer inferencias, establecer relaciones. Por lo tanto, el estudiante puede llegar a los niveles más complejos del dominio cognitivo y no quedarse en los bajos.

Implicaciones para la Educación a Distancia

De acuerdo con las estadísticas del Departamento de Educación de los Estados Unidos, los cursos de educación a distancia van en aumento. Estas cifras indican que estamos ante una nueva dimensión en el ámbito educativo. Aunque la educación a distancia no es una modalidad totalmente nueva, sí merece nuestro análisis. Debemos preguntarnos qué paradigmas seguir para lograr un nivel de calidad en el desempeño de nuestros estudiantes. La educación a distancia necesariamente requiere que el estudiante sea el centro del proceso educativo. Al trabajar de manera independiente, éste debe construir de manera activa su conocimiento a través de la experiencia y utilizar los niveles complejos del pensamiento.

El estudiante matriculado en cursos a distancia debe desarrollar la destreza de aprender a aprender, ya que el profesor no es un transmisor de información, sino un facilitador o un guía. Los principios del constructivismo se observan en la educación a distancia, pues el estudiante tiene la oportunidad de construir su conocimiento y reflexionar sobre su aprendizaje. En esta modalidad el maestro debe brindar tiempo y espacio para que el estudiante pueda dirigir su proceso educativo.

De acuerdo con este enfoque, se requiere que el estudiante en cursos a distancia en línea pueda:

Descubrir y explorar para construir su conocimiento de manera activa. El maestro no controla el horario de un curso como en uno tradicional, sino que el estudiante puede ir

trabajando a su ritmo de acuerdo con sus intereses. Analizar situaciones, estudios de casos relacionados con los conceptos del curso y aplicar lo estudiado en clase.

Evaluar diferentes alternativas para solucionar problemas. Se pueden integrar expertos en diferentes materias a los cursos en línea y analizar sus puntos de vista. De esta manera se enriquece el conocimiento de los estudiantes con la experiencia de expertos.

Reflexionar sobre el proceso de estudio (metacognición).

Discutir sobre los aspectos relevantes y pertinentes a la realidad histórica desde los niveles más complejos del pensamiento. Las destrezas del pensamiento crítico requieren analizar, establecer relaciones para poder evaluar una situación en particular y de esa reflexión poder tomar decisiones.

Desarrollar el sentido investigativo al preguntarse el porqué de las corrientes actuales que influyen en el campo de estudio y transferir el conocimiento a estas situaciones.

Trabajar de manera colaborativa con los compañeros, exponerse a diferentes puntos de vista, fortalecer el sentido de comunidad al intercambiar información y al desempeñar diferentes papeles dentro del grupo.

Identificar e iniciar la búsqueda de información a través de diversos medios como el tecnológico.

Utilizar los medios que ofrece Internet para fomentar la discusión entre estudiantes sobre los temas pertinentes al curso a través de los "chats", tableros de expresión y la correspondencia electrónica. El mantener estas discusiones virtuales permite que el estudiante se sienta menos aislado y participe del desarrollo de los temas del curso, aporte a los mismos y reconstruya su experiencia.

Conclusión

La educación a distancia es una modalidad que requiere que se enfoque al estudiante como el centro

del proceso educativo. Los principios del paradigma constructivista proveen para que el estudiante sea el protagonista en la construcción del conocimiento. El diseño curricular de los cursos debe contemplar la participación del estudiante en el mismo. La educación a distancia no puede conformarse con convertir cursos tradicionales en unos a distancia.

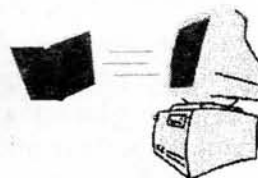
Esta modalidad nos trae varias inquietudes como educadores. Debemos preguntarnos cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en estos cursos, qué diferencia existe entre los estudiantes presenciales y los distantes y cómo mantener el nivel de confiabilidad en las evaluaciones, si tenemos estudiantes que no residen en Puerto Rico.

REFERENCIAS

- Banas, Edward, Emory, Frances. (1998). "History and Issues of Distance Learning". *Public Administration Quarterly* 22 (3). p. 365-383.
- Bosque, Pedro. (1999, septiembre). Maestría por Internet en la UIPR. *Diálogo*. p. 15.
- Carnevale, Dan. (2000). "Survey Finds 72 percent Rise in Number of Distance Education Programs". *The Chronicle of Higher Education* 46 (18). A57-59.
- Curran, Chris. (1997). "ODL and Traditional Universities: Dichotomy or Convergence?" *European Journal of Education* 32 (4). p 335-346.
- Hein, George. (1991). Constructivist Learning Theory. On-line www.exploratorium.edu.
- Matthews, Diane. (1999). "The Origins of Distance Education and Its Use in the United States". *T.H.E. Journal* 27 (2). p 54-60.
- McNeil, J. (1994). *Curriculum: Teachers Initiatives*. New Jersey, Prentice Hall. p. 8-18.



Regionalbooks.com



PEARSON EDUCATION THOMSON LEARNING
MCGRAW-HILL Company DDC Publ.

Librería Regional, Inc.
Tus Libros, Tu Librería.

Ave Laurel Z-27
Lomas Verdes,
Bayamon, PR 00956

E-mail : books@regionalbooks.com

Tel: (787) 787-9229
Fax: (787) 786-6367

ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE AFECTAN LA DESERCIÓN/RETENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PROGRAMAS ASOCIADOS CON EL MANEJO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE BAYAMÓN*

Awilda Burgos Santos
Universidad Central de Bayamón

Existe mayor probabilidad de que los estudiantes no se den de baja total de los estudios universitarios si éstos perciben los siguientes factores: buena reputación en estos programas académicos; calidad en la enseñanza, preparación académica adecuada de la facultad, compatibilidad del programa con sus metas profesionales, compatibilidad del programa con la realidad laboral y ambiente adecuado para el aprendizaje.

SUMARIO

De acuerdo con la literatura revisada, la deserción estudiantil es un problema que enfrenta tanto el sistema de educación pública como las instituciones de educación superior de Puerto Rico y Estados Unidos. La Universidad Central de Bayamón no es la excepción. Ésta experimenta el problema de la deserción estudiantil en todos los programas académicos, especialmente en aquellos asociados con el manejo de información.

De la literatura revisada se desprende, además, que existen diversos factores que pueden afectar la deserción o retención de estudiantes a nivel universitario. Entre éstos se encuentran los de índole académicos, económicos, sociodemográficos, institucionales y los relacionados con el ambiente educativo de carácter no académico.

El objetivo principal de este estudio fue recopilar datos que ayudaran a los administradores de la Universidad Central de Bayamón a planificar, desarrollar e implantar programas asociados con el manejo de la información que atiendan las necesidades de los estudiantes para que no deserten sin terminar su grado universitario. El propósito de este estudio fue determinar si los factores identificados más adelante

influyeron en la deserción o retención de los estudiantes de la Universidad Central de Bayamón matriculados en programas asociados con el manejo de información. Conocer las características de esta población estudiantil es importante si se desea alcanzar el progreso académico de estos estudiantes.

La población de este estudio consistió de 1,139 estudiantes matriculados en los programas de Ciencias Secretariales y Sistemas Computadorizados de Información durante los años académicos 1990-1991, 1991-1992, 1992-1993, 1993-1994 y 1994-1995. La muestra consistió de 138 estudiantes, compuesta de 76 desertores y 62 persistentes. El instrumento utilizado para recopilar los datos fue un cuestionario que incluyó características sociodemográficas, académicas, económicas, institucionales y de ambiente educativo; y una hoja impresa para recopilar información sociodemográfica y académica del expediente del estudiante. Para analizar los datos recopilados, se utilizaron los métodos estadísticos de frecuencias y por cientos. Para considerar la hipótesis, se utilizó el análisis estadístico de Chi-cuadrado con un nivel de confiabilidad de .05.

Los hallazgos más sobresalientes de esta investigación revelaron que existe diferencia significativa entre los estudiantes persistentes y desertores a un nivel de confiabilidad de .05 en las siguientes características incluidas en el estudio: estado civil, estatus de empleo, horas que trabaja semanalmente, preparación académica de la madre, institución educativa de procedencia, índice académico general en la Universidad Central de Bayamón, número de créditos aprobados en la UCB, número de cursos aprobados en Humanidades en la UCB, reputación de los programas que ofrece la UCB, flexibilidad en el currículo, calidad en la enseñanza, preparación académica de la facultad, sugerencias del consejero de escuela superior, compatibilidad del Programa con las metas profesionales, compatibilidad del Programa con el enfoque de la realidad laboral, ambiente para el aprendizaje y facilidades físicas de la UCB.

No hubo diferencia significativa entre los estudiantes persistentes y desertores a un nivel de confiabilidad de .05 en las siguientes características incluidas en el estudio: género, número de personas que viven bajo el mismo techo, preparación académica del padre, edad al comenzar a estudiar en la Universidad Central de Bayamón, programa de estudios en la escuela superior, índice académico en la escuela superior, índice académico de la institución de transferencia, puntuación total en el College Entrance Examination Board,

puntuación total en el CEEB en la parte de inglés, puntuación total en el CEEB en la parte de español, índice académico en la especialidad en la UCB, número de créditos intentados en la UCB, calificación en el curso de Inglés Básico I, calificación en el curso de Español Básico I, fuente de financiamiento mayor de la educación, cercanía de la Universidad al hogar, sugerencias de los padres, sugerencias de amigos, costos de educación, oportunidades de ayuda económica que ofrece la UCB, servicio que ofrece la UCB, horario de los cursos, filosofía de la Institución, calidad humana de los profesores, sugerencias de hermano(a), beca atlética y esposo(a) trabaja en la UCB.

La característica sociodemográfica que más influyó para que el estudiante se diera de baja total de la Universidad Central de Bayamón fue el contraer matrimonio. La característica académica que más influyó para que el estudiante se diera de baja total de los estudios en la UCB fue cambiarse a estudiar a un instituto de carreras cortas. La característica económica que más influyó para que el estudiante se diera de baja total de los estudios en la UCB fue trabajar a tiempo completo. La característica institucional que más influyó para que el estudiante se diera de baja total de los estudios en la UCB fue que estaba insatisfecho con el horario de los cursos. La característica de ambiente educativo que más influyó para que el estudiante se diera de baja total de los estudios en la UCB fue la dificultad que tuvo para ajustarse al ambiente universitario.

Tanto los estudiantes desertores como los persistentes indicaron que escogieron a la UCB para realizar sus estudios universitarios por la cercanía de la Universidad al hogar.

Tanto los estudiantes desertores como los persistentes recomendaron que la Universidad Central de Bayamón debe ofrecer más cursos de especialidad diurnos y nocturnos en los programas asociados con el manejo de información. Esto ayudaría a que los estudiantes terminen los estudios en estos programas.

Luego de analizar los hallazgos de este estudio, se puede concluir que el estudiante con más probabilidad de persistir en los estudios universitarios asociados con el manejo de información de la Universidad Central de Bayamón es aquel que es soltero, que no trabaja mientras estudia; y, si lo hace, trabaja solamente entre 11 y 20 horas semanales, tiene una madre cuya preparación académica es sobre sexto grado, proviene de la escuela superior pública, tiene un índice académico general en la UCB entre 2.50 y 3.49, ha

aprobado 90 créditos y no ha aprobado cursos en Humanidades.

El estudiante con más probabilidad de darse de baja de los estudios de los programas asociados con el manejo de información de la Universidad Central de Bayamón es aquel que está casado, trabaja a tarea completa, tiene un índice académico general entre 1.50 y 2.49, tiene una madre cuya preparación académica es menor de sexto grado, ha aprobado 60 créditos y ha tomado, por lo menos, un curso en Humanidades en esta Universidad.

El género, la edad, el número de personas en la familia, preparación académica del padre, el ingreso familiar anual, el índice académico en la escuela superior, el índice académico en la institución de transferencia, la puntuación total en el College Entrance Examination Board, la puntuación total en el CEEB en la parte de inglés, la puntuación total en el CEEB en la parte de español, el índice acumulado en la especialidad, el número de créditos intentados en la Universidad, la calificación en los cursos de Inglés Básico I y Español Básico I no son factores determinantes en la retención estudiantil.

Existe mayor probabilidad de que los estudiantes no se den de baja total de los estudios universitarios si éstos perciben los siguientes factores: buena reputación

en estos programas académicos; calidad en la enseñanza, preparación académica adecuada de la facultad, compatibilidad del Programa con sus metas profesionales, compatibilidad del Programa con la realidad laboral y ambiente adecuado para el aprendizaje.

De acuerdo con los hallazgos del estudio, se recomienda que la Universidad Central de Bayamón desarrolle un modelo de orientación que ofrezca alternativas para que el estudiante pueda solucionar a tiempo aquellas situaciones que pueden influir en la decisión de abandonar sus estudios. Este modelo debe incluir que se asigne un consejero académico al estudiante desde el primer semestre en que éste comienza sus estudios en la Universidad. Si el estudiante refleja un índice académico menos de 2.49 al finalizar su primer semestre de estudios, la Oficina de Registraduría deberá referirlo al consejero académico del Departamento de Administración de Empresas y a su profesor. Además, debe incluir el desarrollo e implantación de metodologías de enseñanza no tradicionales en la sala de clases. Proveer la participación de la facultad de estos programas en un comité de retención estudiantil, en el desarrollo de actividades extracurriculares y en tutorías académicas.

*Defensa Oral de Disertación, Programa Doctoral de Educación Currículo e Instrucción Universidad Interamericana de Puerto Rico

BIBLIOGRAFÍA

- Aponte Roque, A. (1971). *Estudio Analítico sobre la Deserción Escolar en el Sistema Educativo de Puerto Rico*. Junta de Planificación de Puerto Rico.
- Astin, Alexander W. (1975). *Preventing Students from Dropping Out*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Bainter, Jack T. (1988, diciembre). Buenos Maestros, Buena Retención. *Revista Opciones*.
- Baldrige, J. Víctor, Kemerer, Fran R.; Green, Kenneth, (1982). "The Enrollment Crisis: Factors, Actors, and Impacts." *AAHE-ERIC Higher Education Report*. No. 3.
- Beal, Phillip E., Noel, Lee (1980). What Works in Students Retention. Report of a Joint Project for the American College Testing Program and the National Center for Higher Education Management System.
- Bean, John P. (1980). Dropouts and Turnover: The Synthesis and Test of a Causal Model of Student Attrition. *Research in Higher Education*. 2(12).
- Bean, John P. (1981, April). The Synthesis of a Theoretical Model of Student Attrition. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, Los Angeles, California.
- Brigman, S., Kuh, George and Ferencz, Susan, (1982, Spring). "Those Who Choose to Leave: Why Students Voluntarily Withdraw from College." *Journal of NAWDAC*, 3-8.
- Carney, Myrna, Ceis, Lynna (1981, January). Reading Ability, Academic Performance, and College Attrition. *Journal of College Student Personnel*. 1(22), 55-59.

- Castro, Jaime L. (1988). *Estudio Comparativo de la Deserción Escolar en las Escuelas Superiores Regulares Diurnas y Superiores Nocturnas de Adultos en la Región Educativa de Mayaguez, Puerto Rico* (Disertación para obtener el ED. D.), Universidad Interamericana de Puerto Rico.
- Catálogo Caribbean University 1990-1993.
- Catálogo Universidad de América 1989-1991.
- Catálogo Universidad Central de Bayamón 1989-1991.
- Centro de Cómputos (1996). Universidad Central de Bayamón.
- Centro de Estudios Institucionales, UMET (1987), *Informes*.
- Comité de Retención, Universidad Central de Bayamón (1985-1986). *Informes*.
- Durkheim, E. (1961). *Suicide*. (S. Spalding & G. Simpson, Trans.) Glencoe: The Free Press.
- Ewell, Peter T., (1980). *Conducting Student Retention*. National Center for Higher Education Management System, Inc.
- Fisher, Harold, Melvin. (1977). *A Study of Student Characteristics, Attitudes, and Attrition from Secretarial Science Program in Seven Selected Two-Year Post-Secondary Institutions in Alberta*. Doctoral Dissertation for the Ph. D. Ohio State University.
- Junta de Planificación de P. R. (1985). *Informe*.
- Lam, Y. L. Yack, (1984, Winter). "Predicting Dropouts of University Freshman: A Logit Regression Analysis." *Journal of Educational Administration*, 1(22), 74-82.
- Lawhorn, Janie T. (1971). *A Study of Persisters and Dropouts in the Secretarial Science Program at Miami-Dade Junior College*. Doctoral Dissertation for the Ph. D. The University of Miami.
- Lenning, Oscar P.; Beal, Phillip E.; and Saver, Ken; (1980). Student Retention Strategies. *AAHE-ERIC Higher Education Research Report*, 8.
- Llabrés de Charneco, Amalia. (1968). *The Effects of Two Shorthand Systems in Spanish on the Teaching of Shorthand in English to Bilingual Secretarial Students in Puerto Rico*. (Doctoral Dissertation for the Ph. D. New York University).
- Matlin, Norman . (1981). *Las Estadísticas para la Investigación*. Instituto para el Análisis de Decisiones.
- Mattox, Victor Raymond. (1983). *A Study of Means for the Early Identification of Potential College Dropouts*. Doctoral Dissertation for the Ph. D. Ohio State University.
- Miller, Maria B., (1984). *A Positive Approach to Student Retention: The Academic Advising, Intervention and Monitoring System*. Jefferson Community College, Louisville, Kentucky.
- Noel, Lee, Levitz, Randi, Saludi, Diana and Associates.(1987). *Increasing Student Retention*. San Francisco. Jossey-Bass, Inc.
- Oficina del Registrador (1991-92-93-94). Caribbean University, Recinto de Bayamón. *Informes*.
- Oficina del Registrador(1990-91-92-93-94-95). Universidad Central de Bayamón. *Informes*.
- Panos, R. J. and Astin, A. W. (1968). Attritio Among College Students. *American Educational Research Journal*, (5), 57-72.
- Pantages, T. J. and C. F., Creedon. (1978). Studies of College Attrition; 1950-75. *Review of Educational Research*, (48), 49-101.
- Pascarella, Ernest T. (1982, December). Studying Student Attrition, New Directions for Institutional Research. San Francisco. Jossey-Bass, (36), 6.
- Pascarella, Ernest T. and Terenzini, Patrick T. (1980). "Predicting Freshman Persistence and Voluntary Dropout Decisions from a Theoretical Models." *Journal of Higher Education*. (51), 60-75.
- Phillips, Jeffrey C., (1982, March). *Students Attrition at The Community College: The Need for Conceptual Clarification*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, New York.
- Puerto Rico, Departamento de Instrucción Pública (1970). *Informe Annual 1969*. San Juan, P. R.
- Puerto Rico, Departamento de Instrucción Pública (1976). *Informe Annual 1974-75*. San Juan, P. R.
- Puerto Rico, Departamento de Instrucción Pública (1991). *Informe Annual 1987-88, 1988-89, 1989-90*. San Juan, P. R.
- Ramírez, Albert and Soriano, Fernando (1981). "Casual Attributions for Success and Failure Among Chicano University Students." *University of Colorado. Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 4 (3), 397-407.

