

DOI: <https://orcid.org/10.56712/latam.v5i2.1995>

Efecto del COVID-19 en la estabilidad emocional, género y trabajo remoto del personal administrativo en el Centro Universitario UAEM Amecameca

Effect of COVID-19 on the emotional stability, gender, and remote work of administrative staff at the UAEM Amecameca University Center

Ariadna Flores Ortega

ariadnafloresortega@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1064-8906>

Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Amecameca. Estancia Posdoctoral por México CONACYT Estado de México – México

Linda Guiliana Bautista Gómez

lgbautistag@uaemex.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3990-5937>

Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Amecameca Estado de México – México

José Simón Martínez Castañeda

jsmartinezc@uaemex.mx

<https://orcid.org/0000-0002-8727-0307>

Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia Estado de México – México

Miguel Ángel Sánchez Ramos

magsar36@yahoo.com.mx

<https://orcid.org/0000-0002-7601-9790>

Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Amecameca Estado de México – México

Artículo recibido: 10 de abril de 2024. Aceptado para publicación: 25 de abril de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

En marzo del 2020, la OMS hizo pública la declaración de la enfermedad por el virus de SARS-CoV-2 (COVID-19). Este acontecimiento urgente e inesperado generó, desde ese momento, desafíos sin precedentes para los sistemas de salud, especialmente en el ámbito laboral. En medio de esta crisis, se suscitaron una serie de cambios, repercusiones, complicaciones y metas en el trabajo remoto, ya que los trabajadores administrativos de las instituciones fueron forzados a ajustarse al empleo de herramientas digitales para desempeñar sus diversas funciones. Además, el retorno escalonado de asistencia dentro de la institución representó un obstáculo adicional para la interacción dentro del trabajo, siendo un factor catalizador en la esfera vinculada a las emociones, generando sensaciones relacionadas a la depresión, la preocupación extrema y sobrecarga emocional, situaciones que, para la mayoría de los administrativos, afectaron su rendimiento profesional. La relevancia de analizar esto reside en que los trabajadores administrativos en el Centro Universitario UAEM Amecameca juegan un papel vital al encargarse de diversas funciones que respaldan la operación eficiente y el desarrollo constante de la institución académica. Su labor contribuye de manera significativa en crear un entorno propicio para el aprendizaje, la investigación y el progreso integral de toda la comunidad universitaria, desde docentes hasta alumnos. Además, debe considerarse que las instituciones siguen adaptándose

a los diferentes cambios, para mejorar y estar preparados para futuras pandemias. Por lo tanto, el propósito de este estudio fue analizar los elementos influyentes en las actividades del centro de trabajo de los administrativos del Centro Universitario UAEM Amecameca derivado de la crisis sanitaria originada por el COVID-19.

Palabras clave: pandemia, trabajadores, emociones, desigualdad, universidad

Abstract

In March 2020, the WHO made public the declaration of the SARS-CoV-2 virus disease (COVID-19). This urgent and unexpected event generated, from that moment, unprecedented challenges for health systems, especially in the workplace. During this crisis, a series of changes, repercussions, complications, and goals in remote work arose, as administrative workers in institutions were forced to adjust to the use of digital tools to perform their various functions. Furthermore, the staggered return of assistance within the institution represented an additional obstacle to interaction within work, being a catalyst factor in the sphere linked to emotions, generating sensations related to depression, extreme worry and emotional overload, situations that, for most administrators, will affect their professional performance. The relevance of analyzing this lies in the fact that administrative workers at the UAEM Amecameca University Center play a vital role in taking charge of various functions that support the efficient operation and constant development of the academic institution. Their work contributes significantly to creating an environment conducive to learning, research and the integral progress of the entire university community, from teachers to students. In addition, you must consider that institutions continue to adapt to different changes, to improve and be prepared for future pandemics. Therefore, the purpose of this study was to analyze the influential elements in the workplace activities of the administrators of the UAEM Amecameca University Center derived from the health crisis caused by COVID-19.

