



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

**FACULTAD DE INGENIERÍA
COLEGIO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“ESTUDIO EXPLORATORIO DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO
A PARTIR DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 DENTRO DE
CIUDADES COMO PUEBLA CAPITAL”**

**TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PRESENTA:
FIDEL RAMÍREZ MONTES**

**DIRECTORES DE TESIS:
DR. FRANCISCO JAVIER MÉNDEZ RAMÍREZ**

PUEBLA, PUEBLA

MAYO 2023



BUAP

Oficio No. SAC/0932/2023

**C. Fidel Ramírez Montes -201508929-
Pasante de la Licenciatura en Ingeniería
Industrial
Presente.**

En atención al Tema de Tesis que puso Usted a consideración de la Coordinación de Área y de esta Secretaría Académica en coordinación con la Dirección de ésta Facultad de Ingeniería, dentro del marco de Titulación por Examen Profesional, como medio de Titulación se dio revisión y se ha autorizado el tema denominado:

**“ESTUDIO EXPLORATORIO DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO A PARTIR DE LA PANDEMIA DEL COVID-19
DENTRO DE CIUDADES COMO PUEBLA CAPITAL”**

Por lo anterior hago de su conocimiento que se asigna como asesor de tema al Dr. Francisco Javier Méndez Ramírez.

Sin más por el momento, le envío la seguridad de mi consideración más distinguida.

Atentamente

“Pensar bien para vivir mejor”

H. Puebla de Z. a 22 de mayo de 2023

M. I. Angel Cecilio Guerrero Zamora
Director



M'ACGZ/M'VGL/barv
C.c.p. Archivo

M. I. Angel Cecilio Guerrero Zamora
Director de la Facultad de Ingeniería
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Presente.

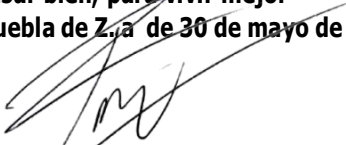
El que suscribe: Dr. Francisco Javier Méndez Ramírez, asesor del tema de tesis:

**"ESTUDIO EXPLORATORIO DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO A PARTIR DE LA PANDEMIA DEL COVID-19
DENTRO DE CIUDADES COMO PUEBLA CAPITAL"**

Presentada por el C. Fidel Ramírez Montes -201508929-, pasante del Colegio de Ingeniería Industrial, y en atención al oficio No. SAC/0932/2023 con fecha de emisión 22 de mayo de 2023, me permito informar a Usted que después de haber revisado cuidadosamente el contenido temático, metodología, redacción y ortografía de la tesis correspondiente, no tengo inconveniente en autorizar la impresión del mismo.

Sin otro particular, le reitero la seguridad de mi más atenta y distinguida consideración.

Atentamente
"Pensar bien, para vivir mejor"
H. Puebla de Z. a de 30 de mayo de 2023



Dr. Francisco Javier Méndez Ramírez
Asesor de Tema

D'FJMR/BARV
C.c.p. Archivo

Índice.

Índice de tablas.....	4
Índice de gráficos	6
Índice de anexos.....	7
Capítulo I. Presentación.....	8
1.1 Planteamiento del Problema	8
1.2 Justificación.....	9
1.3 Objetivos	10
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	10
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	10
1.4 Preguntas de Investigación	11
1.5 Hipótesis	11
1.7 Alcances y Limitaciones	11
1.7.1 <i>Alcances</i>	11
1.7.2 <i>Limitaciones</i>	12
Capítulo II. Marco Teórico.....	13
2.1 Definición	15
2.2 Historia	17
2.3 Características y Requisitos.....	25
2.4 Tipos.....	30
2.5 Impacto Individual, Empresarial y Social	35
<i>Impacto Favorable</i>	38

<i>Impacto Desfavorable</i>	42
Capítulo III. Metodica	45
3.1 Metodología	45
3.2 Población	46
3.3 Construcción del Instrumento	47
3.4 Instrumento de Estudio	49
Capítulo IV. Resultados	56
4.1 Datos Personales	56
4.2 Percepción del Teletrabajo	58
4.3 Relación con la Empresa	67
4.4 Ambiente Laboral	72
4.5 Actividades a Realizar Para la Empresa Durante el Teletrabajo	79
4.6 Aceptación del Teletrabajo	85
Capítulo V. Conclusión	88
Bibliografía	93
Anexos	97
Anexo 1: Guía Para la Implementación del Teletrabajo	97
Anexo 2: Resumen de la NOM-037-STPS-2022, Teletrabajo-Condicion es de Seguridad y Salud en el Trabajo	98
Anexo 3: Lista de Verificación de las Condiciones de Seguridad y Salud en el Lugar de Trabajo	99
Anexo 4: Recomendaciones de Actividades Previas a Teletrabajar	110

Anexo 5: Posturas Correctas Para el Teletrabajo.....111

Anexo 6: Posiciones Ideales Para el Teletrabajo.113

Índice de Tablas.

Tabla 1: Etapas del teletrabajo según autores	18
Tabla 2: Tipos de Teletrabajo según autores.....	30
Tabla 3: Recomendaciones de la OIT para el teletrabajo.....	35
Tabla 4: Impacto del teletrabajo según la AMITI.....	37
Tabla 5: Variables de estudio	48
Tabla 6: Encuesta (Datos personales)	49
Tabla 7: Encuesta (Percepción del teletrabajo).....	50
Tabla 8: Encuesta (Relación con la empresa).....	52
Tabla 9: Encuesta (Ambiente laboral)	53
Tabla 10: Encuesta (Desempeño laboral)	54
Tabla 11: Encuesta (Aceptación del teletrabajo).....	55
Tabla 12: Clasificación por género y edad.....	57
Tabla 13: Comparativa entre gastos fijos y variables	66
Tabla 14: Cambios en las empresas durante pandemia	71
Tabla 15: Otros cambios en las empresas durante pandemia	72
Tabla 16: Principales problemas para un equilibrio laboral y personal.....	74
Tabla 17: Otros problemas para un equilibrio laboral y personal	75
Tabla 18: Equipo usado durante el teletrabajo.....	76
Tabla 19: Otros equipos usados durante el teletrabajo.	76
Tabla 20: Herramientas digitales de comunicación empleadas	77
Tabla 21: Otras herramientas digitales de comunicación empleadas	78
Tabla 22: Percepción de equipo y herramientas empleados.....	78
Tabla 23: Percepción de un uso adecuado en tecnologías	79
Tabla 24: Anexo, lista de verificación para Aspirantes (iluminación).....	99
Tabla 25: Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Ventilación).....	100

Tabla 26: Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Temperatura).....	100
Tabla 27: Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Ruido)	101
Tabla 28: Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Agentes mecánicos)	101
Tabla 29: Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Agentes químicos)	102
Tabla 30: Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Factores de riesgo)	103
Tabla 31: Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Riesgo psicosocial).....	103
Tabla 32: Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Iluminación).....	104
Tabla 33: Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Ventilación).....	105
Tabla 34: Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Temperatura).....	105
Tabla 35: Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Ruido)	106
Tabla 36: Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Agente mecánicos).106
Tabla 37: Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Riesgo ergonómico).108
Tabla 38: Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Riesgo psicosocial).109

Índice de gráficos.

Gráfico 1: Población que realizó teletrabajo.....	56
Gráfico 2: Radicación de individuos.....	57
Gráfico 3: Carácter empresarial.....	58
Gráfico 4: Aceptación con la implementación del teletrabajo.....	59
Gráfico 5: Lugar de teletrabajo.....	60
Gráfico 6: Ahorro de tiempo en traslados.....	61
Gráfico 7: Percepción sobre el control del tiempo.....	62
Gráfico 8: Percepción sobre un mayor tiempo para actividades de gusto personal.	63
.....	63
Gráfico 9: Percepción sobre un mayor tiempo para actividades físicas	63
Gráfico 10: Impacto en la alimentación.....	64
Gráfico 11: Impacto en los gastos fijos	65
Gráfico 12: Impacto en los gastos variables	65
Gráfico 13: Confusión al realizar actividades en teletrabajo.....	67
Gráfico 14: Compromiso con la empresa	68
Gráfico 15: Sentimiento de aislamiento.....	69
Gráfico 16: Percepción de crecimiento laboral	70
Gráfico 17: Trato con la empresa	70
Gráfico 18: Impacto en la convivencia personal	73
Gráfico 19: Equilibrio en la vida laboral y personal	74
Gráfico 20: Cantidad de dispositivos empleados	77
Gráfico 21: Cambio en las actividades durante el teletrabajo.....	80
Gráfico 22: Horas de teletrabajo.....	81
Gráfico 23: Control y seguimiento por parte de la empresa durante el teletrabajo.	82
.....	82

Gráfico 24: Guía y acompañamiento por parte de la empresa	83
Gráfico 25: Manejo de información delicada	84
Gráfico 26: Beneficios del teletrabajo al realizar actividades.....	85
Gráfico 27: Adopción del teletrabajo.....	86
Gráfico 28: Disposición a teletrabajar.....	87

Índice de anexos.

Ilustración 1: Guía para la implementación del teletrabajo	97
Ilustración 2: Resumen NOM-037-STPS-2022, Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.....	98
Ilustración 3: Recomendaciones de actividades previas a Teletrabajar.....	110
Ilustración 4: Postura correcta para el teletrabajo.	111
Ilustración 5: Silla ergonómica ideal para el teletrabajo.....	112
Ilustración 6: Posición adecuada (Altura del asiento)	113
Ilustración 7: Posición adecuada (Longitud del asiento).....	113
Ilustración 8: Posición adecuada (Reposabrazos).....	114
Ilustración 9: Posición adecuada (Respaldo).....	114
Ilustración 10: Posición adecuada (Uso del monitor)	114
Ilustración 11: Posición adecuada (Uso del teléfono).....	115
Ilustración 12: Posición adecuada (Uso del ratón).....	115
Ilustración 13: Posición adecuada (Uso del teclado).....	115

Capítulo I. Presentación.

1.1 Planteamiento del Problema.

A lo largo de la historia han ido existiendo notables avances en el entorno de la sociedad, cambiando y modificando todo el panorama encaminándolo hacia una inminente evolución, muchos de estos avances son debido a las nuevas tecnologías emergentes de la época, las cuales muchas veces son impulsadas o creadas a partir de una necesidad según la situación que se haya presentado, cabe destacar que a medida que el tiempo ha transcurrido, la tecnología evoluciona de una forma cada vez más acelerada, presentando un desafío sobre cómo aprovechar estos nuevos recursos y poder cambiar de una forma efectiva y más actual la manera de realizar tareas.

Con el surgimiento de estos nuevos desafíos y cambios se ha requerido una adaptación para poder hacerles frente, tomando como ejemplo el suceso que ocurrió durante el año 2020, donde el surgimiento de un virus conocido como “SARS-CoV-2” provocó la enfermedad denominada “COVID-19” la cual ocasionó una pandemia que tomó por sorpresa al mundo debido a que surgió de manera imprevista expandiéndose a un ritmo acelerado, lo cual hizo que la manera en la que se vivía cambiará de forma drástica y repentina para toda la población a un nivel mundial, esto se vio reflejado en todo aspecto del día a día, ya que muchas empresas que brindan productos o servicios tuvieron que cambiar su modus operandi teniendo una clara repercusión y haciendo notar lo poco que se estaba preparado para una situación así, por lo que se requirió adoptar diferentes medidas de trabajo para salvaguardar la integridad del personal, refiriéndonos específicamente al país de México, muchas de las empresas no contaban con el mejor plan de acción debido a la precariedad de las tecnologías para afrontar una situación de esta índole, llegando a ser incluso obsoletas en algunos casos, sumado a que en gran parte de la población no se contaba con un plan de contingencia para esta tipo de acontecimientos, lo que dificultó en gran medida la forma en la que se podría efectuar el trabajo de forma alternativa

satisfactoriamente, uno de los métodos que más se utilizó fue el denominado teletrabajo, el cual infortunadamente en diversos lugares se aplicó de forma improvisada por parte del trabajador, así como de la empresa, teniendo a cada colaborador armando su propio espacio de trabajo sin haber tomado en cuenta los factores que cuiden su bienestar físico y emocional, así como la productividad laboral.

1.2 Justificación.

El presente proyecto pretende aplicar los conceptos y conocimientos adquiridos en la licenciatura de ingeniería industrial dentro de la Facultad de Ingeniería en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Durante el año 2020 ocurrió una crisis que obligó a una gran cantidad de empresas y personas a adaptarse de manera imprevista a nuevos métodos de trabajo debido a la declaración de pandemia por la creciente enfermedad de COVID-19, siendo uno de los más populares el llamado teletrabajo y al este suceso haber tomado por sorpresa a todo el mundo, la manera en la que se aplicó este método en muchos casos fue de forma improvisada, existiendo la posibilidad de que no se haya implementado de la manera adecuada, repercutiendo directamente en el cumplimiento de metas y objetivos para las empresas y no solo eso, también influyendo directamente en el trabajador.

La presente investigación parte con la iniciativa de estudiar como este suceso afectó al comportamiento que tuvieron las empresas y el personal durante este periodo, desde la perspectiva de personas económicamente activas, con el propósito de analizar si la manera en la que se aplicó el teletrabajo fue la correcta según lo establecido por las instituciones pertinentes y con base en la información obtenida, analizar los datos para dar a conocer la percepción que hubo con la aplicación de esta modalidad al realizar tareas en comparación con el método tradicional, mostrando los diferentes beneficios y nuevas áreas de oportunidad que trajo consigo,

para así mostrar si puede llegar a ser viable para las empresas el aplicar de una forma correcta el teletrabajo en un uso cotidiano y como modificaría este nuevo paradigma a su comportamiento.

1.3 Objetivos.

1.3.1 Objetivo General

Analizar cómo fue la percepción y aplicación del teletrabajo por parte de diferentes personas económicamente activas y como esto puede llegar a afectar a su desempeño laboral dentro de las empresas donde laboren, así como también a su bienestar físico y emocional.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los recursos necesarios para la realización del teletrabajo y así determinar el impacto en el desempeño de los empleados.
- Identificar los cambios sustantivos en las funciones de puesto a partir del teletrabajo para medir su impacto.
- Identificar si el equipo y herramientas utilizados durante el periodo de teletrabajo fueron adecuados para llevar a cabo las actividades necesarias.
- Identificar los beneficios presentes en el teletrabajo a nivel empresarial, personal y sociales, para distinguir las bondades de esta forma de trabajo.
- Identificar los riesgos presentes en el teletrabajo a nivel empresarial, personal y de sociedad para describir los puntos críticos.

1.4 Preguntas de Investigación.

- De acuerdo con el estudio a realizar, ¿las empresas aplicaron de manera adecuada el teletrabajo?
- ¿Cómo impacto la convivencia personal al momento de realizar el teletrabajo?
- ¿Cómo repercutió el teletrabajo en la productividad laboral?
- ¿El teletrabajo puede brindar la misma eficacia de ser aplicado de manera correcta?

1.5 Hipótesis.

Las nociones previas a la aplicación del estudio se presentan a continuación:

El teletrabajo impuesto como medida de emergencia ante la creciente pandemia provocada por el COVID-19 fue aceptada en su mayoría por los trabajadores, brindando beneficios como el ahorro de tiempo, pero a su vez trayendo dificultades como un equilibrio entre vida laboral y personal, además de la adaptación a nuevas tecnologías.

1.7 Alcances y Limitaciones.

1.7.1 Alcances.

La presente investigación explorará el comportamiento laboral de personas económicamente activas desde el teletrabajo, por lo que solo se realizara el estudio a trabajadores que tuvieron la posibilidad y optaron por un trabajo remoto fuera de las instalaciones de la empresa donde hayan laborado.

Las personas contempladas para el estudio principalmente están localizadas dentro de Puebla capital, sin embargo, al tratarse de un instrumento de estudio en línea, queda abierta la posibilidad de recolectar datos de residentes ajenos a este estado.

La investigación dará a conocer la forma en la que se percibió el trabajo de forma general, indagando como fue su aplicación, como repercutió en las relaciones de cada individuo, así como su aceptación y conocer la opinión acerca de una adopción más cotidiana.

1.7.2 Limitaciones.

El estudio solo se aplicará a las áreas correspondientes que hayan tenido la capacidad de realizar sus labores mediante teletrabajo, refiriéndonos específicamente a profesiones tales como trabajadores dentro de áreas administrativas, empleados de tecnología, diseñadores, servicios financieros, marketing, entre otros.

El periodo de tiempo del estudio va desde marzo de 2020, hasta finales de 2021, fecha en la que se declaró pandemia y se optaron por medidas de trabajo alternativas.

El estudio no plantea la implementación de nuevas estrategias, mostrando solo los resultados, así como recopilar información como lo son medidas y manuales ya publicados y avalados para difundir y dejar en consideración de cada empresa si la aplicación de un teletrabajo es viable en sus labores.

Solo se tendrá acceso a la información que cada individuo sea capaz o quiera aportar.

Capítulo II. Marco Teórico.

Para iniciar de manera correcta el presente trabajo de investigación es fundamental dar a conocer de manera detallada y clara el concepto del cual se derivará todo el documento, siendo este el de teletrabajo, concepto el cual durante los últimos años creció en popularidad a raíz de una crisis propiciada por la aparición de una nueva variante de un virus que se denominó “SARS-CoV-2”, provocando el surgimiento de la enfermedad “COVID-19”, crisis que provoco una pandemia nivel global y orilló a una cuarentena obligatoria en muchos sitios, dando origen a una nueva necesidad de optar por diferentes medidas de trabajo para salvaguardar la integridad del personal sin comprometer a su buen funcionamiento, siendo el teletrabajo una de las modalidades más populares, limitado solamente a los puestos que hayan podido ser elegibles para poder realizar sus actividades de forma remota.

Dicho esto, durante este capítulo se tiene como objetivo esclarecer una definición acertada del teletrabajo, así como indagar más en este, dando a conocer su historia, cuáles son los diferentes tipos de modalidades en las que se puede emplear, además de conocer el impacto en diferentes niveles que trae consigo y de igual manera, también comprender más sobre contexto contemporáneo durante el que se popularizó.

Los conceptos que serán recurrentes durante este estudio se presentan a continuación:

Trabajo: Según lo menciona el artículo 20 de la ley federal del trabajo “Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.” (Ley Federal del Trabajo, 2021, Artículo. 10).

Teletrabajo:

El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón. (Ley Federal del Trabajo, 2021, Artículo. 330-A)

Eficacia: Para Robbins & Coulter (2005) la eficacia se define como “hacer las cosas correctas” (p. 08), de lo que podemos inferir que se refiere a realizar las actividades necesarias con el objetivo de alcanzar las metas establecidas.

Eficiencia: "Alcanzar los fines con el mínimo de recursos" (Koontz et al., 2004, p.14).

Para brindar un mayor conocimiento sobre como implementar un teletrabajo adecuado, se tomará en cuenta la “Guía para implementar el teletrabajo en los centros de trabajo en el marco de las acciones para enfrentar el COVID-19” provista por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2020), cuyos puntos clave y a manera de resumen se pueden observar en la imagen elaborada por (Hernández & Juárez, 2020) para el sitio “Factor Capital Humano” dentro del Anexo 1.

Asimismo, también se tomará en cuenta principalmente la “NOM-037-STPS-2022” establecida por el Diario Oficial De La Federación (2022) cuyo objetivo es:

Establecer las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los lugares en donde las personas teletrabajadoras realicen sus actividades, a fin de prevenir accidentes y enfermedades, así como promover un medioambiente seguro y saludable en el entorno en el que prestan sus servicios. (Diario Oficial de la Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022)

Dicha normativa fue propuesta el 15 de julio del año 2022 y entrará en vigor durante el primer semestre de 2023, donde detalla todo lo necesario para poder llevar a cabo un correcto teletrabajo, para más información consultar el gráfico elaborado por (Hernández, 2022) para “El Economista” en el Anexo 2.

2.1 Definición.

Partiendo por la definición, la palabra teletrabajo puede que no sea la forma en la que se conoce o en la que se refieran a este concepto frecuentemente, ya que otros términos informales del mismo son más recurrentes, por ejemplo “home office” o “trabajo remoto”, que en líneas generales representan la misma idea.

Desglosando la palabra “Teletrabajo” podemos percatarnos que consta de 2 términos, siendo tele y trabajo cuyas definiciones se presentan a continuación.

De acuerdo con la RAE “tele” es tomado del término griego *τελε*, el cual es un elemento compositivo, donde en su primera definición se establece simplemente como “a distancia” (Real Academia Española, Recuperado en 09 de septiembre de 2022, definición 1).

El otro termino que conforma este concepto es el de “trabajo” siendo este una de las actividades más recurrentes del día a día, comúnmente implica realizar una labor, física o intelectual a cambio de una remuneración, y según lo menciona el artículo 20 de la ley federal del trabajo “Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario”. (Ley Federal del Trabajo, 2021, Artículo. 10)

Una vez teniendo ambos términos que conforman al concepto de teletrabajo, nos damos cuenta de que no es necesario profundizar para desentrañar su significado, siendo que su propio nombre lo indica como el realizar las labores de trabajo a distancia, Martínez (1998) lo menciona como:

Podemos decir que el concepto del Teletrabajo implica unos lugares distintos al habitual para realizar la actividad laboral (flexibilidad laboral), una supervisión y dirección de los empleados remota, una actividad laboral intensiva en información y un empleo intensivo de las TIC. (p. 14)

Lo cual implica que no es necesario llevar a cabo dichas actividades desde el centro de trabajo, pudiendo realizarlas desde otro punto ajeno a la empresa.

Con estas nociones básicas explicadas, podemos tomar una definición más compleja y extensa a fin de esclarecer en su totalidad el concepto, teniendo que el teletrabajo es

Podemos definir al teletrabajo como una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral, por una o más jornadas laborales. Ese trabajo a distancia debe realizarse aplicando las buenas prácticas y seguridad en el teletrabajo. (Barbosa, 2013, p. 15)

Tomando una definición más formal y de carácter internacional, tenemos el termino con el que se maneja la Organización Internacional del trabajo (OIT) que simplemente nos menciona que el “teletrabajo” es “Trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora.” (Organización Internacional del Trabajo, Recuperado en 09 de septiembre de 2022, definición 1).

Algo que podemos resaltar dentro de estas definiciones es que hacen referencia al uso de instrumentos y tecnologías para poder tener una comunicación a distancia, siendo esta la clave del teletrabajo.

El teletrabajo es la organización del trabajo mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para posibilitar que los empleados y directivos puedan desempeñar su actividad laboral a distancia: desde el domicilio particular, desde aeropuertos,

hoteles u otras localizaciones itinerantes o desde oficinas creadas para reducir el desplazamiento de los empleados al trabajo. (Martínez et al., 2006, p. 230)

Una vez analizadas estas diferentes definiciones y posturas, alcanzamos a comprender de manera más completa el concepto de teletrabajo y definiendo este término de manera muy resumida y simplificada podemos decir que el teletrabajo es un medio de trabajo alternativo, el cual consta de realizar las labores de trabajo cotidianas de manera remota, pudiendo ser ejecutadas desde diferentes puntos totalmente ajenos a las instalaciones de la empresa, aprovechando las herramientas tecnológicas que puedan brindar una comunicación eficaz a fin de poder realizar todas las actividades que hacen cumplir los objetivos establecidos para el trabajador y a su vez hacer que la empresa cumpla sus metas sin verse comprometida por este medio alternativo.

2.2 Historia.

Para adentrarnos en el concepto del teletrabajo, es necesario repasar su historia de una manera breve. Como se mencionó dentro del capítulo I en el apartado de planeamiento de investigación, notables avances surgen a raíz de la situación actual y el teletrabajo no sería la excepción, sin embargo, hay diferentes posturas sobre las etapas que dieron forma al teletrabajo como lo conocemos hoy en día, entre las más relevantes encontramos las siguientes:

Tabla 1

Etapas del teletrabajo según autores.

