



FACULTAD DE NEGOCIOS

Con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de la
Secretaría de Educación Pública según acuerdo número
954316 de fecha 30 de octubre de 1995

CASO DE ESTUDIO "EL HOME OFFICE Y LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN MÉXICO POST COVID"
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

KARLA PAOLA VELOZ RODRÍGUEZ

ASESOR: DR. ANTONIO MORALES DE LA BARRERA

Ciudad de México, 2024

DEDICATORIA

Este logro alcanzado lo dedico a mis hermanos, al amor de mi vida, familiares más cercanos; además de las amistades construidas durante estos años universitarios, amigos que valoro y valorare durante toda mi vida. Pero principalmente a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidades y recursos para lograrlo. Gracias a ello, me siento complacida y alegre de poder decir **“Meta Cumplida, a seguir creciendo como hija, como persona, como amigo y ahora como Maestra”**

Karla Veloz

Ciudad de México, a 16 de mayo de 2024

ESP. GABRIEL NUÑEZ GONZÁLEZ
DIRECTOR DE GESTIÓN ESCOLAR
UNIVERSIDAD LA SALLE
P R E S E N T E

Le informo que el (la) C.

KARLA PAOLA VELOZ RODRÍGUEZ

Egresada (o) de la Facultad de: Negocios

de la **UNIVERSIDAD LA SALLE**, de la Maestría en:

ADMINISTRACIÓN

Con reconocimiento de validez oficial de estudios de la Secretaría de Educación Pública según acuerdo número 954318 de fecha 30 de octubre de 1995

Ha elaborado el trabajo de Estudio de caso titulado: **"EL HOME OFFICE Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN MÉXICO POST COVID"**

De conformidad con la modalidad para la obtención de grado aprobada para esta Maestría de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de las Universidades La Salle Integrantes del Sistema Educativo de las Universidades la Salle.

Cumplió con todos los requisitos y el trabajo que fue elaborado bajo la conducción del Dr. Antonio Morales de la Barrera que fungió como asesor, tiene la calidad suficiente para ser la base de sustentación de su Examen de Grado por lo que se le autoriza presentarlo.


Mtro. Markel Israel Lehman Elizondo
Director de la Facultad de Negocios

Índice

Resumen	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
1.1 Antecedentes del caso	7
1.2 Declaración del problema.....	18
1.3 Objetivos de la investigación.....	23
1.4 Justificación del estudio	24
1.5 Descripción de la empresa.....	26
Capítulo II. Marco Teórico	28
2.1 Concepto General del Home Office	28
2.2 Ventajas para los colaboradores.....	30
2.3 Desventajas para los colaboradores.....	32
2.4 Ventajas para las empresas.....	34
2.5 Desventajas para las empresas.....	35
2.6 Marco Conceptual	38
2.7 Revisión de literatura.....	40
2.7 Semblanza de las empresas de telecomunicaciones.....	42
2.8 Situación actual en México.....	44
Capítulo III. Metodología	46
3.1 Diseño del estudio.....	46
3.2 Población	47
3.4 Muestreo y muestra.....	48
3.5 Construcción del Instrumento	49
3.6 Análisis estadístico	51
Capítulo IV. Resultados.....	53
4.1 Género y Estado Civil.....	53
4.2 Hijos y Personas a su cargo	53
4.3 Distribución del horario Laboral	54
4.4 Empleados y sus objetivos.....	56
4.5 Comunicación entre empleados.....	58
4.6 Comodidades al trabajar desde casa	59
4.7 Adaptación a la nueva modalidad del Home Office.....	60

Capítulo V. Interpretación de los resultados	61
5.1 Dependencia demográfica y composición familiar	61
5.2 Horarios de trabajo	62
5.3 Organización del tiempo.....	65
5.4 Tiempo con familia y traslados.....	67
5.5 Comodidad del empleado y desempeño laboral	69
5.6 Alternativa de trabajar en la modalidad de Home Office	70
Capítulo VI. Conclusiones	73
6.1 Hallazgos	73
6.2 Puntos de mejora	74
6.3 Puntos de mejora	75
6.4 Sobre la productividad.....	77
Referencias.....	79
Anexos	85

Resumen

En el contexto actual, marcado por la pandemia de COVID-19, el paradigma laboral ha experimentado una transformación sin precedentes. La implementación masiva del trabajo remoto, también conocido como home office, se ha convertido en una práctica común en muchas organizaciones alrededor del mundo, incluyendo México. Esta nueva dinámica laboral ha generado una serie de interrogantes y reflexiones en torno a su impacto en la productividad y el desempeño laboral.

El presente estudio se enfoca en analizar específicamente la relación entre el home office y la productividad laboral en el contexto mexicano post COVID-19. La rápida transición hacia este modelo de trabajo a distancia ha generado expectativas y preocupaciones en igual medida. Por un lado, se han destacado los beneficios potenciales, como la flexibilidad horaria, la reducción de tiempos de traslado y la posibilidad de conciliar vida laboral y personal. Por otro lado, surgen cuestionamientos sobre la efectividad del trabajo remoto en términos de productividad, la gestión de equipos a distancia y el bienestar de los colaboradores.

En este sentido, resulta fundamental examinar de manera detallada las dinámicas, los retos y los resultados obtenidos en la implementación del home office en México. Se hace necesario comprender cómo las empresas han adaptado sus procesos, políticas y herramientas tecnológicas para facilitar esta modalidad de trabajo, así como identificar las variables que influyen en la productividad de los empleados en este nuevo entorno laboral.

A través de un análisis del caso de estudio "El Home Office y la Productividad Laboral en México Post COVID", este trabajo busca proporcionar puntos de vista relevantes para comprender mejor los desafíos y oportunidades que presenta esta nueva realidad laboral.

Palabras clave: Trabajo remoto, productividad laboral, home office, COVID-19, transformación laboral, flexibilidad horaria, adaptación empresarial, desafíos y oportunidades

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes del caso

Adopción forzada durante la pandemia

La pandemia de COVID-19 obligó a muchas empresas mexicanas a implementar el home office de manera rápida y, en muchos casos, improvisada. Esto llevó a un proceso de adaptación tanto para empleadores como para empleados.

Además, la adopción forzada del trabajo desde casa durante la pandemia de COVID-19 fue un fenómeno global que transformó drásticamente la forma en que las empresas operaban en todo el mundo, incluyendo México. Ante la rápida propagación del virus y las medidas de distanciamiento social implementadas para contenerlo, las organizaciones se vieron obligadas a adoptar modalidades de trabajo remoto para garantizar la continuidad de las operaciones y la seguridad de sus empleados (Alexander, 2020).

También, la pandemia impuso restricciones y cuarentenas de manera abrupta, lo que dejó a las empresas con poco tiempo para planificar y ejecutar la transición al trabajo remoto. Las organizaciones tuvieron que adaptarse rápidamente a nuevas formas de operar para mantener la productividad y minimizar el impacto en sus actividades comerciales. Muchas empresas enfrentaron desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica al tener que proporcionar a los empleados acceso remoto seguro a sistemas y datos corporativos. La demanda de herramientas de colaboración en línea, software de videoconferencia y soluciones de conectividad aumentó considerablemente. La transición al trabajo remoto también implicó la necesidad de capacitar a los empleados en el uso efectivo de nuevas herramientas y tecnologías. Las empresas tuvieron que proporcionar soporte técnico remoto para abordar problemas tecnológicos y garantizar la continuidad operativa (Willmot, 2020).

Asimismo, la adopción forzada del trabajo remoto cambió las dinámicas laborales y la forma en que los equipos colaboraban. Se estableció una nueva normalidad donde las reuniones presenciales fueron reemplazadas por videoconferencias y la comunicación se volvió más digital. Los empleados enfrentaron desafíos en la conciliación entre el trabajo y la vida personal, ya que el hogar se convirtió simultáneamente en la oficina. La falta de límites claros entre la vida laboral y personal generó preocupaciones sobre el agotamiento y el estrés (Allyn, 2020).

Igualmente, la seguridad de la información se convirtió en una preocupación importante, ya que el trabajo remoto aumentó el riesgo de brechas de seguridad y ataques cibernéticos. Las empresas tuvieron que implementar medidas de seguridad adicionales para proteger los datos confidenciales mientras los empleados trabajaban fuera de las redes seguras de la oficina. A medida que las organizaciones adoptaron el trabajo remoto, surgieron preguntas sobre cómo evaluar la productividad y el desempeño de los empleados de manera efectiva. La medición de resultados basada en objetivos y la implementación de herramientas de seguimiento remoto se volvieron estratégicas para muchas empresas (WorldatWork, 2020).

De igual manera, la adopción forzada del trabajo desde casa durante la pandemia fue un fenómeno que desafió a las empresas a adaptarse rápidamente a nuevas formas de trabajar, aprovechando la tecnología y reevaluando las prácticas laborales tradicionales. Este cambio acelerado tuvo repercusiones significativas en la cultura laboral, la infraestructura tecnológica y la gestión de recursos humanos, y sus efectos seguirán sintiéndose en el futuro del trabajo.

Desafíos tecnológicos.

La transición al trabajo remoto resaltó la importancia de la infraestructura tecnológica. Muchas empresas tuvieron que invertir en herramientas digitales y

soluciones de conectividad para facilitar el trabajo a distancia. La transición masiva al trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 trajo consigo una serie de desafíos tecnológicos para las empresas, incluyendo aquellas en México. Estos desafíos abarcaron desde la infraestructura tecnológica hasta la seguridad de la información. Muchos empleados enfrentaron desafíos de conectividad, especialmente aquellos que no contaban con una conexión a internet estable en sus hogares. La falta de acceso remoto confiable afectó la capacidad de los empleados para participar en reuniones virtuales, acceder a sistemas corporativos y realizar tareas cotidianas. La rápida transición al trabajo remoto llevó a una demanda exponencial de herramientas de colaboración en línea, como plataformas de videoconferencia, aplicaciones de mensajería instantánea y software de gestión de proyectos (Batchelor, 2020).

Por otro lado, La elección e implementación de estas herramientas se convirtieron en desafíos, ya que las empresas tenían que garantizar la eficacia y la seguridad de las soluciones seleccionadas. Algunas empresas se enfrentaron al desafío de adoptar nuevas tecnologías para habilitar el trabajo remoto, como la nube, la inteligencia artificial y la automatización. La implementación rápida de estas tecnologías implicó la necesidad de capacitar a los empleados y garantizar una integración efectiva en los procesos existentes. La seguridad de la información se convirtió en una preocupación crítica a medida que los empleados accedían a datos corporativos desde ubicaciones externas y dispositivos personales. Las empresas tuvieron que implementar medidas de seguridad adicionales, como el uso de redes privadas virtuales (VPN), autenticación de dos factores y políticas de seguridad más estrictas. La disponibilidad limitada de hardware adecuado, como computadoras portátiles y dispositivos móviles, planteó desafíos logísticos para algunas organizaciones. La necesidad de proporcionar equipos a los empleados y garantizar su funcionalidad desde ubicaciones remotas se convirtió en una tarea importante (TUC, 2020).

Otro aspecto es que la transición al trabajo remoto implicó la necesidad de capacitar a los empleados en el uso de nuevas herramientas y tecnologías. El soporte técnico remoto se volvió esencial para abordar problemas tecnológicos de manera oportuna y garantizar la continuidad operativa. La gestión de datos se volvió más compleja a medida que aumentaba la cantidad de información compartida y almacenada en entornos virtuales. Las empresas tuvieron que implementar políticas claras de gestión de datos y asegurarse de que se cumplieran las regulaciones de privacidad.

De igual manera, la falta de interacción física afectó la colaboración y la cultura empresarial. Mantener el sentido de comunidad y colaboración entre los empleados se convirtió en un desafío, y algunas empresas implementaron estrategias creativas, como eventos virtuales y reuniones sociales en línea (Bick, 2020).

A su vez, los desafíos tecnológicos asociados con la adopción forzada del trabajo remoto durante la pandemia destacaron la importancia de una infraestructura digital sólida, la seguridad de la información y la adaptación ágil a nuevas tecnologías para garantizar el éxito a largo plazo en el entorno laboral virtual.

Equilibrio entre vida laboral y personal

El home office generó discusiones sobre el equilibrio entre la vida laboral y personal. Algunos empleados experimentaron dificultades para desconectarse del trabajo al no tener un límite claro entre la oficina y el hogar. La transición masiva al trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve el desafío constante de lograr un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Este tema ha cobrado una importancia significativa a medida que las líneas entre el trabajo y la vida cotidiana se difuminan en el entorno del trabajo remoto (Spartaro, 2020).

Por consiguiente, el trabajo remoto ha eliminado las fronteras físicas entre la oficina y el hogar, lo que hace que sea más difícil desconectar del trabajo al final del día. La disponibilidad constante a través de la tecnología también puede llevar a la expectativa de estar siempre disponible, lo que dificulta la separación entre las responsabilidades laborales y personales. La flexibilidad en los horarios de trabajo, aunque es una ventaja del trabajo remoto, puede convertirse en un desafío cuando no se establecen límites claros.

Del mismo modo, los empleados pueden enfrentar dificultades para organizar su tiempo de manera efectiva y establecer rutinas que equilibren las demandas laborales con las personales. La naturaleza digital del trabajo remoto puede generar una presión constante para estar conectado y disponible, incluso fuera del horario laboral tradicional. Esto puede conducir a un agotamiento y afectar negativamente la salud mental y el bienestar general. La falta de interacción social en el entorno de trabajo y la presión para cumplir con las expectativas laborales pueden contribuir al estrés y afectar la salud mental. La importancia de mantener una buena salud mental ha sido cada vez más reconocida, y las empresas han comenzado a implementar iniciativas para apoyar el bienestar emocional de sus empleados (Brooks, 2020).

A su vez, la comunicación en el entorno remoto es clave para establecer expectativas claras y promover un equilibrio saludable. Las empresas que fomentan una comunicación abierta y transparente pueden ayudar a los empleados a comprender mejor las expectativas y limitar la presión no declarada para estar constantemente disponibles. La gestión efectiva del tiempo se vuelve crucial para equilibrar las demandas laborales y personales. Las empresas pueden proporcionar capacitación y recursos para ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades de gestión del tiempo y aumentar la productividad en un entorno remoto. Las empresas desempeñan un papel fundamental al ofrecer políticas y prácticas que respalden el equilibrio entre la vida laboral y personal (Sorensen, 2020).

Por consiguiente, la implementación de límites claros en cuanto a la disponibilidad fuera del horario laboral y la promoción de una cultura que valore el bienestar son aspectos cruciales. Algunas empresas están adoptando un enfoque centrado en resultados en lugar de centrarse en el tiempo dedicado al trabajo. Este enfoque puede ayudar a reducir la presión sobre los empleados para estar constantemente disponibles, permitiéndoles lograr un equilibrio más saludable. El equilibrio entre la vida laboral y personal en el entorno del trabajo remoto es un desafío multifacético que requiere esfuerzos tanto a nivel individual como organizacional. Encontrar estrategias efectivas para establecer límites, gestionar el tiempo y promover un enfoque equilibrado es esencial para mantener la salud y el bienestar de los empleados en este nuevo paradigma laboral.

Impacto en la productividad

Hubo opiniones encontradas sobre si el home office mejoró o afectó la productividad laboral. Algunas personas encontraron un entorno más cómodo y menos distracciones, lo que aumentó su eficiencia. Sin embargo, otros enfrentaron desafíos relacionados con la motivación y la colaboración.

En consecuencia, la transición al trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la productividad laboral, tanto a nivel global como en México. Este cambio en la forma en que las personas realizan sus tareas diarias ha generado diversos efectos, algunos positivos y otros desafiantes. Uno de los aspectos positivos del trabajo remoto es la flexibilidad que ofrece a los empleados. Pueden adaptar sus horarios según sus ritmos biológicos y situaciones personales, lo que puede conducir a un aumento de la satisfacción laboral. La autonomía para gestionar su propio tiempo puede motivar a los empleados y mejorar su eficiencia en la realización de tareas. La eliminación de desplazamientos diarios ha liberado tiempo que los empleados pueden dedicar directamente al trabajo (Cartmill, 2020).

Por lo tanto, esto ha llevado a una mayor eficiencia en términos de tiempo utilizado para tareas laborales, ya que no se pierde tiempo en el tráfico o en el transporte público. Trabajar desde casa puede introducir nuevas distracciones, como responsabilidades domésticas, familiares o entornos no propicios para la concentración. Algunos empleados pueden enfrentar dificultades para mantener niveles óptimos de concentración, lo que puede afectar negativamente su productividad. La colaboración cara a cara se ha visto afectada, lo que puede tener implicaciones en la creatividad y la resolución de problemas. La comunicación en línea puede no ser tan fluida como las interacciones en persona, lo que podría afectar la productividad de equipos que dependen en gran medida de la colaboración directa. El trabajo remoto a largo plazo puede influir en la cultura organizacional. La falta de interacciones informales puede afectar la cohesión del equipo y la identidad de la empresa. Las empresas deben encontrar formas de mantener la cultura organizacional y fomentar la conexión entre los miembros del equipo, incluso a distancia (Smith, 2020).

Así que, evaluar el desempeño de los empleados en un entorno remoto puede ser un desafío. La medición de resultados basada en objetivos y el establecimiento claro de expectativas son clave para evaluar la productividad. Algunas empresas han adoptado un enfoque más orientado a los resultados, centrándose en lo que se logra en lugar de en las horas trabajadas. El bienestar emocional de los empleados está estrechamente relacionado con su productividad. La gestión del estrés, la soledad y la desconexión deben abordarse para mantener altos niveles de rendimiento. Las empresas están reconociendo la importancia de implementar programas de bienestar para apoyar la salud mental de sus empleados (Dooley, 2020).

Por ende, el aislamiento social puede tener un impacto en la motivación y la energía de los empleados. La falta de interacciones sociales en el entorno laboral puede afectar la moral y, por ende, la productividad. Incentivar actividades sociales virtuales y mantener una comunicación abierta son estrategias para abordar este

desafío. El impacto en la productividad derivado del trabajo remoto es un fenómeno complejo que implica una combinación de factores positivos y desafiantes. Enfrentar estos desafíos requiere un enfoque equilibrado que tenga en cuenta las necesidades individuales, la cultura organizacional y la eficiencia operativa.

