

COVID-19: Experiencia del Personal de Apoyo UPRP en la Continuidad Académica



Preparado por:

Dra. Diana M. López Robledo
Directora

Junio 2020

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Metodología.....	3
Resultados Experiencia Personal de Apoyo UPRP.....	4
Perfil.....	4
Notificación para Ofrecer Apoyo.....	5
Horario.....	5
Dispositivos Electrónicos en el Hogar y Frecuencia de Uso.....	7
Solicitudes de Servicios de Apoyo.....	7
Dificultades para Realizar Tareas Remotas.....	8
Recomendaciones.....	9
Comentarios Adicionales.....	10
Conclusión y Recomendaciones.....	10



Introducción

El COVID-19 causó un cierre en todas las actividades realizadas en la Universidad de Puerto Rico en Ponce (UPR Ponce), al igual que otras instituciones de educación superior en Puerto Rico y en otras partes del mundo. Los cursos presenciales se adaptaron a cursos asistidos por la tecnología. Todos los servicios que se ofrecen a los estudiantes desde las diferentes oficinas y decanatos tuvieron que ser modificados para permitir la continuidad de tareas de la institución. La continuidad académica y administrativa se logró gracias al personal que estuvo brindando apoyo constante a las tareas remotas. El personal de apoyo estuvo presente para colaborar con el personal docente, no docente, administración, estudiantes y comunidad en general.

En la Oficina de Planificación y Estudios Institucionales (OPEI) se realizó el avalúo institucional en las diferentes áreas durante el segundo semestre 2019-2020. La OPEI ha divulgado informes del avalúo de la experiencia de varios sectores de la comunidad, incluyendo: (1) experiencia de estudiantes de cursos híbridos y en línea, (2) experiencia de estudiantes de cursos asistidos por la tecnología, (3) experiencia de la facultad y (4) experiencia del personal no docente. Todos los informes se pueden acceder en la página web de la oficina.

El último grupo que participó del proceso de avalúo institucional fue el personal de apoyo, quienes son miembros docentes y no docentes de la UPR Ponce. A continuación, se presentan los resultados del avalúo de la experiencia del personal de apoyo de la UPR Ponce en el segundo semestre 2019-2020 durante el periodo de continuidad de tareas remotas por el COVID-19.

Metodología

La Sra. Anayará Batista, Asistente Administrativo IV, diseñó un instrumento para explorar la percepción del personal de apoyo. El instrumento fue revisado por el personal de la OPEI y el Decanato de Asuntos Académicos. Al igual que mencionamos en los informes previos, el estudio realizado no pretende evaluar todas las posibles variables que formaron parte de este inusual semestre académico para la UPR Ponce. No obstante, podemos identificar áreas que pueden mejorar en situaciones futuras cuando sea necesario proveer servicios de manera remota.

Se le envió un correo electrónico el 23 de junio de 2020 al personal que formó parte del grupo de apoyo directo de la UPR Ponce durante la emergencia causada por el COVID-19, con una invitación a participar del avalúo de su experiencia. El correo electrónico incluía el enlace al formulario de Google, el cual estarían completando de manera anónima y voluntaria. El formulario estuvo disponible hasta el 26 de junio de 2020. Se recibieron 11 respuestas al formulario.