Etapas.	Autor.		
	Barrera, E. (1994)	Saffo, P. (1992)	García, M. (2013)
Etapa 1.	“De los años 60 a los mediados de los 80, a partir de intereses energéticos y de crecimiento.”	“Mucho entusiasmo, confusión y poca penetración de la tecnología.”	“Crisis del petróleo de los años 70.”
Etapa 2.	“Uso intensivo de computadoras, creación de redes y aparición del correo electrónico que continúan en constante evolución.”	“Penetración del producto en la sociedad.”	“Mayor accesibilidad a las computadoras.”
Etapa 3.		“Se logra una visión de la nueva tecnología como estándar.”	“Uso del internet.”
Etapa 4.			“Evolución tecnológica acelerada.”

Fuente: Elaboración propia.

Analizando estas diferentes posturas podemos percatarnos que, a pesar de aparentar ser diferentes, todos mantienen una misma esencia, manteniendo similitudes en sus etapas, pero combinándolas o separándolas según quieran expresar sus ideas y con base en la época durante la cual experimentaron este cambio.

Con el objetivo de adentrarnos con los detalles necesarios en su historia e intentando abarcar los datos más importantes, además de ser la más contemporánea, la postura que se tomara es con respecto al trabajo de García (2013) titulado “Guía de aplicación de la norma OHSAS 18001:2007 para el teletrabajo en las organizaciones.” en donde nos comenta sobre la evolución del concepto del teletrabajo desde su aparición hasta la actualidad manteniéndose aún

vigente, el cual de acuerdo con su postura consto de 4 etapas que se presentan y expanden continuación.

Primera Etapa: La Crisis Petrolera. Durante el transcurso del año 1973 se suscitó lo que se conocería como la “crisis petrolera” cuando la dependencia del petróleo comenzaba a ser cada vez más evidente dentro del territorio occidental, los precios del crudo se dispararon y sumado a la dificultad de suministrarlo provocaría caos dentro de los países que lo habrían convertido en una de sus principales fuentes de energía, entre ellos Estados Unidos.

En palabras de Molina (1984):

La crisis del petróleo, no ha sido una perturbación pasajera de la que el mundo se repondrá pronto como afirman algunos y que veremos más adelante, sino más bien, una crisis permanente en la que se evidencia toda la venganza del siglo XIX. (p. 69)

Por lo que a raíz de esta situación precaria, el físico Jack Nilles bajo su premisa de “enviar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo” sugirió una evolución del modelo de trabajo tradicional de ese entonces, adaptándose a la situación que se vivía surgiendo así el término “telecommuting”, si bien antes ya había indicios de un método de trabajo alternativo a distancia, esta fue la primera vez en la que se le acuñó un término distintivo y formal para referirse a esta nueva manera alternativa de trabajar emergente.

Es aquí donde la autora García (2013) nos plantea el surgimiento de la primera etapa para contrarrestar el problema:

Las primeras experiencias de teletrabajo comenzaron en la década de 1970 en California, Estados Unidos, como respuesta a la necesidad de reducir los desplazamientos por parte de los trabajadores a sus lugares de trabajo, los cuales, en vez de acudir a la oficina central, podían realizar sus actividades a través de oficinas satélites que quedaran cerca de sus casas. (p. 04)

La intención sobre esta forma de trabajar propuesta por Nilles era la de disminuir el traslado que se traducía de igual manera en disminuir el uso de combustible, ya que si disminuía la necesidad de emplear transportes para desplazarse a los sitios de trabajo, también se disminuiría la necesidad de importar petróleo lo que significaría un ahorro de recursos y aunque las tecnologías en ese entonces no podían ofrecer la capacidad de llevar a cabo tareas tan complejas y avanzadas, tampoco estaban disponibles para todo público a pesar de que para ese entonces la computadora comenzaba a tomar más importancia y con los atisbos de un internet primitivo, los trabajadores que podían optar por el lujo de realizar un teletrabajo solo estaban reservados a aquellos con cargos altos e importantes dentro de la organización que contaran con las tecnologías más avanzadas de ese entonces, tecnologías las cuales eran muy inaccesibles para un público en general durante ese periodo, teniendo que esperar largos años hasta que las tecnologías se fueran adaptando, evolucionando y sobre todo volviéndose en algo cada vez más cotidiano y accesible para poder estar al alcance de la mayoría de personas que las requirieran en su trabajo, ya que a medida que el tiempo transcurría, las tecnologías y dispositivos cambiaban según las necesidades, aumentando sus capacidades y por ende cada vez eran más solicitadas dentro de las empresas, pues estas facilitaban en gran medida las tareas y su forma de realizarlas, volviéndose en un aliado fundamental. Este fue el principio de un concepto que estaría en constante evolución a medida que las tecnologías y la sociedad avanzara.

Segunda Etapa: Aparición de Computadoras Personales. Para esta segunda etapa propuesta por García (2013) nos habla de la aparición y comercialización de las computadoras de uso personal, dándonos la siguiente postura:

Una segunda etapa comprende la década de 1980 y está enmarcada por la aparición del computador personal, lo que permitía tener la oficina en el lugar que la persona quisiera pues todas las herramientas y software se encontraban integrados al computador y

se liberaba de la necesidad de estar conectado a una unidad central en un lugar determinado como ocurría con las oficinas satélites. (p. 04)

Analizando la etapa previa, nos podemos percatar que la manera en la que se realizó el teletrabajo durante su primera aparición de manera aún no formal no resultaba ser la más óptima ni compleja, esto debido a la tecnología apenas emergente de la época, la cual no cumplía con todos los requisitos necesarios para llevar a cabo las tareas necesarias, siendo una opción exclusiva para una porción muy específica de la población, no fue hasta que las máquinas fueron cambiando y evolucionando que se logró expandir esta modalidad de trabajo para lograr cumplir con tareas más específicas y con la aparición de computadoras de uso personal durante la década de 1980 acompañada de otros factores.

Las computadoras del tipo IBM PC compatible se establecían como la norma tanto en las oficinas como en los hogares. La producción de clones en Asia y su consiguiente bajo costo, junto con el hecho de que una arquitectura abierta generaba una floreciente competencia, hizo que por esta época los precios bajaran drásticamente. (Casio, 2011, párr. 98)

Gracias a esto se expandió el abanico de posibilidades, ahora esta novedosa propuesta de trabajo no estaría limitada a solo unos cuantos trabajadores, sino que abarcaría un sector mucho mayor y amplio de estos si es comparada con la primera etapa de la implementación del teletrabajo.

Fue entonces que, gracias a la popularización y la mayor accesibilidad a estas máquinas, el teletrabajo comenzó a tomar un rumbo más fijo, potenciando la eficacia de las empresas conforme a las nuevas características de estas renovadas computadoras, lo cual permitió a los trabajadores montar sus oficinas en su lugar de preferencia alejados totalmente de las instalaciones de la empresa al ya tener dentro de la computadora las herramientas y software

que necesitaban para realizar un mayor número de tareas sin necesidad de estar dentro del espacio de la organización, que para ese entonces estas tecnologías ya permitían una comunicación efectiva como consecuencia del uso más recurrente del correo electrónico y en conjunto con el uso de teléfonos que al igual que las computadoras estaban en constante evolución. Con esto se ha comprendido aun de mayor manera que la tecnología y el teletrabajo estarían inherentemente relacionados, evolucionando y adaptándose juntos.

Tercera Etapa: Uso Creciente de Internet. Esta etapa del teletrabajo se caracterizó y se potenció mediante el uso de internet, durante la década de los 90, como lo menciona García (2013):

La tercera etapa inicio en los albores de la década de 1990 y estuvo influenciada por el auge de Internet, el uso del correo electrónico y la mensajería instantánea. Más adelante con tecnologías y aplicaciones más desarrolladas se incluyeron herramientas como videoconferencias, acceso remoto y computadores portátiles, que continúan siendo determinantes en los últimos años. (p. 04)

Poco a poco el internet se estaba posicionado como un medio de comunicación efectivo y de igual manera el uso del correo electrónico cada vez era más usual, también se fueron agregando otras alternativas que ofrecían el mantener la comunicación mediante mensajería instantánea.

La Web tendría capacidad para manejar información multimedia además de texto y las páginas web podrían conectarse entre sí mediante hipervínculos, de forma que los usuarios pudieran navegar entre sitios basándose en contenidos relacionados entre ideas de diferentes páginas. Esto crearía una red de conexiones basadas en contenidos en lugar de en infraestructura. (Abbate, 2009, p. 150)

A raíz de esta creciente popularidad de la red se comenzaron a crear herramientas y dispositivos que favorecieran a este medio en expansión, surgiendo computadoras portátiles, acompañadas de equipo que facilitara la comunicación mediante las estas como cámaras web y micrófonos, acelerando exponencialmente a la globalización, ya que ahora todos aquellos quienes tuvieran acceso al equipo necesario podían estar conectados bajo esta red de información, pudiendo comunicarse prácticamente de manera inmediata desde cualquier punto a pesar de estar distanciados por cientos de kilómetros, provocando que las compañías de telecomunicaciones fueran creando infraestructura apta para cumplir con las exigencias cada vez más crecientes dentro de este medio.

Cuarta Etapa: Aparición de Dispositivos Sofisticados. A partir del inicio de los 2000 las tecnologías comenzaron a estar en constante evolución cada vez de manera más rápida, creando dispositivos relativamente nuevos como pueden ser teléfonos inteligentes, tablets, laptops más capaces, que además de contar con la capacidad de ser una herramienta completa en muchos ámbitos, estos dispositivos también ofrecen una portabilidad auténtica, teniendo en ellos todo lo necesario para mantenerse conectados desde cualquier punto no necesariamente fijo, pudiendo estar en constantes traslados gracias a su practicidad.

Razón por la cual García (2013) la propone como cuarta y última etapa hasta el momento.

Al iniciar el Siglo XXI se evidencia una utilización masiva de equipos móviles, tabletas, cloud computing -computación en la nube-, y virtualización de escritorios, que hacen posible la movilidad y el acceso en cualquier momento y desde cualquier lugar a los sistemas de información de la empresa, lo cual facilita los procesos de la organización. (p. 04)

Y la tecnología no solo ha brindado la aparición de estos artefactos, sino que también se ha impulsado la creación de nuevas técnicas para compartir información, como lo son los

espacios virtuales, los cuales pueden existir y estar a disposición en cualquier momento al estar en línea, sin estos mantener un espacio físico teniendo su lugar dentro de la nube que es:

Un término que se utiliza para describir una red mundial de servidores, cada uno con una función única. La nube no es una entidad física, sino una red enorme de servidores remotos de todo el mundo que están conectados para funcionar como un único ecosistema. (Microsoft Azure, Recuperado en 09 de septiembre de 2022)

En general no es más que los conjuntos de servidores conectados entre sí para almacenar información mediante la red. Además del desarrollo de estos nuevos dispositivos y tecnologías, las empresas de telecomunicaciones también han ido en creciente adaptación, hasta tal punto que en la actualidad el traslado de información es inmediata y abarcan una amplia cantidad de zonas, otorgando una cobertura casi total para mantener a todos los usuarios conectados.

Mantener y hacer más eficaz la implantación de los procesos actuales que se transformarán en un futuro en nuevos modelos de producción y de negocio, aunque aún se desconoce para cuando está previsto. Se producirá una transición del producto al servicio, a través de plataformas digitales que cambiarán las formas de hacer las cosas. (Ramírez, 2017, p. 03)

Podemos observar que el teletrabajo surgió a raíz de una necesidad y que a medida que transcurre el tiempo este se ha ido sofisticando hasta lograr convertirse en lo que es hoy en día y también que los avances tecnológicos son los que lo han ido impulsando, aprovechando las herramientas emergentes para adoptarlas en su uso, elevando las posibilidades que pueden lograrse con una correcta implementación, y siendo visto cada vez más como una alternativa viable no es tan irracional la idea de que en algún punto esta modalidad pueda convertirse en un nuevo estándar.

2.3 Características y Requisitos.

Con base en todo lo estudiado y analizado en previos capítulos, ya se puede formar una idea sobre las cualidades que presenta esta modalidad, ahora dentro de este apartado ahondaremos más acerca de las diferentes características que presenta el teletrabajo, las cuales se lograron identificar gracias a la información presentada por los diversos autores previamente mencionados y con el respaldo del artículo “Claves para un teletrabajo eficaz durante la pandemia del COVID-19” publicado por la “Organización Internacional del Trabajo” donde señala algunas de sus características de las cuales también dejan entrever aquellos requisitos necesarios para llevar a cabo esta actividad.

Distancia: Es la palabra clave que caracteriza teletrabajo, ya que, para poder ser considerado como tal, las labores se deben realizar precisamente a distancia, llevándolas a cabo desde un punto físico ajeno a la empresa.

Higiene y Seguridad en las Instalaciones del Teletrabajador: Probablemente el requisito más importante dentro del teletrabajo, puesto que al igual que en el trabajo tradicional, la prioridad máxima es mantener la buena salud y el bienestar del trabajador, de la misma forma en que la ergonomía en cualquier sitio de trabajo es un requisito indispensable, “La Ergonomía junto con otras disciplinas relacionadas con ella se plantea como objetivo principal de su actuación el encontrar formas de intervenir en el diseño del sistema de trabajo de tal manera que se asegure la seguridad operacional.” (Cañas, 2011, p. 40).

En consecuencia, las instalaciones para el teletrabajador deben contar con todas las medidas posibles establecidas por las instituciones pertinentes con el propósito de salvaguardar la integridad tanto física como psicológica del colaborador para que no interfiera con sus actividades en la realización de las labores para la empresa.

Asimismo, también se debe instruir al teletrabajador la manera correcta de realizar sus actividades, ya que al ser un trabajo enteramente remoto la supervisión en la correcta realización de las tareas se vuelve difícil en demasía, por lo que el trabajador se convierte en el principal responsable de cuidar su salud y bienestar dentro de sus labores

The art and science dedicated to the Anticipation, Recognition, Evaluation, Control, and Confirmation of protection from those environmental stressors in, or arising from, the workplace that may result in injury, illness, impairment, or affect the well-being of workers and members of the community. These stressors are varied and include biological, chemical, physical, ergonomic, and psycho-social factors. (American Industrial Hygiene Association, Recuperado en 09 de septiembre de 2022)

Uso Intensivo de las TIC: Para lograr efectuar un correcto teletrabajo es primordial aprovechar los recursos y herramientas que brindan las nuevas tecnologías de la información y comunicación, ya que durante la realización de labores a distancia es esencial mantener una comunicación buena y activa con los demás elementos necesarios e involucrados en la realización de las actividades.

Como lo menciona la “Organización Internacional del Trabajo” dentro de su artículo “Claves para un teletrabajo eficaz durante la pandemia del COVID-19” indicando que se debe contar con las Herramientas y formación apropiadas, lo cual se refiere a:

Tener acceso al equipo adecuado, como un ordenador portátil y aplicaciones para teletrabajar, asistencia técnica suficiente, y formación, tanto para los directivos como para quien trabaja a distancia. Dado el riesgo real de aislamiento social vinculado al teletrabajo a tiempo completo, debe hacerse todo lo posible para que el/la trabajador(a) permanezca en contacto con los supervisores, los colegas y la institución en su conjunto. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

Con el paso del tiempo estas tecnologías han ido evolucionando, presentando nuevas alternativas cada vez más eficaces refiriéndonos al tema de comunicación, abriendo una amplia gama de variedades que incrementan a su vez la capacidad de realizar nuevas actividades cada vez más complejas de una manera alternativa como lo es el teletrabajo, aunque estos avances empujan a una evolución que puede ser aprovechada en gran medida, también imponen un enorme desafío al momento de intentar adoptarlas y cambiar por completo modelo de trabajo tradicional, aceptando que cada vez nos adentramos a una nueva realidad donde las tareas y procesos pueden realizarse de una forma completamente diferente.

Hay una nueva realidad. Hoy todo el mundo puede montar una empresa. Las herramientas que antes estaban fuera de nuestro alcance hoy son accesibles para todos. Tecnologías que antes costaban fortunas ahora se compran por casi nada o son incluso gratuitas. Una persona puede hacer el trabajo de dos o tres, y en ocasiones, el de todo un departamento. Cantidad de proyectos que hace unos años eran imposibles hoy en día son fáciles de llevar a cabo. (Fried & Hansson, 2010, p. 07)

Seguridad de la Información: Al todo ser trabajado a distancia es importante asegurar que toda la información que pueda ser de carácter delicado o privado para la empresa se encuentre segura y resguardada para no verse comprometida de ninguna manera, por lo que se deben adoptar todas las medidas necesarias para lograrlo, incluyendo la confianza. “Es el “pegamento” que sujeta la estructura. Los directivos, quienes trabajan a distancia y sus colegas deben confiar los unos en los otros. Sin eso, el teletrabajo no puede ser eficaz.” (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Integración del Teletrabajador con la Organización: Cuando la empresa opta por realizar un teletrabajo puede darse el caso de que el trabajador se sienta excluido de alguna forma al realizar sus labores separado de la empresa, lo que puede significar un desempeño menor o la pérdida de interés por parte del colaborador, por ello es importante que la empresa

cree estrategias a fin de hacer sentir al trabajador totalmente integrado e importante para la organización, brindando las herramientas y recursos necesarios para mantener un contacto y una participación activa en todo momento mientras este laborando.

Por vinculación total se comprende a la integración total de la persona en la organización, en relaciones con sus compañeros, con los clientes y proveedores internos y externos con los que tendrá contacto, etc. La vinculación total implica (...) conocer en la medida de lo posible a los directivos de la empresa, las normas de seguridad y las restricciones a su puesto.

También en este aspecto es importante que conozca la historia de la organización, su visión, misión, valores, filosofía, productos, servicios, sucursales, oficinas, organigrama, etc.

Por último, esta es una buena oportunidad para reafirmar al nuevo empleado las prestaciones a las que tiene derecho, las obligaciones y derechos que acompañan a su puesto, así como el tipo y contenido de la capacitación a la que tendrá derecho. (Alfaro, 2012, pp. 93-94)

Valoración por Objetivos: Al ya no tener una presencia física en el centro de trabajo, el teletrabajador puede administrar su tiempo de la forma en la que más se adapte al momento de realizar sus actividades, siempre y cuando se encuentren dentro del horario establecido por la empresa por lo que el trabajador no tiene que cumplir con una cuota de tiempo para valorar su eficiencia sino que ahora esta valoración se lleva a cabo mediante el cumplimiento o avance de los objetivos asignados por la compañía, por lo que es importante que el teletrabajador se sienta comprometido para lograr el cumplimiento de tareas en tiempo y forma como lo menciona Alveiro (2009) “Para el logro de una organización competitiva, es preciso contar con un recurso humano comprometido y capaz de brindar a la organización todos sus conocimientos y habilidades.” (p. 02).

Descripción de Tareas a Realizar: Para un trabajador que está por incursionar al teletrabajo es fundamental el que se le comunique de manera detallada las labores que realizara y como debe realizarlas para adaptar sus estrategias de trabajo a este nuevo modelo, ya sea realizando las mismas actividades que en el centro de trabajo o si se le asignan nuevas tareas y de esta manera pueda ajustarse al nuevo ritmo teniendo en mente y de manera clara las responsabilidades que asume durante el teletrabajo.

Este punto también se puede definir como expectativas según la “Organización Internacional del Trabajo” dentro de su artículo “Claves para un teletrabajo eficaz durante la pandemia del COVID-19” las cuales deben ser claras y precisas.

Es necesario que todas las partes sepan qué se espera de los que trabajan desde sus casas, sus condiciones de empleo, su disponibilidad horaria, y cómo supervisar la evolución e informar de los resultados. Por ejemplo, es esencial establecer reglas básicas claras sobre cuándo el personal tiene o no tiene que estar disponible para trabajar; y respetarlas. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

Actividades Mayormente Intelectuales: El término “intelectual” según la RAE tiene como primera definición “Perteneiente o relativo al entendimiento.” (Real Academia Española, Recuperado en 09 de septiembre de 2022, definición 1), con esto podemos decir que el teletrabajo no es aplicable a todos los puestos de trabajo en la organización, limitándose a aquellos en los que la persona tenga entendimiento y preparación en la realización de tareas específicas de las cuales no se requieran herramientas de difícil transporte o que necesiten de instalaciones especiales para su uso adecuado, exceptuando también tareas que requieran un monitoreo constante dentro de las instalaciones de la empresa donde es requerido de manera estricta una presencia física, dicho esto podemos decir que los puestos aptos para un teletrabajo son aquellos que trabajan puramente con información ya sea en el análisis, procesamiento o difusión de la misma.

Concluyendo este apartado podemos destacar que para que la empresa pueda llevar a cabo una correcta aplicación del teletrabajo es necesario que se modifique el modelo organizacional interno según convenga para este método de trabajo y en caso de diferir en gran magnitud con la nueva propuesta, generar uno nuevo donde se tomen en cuenta las nuevas formas de comunicación que se emplearan tanto internas como externas, capacitando al personal involucrado con el fin de generar nuevas estrategias de monitoreo y control de tareas para cumplir con las metas planteadas de forma satisfactoria.

2.4 Tipos.

Cada autor cataloga las diferentes modalidades de teletrabajo según su criterio, manteniendo una misma consistencia, aunque presentando ligeras diferencias agrupando o dividiendo a cada modalidad según lo vean conveniente, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

Tipos de Teletrabajo según autores.

Modalidad.	Autor.		
	AMITI. (2018)	García, M. (2013)	Téllez, J. (2007)
Autónomo/ en casa.	“El trabajo es desempeñado por los trabajadores independientes o empleados, llevando a cabo sus actividades desde el lugar de su preferencia.”	“son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial.”	“El hogar como lugar de trabajo estipulado en un contrato con el empleador.”
Móvil.	“Los trabajadores realizan sus tareas utilizando dispositivos móviles, debido a que su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina, en la cual no cuentan con un lugar	“No tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las tecnologías de la información y la comunicación, en	“Se consideran aquellos trabajadores que desarrollan la mayor parte de su actividad en

	fijo para realizar sus tareas.”	dispositivos móviles.”	diferentes lugares.”
Suplementario.	“Los trabajadores con contrato laboral alternan sus tareas, acudiendo a la empresa algunos días y trabajando fuera de ella en otros.”	“Aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.”	
Centros de teletrabajo.	“El trabajo se realiza en un lugar destinado para tal efecto, el cual cumple con ciertas normas y especificaciones.”		“Son lugares que, aunque distantes entre sí, trabajan conjuntamente en un entorno dirigido.”
Televillage.			“Es un concepto que supone el combinar un estilo de vida en el campo con acceso a grandes redes de información.”

Fuente: Elaboración propia.

En este apartado consideraremos la postura de la “Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI)”, dentro de su publicación “Teletrabajo en la Ciudad de México Guía para la innovación, la productividad y la mejora de la calidad de vida” puesto que considera los puntos más usuales y completos, además de tratarse de un documento relativamente reciente que sigue siendo viable y aplicable en la actualidad.

a) Centros de Teletrabajo. Los centros de teletrabajo son como su nombre lo indica sedes con el propósito de llevar a cabo la realización del teletrabajo, dichos centros son sedes independientes a la empresa matriz donde por lo general son compartidas por varios usuarios,

pero que aún se mantienen conectadas con estas dependiendo aun en gran medida de los recursos que brinde la instalación central, estos sitios en su mayoría están colocados de manera estratégica facilitando la movilidad y el transporte para los usuarios de estas sedes, pudiendo estar relativamente más cerca de su domicilio que las instalaciones de la empresa principal.