Nuevas políticas laborales

Muchas empresas revisaron y ajustaron sus políticas laborales para adaptarse a la realidad del trabajo remoto. Esto incluyó la creación de pautas claras sobre horarios, expectativas de comunicación y evaluación del desempeño. La transición al trabajo remoto durante y después de la pandemia de COVID-19 ha llevado a la necesidad de adaptar y desarrollar nuevas políticas laborales para abordar los desafíos y oportunidades emergentes. Estas políticas se han convertido en un elemento crucial para guiar la gestión de recursos humanos, la cultura organizacional y la eficiencia operativa en este nuevo paradigma laboral (Rivas, 2020).

Por ello, muchas empresas han tenido que revisar y actualizar sus políticas para incorporar la flexibilidad y el trabajo remoto de manera más formal. Establecer pautas claras sobre quiénes son elegibles para trabajar desde casa, los procedimientos para solicitarlo y las expectativas de desempeño asociadas con esta modalidad se ha vuelto esencial. Las nuevas políticas pueden enfocarse en la flexibilidad de horarios y medir el desempeño en función de los resultados obtenidos, en lugar de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo. Establecer expectativas claras sobre cómo se evaluará el desempeño, enfocándose en metas y resultados específicos, puede promover un entorno más orientado a los resultados (Euroasia Review, 2020).

Por lo cual, la salud mental y el bienestar de los empleados se han vuelto fundamentales en las nuevas políticas laborales. Algunas empresas han implementado días de descanso adicionales, programas de apoyo emocional y

políticas que fomentan un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Las políticas laborales pueden incluir iniciativas para fomentar el desarrollo profesional y la formación continua, incluso en entornos remotos. Establecer programas de capacitación virtual, acceso a recursos educativos en línea y oportunidades de mentoría pueden ser componentes importantes de estas políticas. Las empresas han tenido que fortalecer las políticas de seguridad de la información para abordar los riesgos asociados con el trabajo remoto. Esto puede incluir protocolos de seguridad para el uso de dispositivos personales, acceso seguro a redes corporativas y medidas de prevención de ciberataques (Reisenwitz, 2020).

De manera que, establecer políticas claras sobre cómo se llevará a cabo la comunicación y colaboración en entornos remotos es crucial. Esto puede incluir el uso de herramientas de colaboración en línea, frecuencia y formatos de reuniones virtuales, y protocolos para compartir información de manera efectiva. Las nuevas políticas laborales deben abordar la equidad y la diversidad, incluso en un entorno remoto.

Entonces, implementar medidas para garantizar que todos los empleados tengan igualdad de oportunidades, independientemente de su ubicación o situación personal, es esencial. Dada la naturaleza cambiante del entorno laboral, las políticas deben ser adaptables y estar sujetas a actualizaciones constantes (Eurofund, 2020).

A la vez, establecer un proceso para revisar y ajustar las políticas según sea necesario permite a las empresas mantenerse ágiles y responder a las necesidades cambiantes de los empleados y del negocio. Las nuevas políticas laborales están evolucionando para reflejar la realidad del trabajo contemporáneo, caracterizado por la flexibilidad, el trabajo remoto y la importancia del bienestar de los empleados. Estas políticas son esenciales para crear un entorno laboral que fomente la productividad, la satisfacción del empleado y la adaptabilidad a los cambios en el panorama laboral.

Bienestar emocional

El aislamiento social y la falta de interacción cara a cara también destacaron la importancia del bienestar emocional de los empleados. Las empresas comenzaron a implementar programas y recursos para apoyar la salud mental de sus trabajadores.

Con todo, el bienestar emocional en el entorno laboral se ha vuelto cada vez más relevante, especialmente en el contexto del trabajo remoto y las cambiantes dinámicas laborales. El bienestar emocional no solo impacta la salud y la felicidad individual de los empleados, sino que también tiene consecuencias directas en la productividad, la retención de talento y la cultura organizacional. Las organizaciones están reconociendo la importancia de la salud mental y emocional de sus empleados. Fomentar la conciencia sobre el bienestar emocional y reconocer abiertamente la importancia de la salud mental son los primeros pasos para crear un entorno que apoye a los empleados (Gómez, 2020).

No obstante lo cual, muchas empresas han implementado programas de bienestar emocional que incluyen servicios como asesoramiento psicológico, seminarios sobre gestión del estrés, actividades de mindfulness y acceso a recursos para mejorar la salud mental. Estos programas buscan proporcionar a los empleados herramientas y recursos para manejar mejor las presiones laborales y personales. La flexibilidad en los horarios y la autonomía para gestionar el trabajo pueden contribuir significativamente al bienestar emocional. Permitir a los empleados tener un mayor control sobre su carga de trabajo y su entorno laboral puede reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral. Fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente es crucial para el bienestar emocional. La posibilidad de expresar preocupaciones, recibir retroalimentación constructiva y saber que la dirección está abierta a escuchar contribuye a un ambiente de trabajo saludable.

Conciliación Entre Trabajo y Vida Personal

Las políticas que respaldan la conciliación entre el trabajo y la vida personal son esenciales para el bienestar emocional. Establecer límites claros sobre las horas de trabajo, promover vacaciones y respetar el derecho de los empleados a desconectarse fuera del horario laboral son medidas que pueden contribuir a un mejor equilibrio.

Seguidamente, la conciliación entre el trabajo y la vida personal es un tema crucial en la sociedad contemporánea, donde las demandas laborales a menudo compiten con las necesidades y deseos personales. Este equilibrio busca garantizar que las personas puedan cumplir con sus responsabilidades laborales sin sacrificar su bienestar personal y la calidad de vida. Mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal es esencial para el bienestar general. El agotamiento y el estrés crónico, a menudo derivados de una falta de equilibrio, pueden tener consecuencias negativas para la salud física y mental. La conciliación puede tener un impacto positivo en la productividad y el rendimiento laboral. Los empleados que pueden equilibrar eficazmente sus vidas personales y profesionales suelen ser más motivados y comprometidos. En algunos entornos laborales, existe una cultura que valora la disponibilidad constante, lo que puede dificultar la separación entre el trabajo y la vida personal (Hatamaya, 2020).

Aunque la tecnología ha facilitado la conectividad, también ha contribuido a que las personas estén siempre disponibles, lo que puede dificultar la desconexión completa del trabajo. Las políticas que permiten la flexibilidad laboral, como el teletrabajo y horarios flexibles, son fundamentales para la conciliación. Esto brinda a los empleados la oportunidad de adaptar sus horarios a sus necesidades personales. Las empresas que ofrecen opciones generosas de licencia parental, días de enfermedad pagados y tiempo libre remunerado pueden facilitar que los empleados se ocupen de sus responsabilidades personales sin temor a repercusiones laborales.

Seguidamente, la conciliación a menudo está vinculada a la equidad de género, ya que las mujeres históricamente han asumido una carga desproporcionada en las responsabilidades de cuidado. Fomentar una distribución equitativa de las responsabilidades familiares es esencial para lograr un equilibrio real. Fomentar la autoconciencia y la capacidad para establecer límites personales es clave. Los individuos deben aprender a decir no cuando sea necesario y a reconocer la importancia de cuidar su propia salud y bienestar (Pratt, 2020).

Entonces, la conciliación entre el trabajo y la vida personal contribuye a la formación de familias más saludables y relaciones más sólidas, ya que permite a las personas dedicar tiempo y energía a sus seres queridos. Cuando las personas pueden equilibrar sus vidas de manera efectiva, es más probable que participen en actividades comunitarias y contribuyan positivamente a la sociedad en general. La conciliación entre el trabajo y la vida personal no solo es beneficiosa para los individuos, sino que también tiene implicaciones positivas para las empresas y la sociedad en su conjunto. Lograr un equilibrio saludable requiere esfuerzos tanto a nivel individual como organizacional, así como un cambio cultural que valore la importancia del bienestar personal en conjunto con el éxito profesional.

1.2 Declaración del problema

La implementación generalizada del trabajo remoto, o "home office", en México como respuesta a la pandemia de COVID-19 ha transformado significativamente la dinámica laboral en el país. Aunque esta modalidad ha demostrado ser esencial para mantener la continuidad de las operaciones empresariales y salvaguardar la salud de los trabajadores, surge una preocupación crítica relacionada con la productividad laboral en el entorno post-COVID.

Sobre esto, México ha experimentado una rápida transición hacia el home office, pero aún falta una comprensión profunda de cómo este cambio afecta la productividad de los trabajadores y, por ende, el rendimiento de las empresas. Este

proceso de adaptación, que inicialmente fue una medida temporal de emergencia, ahora se enfrenta al desafío de establecerse como una práctica laboral a largo plazo.

De la misma forma, el entorno del home office puede carecer de la estructura y delimitación que ofrece un espacio de trabajo convencional. La ausencia de límites claros entre la vida laboral y personal podría estar afectando la productividad de los empleados. La implementación exitosa del home office depende en gran medida del acceso a tecnologías adecuadas y conexiones a Internet estables. Existen disparidades en la disponibilidad y calidad de estos recursos, lo que podría estar generando inequidades en la productividad entre los trabajadores.

A la vez, la adaptación al home office también ha llevado a desafíos relacionados con el bienestar emocional de los empleados. La falta de interacción social, la presión para estar siempre disponible y la falta de límites claros podrían contribuir a la fatiga laboral y, por ende, a una disminución en la productividad. La evaluación del desempeño y la supervisión de los empleados en un entorno remoto presentan desafíos únicos. La medición precisa de la productividad y el rendimiento se vuelve más compleja, lo que podría afectar la toma de decisiones estratégicas y el desarrollo profesional de los trabajadores.

Igualmente, la modalidad del Home Office se ha ido incrementando poco a poco entre las grandes empresas, esto gracias a que la tecnología ha ido creciendo a pasos agigantados, estos beneficios no solo son para las empresas y los empleados, sino también para el medio ambiente, ya que en México de acuerdo a un estudio del INEGI realizado en 2019, los vehículos que se encuentran en circulación son más de 50,594,282, debido a esto el incremento en los tiempos de traslado, el gasto en combustible y contaminación ha incrementado de una manera exponencial, por lo cual la productividad de los empleados muchas veces se ve afectada por todos estos factores.

Como lo demuestra, el estudio realizado por Rochi Knowledge (2020), “Beneficios para Empleadores y Empleados de Hacer Home Office”, El Home Office brinda muchos beneficios para los empleados: incluyen una mejor flexibilidad y un equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, puede mejorar la productividad, la creatividad y la moral de los empleados. Eso significa mejores cifras de ingresos, menor rotación de empleados y mejores capacidades de reclutamiento.

De igual importancia, en el mes de marzo del año 2020, a nivel mundial se desato una pandemia la cual, impidió que las personas fueran a laborar de forma habitual ya que los contagios iban al alza y de acuerdo a un estudio de Infobae (2020) se detectaron más de 650,000 personas contagiadas por covid-19, por lo que el país tuvo que tomar medidas de distanciamiento social y muchas empresas se vieron obligadas a implementar el H.O de manera acelerada, para las empresas y para los empleados esta nueva modalidad trajo muchos retos y nuevos procesos los cuales se han ido mejorando poco a poco.

A causa de esto, el realizar el trabajo en casa implica no solo saber administrar los tiempos, existen también diferentes variables como son: actividad física, tiempo en familia, actividades cotidianas, acondicionar un espacio de trabajo y tener todas las herramientas disponibles para poder tener una mejor comunicación con los equipos.

De acuerdo al estudio de Vargas Hernández (2011), “jefe: Pierde el miedo al ‘home office’”, menciona que la cultura mexicana no acepta muy bien el modelo del home office ya que se piensa que el personal no tiene una productividad adecuada y su rendimiento es muy bajo, y los jefes tienen miedo de que el personal no cumpla con los objetivos de la empresa o que los empleados no se sientan comprometidos con dar los resultados esperados.

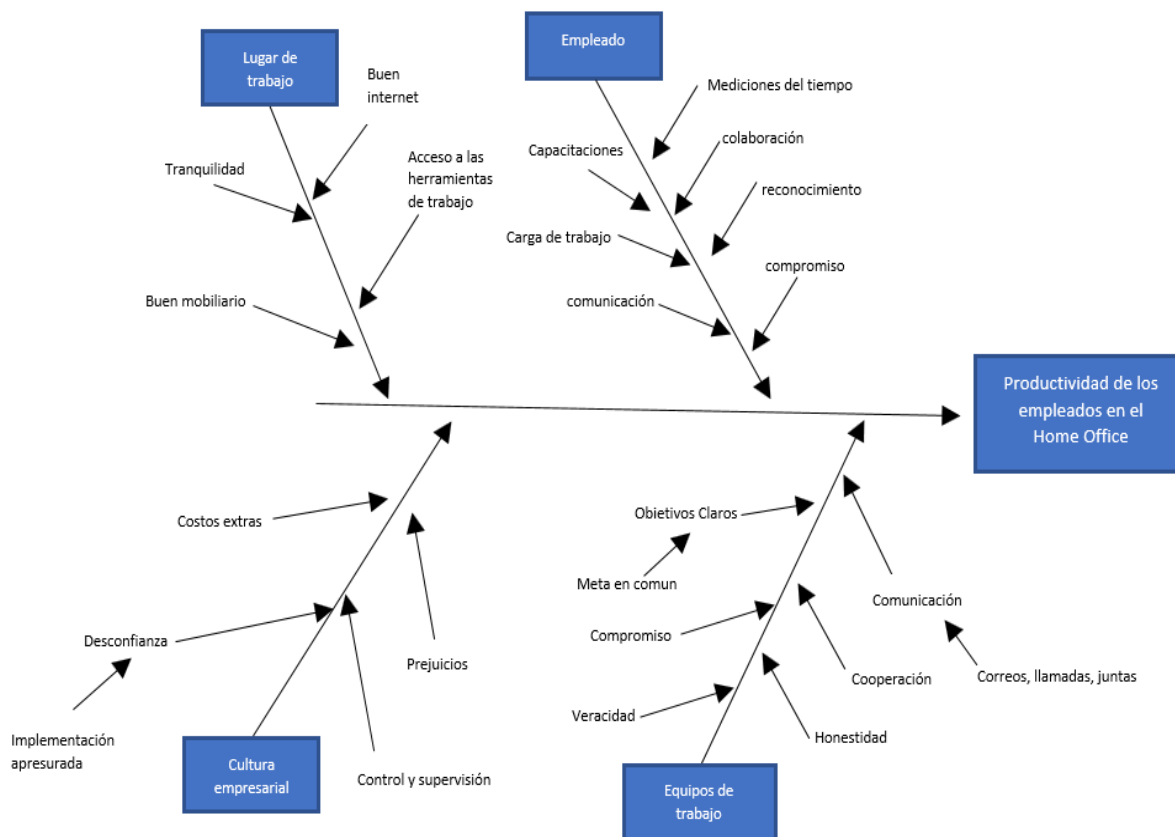
De la situación anterior se desea conocer los elementos y causas relacionadas que influyen en la productividad de los empleados, es por eso que se decidió realizar un diagrama de Ishikawa, que consiste en identificar un problema o efecto y luego enumerar un conjunto de causas que potencialmente explican dicho comportamiento.

Adicionalmente, cada causa se puede desagregar con grado mayor de detalle en sub causas. Esto último resulta útil al momento de tomar acciones correctivas dado que se deberá actuar con precisión sobre el fenómeno que explica el comportamiento no deseado.

En la figura 1 se observa que existen diferentes causas que afectan directamente en la productividad y la confianza de los empleados al momento de adoptar esta nueva modalidad, por un lado se tienen factores de los colaboradores como la falta de comunicación al momento de tener acercamiento con su equipo de trabajo u otras áreas, la falta de metas claras es otra cosa de las cuales afecta mucho ya que muchos empleados creen que su trabajo no es valorado por sus jefes o que no está teniendo el adecuado reconocimiento, uno de los problemas más grandes a los que se enfrenta el empleado es el poder estipular horarios para, comer, hacer los quehaceres en el hogar, cuidar de algún familiar y poner horarios de entrada y de salida como se manejaban en la oficina.

Figura 1.

Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa las empresas también tienen ciertas dificultades al poder adoptar esta nueva modalidad ya que, el control y la supervisión que se estará llevando con sus empleados será de una forma diferente, los costos extras que tiene que absorber para poder tener buenas herramientas de comunicación hacia sus plataformas interna, el poder tener objetivos claros y comunicarlos para que se entienda, porque se está realizando esta nueva implementación.

Por lo anterior expuesto, el presente estudio de caso busca conocer ¿Como el Home Office impacta en la productividad de los empleados en las empresas de telecomunicaciones en México en tiempos de covid-19?

Este caso de estudio busca abordar la brecha de conocimiento existente al examinar en profundidad la relación entre el home office y la productividad laboral en el contexto post-COVID en México. Se busca identificar factores específicos que impactan la productividad, proponer soluciones eficaces y proporcionar recomendaciones prácticas tanto para los empleadores como para los empleados, con el objetivo de optimizar el rendimiento laboral en el nuevo paradigma laboral que ha surgido como consecuencia de la pandemia.

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo General

El objetivo general de este caso de estudio es analizar y comprender el impacto del home office en la productividad laboral en México después de la pandemia de COVID-19.

De igual manera, se pretende investigar los factores que afectan la eficiencia de los trabajadores en este nuevo paradigma laboral, identificar desafíos y oportunidades asociados con el trabajo remoto, y proponer recomendaciones prácticas para mejorar la productividad y el bienestar de los empleados en el entorno post-COVID.

Asimismo, el estudio aspira a proporcionar puntos de vista valiosos para empresas, empleados y formuladores de políticas que buscan optimizar el rendimiento laboral en un contexto de trabajo remoto sostenible y eficaz en México.

Objetivos específicos

Analizar el Impacto de las Condiciones de Trabajo Remoto: Evaluar cómo las condiciones del entorno de trabajo en el hogar, como el diseño del espacio de

trabajo, la ergonomía y la conectividad, influyen en la productividad laboral de los empleados en México después de la pandemia de COVID-19.

Examinar la Implementación de Tecnologías Facilitadoras: Investigar cómo la adopción y el uso de tecnologías de comunicación y colaboración, como plataformas de videoconferencia y herramientas de gestión de proyectos, impactan la productividad laboral en el contexto del trabajo remoto.

Evaluar Estrategias de Manejo del Tiempo y Límites Laborales: Analizar cómo las estrategias de gestión del tiempo y la imposición de límites claros entre la vida laboral y personal influyen en la productividad de los empleados que trabajan desde casa en México.

Identificar prácticas efectivas de equilibrio entre trabajo y vida personal que puedan ser implementadas por empresas y empleados para mejorar la eficiencia y el bienestar.

