



UPRH

OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL

ESTUDIO

**SATISFACCIÓN PROCESOS VIRTUALES
CONTINUIDAD LABORES ADMINISTRATIVAS**

2020-2021

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN HUMACAO
OFICINA DE AVALUACIÓN INSTITUCIONAL

**ESTUDIO
SATISFACCIÓN PROCESOS VIRTUALES
CONTINUIDAD LABORES ADMINISTRATIVAS
2020-2021**

Preparado por:

Dra. Mildred Cuadrado Cuadrado
Directora

diciembre 2021

**ESTUDIO
SATISFACCIÓN PROCESOS VIRTUALES
CONTINUIDAD LABORES ADMINISTRATIVAS
2020-2021**

por
Mildred Cuadrado Cuadrado, Ed. D.
Directora, Oficina de Evaluación Institucional

RESUMEN

El problema planteado en esta investigación fue ¿cuál es el nivel de satisfacción sobre los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas de los empleados de la Universidad de Puerto Rico en Humacao durante la emergencia de la Pandemia del Covid-19, Año Fiscal 2020-2021? El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo descriptivo, lo cual permitió contestar la pregunta formulada. La población fue conformada por 192 empleados que ejercieron funciones asistidos por tecnologías en línea durante la emergencia del Covid-19 en el 2020-2021; participó el 39 % de estos. Se excluyó al personal de Recursos Físicos y algunos empleados cuya función es mayormente gerencial. La recopilación de los datos se llevó a cabo mediante la distribución de un cuestionario con 17 reactivos.

Los hallazgos demostraron que el porcentaje mayor de las respuestas a los reactivos contenidos en el instrumento para la recopilación de los datos fluctuó entre *muy satisfecho/satisfecho*. Esto permitió concluir que la mayoría de los participantes estuvo satisfecho con la orientación ofrecida al personal administrativo para llevar a cabo las funciones de manera virtual. Además, demostró satisfacción con los recursos multimedios institucionales, el apoyo que recibieron por parte de los supervisores, la aclaración de dudas, la facilidad para brindar el servicio y su ejecución virtual de labores administrativas. También, indicaron satisfacción en cuanto a la disponibilidad de ayuda técnica institucional, la información brindada sobre los procesos virtuales, la estructuración administrativa para documentar la labor realizada y el cumplimiento con la jornada laboral en modalidad remota.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
TABLA DE CONTENIDO	iii
LISTA DE TABLAS	v
LISTA DE FIGURAS	vi
INTRODUCCIÓN	1
Objetivos de la investigación	1
Justificación de la investigación	2
Viabilidad de la investigación	3
Pregunta de investigación.....	4
Consecuencias de la investigación	4
METODOLOGÍA	4
Enfoque, diseño y tipo de investigación.....	4
Descripción de la población	5
Descripción del instrumento de investigación	5
Validez del instrumento	6
Procedimiento para el análisis de los datos.....	6
Limitaciones.....	7

HALLAZGOS	7
Datos demográficos	7
Hallazgos por cada reactivo del cuestionario.....	9
Satisfacción con los procesos virtuales: labores administrativas.....	9
CONCLUSIONES	17
RECOMENDACIONES.....	18
USO DE LOS RESULTADOS.....	18
REFERENCIAS	19
APÉNDICE	20

LISTA DE TABLAS

Página

Tabla 1	Distribución porcentual de los participantes por sexo, edad, clasificación, años en la institución, dependencia gerencial a la que responde su oficina o departamento y preparación académica	8
Tabla 2	Sugerencias para mejorar los procesos virtuales	14

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1	Orientación recibida para llevar a cabo las funciones de manera virtual.....9
Figura 2	Recursos multimedios institucionales disponibles para trabajar en modalidad remota 10
Figura 3	Apoyo del supervisor para realizar eficientemente el trabajo 10
Figura 4	Aclaración de dudas..... 11
Figura 5	Facilidad para brindar el servicio..... 11
Figura 6	Ejecución virtual de labores administrativas..... 12
Figura 7	Disponibilidad de ayuda técnica institucional 12
Figura 8	Información brindada sobre los procesos virtuales para la continuidad de labores..... 13
Figura 9	Estructuración administrativa para documentar la labor realizada 13
Figura 10	En general, el cumplimiento de la jornada laboral en modalidad remota 14

INTRODUCCIÓN

El estudio se realizó para obtener información relacionada con la satisfacción de los empleados no docentes y docentes-administrativos sobre los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas en la Universidad de Puerto Rico en Humacao (UPRH) durante la emergencia de la Pandemia del Covid-19, Año Fiscal 2020-2021. Esto responde al objetivo establecido por la Oficina de Evaluación Institucional (OAI) en su Plan de Evaluación 2018-2019 al 2020-2021 dirigido a *identificar necesidades (avalúo) en las oficinas de servicios y las administrativas*. Este plan está alineado con el Plan Estratégico de Desarrollo de la UPRH, Meta D, Objetivo 5, el cual establece *Ofrecer servicios basados en una cultura fundamentada en la medición y el avalúo para el mejoramiento continuo de los procesos*.

Con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados obtenidos, se utilizan tablas y figuras para demostrar los datos estadísticos correspondientes a cada pregunta del cuestionario utilizado. Además, se presentan las conclusiones, recomendaciones y el uso de los resultados.

Objetivos de la investigación

Los objetivos identificados para la realización de la investigación fueron los siguientes:

1. Determinar la satisfacción de los empleados no docentes y docentes-administrativos sobre los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas durante la emergencia de la Pandemia del Covid-19.
2. Distinguir la satisfacción con los recursos multimedios institucionales disponibles para trabajar en modalidad remota.
3. Identificar áreas a mejorar en los procesos virtuales para llevar a cabo las labores administrativas.

4. Validar un instrumento que mida el grado de satisfacción con los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas de los empleados de la UPRH durante emergencias.