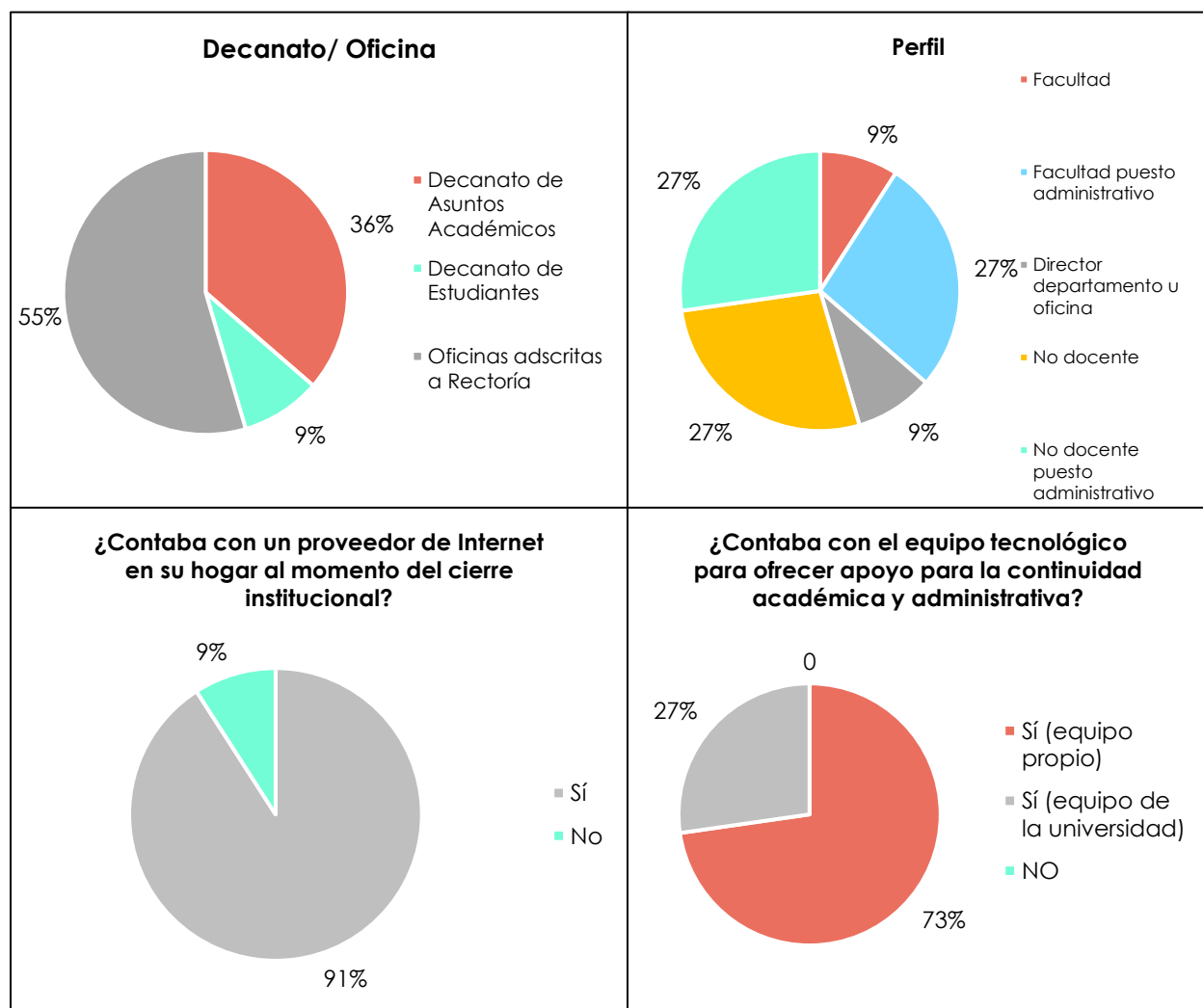
Los resultados del avalúo permiten conocer su opinión sobre el proceso de servicios de apoyo virtual. A continuación se presentan los resultados del avalúo realizado.