1.4 Justificación del estudio

La justificación para llevar a cabo el caso de estudio "El Home Office y la Productividad Laboral en México Post COVID" se fundamenta en la necesidad imperante de comprender y abordar los cambios significativos en las dinámicas laborales que han surgido como consecuencia de la pandemia. Esta investigación se presenta como una respuesta crucial a diversos desafíos y oportunidades emergentes en el panorama laboral actual y futurista de México.

A medida que la pandemia de COVID-19 aceleró la adopción masiva del home office en México y en todo el mundo. Este cambio abrupto en las dinámicas laborales ha generado la necesidad de comprender a fondo sus efectos, tanto positivos como negativos, en la productividad de los trabajadores.

Así, la productividad laboral es un factor crítico para el éxito y la competitividad de las empresas. Entender cómo el trabajo remoto afecta este aspecto es esencial para que las organizaciones desarrollen estrategias efectivas que permitan la continuidad operativa y la eficiencia en el nuevo entorno post-COVID. La transición al home office también plantea cuestiones relacionadas con la calidad de vida de los empleados. El estudio busca evaluar cómo el trabajo remoto influye en el bienestar emocional y físico de los trabajadores mexicanos, proporcionando información valiosa para la formulación de políticas y prácticas laborales centradas en el empleado.

A causa de esto, se reconoce que no todos los trabajadores tienen igualdad de acceso a recursos tecnológicos ni experimentan el home office de la misma manera. El estudio se propone identificar inequidades y desafíos específicos asociados al trabajo remoto para informar sobre prácticas más inclusivas y justas.

De manera que la transición hacia un modelo de trabajo remoto sostenible requiere estrategias efectivas de implementación. Este estudio busca proporcionar información detallada sobre las mejores prácticas y desafíos para guiar a las empresas, los empleados y los formuladores de políticas en la toma de decisiones informadas.

El presente texto, el caso de estudio aspira a contribuir al cuerpo de conocimientos académicos y empresariales relacionados con el home office y la productividad laboral en el contexto mexicano post-COVID. Se busca llenar el vacío existente en la comprensión de este fenómeno y ofrecer perspectivas prácticas para la toma de decisiones. La realización de este caso de estudio se justifica por la urgente necesidad de comprender, evaluar y abordar los desafíos y oportunidades que surgen en el entorno laboral mexicano a raíz de la pandemia, con el objetivo de fomentar prácticas laborales más efectivas y equitativas en el futuro.

1.5 Descripción de la empresa

Para fines prácticos y con la finalidad de proteger la información de la empresa en la que se aplicó este caso de estudio, llamaremos a la empresa Comunicaciones Ágil Móvil S.A. de C.V.

En primer lugar, Comunicaciones Ágil Móvil es una empresa de telecomunicaciones establecida en la Ciudad de México, dedicada a proporcionar servicios innovadores y eficientes en el ámbito de las comunicaciones móviles. Fundada en 2015, la empresa ha experimentado un crecimiento constante y se ha consolidado como un jugador destacado en el sector de telecomunicaciones en México.

En segundo lugar, ofrece planes flexibles y asequibles para clientes individuales y empresariales. Cobertura nacional y acuerdos estratégicos con socios internacionales para roaming sin complicaciones. Velocidades de conexión de alta calidad para satisfacer las demandas de navegación y transmisión de datos. Soluciones personalizadas para empresas, incluyendo planes ilimitados y paquetes de datos adaptados.

En tercer lugar, Soluciones Empresariales con servicios de comunicación unificada para empresas, incluyendo telefonía IP, videoconferencias y mensajería empresarial. Conectividad segura y soluciones de red para empresas de todos los tamaños.

En cuarto lugar, Comunicaciones Ágil Móvil se compromete con la innovación continua. Invierte en tecnologías de vanguardia, como la implementación de la red 5G para proporcionar velocidades de conexión ultrarrápidas y la introducción de servicios IoT para el hogar y la empresa.

Por ello, como empresa comprometida con la comunidad, Comunicaciones Ágil Móvil participa activamente en programas de responsabilidad social. Colaboramos con organizaciones locales para mejorar el acceso a la tecnología en comunidades desfavorecidas y fomentamos la educación digital. La sede principal de Comunicaciones Ágil Móvil se encuentra en el centro de la Ciudad de México, en una instalación moderna y sostenible. Las oficinas reflejan nuestra visión de la tecnología como facilitadora de la conexión y el progreso.

En consecuencia, la cultura empresarial se centra en la colaboración, la creatividad y el compromiso con la excelencia. Valora la diversidad, la inclusión y la capacitación continua para asegurar que nuestros empleados estén equipados para enfrentar los desafíos en constante evolución del sector de las telecomunicaciones.

Por último, Comunicaciones Ágil Móvil se enorgullece de ser una empresa líder en el sector de las telecomunicaciones en México, proporcionando servicios que conectan a las personas, mejoran las empresas y contribuyen al desarrollo tecnológico del país.

Capítulo II. Marco Teórico

Para abordar el tema del home office y como afecta o mejora la implementación en las organizaciones es necesario conocer los diferentes factores que están relacionados con él desde el momento de su implementación, estabilización y consolidación en las organizaciones.

2.1 Concepto General del Home Office

Home office, en inglés, es un espacio de trabajo dentro de casa, como una oficina o un lugar adaptado. Actualmente, “hacer home office” es sinónimo de teletrabajo y sirve para describir el trabajo remoto desde casa. No es solo específico para trabajo en casa, ya que el trabajo remoto se puede realizar desde diferentes lugares como lo es un café, un sofá, un coworking u otro lugar, debido a la pandemia mundial que se está viviendo se está canalizando el lugar de trabajo como el hogar, ya que no es posible salir (Woolas, 2010).

A causa del avance de la tecnología de las telecomunicaciones y del internet referente al home office ha crecido mucho en el transcurso de los años. En junio de 2019 el Senado de la República aprobó modificar el artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo e incorporar un nuevo capítulo para definir el trabajo a distancia, las obligaciones y derechos de colaboradores y empleadores. El teletrabajo quedo regulado en la Ley Federal del Trabajo en México y solo 2 cada 10 empresas en México están preparadas para implementar esta modalidad de teletrabajo, debido a la pandemia de Covid-19 la mayoría de las empresas se vieron obligadas a implementar de manera apresurada esta nueva forma de trabajo.

De acuerdo a un estudio de Milenio (2020) llamado “Sólo 2 de cada 10 empresas listas para 'home office' en México ante Covid-19: UNAM” se menciona un estudio elaborado por la coordinadora de Psicología Organizacional que reveló que cada 10 empresas, 8.5 eran tóxicas, “es decir, se mantienen muchos

paradigmas erróneos de que los adictos al trabajo son los mejores trabajadores, que tienes que estar conectado 24/7, que si te vas a tu hora eres mal visto, que si tus jefes tienen un estilo muy nocivo de liderazgo, basados en el miedo, en la consecuencia, soltar a los trabajadores será lo más difícil al momento de poder implementar esta nueva modalidad, ya que no se tiene la confianza en los trabajadores.

Dado que, el home office, también conocido como teletrabajo o trabajo remoto, es un modelo laboral que permite a los empleados llevar a cabo sus funciones profesionales desde la comodidad de sus hogares o cualquier otro lugar fuera de las instalaciones físicas de la empresa. Este enfoque implica el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mantener la conexión y colaboración entre los trabajadores y la organización, sin la necesidad de estar presentes físicamente en una oficina central.

Como la base fundamental del home office es la capacidad de estar conectado digitalmente a través de internet. Esto permite a los empleados acceder a los recursos de la empresa, participar en reuniones virtuales, colaborar en documentos en línea y mantener una comunicación constante con colegas y supervisores. A diferencia del trabajo tradicional que requiere la presencia física en una oficina específica, el home office ofrece flexibilidad en cuanto a la ubicación desde la cual se realizan las tareas laborales. Los empleados pueden trabajar desde casa, cafeterías, espacios de coworking o cualquier lugar que les ofrezca un entorno productivo (Vernon, 2008).

En vista de que el trabajo remoto depende en gran medida de diversas herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación y la colaboración. Estas incluyen plataformas de videoconferencia, aplicaciones de mensajería instantánea, software de gestión de proyectos, y sistemas de almacenamiento en la nube, entre otros. Los empleados que trabajan desde casa suelen tener un mayor grado de autonomía en la organización de sus horarios y la ejecución de sus tareas. La

autogestión se convierte en una habilidad clave para mantener la productividad y el cumplimiento de objetivos laborales. Uno de los conceptos fundamentales asociados al home office es la posibilidad de lograr un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Al eliminar los desplazamientos y ofrecer una mayor flexibilidad en los horarios, se busca mejorar la calidad de vida de los empleados. El home office a menudo se basa en la medición de resultados y cumplimiento de objetivos más que en el control del tiempo de presencia. Esto implica una transición hacia una evaluación del desempeño centrada en la eficacia y los logros, en lugar de las horas de trabajo (Mello, 2021).

Aunque el home office ofrece beneficios significativos, también presenta desafíos en términos de gestión de equipos y comunicación efectiva. La distancia física puede requerir estrategias adicionales para mantener la cohesión del equipo y garantizar una comunicación clara. El home office ha experimentado un crecimiento significativo en la última década, con un impulso aún mayor debido a la pandemia de COVID-19. Esta modalidad laboral ha demostrado ser una alternativa viable que, cuando se implementa de manera efectiva, puede mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la flexibilidad para empleados y empleadores por igual.

2.2 Ventajas para los colaboradores

El home office, o trabajo remoto, ofrece diversas ventajas para los colaboradores, mejorando significativamente su experiencia laboral y calidad de vida. Los colaboradores que trabajan desde casa tienen mayor flexibilidad para organizar su jornada laboral. Pueden adaptar sus horarios para aprovechar los momentos más productivos del día, conciliando mejor las responsabilidades laborales y personales.

En vista de que, al trabajar desde casa, los colaboradores eliminan los desplazamientos diarios hacia la oficina. Esta ventaja no solo ahorra tiempo, sino que también reduce el estrés asociado al tráfico y los traslados, contribuyendo a un

mayor bienestar. El home office permite una integración más efectiva entre las responsabilidades laborales y la vida personal. Los colaboradores pueden atender asuntos personales sin necesidad de ausentarse del trabajo, lo que contribuye a un mejor equilibrio entre ambas esferas. Trabajar desde casa permite a los colaboradores crear un ambiente de trabajo personalizado. Pueden adaptar su espacio para maximizar la comodidad y la concentración, lo que favorece un entorno laboral más agradable y eficiente (Winder, 2010).

Por eso, al evitar las distracciones comunes en un entorno de oficina, como reuniones no planificadas o ruido constante, los colaboradores pueden experimentar una mayor concentración y productividad en su trabajo. El trabajo remoto fomenta la autogestión y la autonomía. Los colaboradores son responsables de organizar su tiempo y tareas, lo que puede fortalecer habilidades de autodirección y gestión del tiempo. Trabajar desde casa implica un ahorro significativo en costos relacionados con el trabajo, como transporte, comidas fuera de casa y vestimenta formal. Esto permite a los colaboradores disponer de más recursos financieros (Voas, 2020).

Porque la flexibilidad del trabajo remoto brinda a los colaboradores la oportunidad de incorporar hábitos saludables en su rutina diaria, como la práctica de ejercicio, alimentación balanceada y descanso adecuado. El home office facilita la inclusión de personas que residen en lugares alejados de las oficinas centrales. Esto puede ampliar las oportunidades laborales y promover equipos más diversos y globalizados. En general, las ventajas mencionadas contribuyen a una mayor satisfacción y compromiso laboral. Los colaboradores que experimentan un equilibrio entre trabajo y vida personal, junto con una mayor autonomía, tienden a estar más satisfechos en sus roles (Ketz, 2017).

Es importante señalar que, si bien el home office ofrece numerosas ventajas, su efectividad puede depender de la naturaleza del trabajo, la cultura organizacional y la implementación adecuada de prácticas y herramientas de gestión remota.

2.3 Desventajas para los colaboradores

Aunque el home office ofrece diversas ventajas para los colaboradores, también conlleva desventajas y desafíos que es importante tener en cuenta. Trabajar desde casa puede llevar a un mayor aislamiento social, ya que los colaboradores pierden la interacción diaria con colegas. La falta de conversaciones casuales y eventos sociales en la oficina puede afectar el bienestar emocional. La comunicación remota a través de herramientas digitales puede presentar desafíos. La falta de comunicación cara a cara puede dar lugar a malentendidos y dificultades para transmitir tono y contexto en mensajes escritos (Singh, 2017).

A medida que el home office puede llevar a una difuminación de los límites entre el trabajo y la vida personal. Los colaboradores pueden enfrentar dificultades para desconectarse del trabajo, ya que la oficina está en el mismo lugar que su hogar. Trabajar desde casa puede resultar en la falta de una configuración ergonómica adecuada. La ausencia de mobiliario de oficina especializado y la falta de actividad física pueden contribuir a problemas de salud a largo plazo, como dolores musculares y problemas de postura. Algunos colaboradores pueden necesitar equipos o recursos especializados que no están disponibles en sus hogares. Esto puede limitar su capacidad para llevar a cabo ciertas tareas de manera eficiente (Vold, 2022).

Ahora, la supervisión remota puede ser un desafío para los empleadores. La falta de visibilidad directa sobre el trabajo de los colaboradores puede generar preocupaciones en cuanto a la evaluación del desempeño y la productividad. Desventaja: La colaboración espontánea y la creatividad que a menudo surgen en un entorno de oficina pueden verse limitadas en el trabajo remoto. Las reuniones informales y las sesiones de lluvia de ideas pueden ser más difíciles de replicar digitalmente. Al trabajar de forma remota, los colaboradores pueden sentirse desconectados de la cultura organizacional de la empresa. La falta de participación en eventos y actividades corporativas puede afectar la identificación y el sentido de

pertenencia. Problemas técnicos, como la falta de acceso estable a internet o la falta de competencia con herramientas digitales, pueden afectar la eficiencia y la colaboración en el trabajo remoto. La falta de interacción directa con colegas y supervisores puede afectar el desarrollo profesional de los colaboradores. La oportunidad de aprendizaje informal y mentoría puede ser limitada en un entorno remoto (Vold, 2022).

La tabla 1, muestra el cuadro comparativo para el colaborador, al respecto de la temática. Es esencial abordar estas desventajas mediante estrategias y políticas que mitiguen los desafíos asociados al home office y promuevan un equilibrio saludable entre la flexibilidad laboral y las necesidades individuales y organizacionales.

Tabla 1.

Cuadro comparativo de ventajas y desventajas para el colaborador

Ventajas para los colaboradores	Desventajas para los colaboradores
Mayor flexibilidad en la organización de la jornada laboral.	Mayor aislamiento social debido a la falta de interacción diaria con colegas.
Eliminación de desplazamientos diarios hacia la oficina, ahorrando tiempo y reduciendo el estrés asociado al tráfico.	Desafíos en la comunicación remota, con posibles malentendidos y dificultades para transmitir tono y contexto en mensajes escritos.
Integración más efectiva entre las responsabilidades laborales y la vida personal.	Difuminación de los límites entre el trabajo y la vida personal, lo que dificulta desconectarse del trabajo.
Posibilidad de crear un ambiente de trabajo personalizado, aumentando la comodidad y la concentración.	Falta de una configuración ergonómica adecuada y posibles problemas de salud a largo plazo, como dolores musculares y problemas de postura.
Mayor concentración y productividad al evitar distracciones comunes en un entorno de oficina.	Limitaciones en la colaboración espontánea y la creatividad, así como dificultades para replicar reuniones informales y sesiones de lluvia de ideas.
Fomento de la autogestión y la autonomía, fortaleciendo habilidades de autodirección y gestión del tiempo.	Desconexión de la cultura organizacional de la empresa, con posibles impactos en la identificación y el sentido de pertenencia.
Ahorro significativo en costos relacionados con el trabajo, como transporte y alimentación fuera de casa.	Problemas técnicos, como falta de acceso estable a internet o falta de competencia con herramientas digitales, que pueden afectar la eficiencia y la colaboración en el trabajo remoto.
Oportunidad de incorporar hábitos saludables en la rutina diaria, como la práctica de ejercicio y una alimentación balanceada.	Limitación en el desarrollo profesional debido a la falta de interacción directa con colegas y supervisores, así como a la reducida oportunidad de aprendizaje informal y mentoría.
Ampliación de oportunidades laborales para personas que residen en lugares alejados de las oficinas centrales.	Necesidad de políticas y estrategias para mitigar los desafíos asociados al home office y promover un equilibrio saludable entre la flexibilidad laboral y las necesidades individuales y organizacionales.

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Ventajas para las empresas

El home office, o trabajo remoto, ofrece varias ventajas para las empresas, especialmente cuando se implementa de manera efectiva. Estas ventajas pueden tener un impacto positivo en la productividad, la retención de talento y la eficiencia operativa. El home office permite a las empresas adaptarse a situaciones cambiantes de manera más rápida y eficiente. Pueden responder ágilmente a eventos inesperados, como pandemias o situaciones de emergencia, manteniendo la continuidad operativa (Lynch-Lloyd, 2018).

A propósito de que ofrecer la opción de trabajo remoto puede hacer que una empresa sea más atractiva para talentos altamente calificados. La flexibilidad laboral puede ser un diferenciador clave al atraer y retener a empleados talentosos. El home office puede reducir significativamente los costos operativos para las empresas. Menos necesidades de espacio de oficina, menores gastos en servicios públicos y reducción de costos asociados al mantenimiento de instalaciones pueden contribuir a un ahorro financiero. Al permitir que los empleados trabajen de forma remota, las empresas pueden acceder a un pool más amplio de talentos a nivel global. Esto amplía las oportunidades de contratar a profesionales especializados sin importar su ubicación geográfica. Muchos empleados encuentran que son más productivos al trabajar desde casa debido a la reducción de distracciones y la posibilidad de crear un entorno de trabajo personalizado. Esto puede llevar a un aumento en la eficiencia y el rendimiento laboral. El home office puede ser parte integral de una estrategia de continuidad del negocio. Permite a las empresas mantener operaciones incluso en situaciones de emergencia, como desastres naturales o crisis sanitarias, reduciendo el impacto en la continuidad del negocio (Mordegia, 2021).

La temática de ofrecer opciones de trabajo remoto puede contribuir a la retención de empleados. Los colaboradores que disfrutan de la flexibilidad laboral y el equilibrio entre trabajo y vida personal son más propensos a permanecer en la

empresa a largo plazo. El trabajo remoto puede promover la diversidad e inclusión al eliminar barreras geográficas y permitir que personas con diferentes habilidades y antecedentes participen en la fuerza laboral. Menos viajes diarios al lugar de trabajo resultan en una reducción de la huella de carbono de la empresa. El trabajo remoto contribuye a prácticas más sostenibles y alineadas con objetivos medioambientales (Pitchall, 2020).

