

Reacciones del Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil al Plan Estratégico de la Universidad de Puerto Rico, 2023-2028

Los docentes del Departamento de Consejería y Desarrollo Estudiantil agradecemos la oportunidad de reaccionar al Plan Estratégico de la Universidad de Puerto Rico. A continuación, compartimos las impresiones que discutimos en una reunión efectuada el pasado lunes, 6 de marzo de 2023:

I. Marco Teórico

Primeramente, nos preguntamos si el Plan Estratégico anterior fue evaluado y sugerimos que, de ser así, se compartan los resultados a fin de desarrollar el próximo Plan Estratégico considerando las áreas de fortalezas y retos. Es cuestionable hacer un plan estratégico, sin tener información de las métricas del plan anterior. Además, este plan no establece el procedimiento para realizar su avalúo. Entendemos que es poco conveniente que la institución continúe con la práctica de elaborar planes que no sean evaluados y que carezcan de sustentabilidad a largo plazo. En este documento no se especifica cómo se garantizará el que plan sea evaluado, ni se operacionalizan los objetivos. Existe la preocupación de que no se tomaron en consideración los recursos humanos, y físicos de los diferentes sectores para redactar los objetivos del plan.

Aunque es importante obtener mayores ingresos para la educación pública de un país, este plan carece de un análisis profundo del contexto y parece no responder al objetivo de desarrollar integralmente al ser humano y retener a profesionales que retribuyan la educación pública que obtuvieron.

Al ser el primer centro docente del país, nos gustaría que el modelo organizacional respondiera al desarrollo y bienestar integral del ser humano. Para manejar todos los retos a los cuales nos enfrentamos es importante cambiar nuestro paradigma organizacional y retornos a incluir elementos importantes que distinguen las organizaciones saludables según expertos en el tema. El Plan del Cirujano General de los EEUU^{1,2} ha establecido el *framework* o marco de trabajo para la Salud Mental y el Bienestar en el Trabajo; a raíz de los resultados de la encuesta nacional de *American Psychological Association's (APA) 2022 Work and Well-being Survey*^{3,4} y los impactos observados de la pandemia COVID en la población. Se podría decir que, en Puerto Rico, los retos y eventos traumáticos de la última década se suman al COVID y la magnitud del impacto de los mismos en la salud de la población, solo los estamos comenzado a ver recientemente.

Recomendamos que se utilicen los siguientes elementos que conforman una organización saludable que ha identificado la APA:

¹ <https://www.hhs.gov/surgeongeneral/priorities/workplace-well-being/index.html>;
<https://www.hhs.gov/sites/default/files/workplace-mental-health-well-being.pdf>

² <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/mental-health>

³ <https://www.apa.org/pubs/reports/work-well-being/2022-mental-health-support>

⁴ <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2022/march-2022-survival-mode>

1. Participación activa y apoyo de la dirección: La dirección de la organización debe estar comprometida con la promoción de la salud y el bienestar de los empleados y debe participar activamente en la implementación de políticas y prácticas saludables.
2. Participación de los empleados: Los empleados deben ser animados a participar activamente en la promoción de la salud y el bienestar en el lugar de trabajo, y aportar ideas y retroalimentación sobre las prácticas de salud en la organización.
3. Cultura de salud y bienestar: La organización debe fomentar una cultura de salud y bienestar en el lugar de trabajo, incluyendo prácticas que promuevan la salud física y mental, y el equilibrio entre la vida personal y laboral.
4. Políticas y prácticas saludables: La organización debe implementar políticas y prácticas saludables en el lugar de trabajo, tales como programas de bienestar, programas de prevención de enfermedades, y políticas de flexibilidad laboral.
5. Medición y evaluación: La organización debe medir y evaluar regularmente el impacto de sus prácticas saludables y políticas, y utilizar esta información para mejorar continuamente sus prácticas de salud y bienestar.

Exhortamos que se incluyan los mismos en cualquier discusión o plan estratégico de la Universidad de Puerto Rico.

II. Capítulo Ambiente Externo

Reconocemos los retos a los que se ha enfrentado nuestro país en los últimos años en cuanto a la transición demográfica, la desigualdad económica y el impacto que estos tienen en la educación pública, pero es importante incluir elementos relacionados al impacto de estos dos retos en la salud, y cómo esto redundaría en la educación del país. La salud está directamente relacionada con el éxito académico y la ejecución laboral en una universidad debido a que el bienestar físico y mental de estudiantes y empleados influye en su capacidad para realizar sus responsabilidades de manera efectiva. Si estudiantes y empleados no se sienten bien, es probable que tengan dificultades para concentrarse, retener información, participar activamente en la clase o el trabajo, y en general, alcanzar su máximo potencial.