El trabajo se realiza en un lugar destinado para tal efecto, el cual cumple con ciertas normas y especificaciones. El objetivo es que el teletrabajador acuda al centro más cercano a su domicilio, evitando así largos traslados para desempeñar sus labores, lo cual impacta positivamente en su calidad de vida y en la movilidad de la comunidad. (Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información, 2018, p. 06)

En esta modalidad de teletrabajo es más sencillo procurar el bienestar del trabajador debido a que estos centros de trabajo ya cuentan con las instalaciones e infraestructura necesaria para la realización de las labores requeridas por la empresa central, garantizando por lo general una comunicación eficiente para todos los elementos involucrados, facilitando una mayor adaptación de los colaboradores a estos centros al ser un entorno más familiar a la empresa en comparación con realizar el teletrabajo desde su domicilio, aumentando la capacidad de gestionar de una forma adecuada, inspeccionando y estructurando a los individuos que laboren en estas instalaciones.

b) Teletrabajo Autónomo. Quizá la forma más común al momento de llevar a cabo la práctica del teletrabajo, consta de realizar las actividades desde un sitio diferente a las instalaciones de la empresa, sustituyendo a las oficinas o los centros de trabajo de la organización por un lugar elegido por el propio teletrabajador según sus preferencias, mayormente el sitio elegido es su propio domicilio trabajando a tiempo completo sin tener necesidad de visitar recurrentemente las instalaciones de la empresa a menos de ser en casos necesarios, como al momento de solicitar su presencia por una reunión o cuando es necesario ir a recoger material o herramientas necesarias para desempeñar sus actividades, contando con

los elementos necesarios para estar en constante comunicación directa con la organización, en palabras simples: “El trabajo es desempeñado por los trabajadores independientes o empleados, llevando a cabo sus actividades desde el lugar de su preferencia.” (Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información, 2018, p. 06).

Es importante mencionar que en esta modalidad la gestión y supervisión del teletrabajador resulta en una labor muy complicada, por lo que cada individuo que realice teletrabajo autónomo en su propio hogar es responsable de su seguridad, teniendo que adecuar su espacio personal en el idóneo según lo establecido por las normas de higiene y seguridad para llevar a cabo las actividades que realizara.

c) Teletrabajo Suplementario. Este modelo podría definirse como híbrido, implementando el teletrabajo sin dejar de lado el trabajo tradicional dentro de la empresa, alternando entre ambos modelos según sea conveniente en sus tareas a realizar, los trabajadores optan por un teletrabajo en tiempo parcial y no permanente, desarrollando sus actividades cotidianas con normalidad dentro de la oficina o su centro de trabajo habitual y de igual manera laborando de manera remota un mínimo de dos días dentro de la semana.

Los trabajadores con contrato laboral alternan sus tareas, acudiendo a la empresa algunos días y trabajando fuera de ella en otros. Para ser considerados en este rubro, los teletrabajadores deben realizar sus tareas a distancia al menos dos días a la semana. (Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información, 2018, pp. 06-07)

d) Teletrabajo Móvil. Los teletrabajadores móviles son aquellos quienes pasan una gran parte de su tiempo de trabajo afuera de la empresa, combinando el trabajo dentro de las instalaciones de la organización o cualquier otro espacio que sea considerada su base de operaciones con trabajo de campo el cual realizan mayormente debido a que sus labores puedan requerir trato de manera directa con el cliente, teniendo que desplazarse por distintos lugares,

por ello es importante que tengan a su disposición equipo y herramientas de uso rápido y de fácil transporte que además ayuden a mantener la conectividad y comunicación activa con la empresa en caso de requerirla al momento de realizar una consulta, para recibir nuevas órdenes o llevar un registro del trabajo realizado.

Los trabajadores realizan sus tareas utilizando dispositivos móviles, debido a que su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina, en la cual no cuentan con un lugar fijo para realizar sus tareas. Debido a la naturaleza de estas labores, este tipo de teletrabajo suele realizarse en diversos espacios que facilitan la conectividad, como cafés, bibliotecas y centros de trabajo colaborativo. (Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información, 2018, p. 07)

La oficina central para un trabajador es variada, pudiendo ser un espacio propio dentro de las instalaciones de la organización, el domicilio del colaborador, un punto que cumpla con las características necesarias para realizar las actividades o llegando a poder ser un vehículo y por lo general las órdenes dadas a los teletrabajadores móviles son dadas a principios de semana o incluso a principios de mes según se manejen las fechas y tiempos para cada empresa, indicando los sitios que deben de atender, monitoreándolos generalmente mediante las herramientas que brinde la empresa para observar su desempeño.

En la realización de esta investigación se tomará al teletrabajo autónomo como objeto de estudio dada la razón de que esta modalidad fue empleada en su mayoría durante la crisis ya mencionada, teniendo a muchos trabajadores tradicionales incursionando a un nuevo método de trabajo totalmente nuevo en muchos casos desde su propio hogar, además de haber sido la forma de teletrabajo por la que más se decantaron una gran cantidad de empresas, este modelo de trabajo cumple con todas las características a estudiar en los objetivos establecidos en la presente investigación.

2.5 Impacto Individual, Empresarial y Social.

La aplicación del teletrabajo conlleva muchos cambios que llegan a impactar de gran medida a diferentes niveles, comenzando desde un nivel individual pasando por la empresa empleadora e incluso para la sociedad en general y dependiendo la forma en la que es aplicado así como el giro de la empresa, el impacto podría resultar benéfico en muchos casos, sin embargo, también existe la posibilidad de que este impacto pueda tener resultados no muy favorables o incluso no tener la suficiente repercusión como para considerar una diferencia sustancial.

Para determinar los impactos que una modalidad de trabajo como esta conlleva, se hará uso de las recomendaciones propuestas por la Organización Internacional del Trabajo (2020) dentro de su publicación “Claves para un teletrabajo eficaz durante la pandemia del COVID-19” ya que estas vienen acompañadas con el cambio que presentarían de ser llevadas a cabo de manera correcta y se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 3

Recomendaciones de la OIT para el teletrabajo.

Recomendación.	Descripción.
Respaldo de los directivos	“Dirigir eficazmente a quienes trabajan a distancia exige un enfoque de gestión basado en los resultados. Ello supone definir metas, objetivos y tareas, y luego supervisar y hablar de los progresos, sin imponer excesivas presentaciones de informes.”
Herramientas y formación apropiadas	“Esto incluye tener acceso al equipo adecuado, como un ordenador portátil y aplicaciones para teletrabajar, asistencia técnica suficiente, y formación, tanto para los directivos como para quien trabaja a distancia. Dado el riesgo real de aislamiento social vinculado al teletrabajo a tiempo completo, debe hacerse todo lo posible para que el/la trabajador(a) permanezca en contacto con los supervisores, los colegas y la institución en su conjunto.”
Expectativas claras.	“Es necesario que todas las partes sepan qué se espera de los que trabajan desde sus casas, sus condiciones de empleo, su disponibilidad horaria, y cómo supervisar la evolución e informar de los resultados. Por ejemplo, es esencial establecer reglas básicas claras sobre cuándo el personal tiene o no tiene que estar disponible para trabajar; y respetarlas.”

Poder controlar su tiempo.	“El teletrabajo puede ofrecer flexibilidad a los trabajadores para hacer sus tareas en el horario y el lugar que más les convenga, siempre y cuando permanezcan a disposición en el horario normal de trabajo de la institución. Esta flexibilidad es esencial para que el teletrabajo sea eficaz, pues permite a quien trabaja a distancia programar su trabajo remunerado en función de sus responsabilidades personales.”
Una estrategia personal para trabajar mejor.	“Aunque las expectativas estén claras, es fundamental que quien trabaje a distancia pueda crear su estrategia personal para gestionar eficazmente la frontera entre el trabajo remunerado y la vida personal. Esto incluye delimitar un espacio de trabajo tranquilo y poder desconectar en horarios específicos reservados al descanso y a la vida personal.”
La confianza	“El “pegamento” que sujeta la estructura. Los directivos, quienes trabajan a distancia y sus colegas deben confiar los unos en los otros. Sin eso, el teletrabajo no puede ser eficaz.”
Promoción del bienestar físico.	“La previsión de tiempo para promover la salud física, incluido el ejercicio, alentando a los trabajadores a mantener hábitos alimentarios saludables.”
Promoción del bienestar mental.	“El establecimiento de una red de compañerismo para proporcionar apoyo psicológico y vigilar el estrés y el agotamiento.”
Cambios en los gastos.	“Las empresas de algunos sectores han sufrido descensos abruptos en su volumen de ventas e ingresos. Para responder a esta situación, algunos empleadores tendrán que aplicar medidas de ahorro de costos mediante la reducción de sus operaciones.”
Crear estrategias de control.	“El fomento de una buena comunicación y la transmisión de información actualizada para que los trabajadores se sientan informados y tengan una sensación de control.”

Fuente: Elaboración propia.

Otra fuente que nos ayuda a tener de manera más clara y concreta el impacto que el teletrabajo supondría en diferentes niveles es la “Guía de Teletrabajo en la ciudad de México para la innovación, la productividad y la mejora de la calidad de vida” por parte de la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (2018) que se presenta a continuación en forma de tabla.

Tabla 4

Impacto del teletrabajo según la AMITI.

Nivel.	Impacto.
<p>Para el trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina • Ahorro en dinero, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público • Ahorro y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores, al consumir alimentos preparados en sus hogares • Mejoras en la salud, al reducir el estrés y aumentar las oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico. • Mejora de la convivencia familiar y vecinal, al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización. • Optimización de las actividades personales, gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.
<p>Para la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos fijos indirectos relacionados con instalaciones físicas, mantenimiento y servicios públicos, entre otros. • Flexibilización de costos directos: a mayor demanda, crecimiento de la organización con inclusión de un mayor número de teletrabajadores; a menor demanda, escasos costos fijos. • Mayor predictibilidad de inversiones en planta física, tecnología y recursos humanos, que responden a la demanda. • Mayor productividad por enfoque en resultados, es decir, mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio. • Control y seguimiento permanente al desarrollo de las tareas programadas a través de herramientas tecnológicas. • Procesos descentralizados e interconectados. • Mejoramiento de las condiciones de reclutamiento, al poder contratar al personal más calificado sin importar su ubicación geográfica o disponibilidad de desplazamiento hacia la sede de la organización. • Mayor índice de retención del personal capacitado. • Equilibrio entre los espacios laborales y personales de los empleados, que generan mayor calidad de vida y se traducen en mayor productividad. • Posibles ahorros en hardware y software para la organización. • Capacidad de control total sobre los escritorios virtuales y el flujo de información. • Reducción del esfuerzo en mantenimiento de equipos y optimización de la capacidad de respuesta frente al crecimiento de la compañía.
	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la huella de carbono, al evitar el desplazamiento de los trabajadores hacia sus instalaciones.

<p>Para la sociedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión socio-laboral de población vulnerable; pues, gracias a las TIC, personas con discapacidades o dedicadas al cuidado de otros, sujetos en situación de aislamiento geográfico, desempleados mayores de 45 años o con dificultades para acudir a su centro laboral, podrán realizar un trabajo remunerado. • Mejora de oportunidades para hombres y mujeres trabajadoras en periodos que complican su presencia en las instalaciones de las organizaciones, tales como: familias monoparentales con hijos pequeños, embarazo, lactancia y convalecencias. • Multiplicación de oportunidades de remuneración para personas desempleadas que pueden realizar proyectos sobre demanda. • Aporte al mejoramiento de la movilidad de las ciudades y reducción del tráfico en horas pico asociadas a las jornadas de trabajo. • Aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la productividad y, por lo tanto, a la mayor generación de valor por parte del sistema productivo. • Incidencia en el incremento de la calidad de vida de los trabajadores y su desarrollo, con la consecuente aportación al bien común.
---------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se unifican estos conceptos para ser interpretados y desglosados.

Impacto Favorable.

Para el Trabajador:

- Los tiempos de traslado entre el hogar y la empresa son eliminados, por lo que el teletrabajador tiene más disponibilidad de su tiempo para aprovecharlo de la forma que elija, además de que también representa un ahorro económico al no tener que realizar gastos de transporte, independientemente el medio usado.
- Proporciona mayor flexibilidad al trabajador al otorgarle la capacidad de programar las actividades en su cotidianidad, optimizando su tiempo y espacio personal, creando una sensación de autonomía.
- El teletrabajo también ayuda a mantener una mejor alimentación, eliminando comida de fácil obtención comúnmente encontrada en locales, agregando la posibilidad de preparar un alimento dentro del hogar más nutricional y a un menor precio.

- Aumenta la posibilidad de aumentar la salud física del teletrabajador, al mejorar la alimentación y la optimización de tiempo del día a día, potencia la oportunidad de realizar actividades físicas que ayuden a mantener el bienestar.
- Aumenta la posibilidad de aumentar la salud mental del teletrabajador, mejorando la convivencia a nivel personal, teniendo más control y equilibrio sobre sus actividades tanto laborales como personales sin descuidar alguna de estas dos, lo que permite tener más presencia dentro del hogar con su familia, amigos, la zona en la que reside o en sitios sociales en general.
- Equilibrar el tiempo para actividades personales, lo cual reduce al estrés al poder brindar más espacio para llevar a cabo actividades del gusto de la persona.
- Incrementa las posibilidades de obtener mayores y mejores oportunidades, al poseer la capacidad de encontrar ofertas de trabajo de diferentes localidades o incluso extranjeras.

Para la Organización:

- El impacto más evidente dentro de las empresas que optan por realizar un teletrabajo es la disminución de los costos fijos, ya que al disminuir el personal laborando dentro de las instalaciones físicas propias de la empresa, también conlleva a la disminución de recursos necesarios para realizar las tareas, tales como costos de mantenimiento para las instalaciones, pagos de servicios públicos como pueden ser de energía eléctrica y agua.
- En cuanto a la productividad también hay cambios notables, ya que al momento de que los trabajadores incursionan en el teletrabajo, ahora ya no tienen una cuota de tiempo fija para llevar a cabo sus actividades, contando ahora con más libertad de tiempo al tener que cumplir solo con las tareas asignadas y al tener la independencia al momento de administrar su tiempo pueden centrarse más en la realización de sus labores con el fin de tener más tiempo libre, otro punto importante dentro de la eficiencia es el ahorro de tiempo obtenido al eliminar los tiempos de traslado, tanto de ida como de regreso entre el hogar

del trabajador y las instalaciones de la empresa, tiempo que puede ser empleado en el cumplimiento del deber, añadiendo un espacio extra con el que antes no se contaba para ser aprovechado.

- Mayor facilidad para cumplir con las demandas dentro de las instalaciones, al contar con menos recursos humanos dentro del espacio de la empresa, es más fácil dar abasto a los insumos requeridos para el confort y buen funcionamiento en las actividades que se desarrollan dentro de la organización, calculando con mayor efectividad cuando será necesario dar a disposición nuevos insumos o reabastecer los de uso cotidiano.
- En el control y seguimiento de tareas se facilita al generalmente utilizar herramientas tecnológicas que permiten su registro para ser monitoreado y medir el avance en el cumplimiento casi en tiempo real.
- Aumenta la posibilidad de contratar personal más capacitado, ya que el teletrabajo expande las oportunidades de reclutar trabajadores altamente aptos según lo que necesite la empresa, dejando de lado la ubicación geográfica y sin tener la necesidad de desplazarse a una zona cercana en el caso de que exista una distancia considerable entre el teletrabajador y la empresa, lo que también puede resultar altamente atractivo para cierto sector de trabajadores que asegura su retención.
- Disminución del absentismo, ya que en muchas situaciones se da la situación de que el trabajador se ausente de sus obligaciones por muchas posibles causas que en una gran cantidad de casos son causas totalmente ajenas al propio colaborador.

Para la Sociedad:

- Contribuye a reducir la creciente situación de la centralización, optimizando la distribución de territorios para reducir la congestión en las ciudades con el apoyo para el desarrollo de zonas ajenas a las grandes urbes o regiones desfavorecidas, como lo son zonas rurales mediante la aplicación de servicios y tecnologías reduciendo la emigración.

- Disminución de la cantidad de vehículos en tránsito por lo que mejora la calidad del aire y el medio ambiente en general debido a la menor necesidad de traslados, que conlleva a una mejor movilidad dentro de las grandes urbes, contribuyendo a la disminución de las llamadas “horas pico”.
- Agrega la capacidad de que personas pertenecientes a minorías o con condiciones específicas puedan desenvolver sus capacidades en la realización de tareas de una forma más segura y cómoda, como lo pueden ser personas discapacitadas, mujeres embarazadas o sectores de la población propensos a recibir discriminación, mejorando sus oportunidades de realizar un trabajo bien remunerado.
- Reducción de la huella de carbono de cada trabajador al disminuir los consumos diarios fuera de casa.
- Creación de más plazas de trabajo al no tener un límite de personal dentro de las instalaciones, con lo que se favorece a personas desempleadas.
- Ahorro de energías al no tener a todo el personal consumiendo los recursos de la planta de trabajo.
- Promover la evolución y adopción de nuevas tecnologías emergentes que favorezcan la calidad de vida de la población en general.

Impacto Desfavorable.***Para el Trabajador:***

- Sentimiento de aislamiento por parte del trabajador, ya que al laborar por cuenta propia desde su oficina remota se pierde la convivencia física, pudiendo generar la sensación de ya no pertenecer al equipo y este inconveniente se puede ver potenciado si no se usa un medio efectivo de comunicación constante.
- Complicaciones para equilibrar la vida personal y laboral del teletrabajador, si bien ahora existe la posibilidad de que el teletrabajador tenga más libertad al momento administrar su tiempo según convenga, en muchos casos puede resultar en una tarea abrumadora, ya que en caso de no determinar tiempos específicos para cada actividad que realiza durante el día, pueden surgir interrupciones durante la realización de las actividades de trabajo para realizar alguna otra actividad hogareña, perdiendo tiempo de trabajo, que eventualmente se convertirá en una jornada laboral más larga a fin de cumplir con el objetivo requerido.
- Cambio en la socialización que puede provocar dificultades para realizar trabajos en equipo, o al momento de requerir ayuda en la realización de una tarea, esto debido a que al encontrarse lejano al centro de trabajo principal y estando distanciado de sus compañeros de trabajo, la coordinación al momento de requerir un trabajo en conjunto se complica, resultando en una falta de compromiso e interés para entregar un resultado satisfactorio, más aún si la compañía no brinda las herramientas y recursos necesarios a cada empleado para facilitar su comunicación y participación.
- Riesgo de fomentar una discriminación, ya que al estar de manera remota y sin presencia física en las instalaciones, se puede percibir un trato diferente hacia los teletrabajadores que puede desembocar en la disminución de sus garantías laborales.

- La salud del teletrabajador se puede ver comprometida, si bien tener tiempo extra brinda la capacidad de realizar actividades que estimulen la buena salud física, si durante el trabajo no se cuentan con las medidas pertinentes para salvaguardar la integridad del teletrabajador, como una buena iluminación, posturas correctas, niveles acústicos recomendados, etc. a la larga y con la acumulación de estos factores puede dar como resultado una deterioración de la integridad física del teletrabajador.

Para la Organización:

- Al ser una herramienta no muy común contemporáneamente, siendo una modalidad aún no establecida dentro de la sociedad, el teletrabajo representa cierto grado de confusión para la empresa, ya que en algunos casos las normativas que tiene la empresa en el trabajo tradicional no pueden ser adaptadas de la misma forma en el teletrabajo, viéndose en la necesidad de replantear la modalidad de trabajo con la que se operaba para actualizarla hacia estos nuevos métodos.
- Disminución del control sobre el colaborador, a pesar de que existan herramientas para monitorear el avance de las tareas solicitadas, en muchos casos dichas herramientas no son proporcionadas y más allá de las tareas, es imposible saber con certeza el comportamiento del trabajador de manera remota, lo cual dificulta verificar que la manera de realizar las cosas sea la correcta y más importante que su salud y bienestar estén asegurados.
- Se dificulta en mayor medida la capacidad de hacer sentir al teletrabajador integrado con la organización y motivado para el buen realizar en sus actividades, evitando que este sentir repercuta en su eficacia.
- A pesar de contar con herramientas y equipos ideales para la implementación de este método alternativo de trabajo, las consultas inmediatas representan un gran reto para la

organización dependiendo de que tan complejas sean, pudiendo complicar la guía y el acompañamiento para despejar las dudas del teletrabajador.

- El manejo de información confidencial se vuelve en un tema más delicado al presentar una nueva adversidad debido a que la información está en constante tráfico desde diferentes puntos lejanos, lo que puede provocar la fuga de la misma, o en casos extremos la deslealtad del teletrabajador el cual tiene la capacidad de comprometerla.
- El manejo inadecuado por parte del teletrabajador de las herramientas y recursos proporcionado por la empresa, al poder ser utilizados con finalidades diferentes a las establecidas cuando se entregaron, cambiando esto por los propios intereses del teletrabajador.

Para la Sociedad:

- Estancamiento económico al ya no salir ni desplazarse a otro punto, los gastos en las compras de insumos y artículos cotidianos se ven disminuidos en gran medida, lo que provoca disminuciones en las ganancias de comercios locales.

En definitiva el teletrabajo puede resultar en un modelo de trabajo bastante atractivo para adoptar en empresas, trayendo beneficios notables para diferentes sectores que pueden potenciar la eficacia y eficiencia de las organizaciones, sin embargo, esto se debe aplicar con planeación y cuidando cada etapa de la implementación del mismo, ya que en caso de aplicarse de formas incompletas o improvisadas, estos cambios pueden representar un mayor número de inconvenientes que de beneficios que traería esta alternativa de trabajo, por ello es importante contar con todo lo necesario antes de su aplicación, así como instruir a los trabajadores que están por incursionar al teletrabajo para aprovechar y obtener el máximo beneficio posible, reduciendo todos los efectos negativos que podrían presentarse.

Capítulo III. Metódica.

3.1 Metodología.

A continuación, se presentan las diferentes metodologías a emplear con la finalidad de estudiar como las personas económicamente activas que tuvieron la posibilidad de optar por un teletrabajo percibieron y aplicaron el mismo, además de conocer los cambios que esto conllevó.

Método exploratorio: Al ser un problema relativamente nuevo, la obtención de resultados determinantes resulta en una labor más allá de lo permisible para esta investigación, por lo que este estudio está centrado en entender más el fenómeno y generar una hipótesis que pueda abrir la puerta a un estudio más profundo.

De manera primaria: Al realizar una recolección de datos mediante un instrumento de estudio enfocado hacia las personas económicamente activas que llevaron a cabo un teletrabajo.

De manera secundaria: Al consultar información y documentos oficiales publicados, a fin de comparar y conocer más a fondo el panorama de la situación a explorar.

Método descriptivo: Se describirán las características durante la situación de pandemia, además una vez obtenidos los datos a partir del instrumento de estudio, estos se someterán a un análisis para así poder detallar y explicar los resultados.

3.2 Población

Para la realización del estudio se tomará en cuenta a un público general que realizó teletrabajo durante el periodo ya establecido dentro de la república mexicana siempre y cuando hayan sido personas económicamente activas durante la aplicación de dicha modalidad. A raíz de una incertidumbre para conocer la cantidad exacta de la población que realizó teletrabajo durante el periodo de pandemia, para realizar el muestreo se tomó como referencia a los resultados de la “Encuesta Telefónica sobre Covid-19 y Mercado Laboral (Ecovid-MI)” por parte del (Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2020), realizada en abril de 2020, a un mes de haberse declarado cuarentena obligatoria, en donde se detalla que de los 32,900,000 trabajadores encuestados, un 23.5% tuvo la posibilidad de trabajar desde casa, dándonos como resultado a 7,731,500 teletrabajadores durante el periodo de crisis, con un grado de confianza del 90% y margen de error del 10%, empleando la fórmula para calcular el tamaño de muestra obtenemos el siguiente resultado:

N= Tamaño de muestra buscado

N = Población

Z = Grado de confianza

e = Margen de error

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(7,731,500)(1.645)^2(0.50)(0.50)}{(0.10)^2(7,731,500 - 1) + (1.645)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{5230408.07}{77315.665}$$

$$n = 67.65$$

3.3 Construcción del Instrumento

Para realizar el instrumento de estudio se tomarán en cuenta los conceptos planteados por diferentes autores sobre el teletrabajo, los cuales fueron mostrados en anteriores capítulos, pudiendo tener una base clara de donde partir al tener comprensión y entendimiento adecuado sobre el tema a tratar.