Es el caso de las empresas que han adoptado el trabajo remoto pueden mostrar una mayor resiliencia ante situaciones imprevistas. La capacidad de mantener operaciones a pesar de desafíos externos refuerza la resiliencia organizacional. Es importante destacar que la efectividad de estas ventajas puede depender de la naturaleza del negocio, la cultura organizacional y la implementación adecuada de políticas y tecnologías que respalden el trabajo remoto.

2.5 Desventajas para las empresas

Aunque el home office ofrece diversas ventajas para las empresas, también conlleva desventajas y desafíos que deben ser considerados en la implementación de esta modalidad laboral. El trabajo remoto puede generar desafíos en la comunicación y la colaboración entre equipos. La falta de interacción cara a cara puede afectar la creatividad, la resolución de problemas y la cohesión del equipo. La supervisión remota puede ser más compleja que en un entorno de oficina. Evaluar el desempeño de los empleados y garantizar una supervisión efectiva puede requerir nuevas estrategias y herramientas de gestión.

Es entonces que algunos colaboradores pueden enfrentar dificultades en la gestión del tiempo y mantener límites claros entre el trabajo y la vida personal. Esto puede afectar la productividad y el bienestar general. Los empleados que trabajan de forma remota pueden sentirse desconectados de la cultura organizacional. La falta de interacción presencial puede dificultar la transmisión y vivencia de los valores y la identidad de la empresa. La integración de nuevos empleados puede ser más desafiante en un entorno de trabajo remoto. La falta de interacción directa

puede afectar la construcción de relaciones y la asimilación de la cultura de la empresa (Mordeglia, 2021).

Además, El trabajo remoto puede aumentar los riesgos de seguridad de la información. La transferencia de datos sensibles a través de redes no seguras y el uso de dispositivos personales para el trabajo pueden exponer a la empresa a vulnerabilidades de seguridad. La coordinación de proyectos y tareas puede volverse más compleja en un entorno remoto. La falta de reuniones presenciales y la coordinación directa pueden afectar la eficiencia en la ejecución de proyectos. Algunos empleados pueden experimentar una disminución en el compromiso y la motivación al trabajar de forma remota. La falta de supervisión directa y la ausencia de interacción social pueden afectar el nivel de involucramiento con la empresa. (Yuk-sang, 2021).

En contraste, no todos los empleados pueden tener acceso igualitario a recursos tecnológicos o un entorno de trabajo adecuado en casa. Esto puede generar desigualdades en la productividad y el bienestar de los colaboradores. La falta de interacción cara a cara y la colaboración espontánea pueden afectar la generación de ideas innovadoras y la creatividad en equipo, lo cual es esencial para algunas empresas y sectores. Es importante abordar estas desventajas mediante estrategias que permitan mitigar los desafíos asociados al trabajo remoto y maximizar los beneficios para la empresa y sus empleados (Prieto, 2015).

La tabla 2, muestra un cuadro comparativo sobre las ventajas y desventajas que tienen las organizaciones, en relación con la temática presentada.

Tabla 2.

Cuadro comparativo de ventajas y desventajas para las empresas.

Ventajas para las empresas	Desventajas para las empresas
Adaptación rápida a situaciones cambiantes, como pandemias o emergencias, manteniendo la continuidad operativa.	Desafíos en la comunicación y colaboración entre equipos debido a la falta de interacción cara a cara.
Atracción y retención de talento mediante la oferta de flexibilidad laboral como diferenciador clave.	Complejidad en la supervisión remota del desempeño de los empleados y la garantía de una supervisión efectiva.
Reducción significativa de costos operativos, como espacio de oficina y servicios públicos, contribuyendo a un ahorro financiero.	Dificultades en la gestión del tiempo y la mantenimiento de límites entre el trabajo y la vida personal, afectando la productividad y el bienestar general.
Acceso a un pool más amplio de talentos a nivel global al permitir que los empleados trabajen de forma remota.	Sentimiento de desconexión de la cultura organizacional y dificultades en la integración de nuevos empleados.
Aumento de la productividad debido a la reducción de distracciones y la posibilidad de crear un entorno de trabajo personalizado.	Aumento de riesgos de seguridad de la información debido a la transferencia de datos sensibles a través de redes no seguras.
Contribución a prácticas más sostenibles al reducir la huella de carbono de la empresa.	Complejidad en la coordinación de proyectos y tareas debido a la falta de reuniones presenciales y coordinación directa.
Mayor resiliencia ante situaciones imprevistas, manteniendo operaciones a pesar de desafíos externos como desastres naturales.	Disminución del compromiso y la motivación de algunos empleados al trabajar de forma remota, afectando el nivel de involucramiento con la empresa.
Contribución a la diversidad e inclusión al eliminar barreras geográficas y permitir la participación de personas con diferentes habilidades y antecedentes.	Desigualdades en la productividad y el bienestar de los colaboradores debido a la falta de acceso igualitario a recursos tecnológicos y un entorno de trabajo adecuado en casa.
Maximización de beneficios mediante estrategias para mitigar desafíos y maximizar los beneficios del trabajo remoto para la empresa y sus empleados.	Necesidad de abordar las desventajas mediante estrategias que permitan mitigar los desafíos asociados al trabajo remoto.

Fuente: Elaboración propia.

2.6 Marco Conceptual

El marco conceptual del home office abarca una serie de conceptos y principios que definen y contextualizan esta modalidad de trabajo remoto. A continuación, se desarrollan algunos elementos clave del marco conceptual del home office:

Trabajo Remoto: El home office, también conocido como teletrabajo o trabajo remoto, se refiere a la práctica de llevar a cabo las responsabilidades laborales desde un lugar fuera de las instalaciones físicas de la empresa. Este puede ser el hogar del empleado, un espacio de coworking o cualquier ubicación remota (Hangenfieldt, 2021).

Conectividad Digital: La conectividad digital es un componente esencial del home office. Implica el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), como internet, correo electrónico, plataformas de videoconferencia y herramientas colaborativas, para mantener la comunicación y la colaboración entre los trabajadores remotos y la empresa (Kamm, 2016).

Flexibilidad Laboral: La flexibilidad laboral es un principio fundamental del home office. Implica la capacidad de adaptar horarios y entornos de trabajo para satisfacer las necesidades individuales y promover un equilibrio saludable entre la vida personal y profesional (Alvarado, 2020).

Autonomía y Autogestión: El home office fomenta la autonomía y la autogestión. Los colaboradores asumen la responsabilidad de organizar sus tareas y administrar su tiempo de manera efectiva, lo que requiere habilidades de autodirección y disciplina (Feltham, 2020).

Desmaterialización del Trabajo: La desmaterialización del trabajo implica la reducción de la dependencia de un espacio físico específico para llevar a cabo

las tareas laborales. Los documentos, procesos y comunicaciones se digitalizan, permitiendo realizar el trabajo sin necesidad de presencia física (Myerson, 2020).

Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal: El home office busca lograr un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal de los empleados. Al eliminar desplazamientos y permitir horarios más flexibles, se busca mejorar la calidad de vida y reducir el conflicto entre las responsabilidades profesionales y personales (Gaventa, 2021).

Gestión del Tiempo: La gestión del tiempo es crucial en el home office. Los colaboradores deben planificar y organizar eficientemente sus jornadas laborales, estableciendo límites claros entre los momentos dedicados al trabajo y aquellos destinados al descanso y la vida personal (Zelinsky, 2019).

Cultura Organizacional Remota: La cultura organizacional remota se refiere a los valores, normas y prácticas que definen la identidad de una empresa en un entorno de trabajo remoto. Incluye estrategias para mantener la cohesión del equipo, promover la colaboración y garantizar que los empleados se identifiquen con la cultura de la empresa (Schreiber, 2020).

Inclusión Digital: La inclusión digital se relaciona con garantizar que todos los empleados tengan acceso y competencia en el uso de las tecnologías necesarias para el trabajo remoto. Esto implica la provisión de recursos y capacitación para garantizar una participación equitativa (2021).

Evaluación del Desempeño en Entornos Remotos: La evaluación del desempeño en entornos remotos implica adaptar los métodos de evaluación tradicionales para medir el rendimiento de los colaboradores que trabajan desde casa. Esto puede incluir indicadores basados en resultados, evaluaciones continuas y retroalimentación constante (Manroe, 2020).

El marco conceptual del home office proporciona un conjunto de principios y conceptos que guían la implementación y comprensión de esta modalidad laboral, destacando la importancia de la tecnología, la flexibilidad y la autonomía en el nuevo paradigma de trabajo remoto.

2.7 Revisión de literatura

Se realizó una previa investigación de diferentes artículos o tesis que se realizaron antes de la pandemia y así poder hacer una comparativa entre los campos anteriormente analizados y con los nuevos cambios que surgieron con esta nueva pandemia mundial, lo cual nos abrió un gran panorama para poder evaluar la productividad de los empleados desde diferentes puntos

Niño de Guzmán (2018), “Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional”, habla sobre la implementación correcta de Home Office considerando ciertos elementos clave, puede motivar a los trabajadores, generando su bienestar y mayor eficiencia en sus actividades. Esto es importante ya que muchos de los empleados no han podido tener un balance equilibrado entre la motivación y su bienestar.

En esta misma labor de investigación y consulta se encontró el trabajo de Leidy Viviana, (2019), “Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores”, en el cual se realizó un análisis de cómo es que el teletrabajo impacta en la calidad de vida, ahorros en tiempo y dinero por desplazamiento, ahorros y mejoras en la alimentación, reduce los niveles de estrés y mejora los lazos familiares. Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que se desea conocer que tanto los factores antes mencionados ayudan al empleado a adoptar más fácilmente este nuevo método de trabajo sin que se vea afectada su productividad.

Un tercer trabajo de Stephanie Leib, (2014), “percepción de la experiencia de colaboradores que trabajan desde casa (home office)”. Identificar los beneficios y limitaciones que el colaborador presenta al trabajar desde casa. Las actividades de casa no se mezclan con las actividades laborales, pero se debe ser muy disciplinado y aprender a mantener la concentración para poder laborar desde casa sin que las actividades laborales se mezclen con las actividades familiares, esto se relaciona con la presente investigación ya que, no todo el personal que adopta esta nueva modalidad tiene alguna otra persona que dependa de cuidado, por lo cual se podría crear un rango de edades en las cuales adaptarse al home office se mas fácil porque no existe este factor que hace que adaptar los tiempos sea más difícil, el siguiente estudio va muy de la mano con los antes mencionados y nos ayudara a poder considerar otros factores no solo a nivel personal si no, en la manera en la que los equipos de trabajo se relacionan entre ellos.

Carlos Orlando, (2015), en su estudio, “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones”. Determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones, el análisis comparativo demostró que los teletrabajadores presentan mayor competitividad, considerando las diferentes variables como son: la eficiencia, productividad y ausentismo aunque en esta modalidad se le da mayor relevancia a la gestión administrativa y calidad de vida de los trabajadores, los factores antes mencionados también contribuyen a la motivación y aceptación del home office.

En el artículo de Sánchez Paredes, (2019), “Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial” de acuerdo a su análisis nos menciona que el nivel de la productividad mejoro en las empresas que adoptaron esta nueva modalidad de trabajo, uno de los puntos clave en su investigación es que a los empleados que fueron entrevistados se les ofreció cursos y platicas motivacionales para que conocieran las actividades que debían desempeñar y así pudieran mejorar sus tiempos de entrega. Este articulo nos abrió un nuevo panorama para poder

evaluar la productividad ya que en el análisis que estamos realizando no se habían considerado la implementación de cursos para poder mejorar la productividad y el compromiso de los empleados

Se determina de acuerdo con el análisis realizado que el nivel de productividad mejoró en las empresas al mejorar la efectividad en épocas de crisis, en lo referente a la planta de empleados. Los teletrabajadores tuvieron incrementaron la productividad laboral debido a los factores motivacionales, pues conocen las actividades que deben efectuar, y cumple en el mejor tiempo posible, el tiempo restante es programado para sus actividades diarias personales y familiares. Las actividades que se pretendan desarrollar mediante esta modalidad cumplen con los requisitos: deben efectuarse en su mayoría con la utilización permanente de hardware, software e internet

2.7 Semblanza de las empresas de telecomunicaciones

Las empresas de telecomunicaciones son las empresas responsables de mantener al mundo conectado y comunicado en un constante intercambio de información estas organizaciones prestan servicios orientados a la contratación de líneas telefónicas o conexión a internet, se caracterizan por impulsar la comunicación a través del uso de las últimas tecnologías aparecidas en el mercado Las empresas de telecomunicaciones son una herramienta de importancia vital para los negocios hoy en día. Esto permite que los empleados puedan fácilmente trabajar de forma virtual lo cual es muy bueno para los empleados y les permite trabajar de forma más flexible y desde cualquier lugar.

La figura 2, muestra la evolución de las telecomunicaciones y la manera en la que se han presentado eventos sobresalientes en esta evolución.

Figura 2.

Evolución de las telecomunicaciones



Fuente: Elaboración EGP Comunicaciones.

Entretanto, las siglas GSM se corresponden a Sistema Global de Comunicaciones Móviles. Se trata de la tecnología 2G y fue el primer paso del cambio de las comunicaciones analógicas a digitales. En 2003 se presentó una nueva generación: el 3G o la conectividad EDGE. Esta nueva generación permitía alcanzar una velocidad de 2 Mbps, cien veces más rápido que la tecnología 2G o GSM. 2007 fue un año especial para la evolución de las telecomunicaciones ya que nació la tecnología de 4G, la cual logra alcanzar velocidades de 100 Mbps en redes móviles y hasta 1 Gbps en redes fijas.

En consecuencia, en el 2021 fue el año de los grandes cambios ya que es la aparición de la tecnología 5G al igual que el despliegue del WiFi 6 supone una solución a los problemas que aparecían en las redes anteriores, como por ejemplo la baja velocidad a medida que aumentaba el número de dispositivos conectados, esto es muy bueno para el H.O, ya que gracias a esto se evita el retraso o delay en las conversaciones o los diferentes problemas que llegan a presentarse con la conexión

2.8 Situación actual en México

La pandemia aceleró la adopción del home office en México, ya que las empresas buscaron formas de mantener la continuidad operativa mientras se implementaban medidas de distanciamiento social. Muchas organizaciones adoptaron el trabajo remoto como una solución temporal que, en algunos casos, se ha vuelto permanente.

Por ello, el gobierno mexicano proporcionó algunas recomendaciones y directrices para fomentar el trabajo remoto durante la pandemia. Sin embargo, no existía una legislación específica que regulase completamente esta modalidad laboral. Es posible que haya evolucionado en este aspecto desde mi última actualización.

De ahí que, la adopción del home office variaba entre sectores y empresas. Mientras algunas industrias, como la tecnología y los servicios financieros, implementaron el trabajo remoto de manera extensa, otras, como la manufactura o el comercio, enfrentaron desafíos debido a la naturaleza presencial de sus operaciones.

Como resultado, la infraestructura tecnológica en México presenta desafíos, especialmente en áreas donde la conectividad a internet no era óptima. Algunos

trabajadores enfrentaron dificultades en la adaptación a las herramientas digitales y a la falta de acceso a una conexión estable. Los empleados experimentaron desafíos en la conciliación entre trabajo y vida personal, ya que la línea entre ambos aspectos se volvió más difusa. La falta de límites claros en el hogar generó preocupaciones sobre el agotamiento y la fatiga laboral.

En definitiva, la percepción de la productividad en el home office fue mixta. Algunas empresas notaron un aumento en la eficiencia, mientras que otras enfrentaron desafíos en la supervisión y evaluación del desempeño de los empleados a distancia. A medida que el home office se volvía más prevalente, se intensificaron las conversaciones sobre la necesidad de regulaciones laborales específicas para esta modalidad. Temas como el derecho a la desconexión, el acceso a equipos y la seguridad laboral estuvieron en la agenda de discusión.

Ante ello, con la disminución de las restricciones por la pandemia en algunos momentos, algunas empresas comenzaron a considerar el retorno gradual a las oficinas. Sin embargo, muchas optaron por modelos híbridos que combinaban el trabajo presencial y remoto. Los líderes empresariales enfrentaron desafíos en la gestión y liderazgo a distancia. La adaptación a nuevas formas de liderazgo, la construcción de equipos remotos efectivos y la preservación de la cultura corporativa fueron temas críticos.

Capítulo III. Metodología

3.1 Diseño del estudio

Con el propósito de explorar y comprender de manera integral los aspectos fundamentales del entorno laboral en una empresa de telecomunicaciones, se implementó un estudio que adoptó un diseño correlacional, transversal y de campo. Este enfoque metodológico permitió obtener una instantánea detallada de las relaciones existentes entre diversas variables en el contexto laboral de los empleados, sin interferir de manera intrusiva en sus actividades cotidianas.

Correlacional: La elección de un diseño correlacional se fundamenta en la intención de examinar las posibles relaciones y asociaciones entre diferentes variables sin pretender establecer causalidad. En este caso, se busca identificar patrones y conexiones entre factores laborales, emocionales y de desempeño en los empleados de la empresa de telecomunicaciones.

Transversal: El carácter transversal de la investigación implica la recopilación de datos en un solo punto en el tiempo. Este enfoque temporal permite capturar una visión instantánea y actualizada de las condiciones laborales, actitudes y percepciones de los empleados. Además, facilita la evaluación de cambios y variaciones en las variables de interés en un momento específico.

De Campo: La elección de un diseño de campo implica que la recolección de datos se llevó a cabo en el entorno natural de trabajo de los empleados, proporcionando un contexto realista y auténtico para la investigación. Este enfoque asegura una mayor validez externa al reflejar las condiciones laborales reales y permite una comprensión más profunda de la dinámica organizacional.

3.2 Población

La población objetivo de este estudio está compuesta por adultos mexicanos que residen en la Ciudad de México y que se encuentran en un rango de edad comprendido entre los 22 y 65 años. Esta investigación se centrará específicamente en aquellos individuos que están actualmente empleados dentro de la empresa de telecomunicaciones seleccionada como el contexto de estudio.

Por lo tanto, la inclusión de este grupo demográfico abarca una amplia diversidad de experiencias laborales y perspectivas, considerando tanto a aquellos que se incorporan al mundo laboral como a aquellos con una experiencia laboral significativa. La elección de la Ciudad de México como ubicación geográfica se fundamenta en la relevancia y representatividad de esta área metropolitana en el contexto laboral y social de México.

