



## UCR: trabajo remoto supera adversidades del trabajo administrativo por crisis del COVID-19



Los retos de laborar desde la casa, al lidiar con la cotidianidad y las obligaciones del hogar, han sido bien llevados por los colaboradores institucionales, afirman las expertas de la ORH.

Foto ilustrativa: Karla Richmond/ODI

En medio de la pandemia provocada por el COVID-19, las universidades del mundo han tenido que ingeniárselas para mantener sus lecciones y actividades sustantivas, en un escenario que nadie esperaba: ni gobiernos, ni empresas, ni instituciones académicas, deportivas o culturales.

La Universidad de Costa Rica (UCR) tampoco escapa de este contexto. Pero ha logrado que las lecciones se hayan mantenido desde la virtualidad, lo mismo que también sus investigaciones y contacto con la sociedad. Por supuesto que esta realidad abarca el personal administrativo, que en su gran mayoría continuó laborando desde su casa. En resumen, ante la adversidad, en la institución ha podido más el compromiso, la mística y la búsqueda de soluciones, para continuar brindando sus servicios habituales desde la virtualidad.

Al iniciar la pandemia en el país, la UCR debió hacer un cambio abrupto de trabajo presencial a virtual, el 20 de marzo. Según muestran los datos más recientes de la Oficina de Recursos Humanos (ORH), prácticamente dos terceras partes de los funcionarios universitarios (65,7%) se encuentran laborando a través de esta modalidad.

Y aunque el tema de la virtualidad se ha impuesto este año, su exploración no es nueva para la UCR: desde el 2017 la universidad elaboró un programa de teletrabajo que se consolidó el año pasado. No obstante, para este contexto fue necesario crear un programa paralelo al de teletrabajo: el trabajo remoto, que aunque tiene el mismo fin, se diferencia en que la primera modalidad debía cumplir con un sistema de ingreso que incluye guías, procedimientos y lineamientos, algo que ante la inminencia del coronavirus en marzo era imposible de realizar para la mayoría de funcionarios, por lo que el Centro Coordinador Institucional de Operaciones (CCIO) de la UCR aplicó esta segunda opción, que ofrecía una inscripción más flexible y expedita.

Asimismo, desde la docencia, las experiencias de Metics, creada desde 2010, y el proyecto Docencia Multiversa, generado en 2015, venían siendo un importante apoyo para un nutrido grupo de docentes que impartían lecciones virtuales, las cuales se combinaban con las presenciales hasta antes del COVID-19. Con la pandemia, estas se posicionaron como la primera alternativa para hacerle frente a la imposibilidad de las clases presenciales, logrando que las actividades académicas del primer semestre siguieran su rumbo, lo cual ha sig-

nificado un alivio tanto para docentes como para estudiantes, sobre todo aquellos que no cuentan con recursos suficientes para tener en sus casas el equipo que les permita seguir con su aprendizaje, carencia que la UCR resolvió llevando hasta sus hogares las herramientas tecnológicas necesarias.

Como se mencionó, existe una tercera parte de los funcionarios universitarios quienes, por la naturaleza de sus labores, no pueden hacer trabajo remoto: se han mantenido en sus puestos de forma presencial, como el personal de limpieza y seguridad, encargados de laboratorios – sobre todo aquellos que trabajan con seres vivos para sus estudios –, choferes y funcionarios de mantenimiento, por mencionar solo algunas responsabilidades.

Sobre el cumplimiento de las funciones, la profesional gestora de Teletrabajo en la UCR, Iliana Rodríguez, indicó que la descripción y la realización de las labores corre por cuenta del colaborador, mientras que la supervisión es responsabilidad de la jefatura. De estas labores existe respaldo en la bitácora que se guarda en el mismo espacio donde se firman las adendas a los contratos laborales que se inscriben en el sitio web de PortalUCR. Además, en este contexto, cada decisión tomada a lo interno de la institución en materia laboral ha sido consultada con el gobierno central.

“Con la pandemia, la UCR ha entrado en un proceso muy flexible. Las jefaturas de cada unidad han tenido un rol muy activo y todo se articula a través del CCIO. La UCR no ha detenido sus funciones, sino que ha modificado su servicio a la población. Por ejemplo, antes para retirar una constancia había que llevar cédula y pedirla en persona, ahora esto se genera de manera digital”, comentó Rodríguez.

La coordinadora de Teletrabajo en la institución, Katalina Alfaro, destacó que el éxito que ha tenido el trabajo remoto en la universidad se basa en una enorme dosis de comunicación y flexibilidad.

“De forma abrupta, incursionamos en esta modalidad con más de 6 mil funcionarios y de manera continua. Esto hizo que, de repente, se derribaran los temores, reservas y dudas que giraban en torno al teletrabajo y ahora percibimos los beneficios en carne propia. Cuando volvamos a la presencialidad, vamos a apreciar más la interacción con los compañeros, la innovación en servicios y el uso de herramientas tecnológicas que facilitan el trabajo”, puntualizó Alfaro.