Resultados Experiencia Personal de Apoyo UPRP

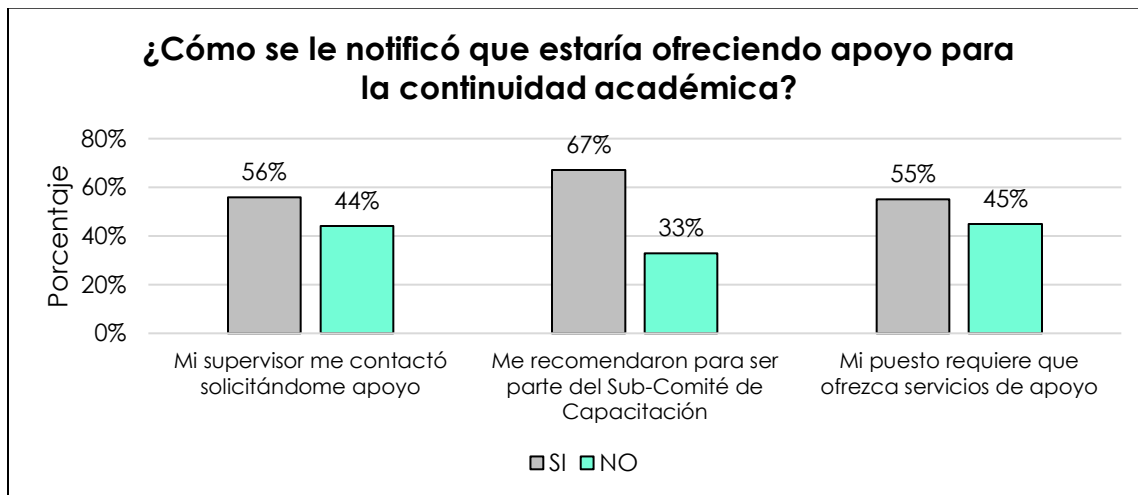
Perfil

El perfil de los participantes del avalúo se presenta en las siguientes gráficas. Los participantes del avalúo pertenecen a Oficinas Adscritas a Rectoría (55%), Decanato de Asuntos Académicos (36%) y Decanato de Asuntos Estudiantiles (9%). El perfil de los participantes incluye: personal no docente (27%), personal no docente en puesto administrativo (27%), facultad en puesto administrativo (27%), directores de departamento u oficinas (9%) y facultad (9%). El 91% de los participantes tenía un proveedor de servicios de Internet en su hogar al momento del cierre institucional. El personal que no contaba con un proveedor de servicios de Internet en el hogar indicó que utilizó el internet de su celular para realizar las tareas remotas. El 73% de los participantes contaban con el equipo tecnológico para ofrecer apoyo para la continuidad académica y administrativa (73% propio, 27% equipo de la UPR Ponce).

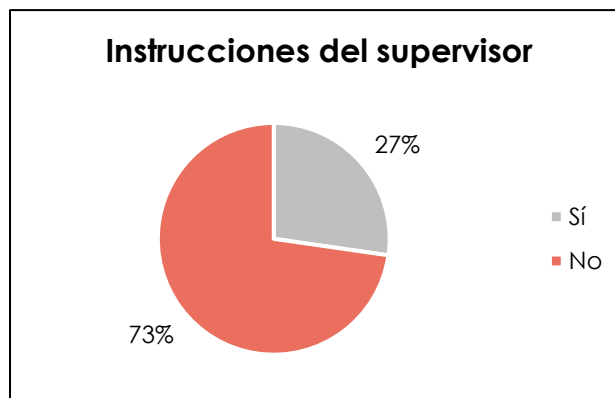


Notificación para Ofrecer Apoyo

Los participantes indicaron cómo fueron notificados del apoyo que estarían brindando a la comunidad universitaria durante el periodo de tareas remotas. El 55% indicó que su puesto requiere que ofrezca el servicio de apoyo. El 67% fue recomendado para pertenecer al Sub-Comité de Capacitación en Moodle como Herramienta para el Aprendizaje en Línea y el 56% fueron contactados por su supervisor inmediato.