También, la amplitud del rango de edad, que va desde los 22 hasta los 65 años, garantiza la inclusión de empleados en diferentes etapas de su carrera profesional, proporcionando así una visión integral de la fuerza laboral de la empresa. Esta diversidad generacional puede reflejar distintas perspectivas, expectativas y necesidades laborales, contribuyendo a una comprensión más completa de la dinámica laboral en el contexto específico de la empresa de telecomunicaciones.

Igualmente, cabe destacar que la aplicación de la investigación abarcará a toda la empresa, asegurando una representación amplia y equitativa de los empleados en diversos roles y departamentos. Esta estrategia busca capturar la complejidad y diversidad de las experiencias laborales dentro de la organización, desde roles operativos hasta funciones gerenciales, con el objetivo de obtener una imagen completa y representativa de la realidad laboral en el sector de las telecomunicaciones en la Ciudad de México.

Por ello, la población objetivo abarcó a todos los empleados de la empresa de telecomunicaciones, representando la diversidad de roles, departamentos y niveles jerárquicos. La muestra se seleccionó estratégicamente para garantizar una representación proporcional y significativa de la población, considerando factores como la antigüedad en la empresa, la posición laboral y la diversidad funcional.

3.4 Muestreo y muestra

Muestreo: Estrategia No Probabilística por Conveniencia

En el proceso de selección de la muestra para este estudio, se optó por una estrategia no probabilística por conveniencia. Este enfoque se fundamenta en la accesibilidad y disponibilidad de los participantes dentro de la población de interés. Al seleccionar a los participantes de manera conveniente, se buscó maximizar la eficiencia y facilitar la obtención de datos relevantes sin depender de un marco de muestreo específico.

Criterios de Inclusión: Garantizando Representatividad y Voluntariedad

Para asegurar la representatividad de la muestra y la calidad de la participación, se establecieron criterios de inclusión específicos. Estos criterios actúan como directrices fundamentales para determinar quiénes formarán parte del estudio. Los colaboradores que cumplieran con los siguientes criterios fueron considerados para la inclusión:

En este sentido, se incluyeron únicamente a aquellos individuos que actualmente desempeñan roles laborales dentro de la empresa de telecomunicaciones seleccionada. Esto asegura que los participantes tengan una conexión activa con el contexto organizacional bajo investigación.

En cuando a los individuos que expresaron su disposición y aceptación para participar en el estudio fueron incluidos en la muestra. La voluntariedad de participación es esencial para respetar los derechos y decisiones individuales de los colaboradores, garantizando así la ética y la integridad del proceso de investigación.

Con relación a estos criterios de inclusión no solo contribuyen a la representatividad de la muestra al seleccionar participantes directamente vinculados con la empresa de telecomunicaciones, sino que también promueven la participación activa y voluntaria. La aceptación voluntaria de formar parte del estudio refleja el compromiso y la disposición de los colaboradores, lo cual es esencial para obtener datos fidedignos y significativos sobre la realidad laboral en la organización.

3.5 Construcción del Instrumento

La herramienta consta de 6 bloques. El primero consiste en identificar información general de los participantes de la encuesta. El segundo colecta información sobre como el personal distribuye sus tiempos. El tercer bloque saber si los empleados tienen claros sus objetivos y saben establecer las prioridades de sus actividades. El Cuarto bloque analiza si existe una buena comunicación de los empleados tanto en su área como con otros grupos de trabajo. El quinto bloque se enfoca en obtener datos de si el entorno del empleado es el adecuado para poder trabajar desde casa o algo se puede mejorar. Por último, el sexto bloque colecta información de si el empleado le gusta la nueva forma de trabajar y si es que la adoptaría de forma habitual.

Bloque 1. Se solicita información general del empleados que realizaran el cuestionario, para ayudarnos a saber entre que rangos de edades se encuentra, su situación civil, si es una persona que tiene hijos o alguien más a su cuidado, ya que eso implica que su tiempo necesita no solo concentrarlo en sus necesidades, sino también en las de las personas que dependen de él o ella, también es importante conocer que sexo es ya que en la mayoría de los casos, las mujeres son las que se

dedican a realizar los quehaceres de la casa, lo cual lleva a tener un mejor control de sus actividades.

Bloque 2. Se colecta información sobre como el personal distribuye sus tiempos ya que al momento de adoptar esta nueva modalidad es importante establecer rutinas de trabajo, ya que muchas veces al no contar con esto es muy fácil entrar antes o después de la hora habitual de oficina, así como en los horarios de comida continuar trabajando sin darse un tiempo para despejarse, o finalizar su jornada de trabajo después de su horario normal, todo eso impacta en la verdadera productividad de los empleados ya que de principio se puede percibir que está aumentado, cuando en realidad solo es un mal manejo de sus horarios

Bloque 3. En esta sección se enfoca en conocer si es que los empleados tienen claros los objetivos y si saben gestionar las tareas que son urgentes, importantes y las que no. Esto es importante ya que muchas veces cuando los empleados no tienen claros los objetivos tanto de su grupo de trabajo como de la empresa, el marcar prioridades en sus actividades es complicado, ya que al tener diversos proyectos y actividades que atender y no tener definidas las metas se puede priorizar actividades que no tenían un gran impacto en los objetivos finales

Bloque 4. Pretende analizar si existe una buena comunicación de los empleados tanto en su área como con otros grupos de trabajo, ya que regresando al punto anterior si no se tiene una buena comunicación al momento de establecer prioridades es más complicado, de igual forma esto afecta en la productividad de los empleados ya que de no tener una buena comunicación tanto interna como externa es más difícil entender las tareas y el apoyo entre áreas se vuelve complicado, eso no solo impacta a nivel equipo sino a toda la empresa en general

Bloque 5. En esta sección se pregunta a los empleados si cuentan con el mobiliario adecuado para poder trabajar desde casa, ya que por ser una modalidad que se adaptó en muy poco tiempo, es necesario conocer si se contaba con los

recursos básicos para poder tener una conexión remota, desde lo más básico que es tener una buena conexión a internet, si la empresa proporciono todas las herramientas para poder desempeñar las labores, después se pregunta si se contaba ya con un lugar más reservado para poder desempeñar las labores, ya que al no tener un lugar bien acondicionado impacta en el empleado al momento de concentrarse, al momento de tener una reunión que los participantes puedan escucharse con claridad y puedan tener una buena comunicación, que no existan muchos distractores.

Bloque 6. El sexto bloque colecta información de si el empleado le gusta la nueva forma de trabajar y si es que la adoptaría de forma habitual, ya que muchas empresas después de que pase la contingencia adoptaran esta nueva forma de trabajo, ya que ellos ahorran en costos, para los empleados también es bueno ya que se ahorrarían costos y tiempos de traslado

Es una encuesta descriptiva la cual será por medio de respuestas cerradas y se aplicará online, para que al momento de recopilar la información sea más fácil concentrar la información y poder evitar respuestas duplicadas.

3.6 Análisis estadístico

Para llevar a cabo el análisis de los datos recopilados, se empleó la plataforma Survey Planet, una herramienta de encuestas en línea que no solo facilita la creación y distribución del cuestionario, sino que también ofrece funcionalidades avanzadas para analizar exhaustivamente los resultados obtenidos. Survey Planet proporciona una interfaz intuitiva que permitió la creación de un cuestionario detallado y personalizado. La versatilidad de esta plataforma permitió abordar distintas variables, como género, relación laboral, modalidad de home office y otras dependencias, a través de 26 reactivos con respuestas de opción múltiple.

Además, la herramienta facilitó un análisis detallado de cada variable contenida en la encuesta. Se exploraron patrones y tendencias relacionadas con el género de los participantes, su relación laboral dentro de la empresa de telecomunicaciones, la modalidad de home office adoptada y cualquier dependencia adicional que pudiera influir en la dinámica laboral. Para fomentar la sinceridad y la veracidad de las respuestas, el instrumento de medición se diseñó de manera anónima. Esta estrategia, respaldada por la distribución del cuestionario a través del área de recursos humanos de la compañía de telecomunicaciones, garantizó que los participantes se sintieran cómodos al compartir sus opiniones y experiencias laborales de manera abierta y sin temores.

Asimismo, el uso de Survey Planet no solo simplificó el proceso de recopilación de datos, sino que también brindó una amplia gama de herramientas de análisis. Estas incluyen la generación de informes detallados, gráficos y estadísticas que facilitaron la interpretación de los resultados, permitiendo así una comprensión profunda de la dinámica laboral en la empresa de telecomunicaciones.

También, la información recopilada a través de la encuesta se integró y analizó meticulosamente utilizando las funcionalidades de la plataforma. Este análisis permitió identificar tendencias significativas, relaciones clave entre variables y áreas de mejora en la experiencia laboral de los empleados. La elección de Survey Planet como herramienta de análisis y la cuidadosa planificación de la encuesta contribuyeron a obtener datos robustos y significativos que respaldarán la comprensión profunda de la realidad laboral en la empresa de telecomunicaciones.

Capítulo IV. Resultados

Se obtuvieron un total de 1,002 encuestas realizadas de las cuales se derivan los siguientes resultados

4.1 Género y Estado Civil

Con un total de 649 cuestionarios (64.3%) fueron contestados por hombre y 361 (35.7%) por mujeres, de los cuales 80% de los encuestados están casados, el 13.3% son solteros y el 6.7 % son divorciados. Este resultado es muy acertado ya que la mayoría de las personas que labora en esta empresa son hombres por el tipo de actividades que se desarrollan

4.2 Hijos y Personas a su cargo

De los encuestados la mayoría no tienen hijos ni alguien que dependa de ellos.

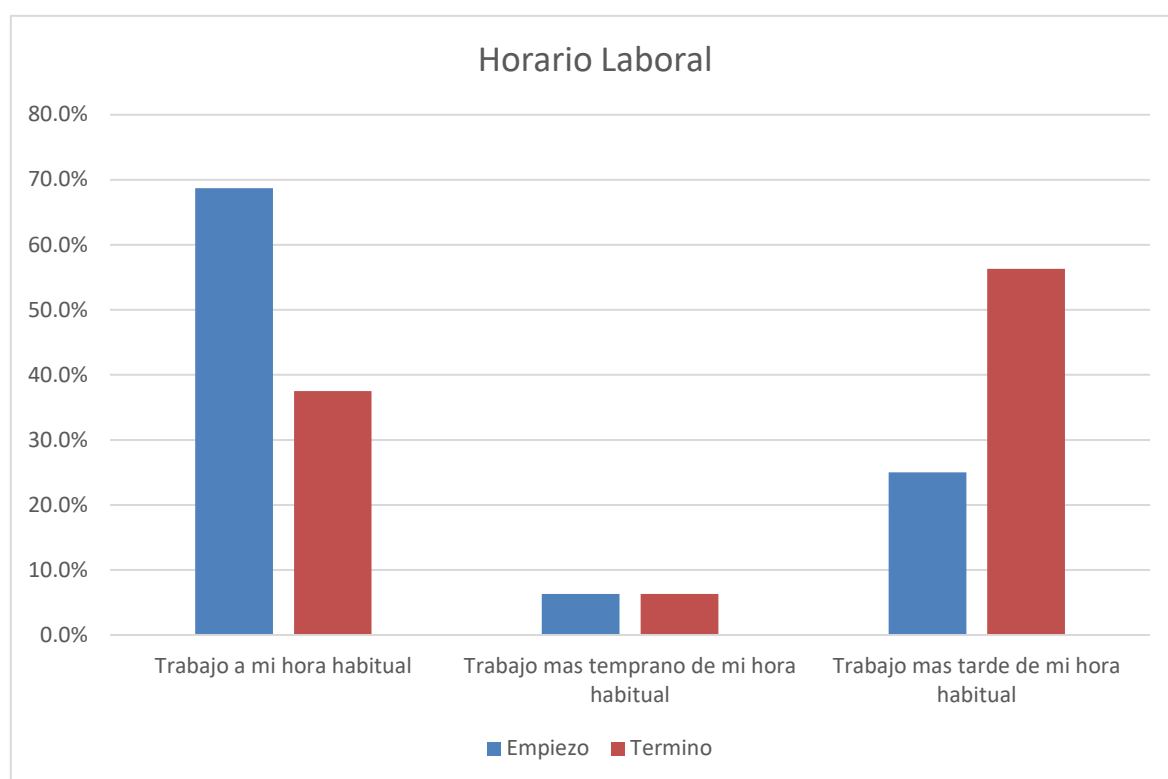
4.3 Distribución del horario Laboral

Al aplicar el cuestionario se observó que la mayoría de los encuestados entra a trabajar a tiempo ya que el 73.3% de los encuestados, contesto que empieza su rutina de trabajo a la hora habitual y solo el 6.7% comienza su rutina más temprano del horario establecido.

Al momento de la hora de salida, la mayoría de los participantes sale después de su horario, ya que el 53.3% de los encuestados contesto esa opción, solo el 40% de los empleados finaliza su rutina de trabajo de en su horario habitual, lo cual nos deja con un 6.7% que finaliza más temprano de su hora habitual, como se muestra en la figura 3.

Figura 3.

Horario laboral

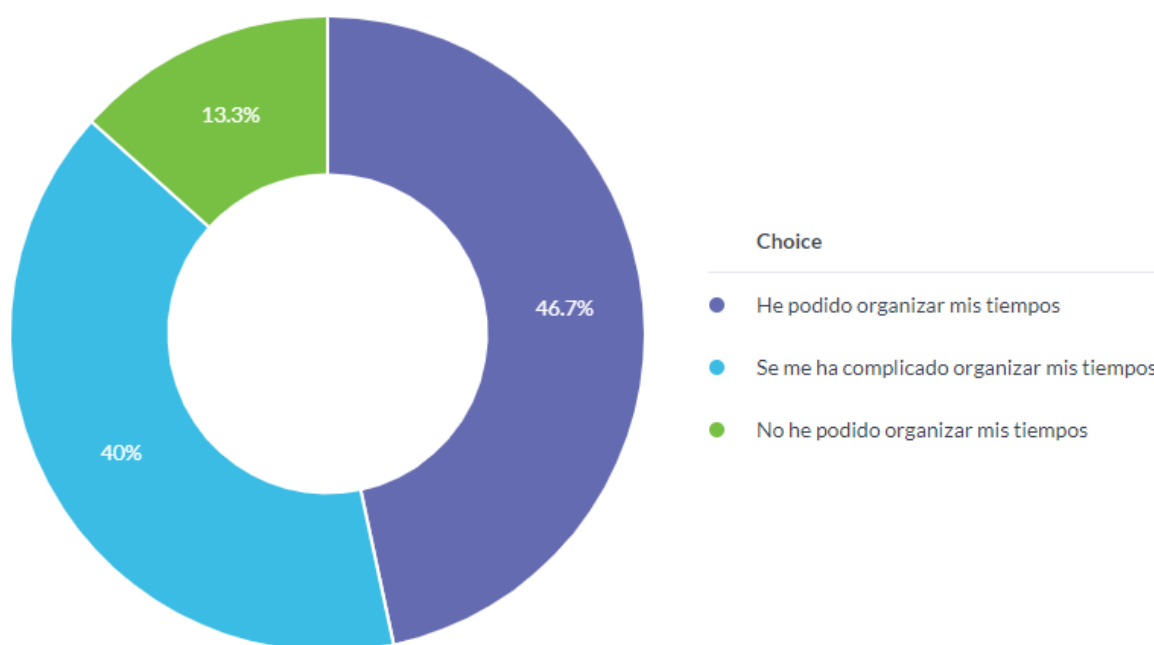


Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta número 13 se solicitó al encuestado que seleccionara si la gestión del tiempo al tener esta nueva modalidad del H.O le había resultado fácil, a lo que el 46.7% respondió que había podido organizar sus tiempos, el 40% le ha complicado poder hacerlo y solo el 13.3% no ha podido organizar su tiempo. Lo cual es un punto importante de evaluar porque en las preguntas anteriores los empleados finalizas sus actividades después de su horario. La figura número 4 muestra la distribución del tiempo.

Figura 4.

Distribución del tiempo.



Fuente: Elaboración propia.

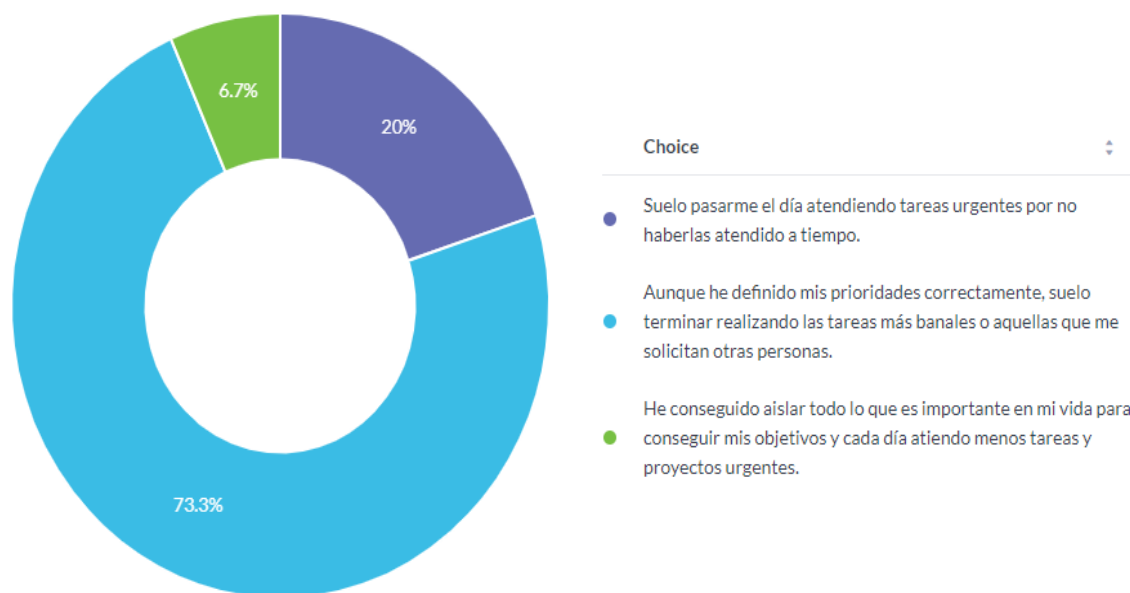
4.4 Empleados y sus objetivos

Al momento de realizar el análisis es posible revisar que el 40% conoce sus planes personales, pero en el tema laboral no es de esa forma y el 46.7% conoce sus planes personales y laborales, lo cual refleja que un 50% si está motivado y conoce para que trabaje y el otro 50% no tiene definidas esas metas o hacia dónde van los objetivos del grupo.