Una vez considerados estos detalles, la elección para la creación del instrumento de estudio se trató de una encuesta virtual, siendo la forma más óptima para recolectar la información requerida, al poder ejecutar preguntas específicas a cada individuo sobre su percepción y también pudiendo tener un mayor alcance al momento de aplicarla, incrementando las respuestas potenciales para así obtener una mayor cantidad de datos a estudiar.

En añadido a esto, para la correcta elaboración del instrumento de estudio se contemplarán los factores que desempeñaron un papel clave en la aplicación del teletrabajo, ramificándolos en diferentes variables según los indicadores que se quieran obtener con base en los conceptos vistos en Tabla 3 y Tabla 4, para así dar respuesta a la hipótesis y los objetivos planteados, indagando en como todos estos elementos en conjunto influyeron al momento de realizar las labores y en el cumplimiento de estas, dichas variables se presentan a continuación en la Tabla 5.

Tabla 5

Variables de estudio.

Variable.	Indicador.
Percepción del teletrabajo.	Aceptación del teletrabajo.
	Lugar de teletrabajo.
	Administración de tiempo.
	Impacto en la salud.
	Cambios en gastos fijos y variables.
Relación con la empresa.	Entendimiento en las actividades a realizar.
	Compromiso con la empresa.
	Trato con la empresa.
	Cambios por parte de la empresa.
Ambiente laboral.	Equilibrio de la vida personal y laboral.
	Equipo y herramientas usado durante el teletrabajo.
	Uso de tecnologías.
Desempeño laboral.	Actividades para la empresa en teletrabajo.
	Horas de teletrabajo.
	Control y seguimiento por parte de la empresa.
	Guía y acompañamiento por parte de la empresa.
Aceptación del teletrabajo.	Beneficios del teletrabajo en las actividades.
	Adopción del teletrabajo.
	Disposición a teletrabajar.

Fuente: Elaboración propia.

Ya definido el método a emplear y el instrumento que se usara en el estudio, la plataforma elegida para albergar el instrumento de estudio se trató de SurverMonkey, la cual estará abierta durante un periodo de un mes.

Por último, otro punto a destacar es que, para lograr obtener respuestas certeras y auténticas, el instrumento de estudio salvaguardará el anonimato de cada encuestado para él, así como para la empresa también, solicitando los mínimos detalles personales.

3.4 Instrumento de Estudio.

El modelo del instrumento de estudio empleado para la recolección de datos, siendo una encuesta se presenta a continuación:

Tabla 6

Encuesta (Datos personales).

Datos personales.	
1. Género	
<input type="checkbox"/>	Masculino
<input type="checkbox"/>	Femenino
<input type="checkbox"/>	Otro
2. Edad	
3. Estado	
4. Puesto de trabajo	
5. Tipo de empresa	
<input type="checkbox"/>	Pública
<input type="checkbox"/>	Privada
6. Nombre de la empresa (Opcional)	
7. ¿Tuviste la posibilidad de realizar teletrabajo (home office) durante el periodo de pandemia por covid-19?	
<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Encuesta (Percepción del teletrabajo).

Percepción del teletrabajo.	
8. ¿Qué tan de acuerdo estuviste con la implementación del teletrabajo en general?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo
9. ¿Presentas alguna discapacidad o condición especial que influye en la realización de tus labores?	
<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No
10. En caso de haber respondido de forma afirmativa la pregunta anterior, ¿Consideras que el teletrabajo te beneficio al momento de realizar tus labores?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo
11. ¿En dónde realizaste el teletrabajo?	
<input type="checkbox"/>	Oficina destinada por la empresa
<input type="checkbox"/>	Hogar
<input type="checkbox"/>	Intercalado Hogar/Empresa
<input type="checkbox"/>	Vehículo
<input type="checkbox"/>	Otro (especifique)
12. Durante la realización del teletrabajo, ¿Cuánto tiempo consideras que ahorraste al eliminar tiempos de traslado?	
<input type="checkbox"/>	Menos de una hora
<input type="checkbox"/>	De una a dos horas
<input type="checkbox"/>	De dos a tres horas
<input type="checkbox"/>	De tres a cuatro horas
<input type="checkbox"/>	Cuatro horas o más
13. Al realizar teletrabajo, ¿consideras un mayor control de tu tiempo para administrarlo según te convenga?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo
14. Durante la realización del teletrabajo, ¿consideras que tuviste más tiempo para desarrollar actividades de tu gusto personal?	

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Durante la realización del teletrabajo, ¿Consideras que tuviste la oportunidad para desarrollar actividades físicas que ayuden a tu salud?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Durante la realización del teletrabajo, ¿consideras que tu alimentación sufrió algún cambio?

- Positivamente
- Medianamente positiva
- No noté un impacto en mi alimentación
- Medianamente negativa
- Negativamente

17. Durante la realización del teletrabajo, ¿Qué cambios percibiste en tus gastos variables como lo pueden ser en el transporte, alimentos, entre otros?

- Mis gastos aumentaron significativamente
- Mis gastos aumentaron medianamente
- No noté una diferencia significativa en mis gastos
- Mis gastos disminuyeron medianamente
- Mis gastos disminuyeron significativamente

18. Durante la realización del teletrabajo, ¿Qué cambios percibiste en tus gastos fijos como lo pueden ser el pago de servicios?

- Mis gastos aumentaron significativamente
- Mis gastos aumentaron medianamente
- No noté una diferencia significativa en mis gastos
- Mis gastos disminuyeron medianamente
- Mis gastos disminuyeron significativamente

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Encuesta (Relación con la empresa).

Relación con la empresa	
19. Durante la realización del teletrabajo, ¿Llegaste a presentar confusión sobre como implementar el teletrabajo dentro de tus actividades?	
<input type="checkbox"/>	Definitivamente tuve dudas
<input type="checkbox"/>	Se me presentaron dudas con algunas cosas
<input type="checkbox"/>	No noté un cambio significativo
<input type="checkbox"/>	Tuve dudas menores
<input type="checkbox"/>	No tuve ningún tipo de dudas
20. Durante la realización del teletrabajo, ¿te sentiste más comprometido con las actividades que realizas para la empresa?	
<input type="checkbox"/>	Aumenté mi compromiso significativamente
<input type="checkbox"/>	Aumenté mi compromiso medianamente
<input type="checkbox"/>	Mi compromiso se mantuvo intacto
<input type="checkbox"/>	Disminuí mi compromiso medianamente
<input type="checkbox"/>	Disminuí mi compromiso significativamente
21. Durante la realización del teletrabajo, ¿en algún momento te sentiste aislado o ajeno a la empresa donde laboras?	
<input type="checkbox"/>	Definitivamente me sentí aislado
<input type="checkbox"/>	Me sentí aislado en algunas situaciones
<input type="checkbox"/>	No noté una diferencia significativa
<input type="checkbox"/>	Me sentí aislado en situaciones menores
<input type="checkbox"/>	No tuve ningún sentimiento de aislamiento
22. Durante la realización del teletrabajo, ¿percibiste algún cambio o diferencia en tu trato con la empresa?	
<input type="checkbox"/>	Hubo un cambio radical
<input type="checkbox"/>	Noté ligeros cambios
<input type="checkbox"/>	Mi relación con la empresa se mantuvo de la misma manera
<input type="checkbox"/>	Puede que hayan existido cambios, pero no impactaron
23. En caso de haber percibido cambios, ¿De qué tipo fueron?	
<input type="checkbox"/>	La empresa se mostró más atenta y comprensiva
<input type="checkbox"/>	La empresa se mostró medianamente más atenta y comprensiva
<input type="checkbox"/>	Noté un ligero desinterés y abandono por parte de la empresa
<input type="checkbox"/>	No sentí respaldo alguno por parte de la empresa
<input type="checkbox"/>	Otro (especifique)
24. Con la aplicación del teletrabajo, ¿consideras que tus oportunidades laborales decrecieron o se incrementaron?	
<input type="checkbox"/>	Mis oportunidades crecieron definitivamente
<input type="checkbox"/>	Mis oportunidades crecieron medianamente
<input type="checkbox"/>	Mantuve las mismas oportunidades
<input type="checkbox"/>	Mis oportunidades decrecieron medianamente
<input type="checkbox"/>	Percibí dificultades en el crecimiento de mis oportunidades)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

Encuesta (Ambiente laboral).

Ambiente laboral	
25. ¿De qué manera impacto la convivencia personal dentro del área al momento de realizar teletrabajo?	
<input type="checkbox"/>	Positivamente
<input type="checkbox"/>	Medianamente positiva
<input type="checkbox"/>	No noté un impacto en mi alimentación
<input type="checkbox"/>	Medianamente negativa
<input type="checkbox"/>	Negativamente
26. ¿Qué tan complicado te resulto el equilibrar tu vida personal y laboral durante el teletrabajo?	
<input type="checkbox"/>	No tuve complicaciones
<input type="checkbox"/>	Se presentaron ligeras complicaciones
<input type="checkbox"/>	No noté cambios
<input type="checkbox"/>	Se presentaron complicaciones constantes
<input type="checkbox"/>	No logre un equilibrio ideal
27. En caso de haber respondido de forma negativa, ¿Qué consideras que influyo en tu respuesta anterior?	
<input type="checkbox"/>	Labores domésticas
<input type="checkbox"/>	Atención familiar constante
<input type="checkbox"/>	Procrastinación
<input type="checkbox"/>	Dificultad para concertarme
<input type="checkbox"/>	Condiciones no ideales
<input type="checkbox"/>	Otro (especifique)
28. ¿Qué herramienta utilizaste en la realización del teletrabajo?	
<input type="checkbox"/>	Computadora de escritorio
<input type="checkbox"/>	Computadora portátil
<input type="checkbox"/>	Teléfono inteligente
<input type="checkbox"/>	Radiocomunicación
<input type="checkbox"/>	Otro (especifique)
29. ¿Cuál fue la plataforma principal que utilizaste para mantener la comunicación y coordinación durante la realización del teletrabajo?	
<input type="checkbox"/>	Zoom
<input type="checkbox"/>	Skype
<input type="checkbox"/>	Microsoft teams
<input type="checkbox"/>	Google meet
<input type="checkbox"/>	Otro (especifique)

30. ¿Consideras que las herramientas y equipo que utilizaste fueron suficientes para la elaboración correcta de tus actividades?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo
31. Durante la realización del teletrabajo, ¿considera que se hizo un uso adecuado de tecnologías ya existentes o novedosas?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 10

Encuesta (Desempeño laboral).

Desempeño laboral.	
32. ¿Las actividades que realizaste mediante el teletrabajo fueron las mismas que solías realizar de forma convencional?	
<input type="checkbox"/>	Me asignaron actividades totalmente diferentes
<input type="checkbox"/>	Percibí un incremento de actividades
<input type="checkbox"/>	Mis actividades se mantuvieron de la misma forma
<input type="checkbox"/>	Percibí una disminución de actividades
<input type="checkbox"/>	Mis actividades se mantuvieron, pero de una forma diferente
33. Durante la realización del teletrabajo, ¿Alrededor de cuántas horas hiciste teletrabajo?	
<input type="checkbox"/>	0-2 horas
<input type="checkbox"/>	2-4 horas
<input type="checkbox"/>	2-6 horas
<input type="checkbox"/>	6-8 horas
<input type="checkbox"/>	8 o más horas
34. Durante la realización del teletrabajo, ¿consideras que el manejo de información confidencial o delicada se vio vulnerable en algún momento?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo

35. Durante la realización del teletrabajo, ¿Cómo consideraste el control y seguimiento de tus actividades?	
<input type="checkbox"/>	Adecuado
<input type="checkbox"/>	Medianamente adecuado
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	Medianamente insuficiente
<input type="checkbox"/>	Insuficiente
36. ¿Cómo consideraste la guía y el acompañamiento al momento de esclarecer dudas o mantener una conversación activa?	
<input type="checkbox"/>	Adecuado
<input type="checkbox"/>	Medianamente adecuado
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	Medianamente insuficiente
<input type="checkbox"/>	Insuficiente

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 11

Encuesta (Aceptación del teletrabajo).

Aceptación del teletrabajo.	
37. ¿Consideras que la realización del teletrabajo ayudo en el cumplimiento de tus labores, pudiendo concentrarte más en ellas?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo
38. Consideras que, de ser aplicado el teletrabajo de manera adecuada, ¿podría llegar a convertirse en una alternativa más habitual?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo
39. De ser aplicado el teletrabajo de manera adecuada, ¿estarías dispuesto a realizar tus labores de esta manera?	
<input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo
<input type="checkbox"/>	Bajo un modelo híbrido
<input type="checkbox"/>	En desacuerdo
<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo

Fuente: *Elaboración propia.*

Capítulo IV. Resultados.

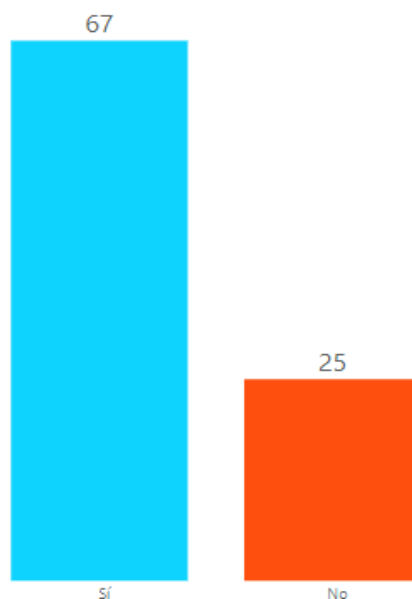
4.1 Datos Personales

Tras haber publicado el instrumento de estudio y durante una duración de un mes aproximadamente, este dio como resultado un total de 102 encuestas, de las cuales 10 fueron excluidas a causa de no haber sido concluidas en su totalidad, otras 25 tampoco se tomaran en cuenta, dado que por la propia naturaleza del instrumento al indicar que no hubo la posibilidad de realizar teletrabajo, este se da por concluido, impidiendo seguir adelante con la siguiente tanda de preguntas, dejando un número total de 67 respuestas a considerar para los resultados.

Gráfico 1

Población que realizó teletrabajo.

¿Tuviste la posibilidad de realizar teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia.

De las 67 respuestas útiles, el 68.66% de las respuestas fueron dadas por el género femenino, mientras que el 31.34% corresponde al género masculino, con edades que comprenden desde los 21 hasta los 56 años de edad.

Tabla 12

Clasificación por género y edad.

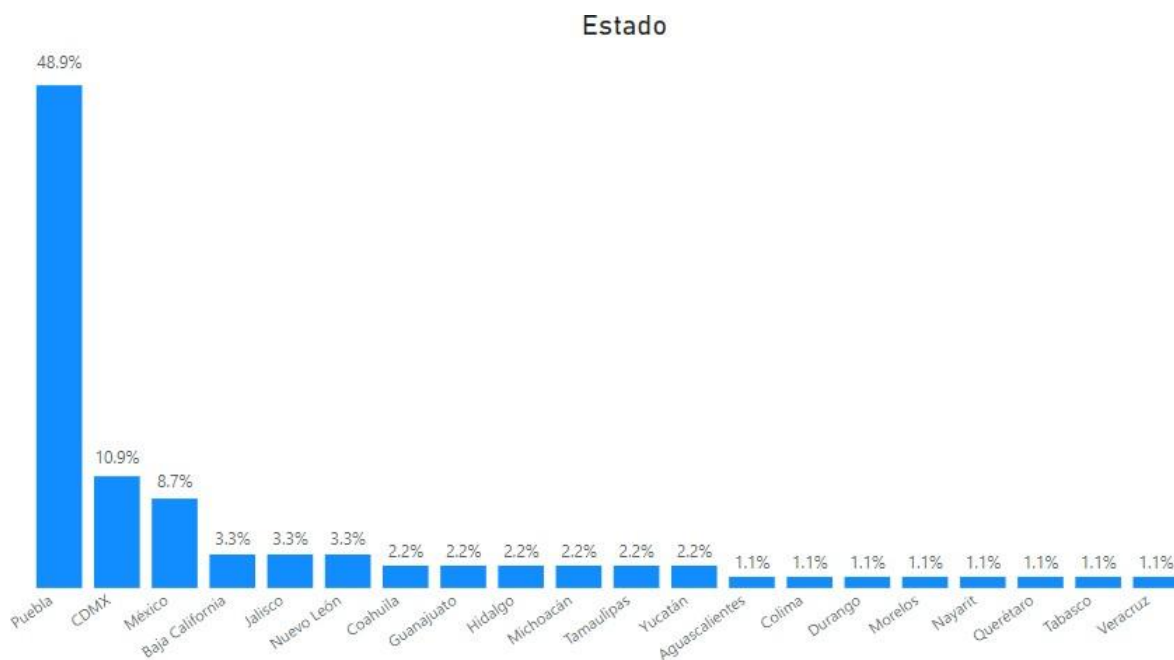
Edad	Hombres	Mujeres	Total
20 - 29	11	14	37.3%
30 - 39	7	18	37.3%
40 - 49	2	11	19.4%
50 - 59	1	3	6%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los estados que en los que radican los individuos que realizaron teletrabajo, la mayoría de respuestas corresponden al estado de Puebla con casi un 50% de respuestas, mientras que el restante se divide entre diferentes estados, los cuales se muestran de manera más detalla en la siguiente gráfica:

Gráfico 2

Radicación de individuos.

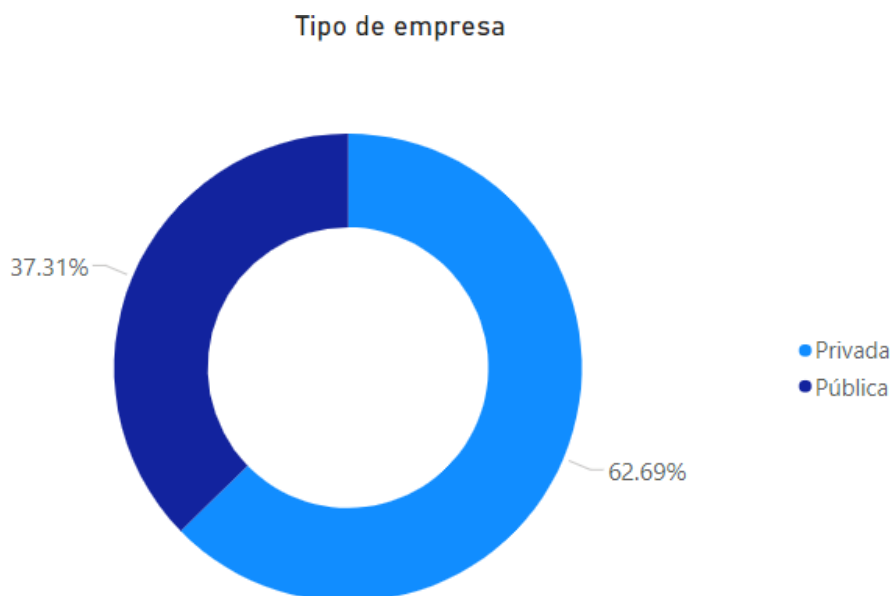


Fuente: Elaboración propia.

En añadido a esto, las respuestas dadas por los trabajadores revelan que el 62.69% de las empresas donde laboraron durante el teletrabajo eran de carácter privado, dejando al 37.31% restante a empresas de carácter público.

Gráfico 3

Carácter empresarial.



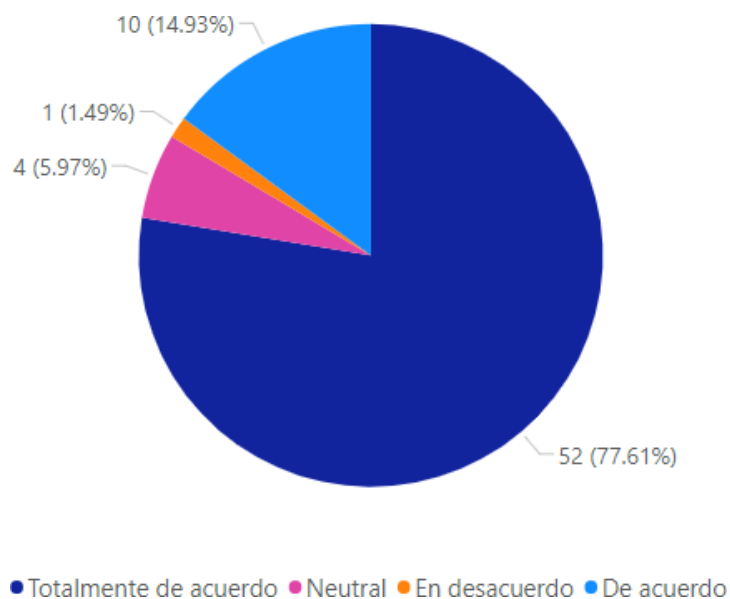
Fuente: Elaboración propia.

4.2 Percepción del Teletrabajo

Refiriéndonos a la percepción del teletrabajo que tuvieron los trabajadores durante su aplicación, es notoria la gran aceptación que tuvo esta modalidad a partir de la pregunta: “¿Qué tan de acuerdo estuviste con la implementación del teletrabajo en general?”, donde sus respuestas indican estar totalmente de acuerdo con la modalidad en un 77.61%, seguido de un 14.93% que menciona estar de acuerdo, por otro lado, el 5.97% de los encuestados tiene una postura neutra hacia la medida implementada y tan solo el 1.49% estuvo en desacuerdo con este método de trabajo alternativo.

Gráfico 4

Aceptación con la implementación del teletrabajo.



Fuente: Elaboración propia.

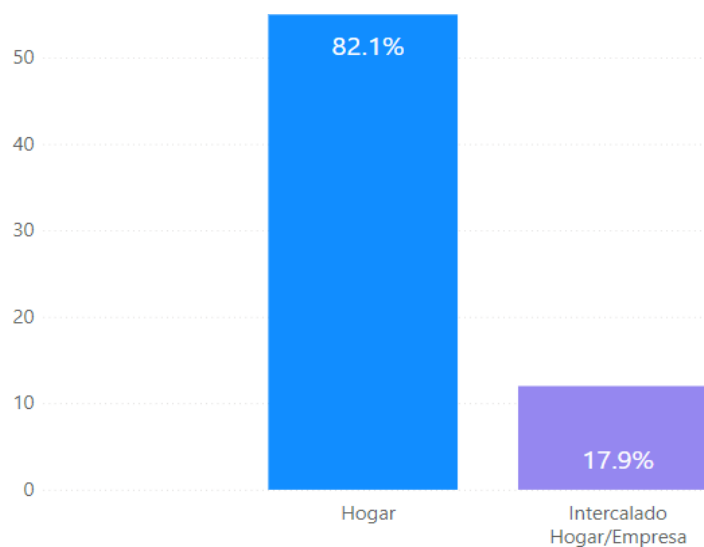
Con esto se evidencia que hubo una gran aprobación hacia el teletrabajo, teniendo en su mayoría respuestas a favor de su implementación, pues si tomamos en cuenta el recibimiento positivo nos da un total de más del 90% de aceptación, teniendo un 92.54% en contraste con en 1.49% de los trabajadores que estuvieron en contra de esta modalidad, mientras que un 5.97% no tuvieron una opinión determinante hacia el asunto.

El instrumento también tenía como intención recabar respuestas de personas con discapacidad, no obstante, solo se hubo un encuestado que correspondió a dichas características, representado a un 1.49% del total, esta única persona afirma que el teletrabajo lo beneficio al momento de realizar sus labores, sin embargo, a pesar de eso mantiene una postura neutral a la implementación del teletrabajo.

Como se mostró en capítulos previos, existen diferentes métodos en los que se puede aplicar el teletrabajo, sin embargo, las respuestas presentadas exponen que de todas las alternativas existentes únicamente se redujeron a dos modalidades empleadas, siendo la opción más utilizada el teletrabajar desde el hogar con un 82.1%, acompañada del 17.9% restante que corresponde al teletrabajo suplementario o híbrido.

Gráfico 5

Lugar de teletrabajo.