Además, los problemas de salud mental y física pueden afectar la asistencia a clases y al trabajo, lo que puede resultar en una disminución de la productividad y un aumento del ausentismo. También puede generar un efecto dominó en la vida personal y social del estudiante o empleado, lo que puede afectar su capacidad para mantenerse enfocado y motivado. El estudio de Lipson y Eisenberg (2018)⁵, realizado como parte de las investigaciones de *Healthy Minds Study*, arroja evidencia de la importancia de una buena salud mental estudiantil para que estos logren una vida universitaria exitosa.⁶ Uno de los resultados muestra que estudiantes con síntomas relacionados a problemas de salud mental tienden a pensar en mayor proporción que estudiantes sin esta

⁵ Sarah Ketchen Lipson & Daniel Eisenberg (2018) Mental health and academic attitudes and expectations in university populations: results from the healthy minds study, *Journal of Mental Health*, 27:3, 205-213, DOI: [10.1080/09638237.2017.1417567](https://doi.org/10.1080/09638237.2017.1417567)

sintomatología, que la educación superior es una pérdida de tiempo y dinero lo que puede impactar la retención de estos.

Por lo tanto, es importante que la universidad cuente con servicios de salud mental y física de alta calidad para garantizar el bienestar de sus estudiantes y empleados. Al priorizar la salud, la universidad puede ayudar a asegurar que sus estudiantes y empleados estén preparados y motivados para alcanzar su máximo potencial académico y laboral.

Puerto Rico es la tercera jurisdicción de EEUU con la mayor incidencia de casos de salud mental, siendo la ansiedad y la depresión las más comunes. Según el Departamento de Salud de Puerto Rico, el 23% de la población adulta en Puerto Rico había experimentado un trastorno mental en el último año. Si más de 1 de cada 5 personas viviendo en PR está experimentando un reto de salud mental, es importante que las organizaciones de educación superior lo tomen en consideración porque tiene implicaciones serias para los apoyos que necesitará la población estudiantil, así como la empleomanía de la Universidad.

III. Capítulo Ambiente Interno

En el perfil del no docente, se debe incluir el porcentaje de empleados por contrato y permanencia, al igual que se hace con los docentes (Pág. 22)

En este capítulo no se habla del perfil actual de necesidades específicas del estudiante, y a lo largo del plan no se mencionan de forma específica, los cambios administrativos y docentes para atender estas particularidades a la luz de la escasez de empleados y presupuesto. Cuando se habla de querer atraer el estudiante no tradicional, no se especifica a quién se refiere y las necesidades de ese estudiante en particular.

Se sugiere que tanto en el perfil estudiantil como el de empleados se incluya cómo se atenderá la salud y la diversidad funcional. Usualmente como parte de sus tareas, cada Programa de Ayuda al Empleado, centros/departamentos de consejería, Servicios Médicos y Oficinas de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI) rinda informes semestrales sobre las poblaciones que atienden. Por ejemplo, al 21 de febrero de 2022, ya en el DCODE se han atendido más estudiantes de los que se atendieron el año académico 2021-22 completo. La complejidad de las situaciones de vida, de salud y estresores que están experimentando los estudiantes que solicitan los servicios exceden las que se han visto anteriormente por mucho, y el impacto en su habilidad para ejecutar en sus cursos se ve afectada. Las solicitudes de acomodados razonables se han duplicado en los últimos 5 años y las solicitudes por trastornos mentales son mayores que aquellas por condiciones físicas médicas.

Se deben incluir en los procesos de avalúo que los informes de retención provean la cantidad de estudiantes que se dan de baja y/o no se gradúan y sus motivos (incluyendo motivos de salud).