Justificación de la investigación

La satisfacción laboral, según descrita por Robbins y Judge (2013), describe un sentimiento positivo que surge de la evaluación de las características de un puesto de trabajo. Los autores establecen que el trabajo es más que solo realizar actividades rutinarias. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, y cumplir con los estándares de desempeño, entre otros. Uno de los elementos que inciden en la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo. Robbins y Judge recalcan que las organizaciones que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos.

Chiavenato (2009) describe la calidad de vida en el trabajo como la satisfacción laboral generada por la idoneidad de las tareas, la cultura y el clima organizacionales, y el espíritu de equipo y de compañerismo, entre otros. Sobre el particular, Sánchez y García (2017) sostienen que corresponde a las organizaciones conocer a sus empleados y valorar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. Las autoras coinciden con Robbins y Judge (2013) al señalar que la satisfacción laboral es básicamente un concepto con el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo. Plantean, a su vez, que la actividad laboral está sujeta a variables muy diversas y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo. De ahí estriba la importancia de identificar cuán satisfechos están los empleados en su entorno laboral, sobre todo, cuando se cambian las condiciones de trabajo.

La investigación se centró en estudiar la satisfacción de los empleados no docentes y docentes-administrativos sobre los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas en la Universidad de Puerto Rico en Humacao durante la emergencia de la Pandemia del Covid-19, Año Fiscal 2020-2021. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que las investigaciones se justifican por sus aportaciones a la literatura, a la comunidad científica y por la aplicación práctica de sus resultados. En este sentido, los hallazgos de este estudio contribuyeron a identificar la satisfacción de un grupo de empleados en cuanto a los procesos virtuales para la continuidad de sus labores administrativas en un periodo de tiempo determinado. Asimismo, los resultados permitieron identificar los puntos fuertes en la prestación de servicios. Por otro lado, los hallazgos aportaron información relevante que propicia la reflexión respecto a brindar servicios administrativos de manera remota. En términos prácticos, la mayor aportación radica en que este estudio servirá de base para futuras investigaciones, además de que los resultados que se obtuvieron ofrecen una visión amplia respecto al tema de estudio como un factor decisivo en la efectividad y calidad de los servicios prestados en la UPRH. En fin, el estudio provee a las autoridades universitarias un punto de referencia para la acción administrativa.

Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable, ya que no requirió de recursos adicionales a los existentes en la Oficina de Evaluación Institucional. Además, el instrumento fue desarrollado utilizando Google Forms, lo que hizo posible enviar el cuestionario a través de correo electrónico. Esta aplicación recopila los datos estadísticos según se someten los cuestionarios debidamente contestados. Por otro lado, el estudio fue viable, ya que se cuenta con la experiencia necesaria para llevar a cabo este tipo de investigación.

Pregunta de investigación

La pregunta de investigación que se formuló y que guio el proceso del estudio fue la siguiente: ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas de los empleados de la Universidad de Puerto Rico en Humacao durante la emergencia de la Pandemia del Covid-19, Año Fiscal 2020-2021? Esta interrogante orientó hacia las respuestas que se buscaban con el estudio.

Consecuencias de la investigación

Los resultados del estudio proporcionan información relevante respecto a la satisfacción de los empleados sobre los procesos virtuales para la continuidad de sus labores administrativas. Además, permitieron tener un mayor entendimiento sobre la experiencia de los empleados al ejercer sus funciones de manera virtual. El estudio abarcó la validación del instrumento para la recopilación de datos.

METODOLOGÍA

En esta sección se describe el enfoque, diseño y tipo de investigación, la población y el instrumento para recopilar los datos. También, se incluye el procedimiento para el análisis de la información y las limitaciones para llevar a cabo el estudio.

Enfoque, diseño y tipo de investigación

Para el desarrollo del estudio, se utilizó un enfoque cuantitativo. Hernández et al. (2014) sostienen que este enfoque ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente y otorga control sobre los fenómenos. También, brinda una gran posibilidad de réplica y facilita la comparación entre estudios similares. De otra parte, la investigación se enmarcó en un diseño no experimental de tipo descriptivo. Hernández et al. definen la investigación no experimental como estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los

fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, lo cual concuerda con este estudio. Como parte de los diseños no experimentales está la investigación descriptiva, la cual tiene como objetivo especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Esto es, únicamente pretenden, según Hernández et al., medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Descripción de la población

La población que constituyó esta investigación quedó conformada por 192 empleados administrativos. Estos fueron identificados mediante la documentación que facilitó la Oficina de Administración y Desarrollo del Talento Humano. Se excluyó a los gerenciales y al personal de Recursos Físicos. De los 192 empleados, participaron 74. Esto representó una tasa de respuesta de 39 %.

Descripción del instrumento de investigación

Para llevar a cabo el estudio se utilizó un cuestionario, el cual fue elaborado por la Directora de la Oficina de Evaluación Institucional (OAI) mediante el uso de la herramienta que provee Google Forms. Durante el desarrollo de este, se hizo referencia a dos modelos de cuestionarios identificados en la OAI para medir la satisfacción de los servicios. El instrumento incluyó 16 preguntas cerradas y una pregunta abierta, las cuales se distribuyeron en dos secciones (Apéndice A):

1. Primera sección: Satisfacción con los procesos virtuales labores administrativas (incisos 1 al 11)
2. Segunda sección: Datos demográficos (incisos 12 al 17)

La escala que se utilizó en los reactivos del 1 al 10 fue de tipo Likert. Esta escala, como exponen Hernández et al. (2014), contiene ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir

la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías. Los valores numéricos que representaron las alternativas de afirmación fueron:

Muy satisfecho 1	Satisfecho 2	Ni satisfecho ni insatisfecho 3	Insatisfecho 4	Muy insatisfecho 5
---------------------	-----------------	---------------------------------------	-------------------	-----------------------

Se estableció como indicador de éxito un 60 % o más de satisfacción de acuerdo con los reactivos del instrumento por ser la primera vez que se realiza de manera virtual la jornada regular de trabajo por un periodo amplio. El cuestionario fue enviado vía correo electrónico el 21 de junio de 2021. No obstante, por la limitación de respuestas en la primera distribución, se remitió a la población identificada en dos ocasiones adicionales.