Keywords: pandemic, workers, emotions, inequality, university

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Flores Ortega, A., Bautista Gómez, L. G., Martínez Castañeda, J. S., & Sánchez Ramos, M. Ángel. (2024). Efecto del COVID-19 en la estabilidad emocional, género y trabajo remoto del personal administrativo en el Centro Universitario UAEM Amecameca. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (2), 1909 – 1916. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1995>

INTRODUCCIÓN

A fines de diciembre de 2019, autoridades sanitarias locales de Wuhan, provincia de Hubei en China, reportaron a un grupo de personas con enfermedad respiratoria de procedencia desconocida relacionada a un lugar de venta de alimentos de origen marino en China (Zhu et al., 2019). La diseminación mundial del virus afectó a todos los continentes, hasta ser declarada una pandemia de las más devastadoras a la fecha (OMS, 2019). La epidemia no solo tuvo un impacto devastador en el bienestar físico, sino también en el control emocional y psicológico (McKibbin et al., 2020). La pérdida de empleo, los recortes presupuestales y el bajo rendimiento laboral relacionado con problemas emocionales llevaron a situaciones críticas, incluyendo suicidios y la pérdida de millones de empleos a nivel mundial (Goyal et al., 2020; Blustein et al., 2020; McKibbin et al., 2020). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó una caída significativa de hasta 24.7 millones de empleos, con la tasa de desempleo mundial aumentando del 4.936% al 5.644%. Además, se observó un incremento en el número de suicidios, con alrededor de 9,570 casos adicionales por año (Kawohl et al., 2020). El retorno gradual a las clases presenciales, por otro lado, representó para los administrativos la necesidad de ajustar su dinámica laboral, generando un impacto emocional expresado en sentimientos de preocupación excesiva, miedo, tristeza e inseguridad. En determinadas situaciones, estas emociones afectan negativamente su desempeño laboral. A pesar de estos desafíos, la perspectiva de los administrativos sigue siendo esencial durante la pandemia, debido a el aporte dentro de la adaptabilidad organizativa, la comunicación efectiva y la planificación estratégica que contribuye al éxito y la resiliencia de la organización en momentos difíciles (McKibbin et al., 2020). Por lo tanto, este estudio busca examinar los componentes presentes en las interacciones laborales de los trabajadores administrativos junto con sus problemáticas emocionales, de género y trabajo a distancia dentro del Centro Universitario UAEM Amecameca como resultado de la crisis de salud pública.

METODOLOGÍA

Se realizó una metodología cualitativa y cuantitativa, utilizando un tipo de estudio descriptivo de carácter exploratorio para el análisis de los componentes encontrados en las dinámicas de trabajo que lleva a cabo personal administrativo dentro del Centro Universitario UAEM Amecameca, durante el trabajo desde casa y el retorno gradual por la secuela de la crisis de salud pública por la pandemia de COVID-19, durante el tiempo comprendido entre abril de 2020 y mayo de 2022.

La metodología fue a partir de la revisión de formularios digitales sin revelar identidad, efectuadas mediante la herramienta Google Forms dirigidas a los administrativos, que incluyeron variadas preguntas cerradas, junto con preguntas abiertas, con el propósito de obtener las vivencias de los administrativos. La exploración de los datos se llevó a cabo mediante el análisis de frecuencias, para evaluar la repercusión de la crisis sanitaria por COVID-19 en aspectos como el bienestar mental y desigualdades laborales por género. Además, se consideraron las diversas experiencias de los administrativos del Centro Universitario, expresadas en las respuestas a las preguntas abiertas del cuestionario, con el propósito de captar sus testimonios. El índice de colaboración en los cuestionarios alcanzó un satisfactorio 98% de participación por parte de los administrativos, lo que eliminó la necesidad de realizar un seguimiento adicional.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De los 25 integrantes que integran al personal administrativo del Centro Universitario UAEM Amecameca se alcanzaron 23 respuestas. El intervalo de edad de los trabajadores varía de los 38 años a los 67 años. La composición por género en la muestra mostró que el 47.8% de los participantes fueron hombres, mientras que el 52.2% fueron mujeres. Mayoritariamente, están en estado civil de casados, con un 53% que tiene hijos y un 47% que no los tiene. El compendio detallado del perfil y las características de los participantes se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1