En el área de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) queremos incluir algunas de nuestras observaciones más detalladas sobre las áreas de mayor *Debilidad* de acuerdo a nuestra experiencia atendiendo sobre 3,000 estudiantes al año en servicio directo de consejería, psicología, trabajo social, talleres, consejería de pares y consejería sobre acomodados razonables. Por dicho motivo sugerimos que en el capítulo V. Metas, Asuntos y Objetivos Estratégicos se incluya una sección específicamente dirigida a Servicios de Apoyo al Estudiante (ver comentarios en esa sección más adelante). Además, sugerimos que se coloque el área de servicios de salud mental a estudiantes como área de Oportunidades (FODA), ya que la UPR es

de las pocas instituciones educativas con programas y servicios locales para atender las necesidades de consejería y salud mental en sus recintos universitarios con profesionales altamente cualificados. La disponibilidad de servicios de salud mental de alta calidad puede ayudar a atraer y a retener a estudiantes en nuestra universidad, ya que los costos de matrícula se asemejarán a los de las universidades privadas y, por tanto, ya no es un atractivo para muchos estudiantes. Por otro lado, como Debilidad (FODA) identificamos la estructura rígida y la cultura de servicios poco amigable existente en la UPR, la cual dificulta la atención adecuada y eficiente a estudiantes en las múltiples instancias en las que solicitan servicios. Destacamos algunos ejemplos: servicios esenciales no disponibles (no se contesta el teléfono o los correos electrónicos, no hay personal en las áreas de recepción); oficinas que no ofrecen horarios flexibles o alternos, lo que dificulta el que muchos estudiantes no puedan realizar gestiones oficiales, y más cuando muchos tienen empleos en horarios diurnos. Además, notamos dificultad en la comunicación entre las diferentes oficinas, y todos estos elementos tienen un impacto directo en la retención de nuestros estudiantes. Muchos estudiantes lo expresan de esa forma cuando se indaga sobre los motivos por los cuales desean trasladarse a otra universidad o darse de baja.

IV Contexto, Pilares y Núcleo estratégico

Esta sección hace énfasis a la importancia de innovar los procesos académicos y administrativos por lo que entendemos es vital repensar la forma en que se trabaja y se realizan dichos procesos. Nos parece importante considerar aspectos claves, como el perfil del estudiante y del empleado, y aplicar los cinco elementos descritos anteriormente que se relacionan con las organizaciones saludables. Además, recomendamos se deben explorar otros elementos relacionados tanto con la educación como con el trabajo para mejorar la eficiencia y efectividad de la Universidad. Por ejemplo, se debe repensar nuestra forma de trabajar en el contexto de una organización saludable lo que nos llevaría a implementar políticas de flexibilidad laboral y el uso del trabajo remoto para los empleados. Esto no solo les brinda a los empleados la oportunidad de equilibrar su vida laboral y personal de manera más efectiva, sino que también puede aumentar la productividad y el compromiso de los empleados. Esto se puede incorporar con cambios en las métricas, evaluaciones, y tareas que se esperan del empleado.

Mas aún, la educación también podría repensarse al incorporar nuevos métodos de enseñanza y tecnologías educativas, para así adaptarse a las necesidades de los estudiantes y promover un ambiente de aprendizaje más colaborativo e interactivo. Igualmente, dado el énfasis que se quiere dar en la diversidad, es importante tomar en consideración el diseño universal en los cursos, en los procesos de enseñanza-aprendizaje. El diseño universal viabiliza un entorno para que todas las personas puedan acceder, comprenderlo y utilizarlo en la mayor medida posible, independientemente de su edad, tamaño, capacidad o discapacidad. El diseño universal es una estrategia probada y valiosa que facilita el aprendizaje.

También es importante desarrollar programas de capacitación y sensibilización para el personal universitario sobre las necesidades y derechos de las personas con discapacidades, fomentando una cultura de inclusión y respeto. Recomendamos que estos programas sean compulsorios para todo el personal.

V Metas, Asuntos Objetivos Estratégicos

Objetivo 1e. Crear procesos académicos y administrativos ágiles que viabilicen la movilidad presencial o virtual de estudiantes dentro del sistema para que se beneficien de la variada oferta de cursos según su interés en particular y potenciar su desarrollo máximo.

Objetivo 1i. Implementar un plan de monitoreo y apoyo que facilite la intervención efectiva y servicio directo al estudiante para maximizar el éxito estudiantil mediante procesos académicos y administrativos expeditos.