Validez del instrumento

El cuestionario es descriptivo y fue evaluado por la directora de la Oficina de Planificación, Acreditación e Investigación Institucional. También, fue evaluado por 18 miembros del Comité de Evaluación de Servicios (CAS) en la reunión ordinaria llevada a cabo el 23 de marzo de 2021. Se hicieron las correcciones conforme a las recomendaciones emitidas. En este caso uno de los objetivos del estudio fue la validación del instrumento.

Procedimiento para el análisis de los datos

Luego de recibir las respuestas de los participantes al cuestionario enviado electrónicamente, se trasladó la información de Google Forms al programa Excel 2016. Los datos fueron analizados mediante el uso de la estadística descriptiva que incluye la distribución de frecuencias, que, de acuerdo con Hernández et al. (2014), es el conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. Esto incluyó los porcentajes por cada una de las categorías presentadas gráficamente conforme a la aplicación utilizada. Los datos se agruparon por cada pregunta del cuestionario, a excepción de la pregunta abierta.

Limitaciones

Varias circunstancias influyeron de forma adversa en la realización de este estudio. A continuación se desglosan las más significativas:

1. No se recopiló el correo electrónico de los participantes para garantizar la confidencialidad, lo que dificultó determinar quiénes faltaban por contestar.
2. La Oficina de Evaluación Institucional (OAI) no cuenta con un Asistente Administrativo a tiempo completo, lo cual limitó el seguimiento continuo a los posibles participantes.
3. La licencia del programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS), el cual facilita el manejo de los datos y el análisis estadístico, no está disponible en la OAI.

HALLAZGOS

Esta sección presenta los resultados del estudio con el propósito de responder a la pregunta de investigación formulada. Los hallazgos se presentan por medio de los análisis de los datos cuantitativos obtenidos a través del cuestionario utilizado, los cuales incluyen parámetros de la estadística descriptiva. Para facilitar la visualización de la información, la misma se presenta a través de tablas y figuras.

Datos demográficos

Los datos demográficos se presentan en la Tabla 1 que incluye la información recopilada correspondiente a las preguntas 12 a la 17 del cuestionario. Los datos recopilados reflejaron que el porcentaje mayor de los participantes era del sexo femenino. La mayoría se encontraba en el renglón de edad entre 38 y 57 años. El personal clasificado como no docente representó el porcentaje mayor de los participantes.

Tabla 1

Distribución porcentual de los participantes por sexo, edad, clasificación, años en la institución, dependencia gerencial a la que responde su oficina o departamento y preparación académica

	Categoría	Porcentaje
Sexo	Femenino	75.7
	Masculino	24.3
Edad	18 a 27	10.8
	28 a 37	10.8
	38 a 47	32.4
	48 a 57	31.1
	58 a 67	10.8
	68 a 77	4.1
Clasificación	Docente administrativo	18.9
	No docente	81.1
Años en la institución	1 a 7	25.7
	8 a 14	13.5
	15 a 21	17.6
	22 a 28	29.7
	29 a 35	10.8
	36 a 42	1.4
	43 a 49	1.4
Dependencia gerencial a la que responde su oficina o departamento	Rectoría	17.6
	Decanato de Asuntos Académicos	40.5
	Decanato de Administración	20.3
	Decanato de Estudiantes	21.6
Preparación académica	Educación secundaria	1.4
	Diploma programa técnico	1.4
	Grado Asociado	10.8
	Bachillerato	58.1
	Maestría	23.0
	Doctorado	5.4
	Posdoctorado	0.0

La distribución del total de los sujetos estudiados en cuanto a los años de servicios en la UPRH demostró que la mayoría tenía entre 22 a 28 años como empleados en la institución. Hubo representación de las cuatro áreas gerenciales; el porcentaje mayor de los participantes responde al Decanato de Asuntos Académicos. La gran mayoría ostenta un grado de bachillerato.

Hallazgos por cada reactivo del cuestionario

En esta sección se presentan los hallazgos del estudio referentes a los reactivos 1 al 11 del cuestionario. Para el análisis estadístico, se utilizó la distribución de frecuencias y los porcentajes de casos en cada categoría. Los datos se presentan de acuerdo con cada sección del cuestionario y la totalidad de respuestas.

Satisfacción con los procesos virtuales: labores administrativas

De acuerdo con la información recopilada, el 62.2 % de los participantes indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* con la orientación recibida para llevar a cabo las funciones de manera virtual. En la Figura 1 se desglosan los porcentajes de acuerdo con la escala utilizada.

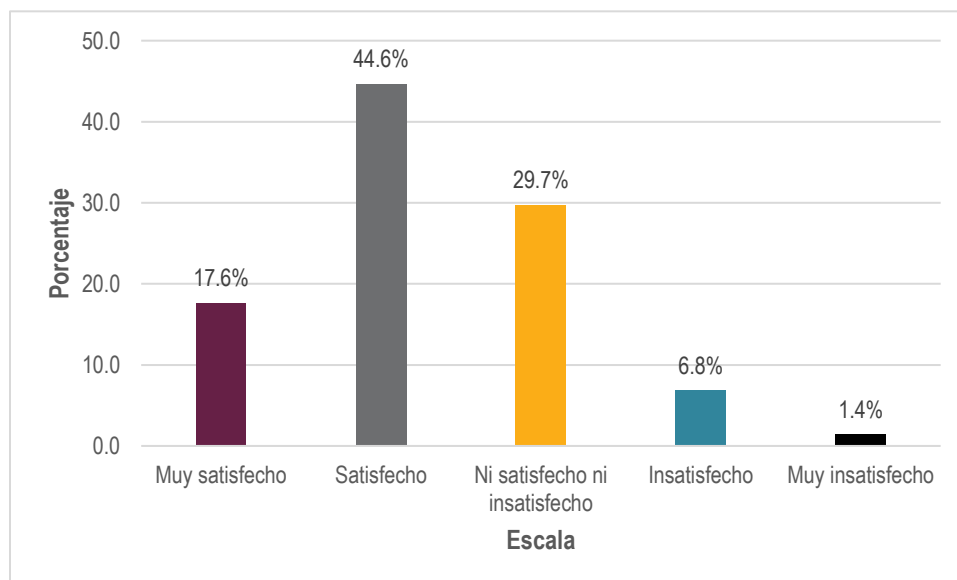


Figura 1. Orientación recibida para llevar a cabo las funciones de manera virtual

