

# Mejores prácticas en el trabajo remoto desde Admisiones y Registro

Prof. Juan Antonio Rodríguez-Laboy

Registrador Auxiliar- Escuela de  
Derecho PUCPR

Especialista en Psicología Clínica



# Objetivos

---



Adquirir estrategias de trabajo remoto que ayuden a tener las mejores prácticas en las oficinas de admisiones y registro.



Conocer e identificar habilidades psicológicas que inciden y ayudan en el trabajo remoto.



Analizar las habilidades psicológicas como herramientas para la creatividad e innovación de mejores prácticas.

# Introducción

- Muchas instituciones educativas están ahora frente a una coyuntura crítica, mientras otras pasan de una fase de trabajo remoto a volver a empezar operaciones y apoyar a su personal a regresar a su lugar de trabajo. Todo esto dentro de los requerimientos de una nueva cultura de distanciamiento físico.

# ¿Buenas o Mejores Prácticas?

- El uso de ambos conceptos son útiles para asegurar la continuidad de las metas.
- Pero veamos las diferencias...



# ¿Qué son las buenas prácticas?

- Las buenas prácticas, están relacionadas con lo que es bueno hacer, son prácticas lógicas llenas de sentido común que ayudan a realizar mejor nuestro trabajo.
- Experiencia que parte de un resultado valioso desde la perspectiva de servicio directo y que se sostiene en el tiempo.
- Se entiende como un conjunto coherente de acciones que han rendido bien o incluso excelente en servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.



# ¿Qué son las mejores prácticas?

- Es un método superior o práctica innovadora que contribuye al logro de objetivos deseado de una institución, generalmente reconocido como “Lo Mejor” por otras personas o instituciones.
- Implica la acumulación y la aplicación de conocimientos sobre lo que funciona y no funciona en diferentes situaciones y contextos, incluyendo lo que sabemos y el proceso continuo de aprendizaje, retroalimentación, reflexión y análisis (lo que funciona, cómo y por qué).



- 
- Un conjunto heterogéneo de términos o teorías, unas nuevas y otras que simplemente renombran prácticas administrativas que ya se utilizaban en la práctica profesional pero que nadie había presentado como propias.



Mejores  
Prácticas

¿Qué debemos tomar en cuenta antes de aplicar las mejores prácticas?

1. ¿Cómo estamos?
2. ¿Podemos?
3. ¿Qué tenemos en común?
4. ¿Qué mejores prácticas podemos implementar?
5. ¿Cuesta mucho implementar las mejores prácticas?
6. ¿Dónde encontramos las mejores prácticas?



# VENTAJAS DEL TRABAJO REMOTO

## para la institución

- Aumento de la productividad.
- Disminución del absentismo laboral.
- Reducción de costes por ahorro en espacio físico de oficina.
- Facilidades de contratación de personal cualificado independientemente de su lugar de residencia.
- El trabajo por objetivos induce una mayor racionalización del trabajo.

## para el trabajador

- Mayor conciliación de la vida laboral y familiar.
- Flexibilidad horaria y planificación del propio trabajo.
- Ambiente laboral sin interrupciones.
- Elección del entorno laboral.
- Reducción del tiempo y los costes de desplazamiento hasta la oficina.
- Ahorro en costes de vestuario y manutención.
- Facilita el empleo de trabajadores con movilidad reducida.