En relación con estos dos objetivos, una de las debilidades principales que tiene el sistema es precisamente no tener procesos ágiles, uniformes y centralizados. Esto limita grandemente que el estudiante pueda planificar su carrera académica. Hay que crear mecanismos para responder de forma diligente y eficiente las dudas y preocupaciones de los estudiantes. No obstante, la carencia de personal en las Oficinas de Asuntos Estudiantiles, Oficiales de Orientación y de Asesoría Académica contribuye mucho a este reto. La inteligencia artificial y otros mecanismos tecnológicos podrían contribuir a minimizar este problema en parte, pero para ello hay que crear políticas y procesos centralizados y uniformes, donde se centralice toda la información y con fuentes oficiales. Esto incluye procesos de matrícula, secuencias curriculares, orientación sobre progreso académico, bajas y beca, entre muchos otros. Un plan de monitoreo sería una herramienta excelente para intervenir de forma temprana con estudiantes en riesgo, pero si no hay el personal ni la tecnología que logren identificar a tiempo las señales de riesgo, no es efectivo porque el estudiante no recibe entonces los servicios de apoyo que necesita que pudieran ayudar en su retención.

Por ejemplo, la OSEI recibió tantas solicitudes de información sobre diferentes aspectos de la oficina y otras instancias universitaria mediante llamadas, visitas, y correos que se creó un asistente virtual llamado *oseiBot* utilizando inteligencia artificial para poder atender el volumen de solicitudes de información y que estudiantes pudieran recibir respuestas inmediatas a sus preguntas y así proceder con los procesos necesarios para solicitar acomodos y acceder otros servicios en la institución. Otro ejemplo, por falta de oficinas centralizadas y la capacidad para atender una recepción durante la pandemia, en el DCODE se desarrolló un sistema automatizado para el manejo de solicitud de servicios a través de varias herramientas de *Microsoft 365* y *Power Platform* en donde los estudiantes siempre tienen disponible la solicitud de servicio. En esta se utiliza correo electrónico institucional y el sistema genera respuestas automáticas al estudiante con instrucciones y los formularios que debe completar en el proceso de solicitud. Esto ahorra mucho tiempo tanto de la oficina como del estudiante al solicitar los servicios porque puede completar los formularios desde cualquier lugar, recibe respuesta a su solicitud en menos 3 días y se le coordina cita en menos de una semana. Este sistema también permite contabilizar y tener evidencias de las solicitudes de servicio en una plataforma virtual accesible al personal designado para ello. Este sistema de manejo de solicitud de servicios en las Oficinas de OSEI y DCODE ha permitido incrementar en forma significativa la cantidad de solicitud y el ofrecimiento de respuestas rápidas a las distintas necesidades de nuestros estudiantes (para más información ver Anejo - Propuesta de Integración de la Inteligencia Artificial al Plan Estratégico de la UPR, creado por varios docentes del DCODE).

Objetivo 1e Homogeneizar los organigramas de las unidades institucionales para facilitar la colaboración entre estas.

En principio, este objetivo hace sentido, sin embargo, los recintos son demasiado diferentes en su forma de operar en muchos aspectos. No se entiende bien a qué se refieren con homogeneidad para ayudar a la colaboración.

Hay muchas diferencias en los servicios estudiantiles relacionados a la consejería porque hay mucha diferencia en sus estructuras y tareas. Aunque la mayoría de los centros de consejería en los recintos están acreditados por la *International Accreditation of Counseling Services* (IACS), aún no están acreditados los centros de los recintos de Bayamón, Utuado y Arecibo. Otra diferencia es la estructura organizacional de estos: mientras algunos centros o departamentos de servicios de consejería, psicología y trabajo social están bajo el Decanato de Asuntos Académicos, en otros están bajo el Decanato de Estudiantes. Además, hay diferencias en las escalas salariales y en la composición de profesionales. En este último asunto destacamos que el centro de servicios del RUM tiene 22 docentes profesionales de ayuda mientras que el RRP tiene 15 profesionales para una matrícula bastante parecida. Además, hay recintos pequeños que tienen un puesto de Director Auxiliar para un centro de menos de cinco docentes.