- Rivera Marquez, Elba (1984). *A Comparison of Achievement of Beginning Spanish-Speaking Typewriting College-Level Students Using Comparative Instructional Materials in English and in Spanish*. Doctoral Dissertation for the Ph. D., New York University.
- Rosa Soberal, Rosalie (1990). *Relación entre Variables del Modelo de Deserción de Tinto y la Retención de Estudiantes en el Recinto de San Germán de la Universidad Interamericana de Puerto Rico*. Disertación para obtener el grado de Ed. D. Universidad Interamericana de P. R.
- Roueche, John E., and Sims, David M. (1968, February). "Open-Door College or Open-Door Curriculum." *Junior College Journal*, 5 (38), 18-19.
- Spady, William G. (1970, April). Dropouts from Higher Education: An Interdisciplinary and Synthesis. *Interchange*, 1, 64-85.
- Sudman, Seymour and Bradburn, Norman H., (1982). *Asking Questions - An Practical Guide to Questionnaire Design*. San Francisco, Jossey-Bass, Inc.
- Tilton, Jackson, Rigby (19991). *The Electronic Office: Procedures and Administration*, South-Western Pub.
- Tinto, Vicent (1975). "Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research." *Review of Educational Research*, 45, 89-125.
- Walleri, R. Dan, (1981). Student Retention and Attrition in the Community College: A Review and Research Desigb, Arlington, V. A., *Eric Document Reproduction Service*.
- Wilder, Jerry R., (1981, Spring). Attrition in Higher Education: Its Complex Nature. *Psychology: A Quarter Journal of Human Behavior*. (18), 28-37.
- Zwerling, L. Steven. (1980). "Reducing Attrition at the Two-Year-Colleges." *Community College Review*, 8, 55-88.



Career Reorientation Management Consultants

Beyond traditional *Outplacement*

Certified by: International Board for Career Management Practitioners
Member: National Résumé Writers Commission

Brenda A. Cruz Viñas, CMP and President

Tels./Fax: (787) 748-5173; 293-2344
Tel. (787) 396-9792

E-mail: brendacruz@worklifetransactions.com
Web site: <http://www.worklifetransactions.com>
Beeper: 759-1255 U. 514-2879

509 José G. Díaz; Trujillo Alto, PR 00976
PO Box 508 Trujillo Alto, PR 00976



IMPRESIÓN DE:

- sobres
- papel carta
- tarjetas de presentación
- folletos
- libretas
- catálogos
- cheques
- formas continuas
- cruzacalles
- sellos de goma
- artículos promocionales
- label

•sets NCR

(facturas, memos, pads, órdenes de compra)

LLAME PARA ORDEN O COTIZACIÓN

Avenida Santa Cruz #E-21
Urbanización Santa Cruz
Bayamón, P.R. 00961

Tel. (787) 786-5667 • 785-2533
monserratprint@aol.com

"KEYBOARDING" DESTREZA INDISPENSABLE EN EL SIGLO XXI

Arnaldo Rodríguez
Catedrático Auxiliar
Departamento de Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

*La enseñanza de
keyboarding es un arte
que requiere de un
maestro capacitado,
dispuesto, creativo y
comprometido.*

Introducción

El aumento vertiginoso en el uso de la computadora ha convertido el teclado de la misma en un instrumento popular y familiar para la mayoría de las personas. Como consecuencia, el tener conocimientos y desarrollar destrezas en el manejo de éste tiene gran relevancia en el mundo del trabajo, en los sistemas educativos y en las actividades personales. Indudablemente, el teclado es el instrumento más utilizado para entrar datos a la computadora.

El desarrollo de destrezas relacionadas con el uso y manejo del teclado de la computadora mayormente se ha visto como una actividad para personas con orientación hacia el área de sistemas de oficina. Sin embargo, en los últimos años su uso se ha convertido en una necesidad para todos, ya que el teclado comúnmente se utiliza para realizar todo tipo de trabajo en diferentes programas de aplicación y, más aún, para utilizar la red Internet.

La computadora y el teclado son herramientas indispensables en la sociedad moderna. Éstos se encuentran en la mayoría de los escritorios de estudiantes universitarios, contadores, agentes de viaje, ejecutivos de ventas, gerentes, cajeros bancarios, médicos, farmacéuticos, trabajadores sociales, humanistas, escritores, filósofos, maestros y amas de

casa, entre otros. Si dichos usuarios desarrollan destrezas correctas en el uso del teclado de la computadora, éstos podrán operar el mismo con más rapidez y exactitud, lo que redundará en mayor productividad.

La necesidad de desarrollar la destreza en el uso del teclado en todos los componentes del currículo general se ha discutido desde hace más de quince años (McMullan, 1984). Es por ésta y muchas otras razones que el manejo del teclado debe ser requisito en la preparación de profesionales en las diferentes áreas de especialización.

Este artículo pretende exponer algunas ideas y recomendaciones relacionadas con la enseñanza de la destreza del manejo del teclado de una computadora a estudiantes en diferentes niveles académicos y a aquellos que lo toman como electiva libre a nivel universitario. Además, pretende alertar a los educadores de que las destrezas de *keyboarding* son indispensables en el Siglo XXI.

Mecanografía vs. Keyboarding

Según *Policies Commission for Business and Economic Education* (1989), un curso de mecanografía y un curso de manejo del teclado de computadora (comúnmente llamado *keyboarding*) **no son** sinónimos.

Sin embargo, el curso básico de mecanografía prepara estudiantes de sistemas de oficina, administración de oficina o ciencias secretariales para desarrollar y alcanzar las destrezas básicas de rapidez y exactitud al nivel más alto posible. Estos estudiantes continuarán el desarrollo de dichas destrezas en otros cursos, ya que los currículos de estos programas tienen como objetivo preparar especialistas en diseño y producción de documentos.

El curso de manejo del teclado (*keyboarding*) desarrolla en el aprendiz las destrezas y técnicas básicas en el manejo del teclado y la preparación de algunos documentos a través del uso de un programa para procesar texto. Por lo tanto, este tipo de curso se diseñará para que ayude al estudiante a obtener las competencias necesarias para desempeñarse eficientemente en el uso del teclado de la computadora y los diferentes programas de aplicaciones.

¿Cuándo se debe enseñar?

Por años se ha discutido el tema de **cuándo** comenzar a enseñar las destrezas del manejo del teclado y **quién** es el responsable de hacerlo. Actualmente los niños están expuestos a las computadoras desde

temprana edad. La pregunta reglamentaria es: ¿por qué no enseñarles el manejo correcto de este nuevo juguete?

En un estudio realizado en Estados Unidos se encontró que el 62.4 por ciento de las escuelas elementales de ese país utilizan computadoras para diferentes actividades educativas (Robinson, 1985). Se estima que en los Estados Unidos existirán más de 12 millones de usuarios de la red Internet para el año 2000. Asimismo, se estima que cada año más del 40 por ciento de las personas que compran computadoras serán usuarios nuevos y que el 70 por ciento de éstos utilizará la computadora únicamente en sus hogares (Shelly, 1999). ¿Tendrán los niños, desde temprana edad, exposición directa al teclado de una computadora?

En los estados de Texas, Minnesota, Nueva York y Virginia es obligatoria la enseñanza de *keyboarding* en el sistema de educación pública, generalmente en el quinto año de estudios. El énfasis de este curso es desarrollar el manejo del teclado de la computadora al tacto y desarrollar la rapidez y la exactitud para preparar a los estudiantes para manejar información en la computadora (Jackson, 1991). La enseñanza del manejo del teclado en la computadora en la escuela elemental tiene varias ventajas. Según Patricia Nieman (1996), los niños con destrezas en el manejo del teclado redactan más rápido y sus trabajos son fáciles de leer y de evaluar. Además, el estudiante está más motivado, entrega documentos nítidos y tiende a desarrollar una mejor destreza del lenguaje. Indica, asimismo, que no es necesario añadir o eliminar materias en el currículo, sino que *keyboarding* se puede integrar en los demás cursos.

Al ofrecer cursos de *keyboarding* a temprana edad, los estudiantes y sus padres creen que luego de tomar un curso no es necesario tomar otros más avanzados (Andelora, 1994). Éstos consideran que una vez se conozca la técnica de golpeo al tacto, no es necesario desarrollar la destreza básica. Para contrarrestar este pensamiento, Jaderstrom (1995) sugiere que los profesores de educación comercial "vendan" al estudiante las ventajas de tener unas destrezas de rapidez y exactitud bien desarrolladas.

Se recomienda que se ofrezca un curso de manejo del teclado en la escuela elemental y que éste se enfoque en desarrollar el método de golpeo al tacto para entrar información a través de un teclado; y que en el nivel secundario el curso enfoque el desarrollo de la rapidez y la exactitud (*Policies Commission for Business and*

Economic Education, 1989). Asimismo, la comisión recomienda que cada estudiante apruebe un curso de *keyboarding* como requisito para graduarse de escuela superior. Para los niveles postsecundario y universitario, se recomienda que el curso se enfoque hacia el uso personal y la comunicación comercial a través de material relacionado con la concentración académica de cada estudiante.

¿Quién debe enseñar *keyboarding*?

Los programas de preparación de maestros de educación comercial, tanto los subgraduados como los graduados, están diseñados para preparar educadores en los niveles secundario, postsecundario y universitario. Pero, ¿quién enseñará los cursos de *keyboarding* a nivel elemental?

Los maestros de educación elemental están preparados para enseñar a niños, pero no conocen la metodología especializada para enseñar destrezas del manejo del teclado. Los maestros de educación comercial (nivel secundario/universitario) conocen la metodología para enseñar *keyboarding*, pero no conocen los métodos para enseñar a niños. ¿Cuál es la solución? Definitivamente esta situación debe evaluarse. Una alternativa podría ser que el maestro de educación elemental que tenga destrezas en el manejo del teclado pueda tomar cursos de metodología para enseñar *keyboarding*. Sin embargo, los expertos en esta área consideran más recomendable que los profesores de educación comercial tomen cursos en educación elemental para que se preparen en las técnicas de cómo enseñar a niños (Erthal, 1998). Éste es un tema que los académicos en educación comercial deberán discutir para atender la necesidad de nuevos ofrecimientos en los programas de preparación de maestros de educación comercial. Es importante señalar que enseñar a manejar el teclado de una computadora al tacto conlleva desarrollar destrezas psicomotoras y que el maestro que dicte este curso debe tener los conocimientos técnicos y dominar la metodología apropiada para enseñar dichas destrezas (Olinzock, 1998).

En Puerto Rico la incursión de las computadoras en los diferentes niveles (elemental, intermedio y superior) ha sido lenta, pero constantemente se habla de que se proyecta incorporar este equipo como una herramienta de enseñanza. Por lo tanto, los educadores de comercio, como expertos en la materia, tienen la obligación de dictar las pautas a través de recomendaciones al respecto.

La responsabilidad de preparar profesionales con

altas destrezas en el manejo del teclado de la computadora para el mundo del trabajo le corresponde a la escuela superior, a los colegios técnicos postsecundarios y a las universidades.

Contenido del Curso

Si el objetivo de los estudiantes es utilizar estas destrezas como herramientas de trabajo, se recomienda que éstos tomen varios semestres para desarrollar las destrezas requeridas a un nivel competitivo. Por otro lado, aquellos estudiantes que deseen utilizar el manejo del teclado para uso personal y para explorar nuevas oportunidades de empleo, deben tomar un curso que les ayude a alcanzar esta meta. Por lo tanto, el contenido de un curso básico en esta área debe planificarse cuidadosamente para satisfacer las necesidades de los estudiantes.

La actividad principal de un curso de *keyboarding* debe ser aprender a manejar el teclado alfabético al tacto. Luego, se desarrolla la rapidez y la exactitud para afianzar los alcances aprendidos y se presenta el teclado numérico y de símbolos. El desarrollo de la rapidez se presentará todos los días en que se reúna la clase para que el estudiante pueda aumentar la misma progresivamente. Para lograr este objetivo, es necesario ofrecer pruebas de escritura medida diariamente por espacio de 1 y 2 minutos antes de terminar de introducir el teclado alfabético. Luego se procederá con pruebas de 3 y 5 minutos para medir la resistencia. Es importante indicar que en esta primera etapa la exactitud pasa a un segundo plano.

La segunda etapa de este curso incluye la aplicación de las técnicas y las destrezas básicas en la producción de documentos sencillos. El estudiante aprenderá algunas funciones de un programa para procesar texto: entrada y salida del programa, archivar, recuperar e imprimir documentos, centrado vertical y horizontal, cambio de márgenes, cambio de espacios entre renglones, cambio de apariencia y tabulación, entre otros. En esta etapa se dará énfasis a la corrección de errores, la división de palabras y las reglas mecanográficas. Además, también, se estimulará la creatividad de los estudiantes, la toma de decisiones, la habilidad para redactar directamente en la computadora y el desarrollo de buenos hábitos de trabajo.

La tercera etapa integra las destrezas desarrolladas para que el estudiante cree proyectos para diferentes cursos. Con esta actividad, el estudiante demostrará la capacidad para realizar distintos tipos de documentos, así como la habilidad para aprender técnicas nuevas y

aplicarlas. Es importante que en la práctica diaria el (la) maestro(a) integre material didáctico relacionado con temas de actualidad. También puede incluir material de interés general para que los estudiantes tengan una visión global del mundo que les rodea.

Evaluación del Curso

Un factor negativo en la planificación y evaluación de un curso de *keyboarding* es utilizar los mismos criterios que se utilizan en los cursos de mecanografía y producción de documentos. A pesar de que los objetivos son básicamente los mismos, los estudiantes que toman el curso de manejo del teclado no buscan competir en puestos de sistemas de oficina o secretarial. Éstos buscan el conocimiento y las destrezas para poder explorar y encontrar mejores oportunidades de trabajo en el área de concentración.

Hay que considerar que el objetivo principal del curso de *keyboarding* es desarrollar las destrezas y las técnicas básicas al utilizar el teclado para la entrada de información en la computadora y la utilización de ésta en las destrezas de comunicación. Por lo tanto, se espera que el estudiante desarrolle una rapidez mínima de 25 palabras brutas por minuto para que sea capaz de utilizar el teclado como una herramienta efectiva de comunicación. Según expertos en la materia, la rapidez ideal en el uso del teclado de una computadora es de 35 a 40 palabras brutas por minuto en un curso básico de *mecanografía* (Swanson, 1988).

Santiago (et al, 2000) señalan que la evaluación de la exactitud está basada en la tolerancia de errores en las escrituras de copia corrida y de otros tipos de copia. La tolerancia de errores varía según las etapas en el aprendizaje mecanográfico. En los comienzos del curso, cuando el énfasis está principalmente en las buenas técnicas y hábitos de trabajo, la tolerancia de errores será más flexible. La tolerancia de errores en copia corrida en el inicio será de 2.5 errores por minuto e irá disminuyendo gradualmente la exigencia hasta un error por minuto al final del curso. En las escrituras de copia en cursiva, en borrador y alfanumérica la tolerancia de errores será de entre 3 errores por minuto en las primeras etapas del aprendizaje hasta 1.5 errores por minuto hacia el final del curso.

Las siguientes sugerencias ayudarán al maestro a hacer el mejor uso de la evaluación mientras guía a los estudiantes en el desarrollo de la destreza (Santiago, et al, 2000): (1) Asegurarse de que los estudiantes conocen y comprenden las competencias terminales y la meta de cada actividad. Recordar que las metas se

fijan en términos de la ejecución mínima aceptable y estimular para que las sobrepasen. (2) Solicitar a los estudiantes que lleven un récord de su progreso, como hojas para anotar los resultados de su rapidez y exactitud, y de su progreso en la consecución de las metas y de su mejoramiento diario. (3) Prestarles atención al desarrollo de buenos hábitos de trabajo y de actitudes positivas hacia la labor que realizan. (4) Usar formularios de evaluación que reflejen los resultados que se espera de los estudiantes. (5) Discutir las evaluaciones con los estudiantes y pedirles su reacción a las mismas. (6) Hacerles comentarios positivos específicos como “muy bien”, “puedes hacerlo mejor”, “trata de mantener las buenas técnicas” y otras. (7) Proveerles algunos procedimientos de evaluación informales como autoevaluaciones y evaluación por los pares. (8) Estimularles su deseo e interés de tener éxito en el curso. Si los estudiantes no logran las metas establecidas en alguna de las actividades desarrolladas en el curso, se les debe dar la oportunidad de tratar de nuevo.

Otros aspectos a considerar en la evaluación son: técnicas básicas, escritura de problemas, cotejo y hábitos de trabajo, entre otros. La importancia de cada aspecto a evaluar dependerá de los objetivos finales del curso, los que deberán ser cuidadosamente planificados para satisfacer las demandas de los estudiantes. El resultado final del trabajo realizado será el producto final del aprendizaje; por lo tanto, se debe dar mayor peso a las actividades desarrolladas al finalizar el semestre.

Futuro de la Destreza

Con los adelantos en la tecnología, muchas personas piensan que el teclado como herramienta principal para entrar información a una computadora desaparecerá con la introducción de los programas de reconocimiento de voz. ¿Qué pasará con los maestros de *keyboarding* cuando esta nueva tecnología reemplace el teclado de la computadora? Para contestar esta pregunta, Highland (1997) hace las siguientes analogías: ¿reemplazó la televisión al cine? ¿reemplazó el teléfono a la comunicación escrita? ¿reemplazó el microondas al horno convencional? ¿ha reemplazado el correo electrónico al correo ordinario? Esta tecnología está actualmente en el mercado, pero necesita perfeccionarse.

La tecnología de reconocimiento de voz es un instrumento más de entrada de información a la computadora. El estudiante necesitará desarrollar destrezas que le capaciten para manejar el teclado al tacto,

así como para manejar un programa de reconocimiento de voz. El teclado de la computadora será entonces una herramienta para cotejar y revisar documentos y no para hacer la entrada de información inicial. De esta forma se invertirá menos tiempo para aprender el teclado de la computadora, pero se ganará más tiempo para dedicarlo a las destrezas de redacción y revisión.