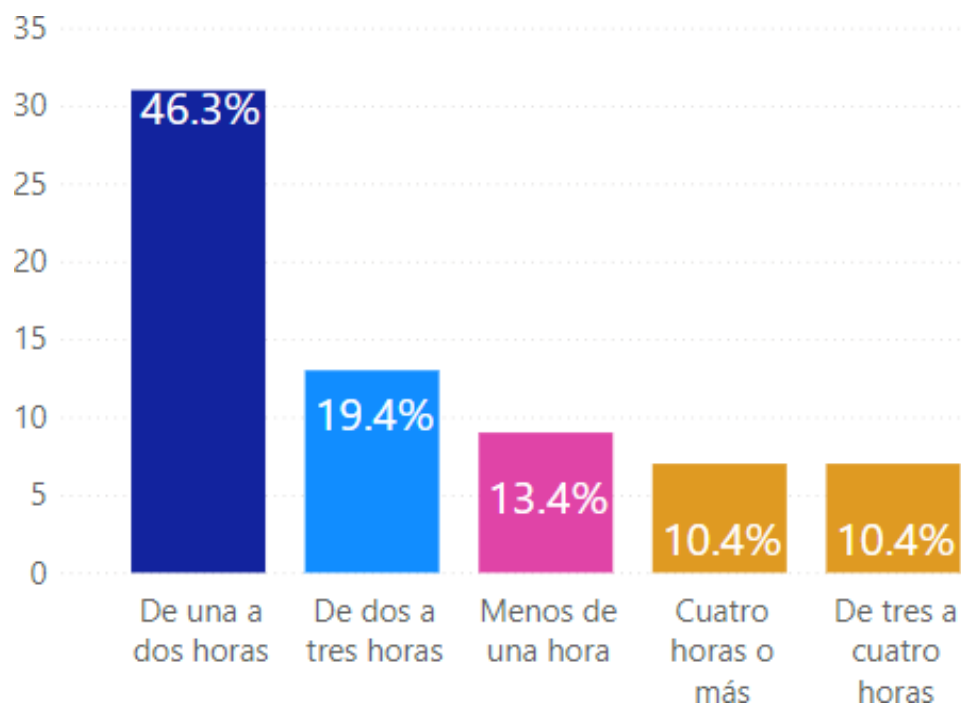
Fuente: Elaboración propia.

La exclusión de las otras modalidades no resulta en algo sorprendente, pues la inmediatez que requería tal situación al ser una emergencia hacia al teletrabajo desde el hogar, la opción más viable al no requerir la creación de infraestructura o una red de comunicación como pudo haberlo sido en caso de haber optado por un centro de teletrabajo, además de que el propósito primordial con la adopción de esta modalidad fue el mantener a cada empleado aislado para salvaguardar su integridad ante la creciente pandemia.

Con la aplicación de un teletrabajo desde el hogar es evidente que esto conllevaría un incremento de tiempo disponible para cada trabajador al eliminar los tiempos de traslado que existían entre hogar-empresa, donde el 43.3% de los trabajadores afirma haber ahorrado de una a dos horas, seguido del 19.4% que ahorro de dos a tres horas, por otro lado, el 13.4% tuvo un ahorro de menos de una hora, con un 10.4% tenemos un ahorro de tres a cuatro horas y por último el ahorro de cuatro horas o más represente igualmente a un 10.4%.

Gráfico 6

Ahorro de tiempo en traslados.

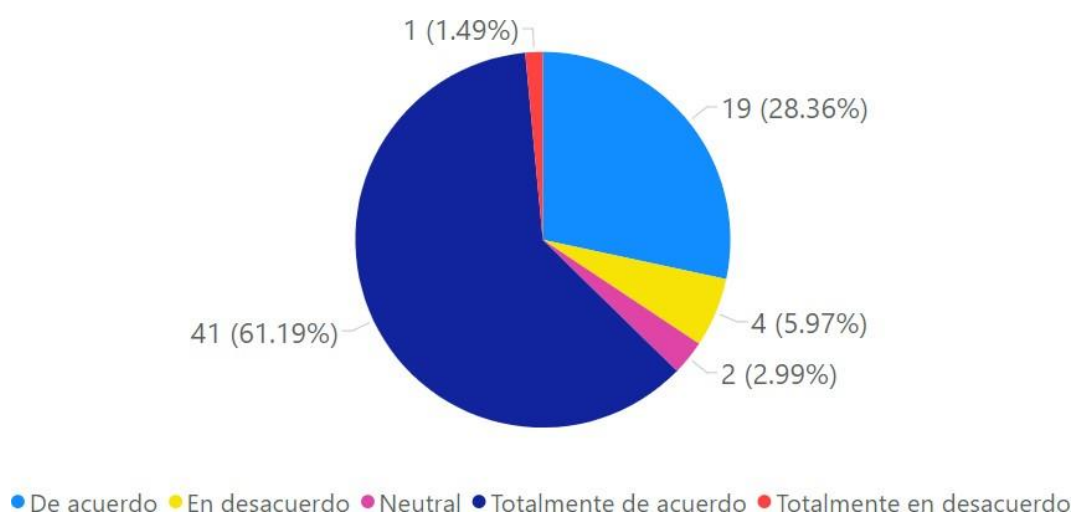


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al control de todo este tiempo extra, una gran mayoría de individuos clama el haberlo podido administrar en sus actividades según le conviniera en mayor o menor medida, contrario a las personas que no estuvieron de acuerdo en haber podido administrar su tiempo, los cuales representan un número reducido en comparación, por otro lado, también existieron una cantidad mínima de respuestas que mantienen una posición neutral.

Gráfico 7

Percepción sobre el control del tiempo.

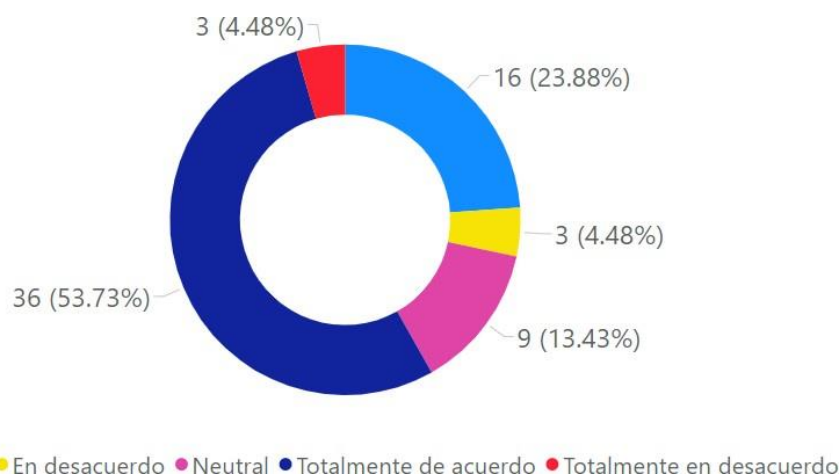


Fuente: Elaboración propia.

En relación con el incremento de tiempo disponible para actividades de gusto personal u hobbies, el 53.73% de respuestas están totalmente de acuerdo con que ayudo a poder llevarlas a cabo, las personas que solo están de acuerdo representan el 23.88%, mientras que las personas que estuvieron en desacuerdo y total desacuerdo representan 4.48% cada una y por último manteniéndose neutrales, hay un 13.43%.

Gráfico 8

Percepción sobre un mayor tiempo para actividades de gusto personal.

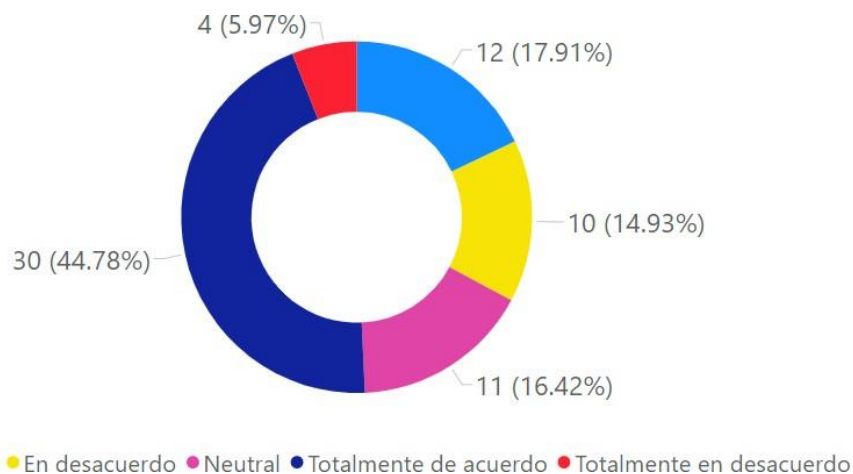


Fuente: Elaboración propia.

El 44.78% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que el tiempo extra sirvió para poder llevar a cabo actividades físicas que ayuden a la salud, manteniendo una postura positiva, pero en menor medida el 17.91% estuvo de acuerdo con esta postura, en contra tenemos al 14.93% en desacuerdo y al 5.97% totalmente en desacuerdo, mientras que en esta ocasión las opiniones neutrales representan a un 16.42%.

Gráfico 9

Percepción sobre un mayor tiempo para actividades físicas.

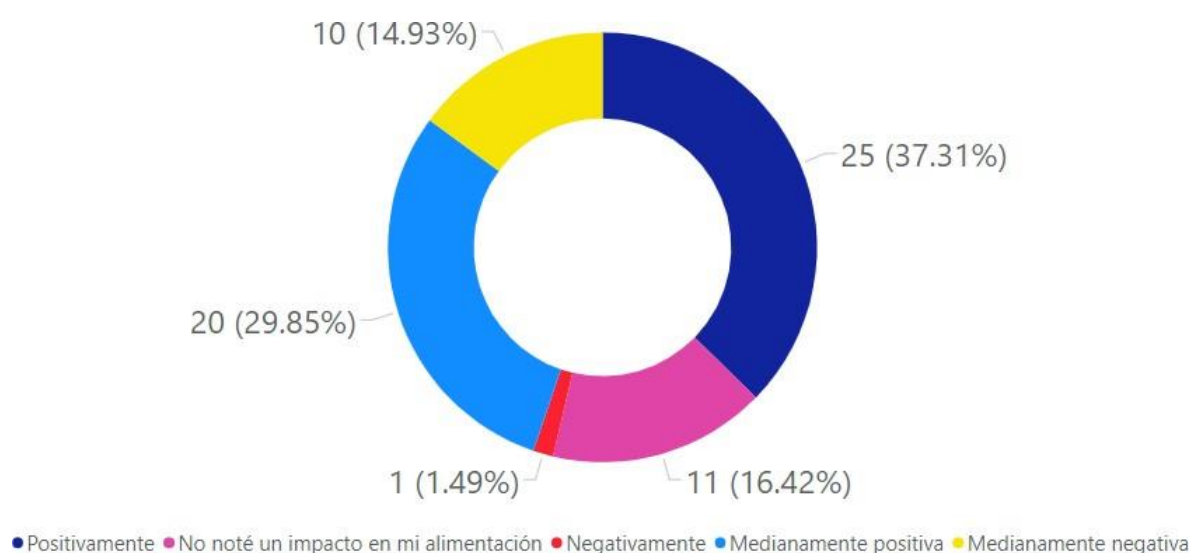


Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo en la línea de la salud, pero ahora con respecto al impacto en la alimentación, el 37.31% percibe un impacto positivo en su alimentación, un 29.85% percibió un impacto medianamente negativo, un 16.42% no percibió ningún tipo de impacto, la cantidad de percepción de un impacto medianamente negativo es de un 14.93% y apenas el 1.49% noto un impacto negativo total.

Gráfico 10

Impacto en la alimentación.



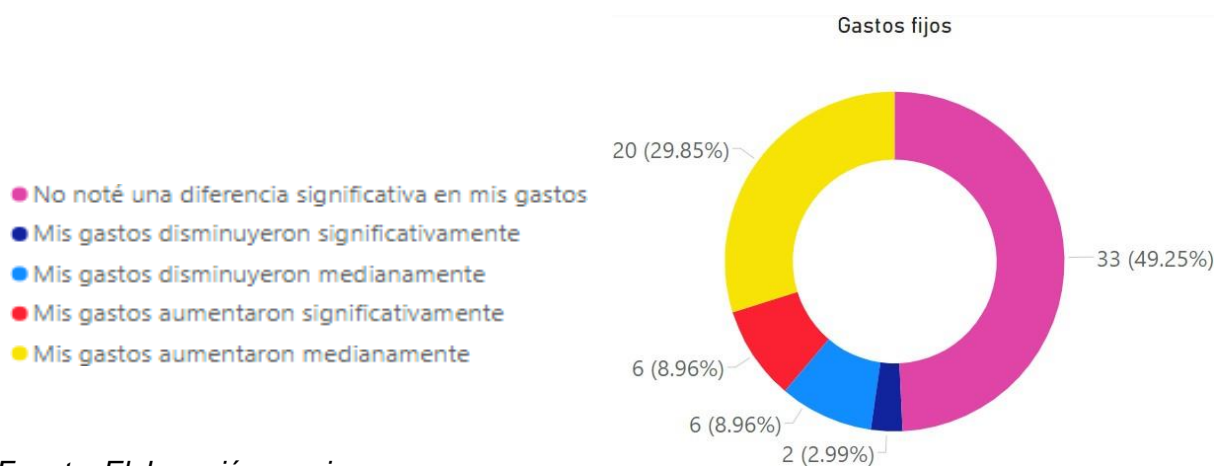
Fuente: Elaboración propia.

Esta información recolectada deja entrever que con la mayor disposición de tiempo libre, los teletrabajadores pudieron adaptarse, empleando este tiempo en diversas actividades según su criterio, además de brindar la capacidad de velar por su salud física al tener un mejor control en su alimentación y más espacio para activaciones físicas, se observa también que la mayoría de respuestas están de acuerdo con la medida y notaron cambios positivos, pero aun con eso existieron empleados en esta modalidad que no pudieron adaptarse a esta forma de trabajo o directamente no estuvieron de acuerdo.

Un notable cambio que trajo consigo el teletrabajo es como este pudo haber llegado a modificar los gastos de cada individuo, por esto se elaboraron dos preguntas para así conocer las impresiones en los gastos fijos y variables que tuvieron los colaboradores durante el periodo de teletrabajo.

Gráfico 11

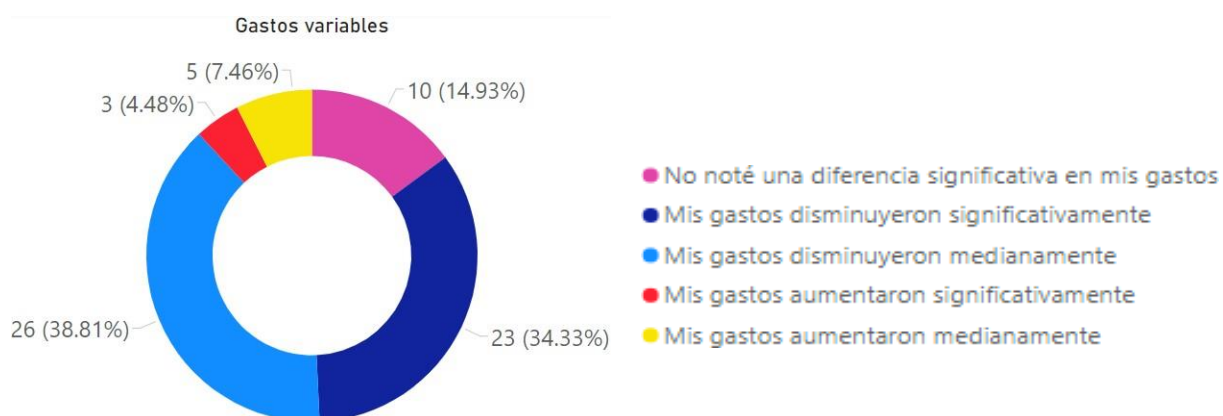
Impacto en los gastos fijos.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12

Impacto en los gastos variables.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13:

Comparativa entre gastos fijos y variables.

	Gastos Variables	Gastos Fijos
Mis gastos aumentaron significativamente.	4.48%	8.96%
Mis gastos aumentaron medianamente.	7.46%	29.85%
No noté una diferencia significativa en mis gastos.	14.93%	49.25%
Mis gastos disminuyeron medianamente.	38.81%	8.96%
Mis gastos disminuyeron significativamente.	34.33%	2.99%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos muestran un claro contraste entre ambos conceptos, pues al eliminar la necesidad de traslado entre puntos, conllevó a una reducción de gastos como el precio usado al trasladarse, la compra de comida fuera de casa entre otros que pudieran haber existido, sin embargo, esto conllevó a un impacto directo en el costo de servicios, pues ahora al estar en casa un mayor tiempo, los recursos energéticos y de servicios aumentaron su uso, conllevando a un incremento monetario en algunos casos, aun con todo esto, el impacto que tuvieron los costos fijos en comparación con los variables fue menos drástico, ya que casi un 50% de las respuestas afirma no haber percibido un cambio significativo en sus gastos fijos, mientras que con los gastos variables las respuestas que predominan se inclinan hacia una reducción en los gastos.

4.3 Relación con la Empresa.

Para una correcta práctica del teletrabajo es fundamental mantener una buena relación con la empresa empleadora, tanto como para conocer la manera en que se llevaran a cabo las actividades de manera clara, así como para hacer que cada teletrabajador se siga sintiendo como una parte esencial de la empresa.

En cuanto a la confusión al realizar sus actividades durante el teletrabajo, el mayor porcentaje de respuestas expresan haber tenido dudas con algunas de sus actividades, la segunda opción con más respuestas y teniendo solo un 4.48% de diferencia con la primera opción no presento ningún tipo de dudas, en general la mayoría de respuestas presento dudas menores y dejando de lado al 11.94% de trabajadores que no percibieron una diferencia significativa en cómo realizar sus actividades al trasladarlas al teletrabajo, existe una mínima cantidad que tuvo dudas críticas con sus actividades, esto podría deberse a una falta de capacitación o guía para trasladar sus actividades, puesto que las cuatro respuestas dadas provienen de una edad que se considera más abierta a adaptarse a nuevas tecnologías en comparación con edades más avanzadas, siendo estas de 23, 24, 28 y 39 años.

Gráfico 13

Confusión al realizar actividades en teletrabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Durante el teletrabajo y todo lo que implica, en algunas situaciones debido a diversos factores, el compromiso de cada individuo puede que se vea afectado, tanto de manera positiva como negativa, en este caso se observa que el compromiso con la empresa al realizar sus actividades tuvo un incremento muy significativo en comparación con los colaboradores que llegaron a disminuir ligeramente su compromiso, también podemos destacar que casi un tercio del total mantuvieron el mismo compromiso al realizar sus actividades.

Gráfico 14

Compromiso con la empresa.

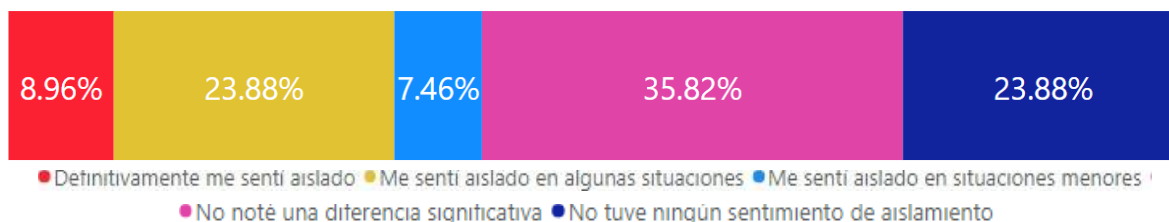


Fuente: Elaboración propia.

Uno reto que trajo consigo el teletrabajo fue hacer que cada trabajador dentro de la empresa se siguiera sintiendo integrado y una pieza clave para cumplir las metas y objetivos de la empresa, sin embargo, debido al cambio abrupto y drástico de la medida implementada, pudo haber generado sentimientos de aislamiento para los ahora teletrabajadores y esto se indica en los resultados obtenidos, puesto que a pesar de los individuos que no notaron un cambio significativo o siquiera tuvieron un sentimiento de aislamiento suman un 59.7% siendo más de la mitad, el porcentaje restante de respuestas muestran que si existió un sentimiento de aislamiento en diferentes niveles.

Gráfico 15

Sentimiento de aislamiento.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las oportunidades de crecimiento dentro o fuera de la empresa, más del 50% de respuestas indican que sus oportunidades no crecieron ni disminuyeron, manteniéndose de la misma forma que con el método de trabajo convencional, u total de 37.31% noto un mayor crecimiento laboral y en menor medida el 10.45% noto algún tipo de disminución en sus oportunidades laborales.

Esto puede deberse a que el teletrabajo se trató de una medida temporal, donde la mayoría de trabajadores que incursionaron en la misma ya tenían un empleo fijo dentro de la organización y solo realizaron sus mismas actividades, pero de una forma diferente y aunque pudieran haber aprendido nuevas habilidades o uso de herramientas, eventualmente regresarían a su statu quo, a diferencia de una menor cantidad de trabajadores sin un empleo tan fijo que presenciaron un mayor abanico de oportunidades al haberse creado nuevos espacios de trabajo a raíz de la adopción del teletrabajo.

Gráfico 16

Percepción de Crecimiento Laboral.

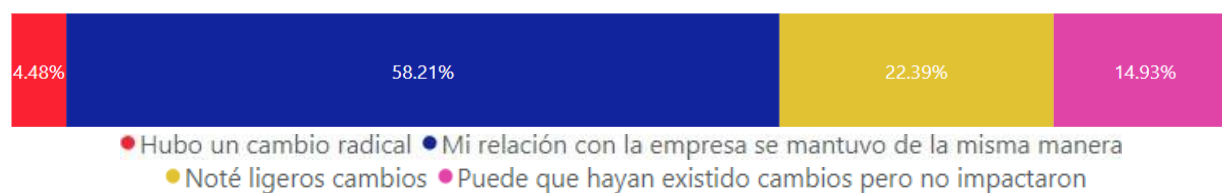


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al trato por parte de la empresa hacia los teletrabajadores, el mayor porcentaje considera que su relación con la empresa se mantuvo exactamente igual con más del 50%, el 14.9% no percibió ningún cambio relevante que haya impactado en su relación con la empresa y el porcentaje restante noto que hubo algunos cambios con respecto a la relación que mantuvo con la empresa.

Gráfico 17

Trato con la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

A pesar de los resultados en cuanto a los cambios que pudo haber habido por parte de la empresa hacia los trabajadores, no necesariamente fueron de un impacto negativo, pues de las respuestas obtenidas que denotan haber percibido algún tipo de trato diferente, en su gran mayoría se trató de un cambio positivo a diferencia de aquellos que percibieron un trato desfavorable como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 14

Cambios en las empresas durante pandemia.

Cambio de la empresa.	Porcentaje de respuestas.
La empresa se mostró más atenta y comprensiva.	35%
La empresa se mostró medianamente más atenta y comprensiva.	35%
Noté un ligero desinterés y abandono por parte de la empresa.	20%
No sentí respaldo alguno por parte de la empresa.	5%
Otro.	5%

Fuente: Elaboración propia.

En donde las respuestas dadas en “otro” mencionaron:

Tabla 15

Otros cambios en las empresas durante pandemia.

Cambio de la empresa (otros).
Exigían salidas y visitas a clientes aún en pandemia.
El mensaje que transmitía la empresa no era claro.

Fuente: Elaboración propia.

