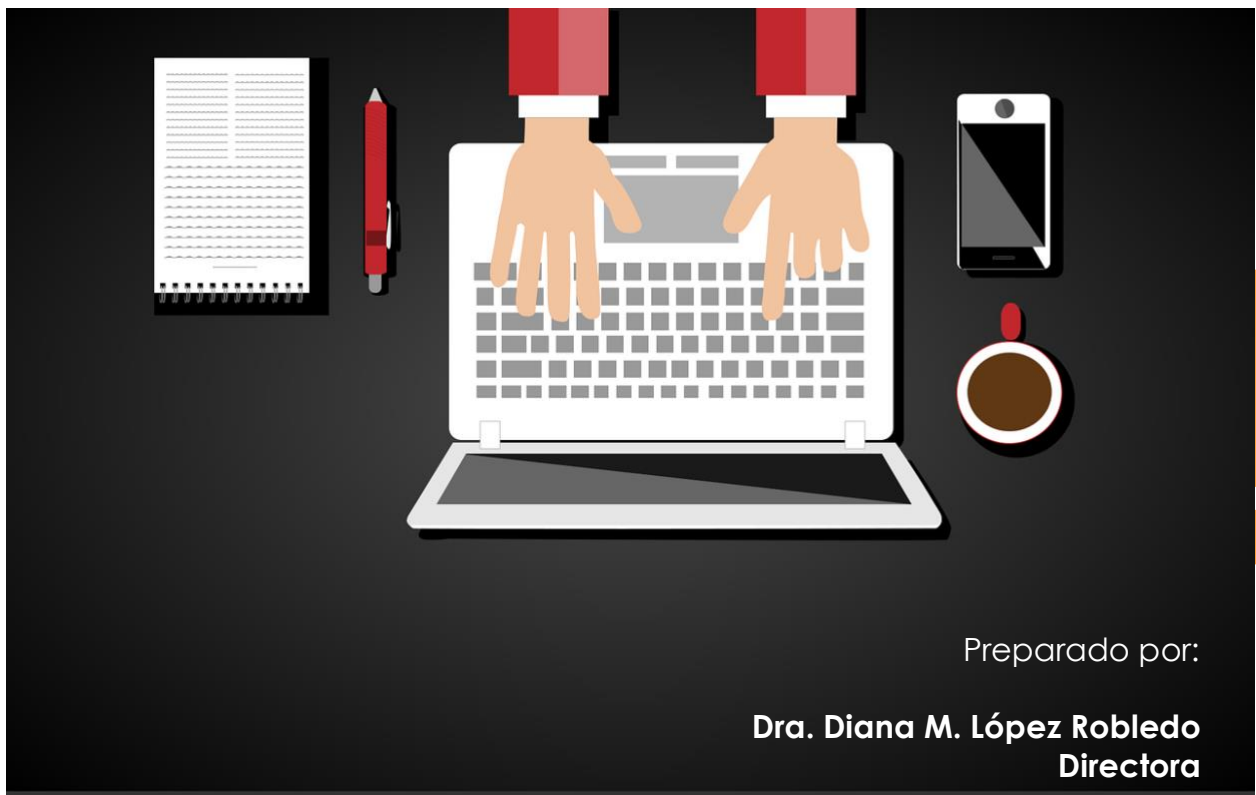




# COVID-19: Experiencia del Personal No Docente UPRP en las Tareas Remotas



Junio 2020

## Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Metodología .....	3
Resultados Experiencia de Empleados No Docentes UPR Ponce .....	4
Perfil de los Participantes.....	4
Internet y Equipo Disponible en el Hogar .....	4
Comunicación con el Supervisor .....	6
Tareas Realizadas.....	6
Temas de Adiestramientos Sugeridos.....	7
Satisfacción General .....	8
Comentarios adicionales .....	8
Conclusión y Recomendaciones .....	9



## Introducción

La emergencia causada por 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. Esto produjo grandes cambios en las tareas administrativas y académicas. Los cursos se adaptaron para ofrecerse de manera remota y los servicios que se ofrecen desde las diferentes oficinas y decanatos tuvieron que ser modificados para permitir la continuidad de tareas de la institución. Tomando esto en consideración, se realizó un proceso de avalúo para identificar si había áreas a mejorar.