Resumen del perfil y características de los participantes

| Número de encuestas | 23 |
|---------------------------|------------|
| Género | |
| Mujeres | 52.2% |
| Hombres | 47.8% |
| Rango de edades | 38-67 años |
| Estado civil | |
| Casado | 52.1% |
| Soltero | 39% |
| Divorciado/separado/viudo | 9.9% |
| Tiene hijos | |
| Si | 17.4% |
| No | 82.6% |
| Área de trabajo | |
| Biblioteca | 10% |
| Coordinación | 45.6% |
| Dirección | 12.2% |
| Mantenimiento | 28.1% |
| Trabajador de campo | 4.1% |
| Tiene hijos | |
| Si | 82.6% |
| No | 17.4% |

Fuente: elaboración propia.

Fundamentado en la recopilación de datos, se desarrolló un enfoque analítico que abarcó tanto elementos cuantitativos como cualitativos, enriqueciendo de esta manera la comprensión del tema a través de las experiencias personales y las percepciones de los encuestados. Este proceso tomó en consideración la información obtenida de diversos testimonios expresados en la encuesta, permitiendo así un análisis más profundo de las vivencias de los encuestados. Se exploraron detalladamente los siguientes aspectos: 1) Salud emocional 2) Repercusiones de género en el entorno laboral durante la pandemia. 3) Trabajo a distancia

Salud emocional durante la pandemia

Algunas investigaciones destacan que la pandemia tuvo efectos negativos severos en el equilibrio emocional de las personas en general y de los trabajadores. Los investigadores comentan que tanto las personas que ya enfrentan problemas emocionales, depresión y otros trastornos psiquiátricos, como aquellas que no experimentaban síntomas previos, estaban constantemente en riesgo (Rajkumar et al., 2020). Sin embargo, el impacto psicológico y sus repercusiones en el desempeño laboral de los administrativos de una zona semi rural no ha sido analizado previamente. En el presente trabajo se analizó de qué manera la pandemia por COVID-19 afectó en diferentes estados psicológicos a los trabajadores administrativos de la institución, por lo tanto, la tabla 2. recopila los síntomas más frecuentes reportados por los trabajadores administrativos. Los datos obtenidos de la encuesta indican que el 73.9% experimentó síntomas relacionados con la depresión-ansiedad, y sólo el 26.1% dijo no tener ningún problema emocional.

Tabla 2

Manifestaciones más predominantes entre los trabajadores y las trabajadoras administrativos

| Síntomas | Frecuencia | Género |
|------------------------------------|------------|--------|
| Llanto | 3 | F |
| Cefalea | 1 | M |
| Anorexia | 2 | F |
| Ansiedad | 12 | M/F |
| Preocupación excesiva | 6 | M/F |
| Déficit de atención | 5 | M/F |
| Letargia | 10 | M/F |
| Pensamiento suicida | 1 | F |
| Tristeza | 11 | M/F |
| Desánimo | 1 | F |
| Dificultad para conciliar el sueño | 6 | M/F |

Fuente: elaboración propia.

Estos datos concuerdan con los reportados sobre la ansiedad y la depresión a nivel mundial. La mayoría de los trabajadores administrativos reportaron ansiedad y cansancio, lo que a menudo está relacionado con la depresión. Entre las enfermedades físicas y mentales, la depresión es un trastorno mental común (Chew et al., 2020), la organización mundial de la Salud OMS, 2020, reporta que es uno de los trastornos del comportamiento asociados con bajo estado de ánimo, pérdida de interés, culpa e inutilidad, insomnio y anorexia, disminución de la energía y déficit de atención (Vilagut et al., 2016). Algunos de los administrativos reportaron una constante preocupación con pérdida de la confianza en sí mismo y que se sentían humillados por no poder utilizar las herramientas digitales adecuadamente en un inicio de la pandemia, esto a su vez aumentó el estrés y el causó una reducción en el rendimiento en el lugar de trabajo. 1 administrativa mencionó tener pensamiento relacionados con el suicidio, debido que tenía un miedo constante perder a más familiares cercanos o a no poder continuar con sus labores dentro del trabajo, existen estudios previos como en el caso particular de Japón que mostró un alto índice de suicidios entre los trabajadores de distintas áreas (Ueda et al., 2022), algunos administrativos señalaron que la disponibilidad de recursos de salud mental, como servicios de asesoramiento y programas de bienestar emocional, es fundamental para afrontar los desafíos emocionales. No obstante, expresaron que percibían una carencia de estos servicios en la institución, por lo que sugirieron la implementación de herramientas adicionales para fortalecer este aspecto, por lo que es necesario se refuercen programas de terapias psicológicas para todos los trabajadores que experimenten algún tipo de problema emocional para evitar llegar al suicidio.