# RIESGOS DEL TRABAJO REMOTO

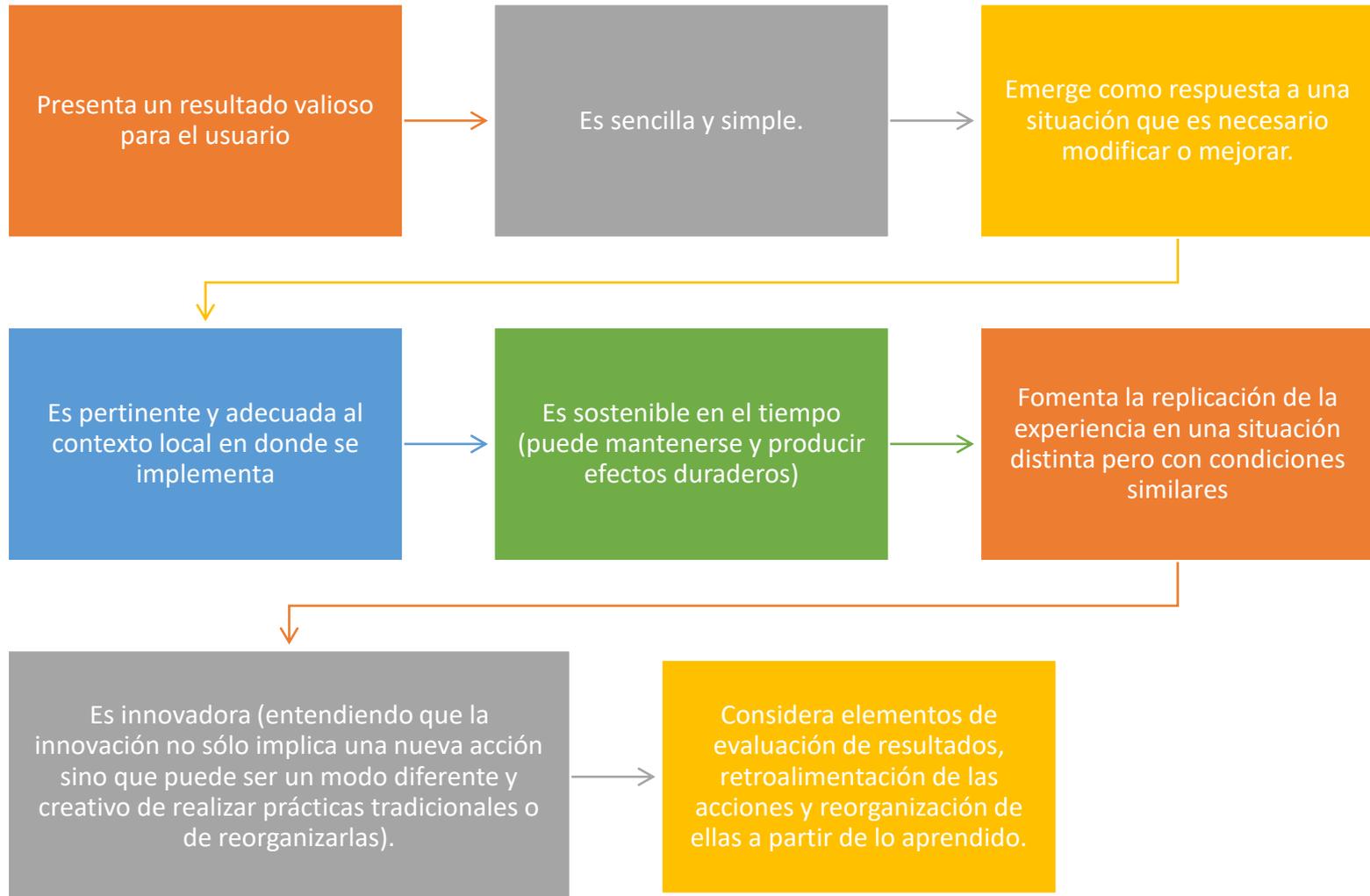
## para la institución

- En un primer momento, la tecnología necesaria y las adaptaciones organizativas suponen un coste.
- Imposibilidad de supervisión directa sobre los trabajadores.
- La dispersión de los trabajadores puede dificultar el aprendizaje derivado de la comunicación entre ellos.

## para el trabajador

- Aislamiento.
- Dificultad para separar trabajo y familia.
- Potencial disponibilidad durante las 24 horas del día, lo que puede generar pérdida de control sobre el propio tiempo.
- Posible asunción de gastos.
- La promoción profesional puede encontrar dificultades.