La Oficina de Planificación y Estudios Institucionales (OPEI) dirigió el proceso de avalúo institucional en diferentes áreas de la continuidad académica y la continuidad de las tareas administrativas durante el segundo semestre 2019-2020. La OPEI ha divulgado informes del avalúo de la experiencia de varios miembros de la comunidad universitaria durante la emergencia, incluyendo: (1) la experiencia de estudiantes de cursos híbridos y en línea, (2) experiencia de estudiantes de cursos asistidos por la tecnología y (3) la experiencia de la facultad. Todos los informes se pueden acceder en la página web de la oficina, en la sección de avalúo.

A continuación, se presentan los resultados del avalúo de la experiencia del personal no docente 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. Rosa Torres, Auxiliar de Investigaciones III, diseñó un instrumento para explorar la percepción del personal no docente. El instrumento fue revisado por el personal de la OPEI y el Decanato de Asuntos Académicos. El estudio realizado no pretende evaluar todas las posibles variables que formaron parte de este inusual semestre académico para la UPR Ponce. Sin embargo, el avalúo nos permite evaluar los cambios ocasionados por la pandemia del COVID-19 en las tareas del personal no docente.

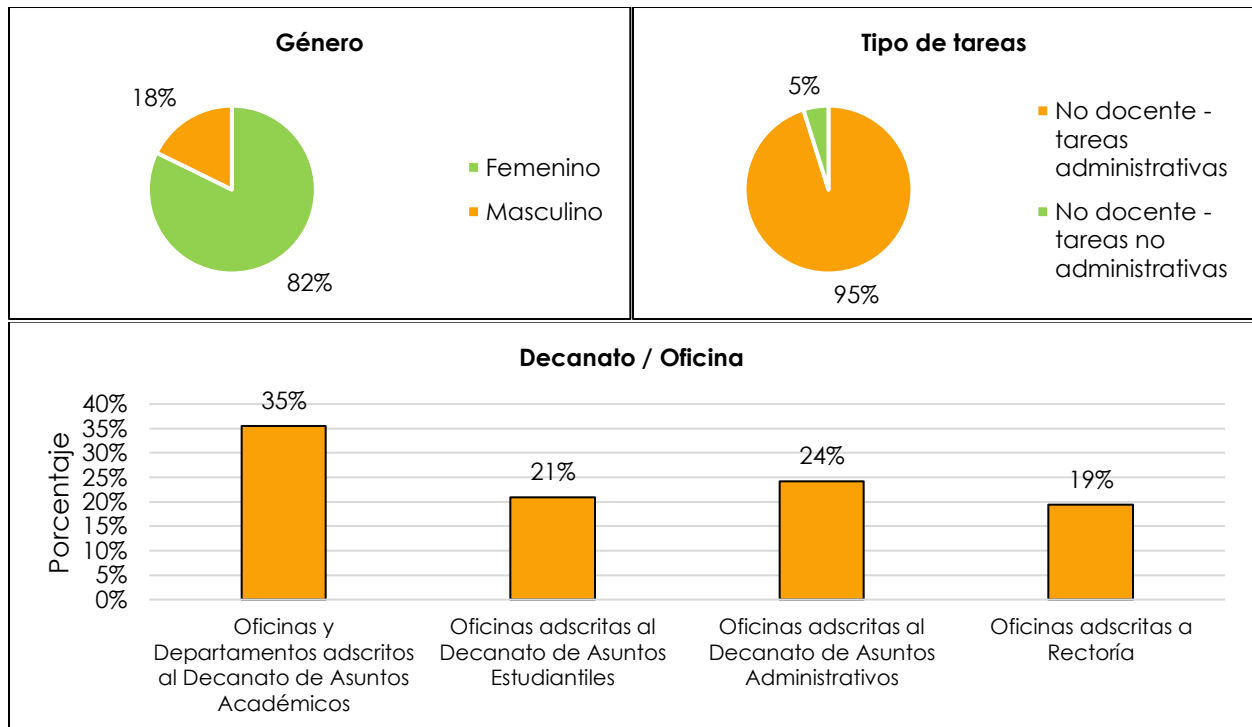
Se le envió un correo electrónico el 19 de junio de 2020 al personal no docente de la UPR Ponce con una invitación a participar del avalúo de su experiencia en la continuidad de tareas remotas. La invitación incluía el enlace al formulario de Google, el cual estarían completando de manera anónima y voluntaria. El formulario estuvo disponible hasta el 24 de junio de 2020. Se recibieron 62 respuestas al formulario, lo cual representa la muestra final de este proceso de avalúo.