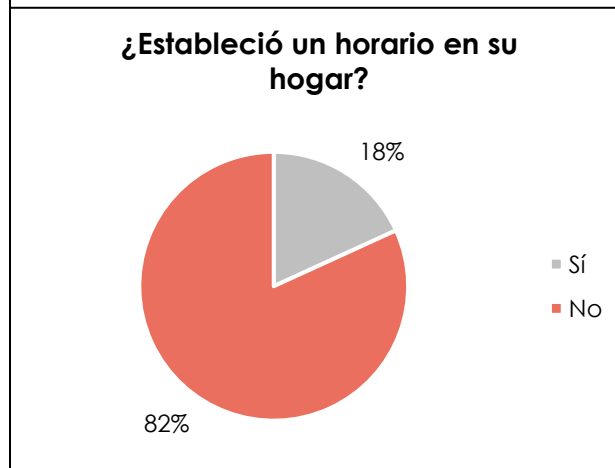


Se les preguntó a los participantes si recibieron instrucciones específicas de su supervisor de cómo se ofrecería el servicio de apoyo para la continuidad académica desde su casa. El 73% indicó que no recibió instrucciones, según se presenta en la siguiente gráfica.

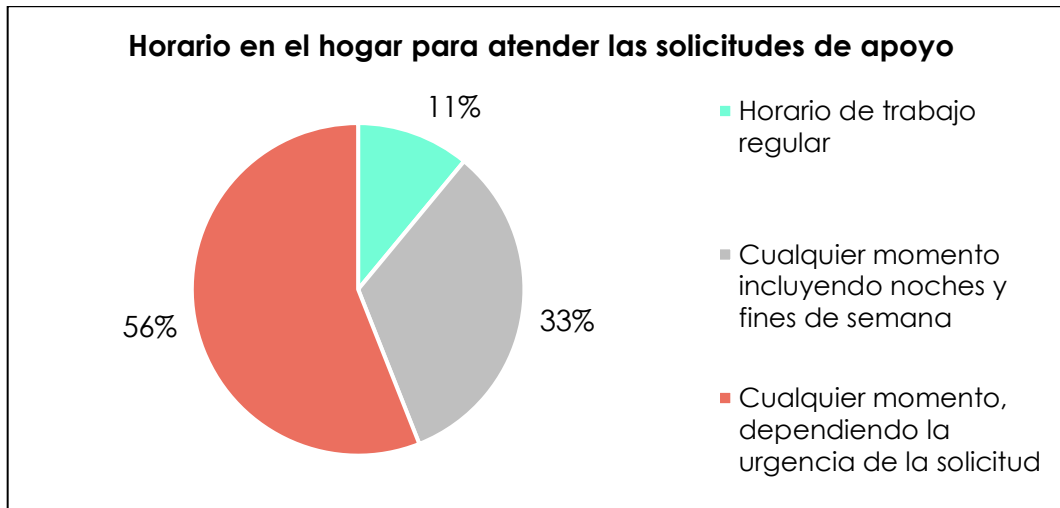


Horario

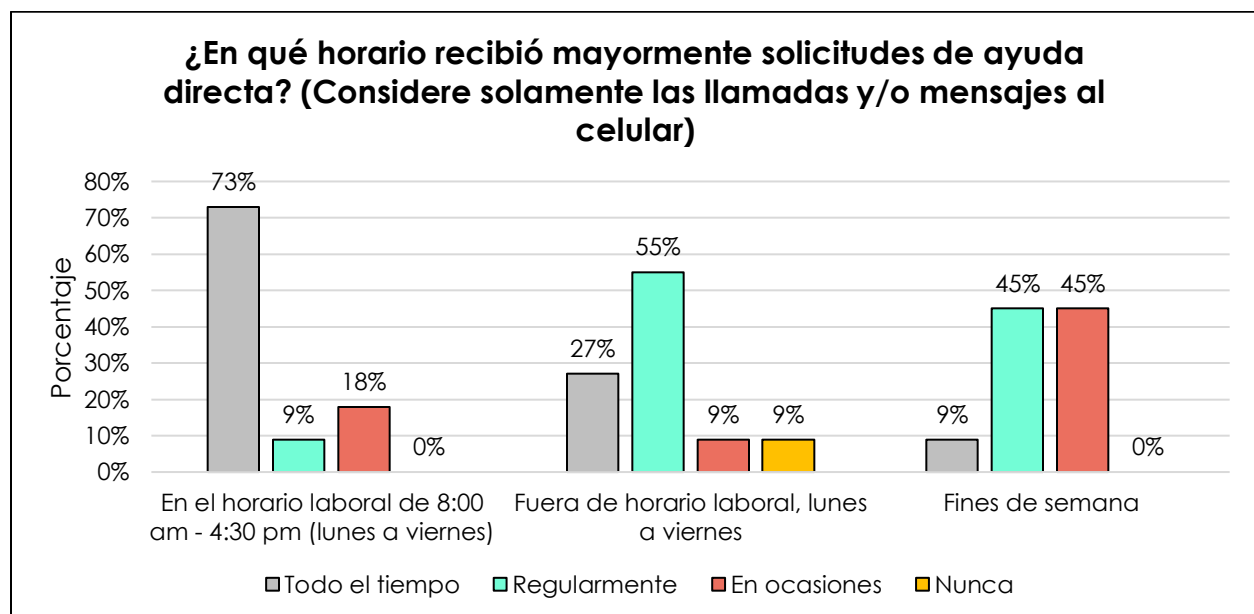
Se les preguntó a los participantes del avalúo si establecieron un horario de trabajo en su hogar para realizar sus tareas remotas. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica. El 82% de los participantes indicó que no estableció un horario para atender las solicitudes de apoyo durante el cierre institucional.