Los educadores de comercio tendrán que prepararse para innovar los cursos de manejo del teclado cuando la tecnología de reconocimiento de voz "invada" todos los sistemas. Por esta razón, la enseñanza de *keyboarding* se transformará, pero nunca desaparecerá (Highland, 1997).

Conclusiones y Recomendaciones

El uso del teclado de la computadora va en aumento cada día, no sólo en el ambiente de trabajo, sino también en los hogares. Cada institución educativa debe velar para que el contenido del curso de *keyboarding* satisfaga las necesidades académicas de los estudiantes que se matriculan. De esta manera, los alumnos tomarán un curso con un contenido lógico y pertinente que les permita transferir las destrezas desarrolladas a su futura profesión y centro de trabajo.

La red Internet, con el correo electrónico, el comercio cibernético, las "charlas" y foros de discusión son ejemplos concretos de que desarrollar la destreza en el manejo del teclado es muy importante para todos en diferentes aspectos de la vida personal y profesional. Desde esta perspectiva, los educadores de comercio deben tomar en consideración que la tecnología transforma la forma de preparar los cursos, la metodología que se utiliza, la preparación de los

materiales y otros. Por consiguiente, el maestro debe estar dispuesto al diálogo, intercambiar ideas, realizar trabajo de investigación y compartir con otros colegas sus experiencias para poder diseñar, planificar y enseñar un curso de *keyboarding* que brinde resultados positivos y beneficios a los estudiantes. Para enfrentar con éxito los retos del Siglo XXI, el maestro de educación comercial debe manifestar un genuino deseo de modificar, crear, inventar, compartir y transformar—palabras mágicas en el nuevo milenio.

Existe la necesidad de comenzar a discutir y a buscar estrategias que ayuden a promover las ventajas de aprender una destreza que ya tiene más de 130 años: la mecanografía. Ésta ayudó, ayuda y ayudará al ser humano a ser más eficiente en su desempeño personal y profesional.

La enseñanza de *keyboarding* es un arte que requiere de un maestro capacitado, dispuesto, creativo y comprometido. Para que esta destreza no se convierta en un "arte perdido" y para que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea exitoso, practique las siguientes recomendaciones (Schade, 1999): (1) organice el salón de clases de forma adecuada, (2) planifique de antemano lo que enseñará cada día y cómo lo hará, (3) aplique los principios básicos de la enseñanza del teclado, (4) mantenga un ambiente activo en el salón de clases, (5) tolere los errores de los estudiantes en las primeras etapas del aprendizaje, (6) enseñe de lo más fácil a lo más complejo, (7) resuma la clase diariamente, (8) repase los objetivos establecidos, (9) sea persistente y dé refuerzo positivo y (10) enseñe la lección más importante: motivar a los estudiantes a continuar con el proceso de aprendizaje más allá del salón de clases.

BIBLIOGRAFÍA

- Andelora, S. (1994). "Keyboarding to Desktop Publishing in Middle School". *Expanding Horizons in Business Education*. **NBEA 1994 Yearbook**, 32:7-17.
- Erthal, Margaret J. (October 1998). *Who Should Teach Keyboarding and When Should It Be Taught?* **Business Education Forum**, 53:36-37.
- Highland, Patrick J. (October 1997). *Voice Recognition Technology*. **Business Education Forum**, 52:30-32.
- Jackson, T. H. (Winter 1991). *Building Keyboarding Skills at the Elementary Level*. **The Balance Sheet**, pp. 19-21.
- Jaderstrom, S. (1995). "Technology's Impact on Computer and Business Curricula". *Technology in the Classroom*. **NBEA 1995 Yearbook**, 33:1-6.
- McMullan, Linda. (1984). *Keyboarding: A Basic Skill for Everyone*. **Business Education Forum**, 28:24-26.
- Nieman, Patricia. (October 1996). *Introducing Early Keyboarding Skills*. **Business Education Forum**, 51:27-30.
- Olinzock, Anthony A. (February 1998). *Computer Skill Building—The Answer to Keyboarding Instruction?* **Business Education Forum**, 52:24-26.
- Policies Commission for Business and Economic Education. (1989). **Collection of Mission Statement**, PCBEE, Reston, VA: National Business Education Association, pp. 57-58.

- Robinson, Jerry W. (Spring 1985) *Elementary Keyboarding: Some Factors to Consider*. **Centrury 21 Reporter**, pp.2-4.
- Santiago-Pérez, Aida, Zoraida Morales y Arnaldo Rodríguez. (1999). *Manual para el Profesor. Mecanografía en el Tercer Milenio: Manejo del Teclado y Aplicaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Schade, Jon. (February 1999). *Ten Steps to Successful Keyboarding Instruction*. **Business Education Forum**, 53:36-38.
- Shelly, Cashman & Waggoner. (1999). **Discovering Computers 2000**. International Thomson Publishing Company.
- Swanson, Jean C. (January 1988) *Keyboarding Skills: A Necessity for Electronic Terminal Users*. **The Balance Sheet**, pp. 21-22.

TÉCNICAS DE ADIESTRAMIENTO EN SERVICIO: HERRAMIENTA ÚTIL PARA EL PERSONAL DE OFICINA

Ileana Cintrón-Inserni

*Catedrática, Departamento de Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico en Bayamón*

*El egresado de un
programa de sistemas
de oficina en la
actualidad encuentra
que los adelantos
tecnológicos están
cambiando la
naturaleza de
su trabajo.*

Introducción

El éxito a largo plazo de una empresa está estrechamente relacionado con el desarrollo de adiestramientos efectivos para sus empleados. Debido a los continuos adelantos tecnológicos, se hace necesario adiestrar al personal de oficina constantemente. El egresado de un programa de sistemas de oficina en la actualidad encuentra que los adelantos tecnológicos están cambiando la naturaleza de su trabajo. Uno de los nuevos roles que desempeña el personal en puestos de asistente administrativo o de secretaria ejecutiva es el de planificar, implantar y ofrecer adiestramientos en el ámbito de la oficina. Estos adiestramientos pueden consistir desde brindar una orientación a los empleados nuevos sobre sus funciones, hasta enseñar a otros compañeros la utilización de nuevas tecnologías y procedimientos administrativos en la oficina.¹

Un estudio llevado a cabo por *Professional Secretaries International* (actualmente *International Association of Administrative Professionals-IAAP*) en 1997 demostró que un 48.5% de esta clase profesional ofrece adiestramientos a sus compañeros de trabajo.² Por las razones expresadas, y siguiendo las recomendaciones de la Asociación de Investigación en Sistemas

de Oficina (OSRA - Office Systems Research Association), en el currículo de los programas de sistemas de oficina de la Universidad de Puerto Rico se incluyó el curso *Técnicas de Adiestramiento en Servicio* como uno electivo en la concentración.

Contenido del Curso

El prontuario del curso *Técnicas de Adiestramiento en Servicio* describe a éste como uno en el que se enseñan las técnicas para el adiestramiento en la oficina a usuarios de equipo electrónico. Además, se proveen las competencias para el desarrollo, manejo, coordinación y evaluación de programas de adiestramiento. Se utiliza un libro de texto, lecturas suplementarias de revistas profesionales especializadas en el área de adiestramiento, información obtenida a través de Internet y material didáctico preparado por el (la) profesor(a).

Para tener una idea más clara del contenido del curso, es menester analizar los objetivos específicos del mismo, que son:

1. Identificar las competencias, roles y oportunidades de empleo como recurso o coordinador de adiestramientos en una empresa.

En este curso se da énfasis a los adiestramientos sobre el uso de computadoras, **pero su contenido no se limita a éstos**. También se incluyen los requisitos educativos y la experiencia en programas de aplicación que debe tener todo adiestrador. La persona que quiera adiestrar debe conocer el equipo, estar al día en los nuevos programas y versiones de los mismos, y, si es posible, estar certificado(a) en el uso de éstos. Si desea ofrecer un adiestramiento en alguna otra área, deberá tener amplio conocimiento sobre la misma e igualmente mantenerse al día mediante la asistencia a seminarios profesionales y lecturas relacionadas con el tema.

2. Reconocer los beneficios de un programa de adiestramiento bien planificado.

Se da énfasis a la planificación efectiva del adiestramiento. Esto comprende identificar la destreza o concepto que se necesita aprender, hacer un estudio de necesidades, identificar los objetivos, seleccionar el contenido del mismo y utilizar el equipo audiovisual más apropiado. Además, debe proveer un ambiente físico y emocional agradable, evaluar y dar seguimiento a los participantes una vez se concluya el adiestramiento. De esta forma, el adiestrador se asegura de que todo se hace en

forma organizada y en el tiempo estipulado.

3. Analizar los diferentes métodos para ofrecer adiestramientos efectivos.

Se discute el diseño instruccional para cerciorarse de que los objetivos del adiestramiento se cumplan. También se discuten las ventajas del aprendizaje cooperativo, las demostraciones, las actividades guiadas y los ejercicios que refuerzan lo aprendido.

4. Describir las características del aprendizaje adulto (andragogía) y aplicarlas en el diseño de los objetivos.

Se presenta el concepto *andragogía*, término acuñado por Malcolm Knowles³ para crear una teoría unificadora entre el aprendiz adulto y los adiestramientos. Los estudiantes adultos poseen ciertas características físicas, emocionales y mentales, que se deben considerar al establecer los objetivos de los adiestramientos. Se debe estar consciente de que los adultos aprenden de diferentes maneras y, por lo tanto, hay que utilizar diferentes métodos de enseñanza. Es importante asegurarse de que lo que el estudiante adulto aprenda lo pueda integrar con lo que ya conoce y que ese aprendizaje tenga pertinencia con sus experiencias.

5. Diferenciar los fundamentos de la ciencia del comportamiento y la ciencia cognoscitiva, identificando las teorías de motivación que facilitan el aprendizaje.

Para cumplir con este objetivo, se discuten las diferentes teorías de aprendizaje y las técnicas de enseñanza. Se comparan los estilos de aprendizaje y de enseñanza y se identifican aquellas estrategias más efectivas para que el estudiante adulto pueda aprender de la forma más amena posible y le encuentre utilidad a lo aprendido. El objetivo primordial de un adiestramiento, según Bass y Vaughan, es obtener ciertos cambios deseados en el comportamiento tan eficientemente como sea posible. Puesto que la esencia del aprendizaje es el cambio del comportamiento, se hace evidente la importancia de comprender los principios de aprendizaje para aplicarlos a cualquier actividad de adiestramiento.⁴

6. Desarrollar el estudio de necesidades.

Luego de hacer el estudio de necesidades para determinar lo que se quiere aprender, los estudiantes redactan una propuesta tomando en consideración todos los componentes y los requisitos de la misma.

7. **Desarrollar y presentar una propuesta para una destreza o concepto específico en una oficina.**

Para poder ofrecer un adiestramiento en una empresa, primero se presenta una propuesta del mismo. En ésta se detallan el tema, la justificación, el trasfondo y análisis del problema o situación, la población (a quién va dirigido el adiestramiento), la descripción, las estrategias de evaluación, la metodología, los recursos necesarios, el costo y otros. Se presentan, además, la preparación académica y la experiencia profesional del recurso humano que ofrecerá el adiestramiento.

Los alumnos también tienen la oportunidad de preparar un borrador de la propuesta y entregarlo a su profesor(a) para que éste(a) lo corrija y, de ser necesario, le haga algunas observaciones.

8. **Establecer criterios para evaluar programas de adiestramiento en una oficina.**

Al finalizar un adiestramiento, los participantes deben evaluar el mismo y también al(a) adiestrador(a). Se proveen criterios y modelos de hojas de evaluación para que los estudiantes puedan preparar sus propias hojas de evaluación. Además, se sugieren varias actividades de seguimiento que pueden llevarse a cabo después del adiestramiento con el propósito de reforzar y mejorar las destrezas desarrolladas.

9. **Demostrar destrezas como facilitador de grupos mediante la identificación de los pasos en el diseño efectivo de adiestramientos.**

Al concluir la presentación de los conceptos teóricos, los estudiantes planifican, organizan y dirigen un adiestramiento. Determinan los objetivos del adiestramiento, el contenido, la duración y las estrategias y métodos de enseñanza del mismo. En los cursos impartidos por la autora, los estudiantes han ofrecido adiestramientos a los compañeros de clase y al personal de la institución.

Entre éstos figuran: la preparación de una nómina con Excel, Cómo preparar tarjetas de presentación, y Cómo realizar una transparencia eficaz.

Conclusión

Se reconoce que el adiestramiento continuo es imprescindible para que las empresas puedan sobrevivir en este mundo tan competitivo en el que la globalización es un hecho. Además, el personal secretarial de hoy día tiene que mantenerse constantemente informado sobre los adelantos tecnológicos que afectan el funcionamiento de las oficinas y que, como consecuencia, causan una reorganización de las empresas.

El curso *Técnicas de Adiestramiento en Servicio* ha tenido una gran acogida entre los estudiantes del Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón. En algún momento éstos adiestrarán a los compañeros de trabajo en una nueva técnica, una versión de un programa de computadoras o en algún concepto relacionado con los procedimientos de la oficina. Es una excelente herramienta que complementa la especialidad en Sistemas de Oficina. Los estudiantes que toman este curso salen mejor preparados para competir en el ambiente corporativo. Además, la preparación que el estudiante recibe en la asignatura es otra alternativa en su futuro profesional y una excelente fuente de ingreso adicional. Es un despertar para aquellos estudiantes que no conocían su potencial; pero que, luego de tomar el curso, reconoce que poseen la habilidad y el interés genuino para desarrollarse como futuros adiestradores.

Eventualmente el curso *Técnicas de Adiestramiento en Servicio* debería ofrecerse como requisito y no electivo, ya que se ha comprobado que el proveer adiestramientos es uno de los nuevos roles del personal secretarial y de apoyo.

REFERENCIAS

¹Justificación del curso **SOFI 4505 - Técnicas de Adiestramiento en Servicio** ofrecido en el Departamento de Sistemas de Oficina de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón, según aparece en el *Bosquejo del Estudiante*.

²Professional Secretaries International. *Administrative Professionals are Information Hubs in the Modern Office*. Obtenido en la Red Mundial el 5 de marzo de 1998 y disponible en esta dirección: http://www.psi.org/PSW_Anchor.html. (NOTA: El nombre de esta asociación (PSI) cambió a *International Association of Administrative Professionals*.)

³Knowles, M. *The Adult Learner: A Neglected Species*. Boston University, 1973.

⁴Bass, B. M. & J. A. Vaughan. *Training in Industry: The Management of Learning*. (fecha y casa publicadora no disponibles).

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA EN VIDEOCONFERENCIA INTERACTIVA

*Dra. Minerva Matos Betancourt, Catedrática
Universidad Interamericana de Puerto Rico
Recinto Metropolitano*

*Un espíritu cultivado es
aquel para el que se han
abierto las fuentes del
conocimiento y al que se
ha enseñado a ejercitar
sus facultades. Aquel
que posea la sabiduría
para enseñar que
enseñe.*

John Stuart Mill

En esta era de la informática, el buen educador tiene que enfrentarse a los nuevos retos o se verá destinado a perecer como una planta carente de luz, agua y oxígeno. Con este pensamiento en mente y con el deseo imperioso de atender las necesidades de mis estudiantes, he ofrecido dos cursos bajo la modalidad de videoconferencia interactiva del Programa de Maestría en Educación Comercial del Recinto Metropolitano y del Recinto de San Germán de la Universidad Interamericana. El semestre pasado ofrecí el curso de Innovaciones Curriculares por videoconferencia interactiva conjuntamente con la Dra. María Bonilla, profesora del Recinto de San Germán. Al presente, ofrezco el curso de Administración y Supervisión en la Educación Comercial bajo la misma modalidad.

Los constantes cambios tecnológicos propician una revisión en los métodos tradicionales de enseñanza-aprendizaje, ya que los estudiantes tienen acceso a formas más modernas de información, como la Red Internet, las cuales permiten que éste tenga control sobre su educación. En este milenio se espera que surjan nuevos paradigmas en la educación debido a que el estudiante estará inmerso en un ambiente de inteligencia artificial, realidad virtual y sistemas del conocimiento. El impacto de este dinamismo tecnológico en la

educación lo observamos en instituciones de gran prestigio en Europa y en Estados Unidos, como Harvard, Penn State e Indiana University, entre otras, que han adoptado el sistema de educación a distancia.

DEFINICIÓN DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

La Middle States Association define el concepto Educación a Distancia como un proceso formal educativo en el cual la mayoría de la instrucción ocurre cuando un estudiante y el instructor no se encuentran en el mismo lugar. La instrucción puede ser sincrónica o asincrónica. La educación a distancia puede emplear estudios por correspondencia, audio, video o tecnologías de computadoras. En la modalidad de videoconferencia interactiva grupos distantes se comunican cara a cara en un tiempo definido mediante una combinación de equipo de audio y vídeo.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA MODALIDAD

Barry Willis, autor del libro *Distance Education: Strategies and Tools and Distance Education*, señala varias ventajas de esta modalidad: oportunidad de interactuar tanto con los estudiantes como con el profesor, uso de diversos equipos (proyector para observar material impreso, pizarra, computadora, videograbadora, entre otros) y acceso a estudiantes en lugares distantes. De acuerdo con mi experiencia, el profesor tiene que hacer esfuerzos extraordinarios para obtener la **atención** de los estudiantes distantes e involucrarlos en el proceso, ya que al no tener un profesor presencial, tienden a sentirse solos, a distraerse y a demostrar apatía, a pesar de tener un facilitador con ellos. Si la **transmisión** no llega con fidelidad y el **audio** no es claro, se afecta el proceso porque no ven ni escuchan bien, por lo que algunos estudiantes adoptan una actitud de que están observando la televisión, en lugar de participar activamente en la formulación de preguntas o aclaración de conceptos.

La visita del profesor al salón distante es necesaria, ya que en un estudio realizado se encontró que la **relación con el profesor** también es más difícil porque los estudiantes distantes no tienen al profesor en forma presencial (Drew Tiene, 1997). En esta modalidad resulta algo complejo para el estudiante entender que el maestro es un guía o facilitador del proceso educativo. Es importante que el estudiante comprenda que él (ella), con sus necesidades e intereses, es el actor principal en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

HALLAZGOS DE LOS ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN

Algunos estudios de investigación sostienen que cuando la tecnología es apropiada al contenido del curso, la forma de presentar la instrucción (videoconferencia, videocinta, o en vivo) tiene poco efecto en la ejecución o aprovechamiento académico del estudiante. Otros estudios indican que los estudiantes a distancia tienen un aprovechamiento académico más alto que los tradicionales (Souder, 1993). Por otro lado, existe la percepción de que la organización y presentación de la instrucción tradicional es mejor que en la educación a distancia (Egan, 1991).