Sobre los recursos multimediales institucionales disponibles para trabajar en modalidad remota, el 77 % de los sujetos señaló estar *muy satisfecho/satisfecho*. La Figura 2 presenta los porcentajes conforme a la escala utilizada. Por otro lado, el 86.5 % de los participantes indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* con el apoyo que recibió del supervisor para realizar eficientemente el trabajo. En la Figura 3 se demuestran los porcentajes de acuerdo con la escala utilizada.

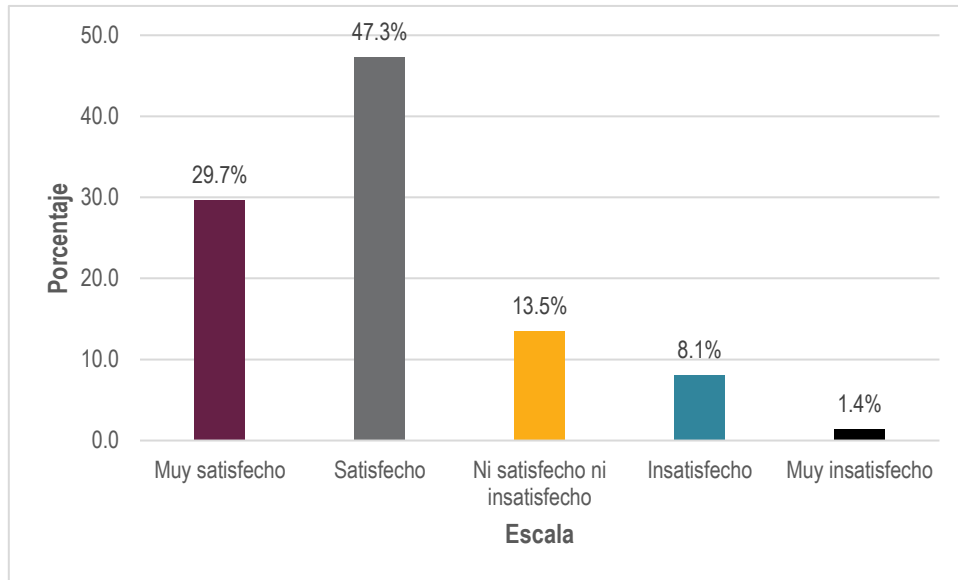


Figura 2. Recursos multimediales institucionales disponibles para trabajar en modalidad remota

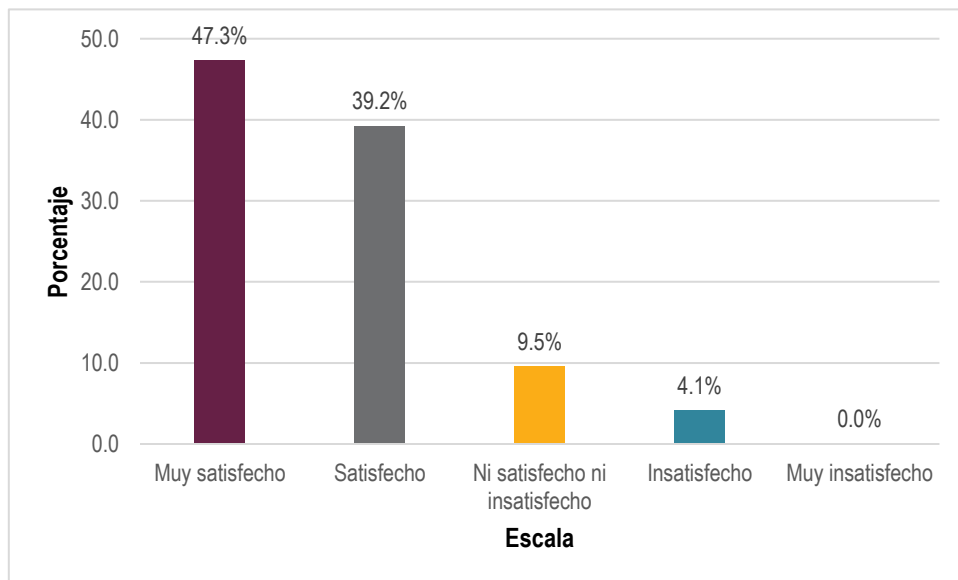


Figura 3. Apoyo del supervisor para realizar eficientemente el trabajo

La distribución porcentual respecto a la aclaración de dudas para trabajar en modalidad remota se presenta en la Figura 4. Se destaca que el 83.8 % de los sujetos indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* sobre el particular. De otra parte, el 75.6 % de los participantes señaló estar *muy satisfecho/satisfecho* con la facilidad para brindar el servicio en modalidad remota como se demuestra en la Figura 5.