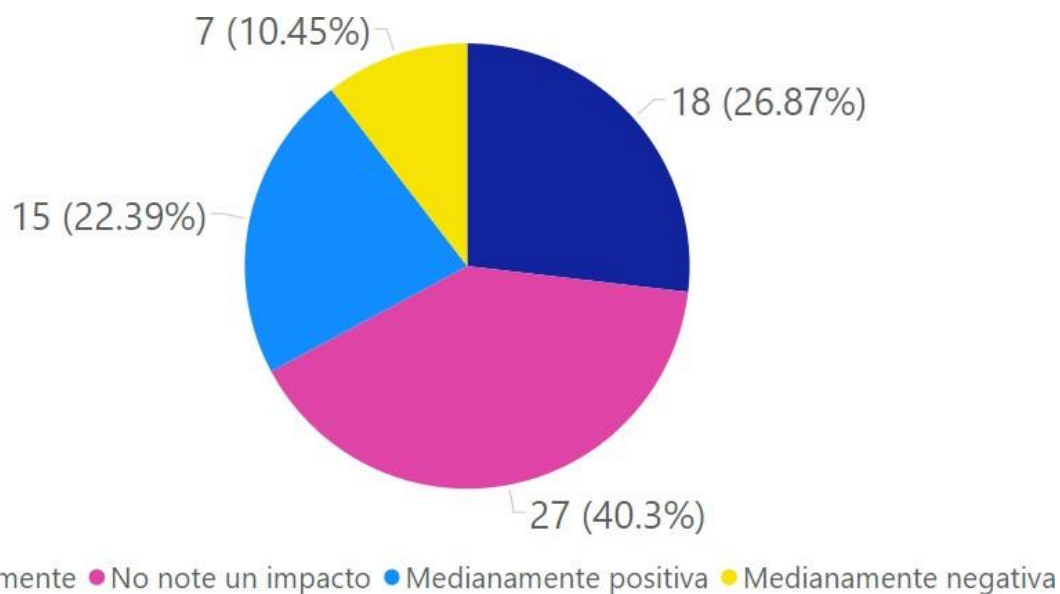
4.4 Ambiente Laboral

Al momento de llevar a cabo el teletrabajo, probablemente el factor que más influye para su correcta realización es la forma en la que la convivencia dentro del área donde se realizan las actividades impacta directamente en los individuos, puesto que para mantener un correcto equilibrio es necesario adoptar una nueva cultura con todos los habitantes que coexistan con el teletrabajador, estableciendo límites para no interferir ni afectar a la eficacia del trabajador durante su jornada laboral.

Del porcentaje total de trabajadores encuestados, se observa que hay una cantidad muy cercana entre aquellos que percibieron una mejoría de algún tipo en las relaciones personales con aquellos que no notaron un cambio sustancial en la convivencia personal durante el lapso del teletrabajo, teniendo una pequeña diferencia con un 49.26% y 40.3% respectivamente, en cuanto a la gente que percibió una diferencia desfavorable, represento a un 10.45%.

Gráfico 18

Impacto en la convivencia personal.

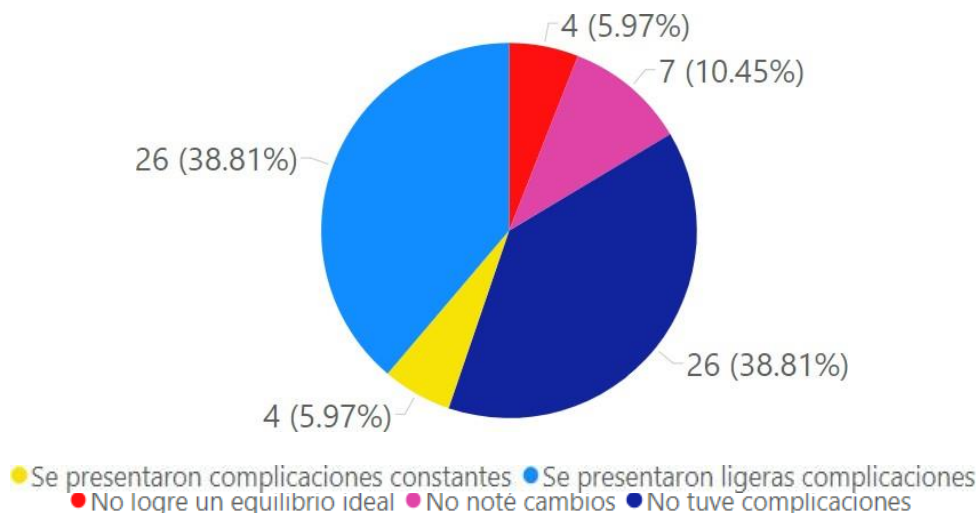


Fuente: Elaboración propia.

Respecto a lograr un equilibrio para mantener un buen ambiente tanto personal como laboral, podemos observar que las personas que no tuvieron ninguna complicación en este aspecto o que ni siquiera noto un cambio importante están casi a la par con aquellos que tuvieron complicaciones con lograr un balance ideal en cuanto a su vida personal y su vida laboral, contando con un porcentaje de 49.26% quienes no tuvieron problemas en encontrar un equilibrio y el 50.74% restante aquellos que tuvieron algún problema en este sentido.

Gráfico 19

Equilibrio en la vida laboral y personal.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran los principales problemas que existieron en cuanto a la convivencia personal y al momento de tratar de lograr un equilibrio laboral y personal en la realización del teletrabajo, que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 16

Principales problemas para un equilibrio laboral y personal.

Situación.	Porcentaje de aparición.
Labores domésticas.	22.73%
Atención familiar constante.	27.27%
Condiciones no ideales.	19.70%
Dificultad para concertarme.	13.64%
Procrastinación.	13.64%
Otro.	3.03%

Fuente: Elaboración propia.

En donde las respuestas dadas en “otro” mencionaron:

Tabla 17:

Otros problemas para un equilibrio laboral y personal.

Situación (otros).
Trabajo extra por olvidar los horarios de salida.
Dificultad para coordinar y delegar trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia.

Claramente, podemos observar que los dos problemas con mayor tendencia están relacionados directamente a los factores externos al trabajo, como lo podrían ser la convivencia u otras responsabilidades ajenas a las actividades de la empresa, ocupando el 50% del total, mientras que un 19.70% corresponde al área donde se realizó el teletrabajo, pues en muchos casos al haber sido improvisado no se tomaron en cuenta todos los factores necesarios para una correcta realización de las actividades, los problemas que provienen directamente del trabajador representan un 27.28% y el porcentaje equivalente a otros problemas puede observarse en la Tabla 10.

El equipo usado por los diferentes trabajadores durante el periodo del teletrabajo se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 18

Equipo usado durante el teletrabajo.

Equipo.	Número de personas que lo emplearon.	Porcentaje.
Computadora de escritorio.	26	38.81%
Computadora portátil.	46	68.66%
Teléfono inteligente.	26	38.81%
Radiocomunicación.	3	4.48%
Otro.	2	2.99%

Fuente: Elaboración propia.

En donde las respuestas dadas en “otro” mencionaron:

Tabla 19

Otros equipos usados durante el teletrabajo.

Equipo (otros).
Diadema con micrófono.
Tableta de diseño/dibujo.

Fuente: Elaboración propia.

Analizando los resultados obtenidos, los teletrabajadores que emplearon más de un dispositivo para realizar sus actividades son minoría con un 40.3% a comparación de los que únicamente emplearon un solo dispositivo para sus labores, que representan el 59.7%.

Gráfico 20

Cantidad de dispositivos empleados.



Fuente: Elaboración propia.

Con relación a las herramientas empleadas, existe una diversa variedad que se presenta a continuación:

Tabla 20

Herramientas digitales de comunicación empleadas.

Herramientas digitales.	Número de personas que lo emplearon.	Porcentaje.
Zoom.	28	41.79%
Skype.	3	4.48%
Microsoft teams.	34	50.75%
Google meet.	18	26.87%
Otro.	15	22.39%

Fuente: Elaboración propia.

En donde las respuestas dadas en “otro” mencionaron:

Tabla 21

Otras herramientas digitales de comunicación empleadas.

Herramientas digitales (otro).	
Gitlab.	CONTABLE.
Hangouts.	Escritorio remoto.
Slack.	Número telefónico.
CRM.	VNC Viewer.
Whatsapp.	Software de la empresa.
Anydesk.	WebEx.
Join me.	Chime de Amazon.
Discord.	

Fuente: Elaboración propia.

En un teletrabajo idóneo para cumplir las metas y objetivos se debe proveer el equipo herramientas necesarias, para lograr facilitar todas las tareas a fin de que sean completadas en tiempo y forma, las respuestas arrojaron que se hizo uso de una gran variedad de estos, provocando que una gran mayoría de teletrabajadores sintieran que dichos elementos fueron suficiente para el buen realizar de sus actividades, mientras otros mantienen una postura neutral y una minúscula cantidad de teletrabajadores clamó que no sintieron que sus equipos herramientas hayan sido suficientes.

Tabla 22

Percepción de equipo y herramientas empleados.

Equipo y herramientas empleados.	
Suficiente.	82.09%
Indiferente.	13.43%
Insuficiente.	4.48%

Fuente: Elaboración propia.

Con la adopción de tecnologías ya existentes o nuevas, en general las respuestas indican una amplia aceptación con esta afirmación, teniendo una aprobación similar a la que hubo con el uso de equipo y herramientas, los resultados se muestran a continuación en la Tabla 16.

Tabla 23

Percepción de un uso adecuado en tecnologías.

Uso adecuado de tecnologías.	
Suficiente.	85.07%
Indiferente.	11.94%
Insuficiente.	2.99%

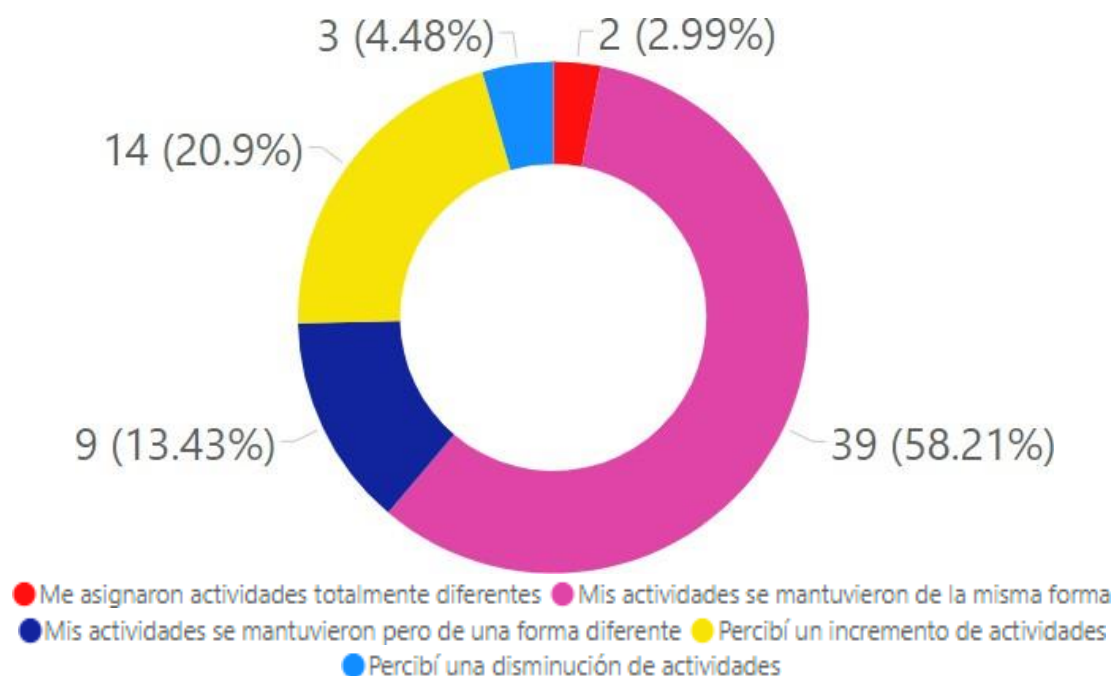
Fuente: Elaboración propia.

4.5 Actividades a Realizar Para la Empresa Durante el Teletrabajo.

Cuando se cambió la manera de laborar al tener que teletrabajar llevando todas las actividades que fueran posibles en esta modalidad, es probable que dichas actividades hayan presentado variaciones o incluso un cambio totalmente drástico para aquellos trabajadores que las realizaban, incluso encontrándose con labores totalmente diferentes a las que estaban acostumbrados, es por ello que se creó una interrogante para conocer las alteraciones que pudieron haber existido en las actividades a realizar.

Gráfico 21

Cambio en las actividades durante el teletrabajo.



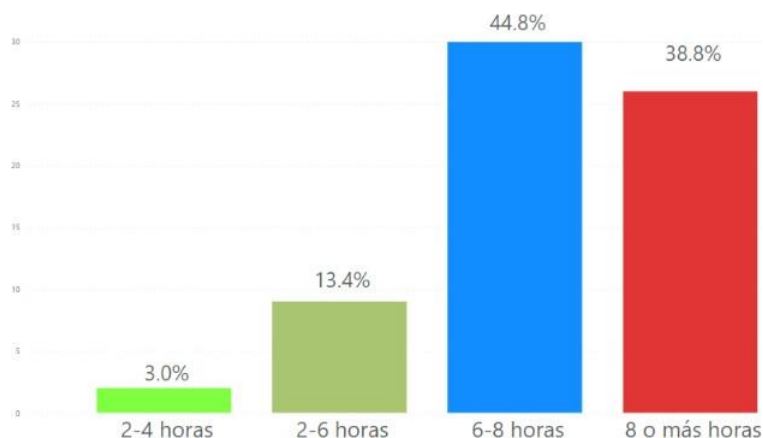
Fuente: Elaboración propia.

La cantidad de trabajadores que mantuvieron sus actividades es apreciablemente superior, ya sea de una manera exactamente igual o realizándolas de forma diferente, pero manteniéndose dentro de lo que llevaban a cabo antes del teletrabajo con un 71.64%, el 28.36% noto cambios dentro de las actividades que realizaba, en donde resalta una percepción en el incremento de actividades.

Complementando a las actividades durante el teletrabajo, otro punto a considerar son las horas que se le dedicaban a realizar esta actividad, que se muestran a continuación en el gráfico 22.

Gráfico 22

Horas de teletrabajo.



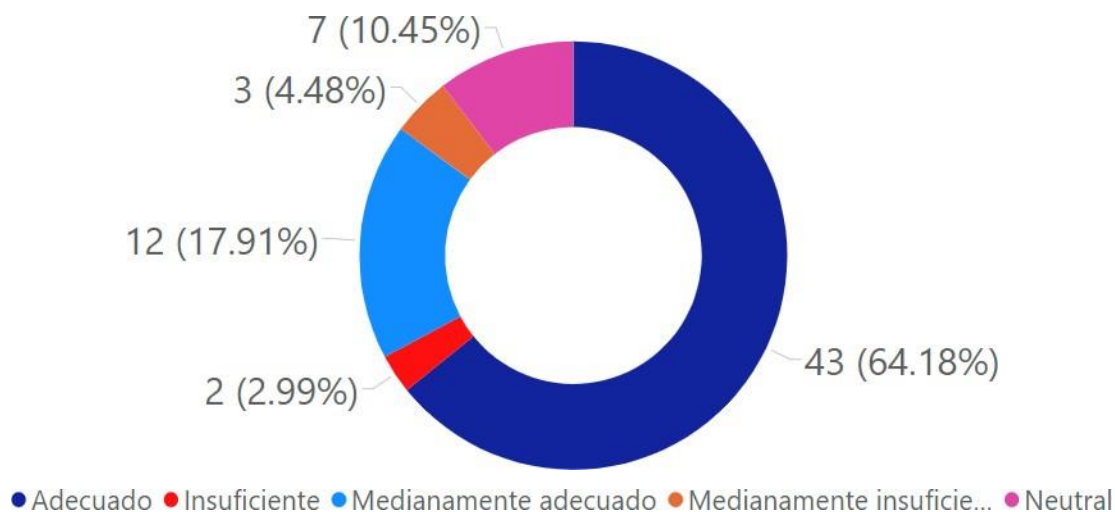
Fuente: Elaboración propia.

Durante el teletrabajo, una menor porción de colaboradores realizó una jornada laboral menor a lo establecido con un 16.4% del total, los teletrabajadores que se mantuvieron dentro del rango establecido ocupan un 44.8% siendo la mayor parte, mientras que el 38.8% restante laboró más allá de las 8 horas establecidas.

En la realización de las actividades para las empresas un punto clave es el poder llevar un control adecuado, así como un monitoreo en ciertas actividades para hacer cumplir con los objetivos buscados y durante el teletrabajo este aspecto representó un desafío al perder el contacto cercano, al cada trabajador encontrarse efectuando sus actividades desde diversas locaciones.

Gráfico 23

Control y seguimiento por parte de la empresa durante el teletrabajo.

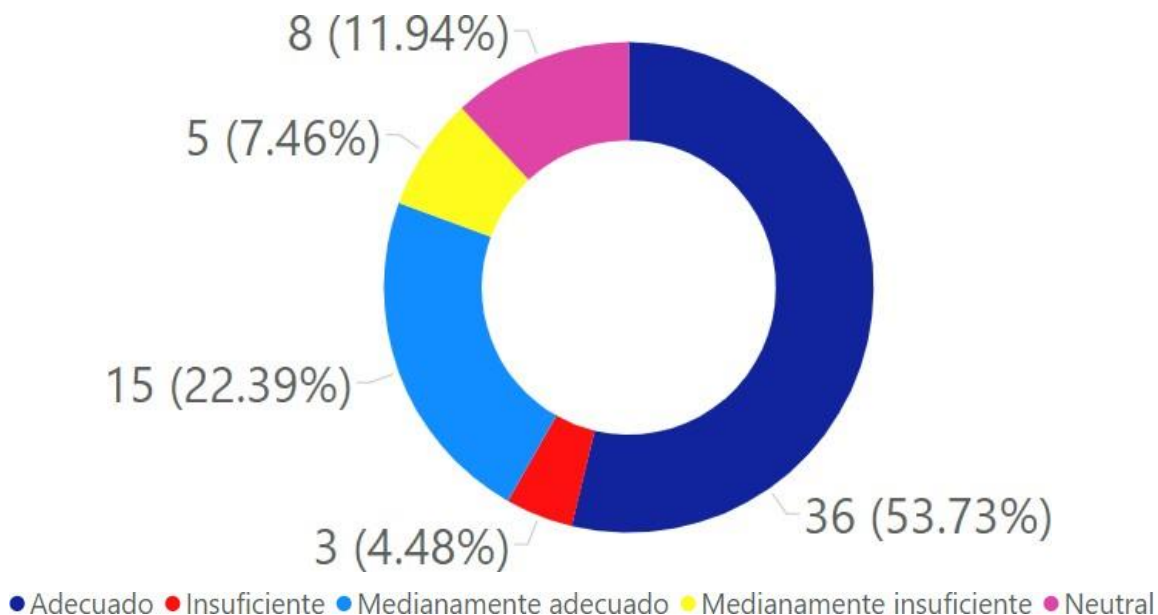


Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, el control y seguimiento en las actividades de cada teletrabajador no es el único inconveniente relacionado con el distanciamiento que representa el teletrabajo, también la falta de cercanía podría llegar a afectar directamente en las tareas encomendadas para cada colaborador, ya que, al no tener una proximidad, las situaciones críticas podrían ir escalando a falta de un adecuado acompañamiento o guía para esclarecer dudas a falta de una conversación activa.

Gráfico 24

Guía y acompañamiento por parte de la empresa.



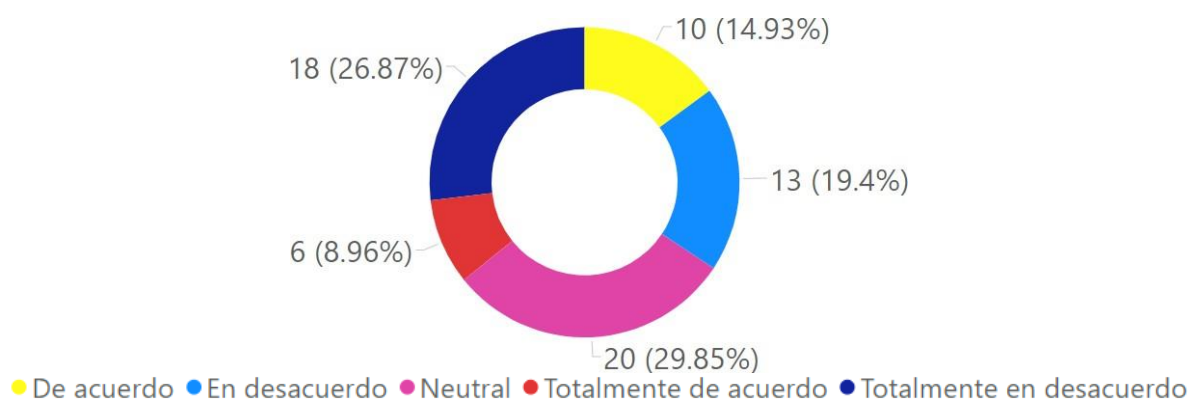
Fuente: Elaboración propia.

De igual manera que con el Gráfico 23, la percepción en la guía y el acompañamiento mayoritariamente se mantienen positivas, posiblemente se deba una vez más a un uso adecuado y suficiente del equipo usado durante el teletrabajo, ya que la inmediatez con la que se vive actualmente gracias a la evolución de herramientas y plataformas digitales hacen que la comunicación sea prácticamente instantánea pudiendo estar conectados en todo momento, por lo que para tener una comunicación fluida y atenta depende en su mayoría de la disposición del personal involucrado.

Ya habiendo analizado los resultados en cuanto a la comunicación con la empresa para diferentes fines, es importante destacar también la información que se transmite y como se maneja a través de estos medios de comunicación, pues en algunos casos resulta crucial o fundamental y mediante el uso de estos medios es posible que no sean los más adecuados en cuanto a seguridad para salvaguardar información confidencial o delicada.

Gráfico 25

Manejo de información delicada.



Fuente: Elaboración propia.

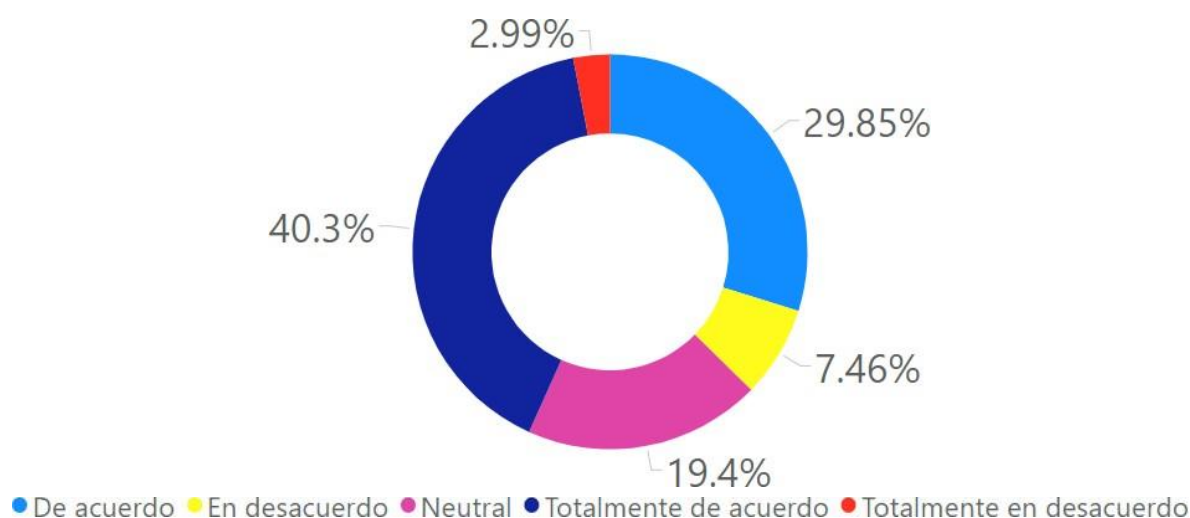
Con base en los resultados, se puede acentuar que aunque en su mayoría no haya existido una sensación de vulnerabilidad en cuanto al manejo de información confidencial o delicada para las empresas con un 46.24% siendo casi la mitad, también existe un 23.89% que considero que esta información se vio vulnerable en algún momento y casi el 30% no sostiene ninguna postura concluyente, si vemos la Tabla 13 y la Tabla 14 podemos inferir el porqué de esto, pues se denota que el software que se usó en su mayoría resultan en los más accesibles que no velan tanto por una seguridad o privacidad total, a comparación del uso de otros programas que podrían resultar en una opción más segura, de esto también dependería la situación, pues no todos los teletrabajadores tuvieron acceso a una información de estas características.