Coincido con otras investigaciones que indican que la reflexión y organización que se requiere para enseñar efectivamente a distancia puede contribuir a mejorar la metodología de enseñanza de un maestro tradicional. Sin embargo, es necesario realizar más investigaciones en esta área no tradicional para determinar si esta enseñanza mejora el aprovechamiento académico de los estudiantes y reflexionar si contribuye a refinar las técnicas de enseñanza del profesor.

DISEÑO DE LA INSTRUCCIÓN POR VIDEOCONFERENCIA

Cuando comencé en la tarea de organizar el contenido de mis cursos por videoconferencia, tomé en consideración que los estudiantes de hoy trabajan, estudian, son padres y madres con múltiples roles en la sociedad moderna. Los educandos tienen la tendencia a reflejar su patrón de vida, por lo que el profesor debe demostrar empatía y conocimiento del perfil del estudiante. Éstos han crecido en un ambiente de comidas rápidas, computadoras en el hogar para jugar y estudiar, máquinas ATH, hornos de microondas, videodiscos digitales y cines tipo anfiteatro con alta definición, entre otros. Brown sostiene que esta Generación X, requiere que el maestro actualice sus estrategias de instrucción mediante la presentación de actividades auténticas y pertinentes que estimulen al estudiante a pensar y no a memorizar.

Como profesora virtual, tomé en consideración los siguientes principios que inciden en el aprendizaje:

1. Adopté un enfoque constructivista, con énfasis en el estudio de casos, en la solución de problemas y en la construcción activa de significados. En la práctica de tareas pertinentes, según Dodge, el profesor debe tomar en consideración las características y

necesidades de sus estudiantes. En esta modalidad no tradicional, es importante que el estudiante sienta libertad para aprender, sin barreras que limiten su crecimiento intelectual y personal. El profesor permite al estudiante explorar ideas, autoexaminarse, investigar nuevos procesos y desarrollar el pensamiento crítico por medio de la realización de actividades de aprendizaje en un contexto real. Esta autonomía en el aprendizaje (la cual defiende con "ardor") convierte al estudiante en el centro del proceso de enseñanza y aprendizaje. El profesor tiene la misión de estimular las iniciativas de los estudiantes y permitir el descubrimiento. No hay espacio para la educación bancaria, como señala Paolo Freire, en la cual el maestro instruye y los estudiantes escuchan.

2. Recalqué las destrezas de autoestudio y estimulé la confianza de los estudiantes, especialmente, los que están en sitios distantes. El atender los talentos y el desarrollo de las destrezas de aprender a aprender son esenciales en esta modalidad.
3. Estimulé la transferencia del aprendizaje a nuevas situaciones a través de ejercicios donde los estudiantes podían aplicar los conceptos presentados. Traté de variar la clase con preguntas y ejercicios cada 15 ó 20 minutos para evitar la rutina y la falta de concentración de los estudiantes distantes.

ROL DEL PROFESOR VIRTUAL

El maestro que trabaje esta modalidad deberá organizarse mediante la preparación de un buen plan de trabajo que tome en consideración los siguientes aspectos:

1. Recibir adiestramientos en los conceptos de Educación a Distancia y en el uso del equipo de videoconferencia. Asimismo, es esencial el visitar profesores que utilicen esta modalidad. Para capacitarme en esta área, asistí a una videoconferencia interactiva que ofreció la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España (UNED), a un taller de la Revista *Syllabus* y a una reunión con profesoras que ofrecían cursos por videoconferencia en el nivel doctoral. Por tanto, el desarrollo profesional autodirigido es importante en este tipo de educación.

2. Diagnosticar las necesidades y actitudes de los estudiantes en torno a esta nueva modalidad. En uno de mis cursos administré un cuestionario al iniciar y al finalizar el mismo para determinar si hubo cambios en las actitudes de los estudiantes como resultado del proceso de enseñanza y aprendizaje. En la evaluación final del curso Innovaciones Curriculares se encontró que los estudiantes perciben positivamente la modalidad de videoconferencia cuando dos profesores trabajan en equipo.
3. Revisar el prontuario y planificar la clase con antelación para que los objetivos y las actividades de ésta se logren. A veces, tuve que reducir el contenido de la clase debido a que tenía que proveer tiempo para la evaluación diaria y para permitir la participación de todos los estudiantes.
4. Coordinar con el técnico las presentaciones en la computadora, las cuales deben observarse con antelación para revisar los colores y el tamaño de la letra. Recomiendo que la letra sea de 36 a 40 para el texto y que el fondo de las transparencias, si se usa PowerPoint, sea de un color opaco. El color brillante resulta incómodo a la vista. El blanco y los colores pálidos no lucen muy bien en la pantalla del monitor.
5. Enviar copia del material a presentarse para que cada estudiante pueda leerlo y verificar que éstos lo reciban con antelación a la clase. El facilitador en mis cursos tiene asignada otras tareas, tales como: mantener la disciplina, relacionarse con el equipo, administrar cuestionarios, ayudar a los estudiantes en la interacción, contestar preguntas, ayudar en demostraciones, administrar exámenes y distribuir y recoger documentos.
6. Tener un plan alternativo por si falla el sistema o no hay energía eléctrica. En este caso, el facilitador y el maestro deberán tener claro qué hacer en esas circunstancias.
7. Llegar temprano al salón para estimular a los estudiantes del salón distante a que formulen preguntas en torno a sus preocupaciones.
8. Establecer horas de mentoría para responder a las preguntas y corregir trabajos de los estudiantes enviados por correo electrónico o por fax. Éste es un trabajo que puede consumir

- de una a dos horas diarias.
9. Aclarar la forma en que se van a administrar los exámenes, si el facilitador tendrá la responsabilidad de ofrecerlo o si se ofrecerá en un mismo sitio.
 10. Colocar los libros necesarios para el curso en la sección de reserva de la biblioteca local y la distante.
 11. Preparar un cartel de la posición en que se sientan los estudiantes y rótulos con sus nombres para llamarlos y mantenerlos alerta.
 12. Mantener un ambiente cordial. Saludar al comienzo de la clase, discutir las reglas de cortesía virtual y los procedimientos al inicio del curso, despedirse al finalizar ésta y evitar los ruidos silenciando los micrófonos. Otro aspecto que contribuye al ambiente cordial del salón es un maestro relajado, sonreído y con buen humor.
 13. Utilizar un micrófono portátil o de solapa para variar el lugar desde donde el profesor hace su presentación. La práctica en el uso del micrófono antes de la clase es muy importante para evitar que la cámara tome áreas que no se deseen exponer.
 14. Demostrar una apariencia personal agradable mediante el uso de un vestuario con colores sólidos, preferiblemente.

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA

La National Business Education Association (Policy Statement No. 61) en su publicación relacionada con las formas de llevar la instrucción, ha recomendado una serie de estrategias para estimular a los estudiantes a que relacionen su aprendizaje con el mundo del empleo. Entre ellas mencionan el aprendizaje colaborativo, la instrucción utilizando las computadoras, la videoconferencia, el estudio independiente, los medios interactivos, las clases en línea, simulaciones y experiencias de trabajo.

Entre las estrategias utilizadas en mi experiencia con educación a distancia se encuentran las que se describen a continuación.

Aprendizaje Colaborativo

Esta estrategia permite que los estudiantes trabajen en parejas o en grupos, con unas reglas establecidas, en un ambiente de colaboración. Éstos pueden solucionar casos en comités en forma cooperativa. Con el fin de incorporar esta estrategia y provocar la

discusión, preparé casos con preguntas guías. En el estudio de casos, el profesor deberá motivar al estudiante a que entienda el problema, que trate de encontrar sus propias soluciones y que llegue a sus propias conclusiones.

Solicité la participación de un estudiante del salón presencial y otro del salón distante para estimular interactividad en la clase. Además, se puede comenzar la clase con un repaso para reforzar los conceptos mediante la formulación de preguntas o la comparación de las asignaciones.

Tormenta de Ideas y Parafraseo

El vendaval cerebral o tormenta de ideas es excelente para definir términos o para aplicar en cualquier situación en la que los estudiantes presentan sus ideas. Éstas se anotan en la pizarra, sin emitir juicio alguno, y luego se define el término. Otra técnica que se puede usar es la de parafraseo, en la cual el estudiante discute con su compañero los conceptos en sus propias palabras. Si el parafraseo le resulta difícil al estudiante, es indicativo de que se deberá repasar el concepto.

Informes Orales y Descubrimiento

Los informes orales con simulaciones y con la participación de los estudiantes del salón presencial y del salón distante, estimulan la interacción. Recomiendo que estos informes orales sean breves y precisos porque a veces el estudiante tiende a leer de las transparencias y se pierde el dinamismo de la clase. Asimismo, se debe discutir y corregir el informe oral previo a la presentación para así aclarar las dudas o preocupaciones de los estudiantes. Es necesario que el estudiante reciba una demostración de cómo usar el equipo antes de la presentación. Otra estrategia que utilicé fue el descubrimiento de conceptos por medio de la observación de transparencias y la formulación de preguntas.

Diario Reflexivo y Portafolio

El diario reflexivo ayuda al estudiante a meditar sobre lo que ya sabía y lo que aprendió o si sus técnicas de estudio son adecuadas. En el curso Innovaciones Curriculares los estudiantes prepararon su portafolio, el cual les permitió reflexionar sobre los conceptos, teorías y principios discutidos en clase. También, se administró diariamente un cuestionario de evaluación con el propósito de conocer las fallas y mejorar la calidad de la clase. Algunos de los factores incluidos en el cuestionario son: dominio del contenido por parte

del profesor virtual, ambiente de la clase, organización y presentación del material, estrategias de enseñanza, interacción con los compañeros, calidad de la transmisión, contenido de la clase, logro de los objetivos y el nivel de satisfacción con la clase.

En conclusión, el profesor virtual deberá promover el entendimiento, provocar la reacción del estudiante y explorar conocimientos previos. De cara al nuevo

milenio, una clase pasiva, en la cual no se relacionan los conceptos a aprender con los intereses y las necesidades del estudiante, es catastrófica. Como señala John Stuart Mill: *Un espíritu cultivado es aquel para el que se han abierto las fuentes del conocimiento y al que se ha enseñado a ejercitar sus facultades. Aquel que posea la sabiduría para enseñar que enseñe.*

BIBLIOGRAFÍA

- Brown, Bettina Lankard. "New Learning Strategies for Generation X", AERIC Clearinghouse, Digest No. 184.
- Commission on Higher Education. "Definition and Guidelines for Distance Education", Middle States Association of Colleges and Schools.
- Dodge, Bernie. "Distance Learning on the World Wide Web", San Diego State University, agosto de 1998. http://edweb.sdsu.edu/edweb_folder/people/bdodge/ctptg/ctptg.html.
- "Interactive Videoconferencing in Distance Education", University of Idaho, Guide 11 <http://www.uidaho.edu/evo/dist11.html>
- Okula, Susa. "Going the Distance: A New Avenue for Learning", *Business Education Forum*, Feb. 1999.
- Pumarega, Manuel. *Frases Célebres de Hombres Célebres*, Compañía General de Ediciones, México, 1994.
- Reed, Jodi. "Using Video Conferencing Technology in Teaching", *Syllabus*, enero 1999.
- Sherry, L. "Issues in Distance Learning", *International Journal of Educational Telecommunications*, 1995. <http://www.cudenver.edu/Isherry/pubs/issues.html>.
- "Strategies for Learning at Distance", Engineering Outreach, College of Engineering, University of Idaho, Guide 9. <http://www.uidaho.edu/evo/dist9.html>.
- "Strategies for Teaching at a Distance", U. of Idaho, Guide 2 <http://www.uidaho.edu/evo/dist2.html>
- Tiene, Drew. "Student Perspectives on Distance Learning with Interactive Television", *TechTrends*, January/February 1997.
- "This We Believe About the Delivery of Business Education", NBEA Policy Statements No. 61 National Business Education Association. <http://www.nbea.org/curriculum/no61.html>
- "Videoconferencing: A Basic Guide to Teaching Using Videoconferencing Equipment", *The Center for Distance Learning Research*, Texas A&M University. <http://www.edlr.tamu.edu>.
- Willis, Barris. "Distance Education: Research", U. of Idaho, Guide 10 <http://www.uidaho.edu/evo/dist10.html>.



**Banco
Santander
Puerto Rico**

-TRANSCRIPCIÓN- UN CURSO PARA LA INTEGRACIÓN DE DESTREZAS

Aida Santiago-Pérez, Ph. D.
Catedrática Jubilada
Universidad de Puerto Rico en Río Piedras

Zoraida Morales de Montañez, M.A.
Catedrática
Universidad de Puerto Rico en Bayamón

*Con un buen bagaje de
conocimientos y de
destrezas en el manejo de
la computadora y del
programa de aplicación, y
listo para entrar en la sala
de clases, el(la)
maestro(a) de
transcripción se convierte
en un(a) facilitador(a) del
aprendizaje.*

Introducción

En esta era en que la computadora ha sustituido a la máquina de escribir y en la que los equipos sofisticados son la orden del día, más y más instituciones educativas están integrando la tecnología en sus currículos. Los niveles educativos en este proceso de integración varían de institución a institución y de programa académico a programa académico. En el Programa de Sistemas de Oficina la tecnología se incorpora en los niveles secundario, postsecundario y universitario; en los cursos de mecanografía, transcripción, procesamiento de texto y procesamiento de información, entre otros. Esta tendencia obliga a los(las) maestros(as) de educación comercial a readiestrarse para unirse a esta corriente.

Desde el punto de vista pedagógico, el reto que los(las) maestros(as) confrontan es enseñar a los estudiantes cómo utilizar la tecnología para aplicarla a las materias que éstos toman y lograr un aprendizaje más efectivo. Esto implica que los(las) educadores(as) deben modificar los enfoques y las estrategias pedagógicas tradicionales para poder enseñar las destrezas tecnológicas esenciales que se requieren a los(las) estudiantes egresados del programa para que

puedan ingresar al mundo del trabajo con las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñarse con éxito.

Uno de los elementos con que cuentan los estudiantes del Programa de Educación Comercial y de Sistemas de Oficina en su preparación para completar una carrera profesional, es el curso de transcripción en la computadora. Este curso tiene como meta principal adiestrar a los(las) estudiantes para producir documentos de diferente naturaleza en forma aceptable, con precisión y con rapidez desde el primer intento, además de conocer y dominar la fuente en que los originan.

En este artículo se identifican las cuatro áreas de competencia que los estudiantes de transcripción en la computadora deben desarrollar para producir dichos documentos. También ofrece varias estrategias de enseñanza que el(la) maestro(a) puede aplicar en el curso para guiar a los estudiantes hacia el logro de dichas competencias.

Áreas de Competencia

Las cuatro áreas de competencia requeridas al personal de oficina que se desempeña en tareas relacionadas con la transcripción en la computadora son: (1) manejo y uso del equipo y de los programas de aplicación, (2) destrezas de comunicación, (3) destrezas para transcribir y (4) buenos hábitos de trabajo y actitudes positivas (Santiago y Morales, 1999). Estas cuatro áreas abarcan los tres dominios de la conducta identificados por los investigadores: el cognoscitivo o la adquisición de conocimientos y conceptos; el psicomotor, el cual se refiere al perfeccionamiento de destrezas que requieren movimiento muscular, y el afectivo o el desarrollo de actitudes y valores.

ÁREA 1

Manejo y Uso del Equipo y de los Programas de Aplicación

La destreza mecanográfica—entrar documentos, recuperar información y comunicar datos o hechos a través de un teclado—es esencial para una transcripción rápida y precisa. Es necesario que el estudiante aprenda a manipular el equipo y a utilizar las funciones del programa de aplicación. Para lograrlo debe desarrollar, además, concentración, perseverancia, dedicación, responsabilidad y deseo de superarse en el manejo del equipo, en el uso y manejo de programas y de materiales.

Los estudiantes, al iniciarse en el curso de

transcripción, traen ciertos conocimientos adquiridos en otros cursos y han desarrollado algunas destrezas en el manejo y mantenimiento de la computadora. No obstante, el(la) maestro(a) no puede dar por hecho que éstos tienen estas destrezas desarrolladas al máximo y que poseen todos los conocimientos necesarios para producir documentos en la computadora de acuerdo con los estándares de la oficina.

Por lo tanto, es preciso que desde el principio del curso el(la) educador(a) identifique la capacidad que los(las) estudiantes poseen para manejar la computadora y para ejecutar las funciones para crear los diferentes tipos de documentos que se les presenten. Una vez diagnosticadas las fortalezas y las debilidades de los(las) estudiantes en estas destrezas, el(la) maestro(a) selecciona los procedimientos, las estrategias y los materiales que ayudarán a los(las) estudiantes a reconstruir y a afianzar dichas destrezas para lograr alcanzar sus metas.

ÁREA 2

Destrezas de Comunicación

Cuando se habla de transcripción, también se habla de comunicación. ¿Qué es comunicación? Erickson (1977) la define como el proceso de intercambiar información oral o escrita con personas dentro y fuera de una misma empresa. Sin embargo, se debe señalar que intercambiar información no se limita a transmitir la información. Este intercambio incluye, además, llevar la imagen de la persona que habla (remitente) al que recibe el mensaje (destinatario) y que, a la vez, el remitente reciba la imagen del destinatario.

Las destrezas de comunicación tienen son esenciales en el ámbito comercial. Por un lado, la cantidad de información que se genera en todo tipo de organización (comercio, industria, agencias de gobierno y de servicio) como resultado de sus operaciones es inagotable. Gracias a los sistemas de información desarrollados mediante la tecnología, se pueden generar documentos con mayor rapidez y establecer comunicación rápidamente con otras personas a través del mundo. Por otro lado, la rapidez esperada al procesar una comunicación ha dado lugar a que se alteren los formatos o estilos tradicionales de cartas, memorandos, tablas e informes, entre otros documentos, para así aumentar y agilizar la productividad.

Otro factor relacionado con la tecnología que, al igual que los mencionados anteriormente, ha tenido impacto en el desarrollo de la destreza para transcribir, es el tiempo dedicado a cotejar y a corregir los

documentos. La rapidez con que se envían las comunicaciones exige que el(la) mecanógrafo(a) edite los documentos cuidadosamente antes de imprimirlos, ya que en muchas ocasiones éste(a) no cuenta con una segunda oportunidad para cotejar la redacción y el vocabulario utilizado en el mensaje.