Para complementar este análisis se realizó otra pregunta, la cual nos ayudaba a poder ver si el empleado sabe priorizar sus actividades, solo el 26.7% conoce sus actividades y las desempeña adecuadamente, el 60% cree conocer sus prioridades, porque si les llega un requerimiento desatienden sus actividades por resolverlo lo cual les impacta en sus actividades prioritarias y el 13.3% no sabe establecer prioridades y atiende las actividades con forme a lo que va surgiendo. Esto se puede ver en las figuras 5 y 6.

Figura 5.

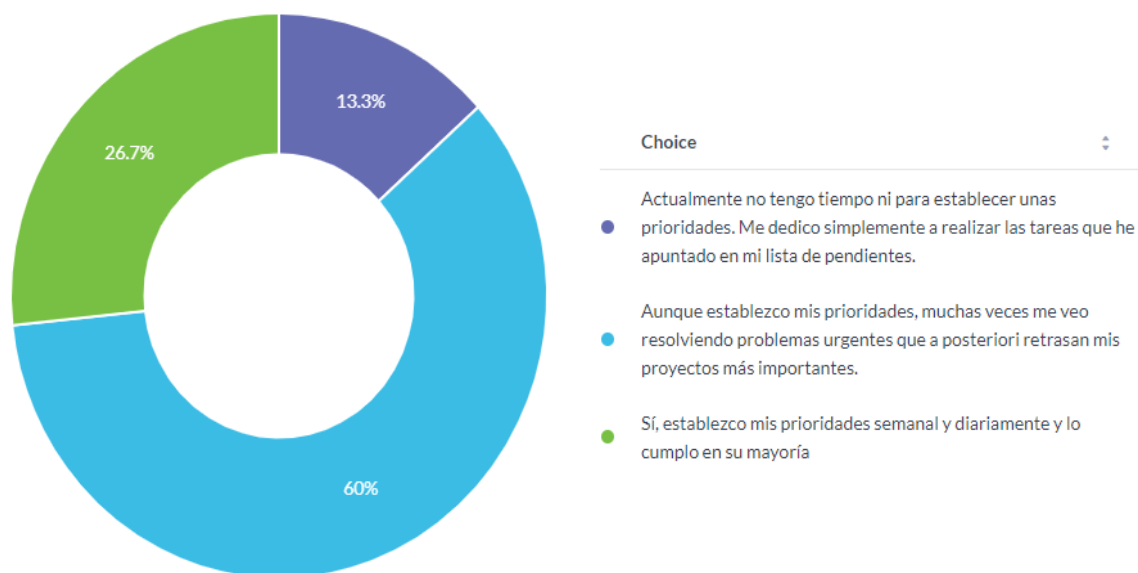
Gestión de tareas.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6.

Plan de acción diario.



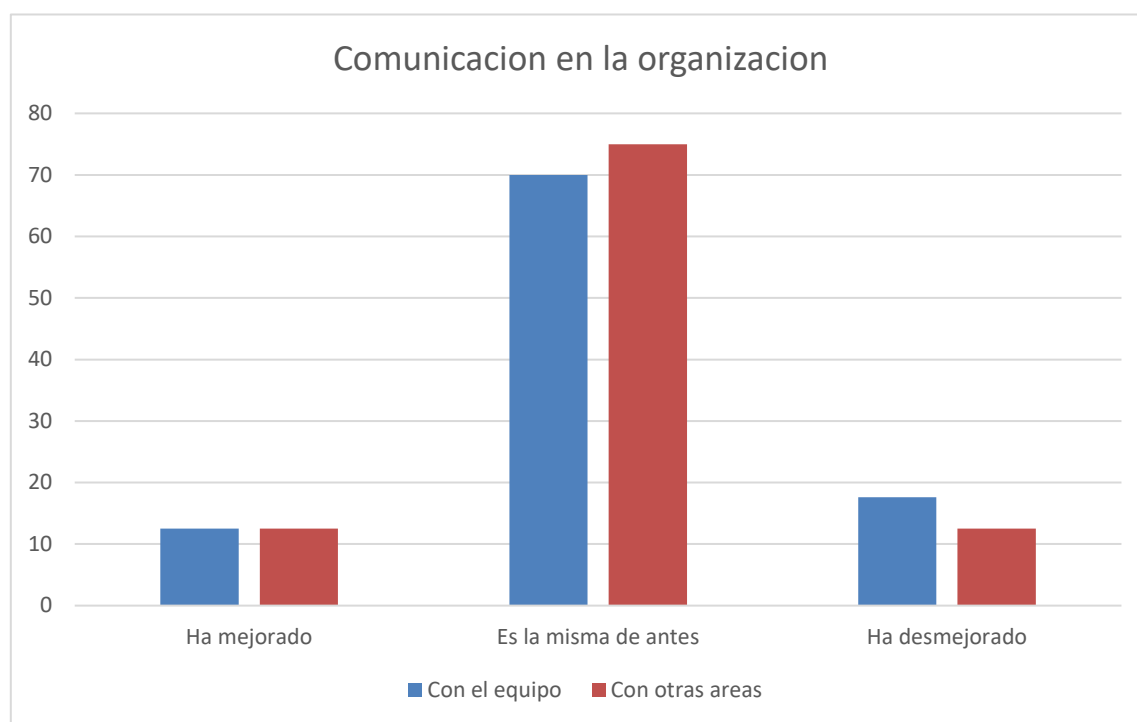
Fuente: Elaboración propia.

4.5 Comunicación entre empleados

Al momento de la pandemia uno de los factores que más se creía que impactarían sería la comunicación entre áreas o dentro del mismo equipo, al analizar los resultados, la comunicación continúa de la misma forma ya que el 56.3% de los encuestados menciona que la comunicación con su equipo se mantiene de la misma forma que antes y el 75% menciona que la comunicación con otras áreas de trabajo es la misma. La figura 7, muestra estos resultados.

Figura 7.

Comunicación en la organización.



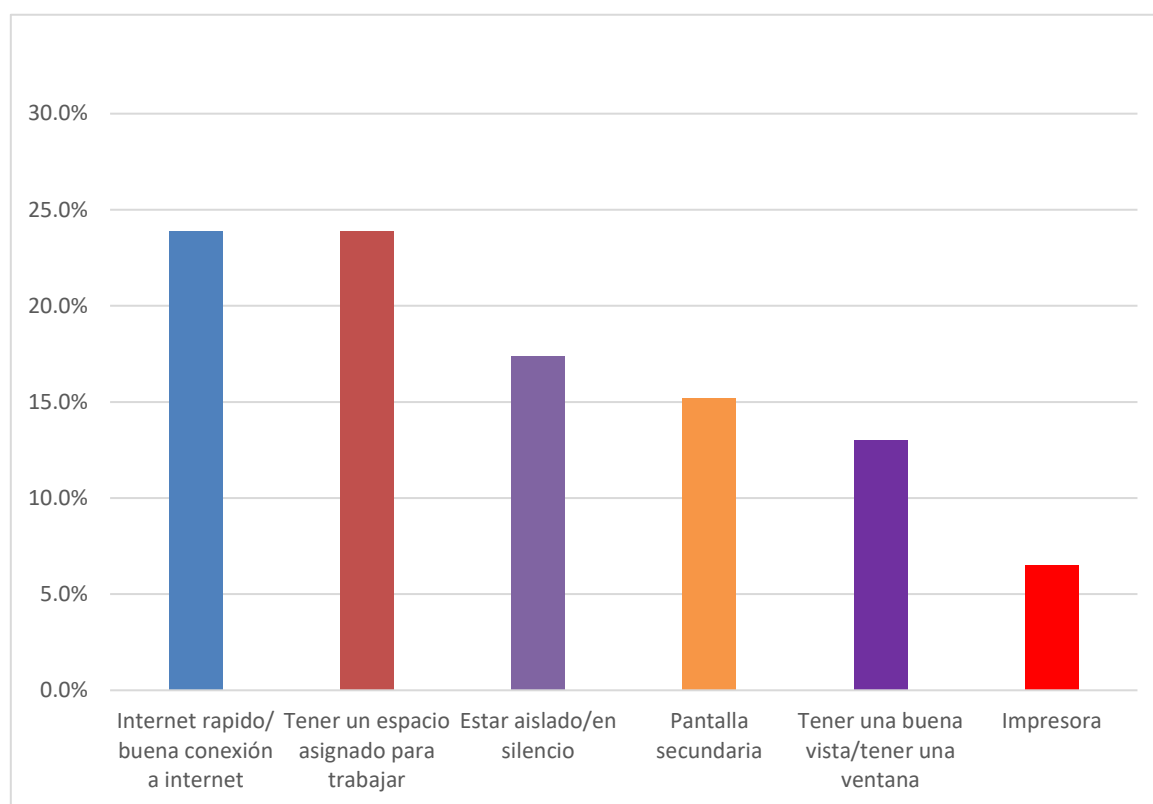
Fuente: Elaboración propia.

4.6 Comodidades al trabajar desde casa

De las personas encuestadas, aunque mucha ya manejaban la modalidad del H.O muy pocas tenían un espacio dedicado solo para trabajar ya que al analizar las gráficas pudimos sacar la conclusión de que lo que más necesitaban los colaboradores. Estos resultados se muestran en la figura 8.

Figura 8.

Comodidades al trabajar.



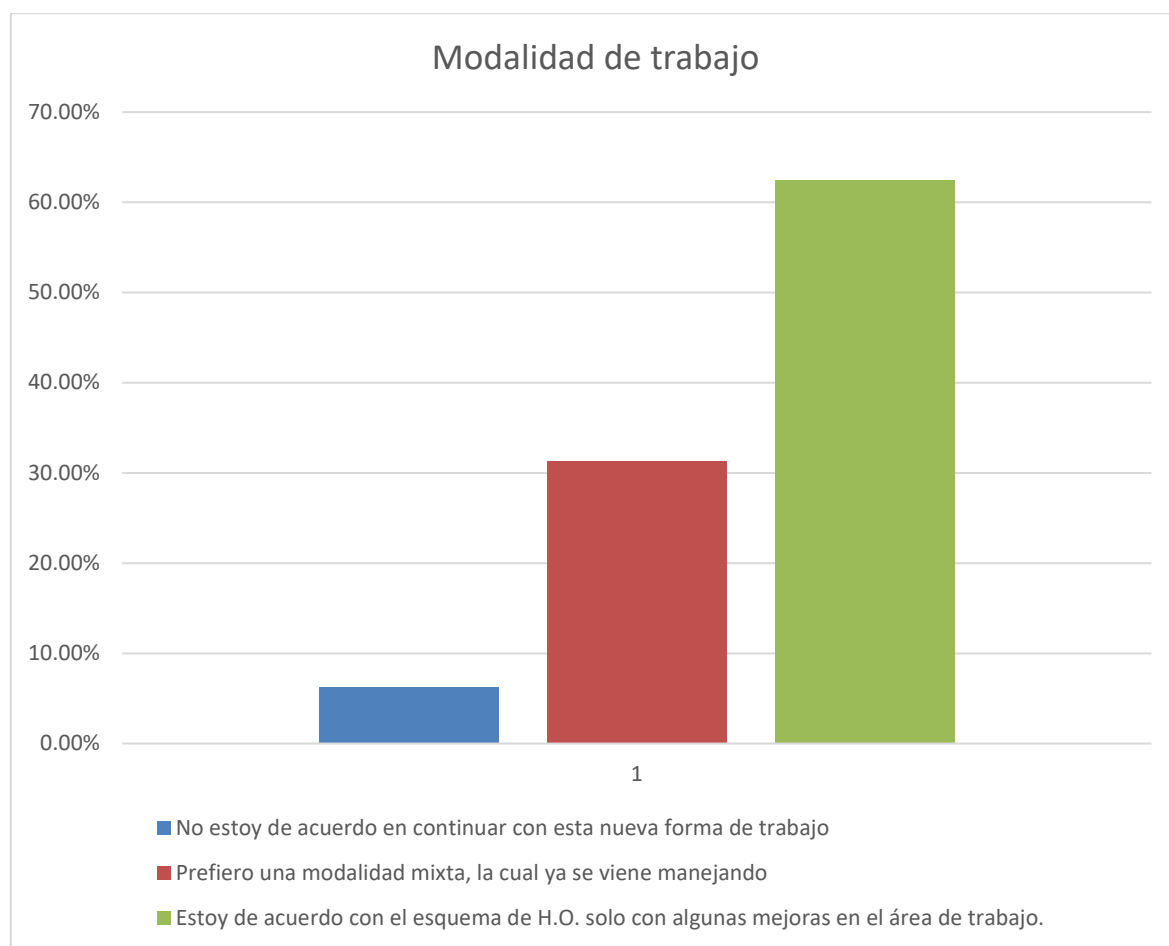
Fuente: Elaboración propia.

4.7 Adaptación a la nueva modalidad del Home Office

Una de las preguntas más importantes era conocer si los encuestados estaban de acuerdo con esta nueva normalidad o les gustaría continuar trabajando desde la oficina, solo el 6.3% no está de acuerdo en continuar con esta nueva forma de trabajo, el 31.3% preferiría una modalidad mixta la cual ya se venía manejando desde hace antes de la pandemia y el resto de los encuestados está de acuerdo con que el esquema del H.O solo con algunas mejoras en su área de trabajo. La figura 9, muestra esta situación.

Figura 9.

Modalidad de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo V. Interpretación de los resultados

5.1 Dependencia demográfica y composición familiar

De acuerdo con los resultados obtenidos, se mostró que la mayoría de la población de la empresa son hombre que ya se encuentran casados, pero no con hijos. En cuanto a la dependencia familiar también se pudo observar que muy pocas de las personas que trabajan en esta compañía tiene alguien que dependa de ellos, los cuales les da una mayor oportunidad para poder desarrollar sus actividades diarias.

Por tanto, los resultados obtenidos a partir del análisis detallado de la composición demográfica de la fuerza laboral en nuestra empresa arrojan valiosas perspectivas sobre la estructura familiar y la dinámica de dependencia económica de nuestros empleados.

Además, se destaca la predominancia de hombres en nuestra plantilla laboral que ya han contraído matrimonio, representando una parte significativa de la población. No obstante, es interesante notar que la mayoría de estos hombres no tienen hijos en este momento de sus vidas. Este fenómeno sugiere un escenario peculiar en el cual los empleados se encuentran en una etapa de la vida en la que las responsabilidades familiares, particularmente las relacionadas con la crianza de hijos, no son aún la principal preocupación.

Al mismo tiempo, al profundizar en la investigación, surge una conclusión reveladora en cuanto a la dependencia familiar de nuestros colaboradores. Se observa que existe un bajo porcentaje de personas en la empresa que tienen a alguien que dependa económicamente de ellos. Esta situación, lejos de ser simplemente estadística, abre un panorama de oportunidades para nuestros empleados. La escasa carga de dependientes económicos les proporciona una mayor flexibilidad y margen para concentrarse en el desarrollo de sus actividades diarias tanto en el ámbito laboral como en el personal.

Por consiguiente, la ausencia de una carga significativa de dependientes no solo facilita la ejecución de tareas profesionales, sino que también puede traducirse en una mayor capacidad de dedicación y compromiso con el trabajo. La disponibilidad de tiempo y energía, en ausencia de responsabilidades familiares intensivas, brinda a nuestros colaboradores una valiosa oportunidad para perfeccionar habilidades, asumir desafíos laborales y contribuir de manera proactiva al crecimiento y desarrollo de la empresa.

En concreto, la composición demográfica y la baja dependencia familiar entre nuestros empleados no solo definen un perfil específico en términos de estructuras familiares, sino que también revelan un contexto propicio para potenciar el rendimiento y la productividad laboral, fomentando un ambiente donde los colaboradores pueden alcanzar su máximo potencial y contribuir de manera efectiva al éxito de la organización.

5.2 Horarios de trabajo

En cuanto al momento de realizar el análisis de los datos se notó que muchos de los encuestados contestaron que entrar a trabajar a su hora habitual, lo cual se vería relacionado con las primeras preguntas que se realizaron, y solo un porcentaje muy bajo son los que entran a trabajar después de su horario laboral, lo cual puede tener relación con el porcentaje tan bajo de personas que tiene alguna dependencia en su casa que recae en ellos poder realizarla.

Acercas de la evaluación metódica de los datos recopilados revela patrones significativos en cuanto al horario laboral de los encuestados, arrojando luz sobre las preferencias y prácticas laborales de nuestra fuerza laboral.

Dado que un hallazgo destacado es que la mayoría de los participantes indicaron que ingresan a trabajar en su hora habitual. Este resultado establece una conexión directa con las preguntas iniciales de la encuesta, sugiriendo que la

puntualidad en el inicio de la jornada laboral está fuertemente vinculada a factores previamente indagados. Es plausible inferir que existe un enfoque disciplinado y una valoración de la regularidad en el cumplimiento de horarios por parte de los empleados.

Sin embargo, llama la atención un porcentaje notablemente bajo de encuestados que ingresan a trabajar después de su horario laboral establecido. Esta observación plantea diversas interpretaciones, y una de las hipótesis más significativas podría vincularse con el reducido número de personas que tienen responsabilidades familiares que recaen sobre ellas. En el análisis detallado de la encuesta, se evidenció que este grupo de personas es minoritario, y podría inferirse que su capacidad para trabajar fuera del horario habitual está limitada por las obligaciones domésticas.

Este descubrimiento sugiere que, en términos generales, la flexibilidad laboral, al menos en cuanto al horario de entrada, es más prevalente entre aquellos empleados que no tienen demandas significativas en el ámbito familiar. La relación inversa entre el porcentaje de personas que ingresan después del horario laboral y aquellos con responsabilidades familiares resalta la importancia de comprender la intersección entre el trabajo y las dinámicas familiares.

Al respecto, estos datos proporcionan una visión más profunda de las preferencias y limitaciones de nuestros empleados en términos de horarios laborales. Este conocimiento no solo puede informar las políticas de gestión de recursos humanos, sino que también ofrece la oportunidad de diseñar estrategias que promuevan un equilibrio saludable entre la vida laboral y familiar, fortaleciendo así la satisfacción y el compromiso de la fuerza laboral.

Es conveniente subrayar que analizando el horario de salida de las personas uno de los datos más interesantes fue que esta no se respeta, ya que el 53.3% sale después de su horario laboral, y solo un 40% termina de trabajar en su horario

normal, lo cual es un dato muy interesante, ya que la mayoría de las personas no están terminando todas sus actividades y es por eso que sus jornadas laborales se extienden o la productividad de las personas no es la adecuada y por alguno de los factores anteriores es que se tiene que tomar estas decisiones. En la encuesta se ingresó una pregunta la cual nos ayudó igual al análisis de la distribución del tiempo, ya que muchos de los encuestados mencionaron que, si sabían administrar sus tiempos, pero en la pregunta de si tenían un horario para comer o comían mientras continuaban trabajando el 67% contestó que comían mientras continuaban trabajando, lo cual en las personas genera mayor estrés porque no se toman un momento a mitad de su jornada para distraerse o relajarse.