Repercusiones por género en el trabajo por la emergencia de salud pública

En medio de la crisis sanitaria, se ha observado que las mujeres enfrentan desafíos particulares en el ámbito laboral. Las trabajadoras del Centro Universitario UAEM Amecameca han descrito repercusiones que incluyen una carga de trabajo adicional, donde mencionan la responsabilidad de cuidar a sus hijos, familiares y esposos con quienes comparten el hogar, así como la realización de todas las tareas domésticas, como limpieza y alimentación. Este hallazgo coincide con informes previos que indican que las mujeres tienden a asumir más responsabilidades de cuidado de lo habitual, a menudo a expensas de su salud (Gausman et al., 2020). Por otro lado, la crisis económica ha agravado las disparidades salariales de género y las inequidades en el acceso a oportunidades laborales. Algunas empleadas mujeres expresaron temor a perder sus trabajos y señalaron un aumento de la intimidación de género por parte de sus cónyuges. La pandemia ha sido asociada con un

incremento en los incidentes de maltrato por razón de género, ya que el confinamiento y el estrés adicional pueden exacerbar situaciones ya existentes (Parkinson, 2019).

Conflictos y retos del trabajo a distancia y mixto

Los administrativos del Centro Universitario mencionaron diversos conflictos y retos asociados al trabajo remoto y mixto. Entre ellos, destacan las dificultades relacionadas con la conectividad y la tecnología. La falta de acceso a una conexión de internet adecuada se identificó como un obstáculo, especialmente para aquellos empleados que se estaban familiarizando con estas tecnologías digitales. Los administrativos señalaron que el trabajo remoto no era de su agrado y preferían acudir a sus centros de trabajos, ya que se estaba viendo, afectando el bienestar emocional y mental de los empleados. La ausencia de interacciones cara a cara también puede obstaculizar la colaboración y la comunicación efectiva, según lo sugiere Estévez-Soto (2021). Además, los administrativos identificaron una pérdida de la armonía trabajo-vida durante la pandemia, ya que la frontera entre ambos se vuelve difusa en un entorno remoto, generando dificultades para desconectar y establecer límites claros. Asimismo, mencionaron que la falta de interacciones informales en la oficina afectó la colaboración y la comunicación entre sus equipos de trabajo. Algunos empleados también expresaron dificultades para acceder a los recursos necesarios para el trabajo remoto, lo que generó desigualdades en la participación y el rendimiento, como señalan Correa et al. (2023).

CONCLUSIONES

Las experiencias del trabajo durante la pandemia por COVID-19 entre hombres y mujeres del personal administrativo del Centro Universitario UAEM Amecameca, revelaron disparidades significativas. Las responsabilidades familiares adicionales, relegadas más frecuentes a las mujeres, plantean desafíos particulares que no deben pasarse por alto como lo es la violencia de género. A pesar de estos desafíos, el personal administrativo demostró notoria adaptabilidad y resiliencia en la transición al trabajo a distancia, reflejando una gran fortaleza del equipo. No obstante, es crucial reconocer que la capacidad de ajustarse a nuevas modalidades de trabajo no debe subestimar la importancia de contar con recursos tecnológicos adecuados. Los desafíos relacionados con la conectividad y la infraestructura tecnológica impactaron en la eficiencia y el bienestar, afectando directamente la salud emocional del personal administrativo. La falta de interacción presencial, la carga de trabajo y la gestión de la armonía trabajo-vida influyeron de manera notable en su bienestar emocional, por lo que es necesario la implementación de programas psicológicos que los administrativos sientan cercanos. Es esencial resaltar que la modalidad a distancia perturbó la dinámica de colaboración y comunicación entre los miembros del personal administrativo. Por tanto, se debe abogar por una implementación más efectiva de herramientas tecnológicas, así como estrategias que promuevan el equilibrio entre armonía trabajo-vida, para garantizar un entorno laboral saludable y sostenible en futuras contingencias.