Por otro lado, los participantes indicaron el horario en el cual atendían las solicitudes de apoyo en el hogar durante el periodo de tareas remotas. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica. El 56% indicó realizar las tareas en cualquier momento, durante los días de semana y fines de semana, incluyendo fuera del horario laboral, según la urgencia de la solicitud. El 33% indicó realizar las tareas en cualquier momento, incluyendo noches y fines de semana. El 11% indicó que realizó las tareas en el periodo de su horario laboral (lunes a viernes, 8:00am – 4:30pm).



Los participantes indicaron el horario en el que recibieron mayormente las solicitudes de ayuda directa, considerando únicamente las llamadas y/o mensajes al celular. El 73% indicó que se recibieron todo el tiempo durante el periodo laboral, 27% fuera de horario laboral y el 9% fines de semana. El 9% de los participantes indicó recibir solicitudes regularmente en el horario laboral, 55% fuera del horario laboral y 45% durante los fines de semana.



Dispositivos Electrónicos en el Hogar y Frecuencia de Uso

Los participantes indicaron con cuánta frecuencia utilizaron diferentes dispositivos electrónicos en su hogar para ofrecer los servicios de apoyo. En cada uno de los dispositivos indicaron si eran compartidos con otras personas. Los resultados se presentan en la siguiente tabla. Los dispositivos más utilizados fueron el celular, la computadora portátil, el micrófono y las bocinas.

Dispositivo electrónico	Mucha	Regular	Poca	Ninguna	SI	NO	N/A
Computadora de escritorio	40%	10%	0%	50%	20%	40%	40%
Computadora portátil	82%	9%	9%	0%	55%	45%	0%
Celular	91%	9%	0%	0%	11%	89%	0%
Tableta	0%	11%	33%	56%	22%	11%	67%
Cámara	18%	55%	18%	9%	44%	44%	11%
Micrófono	64%	18%	9%	9%	44%	44%	11%
Bocinas	60%	10%	10%	20%	44%	33%	22%
Otro dispositivo electrónico	0%	25%	25%	50%	0%	43%	57%

Solicitudes de Servicios de Apoyo

Los participantes identificaron con cuánta frecuencia ofrecieron servicio de apoyo a diferentes miembros de la comunidad universitaria. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica. La mayor cantidad de solicitudes se recibieron del personal administrativo, decanos y directores de departamentos u oficinas.