# Características de una Mejor Práctica



# Estrategias de Trabajo Remoto

- **Documentar políticas y procedimientos del trabajo remoto.**
- **Seleccionar a las personas adecuadas para el trabajo.**
- **Garantizar un buen ambiente de trabajo.**



# Estrategias de Trabajo Remoto

Continuación

- **Equipar a los trabajadores remotos para tener éxito.**
- **Hacer que los expertos estén fácilmente disponibles.**
- **Administrar y monitorear.**

- Erick Erikson propuso que el concepto de la crisis no solamente contiene un potencial patológico sino que también es una oportunidad de crecimiento y desarrollo. De manera que, a la vez que la crisis representa un riesgo, también implica una oportunidad.
- Diversos factores van a influir en como vivamos las situaciones críticas .



# Crisis

- Una crisis es “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”. (Slaikeu, 1988)





Desafíos  
que enfrentan

- Hacinamiento
- Falta de apoyo
- Recursos educativos
- Infra tecnológica
- Aislamiento
- Sedentarismo
- Ansiedad / Estrés
- Violencia doméstica
- Analphabetismo digital
- Motivación



**#Habilida**  
en tien  
**COVID-1**

## #Habilidades21



- Digitales
- Autoregulación
- Perseverancia
- Adaptabilidad
- Creatividad
- Empatía
- Compasión
- Pensamiento crítico
- Resiliencia
- Inteligencia emocional
- Comunicación