De aquí se desprende que la destreza lingüística es uno de los factores que más afecta positiva o negativamente la ejecución de los(las) estudiantes al transcribir. El dominio de las reglas gramaticales, de ortografía, de puntuación, de acentuación y el uso del vocabulario comercial es requerido en todas las tareas que conlleva el curso de transcripción. Además, es de suma importancia que éstos dominen, por lo menos, las normas básicas de redacción y que puedan utilizarlas para redactar directamente en la computadora. También se les debe estimular para que hagan buen uso de los manuales de oficina y de diccionarios, entre otros materiales de referencia. Este conocimiento les ayudará a evitar errores que, de otra forma, no podrían detectar.

Estas tendencias en la comunicación, originadas por el avance de la tecnología, tienen su efecto en las destrezas de comunicación que el(la) maestro(a) de transcripción debe lograr en sus estudiantes. De la misma forma que diagnostica las destrezas que traen los(las) estudiantes en cuanto al manejo y uso de la computadora, es necesario que el(la) maestro(a) también lo haga con las destrezas del lenguaje, las que debe repasar y reforzar durante el proceso de transcripción.

ÁREA 3

Destrezas para Transcribir

El transcribir y manejar documentos de diferente naturaleza, así como el formatear los mismos de acuerdo con ciertas especificaciones (producir, revisar, editar, archivar, además de recuperar para cambiar datos), son destrezas importantes requeridas para transcribir documentos por medios electrónicos. A estas destrezas se unen la habilidad para interpretar y seguir instrucciones y el buen hábito de escuchar.

Las destrezas, las que se espera que los estudiantes traigan de otros cursos, son el resultado de la enseñanza recibida por separado en los cursos de mecanografía, taquigrafía (independientemente del sistema que se utilice), idiomas y procesamiento de texto, principalmente. Los(Las) maestros(as) de dichos cursos contribuyen al desarrollo de la habilidad para transcribir al darle énfasis en sus clases a las destrezas que componen este proceso, lo que debe ayudar a los(las) estudiantes a tener éxito en el curso de transcripción.

La responsabilidad principal del (de la) educador(a) de transcripción no es enseñar las funciones del programa de aplicación; es desarrollar en los(las) estudiantes la habilidad para integrar dichas funciones y otras destrezas desarrolladas previamente, en un proceso que culmine en una transcripción aceptable al primer intento.

Es necesario señalar que la habilidad de los(las) estudiantes para aplicar las funciones del procesamiento electrónico de texto con rapidez y con eficiencia al producir documentos de óptima calidad en un tiempo razonable, es indispensable para tener éxito en el curso. Por tal razón, el(la) maestro(a) debe determinar, desde el inicio del curso, la habilidad que traen sus estudiantes para procesar documentos de diferente naturaleza, tales como: cartas, memorandos, informes, cartas circulares y tablas, entre otros. Dado que los diferentes documentos pueden originarse de distintas fuentes (dictado directo, grabaciones, borradores, letra en cursiva y redacción directa en la computadora), los(las) estudiantes, además, tendrán que desarrollar destreza para manejar las distintas formas en que éstos se originan.

ÁREA 4

Buenos Hábitos de Trabajo y Actitudes Positivas

Estar bien orientado(a) hacia el trabajo en equipo, conducirse con responsabilidad, saber seguir instrucciones, saber establecer prioridades y tomar decisiones son características de personalidad esenciales para desempeñarse efectiva y eficientemente en las tareas que se realizan al transcribir en la computadora. Además, tratar con otras personas, trabajar con un mínimo de supervisión, aceptar críticas, ayudar a otros y manejar tensiones son situaciones que surgirán una vez el egresado del programa se integre al mundo del trabajo. Por lo tanto, estas situaciones deben recibir una atención esmerada en el curso de transcripción, tanto de parte de las personas involucradas en el curso. La puntualidad, la honestidad, la responsabilidad, la dedicación, el compromiso y saber escuchar no pueden pasar inadvertidos.

En el desarrollo de la conducta afectiva de los(las) estudiantes, el(la) maestro(a) es el modelo. Su preocupación por las actitudes y los intereses de los(las) estudiantes hará que se sientan motivados(as) hacia el curso y que hagan el esfuerzo para alcanzar las metas establecidas. La conducta que el(la) educador(a) exhiba en la sala de clases demostrará si éste(ésta) posee la capacidad para interactuar con efectividad con los

estudiantes y con otras personas con quienes labora día a día.

Resumen

Las cuatro áreas de competencia identificadas en este artículo—manejo y uso del equipo y de los programas, destrezas de comunicación, destrezas para transcribir y buenos hábitos de trabajo y actitudes positivas—son indispensables para lograr una transcripción aceptable en un tiempo razonable. Dichas áreas, de mucha importancia para el personal de oficina que se desempeña en tareas de transcripción en la computadora, demuestran que este proceso es sumamente complejo, compuesto de una variedad de destrezas. Como indican Harms, Stehr y Harris (1972), la transcripción es un proceso similar a una cadena donde ninguno de los eslabones puede fallar. Si en algún punto de la cadena uno de los eslabones falla, ocurren consecuencias adversas que tienen un efecto negativo en la función principal.

Para los(las) estudiantes, transcribir es una destreza nueva. En ésta, integran destrezas y conocimientos aprendidos en otros cursos, algunos de los cuales modifican y otros que deben desarrollar. Además, como en toda situación de enseñanza y aprendizaje, en este proceso los(las) estudiantes necesitan la dirección y la orientación de un(a) maestro(a) que posea las competencias requeridas para realizar con éxito su labor. Dada la complejidad del proceso al integrar las cuatro áreas de competencia al transcribir en la computadora, el(la) educador(a) debe demostrar que posee las destrezas relacionadas con el uso y manejo de la computadora y del programa de aplicación. También debe conocer y dominar las normas relacionadas con la gramática, la ortografía, la acentuación, la puntuación, la redacción y el trabajo en equipo para poder transmitir correctamente los conocimientos a sus estudiantes. Además, debe conocer la metodología apropiada para enseñar este curso y educar y dirigir a los(las) estudiantes para que, una vez completen su preparación, éstos entren al mundo del trabajo con los conocimientos y herramientas necesarias para desempeñarse con éxito en el puesto que ocupen.

Recomendaciones Metodológicas

Con un buen bagaje de conocimientos y de destrezas en el manejo de la computadora y del programa de aplicación, y listo para entrar en la sala de clases, el(la) maestro(a) de transcripción se convierte en un(a) facilitador(a) del aprendizaje. Su esfuerzo

estará dirigido a lograr que los(las) estudiantes desarrollen las competencias necesarias para iniciarse en un empleo y realizar con éxito tareas relacionadas con la transcripción en la computadora.

A continuación se ofrecen varias recomendaciones sobre metodología en transcripción tomando como base las cuatro áreas de competencia descritas en este artículo. El(la) maestro(a) puede adoptarlas o modificarlas al planificar su clase.

1. Familiarícese con el texto y con el manual para uso del maestro(a); estudie los objetivos, el contenido y las instrucciones que éstos ofrecen, antes de comenzar la clase.
2. Planifique la clase diaria cuidadosamente para la duración establecida, de manera que pueda incorporar a la misma actividades de acondicionamiento, repaso y desarrollo de destrezas. Estas actividades preparan al estudiante para la actividad principal de la clase que es la transcripción sostenida.
3. Evalúe, mediante una prueba diagnóstica, observaciones y prácticas, las destrezas y conocimientos que poseen los(las) estudiantes al iniciarse en el curso. Establezca los parámetros que utilizará para determinar cuán elegibles son para un curso de transcripción y planifique para corregir las deficiencias y mejorar las destrezas que traen según detectadas en la prueba diagnóstica.
4. Fije metas específicas diariamente y trabaje hacia ellas hasta lograr la meta final.
5. Guíe a los(las) estudiantes en el análisis de situaciones relacionadas con la gramática, con la redacción, con las funciones del programa de aplicación, con la destreza mecanográfica, con las normas de redacción y con el trabajo en equipo. Ofrezcales práctica adicional cuando sea necesario para corregir las deficiencias observadas. A medida que progrese el curso, déles la oportunidad de resolver las situaciones individualmente y de tomar decisiones.
6. Prepare a los(las) estudiantes para el proceso de transcripción a través de ejercicios de lenguaje, dictado, escrituras de diferentes tipos de copia (corrida, borradores, letra en cursiva y copia con estadísticas), formateo de documentos de diferente naturaleza y redacción directamente en la computadora.
7. Guíe y observe a los(las) estudiantes mientras éstos(éstas) mecanografían los ejercicios, y oriéntelos(as) sobre el uso de técnicas básicas correctas al mecanografiar.

8. Provea para el mejoramiento y el mantenimiento constante de la destreza en el uso de las funciones aplicadas al proceso de transcripción. Entre estas funciones están: centrado horizontal, centrado vertical, cambio de márgenes laterales, mayúsculas sólidas, negrillas, división de palabras, mecanografiar sobre lo escrito ("overwrite"), mover palabras o frases, insertar palabras, eliminar palabras o frases, búsqueda y reemplazo, uso del verificador automático de errores, archivar e imprimir.
9. Familiarícese con los manuales de operación que ofrecen las compañías que fabrican el equipo, con el manual de instrucciones del programa de aplicación y oriente a los(las) estudiantes sobre su uso.
10. Evite que la clase se convierta en un curso de procesamiento de texto, en vez de en un curso de transcripción en la computadora.
11. Ayude a los(las) estudiantes a identificar el tipo de error que cometen al transcribir, sean éstos de lenguaje, de mecanografía, de taquigrafía o del manejo del programa de aplicación; y diríjalos(as) en la corrección de los mismos.
12. Dirija a los(las) estudiantes para que lleven un récord de su progreso en la clase.
13. Desarrolle la destreza para transcribir por etapas, desde lo más sencillo hasta lo más complejo. Tome en consideración el tipo de ejercicio, el material seleccionado para la práctica y para la transcripción, la duración de la escritura y otros. Administre escrituras cortas de 1', 2', 3', 5'; fije metas para rapidez y exactitud en copia corrida, en borrador, en letra en cursiva y en transcripción de rasgos.
14. Desarrolle en los(las) estudiantes buenos hábitos de trabajo y actitudes positivas. Asegúrese de que toman conciencia de mantener el área de trabajo bien organizada, de hacer uso adecuado de los materiales disponibles y de cuidar el equipo. Evalúe la conducta afectiva de los(las) estudiantes mediante un formulario diseñado con este propósito.
15. No pase por alto la rapidez de los(las) estudiantes al ejecutar las tareas. Establezca metas para la rapidez y estimúelos(as) para que tomen conciencia de la importancia que, tanto la rapidez como la exactitud tienen en el proceso de transcribir.
16. Evalúe la ejecución de los(las) estudiantes informal y formalmente. El propósito de la evaluación informal o formativa es determinar el progreso de acuerdo con las metas y parámetros establecidos y darle dirección a la enseñanza diaria. La formal o sumativa, para adjudicar las calificaciones por el trabajo realizado y por el progreso alcanzado.
17. Evalúe el producto del trabajo realizado a base de la aceptabilidad del documento. Establezca de antemano los criterios que utilizará para determinar la aceptabilidad de los documentos y evaluar la calidad de la producción y discútalos con los(las) estudiantes. La aceptabilidad es la norma que más se acerca a la ejecución real en la oficina.
18. Provea experiencias simuladas del mundo del trabajo real donde los(las) estudiantes puedan aplicar las destrezas y conocimientos.

REFERENCIAS

- Bertelson, Catherine L. "Survey of Microcomputer Competencies Taught in Business Teacher Education Programs at NABTE Institutions", NABTE REVIEW, No. 17, 1991.
- Bloom, Benjamin, et al., *Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals*, Handbook I, Cognitive Domain, David McKay Company, New York, 1956.
- Calhoun, Calfrey C. *Managing the Learning Process in Business Education*. Belmont: Wadsworth Publishing Co., 1980.
- Casady, Mona J. "Status of Word/Information Processing Systems from Selected Organizations", NABTE REVIEW, No. 15, 1989.
- "Changing Dimensions of Business Education". NBEA Yearbook, 1997.
- "Curriculum Integration." KEYING IN: The Newsletter of the National Business Education Association, Vol. 8, September, 1997.
- Delgado, Benjamín y Zoraida Morales de Montañez. "Dictado Grabado y Transcripción a Máquina". Delta Pi Epsilon, *Revista Alpha*, junio 1990.
- Delta Pi Epsilon, Alpha en Puerto Rico. "Estudio Piloto sobre las Destrezas que Debe Poseer el Personal Secretarial", 1991.

Erickson, Lawrence W. *Basic Components of Office Work—Analysis of 300 Office Jobs*, Monograph 123, South-Western, Cincinnati, 1971.

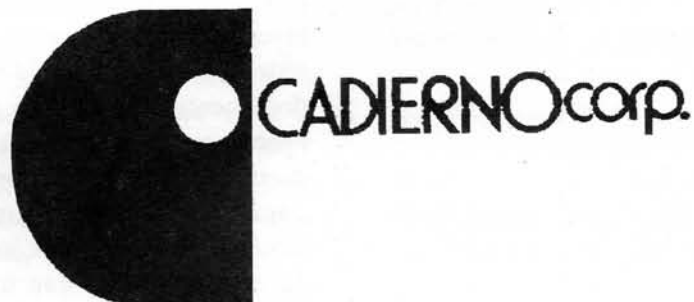
Harms, Harm, B. W. Stehr; E. Edward Harris. *Methods of Teaching Business and Distributive Education*, South-Western, Cincinnati, 1972.

Smith, Brien N., Carolee Jones and Judy Lane. "Employer's Perceptions of Work Skills", NABTE REVIEW, Spring 1997.

Santiago-Pérez, Aida y Zoraida Morales. *Competencias y Metodología para Taquigrafía y Transcripción: Enfoque para Equipo Convencional e Informático*, McGrawHill Interamericana, 1997.

Santiago-Pérez, Aida y Zoraida Morales. *Transcripción en la Computadora*, McGraw-Hill Interamericana, 1999.

TECHNIQUES Editors. Interview with Business and Industry. "What Do Employers Want", TECHNIQUES, May, 1997.



ESTUDIO SOBRE LOS SISTEMAS DE ARCHIVO MANUALES Y COMPUTADORIZADOS EN LAS EMPRESAS DE PUERTO RICO

Hilda L. Morales Torres
Catedrática Asociada
Departamento de Administración de
Sistemas de Oficina
Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

*Cada día más
empresarios se están
dando cuenta de la
necesidad de
automatizar
los servicios,
incluyendo el
control de los
documentos.*

Introducción

En esta época de avances tecnológicos la información es cada día más importante para el éxito de los negocios. Las técnicas modernas de administración requieren que, tanto la información interna como la externa, esté disponible a las personas responsables en la toma de decisiones sin ninguna dilación. Por eso es importante tener un sistema para la administración efectiva de la información y de los documentos, ya que éstos son un recurso y un activo organizacional.

Objetivos del Estudio

Esta investigación es de carácter exploratoria/descriptiva, la cual tiene el objetivo de analizar **Los Sistemas de Archivo Manuales y Computadorizados en las Empresas de Puerto Rico**. Propone, a su vez, investigar sobre el personal a cargo de los archivos, sistema de retención de documentos, inventario de documentos, centros de documentos, manuales de procedimientos, sistema de cargo o préstamo de documentos, leyes relacionadas a la administración de documentos, los sistemas de clasificación, las tecnologías de imágenes, los materiales y los programas de computadoras que utilizan para el archivo y recuperación de documentos.

Revisión de Literatura

Nuevas tecnologías han surgido con el aumento de la población y el incremento en la competencia por bienes y servicios. De acuerdo a Shamir (1996) la tecnología ha ido cambiando, en especial en el área de servicios. Casi todos los negocios funcionan mediante el uso de computadoras.

El autor señala que surgirán nuevas tecnologías como lo son los sistemas de código de barra, «memory card, kardettes, skanettes, diskettes, tapes, CD-Rom, y external hard disks» (p. 14). También indica el autor que es importante utilizar los «passwords» en las computadoras para así tener un mejor control de los archivos.

Lemieux (1996) señala en su artículo la importancia de crear un buen sistema de archivo. Ella realizó un estudio en la Universidad de West Indies en el cual utilizó el sistema de calidad total para lograr mejor eficiencia en los sistemas de archivo de esa universidad. Señala que es difícil establecer nuevos métodos de hacer las cosas, cuando las personas las han estado haciendo de otra manera durante años. Este estudio indica cómo utilizaron el sistema de calidad total para mejorar los servicios del sistema de archivo. La autora indica que «Essentially, quality means doing things right the first and every time. It is not only important to do things right, however, but to do the right things right. In order to achieve quality and meet customers needs, errors and unnecessary rework must be eliminated from work processes through continuous improvement» (p. 28). Para mejorar los procesos en los archivos ella adoptó la siguiente definición relacionado a TQS:

is a process which focuses an organization's energies on consistently meeting customers' expectations by means of redesigning work processes. Work process redesign is an approach to transforming work processes by streamlining workflow, rationalizing organizational structures and using information technology creatively to focus on customer needs (p. 29).

Esta definición está unida al objetivo de la administración de documentos, que es proveerle la información al cliente lo más rápido posible y al menor costo posible. Nuevos métodos de archivo surgen, pero muchas personas están reacias al cambio y al proceso de adiestrarse continuamente.

El estudio también reflejó que el 85 por ciento de los problemas que tenían los empleados en los archivos no era debido a los empleados, sino a los procesos que llevaban a cabo. Es importante contar con el apoyo de los gerentes para que los empleados puedan realizar su trabajo. Además estos necesitan reconocer las destrezas que sus empleados tienen que mejorar y aquellas en las que deben adiestrarse.

Nuevos títulos surgirán para reflejar que el rol del administrador de documentos es cada vez más crucial en nuestra sociedad. Motz (1998) indica:

By using the power and timeliness of Intranet, records managers can provide information that is immediate, cost effective, easy to use, rich in format, and versatile. Intranets will have the capacity to include new types of applications, such as collaborative functions, and information sharing, and will extend to the department and working group levels, to offices at world-wide locations and to business partners and clients. (p. 14).

Intranets y el Internet le ofrecerá mayores opciones de trabajo a los administradores de documentos. Mucha información podrá ser compartida y transmitida a través de medios electrónicos.