Persona que recibe el servicio de apoyo	Todo el tiempo	Regularmente	En ocasiones	Nunca
Facultad	45%	9%	45%	0%
Estudiante	45%	18%	36%	0%
Personal administrativo	73%	0%	27%	0%
Decanos, directores de departamentos u oficinas	55%	27%	18%	0%
Miembros de otras unidades del sistema UPR	9%	18%	45%	27%
Comunidad externa	0%	18%	55%	27%

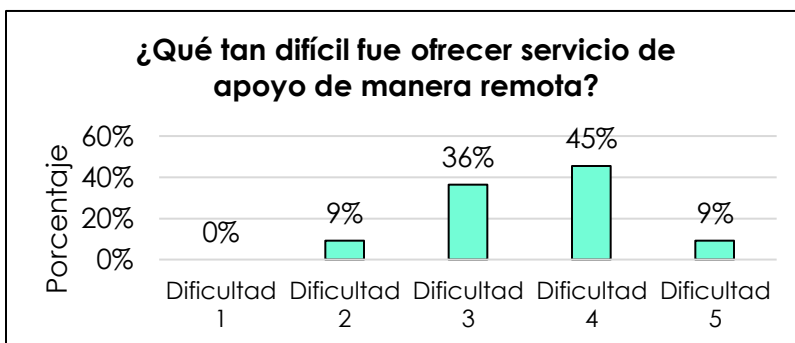
Las solicitudes de servicio se recibieron mediante varios medios de comunicación. La siguiente tabla presenta la frecuencia reportada por los participantes.

Medio de solicitud	Todo el tiempo	Regularmente	En ocasiones	Nunca
Correo electrónico	82%	9%	9%	0%
Solicitud de servicios	27%	27%	18%	27%
Llamadas a mi celular	36%	55%	9%	0%
Mensajes de texto	55%	36%	9%	0%
Otra	9%	18%	27%	45%



Dificultades para Realizar Tareas Remotas

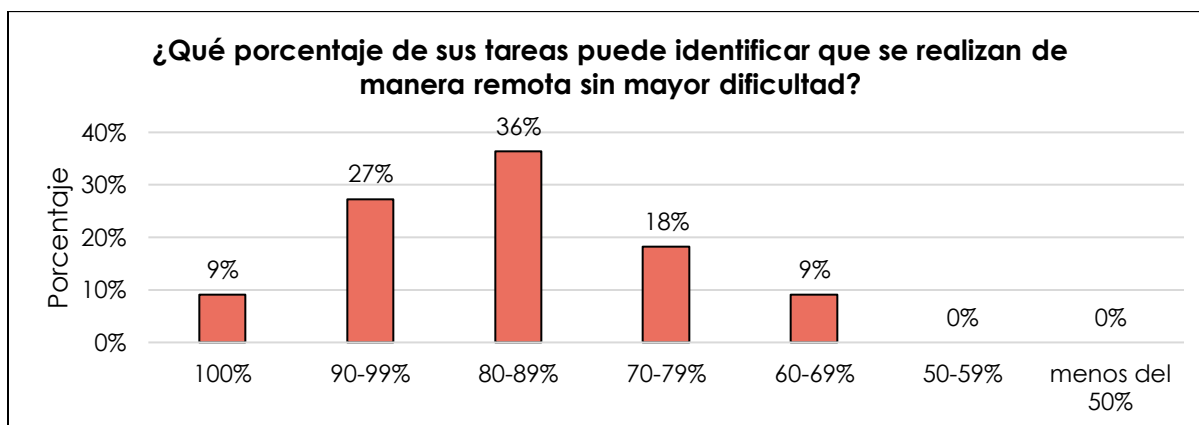
Se les preguntó a los participantes qué tan difícil fue ofrecer servicios de apoyo de manera remota a la comunidad universitaria durante este periodo. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica. Las opciones eran los valores del 1 al 5 (1: muy fácil, 5: muy difícil).



Por otro lado, los participantes indicaron algunas de las razones que dificultaron los servicios de apoyo de manera remota. La siguiente tabla presenta las cinco opciones de mayor porcentaje. El 73% considera que la cantidad de solicitudes recibidas para ofrecer apoyo fue muy alta, el 70% indicó que el espacio de trabajo y mobiliario para realizar las tareas no es apropiado y el 70% indicó que se establecen reuniones sin verificar disponibilidad previamente. La conexión a internet y la asistencia a múltiples reuniones virtuales también fueron identificadas como dificultades por los participantes (64% y 55% respectivamente).