Al examinar con mayor profundidad el comportamiento de salida de los empleados, surge un dato intrigante: el 53.3% de los encuestados revela que sale después de su horario laboral establecido, mientras que solo un 40% logra concluir su jornada en el horario normalmente asignado. Esta discrepancia sugiere un patrón de prolongación de las horas de trabajo para un considerable porcentaje de la fuerza laboral.

Entonces, la interpretación de estos resultados revela posibles implicaciones en términos de gestión del tiempo y productividad. La mayoría de las personas parece enfrentarse a una carga laboral que supera el límite temporal originalmente establecido, lo que plantea cuestionamientos sobre la eficiencia en la realización de tareas o la necesidad de reevaluar las expectativas de carga de trabajo.

Por ello, una pregunta clave incorporada en la encuesta para abordar estas observaciones fue la relacionada con la administración del tiempo. Aunque muchos encuestados afirmaron tener habilidades para gestionar su tiempo, la discrepancia entre esta afirmación y el hecho de que más del 50% salga después del horario laboral sugiere una posible desconexión entre la percepción y la realidad en cuanto a la eficacia de la gestión del tiempo.

Además, se destaca la dinámica relacionada con el tiempo para comer. Aunque la mayoría de los encuestados afirma saber administrar su tiempo, el 67% revela que come mientras continúa trabajando. Esta práctica puede generar tensiones adicionales, ya que la falta de un tiempo dedicado para el almuerzo puede contribuir al aumento del estrés y afectar negativamente el bienestar general de los empleados.

En este contexto, es esencial considerar medidas para abordar estos desafíos. La implementación de estrategias para mejorar la eficiencia laboral, revisar la carga de trabajo y promover la toma de descansos adecuados durante el día podría tener un impacto positivo tanto en la productividad como en el bienestar emocional de los empleados. Este análisis detallado no solo resalta áreas de mejora, sino que también proporciona una base sólida para la implementación de iniciativas que optimicen el entorno laboral y fomenten un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

5.3 Organización del tiempo

Muchos de los encuestados creen que su organización del tiempo es buena, pero de acuerdo a las estadísticas de la encuesta es que a muchas de las personas les hace falta acomodar sus tiempos para que esto no afecte a su salud y puedan convivir más con su familia. Este análisis va muy de la mano con la parte de los objetivos de la empresa como los del área, muchos de los encuestados mencionaron que si conocen los objetivos y que los que se tienen establecidos en sus áreas continúan cumpliéndose como de manera habitual, pero al momento de priorizar las actividades el 60% termina realizando tareas emergentes, lo cual nos hace pensar que el problema de la mala gestión del tiempo no solo es por parte de los colaboradores sino también de la organización.

Seguidamente, la percepción que muchos encuestados tienen sobre su habilidad para organizar su tiempo se presenta como un punto de inicio revelador

en nuestro análisis. La mayoría de ellos afirma tener una organización del tiempo que consideran buena. Sin embargo, al adentrarnos en las estadísticas de la encuesta, surge una discrepancia evidente: muchas personas enfrentan dificultades para ajustar sus horarios de manera que no comprometan su salud y permitan una convivencia más plena con sus familias.

Posteriormente, este hallazgo resalta la importancia de analizar más profundamente la gestión del tiempo no solo como una destreza individual, sino también como un componente integral del bienestar y la calidad de vida de los empleados. La noción de una organización del tiempo "buena" podría estar basada en percepciones subjetivas y no necesariamente reflejar la realidad de cómo se distribuyen las responsabilidades diarias.

Como es indicado, este análisis se conecta de manera coherente con la sección de los objetivos de la empresa y del área. Aunque la mayoría de los encuestados manifiesta conocer los objetivos tanto generales como específicos de sus áreas, surge una inquietud al observar que, al priorizar actividades, el 60% de los encuestados tiende a realizar tareas emergentes. Esto plantea una reflexión significativa sobre la alineación entre los objetivos establecidos y la ejecución diaria de las tareas.

Ya que, la prevalencia de tareas emergentes podría indicar un desajuste en la planificación y gestión de las actividades cotidianas. Este fenómeno no solo sugiere un desafío para los colaboradores en términos de priorización, sino que también apunta a un aspecto clave: la organización interna de la empresa. Si las tareas emergentes están prevaleciendo sobre las planificadas, podría indicar una necesidad de revisar la asignación de recursos, la definición de roles y responsabilidades, y la comunicación interna para asegurar una mayor coherencia y alineación con los objetivos estratégicos.

Consiguientemente, este análisis profundo destaca la complejidad de la gestión del tiempo en el entorno laboral, señalando que el problema no se limita únicamente a las prácticas individuales de los empleados, sino que también implica una evaluación crítica de la estructura y las dinámicas organizativas. Identificar y abordar estas brechas no solo mejorará la eficiencia individual, sino que también fortalecerá la cohesión organizativa y, en última instancia, contribuirá a un ambiente laboral más saludable y productivo.

5.4 Tiempo con familia y traslados

Una de las principales ventajas que se vio reflejada al momento de analizar los datos, es el hecho de que las personas pasan más tiempo en familia y ahorran en los tiempos de traslado, sus hábitos alimenticios han mejorado, y han tenido ahorro en las comidas. Esto no solo es bueno para el medio ambiente, sino también para las personas ya que cuidan de su salud y pueden tener comidas más balanceadas. Uno de los principales puntos que se detectaron es que aunque muchas personas alguna vez habían realizado H.O muy pocos de los encuestados tenían un área designada para poder trabajar desde casa, y lo que la mayoría ponía es que buscaban un lugar poco ruidoso desde su casa, al igual muchos de los encuestados mencionaba que necesitaban tener una buena conexión a internet, así como asignar y acondicionar un espacio de trabajo, lo principal que tenían que tener en su espacio de trabajo sería una buena iluminación y ventilación, un espacio aislado y una silla y escritorio ergonómico.

En consecuencia, el análisis de los datos revela una serie de beneficios significativos asociados al trabajo remoto que impactan positivamente tanto en la calidad de vida de los empleados como en aspectos ambientales. Una de las ventajas más destacadas es el aumento del tiempo dedicado a la familia. Al eliminar los tiempos de traslado, los encuestados han experimentado una considerable ganancia en este aspecto, permitiéndoles disfrutar de momentos más significativos

con sus seres queridos. Este cambio no solo contribuye al bienestar personal, sino que también promueve un ambiente familiar más sólido y satisfactorio.

En efecto, otro beneficio importante es la mejora en los hábitos alimenticios y el ahorro asociado. Al trabajar desde casa, las personas tienen la oportunidad de preparar comidas más saludables y evitar gastos innecesarios en alimentos comprados fuera. Este cambio no solo es positivo para la salud individual de los empleados, sino que también puede tener un impacto favorable en la reducción de residuos y la huella ambiental, al disminuir la dependencia de productos de comida rápida o envasada.

Lo cierto es que, una observación clave es que, a pesar de que algunos encuestados habían experimentado el trabajo desde casa en alguna ocasión, pocos de ellos contaban con un área designada para esta actividad. La necesidad de un espacio tranquilo en el hogar es resaltada, indicando que la mayoría de los encuestados valora la importancia de un entorno libre de distracciones para mantener altos niveles de productividad.

En tal caso, en cuanto a los requisitos esenciales para establecer un espacio de trabajo en casa, se destaca la importancia de una conexión a internet confiable. Este elemento se considera crucial para mantener la eficiencia en las tareas laborales a distancia. Además, se resalta la necesidad de asignar y acondicionar un espacio de trabajo que incluya elementos como una buena iluminación y ventilación, así como una silla y escritorio ergonómicos. Estos aspectos no solo impactan en la productividad y el confort del empleado, sino que también contribuyen a la preservación de la salud física y mental a largo plazo.

En ese tenor, el análisis detallado de estos datos resalta la multidimensionalidad de los beneficios y desafíos asociados al trabajo remoto. La adaptación exitosa a esta modalidad no solo implica aspectos profesionales, sino

también una consideración cuidadosa de la calidad de vida, la salud y el bienestar general de los empleados, así como el impacto ambiental de las prácticas laborales.

5.5 Comodidad del empleado y desempeño laboral

Muchas veces todos esos factores influyen en la comodidad del empleado y en su desempeño laboral, aunque no es un factor directo, pero mientras más cómodo se encuentre el trabajador, su jornada laboral no será tan pesada y disfrutará de realizar sus actividades. Lo cual, aunque no parece relevante impacta en la productividad de los empleados, al momento de preguntar si creen que su productividad había mejorado el 56.3% menciono que sí, lo cual nos ayuda a pensar que todo eso se deriva de la administración de los tiempos, ya que se está trabajando más de lo habitual y es por eso que las actividades están saliendo.

Como se muestra, la comodidad del empleado se manifiesta como un componente esencial que influye de manera significativa en su desempeño laboral y, por ende, en la productividad general de la empresa. Aunque la comodidad no se puede considerar un factor directo, su impacto indirecto en la experiencia laboral y la calidad del trabajo es innegable.

En este contexto, cuando un empleado se siente cómodo en su entorno laboral, se crea un ambiente propicio para un desempeño laboral más efectivo y satisfactorio. La comodidad abarca no solo el espacio físico, como la disposición ergonómica del lugar de trabajo, sino también la flexibilidad en los horarios, la autonomía para gestionar tareas y la capacidad de adaptarse a modalidades como el trabajo remoto. Estos elementos combinados contribuyen a que la jornada laboral no resulte tan pesada y que el empleado disfrute realizando sus actividades diarias.

Bajo esa tesitura, aunque pueda parecer un aspecto trivial, la comodidad del empleado impacta directamente en su nivel de compromiso y motivación. Un empleado que se siente a gusto en su entorno laboral tiende a estar más enfocado,

creativo y dispuesto a asumir responsabilidades adicionales. La conexión entre la comodidad y la productividad se hace evidente al analizar las respuestas de la encuesta, donde el 56.3% de los encuestados afirmó que su productividad había mejorado. Este resultado sugiere que la gestión efectiva del tiempo y la atención a la comodidad del trabajador están vinculadas directamente con un aumento en la eficiencia y calidad del trabajo.

Puesto que la administración eficaz del tiempo se presenta como un elemento crucial en este contexto. Aunque los empleados puedan estar trabajando más horas de lo habitual, la mejora en la productividad indica que se están gestionando de manera eficiente. Este aumento en la eficacia puede derivarse de una mayor flexibilidad en la planificación de tareas, permitiendo a los empleados adaptar sus horarios para optimizar su rendimiento.

De ello, resulta necesario indicar que la comodidad del empleado no solo contribuye al bienestar individual, sino que también emerge como un factor determinante en la productividad general de la empresa. La conexión entre la gestión del tiempo, la comodidad laboral y la mejora en la productividad subraya la importancia de adoptar enfoques holísticos que consideren tanto las necesidades individuales como los objetivos organizativos para crear un ambiente laboral que favorezca el éxito y el bienestar de todos los involucrados.

5.6 Alternativa de trabajar en la modalidad de Home Office

Al finalizar la encuesta se preguntaba si a los empleados les gustaría trabajar con esta nueva modalidad para lo que el 31.3% contestó que le gustaría un enfoque mixto teniendo un empate con la respuesta de que podrían adoptar esta nueva forma de trabajo incluso después de la pandemia. Al analizar las respuestas me puedo dar cuenta de que en un futuro no muy lejano ya las grandes empresas no se preocuparán por tener una oficina, ya que todo el trabajo podría realizarse desde algún otro lugar teniendo los mismos resultados que al asistir a una oficina.

Además, la pregunta sobre la preferencia de los empleados hacia la modalidad de trabajo adoptada revela un panorama intrigante y posiblemente transformador para el futuro del entorno laboral. El 31.3% de los encuestados expresó su preferencia por un enfoque mixto, lo que implica un equilibrio entre el trabajo presencial y remoto. De manera sorprendente, esta respuesta empató con la afirmación de que podrían adoptar esta nueva forma de trabajo incluso después de la pandemia.

En total, este empate sugiere una clara tendencia hacia la aceptación y adopción de modelos de trabajo flexibles en el futuro. La idea de un enfoque mixto indica que los empleados valoran la flexibilidad y la posibilidad de combinar lo mejor de ambos mundos: la interacción social y colaboración que ofrece el entorno de oficina, junto con la autonomía y comodidad del trabajo remoto.

Al analizar estas respuestas, surge una perspectiva intrigante y posiblemente revolucionaria para el futuro del trabajo. La noción de que las grandes empresas podrían prescindir de oficinas físicas en un futuro cercano se vislumbra como una posibilidad real. Los resultados de la encuesta sugieren que muchos empleados consideran que la productividad y la calidad del trabajo no se ven comprometidas al trabajar desde ubicaciones alternativas. Este cambio en la percepción desafía la convención de que la presencia física en una oficina es esencial para el éxito laboral.

Se desprende que, este cambio de paradigma tiene implicaciones significativas para el diseño y la gestión de los espacios de trabajo. Si la preferencia por modalidades de trabajo flexibles continúa aumentando, las empresas podrían replantearse la necesidad de grandes oficinas y adoptar estrategias más centradas en el trabajo remoto o en entornos de oficina más pequeños y especializados.

Además, el hecho de que un porcentaje considerable de empleados esté dispuesto a adoptar permanentemente este nuevo modo de trabajo sugiere que la

pandemia ha catalizado cambios profundos en la percepción del trabajo y la forma en que las personas conciben su entorno laboral ideal.

Dicho en forma breve, los resultados de la encuesta indican un cambio significativo en las preferencias de los empleados hacia modelos de trabajo flexibles. Esto no solo tiene implicaciones para la gestión de recursos humanos y la estructura organizativa, sino que también plantea la posibilidad de una redefinición fundamental de la relación entre el trabajo y el espacio físico, marcando un hito en la evolución del mundo laboral.

Capítulo VI. Conclusiones

6.1 Hallazgos

Al llevar a cabo un análisis más detallado de los reactivos de la encuesta, surgen importantes revelaciones acerca de la percepción inicial de la empresa sobre el aumento de la productividad durante el trabajo desde casa (H.O). Se destaca que, aunque la empresa observó un incremento en la eficiencia laboral, este logro estaba directamente vinculado con la administración del tiempo por parte de los empleados. Este hallazgo sugiere que la mejora en la productividad no fue simplemente el resultado de un entorno de trabajo remoto, sino más bien una consecuencia de la gestión efectiva del tiempo por parte de los empleados.

Un punto clave que merece especial atención es la constatación de que, a pesar de las preocupaciones iniciales sobre la posible falta de comunicación y el logro de objetivos en un entorno virtual, la encuesta reveló que la comunicación y la consecución de metas en las diferentes áreas se mantuvieron o, incluso, mejoraron. Este aspecto pone de manifiesto que, contrariamente a las expectativas comunes, la implementación del trabajo desde casa no afectó negativamente la interacción y la colaboración entre los equipos, sino que, de hecho, pudo haber fortalecido estos aspectos.

La ausencia de distracciones y el no tener que desplazarse de un lugar a otro parecen haber contribuido positivamente a la comunicación efectiva y al logro de objetivos. Este resultado plantea la interesante idea de que, al eliminar las interrupciones cotidianas y los movimientos constantes, los empleados pueden concentrarse más eficazmente en sus responsabilidades laborales, lo que, a su vez, impulsa la eficacia en la consecución de metas.

Un punto esencial que emerge de este análisis es la comprensión de que el trabajo desde casa no requiere una supervisión constante por parte de los

superiores. La confianza en la capacidad de los empleados para administrar su tiempo y cumplir con sus objetivos se convierte en un elemento crucial en este contexto. La autonomía y la responsabilidad individual se destacan como valores fundamentales que no solo benefician a los empleados, sino que también contribuyen significativamente al éxito de la empresa.

La investigación revela que, si bien el trabajo desde casa puede haber inicialmente sorprendido a la empresa con un aumento de productividad, este logro no se puede atribuir únicamente al entorno remoto en sí, sino a la habilidad de los empleados para gestionar su tiempo de manera efectiva. Además, se resalta que la comunicación y el logro de objetivos se mantuvieron sólidos, indicando que el trabajo desde casa puede fomentar una cultura laboral basada en la confianza y la autonomía.

6.2 Puntos de mejora

Al llevar a cabo un análisis más detallado de los reactivos de la encuesta, surgen importantes revelaciones acerca de la percepción inicial de la empresa sobre el aumento de la productividad durante el trabajo desde casa (H.O). Se destaca que, aunque la empresa observó un incremento en la eficiencia laboral, este logro estaba directamente vinculado con la administración del tiempo por parte de los empleados. Este hallazgo sugiere que la mejora en la productividad no fue simplemente el resultado de un entorno de trabajo remoto, sino más bien una consecuencia de la gestión efectiva del tiempo por parte de los empleados.

Un punto clave que merece especial atención es la constatación de que, a pesar de las preocupaciones iniciales sobre la posible falta de comunicación y el logro de objetivos en un entorno virtual, la encuesta reveló que la comunicación y la consecución de metas en las diferentes áreas se mantuvieron o, incluso, mejoraron. Este aspecto pone de manifiesto que, contrariamente a las expectativas comunes,

la implementación del trabajo desde casa no afectó negativamente la interacción y la colaboración entre los equipos, sino que, de hecho, pudo haber fortalecido estos aspectos.

La ausencia de distracciones y el no tener que desplazarse de un lugar a otro parecen haber contribuido positivamente a la comunicación efectiva y al logro de objetivos. Este resultado plantea la interesante idea de que, al eliminar las interrupciones cotidianas y los movimientos constantes, los empleados pueden concentrarse más eficazmente en sus responsabilidades laborales, lo que, a su vez, impulsa la eficacia en la consecución de metas.

Un punto esencial que emerge de este análisis es la comprensión de que el trabajo desde casa no requiere una supervisión constante por parte de los superiores. La confianza en la capacidad de los empleados para administrar su tiempo y cumplir con sus objetivos se convierte en un elemento crucial en este contexto. La autonomía y la responsabilidad individual se destacan como valores fundamentales que no solo benefician a los empleados, sino que también contribuyen significativamente al éxito de la empresa.