Otros de los aspectos importantes en la administración de documentos son los programas de retención de documentos y el control de los documentos inactivos. Se habla mucho de la oficina sin papeles, pero cada día hay mayor cantidad de documentos que archivar. Faber (1997) nos indica en su artículo que hoy día se están utilizando mucho los centros de documentos fuera de las empresas. Hay diferentes criterios que se deben tomar en consideración antes de decidir dónde se archivarán los documentos inactivos. Éstos son los siguientes: es conveniente arrendar o comprar un local para el archivo de los documentos, es importante evaluar la localización, la seguridad que ofrece el local, la experiencia con que cuenta el personal, los programas de adiestramiento que le ofrecen al personal, los sistemas de computadoras, y los costos y servicios que ofrecen.

En algunas ocasiones las empresas deciden disminuir su personal y reducir el espacio disponible. Sin embargo, cuando tienen que tomar la decisión de qué documentos eliminar o cuáles transferir como

material inactivo, se les hace muy difícil. Los autores Hyder y Sanders en su artículo: "Compromise and the Art of Records Management: The Union 76 Example" (1997), nos relatan las dificultades que tuvo una empresa al tratar de disminuir sus documentos para reducir espacio. Si las empresas carecen de un programa de administración de documentos y de retención no se les hace fácil determinar los documentos que trasladarán como material inactivo.

Phillips (1998) también nos señala la importancia de los centros para el almacenamiento de documentos en medios electrónicos. Algunos centros de documentos ofrecen los servicios de programas de retención, desarrollo de inventario de documentos y establecen procedimientos. Este autor expresa que: «Due to the transition of many workplaces to computer-based business activities, many records managers are realizing that a significant part of their present and future professional activities will of necessity be in the arena of electronic records» (p. 48). Es importante que el personal que trabaja en la administración de documentos tenga conocimiento de los documentos que serán transferidos a inactivos.

En otro artículo Sanders (1998) indica que los administradores de documentos deben darle un buen uso al espacio en las oficinas. Por eso es importante mantener un buen plan de retención de documentos y trasladar el material inactivo fuera del área de alto costo. También recomienda la eliminación de los documentos en papel tamaño legal y que se use papel tamaño carta (8" X 11"). Él señala que «For records managers, details are even more important than from most other office personnel, because details are a central part of our heritage» (p. 53). También señala Sanders que:

The importance of detail for records management in comparison to most other business functions is underscored by the degree of detailed accuracy that is demanded. For most departments, an 85% or 90% accuracy is laudable. However, incorrectly indexing only one document on which the company's future depends is not acceptable to anyone. Records management requires 100 per cent accuracy (p. 53).

Meyer (1998) en su artículo «Paper Junkies Anonymous» explica el mismo problema que tienen

muchas casas editoras con el flujo de documentos y la preservación de los mismos. Ella señala que aunque muchas veces se tiene el equipo deseado, como computadoras, impresoras, fax, correo electrónico, Internet y escaners, todavía no se quieren deshacer de los documentos en papel. Meyer dice «Well, one reason is simply that I like paper. I like holding a tangible object in my hand and feeling that, by holding that piece of paper I hold the ideas contained on it, paper gives an idea of permanence. Computers with their frightening delete keys, just don't have the same effect» (p. 5). Ella demuestra cómo muchas personas sienten fobia hacia el mundo tecnológico y digital y aunque tengan el equipo, se resisten al cambio. La editora indica «I'm afraid if I give up my paper, I'll lose control of all the ideas and information I need to do my job. The first step is admitting you that I have a problem.» (p. 5). Muchas empresas tienen este mismo problema. Aunque tienen el equipo adecuado, no quieren eliminar los documentos en papel por miedo o resistencia al cambio.

En el artículo «Libraries, Records Management, Data Processing: An Information Handling Field» (1998) el autor destaca el problema del aumento de documentos en papel en las oficinas. Indica que los bibliotecarios, los procesadores de información y los administradores de documentos son las personas responsables de buscarle solución al aumento en el uso de papel.

Cada día más empresarios se están dando cuenta de la necesidad de automatizar los servicios, incluyendo el control de los documentos. Al tener un buen control de la administración de la información, se pueden tomar mejores decisiones y compartirlas con otras personas. Hutchens, Philip (1998) escribe en su artículo que «decision makers normally use intuition, but the proportion of decision making based purely on intuition seems to be declining. Rather, paper, computer, and film records are being used more frequently to support decisions» (p.28). El autor señala que para tomar buenas decisiones tenemos que tener acceso a la información rápidamente. Considera que la información ha ido en aumento debido a la modernización, la cual ha traído que empresas grandes necesiten de información actualizada.

Al tomar decisiones es importante contar con información actualizada, no debemos dejarnos llevar por la intuición. También es importante saber distinguir la información que es vital o necesaria y la que podemos destruir. Los costos del manejo de la información han

aumentado. Sin embargo si la información se usa correctamente, se pueden tomar mejores decisiones y ser más productivos.

La literatura consultada demuestra que para lograr eficiencia hay que establecer sistemas en el área de administración de documentos. Cada día se utilizan más los sistemas computadorizados para el manejo de la información. Éstos permiten tener un mayor volumen de información disponible, la cual puede ser recuperada fácilmente.

Metodología

Para recopilar la información necesaria a los fines de esta investigación se preparó un cuestionario. Se evaluó el mismo y se le hicieron cambios para mejorar la claridad y precisión de éste. En la validación, se utilizó una muestra de **30 cuestionarios** los cuales fueron enviados a diferentes empresas seleccionadas al azar. Este proceso se llevó a cabo en mayo de 1998. Todos los cuestionarios fueron contestados y devueltos. El análisis estadístico fue entregado en agosto de 1998.

Luego de validado, el cuestionario se envió a **700 empresas** de Puerto Rico durante el mes de agosto de 1998. Quinientos (500) de estos cuestionarios fueron enviados con sobre y sello para vuelta de correo, doscientos (200) cuestionarios se enviaron con sobre preparado, pero sin sello de vuelta de correo. Para el envío de los cuestionarios, se utilizó la lista «Caribbean Business Top 200 Local Business Companies». Además se utilizaron direcciones de las agencias del gobierno de Puerto Rico y direcciones de los egresados del Departamento de Administración de Sistemas de Oficina del Recinto de Río Piedras. Se utilizó papel a color para el cuestionario de manera que fuera más visible y lo contestaran con prontitud. También se utilizó el papel por ambos lados para facilitar el manejo del mismo.

El total de cuestionarios enviados en agosto de 1998 ascendió a **700**. De éstos, hubo 50 que fueron devueltos por el correo por direcciones incorrectas. De la muestra de **700 cuestionarios**, se obtuvo un total de **217 respuestas**, lo que constituye un **31 por ciento**. Si se consideran los **650 cuestionarios que llegaron a su destino**, esto constituye un **33 por ciento**. Esta proporción de cuestionarios contestados provee un margen seguro de adecuación estadística como muestra representativa del grupo total para los objetivos que persigue el estudio.

El análisis estadístico de la data recopilada se realizó en la Oficina de Sistemas de Información del Recinto

de Río Piedras, mediante computadora y se utilizó el programa SPSS. Este análisis se entregó en marzo de 1999. En julio de 1999 se entregó el informe final y se presentó el estudio.

Limitaciones

Cincuenta cuestionarios fueron devueltos por direcciones incorrectas. Otros cuestionarios se recibieron después de la fecha límite y no se pudieron añadir a la muestra. Otros cuestionarios no fueron devueltos ni contestados por los participantes. No se contó con todo el dinero para enviar un sello en los sobres predirigidos. De los 700 cuestionarios enviados, 500 tenían sobre y sello predirigido y 200 solamente el sobre predirigido. Hubo que esperar seis meses para obtener el análisis estadístico de la información.

Resultados

De una muestra de 217 participantes un 21.7 por ciento pertenecen al sector del gobierno, un 74.7 por ciento, al sector privado. El 3.7 por ciento no contestó a qué sector pertenece. Estos datos reflejan que las empresas del sector privado tuvieron mayor participación en el estudio.

Número de Empleados en la Empresa

Número de empleados en la empresa	Frecuencia	Por Ciento
1-25	47	21.7
26-50	30	13.8
51+	137	63.1
Dejó en blanco	2	9

Empresas que cuentan con los servicios de un administrador de documentos

Cuentan con los servicios de un administrador de documentos	Frecuencia	Por Ciento
Sí	46	21.2
No	169	77.9
No contestó	2	.9
Totales	217	100.0

Necesidad de Adiestramiento del Personal de Administración de Documentos

Adiestramiento	Frecuencia	Por Ciento
No aplica	4	1.8
Ninguno	12	5.5
Poco	34	15.7
Regular	65	30.0
Mucho	27	12.4
Sin contestar	75	34.6
Totales	217	100.0

Hallazgos

De acuerdo con los datos recopilados, se pueden formular las siguientes conclusiones:

1. Las empresas del sector privado tuvieron una mayor participación en el estudio con un 74.7 por ciento.
2. El 35.9 por ciento de los encuestados, se dedica a otras actividades no señaladas en el estudio; en segundo lugar, la manufactura con un 14.7 por ciento.
3. El 63.1 por ciento de las empresas que participaron contaba con 51 empleados o más.
4. El personal que recibe y archiva la correspondencia posee el título de secretaria o secretario con un 36.4 por ciento. El título de administrador de documento cuenta con un 2.8 por ciento. Esto indica que existe poco personal preparado en esta área. En el estudio no se refleja un cambio significativo en términos de los títulos del personal de oficina.
5. Un por ciento significativo de los encuestados (77.9 por ciento) indicó no contar con los servicios de un administrador de documentos en su empresa. Esto refleja un desconocimiento de conceptos básicos sobre este tema.
6. El 21.2 por ciento de los encuestados indicó tener un administrador de documentos. De este grupo, el 11.1 por ciento posee bachillerato. De este dato se deduce que hay pocos administradores de documentos con bachillerato.
7. Hay pocos empleados en el área de Administración de Documentos. Los resultados reflejaron que el 25.8 por ciento cuentan de 2 a 4 personas en esta área.
8. El 30 por ciento de los encuestados indicó tener la necesidad de adiestramiento en el área de administración de documentos.
9. La mayoría de las empresas (58.1 por ciento) posee un programa de retención de documentos.
10. La mayoría de los encuestados (56.2 por ciento) indicó **no** llevar a cabo inventarios de documentos. Sin embargo, gran parte de los encuestados (40.6 por ciento) **sí** realiza la transferencia de documentos.
11. Un 46.5 por ciento de los encuestados realiza la transferencia de documentos una vez al año. Sin embargo, el 10.1 por ciento nunca la realiza, lo cual indica que mantienen tanto sus documentos activos, semiactivos e inactivos en el mismo lugar.
12. Es significativo señalar que el 78.8 por ciento de los encuestados cuenta con un centro de documentos para mantener su material inactivo.
13. Es interesante destacar que el 48.8 por ciento de las empresas estudiadas tienen el centro de documentos en la misma empresa. Solamente el 26.3 por ciento los mantiene fuera de la empresa y el 1.4 por ciento lo tiene combinado (dentro y fuera de la empresa). Este análisis indica que están utilizando el espacio de mayor valor tanto para el archivo de documentos activos como para los inactivos, lo cual redundará en mayores gastos para el negocio.
14. La mayoría de los encuestados, (51.6 por ciento), no utiliza el Manual de Procedimientos de Archivo. Este manual es una herramienta de trabajo necesaria que permite una mayor productividad, reduce el margen de error y economiza dinero. Cabe señalar, que mientras más pequeña sea la empresa u oficina, más necesidad hay de preparar el manual. Este proveerá continuidad al funcionamiento de la oficina, en especial cuando la persona a cargo del manejo y control de documentos tenga que ausentarse.
15. El 74.7 por ciento de los participantes indicó **no** poseer un sistema de cargo o de préstamo de

- documentos. Esto resulta en un grave problema para las empresas, ya que puede resultar en la pérdida permanente de documentos y puede ser la causa de la pérdida de tiempo en la búsqueda de documentos que sean necesarios para resolver cualquier situación.
16. El 24 por ciento de los encuestados utilizó el método de triturar los documentos para la destrucción de éstos. El segundo método de disposición fue arrojar los documentos al zafacón (21.2 por ciento). También utilizaron el reciclaje interno (10.6 por ciento).
 17. El acceso regulado por personas es la medida preventiva más utilizada entre los encuestados (46.1 por ciento). Es importante señalar que un 29 por ciento no utiliza ninguna medida para proteger sus documentos.
 18. Hay poco conocimiento de las leyes que aplican al área de Administración de Documentos. El 54.4 por ciento de las empresas indicó no tener conocimiento sobre estas leyes. Estas leyes son la Ley de la Privacidad de Información de 1974, la Ley de Libertad de Acceso a la Información de Personal de 1979, la Ley de Informes Justos en Materia de Crédito de 1971, la Ley de la Privacidad para las Comunicaciones Electrónicas de 1986, Ley de Programas de Computadoras de 1980 y la Ley de Administración de Documentos Públicos de Puerto Rico de 1955 (Ley #5).
 19. El 47.9 por ciento de los encuestados cuenta con un Archivo Histórico. De esta manera se mantiene la historia de su organización. Sin embargo, un 43.3 por ciento no lo mantiene.
 20. En el análisis sobre los sistemas de clasificación, el más utilizado fue el sistema alfabético (22.1 por ciento). En segundo lugar está el sistema alfabético y numérico con un 15.7 por ciento y el sistema alfabético y por asunto con un 12.9 por ciento. En todos se refleja la necesidad del sistema alfabético, ya que es un sistema directo.
 21. La mayoría de los encuestados prefiere el sistema combinado para mantener el archivo de sus documentos. En este sistema los documentos de interés particular o de naturaleza confidencial se mantienen en cada oficina o departamento y los de interés general se envían al archivo central. Este sistema fue favorecido por un 56.2 por ciento.
 22. Los datos reflejaron que la mayoría de los encuestados **no** utiliza el sistema de tecnología de imágenes y los sistemas electrónicos de archivo. El 12.4 por ciento utiliza el sistema de microfilmación. Los códigos de barra y discos ópticos fueron utilizados por un 1.8 por ciento. El digitalizador o escáner obtuvo un 2.8 por ciento.
 23. El tipo de archivo manual más utilizado fue la combinación de archivos verticales con laterales (30 por ciento). El segundo fue el archivo vertical con un 18.9 por ciento y los laterales con un 11.5 por ciento.
 24. El 48.8 por ciento de los encuestados indicó mantener los documentos inactivos en la misma empresa. Este dato también se refleja al indicar que el 39.2 por ciento del espacio que se utiliza para los archivos era bueno. Sin embargo, el 30 por ciento indicó ser regular y el 19.8 por ciento lo evaluó deficiente. Al mantener una gran cantidad de documentos inactivos junto a los activos, el espacio para los archivos no es suficiente.
 25. Se percibe un aumento en el uso del color en los materiales de archivo. Un 54.8 por ciento de los encuestados prefirió el uso del color en forma parcial.
 26. Los materiales que más se utilizan en las oficinas son los corchetes, marbetes, carpetas suspendidas y carpetas.
 27. Los aspectos más considerados en la selección y compra de materiales de archivo son: costo, calidad, tipo y tamaño de los documentos y espacio disponible. La capacidad para la expansión fue un criterio seleccionado por muy pocos participantes.
 28. Las actividades más realizadas en la computadora (39.2 por ciento) fueron: crear, recuperar y archivar documentos.
 29. Los medios magnéticos más utilizados para el archivo de documentos fueron el disco duro y diskette de 3.5. El disco óptico no se utiliza mucho.

30. El código de referencia se utilizó por la mayoría de los encuestados (55.3 por ciento).
31. Los programas más utilizados fueron: Word Perfect, la integración de Office: Word 97, Power Point 97, Excel 97 y el programa Lotus for Windows.
32. Una gran mayoría indicó no utilizar los programas de bases de datos. Solamente el 18.9 por ciento utiliza Access 97 y FoxPro, y el 14.3 por ciento utiliza Access 97. Hay una gran necesidad de adiestramiento en estos programas.

Los encuestados demostraron utilizar una variedad de programas de hojas electrónicas de cálculo. El 31.3 por ciento utiliza el programa Excel, el 14.3 por ciento, Lotus 1-2-3 y Excel. Por lo tanto, Excel fue el programa de preferencia. Todavía hay un por ciento alto, (18.4), que no utiliza ningún programa. La gran mayoría de los encuestados indicó que hace copias de resguardo. Este aspecto es importante ya que se evita la pérdida de documentos. El fax fue el método más utilizado para el envío de mensajes por canales de comunicación electrónica. Otros métodos que también se destacaron fueron el buzón electrónico, el correo electrónico, el fax integrado o modem y los mensajes hablados.

Implicaciones Curriculares y Recomendaciones

Los hallazgos del estudio tienen las siguientes implicaciones para el currículo del Departamento de Administración de Sistemas de Oficina y para las empresas de Puerto Rico: Estudiar la posibilidad de ofrecer cursos nuevos en el área de la administración de documentos, tanto para los estudiantes como para el personal empresarial. Debe atenderse la necesidad de adiestramiento en el área de base de datos. Se debe enseñar el programa Microsoft Access, incorporando el mismo como una unidad dentro del curso de Administración de Documentos. Se deben programar visitas de los estudiantes a oficinas que vendan equipo electrónico de archivo y centros de microfilmación para que observen el funcionamiento de los equipos y las ventajas que éstos ofrecen. Se debe continuar la enseñanza de los programas integrados que incluyen procesamiento de palabras, hojas electrónicas de cálculo, base de datos, publicación electrónica y presentaciones electrónicas, ya que éstos tienen gran demanda en el mundo empresarial. Ofrecer

adiestramientos en el área de administración de documentos. Hay una gran necesidad en los temas relacionados a la creación de un manual de procedimientos, al inventario de documentos, a los métodos de reciclaje y a la importancia de los centros de documentos. Se debe continuar revisando el curso de Administración de Documentos, ya que éste es vital para el funcionamiento de toda empresa. Se le puede incorporar al curso un proyecto sobre la preparación de una gaveta de archivo. De esta manera, el estudiante pondrá en práctica todo lo estudiado en clase. Esta gaveta puede ser de carácter académico y personal. Se le debe dar más promoción al curso de Administración de Documentos para que así todo estudiante universitario tenga la opción de poder tomarlo.