Estas diferencias también se reflejan en los programas y servicios que se ofrecen en las OSEI. Por ejemplo, hay servicios como transporte, préstamo de equipos asistivos y administración de exámenes que no se ofrecen en todos los recintos. Además, algunos recintos tienen a OSEI bajo el centro o departamento de servicios de consejería (Cayey y Río Piedras), mientras que otras no lo tienen. Es importante mencionar que algunos OSEI no cumplen con el requisito legal de tener consejeros en rehabilitación, según la ley 250 del año 2012 enmendada en el 2016. Además, la cantidad de personal y recursos disponibles para los estudiantes con discapacidades puede variar. Algunas OSEI pueden tener más consejeros en rehabilitación, mientras que otras tienen menos personal y menos recursos disponibles, por lo que el personal administrativo se encarga de los trámites de acomodo razonable. También en algunas OSEI el personal de consejería disponible no es suficiente para atender todas las necesidades de estudiantes con diversidad funcional.

V Servicios de Apoyo al Estudiante (sugerido incluir el mismo en el Plan Estratégico)

En el área de análisis FODA, es importante incluir nuestras observaciones detalladas sobre las principales Oportunidades, las cuales han sido identificadas a través de nuestra experiencia en la atención directa a más de 3,000 estudiantes al año en servicios de consejería, psicología, trabajo social, talleres, consejería de pares y consejería sobre acomodos razonables. Por lo tanto, proponemos la inclusión de una sección específica en este capítulo que se centre en los Servicios de Apoyo al Estudiante.

Tanto los datos obtenidos de las encuestas plasmados en este Plan Estratégico, como nuestra experiencia diaria atendiendo a estudiantes, nos llevan a enfatizar la importancia de fortalecer todos los servicios de apoyo estudiantiles, incluyendo residencias, asistencia económica, tutorías, consejería, asesoría y orientación académica, calidad de vida, servicios médicos, entre otros, ya que estos servicios tienen un efecto directo en el reclutamiento, la retención, la graduación y el desarrollo integral del estudiante.

Lamentablemente, muchos servicios de apoyo al estudiante carecen de los recursos humanos necesarios y de la infraestructura física para atender adecuadamente a la población de estudiantes que requieren de estos servicios. Es fundamental considerar la oferta de servicios en horarios alternativos y en modalidades alternativas, como la virtual, la inteligencia artificial y los turnos escalonados, para atender las necesidades particulares de esta generación de estudiantes, muchos de los cuales tienen que trabajar y/o cuidar de familiares.

Acciones estratégicas para fortalecer el área de servicios de consejería y salud mental, tales como:

1. Mejorar la accesibilidad: Es necesario garantizar que los servicios disponibles y accesibles para todos los estudiantes de la UPR. Para lograr esto, se pueden establecer programas de difusión y promoción de los servicios, y se pueden crear plataformas en línea para facilitar el acceso a estos servicios.
2. Ampliar la oferta de servicios: Incluir una variedad de enfoques terapéuticos y servicios de apoyo emocional (psiquiatras). Además, se pueden establecer programas de formación y capacitación para profesionales de ayuda, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
3. Mejorar la integración de los servicios: Se puede fortalecer la integración de los servicios con otras áreas de apoyo estudiantil para proporcionar un enfoque integral de atención al estudiante.
4. Implementar servicios de teleconsejería y salud mental de forma virtual para facilitar que estudiantes puedan accederlos.
5. Fortalecer la investigación en salud mental estableciendo programas de investigación para mejorar la comprensión de los problemas de salud mental que enfrentan los estudiantes universitarios y para desarrollar estrategias más efectivas para prevenir y tratar estas condiciones.
6. Fortalecer los recursos humanos en el área de consejería, psicología y trabajo social para mejorar la retención y el éxito estudiantil al brindar una atención más eficaz y oportuna a las necesidades de salud mental de estudiantes. De esta manera, se puede reducir el estrés, la ansiedad y otros problemas emocionales que puedan afectar su rendimiento académico y su bienestar general.
7. Promover los programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal actual de consejería, psicología profesional y en rehabilitación, y trabajo social con el fin de mejorar las habilidades profesionales para proveer mejores servicios profesionales.
8. Establecer alianzas estratégicas con instituciones de salud mental en la comunidad para ampliar los recursos de atención a los estudiantes.
9. En relación al FODA, la facturación de los servicios de consejería y salud mental a los planes médicos de estudiantes podría ser una oportunidad para fortalecer los recursos económicos de la universidad, ya que esto podría generar ingresos adicionales y reducir la carga financiera de la institución en cuanto a nuestros servicios. Esto podría contribuir a mejorar la situación financiera de la universidad y permitir la asignación de más recursos al área de servicio a estudiantes.