

*Artículos científicos*

**Mejora al plan de operación administrativo adaptado a la nueva normalidad laboral derivada del COVID en una Universidad del Sureste Mexicano**

***Improvement of the administrative operation plan adapted to the new labor normality derived from COVID in a University of the Mexican Southeast***

**Griselda Noemy Carrera Navarrete**

Universidad Autónoma de Campeche, México

[al023183@uacam.mx](mailto:al023183@uacam.mx)

<https://orcid.org/0000-0003-3966-0340>

**Giselle Guillermo Chuc**

Universidad Autónoma de Campeche, México

[gguiller@uacam.mx](mailto:gguiller@uacam.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-7748-4731>

**Román Alberto Quijano García**

Universidad Autónoma de Campeche, México

[rq6715@hotmail.com](mailto:rq6715@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-7316-1997>

**Roger Manuel Patrón Cortés**

Universidad Autónoma de Campeche, México

[rmpatron@uacam.mx](mailto:rmpatron@uacam.mx)

<https://orcid.org/0000-0003-4553-9803>

**Rafael Manuel de Jesús Mex Álvarez**

Universidad Autónoma de Campeche, México

[rafammex@uacam.mx](mailto:rafammex@uacam.mx)

<https://orcid.org/0000-0003-1154-0566>

## Resumen

**Introducción:** Con el fin de dejar un precedente que sea de utilidad para futuras generaciones de colaboradores administrativos que se vean en la necesidad de asumir circunstancias derivadas de alguna contingencia, este trabajo concentra herramientas, lineamientos, así como diversas implementaciones que se realizaron a nivel estratégico y organizacional con el personal administrativo que laboró durante la pandemia por Covid-19 en una Universidad del Sureste Mexicano. **Objetivo:** La presente investigación tiene por objetivo general realizar una propuesta que promueva mejoras en los lineamientos que se aplicaron en la administración de la Universidad durante las diferentes etapas de la contingencia. **Métodos:** La investigación es aplicada, de profundidad exploratoria, de tipo cuantitativa, con diseño no experimental, longitudinal, en donde, por ejemplo, se mencionan las restricciones a las que se enfrentó el personal con respecto a la infraestructura, equipamiento y logística para el logro de sus funciones. **Resultados:** Los resultados muestran una propuesta de gestión y mejora continua basada en la experiencia adquirida por la necesidad de aislamiento social durante los estragos de la Covid-19, que permita tener un mejor control sobre las adversidades que se pueden presentar ante un caso de riesgo para la salud e integridad de los colaboradores, promoviendo así conceptos destacados como planeación, previsión, prevención y respuesta ante riesgos. **Conclusiones:** Esta visión de la situación laboral, nos confirma lo importante de la planeación y previsión administrativo/económica a la que siempre deben someterse las entidades, ya que solo así, aumenta la probabilidad de combatir de manera más eficiente y eficaz una respuesta ante algún evento que requiera modificar y/o adecuar la normalidad.

**Palabras clave:** Mejora, Plan Operativo, Contingencia, Adaptación, Gestión, Mejora Continua.

## Abstract

**Introduction:** In order to leave a precedent that is useful for future generations of administrative collaborators who find themselves in the need to assume circumstances derived from some contingency, this work concentrates tools, guidelines, as well as various implementations that were carried out at a strategic level. and organizational with the administrative staff who worked during the Covid-19 pandemic at a University in the Mexican Southeast. **Objective:** The general objective of this research is to make a proposal that promotes improvements in the guidelines that were applied in the administration of the

University during the different stages of the contingency. **Methods:** The research is applied, of exploratory depth, of a quantitative type, with a non-experimental, longitudinal design, where, for example, the restrictions that the personnel faced with respect to the infrastructure, equipment and logistics for the study are mentioned. achievement of its functions. **Results:** The results show a proposal for management and continuous improvement based on the experience gained by the need for social isolation during the ravages of Covid-19, which allows better control over the adversities that may arise in a case of risk. for the health and integrity of the collaborators, thus promoting outstanding concepts such as planning, forecasting, prevention and response to risks. **Conclusions:** This vision of the labor situation confirms the importance of administrative/economic planning and forecasting to which entities must always submit, since only in this way increases the probability of combating in a more efficient and effective way a response to some event that requires modifying and/or adapting normality.

**Keywords:** Improvement, Operational Plan, Contingency, Adaptation, Management, Continuous Improvement.

**Fecha Recepción:** Enero 2022

**Fecha Aceptación:** Agosto 2022

---

## Introducción

El año 2020 fue atípico de manera global, pues se desató una pandemia que obligó a la población a resguardarse en sus casas ya que, en apenas unas semanas, se reveló no solo la fragilidad física sino también la de los sistemas sociales y económicos. Se informó de diversas medidas sanitarias, entre las que implicaba abandonar los centros de trabajo y calles, y lo que al inicio fue una indicación para respetarse por 3 semanas, se convirtió en varios meses de aislamiento social.