Dificultades al ofrecer servicios de apoyo	Porcentaje
La cantidad de solicitudes es muy alta.	73%
No cuento con un espacio de trabajo ni mobiliario apropiado para realizar las tareas.	70%
Se establecen reuniones sin verificar disponibilidad previamente.	70%
Falta de una buena conexión de Internet.	64%
He tenido que asistir a tantas reuniones virtuales que afectan el tiempo para atender las solicitudes.	55%

Los participantes indicaron el porcentaje de tareas que pueden realizar de manera remota sin mayor dificultad. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica. El 72% indicó que puede realizar el 80% o más de sus tareas de manera remota sin mayor dificultad.

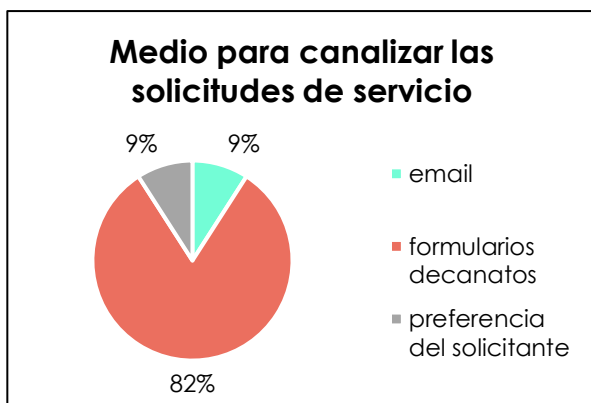


Recomendaciones

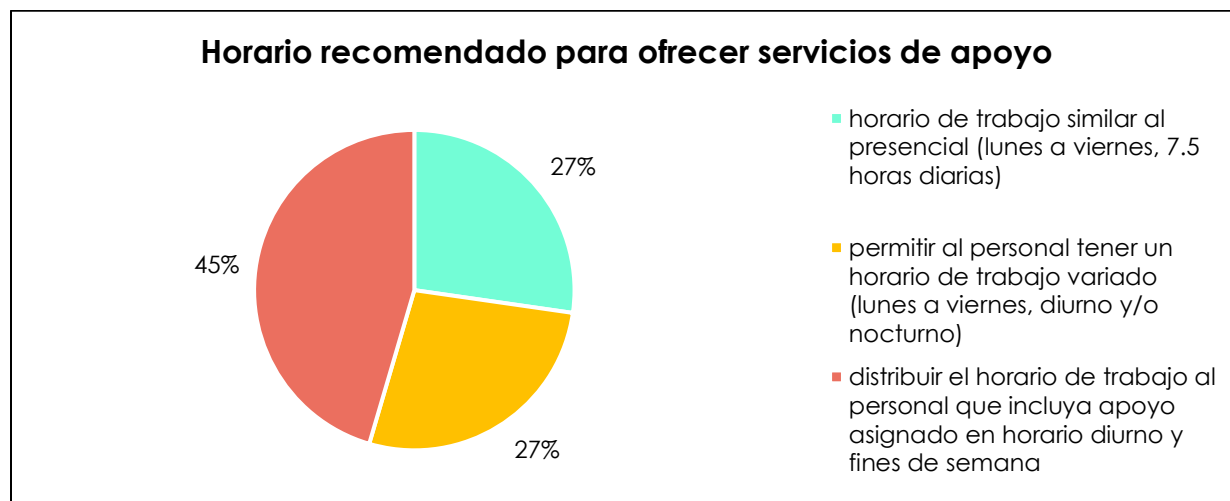
Se les preguntó a los participantes cuán importante consideran algunos aspectos para mejorar el servicio de apoyo en los próximos meses. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Recomendaciones	Muy importante	Importante	Poco importante	No es importante
Establecer un horario de trabajo para los servicios de apoyo	100%	0%	0%	0%
Informar a la comunidad universitaria el horario de disponibilidad de los servicios de apoyo	91%	9%	0%	0%
Establecer canales de comunicación más efectivos con los supervisores, compañeros de trabajo y usuarios	91%	9%	0%	0%
Proveer equipos y programados que faciliten la eficiencia de los procesos	91%	9%	0%	0%