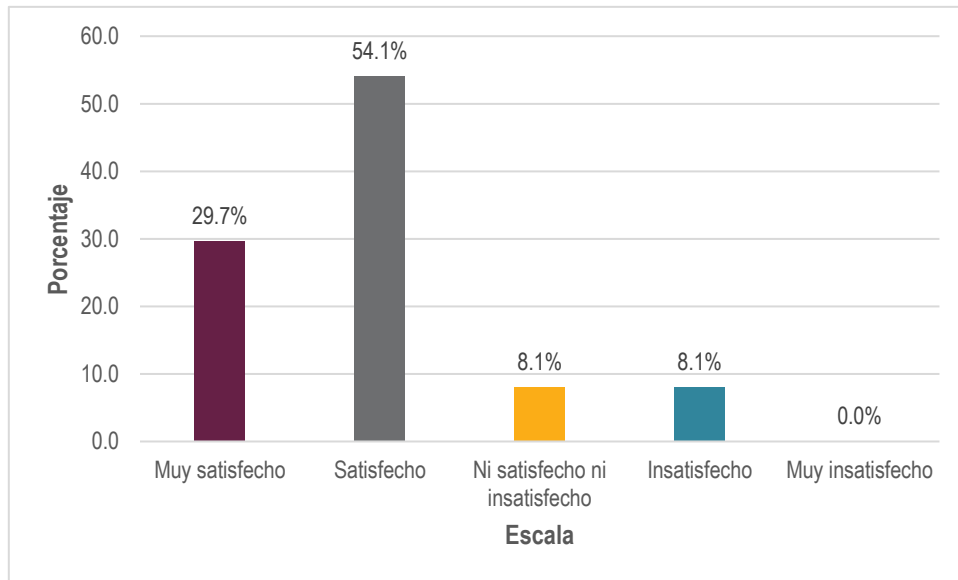


Figura 4. Aclaración de dudas

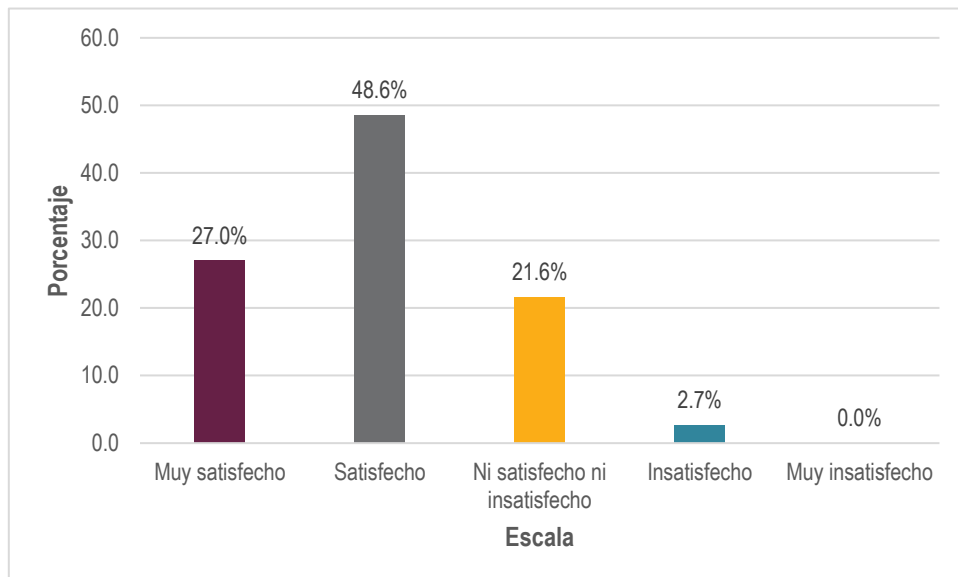


Figura 5. Facilidad para brindar el servicio

El 94.6 % de los sujetos está *muy satisfecho/satisfecho* en lo que respecta a su ejecución virtual de labores administrativas como se demuestra en la Figura 6. De otra parte, el 81.1 % está *muy satisfecho/satisfecho* con la disponibilidad de la ayuda técnica institucional, como destaca la Figura 7.