De manera paulatina y muy controlada, luego del Covid-19, la normalidad volvió a aparecer. Pero no se trata de la misma normalidad, indudablemente surgieron nuevos escenarios sociales, económicos, laborales. Muchas empresas y organizaciones tuvieron el desafío de replantear sus actividades productivas, administrativas, de servicio, ofreciendo nuevos y diferentes productos y servicios, incorporando cada vez más la tecnología en sus líneas de atención, distribución y entrega.

El anterior panorama lleva a analizar que una vez más, la fórmula para sobrevivir incluye ajustarse a la coyuntura del momento. Este trabajo tiene como finalidad dejar una evidencia de consulta para futuras administraciones, al plasmar los diversos escenarios laborales que

se vivieron durante la Pandemia por la Covid-19, en cuanto a la planeación y organización del equipo de trabajo que realiza funciones administrativas en la Facultad de Humanidades una Universidad del sureste de México.

Actualmente, la plantilla de colaboradores, se integra de 24 personas entre hombres y mujeres, quienes desempeñan diferentes roles que son de suma importancia para el logro de los diversos objetivos y necesidades que genera todos los días la administración de la Facultad de Humanidades. La infraestructura es demandante y los trámites se emiten todo el año, por lo que las adecuaciones que se fueron realizando, tuvieron que ir siendo sometidas a prueba y error, de tal forma que no se dejaran cabos sueltos aún y cuando estuviéramos en contingencia.

Es precisamente de estas variantes en los procesos administrativos de las que se desea dejar evidencia en este trabajo, para que en un futuro sirva de referencia y consulta para quienes se enfrenten a una situación que desajuste su normalidad, y consideren las situaciones que se generaron durante este periodo para los empleados de la Facultad de Humanidades de la Universidad del sureste de México.

## **Método**

El diseño de este estudio es de Investigación aplicada, de profundidad exploratoria, de tipo cuantitativo, no experimental, y longitudinal. Dicha encuesta se realiza con el personal administrativo, siendo un total de 16 personas, de las cuales se solicita su edad, género, cargo y área de trabajo, lo que nos permitirá observar diversas variables que nos permitirán proponer mejoras en el plan operativo que se aplica en esta administración.

El objetivo del presente estudio es dar a conocer, los resultados más relevantes obtenidos a través de la aplicación de la Encuesta sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, desde la percepción de la población trabajadora en la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Campeche. La información presentada permite describir el estado actual de la salud laboral en la población objeto de estudio, a través de la agrupación de variables socio-demográficas, laborales y factores de riesgo presentes en los lugares de trabajo, además, es útil como complemento a los datos estadísticos sobre siniestralidad laboral.

La propuesta de solución se enfoca en los resultados que arroje la encuesta que se realiza a los colaboradores que desempeñan actividades administrativas en la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Campeche, ya que aunque los lineamientos y protocolos que se aplican, tienen una estructura clara, es muy probable que para la percepción

de la población objetivo no se estén llevando a cabo de una manera óptima para ellos, sin embargo será importante contrastar estos resultados con las acciones que se han efectuado durante todo este lapso de tiempo desde que inició la pandemia.

## **Resultados**

**Características socio-demográficas.** Las características socio-demográficas de la población trabajadora encuestada (n=16), 5 mujeres y 11 hombres. Con respecto a la distribución por edad, la mayor parte son trabajadores menores de 45 años.

**Condiciones de seguridad.** El 75% de la población observada menciona con respecto a su consideración sobre si las condiciones de trabajo son seguras, que se siente satisfecho, por otro lado, el 18.8% menciona sentirse muy satisfecho, sin embargo, existe un 6.3% que dice sentirse insatisfecho. Con respecto a si la institución invierte en instalaciones y equipos para mejorar la seguridad y la prevención de riesgos laborales, menciona el 68.8% sentirse satisfecho, el 25% muy satisfecho, mientras que el 6.2% dice estar insatisfecho. Esto nos permite analizar que la población estudiada tiene algunas reservas en cuanto a sentirse totalmente seguro en su espacio de trabajo.

En cuanto a si pueden realizar su trabajo de forma segura, opina el 75% sentirse satisfecho y el 25% muy satisfecho. También se les cuestionó sobre si consideran que en la institución es tan importante la seguridad como la productividad, y contestó el 62.5% que se siente satisfecho, y el 37.5% respondió estar muy satisfecho. Por último, se les preguntó si consideran que se arriesgan en su trabajo, a lo que respondió el 56.3% sentirse satisfecho, 25% insatisfecho, 12.5% muy satisfecho y el 6.2% muy insatisfecho.