REFERENCIAS

Blustein, D. L., Duffy, R., Ferreira, J. A., Cohen-Scali, V., Cinamon, R. G., & Allan, B. A. (2020). Unemployment in the time of COVID-19: A research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 119, 103436. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103436>

Chew, N. W., Lee, G. K., Tan, B. Y., Jing, M., Goh, Y., Ngiam, N. J., ... et al. (2020). A multinational, multicentre study on the psychological outcomes and associated physical symptoms amongst healthcare workers during COVID-19 outbreak. *Brain, Behavior, and Immunity*, 88, 559–565. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.04.049>

Correa, A., Narváez, C., & Erazo, J. (2023). El desarrollo de las competencias digitales en la práctica del teletrabajo en la Ciudad de México. *Revista Conrado*, 19(92), 87-9. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v19n92/1990-8644-rc-19-92-87.pdf>

Estévez-Soto, P. R. (2021). Crime and COVID-19: effect of changes in routine activities in Mexico City. *Crime Science*, 10(1), 1–18. <https://crimesciencejournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40163-021-00151-y>

Gausman, J., & Langer, A. (2020). Sex and gender disparities in the COVID-19 pandemic. *Journal of Women's Health*, 29, 465–466. <https://doi.org/10.1089/jwh.2020.8472>

Goyal, P., Choi, J. J., Pinheiro, L. C., Schenck, E. J., Chen, R., Jabri, A., ... et al. (2020). Clinical characteristics of COVID-19 in New York City. *New England Journal of Medicine*, 382, 2372–2374. <https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMc2010419?articleTools=true>

Huamán, E. (2020). Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de agricultura de Lambayeque. Kawohl, W.; Nordt, C. COVID-19, unemployment, and suicide. *Lancet Psychiatry* 2020, 7, 389–390. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46830>

McKibbin, W. J., & Fernando, R. (2020). The Global Macroeconomic Impacts of COVID-19: Seven Scenarios. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.1162/asep_a_00796

World Health Organization. (2022). COVID-19 Dashboard. Recuperado de <https://www.who.int/emergencies/disease-outbreak-news/item/2019-DON305>

Parkinson, D. (2019). Investigating the increase in domestic violence post disaster: An Australian case study. *Journal of Interpersonal Violence*, 34, 2333-2362. <https://doi.org/10.1177/088626051769687>

Rajkumar, R. P. (2020). COVID-19 and mental health: A review of the existing literature. *Asian Journal of Psychiatry*, 52, 102066. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102066>

Ueda, M., Nordström, R., & Matsubayashi, T. (2022). Suicide and mental health during the COVID-19 pandemic in Japan. *Journal of Public Health (Oxford)*, 44(3), 541-548. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdab113>

Vilagut, G., Forero, C. G., Barbaglia, G., & Alonso, J. (2016). Screening for depression in the general population with the Center for Epidemiologic Studies Depression (CES-D): A systematic review with meta-analysis. *PLOS ONE*, 11(5), e0155431. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0155431>

WHO/Europe. (2020, 21 de septiembre). International Health Regulations—2019-nCoV Outbreak is An Emergency of International Concern. Recuperado de <https://www.euro.who.int/en/health->

topics/health-emergencies/internationalhealth-regulations/news/news/2020/2/2019-ncov-outbreak-is-an-emergency-of-international-concern

Zhu, N., Zhang, D., Wang, W., Li, X., Yang, B., Song, J., Zhao, X., Huang, B., Shi, W., Lu, R., ... et al. (2020). A novel coronavirus from patients with pneumonia in China, 2019. *New England Journal of Medicine*. DOI: 10.1056/NEJMoa2001017

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .