

© DR. MANUEL
FRANCISCO
SUÁREZ
BARRAZA

• Director académico y profesor de tiempo completo del Departamento de Negocios Internacionales de la UDLAP.

• Doctor en Ciencias de la Gestión por la ESADE Business School, Barcelona, España. Cuenta con un posgrado de investigación en Administración por Calidad Total y Mejora Continua de la Productividad en la Universidad de Sophia en Tokyo y Nagoya Japón.

• Experto en mejora de servicios públicos, kaizen-GP / kaizen coaching, filosofía kaizen y mejora continua, innovación de procesos u operaciones. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (nivel 2).

• Autor de los libros: *Kaizen coaching*, *Kaizen-GP*, *La aplicación y sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestión pública* y *El kaizen: la filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración de calidad total*.

USANDO ESTRATEGIAS KAIZEN PARA EL REGRESO A LA

«nueva normalidad» frente al COVID-19

Más allá de que la pandemia del COVID-19 decrezca, se mantenga o incluso incremente cada día en el mundo, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), para finales de noviembre había alrededor de 61.3 millones de contagiados y 1.47 millones de muertos (y contando). En México, de acuerdo a la página oficial del coronavirus, ya llevamos 1 millón 107 mil contagiados y más de 105 mil 655 muertos en nuestro país (y contando). El regreso laboral está a la vuelta de la esquina, pero todos estamos sujetos al semáforo epidemiológico que establece el Gobierno federal. La mayoría del país está en semáforo naranja, es decir, con prácticamente todas las restricciones de la cuarentena correspondientes a este color, y algunos estados, en amarillo, donde se comienzan a abrir ciertas empresas en al menos un 60% de capacidad.

Ante toda esta realidad, surge una pregunta crítica: ¿cuál será nuestra realidad laboral, ante la «nueva normalidad» de la pandemia? La respuesta tiene múltiples dimensiones. Una de ellas es que nuestro trabajo cotidiano cambiará por el simple hecho que para entrar a laborar tendremos que pasar todos los filtros específicos sanitarios para prevenir el contagio del COVID-19. Además, deberemos trabajar con el equipo de seguridad, tapabocas, careta e incluso guantes en algunos casos, así que mientras seguimos con nuestras actividades laborales deberemos cuidar la salud física en todo momento.



¿CUÁL SERÁ NUESTRA REALIDAD LABORAL, ANTE LA «NUEVA NORMALIDAD» DE LA PANDEMIA? LA RESPUESTA TIENE MÚLTIPLES DIMENSIONES. UNA DE ELLAS ES QUE NUESTRO TRABAJO COTIDIANO CAMBIARÁ POR EL SIMPLE HECHO QUE PARA ENTRAR A LABORAR TENDREMOS QUE PASAR TODOS LOS FILTROS ESPECÍFICOS SANITARIOS PARA PREVENIR EL CONTAGIO DEL COVID-19

2020

21

Estudiar el trabajo siempre ha sido una prioridad para los investigadores en este campo. Y ahora con la pandemia ese elemento crítico ha incrementado notablemente su importancia. De hecho, la necesidad de crear nuevos procesos de trabajo para no sólo mejorar la productividad y la eficiencia operativa, sino incluir la «seguridad o la salud del trabajador» ha incrementado la complejidad del trabajo cotidiano. Por lo tanto, temas como mapas de procesos y estándares de trabajo, protocolos de actuación e incluso procedimientos e instrucciones que mezclen nuestra operación cotidiana con la seguridad y salud laboral serán parte del día a día en esta «nueva normalidad». Nosotros como trabajadores podemos mejorar continuamente utilizando la filosofía kaizen, pero en esta situación tendrá al menos cinco grandes retos:

Diseñar estándares de trabajo operativo que se deben seguir de manera estricta en el trabajo cotidiano, cuidando nuestras actividades laborales más la seguridad de nuestra salud física.

La realidad de nuestro trabajo enfrentará un contexto en el que laborar con equipo de protección en

todo momento exigirá nuevas formas de operar. Esto obligará a las empresas a sensibilizar y entrenar de manera exhaustiva a los empleados.

Las tecnologías de información son ya parte de nuestro trabajo cotidiano, se tendrá que hacer uso de dispositivos electrónicos, programas para teleconferencias (Zoom, teams, Webex, Global Go to Meeting, entre muchos otros), y por supuesto, nuevas modalidades tecnológicas para realizar juntas de control y planeación.

El tiempo de trabajo presencial se reducirá a lo mínimo, y se expandirá el tiempo del teletrabajo, el cual se tendrá que administrar y planear para no «quemar» al trabajador con exceso de jornadas de trabajo.

La seguridad de la salud física del trabajador pasó a ser la prioridad número uno de las empresas, sin descuidar, por supuesto, la calidad, los costos, la entrega (el tiempo) y el volumen.

Mientras no exista una vacuna, que varios países ya la anuncian, ésta será nuestra nueva realidad del trabajo. Sólo nos queda adaptarnos y mejorar continuamente. **C**