4.6 Aceptación del Teletrabajo.

Para conocer el panorama de los trabajadores con el teletrabajo al momento de ejecutar sus tareas, se les preguntó sobre su experiencia con el cumplimiento de sus actividades para la empresa mediante el teletrabajo, arrojando los siguientes resultados que se presentan a continuación en el Gráfico 26.

Gráfico 26

Beneficios del teletrabajo al realizar actividades.



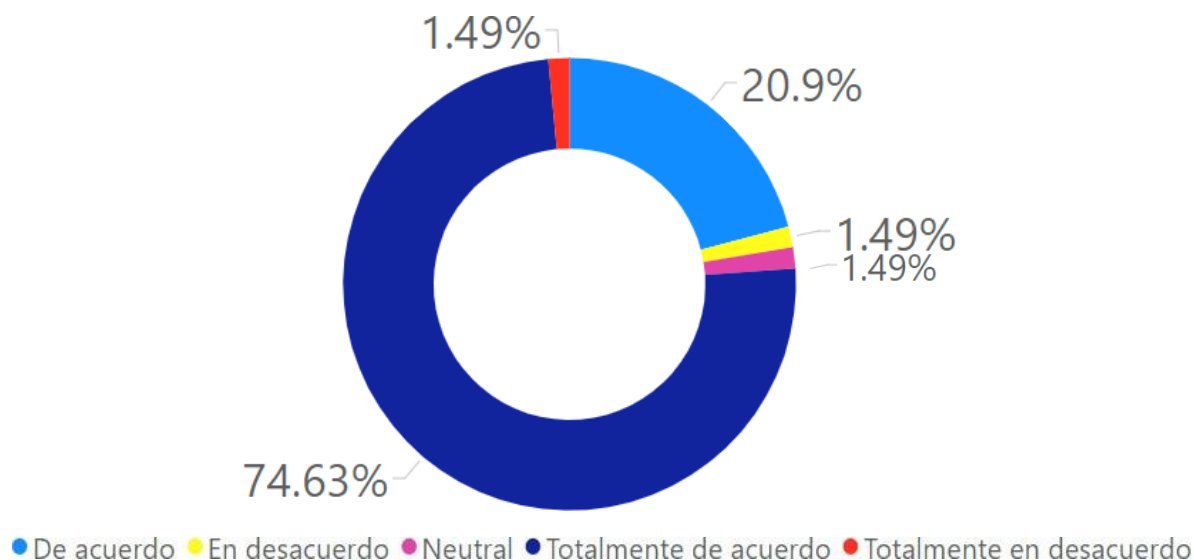
Fuente: Elaboración propia.

El mayor número de respuestas revela que los trabajadores que pudieron llevar a cabo un teletrabajo se encontraron con que esta alternativa los ayudo a poder concentrarse más en sus actividades, ayudando en el cumplimiento de las mismas, el 70.15% pertenece a aquellos que percibieron una mejora en su eficacia al realizar sus labores para la empresa con el teletrabajo, el 19.4% no noto una diferencia sustancial en cuanto a su eficacia durante el teletrabajo y la menor cantidad con un 10.44% no está de acuerdo con que el teletrabajo haya ayudado al momento de realizar sus actividades.

Complementando la aceptación que tuvo el teletrabajo, es inevitable cuestionarse si esta modalidad de ser aplicada correctamente con una planeación y elementos adecuados podría tener un futuro prometedor y un potencial para las empresas, provocando una evolución en los métodos de trabajo más convencionales al adoptar al teletrabajo como una medida de trabajo más habitual o hasta principal, cuestión que se consultó con los empleados mediante la encuesta y los resultados se presentan dentro del Gráfico 27.

Gráfico 27

Adopción del teletrabajo.



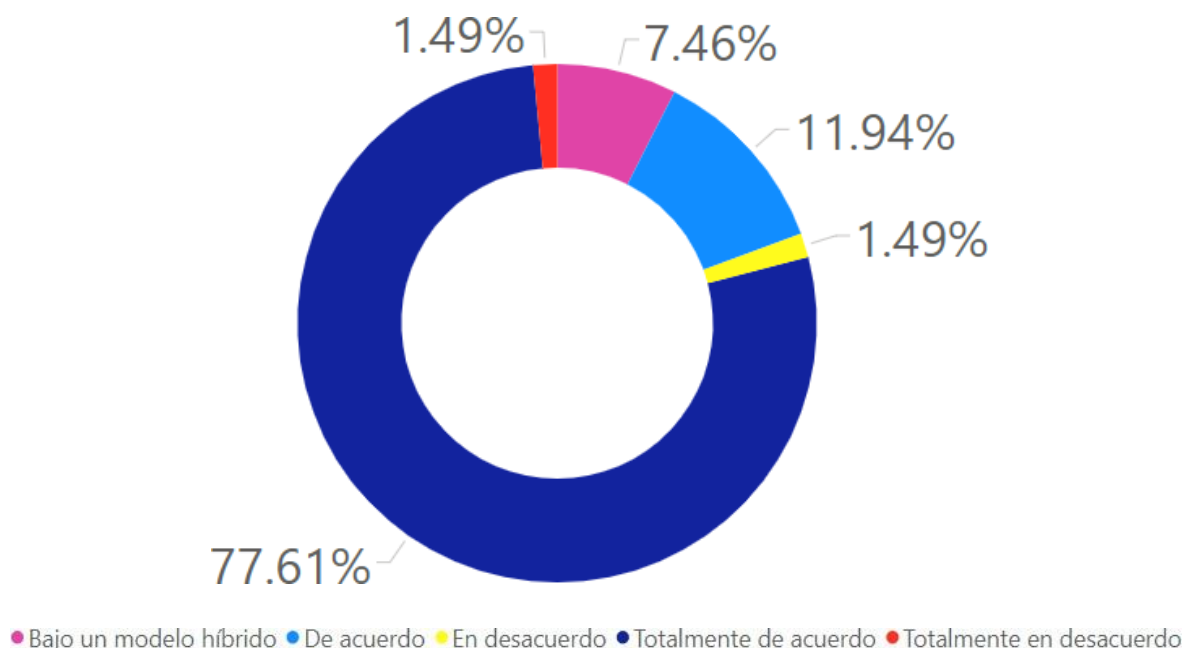
Fuente: Elaboración propia.

Los resultados mostrados a este tema son contundentes, pues nos encontramos con un 95.53% de individuos simpatizantes con la idea de hacer del teletrabajo una medida más habitual y cotidiana, un 1.49% mantiene una neutralidad al planteamiento, mientras que el 2.98% no está de acuerdo con la idea de que el teletrabajo podría ser adoptado como una modalidad más recurrente dentro de las empresas.

Siguiendo con el pensamiento de un teletrabajo más común y generalizado, la última pregunta del instrumento cuestiona a los trabajadores acerca de su disposición para retomar el teletrabajo si es que en algún momento lo dejaron, sustituyendo al trabajo convencional, obteniendo las respuestas mostradas en el Gráfico 28.

Gráfico 28

Disposición a teletrabajar.



Fuente: Elaboración propia.

Análogamente, a los resultados expresados en el Gráfico 27, las respuestas arrojan una disposición positiva a la idea de teletrabajar, en cuanto a realizar sus actividades enteramente mediante el teletrabajo hay un 89.55%, por otro lado, de igual manera realizar actividades mediante el teletrabajo, pero sin abandonar del todo un espacio de trabajo compartido, el 7.46% estaría dispuesto a teletrabajar bajo un modelo híbrido, mientras que 2.98% nuevamente está en contra de realizar algún tipo de teletrabajo.

Capítulo V. Conclusión.

Como se pudo observar a lo largo de este documento el teletrabajo ha tenido una gran repercusión en la sociedad, evolucionando y adaptándose tanto a la tecnología como al contexto social desde su aparición y esta repercusión tomó una significativa notoriedad durante el transcurso del año 2020, pues reiterando una vez más, la crisis que trajo consigo la aparición de una nueva variante de un virus provocó una pandemia a escala global, esto a raíz de que la enfermedad "COVID-19" tenía una alta tasa de propagación así como de mortalidad, lo cual desembocó en una cuarentena obligatoria en muchas regiones de las cuales México se vio incluido y es precisamente durante esta situación cuando el teletrabajo adquirió una especial relevancia, ya que debido a las estrictas normas y restricciones de aislamiento implementadas que impedían una convivencia presencial, los centros de trabajo y empresas tuvieron que recurrir a métodos alternativos para hacer cumplir sus labores sin comprometer el bienestar de su personal, optando en su mayoría por implementar el teletrabajo, convirtiéndose en la opción más viable y popular.

A medida que el tiempo transcurrió y se lograron crear medidas que contrarrestaran a esta situación de riesgo, las cosas poco a poco comenzaron a ir regresando a su status quo, razón por la cual se generó la presente investigación, con la intriga por conocer cómo es que las personas económicamente activas vivieron esta etapa que se mantuvo vigente por alrededor de dos años, en donde los nuevos teletrabajadores en ese entonces tuvieron que lidiar con esta nueva medida implementada, buscando analizar la percepción que tuvieron sobre el teletrabajo, así como los cambios remarcables que esto conllevó, por ello después de hacer el estudio se analizaron los datos llegando a la siguiente conclusión:

El teletrabajo aplicado dentro de México durante dicho periodo previamente mencionado innegablemente significó un gran impacto, ya que gracias a esta medida tanto empresas como sus trabajadores se pudieron permitir el continuar con sus labores sin poner en riesgo o

comprometer la salud y bienestar de los involucrados, pues ahora realizaban todas las tareas de manera remota gracias a la gran diversidad en redes de información disponibles.

Con respecto a la manera en la que se aplicó el teletrabajo, las respuestas obtenidas en cuanto a este aspecto hacen notar que el equipo y herramientas empleadas fueron suficientes para llevar a cabo las labores requeridas debido a la gran mayoría de respuestas a favor de esta afirmación, sin embargo, con la intención de ahondar más en este tema, resulta en una labor inmensamente complicada al momento intentar evaluar la higiene y seguridad industrial, pues como se mencionó en repetidas ocasiones, el suceso por el cual se originó la adopción de este modo de trabajo fue apresurada e improvisada, provocando que una gran cantidad de individuos no estuvieran conscientes de todas las medidas requeridas, por lo que para tener un criterio certero sobre esto se habría necesitado un estudio a profundidad para cada teletrabajador, de los cuales muchos han ido regresando al modo de trabajo tradicional abandonando esta alternativa, complicando aún más esta tarea, pero de tener la intención de adoptar al teletrabajo como una alternativa más cotidiana y ahora al contar con más información sobre el tema y con la experiencia adquirida, es esencial crear planes y estrategias con el fin de instruir y dar a conocer las correctas prácticas de higiene y seguridad a cada posible teletrabajador y así lograr que tengan presentes las pautas y requerimientos necesarios para velar por su salud y seguridad.

Acompañado de la higiene y seguridad, otra vertiente de suma importancia es la convivencia personal dentro del área donde se realizó el teletrabajo, al tratarse de una modalidad relativamente nueva o desconocida para algunos individuos que se vieron forzados a adoptarla, al aplicarla pudieron haberse ido presentando complicaciones al momento de intentar equilibrar la vida personal con la laboral, los datos presentados revelan que aunque mayoritariamente no existieron impactos negativos en la convivencia, no se deben ignorar aquellos casos que presentaron problemas, los cuales repercutieron directamente con el actuar del teletrabajador

para la empresa. Por ello, en este punto es importante no solo instruir al teletrabajador, pues no es el único involucrado con este aspecto, es de vital importancia instruir a toda persona que conviva e interactúe con el teletrabajador dentro de su área, con la finalidad de crear una cultura dentro de este espacio donde se pueda delimitar y respetar el área de trabajo, pero manteniendo un equilibrio para no descuidar otros aspectos igualmente importantes pero alejados de lo laboral.

En líneas generales el teletrabajo abrió un nuevo paradigma lleno de oportunidades, pese a los retos iniciales con respecto a la adaptación de este método como de la tecnología, logro evidenciar que esta alternativa al trabajo convencional puede ser viable para las empresas, pues este vino acompañado de notables beneficios como una mayor flexibilidad en cuanto al horario, pudiendo tener más control sobre su día a día, de igual manera que con el lugar teniendo también la posibilidad de elegirlo según sus preferencias mejorando su calidad de vida y bienestar, sin dejar de lado la productividad laboral, pues al haber eliminado esos tiempos muertos de traslado, ahora pueden ser aprovechados para realizar cualquier otra actividad, mejorando su eficiencia al ahora poder concentrarse de mejor manera en sus tareas al encontrarse en un ambiente más relajado, sumado al tema de ahorro en costos, pues además de los propios trabajadores, las empresas también contarían con un ahorro económico al reducir sus costos operativos.

Aunque el teletrabajo conlleve notables beneficios, también presenta importantes retos a afrontar, siendo de los mayores desafíos el irse adaptando a las tecnologías y herramientas emergentes, ya que como vimos, el teletrabajo va cambiando y evolucionando junto a estas, incluso esta modalidad podría llegar a dificultar la comunicación entre los involucrados en el desarrollo de tareas y actividades a pesar de inmediatez de la tecnología, complicando la colaboración y coordinación, otro riesgo muy presente es el tener complicaciones en la separación entre la vida laboral y personal para lograr un equilibrio ideal, asimismo un posible aumento de la sensación de aislamiento y soledad que se puede generar a causa de la poca interacción social en esta modalidad y por parte de la empresa, para algunas puede resultar en

una tarea complicada el darle seguimiento y supervisión a cada teletrabajador debido a sus limitaciones en cuanto a equipo y tecnología, sin olvidar que, de llegar a adoptar este modo de trabajo alternativo de una forma más general, será necesario recurrir a herramientas que garanticen el salvaguardar la información y privacidad en todos niveles.

Por todo esto podemos afirmar que las repercusiones que trajo consigo el teletrabajo en la productividad laboral están estrechamente relacionadas con la forma en la que se implementó para cada caso, pues el impacto vino acompañado de factores tanto positivos como negativos, los cuales modificaron de manera medianamente agresiva todo el ambiente laboral conocido hasta ese entonces para muchos individuos tanto en como interactuaban con su entorno, así como también con sus labores diarias y buscando acrecentar los factores favorables en esta modalidad, a manera de recomendación en la adopción del teletrabajo se deben llevar a cabo una serie de acciones y consideraciones como lo pueden ser:

- Proporcionar a los teletrabajadores equipo y herramientas necesarias para poder realizar todas sus actividades de manera remota, las cuales deben ser adecuadas y suficientes para entregar el mismo nivel de desempeño.
- Establecer un reglamento claro y mantener una comunicación constante con los empleados sobre sus labores, incluyendo metas y responsabilidades.
- Instruir al teletrabajador sobre las correctas prácticas y medidas de seguridad al momento de realizar sus labores para salvaguardar su integridad física.
- Incentivar una comunicación efectiva entre los miembros involucrados para lograr una correcta colaboración y trabajo en equipo, haciendo uso del medio de comunicación elegido por la empresa.
- Consolidar y fomentar un equilibrio ideal entre la vida laboral y personal, haciendo uso y respetando al horario de trabajo establecido.

- Abrir una línea de apoyo a los trabajadores para abordar los desafíos del teletrabajo, así como para responder sus dudas y mantener una comunicación constante y asegurada, con la finalidad de combatir sensaciones como la soledad y la falta de integración con la empresa y compañeros.

En resumen, el teletrabajo fue una solución viable y funcional durante el periodo de pandemia, pero se debe tomar en cuenta que esta alternativa fue provisional, por lo que para ser considerado hacia una aplicación más cotidiana y a largo plazo es necesario considerar todas las necesidades requeridas por empresa e individuales, teniendo en cuenta todos los beneficios así como desafíos que conllevaría para cada caso, ya que a pesar de haber demostrado el ser una opción viable y funcional, con la finalidad de maximizar todos los beneficios que puede llegar a brindar y buscando minimizar las áreas de oportunidad, una buena forma de incursionar al teletrabajo sería adoptando un enfoque híbrido en donde la elección de teletrabajar totalmente o intercalado quede en manos del propio colaborador, manteniendo un enfoque de equilibrio, mientras se continúa evaluando todo el impacto en todos los niveles, pero ahora en condiciones normales y no por emergencia.

Haciendo posible el adoptar al teletrabajo de manera efectiva tomando todas las medidas necesarias, no obstante, es importante señalar que el teletrabajo no se trata de una solución ideal o viable para todas y cada una de las empresas o empleados, ya que se deben de tomar en cuenta las diferencias culturales y laborales que traería consigo un cambio de esta magnitud, teniendo presentes las necesidades, posibilidades, recursos y las preferencias de los involucrados, siendo necesaria una evaluación cuidadosa de cada caso en particular para determinar si el teletrabajo se trata de la mejor opción y se tenga la certeza de que se puedan garantizar todos los elementos necesarios para trabajar de manera remota, con el propósito de que las empresas y trabajadores puedan beneficiarse de esta práctica en el futuro.

Bibliografía

- Martínez, F., Salmerón, J. & Roca, J. (1998). *TELETRABAJO una visión multidisciplinar*.
Universidad de Huelva.
- Abbate, J. (2009). Internet: su evolución y sus desafíos. En J. Abbate, S. Alonso, & j. Avila,
Fronteras del conocimiento (pp. 143-153). BBVA Openmind.
https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2009/01/BBVA-OpenMind-Fronteras_del_conocimiento.pdf
- Alfaro, M. (2012). *Administración del personal*. Red Tercer Milenio.
- Alveiro, C. (2009). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL
ANÁLISIS DEL CAPITAL. *Revista Visión de futuro*, 11(03)
- Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información. (2018). *Teletrabajo en México Guía para la innovación, la productividad y la mejora de la calidad de vida*.
AMITI.
- American Industrial Hygiene Association. (Recuperado en 09 de septiembre de 2022). *About AIHA*. AIHA. <https://www.aiha.org/about-aiha>
- Microsoft Azure (Recuperado en 09 de septiembre de 2022). *¿Qué es la nube?*. Azure.
<https://azure.microsoft.com/es-es/resources/cloud-computing-dictionary/what-is-the-cloud>
- Barbosa, V. (2013). *Teletrabajo Liderar y Trabajar en equipos a distancia*. DUNKEN.
- Barrera, E. (1994). *Estado de situación del teletrabajo en Europa*. European Community
Telework/Telematics.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2021, 31 de julio). *Ley Federal del Trabajo*.
Diario Oficial de la Federación.

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_Federal_del_Trabajo.pdf

Cañas, J. (2011). *Ergonomía en los sistemas de trabajo*. Unión General de Trabajadores (UGT).

Caso, G. (2011). Breve repaso histórico de la computación hogareña en la Argentina. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 06(18).

Diario Oficial De La Federación [DOF] (2022). *PROY-NOM-037-STPS-2022*, de 31 de 2022(México)

El Economista. (27 de Julio de 2022). ¿Qué es la NOM de Teletrabajo? Las 10 claves de las nuevas reglas. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Que-es-la-NOM-de-Teletrabajo-Las-10-claves-de-las-nuevas-reglas-20220727-0032.html>

Hernández, G., & Juárez, B. (05 de abril de 2020). *Home office y el experimento en tiempos de coronavirus, ¿llegó para quedarse?*. Factor Capital Humano.
<https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/home-office-y-el-experimento-en-tiempos-de-coronavirus-llego-para-quedarse/2020/04/>

Fried, J., & Hansson, D. (2010). *Reinicia: Borra lo aprendido y piensa la empresa de otra forma*. EMPRESA ACTIVA.

Gallusser, P. (2005). *Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral*. *Revista La Trama de la Comunicación*, 10, 01-15.

García, M. (2013). *Guía de aplicación de la Norma OHSAS 18001:2007 para el teletrabajo en las organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada.

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Encuesta Telefónica sobre COVID-19 y Mercado Laboral (ECOVID-ML)*. INEGI.
https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/ecovidml/2020/doc/ecovid_ml_presentacion.pdf
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración. Una perspectiva global*. McGraw Hill.
- Martínez, A., Pérez, M., Pilar, M., & Vela, M. J. (2006). *Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa*. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa.
- Molina, J. (1984). ALGUNAS IMPLICACIONES POLITICO ECONOMICAS DE LA CRISIS PETROLERA MUNDIAL. *Revista Estudios*, 69-91.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *teletrabajo*. CINTERFOR.
<https://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Claves para un teletrabajo eficaz durante la pandemia del COVID-19*. ILO. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740038/lang--es/index.htm
- Ramírez, A. (2017). *La Digitalización y la Industria 4.0 Impacto industrial y laboral*. Secretaría de Estrategias Industriales.
- Real Academia Española. (Recuperado en 09 de septiembre de 2022). tele. En *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado en 15 de agosto de 2022, de <https://dle.rae.es/tele-#ZLKsvGW>
- Real Academia Española. (Recuperado en 09 de septiembre de 2022). intelectual. En *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado en 15 de agosto de 2022, de <https://dle.rae.es/intelectual>

Robbins , S., & Coulter , M. (2005). *Administración*. Pearson.

Saffo, P. (1992). Paul Saffo and the 30 year rule. *Revista Desing World*, 24, 16-23x.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2020). *Guía para implementar el teletrabajo en los centros de trabajo en el marco de las acciones para enfrentar el COVID-19*.

Anexos.

Anexo 1: Guía Para la Implementación del Teletrabajo.

Ilustración 1

Guía para la implementación del teletrabajo.

Teletrabajo, paso a paso

La llegada del Covid-19 ha obligado a muchas empresas en el mundo a implementar el *home office* como modalidad para continuar con sus operaciones; México no es la excepción. Este es el mecanismo recomendado por la STPS para ponerlo en práctica:



FUENTE: STPS, GUÍA PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO PARA ENFRENTAR EL COVID-19

Fuente: (Factor Capital Humano, 2020).

Anexo 2: Resumen de la NOM-037-STPS-2022, Teletrabajo-Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Ilustración 2

Resumen NOM-037-STPS-2022, Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

¿Qué es la NOM de Teletrabajo? Las 10 claves de las nuevas reglas

La NOM-037-STPS-2022 es el instrumento para regular las condiciones de seguridad y salud que deben observarse en el trabajo remoto. Abarca los siguientes aspectos:

- 1** Regula temas de **seguridad y salud** para esta modalidad de trabajo.
- 2** Define las condiciones básicas de trabajo mediante una **lista de verificación**.
- 3** Identifica **riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales** para esta figura.
- 4** Determina que el patrón debe **autorizar el lugar** o lugares para teletrabajar.
- 5** Obliga a las empresas a **pactar por escrito** los horarios y jornadas laborales.
- 6** Reconoce el **derecho a la desconexión digital** y a las pausas laborales.
- 7** Recomienda **calendarizar actividades presenciales** para evitar el aislamiento social.
- 8** Exige **programas de capacitación de seguridad y salud** en el teletrabajo.
- 9** Especifica que los trabajadores son responsables de **avisar cambios de domicilio**.
- 10** Contempla el mecanismo para **hacer reversible** la modalidad de trabajo remoto.

FUENTE: STPS

EL ECONOMISTA

Fuente: (El Economista, 2022).

Anexo 3: Lista de Verificación de las Condiciones de Seguridad y Salud en el Lugar de Trabajo.

Tabla 24

Anexo, lista de verificación para Aspirantes (iluminación).

Concepto	Si	No	No Aplica
Sección I			
Preguntas para el trabajador que puede ser aspirante a realizar teletrabajo			
Para agentes físicos			
Iluminación			
¿El lugar de trabajo que usted destinaría para el teletrabajo tiene iluminación natural? (luz del sol)?			
¿El lugar de trabajo que usted utilizaría para realizar el teletrabajo cuenta con lámparas incandescentes? (focos de filamento)			
¿El lugar de trabajo que usted utilizaría para realizar el teletrabajo cuenta con lámparas de fluorescentes? (luminarias)			
¿Considera que la luz con la que realizaría teletrabajo en su lugar de trabajo podría ser molesta para su visión?			
¿La posición de las lámparas, focos o luminarias del lugar de trabajo en las que realizaría teletrabajo pudieran producir reflejos molestos para su visión?			
¿El lugar de trabajo que usted utilizaría para realizar el teletrabajo cuenta con lámparas de LED?			
¿En el lugar de trabajo, donde colocaría los equipos de las TIC, evitaría el deslumbramiento de la luz que entra por la ventana u por otra fuente de iluminación?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 25

Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Ventilación).