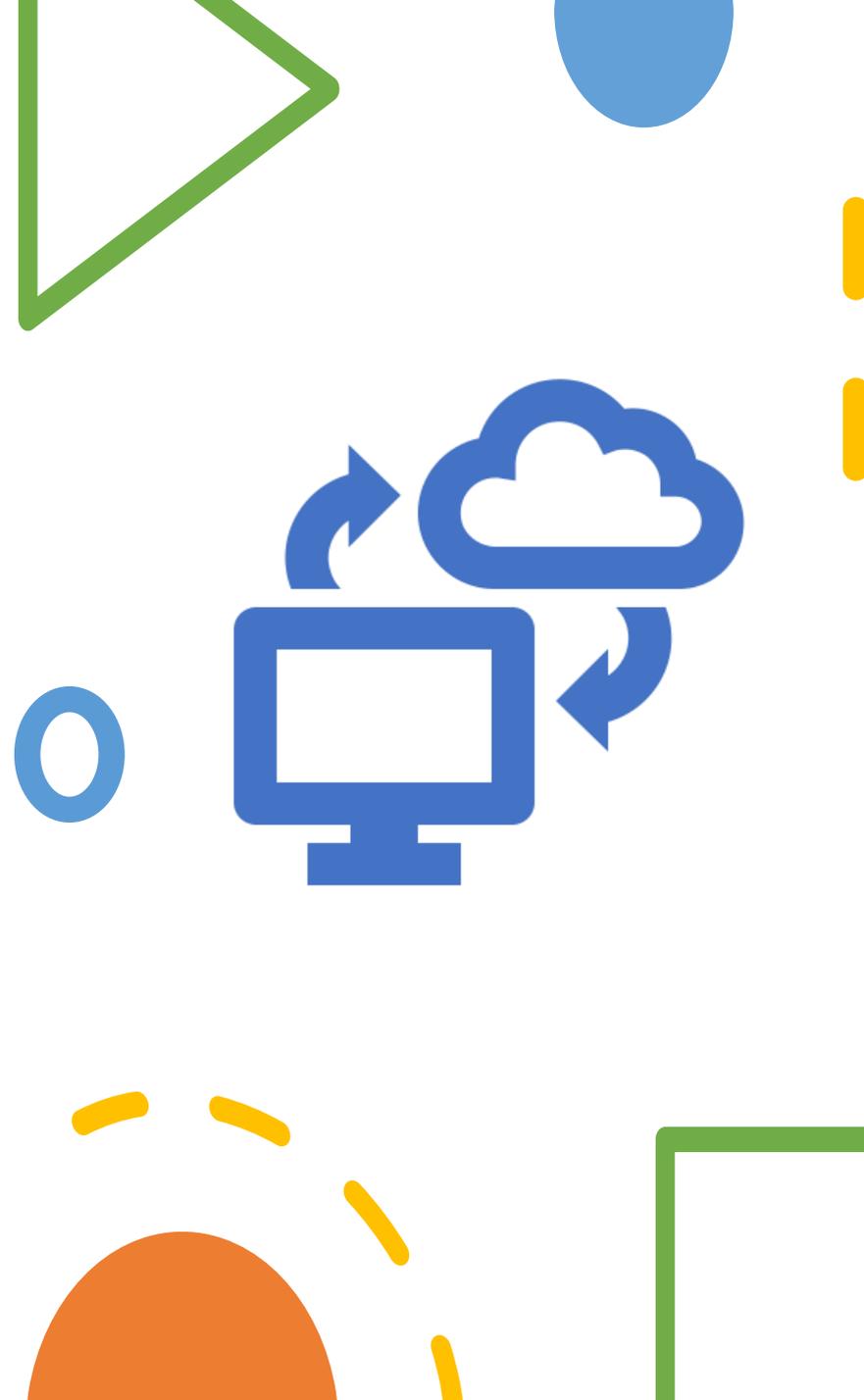


## Programas Soluciones propuestas

- Ciencias del comportamiento
- Digitales
- Arte / Música
- Deporte
- Mindfulness
- Ciudadanía
- Emprendimiento

# Mejores Prácticas para ayudar el Trabajo Remoto

- **Invierte en adiestrarte en plataformas y en aplicaciones que ayuden al servicio.**
- **Garantiza el acceso virtual**
- **Ayuda a tus empleados a atender los servicios desde cualquier parte.**
- **No dejes de incorporar el talento de los empleados.**
- **Adelántate a la necesidad de apoyo.**



# Mejores Prácticas para ayudar el Trabajo Remoto

- **Comunica con claridad**
- **Estudia los datos**
- **No sacrifiques la salud física ni mental.**
- **Ten alternativas a las decisiones tomadas.**





# Habilidades Psicológicas



# #Habilidades21

COVID-19



Owl Labs (2019-2020) hizo una encuesta a más de 1.200 empleados estadounidenses, entre 22 y 65 años y descubrieron cosas muy interesantes:

- 62% trabaja de forma remota, así sea de manera parcial;
- 22% se sienten más a gusto con su trabajo;
- 79% son más productivos y más enfocados;
- 78% experimentan menos estrés mientras trabajan.

Esto evidencia que, el trabajo desde casa, en un espacio de coworking o, incluso desde un lugar público con conexión a Internet, las personas se sienten mejor y con mayor lealtad hacia sus empleadores o empresas.



# Medidas que autorizan el Trabajo Remoto

- El “Telework Enhancement Act of 2010” Public Law No: 111-292 (12/09/2010) del gobierno federal, autoriza a aquellos empleados que cualifiquen, realizar las labores encomendadas desde su hogar o desde otro centro de trabajo que no sean las oficinas regulares de la agencia.
- La Ley Núm. 36 del año 2020, Ley de Trabajo a Distancia del Gobierno de Puerto Rico, que ordena a las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas del gobierno a crear un programa de teletrabajo.

# La teoría del desafío y los siete pilares de la resiliencia (Wolin, 1999)



Habla de las cualidades de las personas resilientes y los sistemas de apoyo que predicen el éxito personal y social:



1. Introspección: Capacidad de preguntarse a uno mismo y darse una respuesta honesta.



2. Independencia: Capacidad de saber fijar límites entre uno mismo y el medio con problemas sin caer en el aislamiento.



3. Relacionarse: Capacidad de establecer lazos con otros para equilibrar la propia necesidad de afecto con la actitud de brindarse a los otros.



4. Iniciativa: Gusto por exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más complejas.

# Continuación



5. Humor: Encontrar el humor en la propia crisis.



6. Creatividad: Capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden.



7. Moralidad: Consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a toda la humanidad y capacidad de comprometerse con valores.

# Resumen

Elige vivir esta crisis como una oportunidad.

Participa de actividades que te permita desarrollar tus habilidades psicológicas.

Pregúntate:  
Que te está enseñando esta crisis en el día de hoy?

Modifica las decisiones y arriesgate a utilizar las mejores prácticas