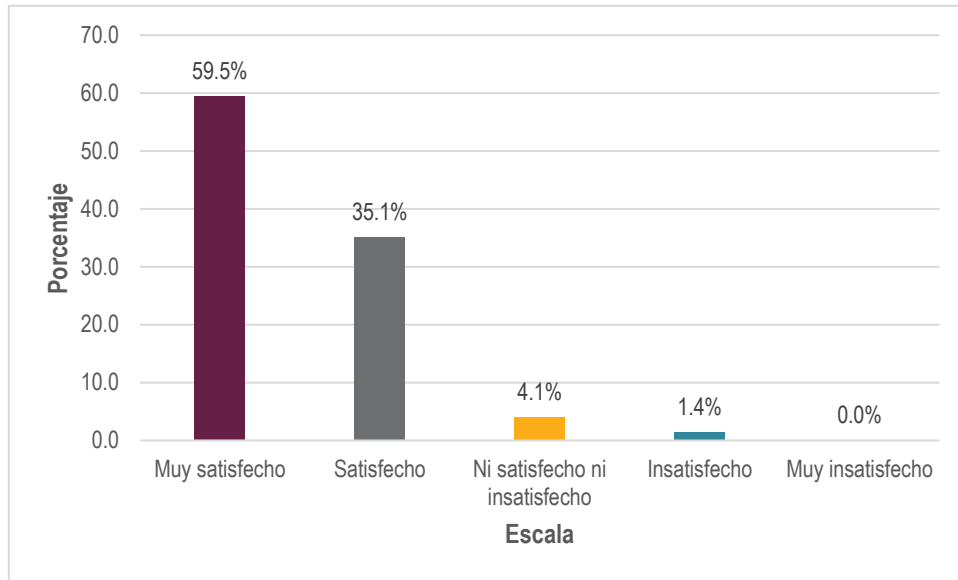


Figura 6. Ejecución virtual de labores administrativas

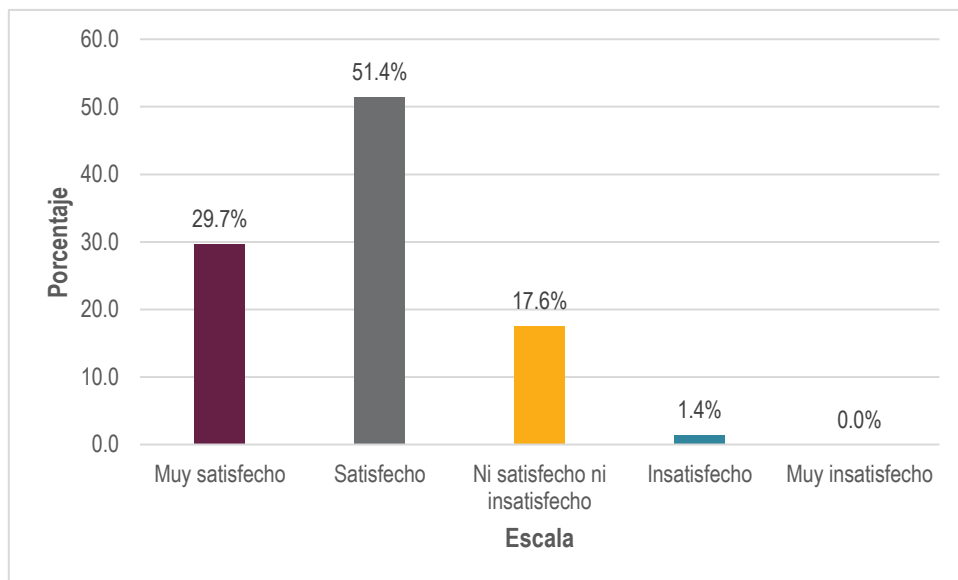


Figura 7. Disponibilidad de ayuda técnica institucional

De acuerdo con los datos, el 68.9 % de los participantes indicó estar *muy satisfecho/satisfecho* con la información brindada sobre los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas. Sobre la estructuración administrativa para documentar la labor realizada, el 75.7 % señaló estar *muy satisfecho/satisfecho*. En las Figuras 8 y 9, respectivamente, se desglosan los porcentajes de acuerdo con la escala utilizada.

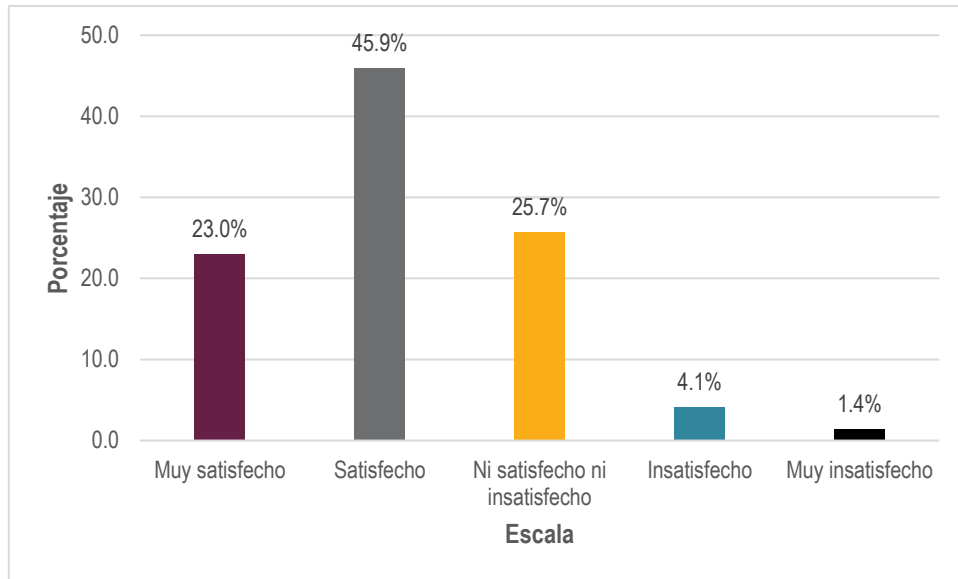


Figura 8. Información brindada sobre los procesos virtuales para la continuidad de labores

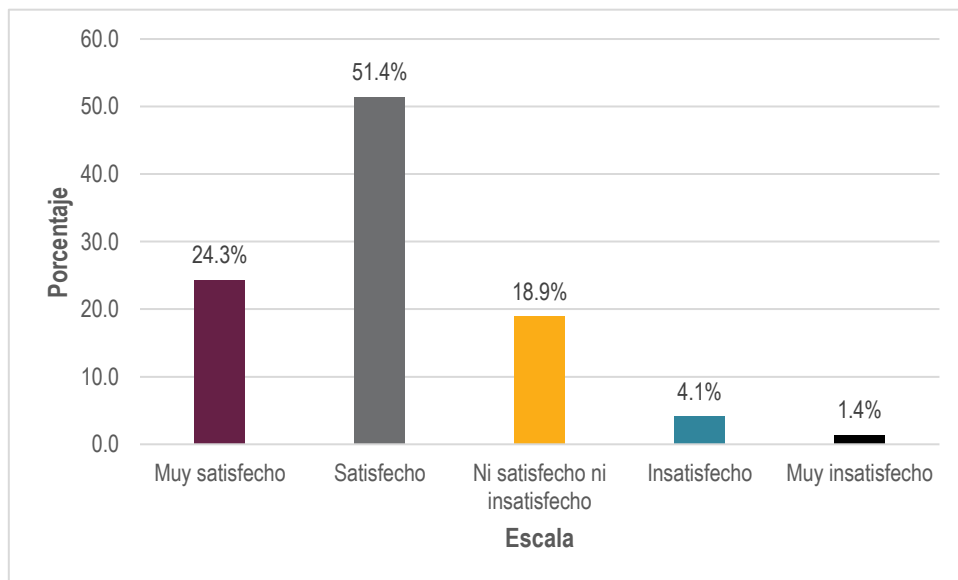


Figura 9. Estructuración administrativa para documentar la labor realizada

En general, el 82.4 % de los participantes señaló estar *muy satisfecho/satisfecho* con el cumplimiento de la jornada laboral en modalidad remota. En la Figura 10 se desglosan los porcentajes de respuestas.

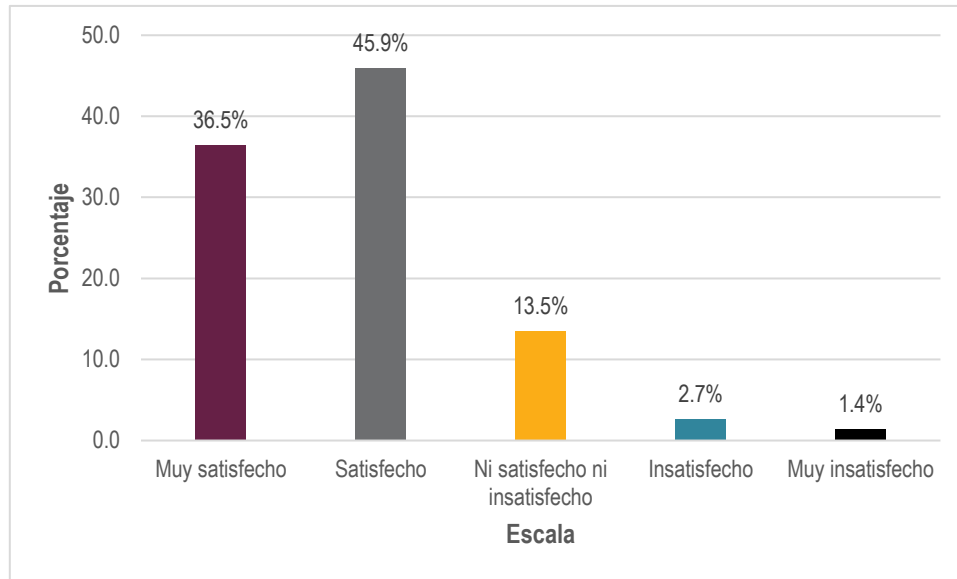


Figura 10. En general, el cumplimiento de la jornada laboral en modalidad remota

El reactivo 11, como premisa abierta no obligatoria, fue dirigido a identificar sugerencias para mejorar los procesos virtuales. En la Tabla 2 se presenta cada una según los 29 participantes del estudio que contestaron el reactivo.

Tabla 2

Sugerencias para mejorar los procesos virtuales

Sujeto	Sugerencias
2	La creación de un Centro de Llamadas.
4	A pesar de que esta situación nos tomó por sorpresa, se pudo hacer el trabajo con eficiencia; aunque, en ocasiones, hubo que esperar un "tiempito" para resolver problemas técnicos. Entiendo que pudo ser por el volumen de peticiones, no solo de empleados sino, también, de estudiantes.

Tabla 2 (continuación)

Sujeto	Sugerencias
5	Proveer un teléfono para atender las llamadas de los estudiantes y no la transferencia y uso del teléfono personal.
6	Deberían ya comenzar el trabajo presencial hace mucho tiempo atrás.
10	Más entrenamiento en relación con el Programa NEXT.
11	Entiendo este es el futuro, hay que seguir apoyando esta modalidad de trabajo si nos interesa estar en la vanguardia.
12	Respuesta a correos electrónicos solicitando apoyo, simplificar procesos, plataformas digitales que realmente soporten la carga académica y la administrativa para la comunidad en general, mejor disponibilidad por parte de las personas a cargo.
13	Personal que debido a sus tareas el trabajo es mínimo o ninguno deben moverlos a oficinas que su trabajo virtual ha sido extenso y continuo para que den apoyo.
14	Entiendo que la universidad ha hecho una excelente labor.
15	Prefiero la jornada presencial, pero hay muchas tareas de mi área que se pueden hacer de manera remota, lo que no representó problema.
16	Implementar y administrar un mejor sistema de firmas electrónicas para toda la institución.
17	La pandemia vino y nos tomó por sorpresa. La universidad no estaba preparada para trabajar de manera remota y con todos los retos que esto trae. Así que aun con sus deficiencias y espacios para mejorar, me parece, desde mi punto de vista, que se logró mucho. Ahora que se avecina jornada presencial total, es el momento de preparar mejor al personal de la institución con adiestramientos sobre programas, plataformas para reuniones, correo electrónico, registro de trabajo realizado y comunicaciones. Las emergencias no se predicen por lo que es mejor estar preparados.
20	Disponibilidad de <i>hotspot</i> en el hogar.
23	Tomar un día a la semana para capacitación.
25	Algún adiestramiento para saber utilizar todas las herramientas de la plataforma Microsoft. Podrían ser resumidas en un manual.
28	Prefiero trabajo presencial.
30	Proveer la oportunidad para continuar con el teletrabajo.

Sujeto	Sugerencias
36	Las convocatorias a reuniones deben planificarse con tiempo para evitar conflictos con otras tareas. En ocasiones indicaban que eran obligatorias cuando ya se tenía otra reunión que igualmente indicaba que era obligatoria.
39	Aprovechar el tiempo presencial para adiestramientos más personalizados.
40	Mayor rapidez en el acceso al personal de OSI y que se provea módem de internet si se requiere trabajo remoto.
43	Permitir que el acceso a los programas institucionales a través de la aplicación no se caiga constantemente. Es muy trabajoso estar constantemente entrando el <i>password</i> para accederlo.
44	Que sea más uniforme en cuanto al uso de las plataformas virtuales.
45	La documentación de tareas debe ser virtual completamente en una plataforma donde podamos entrar, plasmar la información y salir.
53	Cumplir con el protocolo anti-Covid-19.
55	Deben brindar el servicio de internet adicional a las computadoras.
67	Establecer centro de apoyo técnico para docentes y estudiantes de manera virtual con horarios preestablecidos y alternos para atender necesidades diversas.
69	Ofrecer más talleres sobre tecnología y manejo de las plataformas virtuales.
72	Mejorar la disponibilidad de apoyo técnico.
74	Envío de todos los documentos de REHU digitalizados para poderlos trabajar en mi casa.

CONCLUSIONES

Los hallazgos del estudio permiten esbozar varias aseveraciones que se derivan de los análisis realizados. A continuación se presentan las conclusiones que responden la pregunta de investigación formulada:

1. Los datos demográficos demuestran que hubo diversidad en la participación del estudio.
2. La mayoría de los participantes indicó estar satisfecho con la orientación ofrecida al personal administrativo para llevar a cabo las funciones de manera virtual.
3. Los recursos multimedios institucionales disponibles para trabajar en modalidad remota satisficieron al porcentaje mayor de los participantes.
4. Existe satisfacción con el apoyo que se recibió por parte de los supervisores para realizar eficientemente el trabajo en una modalidad virtual.
5. Los participantes señalaron estar satisfechos respecto a la aclaración de dudas para trabajar en modalidad remota y con la facilidad para brindar el servicio.
6. Los sujetos estudiados están satisfechos con su ejecución virtual de labores administrativas y la disponibilidad de la ayuda técnica institucional.
7. Los datos demuestran la satisfacción de los participantes en cuanto a la información brindada sobre los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas y la estructuración para documentar la labor realizada.
8. La mayoría indicó estar satisfecho con el cumplimiento de la jornada laboral en modalidad remota.

RECOMENDACIONES

Este estudio investigó el nivel de satisfacción de los empleados administrativos con los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas, Año Fiscal 2020-2021. De acuerdo con el análisis de los hallazgos, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Avaluar la satisfacción de los usuarios que solicitaron algún servicio de las oficinas administrativas y que se les brindó de manera remota.
2. Fortalecer las orientaciones para llevar a cabo las funciones de manera virtual.
3. Investigar con los empleados administrativos cuántos prefieren continuar con la jornada de trabajo de manera virtual.

USO DE LOS RESULTADOS

Basado en los resultados del estudio, se tomaron las siguientes acciones:

1. Se presentaron los resultados en reunión del Comité de Evaluación de Servicios.
2. Copia del estudio se compartió con la alta gerencia para su conocimiento y acciones correspondientes.
3. El narrativo del estudio está disponible en la página web de la OAI para referencia de todos los interesados.
4. Se validó el cuestionario, ya que midió aquello que pretendía medir, y, por tanto, sirve para el propósito para el cual fue diseñado.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill Educación.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Sánchez, M. & García María. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo: una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.

Apéndice A

Oficina de Evaluación Institucional
Cuestionario satisfacción procesos virtuales continuidad labores administrativas 2020-2021



Section 1 of 3

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN PROCESOS VIRTUALES CONTINUIDAD LABORES ADMINISTRATIVAS 2020-2021

Propósito: Medir el grado de satisfacción de los empleados con los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas e identificar áreas a mejorar.

Requisito: Ser empleado no docente o docente-administrativo de la Universidad de Puerto Rico en Humacao.

Instrucciones generales: Conteste cada premisa basándose en su experiencia. Sus respuestas serán confidenciales y solo se utilizarán para mejorar los procesos virtuales. El tiempo para contestar el cuestionario no excede los diez minutos.

Los posibles riesgos asociados a su participación son mínimos. De otra parte, entre los beneficios esperados está obtener datos que permitan determinar cuán satisfechos están los empleados con los procesos virtuales para la continuidad de las labores administrativas. Se garantiza la confidencialidad de los participantes y datos que se recopilen. Su participación es completamente voluntaria. De tener alguna duda, puede comunicarse con la Dra. Mildred Cuadrado Cuadrado, Directora de la Oficina de Evaluación Institucional (mildred.cuadrado@upr.edu).

Consentimiento: *

- Sí, acepto participar y procederé a contestar el cuestionario.
- No acepto participar.

Preparado por: Dra. Mildred Cuadrado Cuadrado, Ed. D.
Revisado por: Prof. Ivette Irizarry Santiago, Directora OPAI
Comité de Evaluación de Servicios (CAS)

Fecha: Enero 2021
Fecha: Marzo 2021
Fecha: Marzo 2021

Sección A-Satisfacción con los procesos virtuales: labores administrativas



Instrucciones: Conteste cada reactivo conforme a la escala de satisfacción.

Escala

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho

Sección A-Satisfacción con los procesos virtuales: labores administrativas

Instrucciones: Conteste cada reactivo conforme a la escala de satisfacción.

1. Orientación recibida para llevar a cabo sus funciones de manera virtual *

Choose ▼

2. Recursos multimedios institucionales disponibles para trabajar en modalidad remota *

Choose ▼

3. Apoyo del supervisor para realizar eficientemente el trabajo *

Choose ▼

4. Aclaración de dudas *

Choose ▼

5. Facilidad para brindar el servicio *

Choose ▼

6. Su ejecución virtual de labores administrativas *

7. Disponibilidad de ayuda técnica institucional *

8. Información brindada sobre los procesos virtuales para la continuidad de labores *

9. Estructuración administrativa para documentar la labor realizada *

10. En general, el cumplimiento de la jornada laboral en modalidad remota *

11. Sugerencias para mejorar los procesos virtuales

Your answer

Back

Next

Page 2 of 3

Clear form

Sección B-Datos demográficos

Instrucciones: Seleccione la alternativa que mejor represente sus respuestas.

12. Sexo *

- Femenino
- Masculino

13. Edad *

- 18 a 27
- 28 a 37
- 38 a 47
- 48 a 57
- 58 a 67
- 68 a 77

14. Clasificación *

- Docente-administrativo
- No docente

15. Años en la institución *

- 1 a 7
- 8 a 14
- 15 a 21
- 22 a 28
- 29 a 35
- 36 a 42
- 43 a 49

16. Dependencia gerencial a la que responde su oficina o departamento *

- Rectoría
- Decanato de Asuntos Académicos
- Decanato de Administración
- Decanato de Estudiantes

17. Preparación académica *

- Educación secundaria
- Diploma programa técnico
- Grado Asociado
- Bachillerato
- Maestría
- Doctorado
- Posdoctorado
- Other: _____

[Back](#)

[Submit](#)

Page 3 of 3

[Clear form](#)

UPR

Universidad de Puerto Rico