**Protocolos y equipo de seguridad.** Se les cuestionó a los colaboradores, qué opinan sobre si la institución invierte en instalaciones y equipos para mejorar la seguridad y la prevención de riesgos laborales, a lo que ellos respondieron sentirse satisfechos en un 68.8%, el 25% muy satisfecho y solo el 6,2% menciona sentirse insatisfecho. En cuanto a si están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia, el 68.8% dijo sentirse satisfecho y el 31.3% muy satisfecho. Con respecto a, si la institución le proporciona los equipos de protección necesarios para su trabajo, y el 68.8% menciona sentirse satisfecho al respecto, 18.8% muy satisfecho y el 12.5% insatisfecho.

Es importante saber si reciben la formación/capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo, y el 56.3% se menciona satisfecho, 37.5% muy satisfecho y el 6.2% dice estar insatisfecho. Y en cuanto a si ha recibido la capacitación básica sobre prevención

de riesgos laborales, el 75% dice estar satisfecho, el 18.8% muy satisfecho, por lo que solo el 6.2% queda insatisfecho al respecto.

Los resultados que se generaron son derivados de la percepción de los colaboradores luego de vivir la experiencia de la aplicación de protocolos y lineamientos durante su retorno a las laborales presenciales, en donde se observa que muy poco porcentaje en todos los cuestionamientos se describe muy satisfecho, por lo que valdría la pena retomar las causas de esta.

## **Discusión**

Es importante destacar que las nuevas tecnologías mejoran los flujos de trabajo, promueven nuevas formas de almacenar y compartir información, y contribuyen a la conectividad y movilidad remotas, transformando el trabajo en algo más fluido y flexible; pero estas condiciones plantean una serie de problemas relacionados con la dinámica del trabajo a distancia, los modelos de comunicación, los nuevos tipos de liderazgo, la gestión de la tecnología, el rendimiento, la productividad, el estrés, la ansiedad, las relaciones personales e incluso la satisfacción laboral.

La propuesta de mejora es basada en el análisis de la necesidad que se genera en México, de reformar la Ley Federal del Trabajo en respuesta a las acciones tomadas por numerosas empresas durante la pandemia en el 2020, las cuales habrían paralizado sus operaciones de no ser por el trabajo remoto. La reforma al Artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo (DOF, 2021) en materia de Teletrabajo o Home office establece nueve derechos básicos de las personas que laboran bajo este esquema, mismos que promueven una entera satisfacción en los colaboradores al privilegiar el cuidado de su salud y la de sus familias.

De manera adicional, la NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2018), sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, Análisis y Prevención, hace referencia a algunos factores que se pueden vincular con el trabajo remoto, como el caso del estrés. Esta Norma Oficial Mexicana tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial; así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, como por ejemplo en la comunidad de colaboradores de la Facultad de Humanidades.

Los riesgos psicosociales a que hace referencia la ley son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos de los ciclos de sueño, estrés grave derivado del puesto de trabajo, la jornada laboral o la exposición a acontecimientos traumáticos y/o violencia laboral. Cuando se analiza el trabajo remoto, se advierte la necesidad de evaluar la

recuperación y el descanso de los trabajadores, las cargas laborales excesivas, la extensión de la jornada laboral, la falta de control sobre el trabajo y la interferencia en la relación trabajo-familia. (Montaudon T. C., Pinto L. I., Olivera P. E.2020).

## **Conclusiones**

El home office es una práctica laboral que cada vez tiene más aceptación en las organizaciones por los enormes beneficios que aporta tanto a la organización como a los empleados. Sin embargo, esta modalidad se vio forzada u obligada con la llegada de la pandemia de Covid-19. Hay que asegurar que las personas que trabajan activamente estén debidamente capacitadas y cuenten con las competencias desarrolladas necesarias para cumplir con dicha tarea, podrá asegurar el éxito en el cumplimiento de los objetivos de las empresas y asegurar la continuidad de negocios e instituciones y esto no es la excepción para considerar con los colaboradores que llevan a cabo actividades administrativas en la Facultad de Humanidades.

Las aportaciones del home office son beneficiosas en todos los aspectos de una organización. En el caso de los colaboradores de la Facultad de Humanidades con los resultados obtenidos se determinó que las mejoras ocurrieron con la disminución de la contaminación debido al menor desplazamiento al lugar físico de trabajo; la formación en nuevas tecnologías; la libertad para elegir el horario y la forma en la que trabajar; y el rendimiento y la productividad del empleado aumentan, y con ello la motivación y satisfacción, por lo que la organización se ve beneficiada.