Ventilación			
¿El lugar de trabajo en donde realizaría el teletrabajo cuenta con ventanas cerca?			
¿En caso de que cuente con ventanas el lugar de trabajo en donde realizaría el teletrabajo, éstas se encuentran normalmente cerradas?			
¿En el lugar de trabajo en el que realizaría teletrabajo cuenta con aire acondicionado?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 26

Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Temperatura).

Temperatura			
¿La temperatura del lugar de trabajo que utilizaría para realizar teletrabajo le parece muy fría como para requerir del uso de ropa de abrigo?			
¿Considera que la temperatura de lugar de trabajo que destinaría para realizar teletrabajo es alta como para requerir de ventilación adicional con un ventilador o aire acondicionado?			
¿La altura del lugar de trabajo que utilizaría para el teletrabajo es de más de dos metros y medio?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 27

Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Ruido).

Ruido			
¿En el lugar de trabajo que ocuparía para realizar teletrabajo se percibe ruido de la calle, de patio o de otro lugar cercano que le impida concentrarse en el teletrabajo?			
¿En el lugar de trabajo que utilizaría para el teletrabajo se percibe un volumen alto de los aparatos de sonido como la televisión, la radio, o la música de tal manera que no pudiera concentrarse en sus tareas?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 28

Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Agentes mecánicos).

Para agentes mecánicos			
¿El área de trabajo que destinaría como lugar de trabajo está separada de otras áreas por elementos físicos como paredes, puertas, ventanas, cancelas o elementos similares?			
¿Los pisos del lugar de trabajo que destinaría al teletrabajo están despejados y libres de elementos (sillas, bancos, cajas u otro tipo de artículos) que le pudieran generar tropiezo o caída?			
¿Dispondría usted de un botiquín de primeros auxilios cerca al lugar de trabajo donde realizaría el teletrabajo?			
¿En el lugar de trabajo que usaría para realizar teletrabajo existe mobiliario con esquinas o bordes afilados o salientes que le pudieran provocar que se golpeará, raspara o cortara en manos o pies?			
¿Dispone cerca del lugar de trabajo de un directorio telefónico de números de emergencia?			
¿Dispone de instalaciones eléctricas (contactos eléctricos) en el lugar de trabajo que utilizaría para conectar los equipos de las TIC?			
¿En el lugar de trabajo que destinaría para el teletrabajo utilizaría multicontactos para conectar el equipo TIC?			

¿En el lugar de trabajo que utilizaría para realizar teletrabajo las instalaciones eléctricas tiene cables expuestos, es decir los cables se encuentran por ejemplo fuera de la caja de los contactos eléctricos?			
¿En el lugar de trabajo que ocuparía para el teletrabajo, el equipo de las TIC se conectaría a un contacto eléctrico a una distancia mayor de un metro?			
¿En el lugar de trabajo que destinaría para realizar el teletrabajo, sabe si el contacto eléctrico que utilizaría para alimentar el equipo de las TIC cuenta con conexión a tierra física?			
¿Dispone de un extintor disponible cerca de su lugar de trabajo que destinaría para realizar el teletrabajo?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 29

Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Agentes químicos).

Para agentes químicos			
¿En el espacio físico que destinaría como lugar de trabajo, se perciben olores de sustancias químicas (solventes, pinturas, humo de cigarro o polvos de aserrín) que le parezcan desagradables?			
¿Usted o alguien más fuma dentro del lugar de trabajo que utilizaría para realizar el teletrabajo?			
¿En el lugar de trabajo que usted ocuparía para realizar el teletrabajo, se concentran los olores de la cocción de alimentos como asados de carne, chiles toreados, entre otros?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 30

Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Factores de riesgo).

Para factores de riesgo ergonómico			
¿Cuenta en el lugar de trabajo que destinaría para el teletrabajo con alguna silla o asiento disponible para realizar estas actividades?			
¿La mesa, escritorio o superficie del lugar de trabajo que ocuparía para el teletrabajo tiene una altura entre 72 cm y 76 cm			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 31

Anexo, lista de verificación para Aspirantes (Riesgo psicosocial).

Para factores de riesgo psicosocial			
¿Usted estaría dispuesto a realizar teletrabajo para su patrón?			
¿En caso de que usted realizara teletrabajo, tendría inconvenientes para llevarlo a cabo sin que para ello la familia fuese un obstáculo?			
¿En el supuesto de que usted realizara teletrabajo, considera que se sentiría apartado y degradado de su centro de trabajo?			
¿Usted considera que si, incursiona en la modalidad de teletrabajo, este podría interferir con los tiempos para la atención de las actividades del trabajo y los tiempos para la familia?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 32

Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Iluminación).

Sección II			
Preguntas para cuando la persona trabajadora ya realiza teletrabajo			
Para agentes físicos			
Iluminación			
¿El lugar de trabajo que usted determinó para el teletrabajo tiene iluminación natural? (luz del sol)			
¿El lugar de trabajo que usted utiliza para realizar el teletrabajo cuenta con lámparas incandescentes? (focos de filamento)			
¿El lugar de trabajo que usted destinó para realizar el teletrabajo cuenta con lámparas de fluorescentes? (luminarias)			
¿Considera que la luz con la que realiza teletrabajo en su lugar de trabajo es molesta para su visión?			
¿La posición de las lámparas, focos o luminarias del lugar de trabajo en las que realiza teletrabajo le producen reflejos molestos para su visión?			
¿El lugar de trabajo que usted utiliza para el teletrabajo tiene lámparas de LED?			
¿En el lugar de trabajo, donde coloca los equipos de las TIC, evita el deslumbramiento de la luz que entra por la ventana u por otra fuente de iluminación?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 33

Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Ventilación).

Ventilación			
¿El lugar de trabajo en donde lleva a cabo el teletrabajo cuenta con ventanas cerca?			
¿En caso de que cuente con ventanas el lugar de trabajo en donde realiza teletrabajo, éstas se encuentran normalmente cerradas?			
¿En el lugar de trabajo en el que desarrolla teletrabajo cuenta con aire acondicionado?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 34

Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Temperatura).

Temperatura			
¿La temperatura del lugar de trabajo que emplea para el teletrabajo le parece muy fría como para requerir del uso de ropa de abrigo?			
¿Considera que la temperatura de lugar de trabajo que utiliza para el teletrabajo es alta como para requerir de ventilación adicional con un ventilador o aire acondicionado?			
¿La altura del lugar de trabajo que emplea para el teletrabajo es de más de dos metros y medio?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 35

Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Ruido).

Ruido			
¿En el lugar de trabajo que ocupa para realizar teletrabajo se percibe ruido de la calle, de patio o de otro lugar cercano que le impida concentrarse en el teletrabajo?			
¿El espacio destinado al teletrabajo está alejado del ruido o de otras distracciones que pudieran interferir con las actividades del teletrabajo?			
¿En el lugar de trabajo que escogió para realizar el teletrabajo se percibe un volumen alto de los aparatos de sonido como la televisión, la radio, o la música de ese lugar o de predios o lugares cercanos, de tal manera que no le permiten concentrarse en sus tareas?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 36

Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Agente mecánicos).

Para agentes mecánicos			
¿El área que destinó como lugar de trabajo está separada de otras áreas por elementos físicos como paredes, puertas, ventanas, cancelas o elementos similares?			
¿La superficie de su plano de trabajo (mesa, escritorio, barra u otro elemento similar) le permite realizar sus actividades de teletrabajo de manera similar al realizado en el centro de trabajo?			
¿En caso de que sus tareas de teletrabajo, requiera de transcripción de documentos impresos a los equipos de las TIC dispone de un soporte para documentos que le faciliten estas tareas en el lugar de trabajo?			
¿En el lugar de trabajo los elementos de uso más frecuente como teléfono, documentos o accesorios de escritorio (engrapadora, caja de lápices o clips entre otros) están al alcance de las actividades del Teletrabajo que realiza?			
¿Los pasillos y las puertas de su lugar de trabajo se encuentran permanentemente despejados de objetos que interfieran a su libre desplazamiento?			

¿El espacio de trabajo se mantiene generalmente libre de basura, desorden y líquidos inflamables?			
¿Los pisos del lugar de trabajo que determinó para el teletrabajo están despejados y libres de elementos (sillas, bancos, cajas u otro tipo de artículos) que le pudieran generar tropiezo o caída?			
¿En su caso, los cables que alimentan los equipos de las TIC se encuentran en el camino de acceso como pasillos al lugar de trabajo, que puedan convertirse en obstrucciones para el libre acceso de entrada o salida?			
¿En el lugar de trabajo que ocupa para realizar teletrabajo existe mobiliario con esquinas o bordes afilados o salientes que le pudieran provocar que se golpeará, raspara o cortara en manos o pies?			
¿Cuenta con un directorio telefónico de números de emergencia cerca de su lugar de trabajo?			
¿Dispone en su lugar de trabajo de instalaciones eléctricas (contactos eléctricos) para conectar los equipos de las TIC?			
¿En su lugar de trabajo para el teletrabajo utiliza multicontactos para conectar el equipo TIC?			
¿Las instalaciones eléctricas de su lugar de trabajo para realizar teletrabajo en tiene cables expuestos, es decir los cables se encuentran por ejemplo fuera de la caja de los contactos eléctricos?			
¿Los equipos utilizados para el teletrabajo se conectan a un contacto eléctrico a una distancia mayor de un metro?			
¿Sabe usted si el contacto eléctrico que emplea para alimentar el equipo de las TIC en su lugar de trabajo para realizar el teletrabajo cuenta con conexión a tierra física?			
¿Los contactos eléctricos de su lugar de trabajo se encuentran dañados, en malas condiciones a simple vista, como sucios rotos, flojos, o sin cubierta?			
¿En el lugar de trabajo donde realiza el teletrabajo, requiere del uso de cables conocidos como extensión para alimentar a los equipos de las TIC?			
¿Cuándo no está en uso el equipo que usa para realizar el teletrabajo, lo mantiene apagado o en modo de espera (suspender)?			
¿Dispone en el lugar de trabajo de un regulador contra sobretensiones eléctricas para proteger el equipo de TIC equipo con el que realiza teletrabajo?			

¿En el espacio físico que dispone como lugar de trabajo para realizar teletrabajo se perciben olores de sustancias químicas (solventes, pinturas, humo de cigarro o polvos de aserrín) que le parezcan desagradables?			
¿Usted o alguien más fuma dentro del lugar de trabajo que tiene destinado como lugar de trabajo para el teletrabajo?			
¿El lugar de trabajo está ubicado en un ambiente libre de humo?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 37

Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Riesgo ergonómico).

Para factores de riesgo ergonómico			
¿La mesa, escritorio o superficie del lugar de trabajo que utiliza para el teletrabajo tiene una altura entre 72 cm y 76 cm			
¿La silla que utiliza en su lugar de trabajo cuenta con cinco ruedas?			
¿Es posible ajustar la altura del asiento de su silla con respecto al piso?			
¿Si es posible ajustar la altura del asiento de su silla con respecto al piso, al hacerlo las plantas del pie le permiten descansarlos completamente en el piso?			
¿Su espalda queda completamente apoyada en el respaldo de la silla?			
¿Es posible ajustar el respaldo de su silla para apoyar completamente la espalda?			
¿El respaldo de la silla es capaz de soportar la curva lumbar de la espalda? (curva lumbar o espalda baja)			
¿La silla del lugar de trabajo en donde realiza el teletrabajo cuenta con descansabrazos?			
¿En caso de que la silla del lugar de trabajo en donde realiza el teletrabajo tenga descansabrazos, éstos son ajustables?			
¿Cuándo está sentado la silla, en su lugar de trabajo, requiere de un reposapiés para apoyar las plantas de los pies?			
¿Considera usted que requiere de un apoyo lumbar en la silla del lugar de trabajo, es decir que requiere de algún elemento de soporte como un cojín en la espalda?			

¿Cuándo realiza trabajos con equipos de TIC tiene posturas prolongadas en la misma posición, por ejemplo, permanece sentado en el mismo lugar, sin movimiento, por más de 60 minutos de forma continua?			
¿El lugar de trabajo se adapta al espacio físico, al equipo y al material relacionado con el Teletrabajo?			
¿La brillantez que emiten los equipos para el manejo de las TIC le fatiga la vista al realizar las tareas de teletrabajo?			
¿Al momento de teletrabajar en el lugar de trabajo, la distancia entre el monitor del equipo de las TIC y su cara (cuando tiene computadora de escritorio) se encuentra a una distancia de entre 30 y 50 cm.?			
¿De acuerdo con las tareas a realizar en el lugar de trabajo, cuenta con un ratón o mouse indicador en el equipo de las TIC?			
¿En el lugar de trabajo la distancia entre el teclado y los codos es insuficiente, de tal manera que le incomoda al teclear?			
¿El lugar de trabajo es suficientemente amplio para que realice movimientos en el teletrabajo sin que pueda tener una postura forzada que le produzca tensión o lesión musculares?			
¿Tiene suficiente espacio debajo de la mesa de trabajo para evitar que las piernas se golpeen?			
¿Hay espacio en su lugar de trabajo para descansar los brazos cuando no teclea?			

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Tabla 38

Anexo, lista de verificación para Teletrabajadores (Riesgo psicosocial).

Para factores de riesgo psicosocial			
¿Al realizar teletrabajo, tiene inconvenientes para desarrollarlo sin que ello afecte o interfiera con las actividades de la familia?			
¿Conoce algo sobre los ciclos de descanso de acuerdo con su actividad en el teletrabajo?			
Considera usted que el teletrabajo le genera ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, o fatiga mental			

Mencione al patrón, al final de esta lista de verificación de las condiciones de seguridad en el lugar de trabajo, cualquier necesidad especial que requiera para garantizar su salud al realizar teletrabajo, a fin de que pueda ser subsanada (por ejemplo, si hay alguna lesión, enfermedad o dolencia preexistente que podría acelerarse, exacerbarse, agravarse, volver a ocurrir o deteriorarse en el cumplimiento de los requisitos inherentes al Teletrabajo).

Comunique al patrón cualquier incidente de seguridad que se presente en el lugar de trabajo, mediante el procedimiento o mecanismo que, en su caso, tenga el patrón establecido.

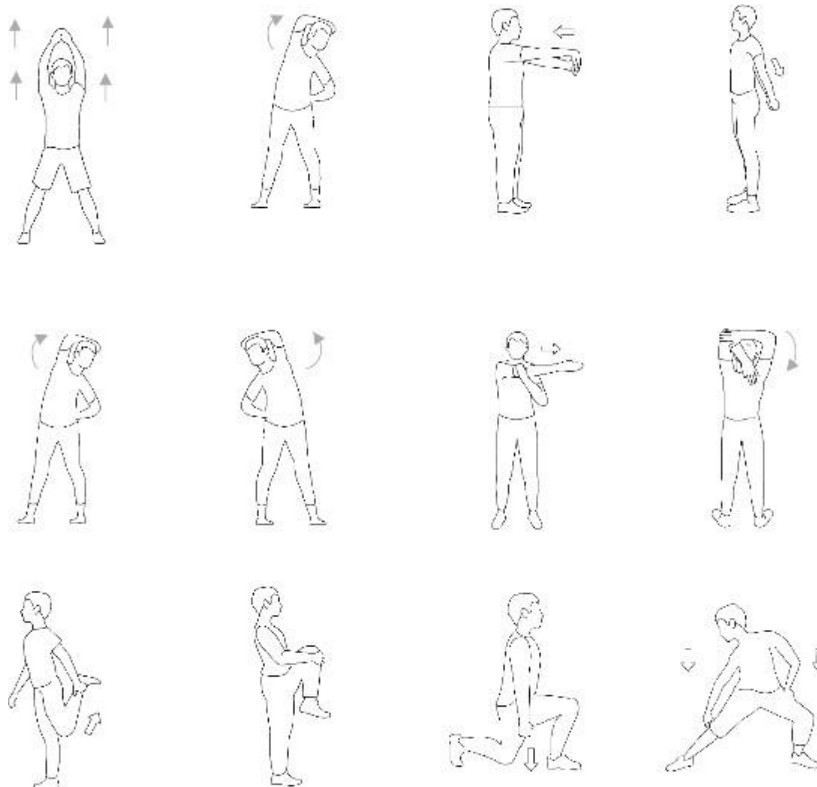
Si está de acuerdo, adjunte a esta lista de verificación de las condiciones de seguridad y salud del lugar de trabajo fotografías del lugar trabajo que le permita al patrón conocer la distribución de su lugar de trabajo (por ejemplo, mesa de trabajo o escritorio utilizado en el teletrabajo, contactos, extintor, pasillos, silla, equipo de TIC).

Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Anexo 4: Recomendaciones de Actividades Previas a Teletrabajar.

Ilustración 3

Recomendaciones de actividades previas a Teletrabajar.

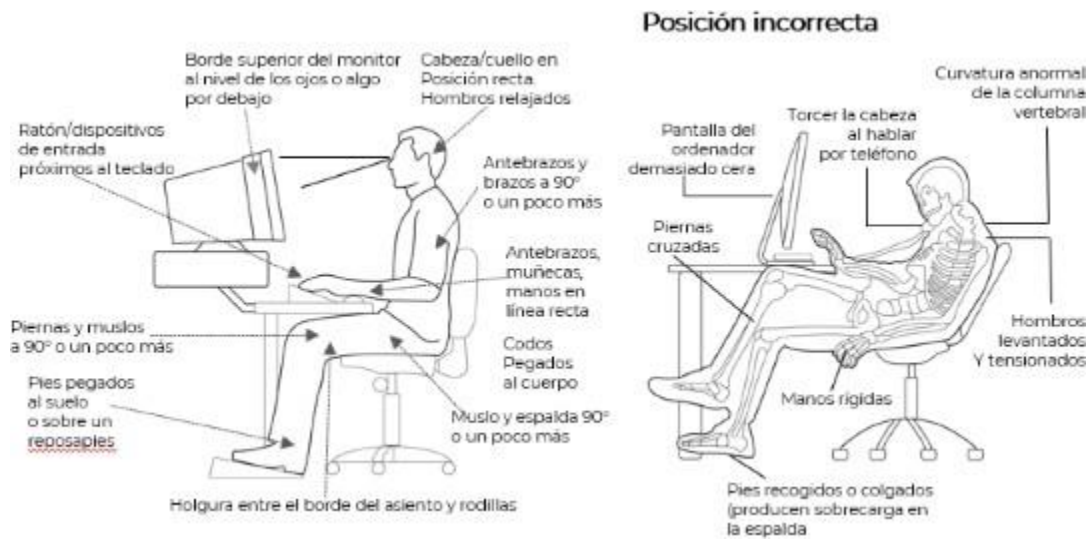


Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Anexo 5: Posturas Correctas Para el Teletrabajo.

Ilustración 4

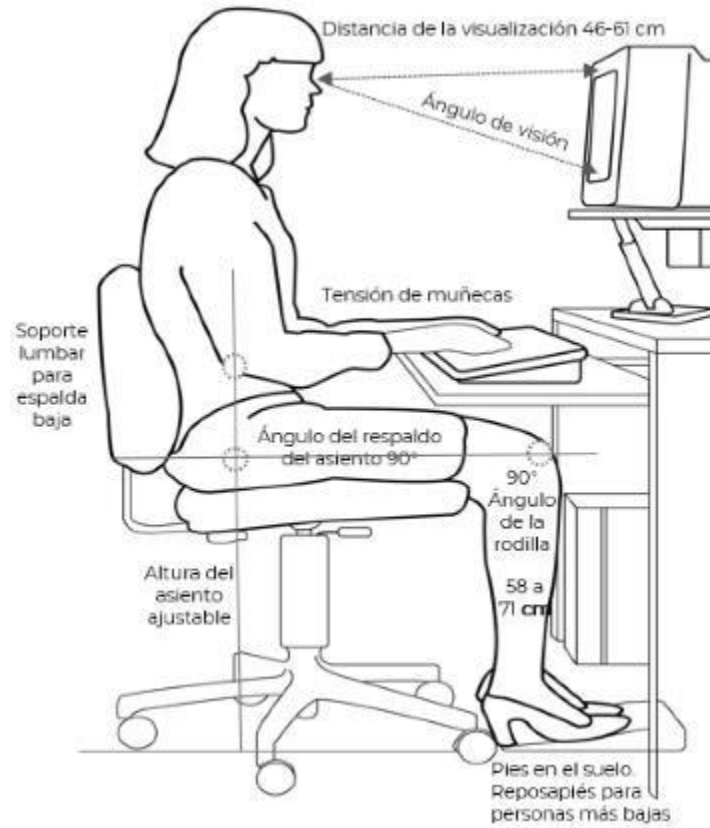
Postura correcta para el teletrabajo.



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Ilustración 5

Silla ergonómica ideal para el teletrabajo.



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Anexo 6: Posiciones Ideales Para el Teletrabajo.

Ilustración 6

Posición adecuada (Altura del asiento).



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Ilustración 7

Posición adecuada (Longitud del asiento).



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Ilustración 8

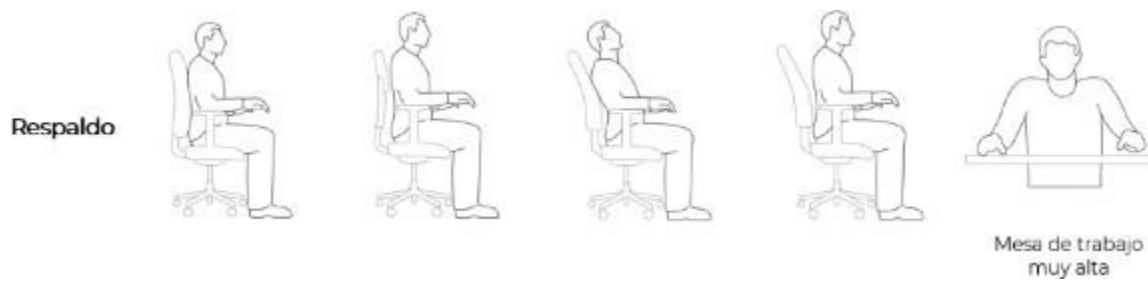
Posición adecuada (Reposabrazos).



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Ilustración 9

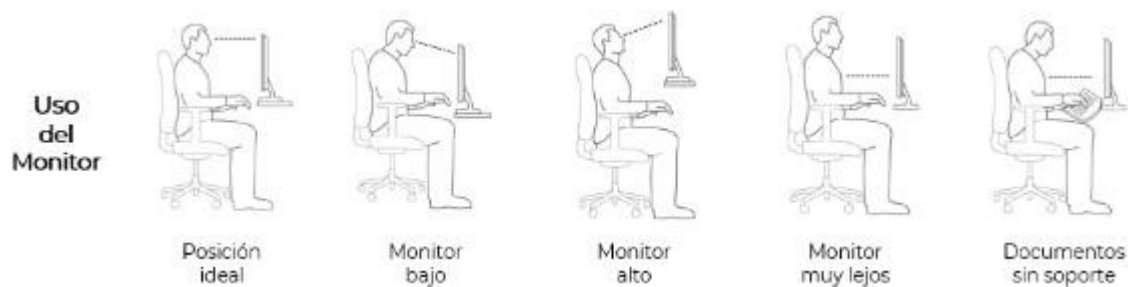
Posición adecuada (Respaldo).



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Ilustración 10

Posición adecuada (Uso del monitor).



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Ilustración 11

Posición adecuada (Uso del teléfono).



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Ilustración 12

Posición adecuada (Uso del ratón).



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).

Ilustración 13

Posición adecuada (Uso del teclado).



Fuente: (Diario Oficial De La Federación, 2022, NOM-037-STPS-2022).