Los resultados del avalúo permiten evaluar el proceso de tareas remotas, mayormente de los empleados que realizan tareas administrativas. Sabemos que el próximo semestre académico continuaremos con tareas remotas y es importante identificar de qué manera podemos ayudar a mejorar y fortalecer el proceso de continuidad de tareas virtuales. Un total de 59 respuestas fueron empleados en tareas administrativas mientras que 3 respuestas fueron empleados en tareas no administrativas. El formulario incluía una sección específica para los empleados de tareas administrativas.

## Resultados Experiencia de Empleados No Docentes UPR Ponce

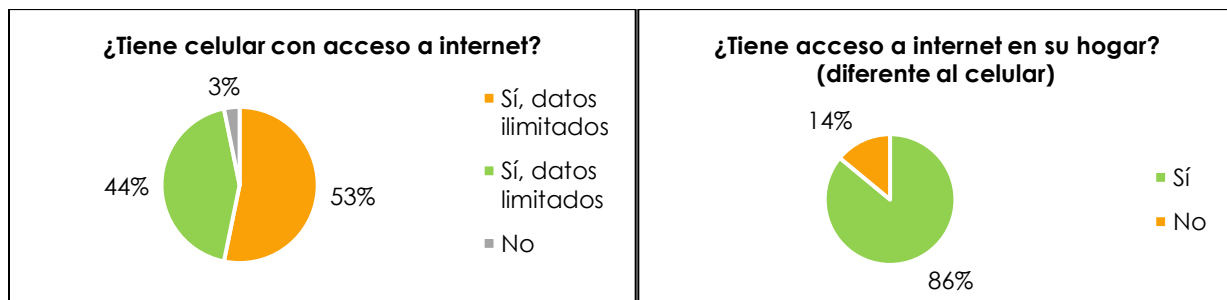
### Perfil de los Participantes

Las siguientes gráficas presentan el perfil de los empleados no docentes que participaron del avalúo. El 82% es del género femenino y el 95% de los participantes realizan tareas administrativas. Participaron empleados del Decanato de Asuntos Académicos (35%), Asuntos Estudiantiles (21%), Administración (24%) y de las Oficinas Adscritas a Rectoría (19%).

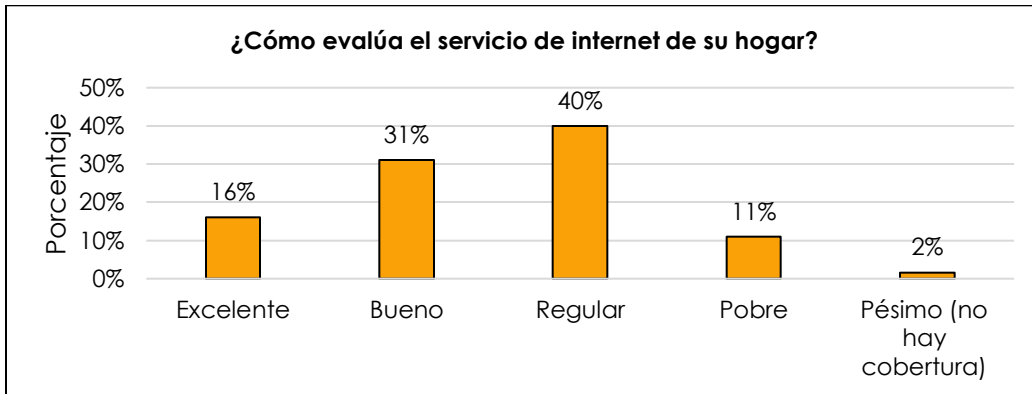


### Internet y Equipo Disponible en el Hogar

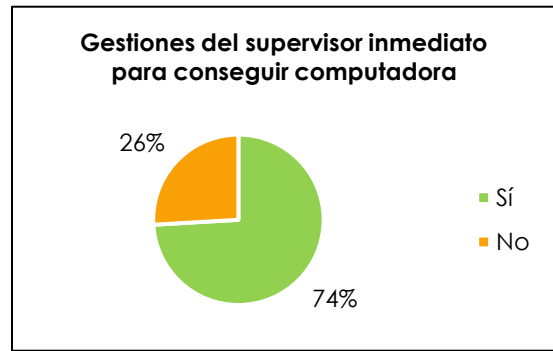
El 53% de todos los participantes indicaron que tienen un celular con acceso a internet con datos ilimitados, el 44% tiene un celular con acceso a internet con datos limitados y el 3% no tiene un celular con acceso a internet. Además, el 86% de los empleados con tareas administrativas indicó que tiene acceso a Internet en su hogar (siendo un servicio diferente al celular).



La siguiente gráfica presenta cómo los empleados de tareas administrativas evalúan el internet de su hogar.



Se les preguntó a los empleados de tareas administrativas sobre el equipo con el que contaba en su hogar para realizar sus tareas de manera virtual durante la emergencia. De los empleados que no tenían computadora en el hogar, el 74% indicó que su supervisor realizó gestiones para conseguir una computadora prestada de la UPR Ponce.



La siguiente tabla presenta los dispositivos electrónicos que tenían los empleados de tareas administrativas en el hogar, indicando si era equipo personal o prestado.

Dispositivo Electrónico	Sí (propio)	Sí (prestado por la universidad)	Sí (prestado por otra persona)	No
Celular	97%	0%	0%	3%
Computadora de escritorio	17%	24%	0%	59%
Computadora portátil (ej. laptop)	54%	26%	8%	12%
Tableta (iPad, etc.)	31%	0%	0%	69%
Otros dispositivos electrónicos	13%	0%	0%	87%

Los empleados de tareas administrativas indicaron la frecuencia de uso de los dispositivos electrónicos para realizar sus tareas de manera virtual. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

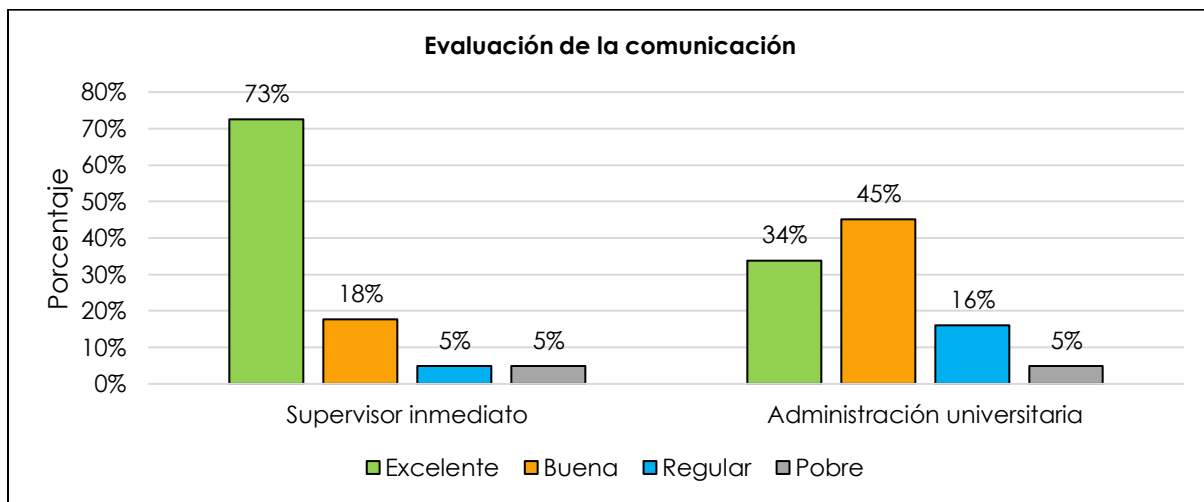
Dispositivo Electrónico	Mucha	Regular	Poca	Ninguna	N/A
Celular	81%	10%	7%	0%	2%
Computadora de escritorio	36%	2%	2%	12%	48%
Computadora portátil	76%	11%	2%	5%	6%
Tableta	10%	3%	10%	23%	55%
Otros dispositivos electrónico	5%	3%	3%	23%	66%