Es precisamente este último punto de donde se sugiere iniciar, ya que a partir del buen equipamiento para el personal se podrían realizar las adaptaciones pertinentes con el personal administrativo, quien podría ejercer de manera productiva sus labores desde sus hogares y se promueve una cultura de responsabilidad y compromiso en las personas, al brindarles herramientas que faciliten su desempeño. Sin embargo, se sabe lo complicado que es destinar una cantidad importante de recursos económicos, sin embargo, hoy en día podemos valorar su importancia en casos de emergencia de la respectiva institución o empresa.

Esta visión de la situación laboral nos confirma lo importante de la planeación y previsión administrativo/económica a la que siempre deben someterse las entidades, ya que solo así, aumenta la probabilidad de combatir de manera más eficiente y eficaz una respuesta ante algún evento que requiera modificar y/o adecuar la normalidad.

## Futuras líneas de investigación

De acuerdo con los resultados de este trabajo de investigación se observan los factores de riesgo psicosocial que pueden ser objeto un estudio más detallado en investigaciones futuras. Un pequeño porcentaje de trabajadores señala que ha de enfrentarse a sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas y no perciben el apoyo de sus jefes o superiores. En este sentido, la gestión de los recursos humanos en las empresas debe incorporar e indagar en investigaciones que conlleven a aplicar acciones encaminadas al estudio de situaciones de violencia, acoso, discriminaciones sufridas por el trabajador ante un caso de Covid-19, entre otros. Además, en otro estudio se debería de destacar la preocupación de los trabajadores por tener condiciones inseguras en los lugares de trabajo que puedan impactar de forma negativa en su salud, debido principalmente a que en algunos casos hubo reducción de los recursos económicos y no se realizaron actividades preventivas en la institución.

## Referencias

- Allarie y Firsirotu, (1992). *Analytic debates: Understanding the relative autonomy of culture*. Culture and Society, Cambridge University Press.
- Asociación Nacional de Universidades y Escuelas de Educación Superior. (2020). *ANUIES*. Obtenido de Acuerdo Nacional por la Unidad en la Educación Superior frente a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19: [https://web.anuies.mx/files/Acuerdo\\_Nacional\\_Frente\\_al\\_COVID\\_19.pdf](https://web.anuies.mx/files/Acuerdo_Nacional_Frente_al_COVID_19.pdf)
- Bell, D. y D. Blanchflower (2020), “US and UK Labour Markets Before and During the COVID-19 Crash”, *National Institute Economic Review* No. 252, May, pp. R52 - R69.
- Gómez G. A., Merino-S. P., Silva-P. M., Suasnavas B. P., Vilaret S. P. (2021). I Encuesta sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo para Ecuador. Principales resultados en la ciudad de Quito, 65 (257) Madrid.
- ISO 45001:2018(es). (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Requisitos con orientación para su uso.
- Ley Federal del Trabajo. (2021). Secretaría del Trabajo y Previsión Social, México, novena edición, 446 págs.
- Montaudon T. C., Pinto L. I., Olivera P. E. (2020). *Estado del trabajo remoto en México durante la pandemia de Covid-19*. Observatorio de Competitividad y Nuevas Formas de Trabajo Escuela de Negocios, UPAEP Universidad.



- Robertson, M., & Mosier, K.(2020). Work from home: Human factors/ ergonomics considerations for teleworking. ILO. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_742061.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742061.pdf)
- Organización Internacional de Trabajo. (2020). *Seguridad y Salud en el Trabajo frente a la pandemia*. Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Manejo clínico de la COVID-19: orientaciones evolutivas, 25 de enero de 2021. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340629>.
- PDI. (2018-2021). Plan de Desarrollo Institucional de la Facultad de Humanidades. Obtenido en: <https://fh.uacam.mx/view/paginas/2375>
- Rodríguez G. O., (2020). Home Office en la nueva normalidad: Retos y futuro del Home Office. *Revista Latinoamericana de Investigación Social*, 3, (3).
- Sánchez-Talanquer M. (2020). *La respuesta de México al covid-19. Estudio de caso*. Institute for Global Health Sciences.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2020). <http://asinom.stps.gob.mx:8145/Centro/CentroMarcoNormativo.aspx>
- Weller J. (2020). *La pandemia del covid-19 y su efecto en las tendencias del mercado laboral*. Cooperación Alemana. CEPAL.
- UAC. (2021) *Lineamientos de actuación ante casos sospechosos, contacto o positivos al COVID-19 en la Universidad Autónoma de Campeche*. Código: P-SGSST-ES-01. Rev. 01 Fecha Implementación octubre 2021.