8. Se debe continuar con el contenido del curso de Administración de Documentos, ya que éste actualmente contiene todos los aspectos importantes y le provee al estudiante de un conocimiento básico en los programas de base de datos y en los sistemas electrónicos de información.
9. Se debe estudiar la posibilidad de ofrecer los cursos de corta duración a las empresas que los interesen. Hay una marcada necesidad de adiestramiento en el área de procesamiento de información, base de datos y administración de documentos.
10. Se debe proveer a los profesores con mayor ayuda económica para el enriquecimiento profesional, el cual incluye la asistencia a convenciones a nivel internacional y el pago de cursos o cursos cortos de acuerdo con su área de especialidad o con las nuevas necesidades que surjan.
11. Se debe proveer al profesor oportunidades económicas, con tiempo disponible, personal de apoyo, equipo de reproducción y personal para continuar realizando trabajo de investigación.
12. Darle mayor énfasis a las leyes relacionadas a la administración de documentos en el curso ya que hay falta de conocimiento en esta área.
13. Los estudiantes del curso de administración de documentos deben tener la oportunidad de evaluar los diferentes materiales de archivo y realizar un trabajo de investigación sobre los mismos. El trabajo debe incluir los costos, el tipo de material y el uso del color.

14. Cada día un mayor número de documentos se crea, recupera y archiva mediante la computadora. Por esta razón, en los cursos en computadoras que se ofrecen, se debe enseñar la importancia del código de referencia en los documentos y los métodos para realizarlo.
15. En los cursos de procesamiento de información, de administración de documentos y de mecanografía se le debe dar énfasis a las propiedades o funciones del disco duro. Los medios de almacenamiento que más se utilizan para el archivo de documentos por medio electrónico es el disco duro y los disquetes 3.5. Es importante conocer las capacidades que tiene cada medio de almacenamiento.
16. El curso de mecanografía para profesionales y estudiantes de otras facultades se debe continuar ofreciendo, ya que el dominio del teclado es la base para el aprendizaje de otros programas de aplicación.
17. El curso Procedimientos Administrativos de Oficina debe reestructurarse para así dar mayor énfasis a los procesos administrativos que se llevan a cabo en forma electrónica, como el uso del calendario electrónico, la agenda electrónica, el uso del fax, los mensajes hablados y el «modem».
18. Estudiar la posibilidad de ofrecer una certificación en el área de administración de documentos. De esta forma se podrían beneficiar los egresados de las instituciones educativas y empleados de las empresas en Puerto Rico.
19. Se debe estudiar la posibilidad de crear un curso de corta duración en tecnologías de imágenes y sistemas electrónicos de archivo como la microfilmación, los códigos de barra, el disco óptico, el digitalizador o escáner y otros.
20. Se hace necesario continuar investigando en el área de administración de documentos para así mantener una revisión continua de nuestros ofrecimientos curriculares; y que éstos, a su vez, respondan a las nuevas demandas empresariales.

BIBLIOGRAFIA

- Bearman, David & Trant, Jennifer. (1998) Electronic Records Research Working Meeting, May 28-30, A Report from the Archives Community. *American Society for Information Science*, Feb/March, 24, 13-17.
- Biederman, David. (1998) «The New Recordkeeping Rules». *Traffic World*, September, 255, 8.
- Bravener, Lee C. (1998). «Quality Records»: Forever can be a Mighty Long Time., *Computer Technology Review*, October, 18, 38.
- Castro de Badillo, Blanca, Mirza Llanes de Mardones, Olga Muñiz de Vela, Pilar Vales de Portela, Betty R. Ricks, & Kay F. Gow, . (1989) *Administración de Documentos Recurso de Información*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.
- Charman, Derek. (1998) «The Expanding Role of the Archivist». *Records Management Quarterly*, October, 32, 16-20.
- Correa, Carmen M. y Abigaíl Díaz-Colón. (1997) *Administración de Documentos Procedimientos y Base de Datos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Coulson, Jim. (1998) «Our Professional Responsibility». *Records Management Quarterly*, October, 32, 8-14.
- Evans, Donald, F., CRM. (1998) «Cooperation in Information Management». *Records Management Quarterly*, October, 32, 32-35.
- Faber, Michael J. CRM. (1997) «Selecting an Offsite Commercial Records Center». *Records Management Quarterly*, January, 31, 28-32.
- Hancock, Wayland (1998) Scheduling a way to get rid of your paper. *American Agent & Broker*, May 70, 12-14.
- Henderson, Nancy Bearden (1999) Going for the Records. *Nation's Business*, January, 87, 69.
- Hutchens, Philip, H., PhD. (1998) «Information Management and the Decision Maker». *Records Management Quarterly*, October, 32, 28-30,

- Hyder, Sharon, & Robert L. Sanders, CRM. (1997) «Compromise and the Art of Records Management: The Union 76 Example». *Records Management Quarterly*, April, 45-48.
- Lemicux, Victoria. (1996) «The Use of Total Quality Management in a Records Management Environment». *Records Management Quarterly*, July, 28-38.
- Leyzorek, Michael, PhD. (1998) «A Missing Feature in Some Records Management Systems». *Records Management Quarterly*, October, 32, 46-49.
- Meyer, Kelli D. (1998) «Paper Junkies Anonymous». *Managing Office Technology*, May, 43, 5.
- Motz, Arlene A. Dr., CRM. (1998) «Intranets-An Opportunity for Records Managers». *Records Management Quarterly*, July, 32, 14-16.
- Nelson, Rosemarie. (1998) «Computerized Patient Records Improve Practice Efficiency and Patient Care». *Healthcare Financial Management*, April, 52, 86-88.
- Phillips, John T., CRM. (1997) «What's in That Data Warehouse?». *Records Management Quarterly*, April, 54-56.
- Phillips, John T., Jr., CRM. (1998) «Should Electronic Records Be Stored Off-Site?». *Records Management Quarterly*, July, 32, 48-50.
- Sanders, Robert L. Dr., CRM. & Ira A. Penn, CRM, CSP. «What's in a Name?» (1998) *Records Management Quarterly*, July, 32, 9-13.
- Sanders, Robert L. Dr., CRM. & Ira A. Penn, CRM, CSP. «The Many Faces of Records Management: Forget the Forest-Save the Trees» (1998) *Records Management Quarterly*, July, 32, 52-56.
- Sanders, Robert L. Dr., CRM. & Ira A. Penn, CRM, CSP. (1998) «Beyond the Tools of Office Automation: Records Management as a Discipline». *Records Management Quarterly*, October, 32, 66-70.
- Shamir, Harry A. (1996) «New Technologies for Records Management». *Records Management Quarterly*, July, 32, 9-15.
- Vander Noot, J. Theodore (1998) «Libraries, Records Management, Data Processing: An Information Handling Field». *Records Management Quarterly*, October, 32, 22-26.

CONVENCIÓN ANUAL 2000 NATIONAL BUSINESS EDUCATION ASSOCIATION ANAHEIM, CALIFORNIA 17 AL 23 DE ABRIL DE 2000

Prof. Tiny Rodríguez-Paz



*La autora del libro **Leadership** hace entrega de una copia a las profesoras María Rodríguez Paz y Nereida Sánchez.*

Bajo el lema: *Real Time, Real World; Accepting the Challenges of 2000 and Beyond*, la National Business Education Association celebró su convención anual del 19 al 22 de abril de 2000. El énfasis en los talleres, mesas redondas, conferencias y seminarios giró en torno a la importancia de fomentar las destrezas de comportamiento ("soft skills") y la integración de la tecnología a todas las áreas de la administración de empresas.

En la mayor parte de las presentaciones se enfatizó que nosotros, como educadores, debemos recalcar el desarrollo de estas destrezas, las cuales están íntimamente ligadas a los valores, asertividad, motivación y a la comunicación efectiva, toma de decisiones, manejo del tiempo y pensamiento crítico.

Un nutrido grupo de profesores socios de APEC dijo presente en esta actividad, en la que se tuvo oportunidad de compartir experiencias con compañeros de diferentes estados. ¡Ánimate a participar el próximo año; es una experiencia enriquecedora!



Profesoras de American University que asistieron a la Convención.

DECIMOCTAVAS COMPETENCIAS ESTUDIANTILES APEC

Prof. Rosa M. Rodríguez
American University
Recinto de Bayamón

La Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto inicia una nueva década y con ésta mantiene vivo su compromiso de promover la excelencia en la Educación Comercial en Puerto Rico. Esto quedó demostrado al celebrar con gran éxito las Decimoctavas Competencias Estudiantiles. Esta actividad auspiciada por APEC cada año, se ha convertido en una de las más importantes de esta organización porque brinda la oportunidad a nuestros estudiantes de demostrar sus habilidades, conocimientos y destrezas. Además, promueve el fortalecimiento de los lazos de amistad entre los colegas de diferentes universidades. American University, institución cede de las primeras competencias hace dieciocho años, volvió a ser cede de las mismas el 24 de marzo de 2000.

Dieciocho universidades y colegios de Puerto Rico se dieron cita para participar en las diferentes áreas de competencia y cada estudiante participante demostró el deseo de poner en alto su alma mater. Nos llenó de mucha satisfacción ver cómo después de dieciocho años de competencia, los profesores mantienen su compromiso con esta actividad, con APEC y con los estudiantes al prepararlos, acompañarlos y darles el apoyo necesario durante este evento.

A continuación se presentan los ganadores de cada competencia:

Deletreo en Inglés

Primer Lugar

Sharlene Rivera
UPR-Humacao

Segundo Lugar

Alexandría Camacho
UIA-San Germán

Tercer Lugar

Zaxivette Delgado
UIA-Metro

Deletreo en Español

Vivian Feliberty
UIA-San Germán

Kelly Guzmán
UPR-Bayamón

Glorimar Ayala
UPR-Carolina

Dictado para Transcripción en Español

Glenda Rosario
UPR-Bayamón

Yanitza Vera
UPR-Arecibo

Dictado para Transcripción en Inglés

Myriani Marín
UPR-Bayamón

Linette Ruiz
UPR-Ponce

Doralice Bonet
UPR-Carolina

Administración de Documentos

Ivonne D. Reyes
UPR-Bayamón

Brenda Aponte
UPR-Ponce

Milagros Vélez
UIA-Ponce

Mecanografía Intermedia

Jessica Ramos
UPR-Bayamón

Rosa Guzmán
UPR-Arecibo

Amarilis Natal
UPR-Carolina

Microsoft Word'97

Nelly García
PUCPR-Ponce

Rosa A. Ortiz
UPR-Bayamón

Ángela Ramos
UIA-San Germán

Microsoft Excel'97

Zirayda Gómez
UPR-Humacao

Blanca L. Rodríguez
UPR-Arecibo

Inecita Collazo
UPR-Bayamón

Felicitamos al Colegio Universitario de Bayamón de la UPR por obtener el trofeo de primer lugar en las competencias al acumular el mayor número de puntos. Este figuró en primero, segundo y tercer lugar en varias áreas de competencia. Además, felicitamos a UIA- San Germán y UPR-Arecibo respectivamente por obtener el segundo y tercer lugar.

Agradecemos a American University y a su personal la hospitalidad brindada. Deseamos expresar también nuestro agradecimiento a los profesores que prepararon los exámenes, a los compañeros que formaron parte de los comités de salón y a las instituciones y estudiantes participantes.



*Prof. Rosa M. Rodríguez
Coordinadora de las
Competencias*



El Lcdo. José O. López, Vicepresidente para Asuntos Académicos se dirige a los presentes.



Estudiantes y profesoras de la UPR-Bayamón, ganadores de las Competencias Estudiantiles.



Profesoras representantes de las universidades que obtuvieron el primero, segundo y tercer lugar en las competencias, junto a la Presidenta de APEC.

DECIMOSÉPTIMAS COMPETENCIAS ESTUDIANTILES APEC

Ana I. Báez Rodríguez
Presidenta APEC 1998-99

La Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez, fue la sede de las Decimoséptimas Competencias Estudiantiles APEC, el 19 de marzo de 1999. En la misma participaron 16 instituciones educativas representadas por alrededor de 110 estudiantes. Estas fueron un éxito. Hubo mucho entusiasmo y participación. Felicitamos a los participantes y a la Facultad que los preparó y acompañó a representar las diferentes instituciones.

A continuación el resultado de las competencias:

Administración de Documentos

Primer Premio
UPR en Bayamón
Rosa A. Ortiz

Segundo Premio
PUCPR - Ponce
Minnela Ramírez Martínez
Tercer Premio

UPR en Humacao
Maribel García Ruiz
Cotejo

UPR en Carolina
Mildred Díaz Santiago
Segundo Premio

Primer Premio
National College
Coralis Gómez Colón
Tercer Premio

UPR en Humacao
Jeanette Almodóvar Morales

Universidad Interamericana -
Recinto de San Germán
Vivian D. Feliberty Robles
Segundo Premio

Deletreo en Español
Primer Premio
UPR en Carolina
Ada I. Dávila Tolentino
Tercer Premio

American University
Alfred Díaz Meléndez
Deletreo en Inglés

Columbia College - Caguas
Ana M. Díaz Rivera
Segundo Premio

Primer Premio
Universidad Central de Bayamón
Jackie E. Centeno Pabón
Tercer Premio

UPR- Recinto de Mayagüez
Madeline Camero Lorenzo
Dictado para Transcripción en

Español

Primer Premio
UPR en Humacao
Abneris A. Carrasquillo Cháez

Segundo Premio
UPR en Bayamón
Laura I. Sáez Báez

Tercer Premio
UPR en Cayey
Wilnelia Rodríguez Rosado

Dictado para Transcripción en Inglés

Primer Premio
UPR - Recinto de Mayagüez
Sonia Avilés

Segundo Premio
UPR en Bayamón
Yolanda Rodríguez Rivera

Tercer Premio
UPR en Humacao
Angelina Lausell Gómez

Matemática Comercial

Primer Premio
UPR en Humacao
Yarel E. Matta Piñero

Segundo Premio
UPR en Bayamón
Wanda Lee Lozada

Tercer Premio
Universidad Central de Bayamón
Michelle Vázquez Santiago

Mecanografía Intermedia

Primer Premio
American University - Bayamón
Rosalba Seda Resto

Segundo Premio
PUCPR - Ponce
Nelly García Lugo

Tercer Premio
Universidad Interamericana -
Recinto de San Germán
Ángela Borrero Ramírez

Microsoft Excel '97

Primer Premio
UPR en Humacao
Lymarís Cruz Bonilla

Segundo Premio
UPR en Carolina
Lillian Méndez Villanueva

Tercer Premio
UPR en Bayamón
Johanna Vázquez Santiago

Microsoft Word '97

Primer Premio
UPR en Bayamón
Myriani Marín Rivera

Segundo Premio
Columbia College - Caguas
Melitza Ramírez Rivera

Tercer Premio
American University
Carmen M. Vélez López

La coordinación y organización de las competencias estuvo a cargo de la Prof. Vilma Muñoz de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez. A ella se unió un grupo de personas de la institución que laboraron excelentemente para el éxito de las competencias. Les agradecemos a todos la cooperación, la dedicación y el entusiasmo con que trabajaron para la realización de esta actividad, en la que se premia la excelencia académica de nuestros estudiantes. También agradecemos a todos los profesores que redactaron, administraron, corrigieron y observaron los exámenes. MUCHAS GRACIAS A TODOS.

DECIMOSEXTAS COMPETENCIAS ESTUDIANTILES APEC

*María L. Moctezuma, CPS
Presidenta APEC 1997-98*

Las Decimosextas Competencias Estudiantiles APEC se celebraron el 20 de marzo de 1998 en la Universidad Interamericana, Recinto de San Germán. Éstas fueron muy exitosas, ya que hubo mucho entusiasmo y participación.

La Prof. Lizzette Rivera coordinó y organizó las mismas. Contó con la ayuda y cooperación de la administración y la facultad de la institución, quienes contribuyeron grandemente al éxito de las mismas. Sin la cooperación y el empeño que pusieron para la realización de esta actividad, ésta no hubiese sido posible.

Se examinaron diez áreas: MSWord 7, MSEXcel 7, Dictado para Transcripción en Español, Dictado para Transcripción en Inglés, Administración de Documentos, Mecanografía Intermedia, Matemática Comercial, Deletreo en Español, Deletreo en Inglés y Cotejo.

Agradecemos a todos los que estuvieron involucrados en la organización de las mismas, pero principalmente a la Prof. Lizzette Rivera, Coordinadora General, a la Dra. Milsa Morales, Directora del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, y a la Dra. María Bonilla, Catedrática en dicha institución. Hacemos mención especial de la Prof. Anita Báez, quien estuvo trabajando mano a mano con la profesora Rivera y con la Junta de APEC para lograr el éxito de esta actividad.

Felicitamos a los ganadores y a todos los participantes por el empeño que pusieron en prepararse y superarse para lograr un desempeño excelente en éstas. En esta ocasión, los estudiantes de la UPR en Bayamón obtuvieron el mayor número de premios. La facultad de cada una de las instituciones participantes también merece una mención y felicitación especial por preparar a nuestro estudiantado para hacer la mejor demostración posible. Sin embargo, no hay forma de agradecer como quisiéramos a los compañeros que tan desinteresadamente se ocuparon de redactar, administrar, corregir y servir de observadores en la administración de los exámenes.

A continuación se detalla el resultado de las competencias por institución:

Categoría	1er Premio	2do Premio	3er Premio
Adm. de Documentos	UPR, Bayamón	PUCPR, Ponce	UPR, Ponce
Cotejo	desierto	desierto	UPR, Humacao
Deletreo - Español	UPR, Carolina	UPR, Bayamón	Sagrado Corazón
Deletreo - Inglés	UIA, San Germán	UPR, Mayagüez	UPR, Humacao
Excel 97	desierto	desierto	UPR, Humacao
Matemática Comercial	desierto	UPR, Ponce	UIA Metro
Mecanografía Intermedia	UPR, Bayamón	UPR, Ponce	UPR, Humacao
Transcripción - Español	UPR, Bayamón	UPR, Mayagüez	UPR, Humacao
Transcripción - Inglés	UPR, Bayamón	UPR, Mayagüez	UPR, Carolina
Word 97	UIA, San Germán	UPR, Bayamón	PUCPR, Ponce

Esperamos que estas competencias continúen celebrándose en años futuros, ya que las mismas estimulan a los estudiantes a demostrar la excelencia académica y las destrezas desarrolladas.

VIGÉSIMA PRIMERA ASAMBLEA ANUAL APEC 1998

La Vigésima Primera Asamblea Anual de APEC, con el lema "La Globalización: Una Nueva Visión para la Educación Comercial" se llevó a cabo el 18 y 19 de septiembre de 1998 en el Hotel Embassy Suites de Isla Verde. El registro estuvo a cargo de los profesores Myrna Rivera y David González. La Convención estuvo muy concurrida; el primer día se inscribieron 152 personas y el segundo día, 150, además de cinco exhibidores, quienes presentaron sus productos y servicios.