### Comunicación con el Supervisor

Se les preguntó a todos los empleados la frecuencia de uso de diferentes medios de comunicación por parte de su supervisor inmediato. La mayor parte de la comunicación se llevó a cabo mediante el correo electrónico, mensajes en la aplicación WhatsApp y Google Meet.

Medio	Mucha	Regular	Poca	Ninguna
Correo electrónico	83%	8%	7%	2%
Mensajes WhatsApp	68%	15%	7%	10%
Google Meet	58%	19%	17%	6%
Llamadas telefónicas	43%	32%	20%	5%
Mensajes de texto	32%	28%	18%	22%
Zoom	6%	8%	22%	64%

La siguiente gráfica presenta la evaluación de los participantes sobre la comunicación del supervisor inmediato y de la administración universitaria durante el periodo de tareas remotas. La comunicación con los empleados durante el periodo de las tareas remotas se llevó a cabo a través de los supervisores, directores de oficinas o decanos. Además, se compartió información mediante el correo institucional.

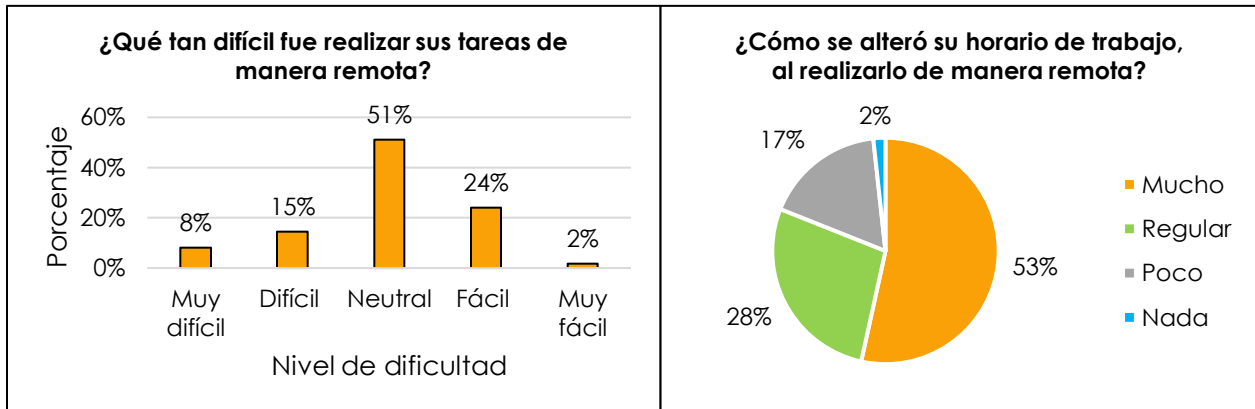


### Tareas Realizadas

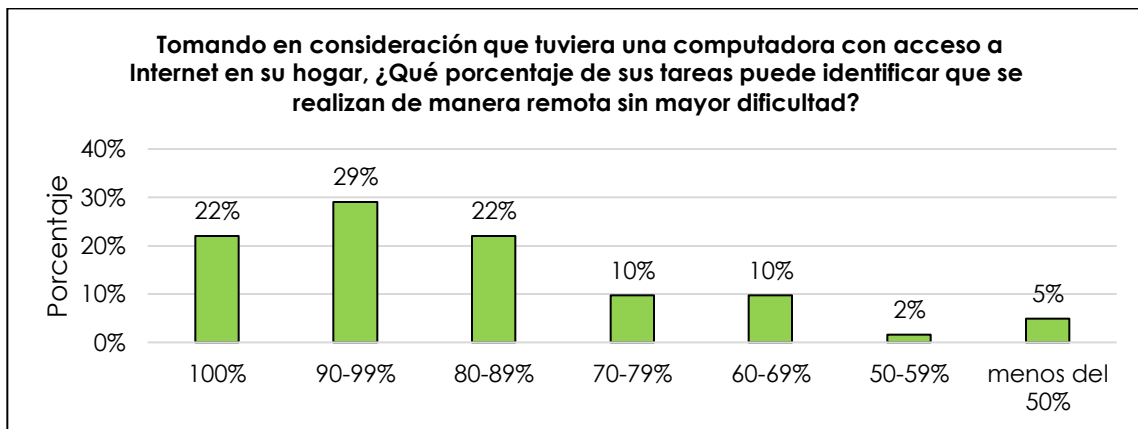
La siguiente tabla presenta dos premisas relacionadas a las tareas realizadas de manera remota, considerando solamente a los empleados con tareas administrativas.

Tareas remotas	Sí	No
¿Considera que tiene las destrezas necesarias para realizar sus tareas de manera remota?	92%	8%
¿Podría decir que el volumen de trabajo de manera remota fue más alto que el volumen de trabajo en la oficina?	67%	33%

Por otra parte, los empleados con tareas administrativas indicaron qué tan difícil fue realizar sus tareas de manera remota. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica. El 26% no identificó dificultad al realizar sus tareas remotas (fácil o muy fácil), mientras que el 23% sí identificó dificultad al realizar sus tareas remotas (difícil o muy difícil). Por otro lado, los participantes indicaron cómo se alteró su horario de trabajo al realizarlo de manera remota. El 53% respondió mucho y el 28% respondió regular. Los resultados se presentan en las siguientes gráficas.



Se les preguntó a los empleados con tareas administrativas qué porcentaje de sus tareas puede identificar que se realizan de manera remota sin mayor dificultad. Esta pregunta era considerando que el empleado tuviera una computadora disponible en su hogar para poder realizar sus tareas. El 73% de los empleados que participaron del avalúo indicó que pueden realizar entre el 80 al 100% de las tareas. Por otro lado, el 7% de los empleados reconoce que puede realizar menos del 60% de sus tareas de manera remota.

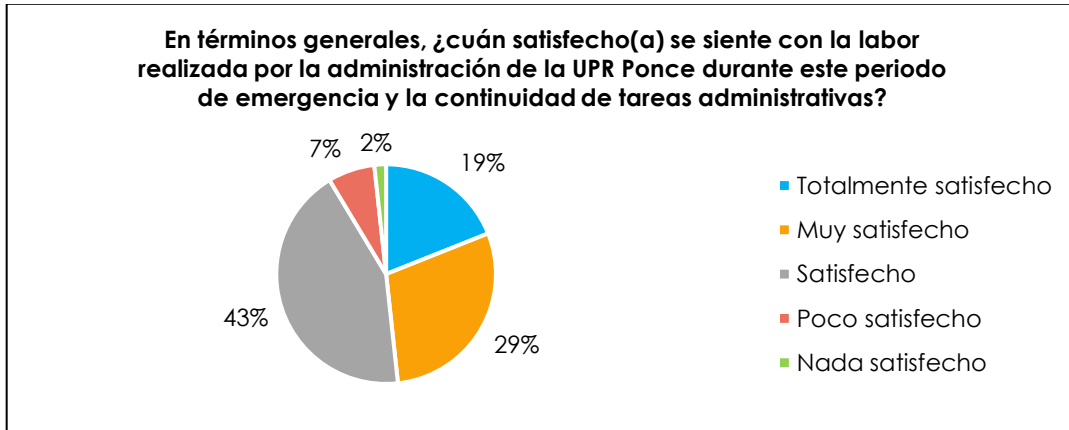


### Temas de Adiestramientos Sugeridos

Se les preguntó a los empleados sobre temas de interés para adiestramientos que permitan facilitar su trabajo de manera remota. Los temas identificados fueron: Zoom, Google Meet, Canva, Google Forms, Microsoft Teams, Adobe Professional, Google Drive, manejo del tiempo trabajando remoto, conversión de documentos a formato digital y creación de videos.