Los participantes indicaron el medio por el cual se deberían canalizar las solicitudes de servicio de apoyo en el futuro. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica. El 82% indicó que deben ser canalizadas mediante los formularios creados en cada uno de los decanatos. El 9% considera mejor el uso del correo electrónico del personal de apoyo al que se solicita la ayuda, mientras que el 9% considera mejor dejar la opción a la persona que necesita la ayuda.



Se les preguntó a los encuestados sobre el horario recomendado para ofrecer servicios de apoyo en el futuro, de ser necesario trabajar de manera remota. Las respuestas se presentan en la siguiente gráfica.



Comentarios Adicionales

Finalmente, los participantes del avalúo expresaron en una pregunta abierta comentarios adicionales sobre su experiencia que no se hubiera considerado en las preguntas anteriores y que consideren importante señalar. Se recibieron cinco comentarios que exponen diversas recomendaciones. Algunas de las recomendaciones se presentan a continuación.

- Añadir más personas al grupo de apoyo para que se pueda proveer mejor la ayuda a los diferentes sectores de la comunidad universitaria, aumentando el apoyo a nivel de departamentos académicos y estudiantes para canalizar solicitudes antes de pasar por el personal de apoyo.
- Establecer el tiempo en el cual se le brindará la ayuda para que la comunidad universitaria no tenga la idea incorrecta de que no está recibiendo un buen servicio.
- Establecer una estructura de apoyo organizada desde el comienzo, teniendo una forma clara de comunicación. Recomendaron el uso de un sistema de *tickets* para ofrecer la ayuda.
- Identificar la ayuda por áreas de necesidad, tales como: asistencia técnica, de enseñanza, apoyo a actividades virtuales, entre otros. Considerar que la responsabilidad de planificación, organización, logística y avalúo de las actividades de capacitación es función de los coordinadores de dichas actividades.
- Crear salones virtuales con personal de apoyo en horarios predeterminados donde los profesores y/o estudiantes puedan entrar a hacer preguntas en horario regular.
- Rotar el personal los fines de semana para dar apoyo técnico, recibiendo compensación adicional en las tareas que se trabajen en horario nocturno de ser posible según las reglamentaciones vigentes en la Oficina de Recursos Humanos.
- Proveer capacitación para la comunidad universitaria en trabajo remoto y manejo de emociones para ayudar a comprender que es una forma de trabajo distinta a la presencial.

Conclusión y Recomendaciones

La experiencia del personal de apoyo de la UPR Ponce es de mucho interés, siendo quienes lograron proveer ayuda a todos los sectores de la comunidad universitaria durante esta emergencia. Las situaciones a las que se enfrentó el personal de apoyo no fueron planificadas. Se tuvo que ofrecer un apoyo en áreas de distintos niveles de dificultad. Algunas de las tareas no se habían trabajado de manera virtual anteriormente, siendo este semestre la primera vez.

Sin lugar a duda, han sido experiencias difíciles que se han podido superar. Se logró culminar el semestre académico. Corresponde ahora realizar un análisis profundo sobre el proceso, los resultados presentados en el informe y las recomendaciones del personal



de apoyo para continuar fortaleciendo los servicios que necesita la comunidad universitaria y estar mejor preparados en el futuro.

Muchos de los servicios que se ofrecen en los decanatos de la UPR Ponce dependen del personal de apoyo. Los participantes del avalúo reconocen que es necesario contar con más recursos para ofrecer la ayuda a la comunidad universitaria y establecer un periodo adecuado. Este semestre servirá de ejemplo para ocasiones futuras, permitiendo una mejor planificación según la experiencia vivida.