La Junta de Directores, miembros de comités y esta servidora trabajamos arduamente en equipo para que la Convención 1998 fuera todo un éxito. Agradecemos a todos(as) los(as) compañeros(as) involucrados(as) por el esfuerzo y cooperación que brindaron para que se lograran nuestros objetivos. Reconocemos en forma particular al Prof. David González por su apoyo y ayuda incondicional.

Los trabajos del primer día se iniciaron con un saludo de la Prof. Magda Ruiz, Presidenta de Convención, y quien se desempeña en la UIA en Aguadilla. La bonita y profunda reflexión estuvo a cargo de la Prof. Adalisa Rivera, de la UPR en Carolina.

Dedicamos esta Convención a nuestro querido compañero Arnaldo Rodríguez. Arnaldo siempre se ha distinguido por estar dispuesto a trabajar por APEC y otras asociaciones profesionales en todas las encomiendas que se le asignan. Los actos de dedicatoria los coordinó la Prof. Juanita Ortiz Cruz junto a la Prof. Zoraida Morales de Montañez, de la UPR en Bayamón. La profesora Ortiz y su grupo de trabajo tuvieron a cargo tan emotiva parte del programa.

La primera y última plenaria estuvieron a cargo del Dr. Guillermo E. Mora, quien labora para McGraw-Hill Interamericana en Santafé de Bogotá, Colombia. Tuvimos el placer de comenzar y cerrar los actos con la conferencia tan inspiradora "Valores, Ética y Paz: Una Propuesta Pedagógica".

A continuación pasamos a los talleres concurrentes. El Sr. Raúl De Mena, Gerente de Capacitación y Certificación de Microsoft Caribe/Centro América, tuvo a su cargo el tema "Windows 98: Con Herramientas que nos Unen". En esta actividad se pretendió orientar sobre las diferentes certificaciones que ofrece MicroSoft Corp. y las versiones nuevas de los programas que ellos producen y mercadean. El señor De Mena tuvo la gentileza de repetir la charla en otras sesiones concurrentes. Además, nos obsequió con actualizaciones de los programas Windows 98, Office 98 y Encarta 98 para sortearlas entre los participantes. La Dra. Ylda Farré Rigau, profesora de la UPR en Río Piedras, disertó sobre el tema "Dinámicas para la Colaboración Efectiva". Siempre que la hemos ocupado, la doctora Farré Rigau ha

estado dispuesta a compartir sus conocimientos con nosotros. En su conferencia nos sugirió actividades efectivas para aplicarlas a una gran variedad de esquemas curriculares.

En el almuerzo reconocimos a los socios que habían sido miembros activos de APEC consecutivamente por 10 y 20 años. También se reconoció a la Prof. Nidza López de Victoria por la ayuda constante y desinteresada que nos brindó en las actividades profesionales generadas en el transcurso del año. Se otorgaron, además, los premios de Investigación y Excelencia Estudiantil. El Comité de Investigación, presidido por la Dra. Nereida Cruz, de la UPR en Humacao, seleccionó a la Dra. Awilda Burgos Santos, de la Universidad Central de Bayamón, como ganadora del Premio de Investigación. El Comité de Excelencia Estudiantil, que presidió la Prof. Alma Santana, de la UPR en Carolina, otorgó dos premios. Uno lo ganó la estudiante Caroll Santiago Santiesteban, de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, y el otro, Rosany Rivera García, de la UPR en Río Piedras.

Después de almuerzo hubo otra sesión de talleres concurrentes. El Sr. Angel Rivera tuvo a su cargo el tema "Educar para la Paz: Una Alternativa para la Integración del Ser". Las profesoras Luz M. Vega Orozco, Elmy Rosario y Norma Pérez, de la UPR en Humacao, hablaron sobre "Comunidades de Aprendizaje: Visión Global para la Educación Comercial". Las exponentes presentaron una de las innovaciones en la educación superior como alternativa para reestructurar el currículo y explicaron las diferentes modalidades de comunidades de aprendizaje. Luego de finalizadas las sesiones concurrentes de la tarde, comenzó la Sesión Administrativa, la cual finalizó al día siguiente. El Lic. Ricardo Villalón, de la UPR en Aguadilla, fungió como Parlamentarista. Las enmiendas al Reglamento de mayor relevancia que se aprobaron fueron: eliminar el puesto de Vicepresidente(a) de la Junta de Directores y segregar el puesto de Historiador(a) y Editor(a). Por último, la Presidenta del Comité de Nominaciones, Dra. Juanita Rodríguez, dio su informe y se pasó a las nominaciones y elecciones de oficiales para los puestos vacantes en la Junta.

En la noche del viernes tuvimos oportunidad de relajarnos y compartir en franca camaradería en el coctel que organizaron las profesoras Raquel Reyes y Leticia Valcárcel. Hubo música en vivo, entremeses fríos y calientes y un tremendo "talent show", en el que participaron algunos compañeros con habilidades histriónicas. La sorpresa de la actividad fue el debut en APEC de la fabulosa cantante Nidza López de Victoria. ¡Bravo por todos los colaboradores!

La inspiradora reflexión del segundo día, 19 de septiembre, estuvo a cargo de la Dra. Carmen Noelia Lugo, de la UPR en Humacao. Continuó la sesión plenaria a cargo

del Dr. José Francisco Figueroa sobre "El Síndrome de la Quemazón". Él es autor del libro del mismo nombre y proveyó algunas técnicas sobre cómo prevenir, detectar y enfrentar la quemazón.

Siguió el reconocimiento al Maestro del Año, premio Sarah Mercedes González. Este honor recayó en la Dra. Ana L. Román de Martínez, de la Universidad Interamericana, Recinto Metropolitano. La coordinadora de la actividad fue la Prof. Angelita Escobar, Presidenta del Comité Maestro del Año 1998.

Los talleres concurrentes de la mañana estuvieron a cargo de las profesoras Marta Quijano y Abigail Díaz Colón. La profesora Quijano, de la Universidad Interamericana Metro, disertó sobre el tema "Enfrentándonos Positivamente al Cambio". La Prof. Abigail Díaz Colón habló sobre la "Integración de las Leyes Laborales en los Cursos de

Educación Comercial". Nos indicó la importancia de conocer estas leyes y cómo incorporarlas en los diferentes cursos que impartimos en nuestro programa.

Se hicieron los reconocimientos a la actual Junta de Directores y se presentó a la directiva que regiría los destinos de APEC para el término 1998-99. Las actividades de la tarde finalizaron sorpresivamente cuando recibimos la siguiente nota: "**Hay advertencia de huracán para Puerto Rico. El huracán es categoría cuatro. Los participantes están preocupados, se tienen que ir.**" Obviamente, se aceleraron los trabajos que restaban y, en vez de salir a descansar por un año de trabajo agotador, tuvimos que salir corriendo a prepararnos para los embates de Georges. Lo demás es historia. . .

*María L. Moctezuma
Presidenta APEC 1997-98*



Junta de Directores APEC 1998.



La Presidenta, Prof. María Moctezuma hace entrega del Premio Sarah Mercedes González a la Dra. Ana L. Román.



Momentos en que la facultad de UPR-Carolina y la Presidenta de APEC comparten con el Prof. Arnaldo Rodríguez a quien se le dedicó la Convención

VIGESIMA SEGUNDA ASAMBLEA ANUAL APEC 1999

La celebración de la última convención del Milenio, la 22da Asamblea Anual, fue un evento muy especial. Este evento marcó un momento histórico en APEC convirtiéndolo en un árbol aún más fuerte y robusto. Este árbol, cuyas raíces fueron sembradas en el 1977, en estos días recogió el fruto de las semillas de 22 años de arduo trabajo y esfuerzo transcurrido en el siglo pasado.

Durante los días 10, 11 y 12 de septiembre de 1999, el Hotel Ponce Hilton, en Ponce, se engalanó con la presencia de un nutrido grupo de APEC para hacer honor al lema de nuestra 22da Asamblea: "Introspección: APEC Educando para los Retos del Futuro".

El Hotel Ponce Hilton sirvió de escenario para recibir a nuestro compañero Héctor Rivera Ortiz, (q.e.p.d.), a quien, por decisión unánime de la Junta de Directores, se le dedicó nuestra Asamblea. Héctor (como cariñosamente le decíamos) fue un compañero que en su dimensión profesional, personal, afectiva y humana cautivó a todos los que le conocimos y tuvimos la oportunidad de laborar con él. Para APEC y su Junta Directiva 1998-99 fue un inmenso honor dedicarle su 22da Asamblea. Vivimos momentos muy emotivos, junto a sus familiares, colegas y amigos, quienes se unieron a tan significativo momento.

El viernes 10 se llevó a cabo la ceremonia de reconocimiento a los merecedores del Premio Excelencia Estudiantil, Beca APEC y a los miembros con diez y veinte años consecutivos en nuestra Asociación. Estos recibieron recordatorios y certificados de tan importante momento.

Los momentos de gran significado continuaron el sábado 11 cuando se otorgó el Premio Sarah Mercedes González-Maestro del Año a una destacada educadora: la Prof. Zoraida Morales de Montañez. Acompañaron a Zory (como cariñosamente la conocemos) familiares, amigos, compañeros de trabajo, quienes se unieron a este homenaje por ser ella un ejemplo de excelencia y símbolo de dedicación que caracterizan al maestro de vocación. Por todo esto, APEC la reconoció y entregó el máximo galardón que ofrece nuestra Asociación.

Bajo el lema "Introspección: APEC Educando para los Retos del Futuro", la Prof. Josefina Rodríguez preparó el programa educativo de nuestra Asamblea Anual. Las plenarios presentadas fueron: "Retos del Educador ante el Nuevo Perfil Estudiantil", "Simplificando Tu Vida y Tu Trabajo" y "Cómo Equilibrar Tu Vida Profesional y Personal". Estas fueron evaluadas como excelentes.

Las charlas concurrentes que se ofrecieron durante estos días fueron las siguientes: "Nuevos Paradigmas: La Estrategia de Trabajo en Equipo en el Salón de Clases", "Perfil del Maestro del Siglo XXI ante las Exigencias del Proceso Enseñanza-Aprendizaje", Mesa Redonda-"Issues" sobre la Educación Comercial", "Portafolio Profesional:

Herramienta para Búsqueda de Empleo", "Enseñanza en Línea (On-line Learning)", "Normas de Comportamiento Comunicativo en Dos Culturas", "Métodos y Estrategias en la Enseñanza a Larga Distancia" y "Nuevas Tendencias en la Relación Humano-Computadora". Todas éstas estuvieron a cargo de distinguidos profesionales, quienes gentilmente cedieron su tiempo y talento para el éxito de nuestra Convención.

La Sesión Administrativa de nuestra Vigésima Segunda Asamblea Anual se dividió en dos partes. La primera se llevó a cabo el viernes, 10 de septiembre y se abrió allí el proceso de votaciones. La Sesión concluyó el sábado 11, en la que eligieron a los nuevos incumbentes de la Junta de Directores APEC 1999-2000. Esta se llevó a cabo sin dilaciones y se discutieron todos los temas y preocupaciones de la matrícula en forma ordenada y efectiva.

Como parte del programa de convención tuvimos actividades culturales y sociales, entre éstas: un recorrido por la ciudad de Ponce en "trolley" y una visita al Museo de la Historia de Ponce. En el Museo se nos brindó un coctel de bienvenida, el cual fue amenizado por los Mariachis del Sur. ¡Qué mucho disfrutamos de su música!

Además, como parte de la celebración de nuestra 22da Asamblea y cierre de nuestras actividades educativas, celebramos la Noche de Gala el sábado 11. El tema para esta noche lo fue "Despedida de Año". Como sorpresa de la noche tuvimos el debut del grupo "Maravilla Tropical", quien



La Prof. Zoraida Morales de Montañez, recibe el Premio Sarah Mercedes González de manos de la Presidenta la Prof. Anita Báez.

estuvo integrado por las compañeras: Dra. Myriam Burgos, Prof. Ileana Cintrón-Inserni y Prof. Nidza López de Victoria. La Prof. Abigaíl Díaz Colón se desempeñó muy bien como maestra de ceremonias. La organización del programa de esa noche estuvo a cargo de la Prof. Ileana Inserni, Presidenta del Comité de Cena de Gala, y su grupo de trabajo. A todos muchas gracias. Esta actividad estuvo muy concurrida; y en el rostro de los presentes pudimos observar la alegría. Los participantes bailaron, cantaron y despidieron el año.

El domingo 12 en la mañana finalizamos nuestra Convención Anual con el tradicional desayuno de confraternización de la Sociedad Honoraria Delta Pi Epsilon y APEC. El profesor Héctor Rivera (q.e.p.d.) nos hizo un hermoso regalo con su conferencia "Inspirando Grandeza en los Estudiantes".

La Convención fue evaluada como excelente. El éxito se debió a la extraordinaria colaboración del Comité Administrativo y de su Presidenta Migdalia de Jesús, a cada uno de los miembros de los comités de convención y permanentes, quienes en unión a la Junta de Directores 1998-99 y a todos los colaboradores anónimos que siempre dicen "presente" contribuyeron e hicieron posible celebrar la última convención del Siglo XX. A todos ellos mi más profundo agradecimiento.

Compañero(a), únete APEC y apoya nuestra Asociación para en este Nuevo Siglo continuar haciendo de ella el baluarte de los maestros de Educación Comercial.

Ana I. Báez Rodríguez
Presidenta 1998-99



2000 • 2000
2000 • 2000



Comité Timón compuesto de Expresidentes de APEC junto a algunos miembros de la Junta de Directores 2000. Este comité fue una iniciativa del Prof. Héctor Rivera.

2000 • 2000
2000 • 2000
2000 • 2000
2000 • 2000

Para el rápido crecimiento de tu niño de un año en adelante.



NUEVA

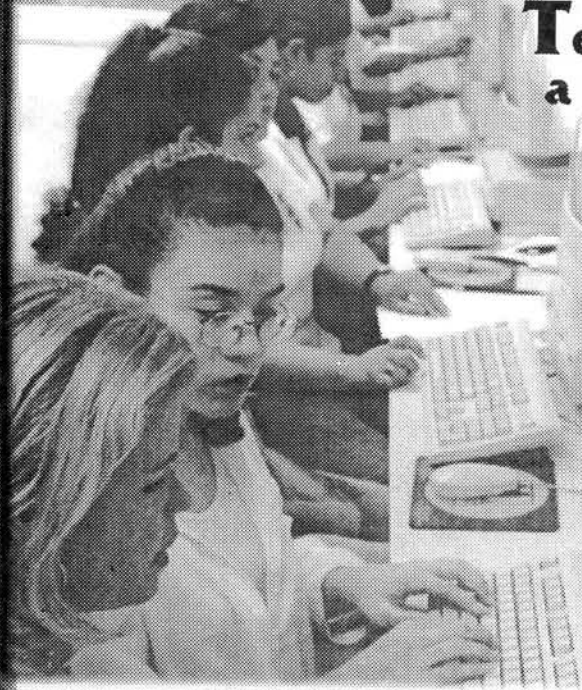
Leche Coloso Junior

Presentando un alimento especialmente diseñado para ayudar en el desarrollo de tu niño. Nueva Leche Coloso Junior para Rápido Crecimiento. Con el balance ideal de proteínas, vitaminas, hierro y otros elementos y minerales esenciales para niños a partir de un año en adelante. Es más económica que las fórmulas.



Distribuido por Colón Brothers, Inc., San Juan: 792-4330 • Ponce: 842-3077.

AMERICAN UNIVERSITY



**Te invitamos
a pertenecer
a nuestra
prestigiosa
comunidad
universitaria
con la más
avanzada
tecnología
y ayudas
económicas
disponibles,
si cualificas.**

Bachilleratos y Grados Asociados en:

○ Administración de Empresas

- Contabilidad
- Gerencia General
- Gerencia de Compras
- Recursos Humanos
- Mercadeo
- Sistemas de Información Computadorizados
- Administración de Oficina
- Gerencia de Negocios Globalizados Electrónicos

○ Educación y Tecnología

- Educación Elemental
- Educación Especial
- Educación Física
- Educación en Inglés (Secundario)

○ Artes y Ciencias

- Comunicación General
- Justicia Criminal

○ Ciencias Secretariales

- Oficinista General
- Secretarial Administrativo
- Procesamiento de Información

BAYAMON

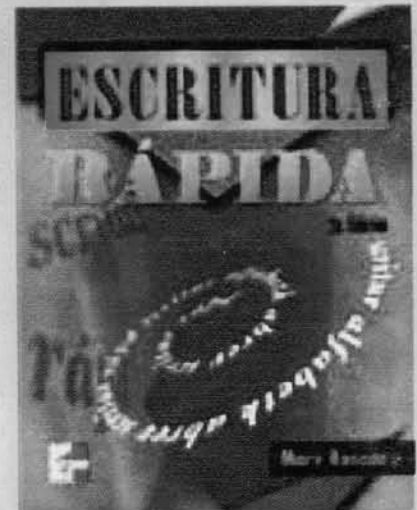
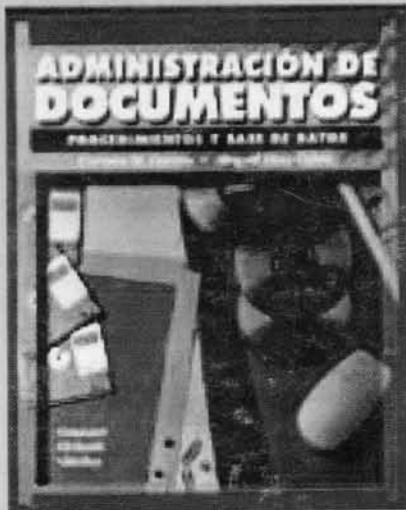
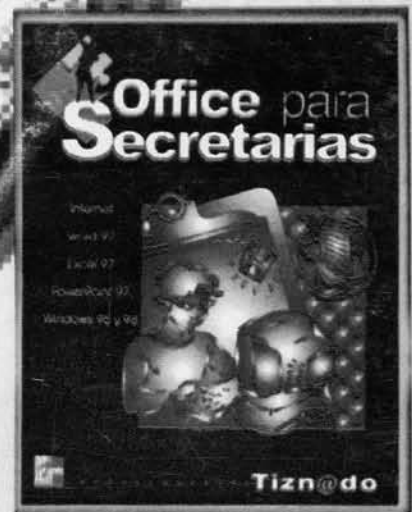
TEL. 620-2040

MANATI

TEL. 621-2835



RESPONDIENDO A NUEVOS RETOS



Felicidades a todos
los profesores en su
XXIII Convención Anual
APEC



McGraw-Hill
Interamericana