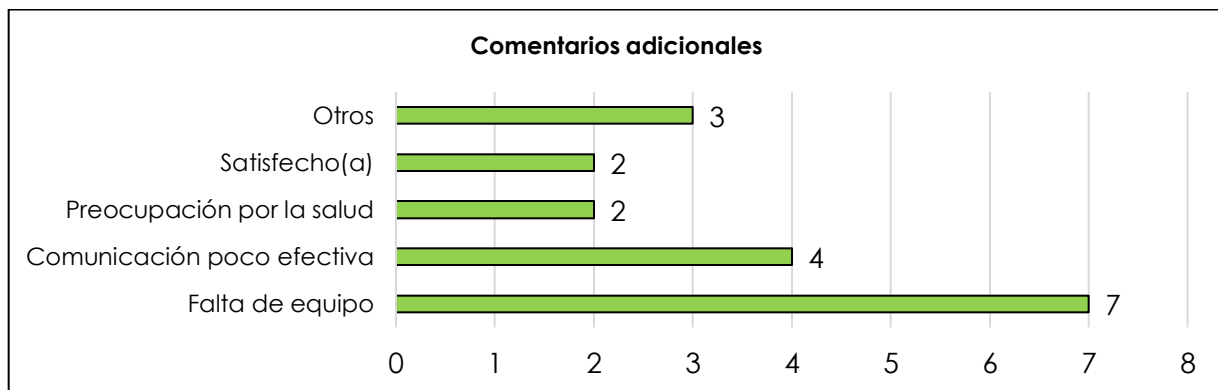
### Satisfacción General

Los participantes del avalúo indicaron cuán satisfechos se sienten con la labor realizada por la administración de la UPR Ponce durante el periodo de emergencia del COVID-19 y la continuidad de tareas administrativas. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica. El 91% de los empleados indicaron sentirse satisfechos (considerando las respuestas "totalmente satisfecho", "muy satisfecho" y "satisfecho").



### Comentarios adicionales

Se recibieron un total de 17 comentarios adicionales a las preguntas realizadas. El espacio era opcional para que el personal no docente expresara cualquier detalle que entendía debían hacer relacionado al periodo de tareas remotas. Se realizó un análisis del contenido de los comentarios para agruparlos en categorías. Los comentarios expresaban sus preocupaciones por la falta de equipo disponible en el hogar para realizar sus tareas (7) y comunicación poco efectiva (4). Dos empleados mencionaron preocupaciones por la salud, indicando que prefiere mantener sus tareas remotas y otro empleado indica que deben asegurar una limpieza al área de trabajo una vez se reintegren a las labores presenciales. Dos empleados expresaron su satisfacción en general. Finalmente, tres empleados mencionan lo siguiente: alteración al horario de trabajo (1), incentivo monetario para personal no docente (1), y agradecimiento por el envío del formulario de avalúo (1).





## Conclusión y Recomendaciones

La experiencia del personal no docente refleja la necesidad de suplir el equipo necesario para completar sus tareas de manera remota. El equipo requerido mayormente es computadora con acceso a Internet para quienes realizan tareas administrativas. De esta forma es posible realizar las tareas permitiendo que los servicios que se ofrecen a los estudiantes desde los diferentes decanatos y oficinas se pueda realizar satisfactoriamente. Por otro lado, los supervisores pueden identificar con el personal no docente aquellas tareas que no pueden completarse de manera remota y preparar sus áreas, según las normativas correspondientes.

En términos generales, el personal no docente se encuentra satisfecho con la continuidad de sus tareas durante la emergencia. Además, reconocen la necesidad de algunas capacitaciones que puedan ayudarlos a fortalecer sus destrezas al ofrecer servicios de la oficina de manera remota.