La investigación revela que, si bien el trabajo desde casa puede haber inicialmente sorprendido a la empresa con un aumento de productividad, este logro no se puede atribuir únicamente al entorno remoto en sí, sino a la habilidad de los empleados para gestionar su tiempo de manera efectiva. Además, se resalta que la comunicación y el logro de objetivos se mantuvieron sólidos, indicando que el trabajo desde casa puede fomentar una cultura laboral basada en la confianza y la autonomía.

6.3 Puntos de mejora

La sugerencia de establecer un horario de comida mediante el calendario representa una propuesta clave para mejorar el bienestar y la eficiencia de los empleados dentro de la empresa. La administración efectiva del tiempo,

especialmente en lo que respecta a las pausas para comer, puede tener un impacto significativo en la productividad y en la salud general de los colaboradores.

La implementación de un horario de comida formal mediante el calendario proporciona una estructura clara y tangible para que todos los empleados sigan. Esto no solo establece expectativas claras sobre el momento en que se espera que los empleados se tomen un descanso para comer, sino que también facilita la creación de un hábito saludable y sostenible. Para aquellos que encuentran desafíos en la administración de sus horarios, esta medida proporciona una guía visual y práctica para incorporar la pausa para comer de manera consistente en su rutina diaria.

Además, la propuesta de reforzar este horario de comida con charlas o clases de meditación durante ese mismo intervalo de tiempo demuestra una comprensión profunda de las necesidades de los empleados en términos de gestión del estrés. La meditación se ha reconocido ampliamente como una herramienta efectiva para reducir el estrés, mejorar la concentración y fomentar la relajación. Integrar estas prácticas en el horario de comida no solo ofrece un espacio dedicado para la autorreflexión y el descanso mental, sino que también contribuye a la creación de un entorno laboral más equilibrado y saludable.

La conexión entre la gestión del tiempo y la reducción del estrés es crucial. Al establecer un horario de comida y ofrecer actividades de reducción de estrés, la empresa demuestra un compromiso activo con el bienestar de sus empleados. Esta iniciativa no solo tiene beneficios individuales, como la mejora de la salud mental y la productividad, sino que también puede generar un impacto positivo en la cultura organizacional.

El reconocimiento de que la gestión del tiempo y la salud emocional están intrínsecamente vinculadas subraya la importancia de enfoques holísticos para mejorar el ambiente de trabajo. Estas mejoras no solo abordan las necesidades inmediatas de los empleados, sino que también contribuyen a la creación de una

cultura empresarial que valora la salud y el bienestar, lo que puede tener efectos duraderos en la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

6.4 Sobre la productividad

El resultado final de este estudio revela un panorama alentador en cuanto a la productividad de los empleados en el contexto del trabajo remoto. Contrariamente a la percepción común de que el crecimiento en la productividad sería exponencial, los hallazgos sugieren un crecimiento positivo, aunque no necesariamente explosivo. Este matiz es crucial para comprender de manera realista cómo las empresas y sus empleados están respondiendo a la evolución hacia nuevas modalidades de trabajo, particularmente el trabajo remoto.

En lugar de adoptar una perspectiva uniforme de crecimiento exponencial, los datos indican un progreso sólido y sostenible en la productividad. Esta observación sugiere que las empresas están enfrentando y superando los desafíos asociados con la transición al trabajo remoto, y que este cambio no solo es viable, sino que también puede ser beneficioso para ciertas industrias en México.

El hecho de que la productividad haya experimentado un crecimiento positivo puede atribuirse a varios factores. La adaptación eficiente de los empleados a nuevas formas de trabajo, la implementación exitosa de tecnologías de colaboración remota y la gestión efectiva del tiempo pueden haber contribuido a este crecimiento. Estos resultados desafían la noción de que el trabajo remoto es inherentemente menos productivo y sugieren que, con las condiciones y el apoyo adecuados, las industrias en México están preparadas para evolucionar y prosperar en esta nueva modalidad.

Es importante destacar que el crecimiento positivo, aunque no exponencial, es un indicador sólido de la capacidad de adaptación de las empresas y los empleados en México. Este estudio ofrece una perspectiva valiosa para entender

cómo la implementación del trabajo remoto no solo es factible sino también eficaz en ciertos sectores industriales.

La conclusión de que ciertas industrias en México están preparadas para evolucionar con esta nueva modalidad es prometedora y puede servir como un estímulo para que otras empresas consideren la implementación de modelos de trabajo flexibles. Además, estos resultados pueden inspirar estrategias de gestión que aprovechen las lecciones aprendidas durante la pandemia y fomenten un enfoque más equilibrado y adaptativo hacia el trabajo en el futuro.

El estudio refuerza la idea de que el crecimiento en la productividad es alcanzable en el contexto del trabajo remoto, marcando un hito significativo en la evolución de las prácticas laborales en México y proporcionando una base sólida para futuras exploraciones y ajustes en el ámbito empresarial.

Referencias

- Acosta Marín, AAM (2018). Teletrabajo y percepción de la productividad, se propuso abordar de manera exploratoria la modalidad del teletrabajo y su relación con la percepción de productividad en los diversos actores que lo integran (teletrabajadores, sus líderes, compañeros y familiares) (Maestria). Universidad de antioquia Facultad de ciencias sociales y humanas departamento de psicología, Medellin. Recuperado de: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14436/1/AcostaAnderson_2018_TeletrabajoPercepcionProductividad.pdf
- Alexander, D. 2020. BMO Says 80% of Employees May Switch to Blended Home-Office Work. Bloomberg.com Business, 5 de mayo. Disponible en <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-05-05/bmo-says-80-of-employees-may-switch-to-blended-home-office-work>
- Allyn, B. 2020. Your Boss Is Watching You: Work-From-Home Boom Leads To More
- Alvarado, F.. "Percepción del Home Office durante la pandemia del COVID-19". Bachelor's thesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), 2020. <http://hdl.handle.net/10757/653885>.
- Batchelor, J. 2020. After the lockdown: China studios on returning to work. 3 de abril.
- Bick, R. et al. 2020. A blueprint for remote working: Lessons from China. McKinsey & Company. 23 de marzo. Disponible en <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/a-blueprint-for-remote-working-lessons-from-china>
- Breña, N. (2020, 21 julio). Home Office: ventajas y desventajas. Blog EmpleosTI. <https://empleosti.com.mx/blog/ventajas-desventajas-del-home-office/>
- Brooks, S. "The Psychological Impact of Quarantine and How to Reduce It: Rapid Review of the Evidence." The Lancet 395 (10227): 912–20
- Butler, B. (2021). Home office handbook. New York, N.Y: Hungry Minds, 2001.
- Cartmill, C., 2020. New survey shows 87% of staff wish to work from home in post lockdown world. Belfast News Letter, 28 de mayo. Disponible en <https://www.newsletter.co.uk/business/>

Contaminación atmosférica y COVID-19: ¿Por qué la calidad del aire no mejoró en el Valle de México? (2020, 1 julio). Interamerican Association for Environmental Defense (AIDA). <https://aida-americas.org/es/blog/contaminacion-atmosferica-y-covid-19-por-que-la-calidad-del-aire-no-mejoro-en-el-valle-de-mexico>

de marzo. Disponible en <https://www.elsalvador.com/eldiariodehoy/teletrabajo-asamblealegislativa/698342/2020/>

Disponible en <https://www.gamesindustry.biz/articles/2020-04-03-after-the-lockdown-chinastudios-on-returning-to-work>

Dooley, B., 2020. Japan needs to telework. Its paper-pushing offices make that hard. The New York Times, 16 de abril. Disponible en <https://www.nytimes.com/2020/04/14/business/japancoronavirus-telework.html>

Eurasia Review. 2020. Almost 90% Of Workers Would Be Willing To Continue Teleworking After The Pandemic. 4 de mayo. Disponible en <https://www.eurasiareview.com/04052020-almost90-of-workers-would-be-willing-to-continue-teleworking-after-the-pandemic/>

Reisenwitz, C. 2020. How COVID-19 is impacting workers' calendars. Clockwise blog, 21 de abril. Disponible en <https://www.getclockwise.com/blog/how-covid-19-is-impacting-workerscalendars>

Expansión. (2011, 14 junio). Jefe: Pierde el miedo al 'home office'. Expansión. <https://expansion.mx/mi-carrera/2011/06/13/pierdele-el-miedo-al-home-office>

Feltham, Robert T. "An evaluation of Home Office extended interviews for police personnel". Thesis, Aston University, 2020. <http://publications.aston.ac.uk/12304/>.

Feo Istúriz, OFI (2003). Reflexiones sobre la globalización y su impacto sobre la salud de los trabajadores y el ambiente* (Maestría). Universidad de Carabobo Maracay, Venezuela., Carabobo Maracay, Venezuela. Recuperado de: https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf

Gaventa, S.(2021). Home office. New York: DK Pub.

- Gómez, R., 2020. La pandemia actual del COVID-19 en África. 6 de abril. Disponible en <https://atalayar.com/content/la-pandemia-actual-del-covid-19-en-%C3%A1frica>
- Hagenfeldt, E. "Working from Home - the new Office : Communication and Leadership for a Stay-at-home Workforce". Thesis, Umeå universitet, Företagsekonomi, 2021. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:umu:diva-179867>.
- Hatayama, M. 2020. Jobs' Amenability to Working from Home: Evidence from Skills Surveys for 53 Countries. Policy Research Working Paper No. 9241. Washington DC: World Bank.
- Hernández Salazar, LVHS (2019). Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud (Maestria). Universidad Externado de Colombia, Bogotá D.C. Recuperado de: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/2226/1/DNA-spa-2019-Disenoyaplicaciondeunmodelodemediciondesatisfaccionlaboralpara_teletrabajadores_en_Colombia
- Kamm, R. "The Home Office, public order and civil liberty 1880-1914". Thesis, University of Cambridge, 1986. <http://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.377821>.
- Kertz, Consuelo Lauda y Al L. Hartgraves. "The Home-Office Deduction". *Academe* 73, n.º 1 (1987): 20. <http://dx.doi.org/10.2307/40249846>.
- Lynch-Lloyd, M. "Collective Home Office". Thesis, Massachusetts Institute of Technology, 2018. <http://hdl.handle.net/1721.1/115616>.
- Manroe, C.(2017). The home office. Pleasantville, N.Y: Reader's Digest, 1997
- Mello, C. "Women's Home Office". *International Journal for Innovation Education and Research* 9, n.º 12 (1 de diciembre de 2021): 97–106. <http://dx.doi.org/10.31686/ijier.vol9.iss12.3561>.
- Miranda, F. (2020, 19 marzo). Sólo 2 de cada 10 empresas listas para «home office» en México ante Covid-19: UNAM. Milenio.

- <https://www.milenio.com/politica/comunidad/home-office-mexico-2-10-empresas-unam>
- Mordeglia, C. "The Home-Office Lighting Kit". Thesis, KTH, Ljusdesign, 2021.
<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kth:diva-297959>.
- Myerson, J. (2020) Home office. London: Conran Octopus.
new-survey-shows-87-staff-wish-work-home-post-lockdown-world-2864590
- Niño de Guzmán, ANG (2018). Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional (Maestria). Peruana. MBA de la Universidad de Palermo, Peru. Recuperado de:
https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
- Orlando Ardila, COA (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones. (Maestria). Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá, D.C. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Picthall, K. "Network home office". Thesis, This resource online, 2020.
<http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-12052009-020359/>.
- Pratt, L. 2020. Kellogg's launches flexible summer hours for 460 employees. Disponible en <https://employeebenefits.co.uk/kelloggs-flexible-summer-hours-460-employees/>
- PricewaterhouseCoopers. (2020). Nueva Normalidad, nuevas formas de trabajo. PwC. <https://www.pwc.com/mx/es/recursos-humanos/nuevas-formas-trabajo.html>
- Prietto, M. "No place like home| The problem and the promise of the home psychotherapy office". Thesis, Pacifica Graduate Institute, 2015.
<http://pqdtopen.proquest.com/#viewpdf?dispub=3701780>.
- Rivas, V. 2020. Ley de Teletrabajo aprobada podría salvar 20,000 empleos. El Salvador. 21
- Rivera Cabezas, S. (2014). "Percepción de la experiencia de los colaboradores que trabajan desde casa (Home Office)." (Maestria). Universidad Rafael Landívar,

Guatemala de la Asunción. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rivera-Stephanie.pdf>

Rochi Knowledge, R. K. (2020). Beneficios para Empleadores y Empleados de Hacer Home Office. Rochi Knowledge.
<https://www.rochiconsulting.com/blog/home-office/>

Sanchez Paredes, G. S. P. (2019, 15 junio). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. Digital Publisher.
<https://digitalpublisher.com>

Schreiber, N. (2020). Your home office. New York: Perennial Library.

Schreiber, Norman. Your home office. New York: Perennial Library, 1990.

Singh B. "Splitting the Home Office". Probation Journal 54, n.º 2 (junio de 2017): 107–8. <http://dx.doi.org/10.1177/0264550507077223>.

Smith, J. 2020. One in three SMEs plan to increase flexible working after pandemic. Disponible en <https://workplaceinsight.net/one-in-three-smes-plan-to-increase-flexible-working-afterpandemic/>

Sorensen, H. 2020. Best practices for managing telecommuting employees. Capella

Spataro, J. 2020. Key findings about remote work: lessons from our colleagues in China. Microsoft, 17 de abril. Disponible en <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/17/key-findings-remote-work-lessons-colleagues-china/>

Staff, F. (2020, 12 junio). Situación en México por Covid-19 es «desafiante», alerta OMS •. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/noticias-situacion-mexico-covid-19-desafiante-oms/>

Surveillance. Disponible en <https://www.npr.org/2020/05/13/854014403/your-boss-iswatching-you-work-from-home-boom-leads-to-more-surveillance>

TUC (Trades Union Congress). 2020. COVID-19 Coronavirus: Guidance to unions. London: TUC. Disponible en <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/2020-04/COVID-19%20Guide%20for%20Reps%20edits%2016%20April.pdf>

University. Disponible en <https://www.provexam.com/en-us/aboutus/prov-pulse/articles/best-practices-for-telecommuting>

- Vernon, Gervase, Dave Ridley y Dineo Lesetedi. "'Home Office syndrome'". *British Journal of General Practice* 58, n.º 552 (1 de julio de 2008): 510.2–510.
<http://dx.doi.org/10.3399/bjgp08x319530>
- Voas, Jeffrey y Phil Laplante. "Rethinking Home, Office, School". *Computer* 53, n.º 10 (octubre de 2020): 11–12. <http://dx.doi.org/10.1109/mc.2020.3010079>.
- Vold, Tone, Hanne Haave y Ole Jørgen Ranglund. "I miss my Office in my home Office: Challenges with work from home". *European Conference on Knowledge Management* 23, n.º 2 (25 de agosto de 2022): 946–54.
<http://dx.doi.org/10.34190/eckm.23.2.649>.
- Willmot, Ben. 2020. When lockdown measures ease, trust-based employment relations will be key to an organisation's response. CIPD Community blog, 6 de mayo. Disponible en
https://www.cipd.co.uk/Community/blogs/b/policy_at_work/posts/when-lockdown-measures-easetrust-based-employment-relations-will-be-key-to-an-organisations-response
- Winder, D. "Securing your home office". *Infosecurity* 7, n.º 6 (noviembre de 2010): 21–23. [http://dx.doi.org/10.1016/s1754-4548\(10\)70107-8](http://dx.doi.org/10.1016/s1754-4548(10)70107-8)
- Woolas, P. "Home Office". *Judicial Review* 15, n.º 3 (septiembre de 2010): 234–35.
<http://dx.doi.org/10.5235/108546810793129286>.
- WorldatWork. 2020. Remote Work Policies Expected to Remain in Place Beyond COVID-19. Disponible en
<https://www.worldatwork.org/workspan/articles/remote-work-policiesexpected-to-remain-in-place-beyond-covid-19>
- Yuk-sang Daniel. "Condominium with home office in Tai Kok Tsui". *Hong Kong :University of Hong Kong*, 2021.
<http://sunzi.lib.hku.hk/hkuto/record.jsp?B25952857>.
- Zelinsky, M. (2019). *Practical home office solutions*. New York: McGraw-Hill, 1999.

Anexos

Cuestionario

Home Office o Trabajo Remoto, en tiempos del COVID-19

El presente cuestionario nace con el propósito de analizar la implantación del Home Office en las empresas y conocer la productividad.

Por favor selecciona la respuesta que consideres más adecuada:

- Genero

☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Indistinto

- Estado Civil

☐ Casado ☐ Soltero ☐ Unión Libre
☐ Viudo/a ☐ Divorciado

- Tienes Hijos

☐ Si ☐ No

- Alguien más en su casa necesita de sus cuidados

☐ Si ☐ No

- Mi estilo de trabajo en la modalidad Home Office

☐ Ya trabajaba en Home Office 100% antes de la crisis
☐ Trabajaba normalmente en oficina 100%
☐ Trabajaba con un enfoque mixto (Home Office y Oficina)

- Respecto al inicio de mi jornada, en general, yo:

☐ Empiezo mi rutina de trabajo a mi hora habitual
☐ Empiezo mi rutina de trabajo más temprano que mi hora habitual

☐ Empiezo mi rutina de trabajo más tarde de mi hora habitual

• Respecto al final de mi jornada, en general, yo:

- ☐ Finalizo mi rutina de trabajo a mi hora habitual
- ☐ Finalizo mi rutina de trabajo más temprano que mi hora habitual
- ☐ Finalizo mi rutina de trabajo más tarde que mi hora habitual

• Trabajando desde casa yo:

- ☐ En general, siento que trabajo más ☐ En general, siento que trabajo igual
- ☐ En general, siento que trabajo menos

• Con la modalidad Home Office, considero que mi productividad

- ☐ Es la misma de antes ☐ Ha mejorado ☐ Ha desmejorado

• ¿Tienes claro el propósito de tu vida personal y profesional? ¿Y el de tus proyectos

- ☐ No entiendo qué relación tiene la definición del propósito con la productividad personal.
- ☐ Sé lo que quiero conseguir en mi vida personal, pero en lo profesional no tengo la sensación de tener el control yo.
- ☐ Sé para qué me levanto cada día personal y profesionalmente. Además, siempre que comienzo un proyecto defino el “para qué” del mismo.

• En tu plan de acción diario, ¿sabes el orden de prioridades a establecer? ¿Dedicas tiempo a definir la prioridad que asignarás a cada actividad antes de ponerte en marcha?

- ☐ Actualmente no tengo tiempo ni para establecer unas prioridades. Me dedico simplemente a realizar las tareas que he apuntado en mi lista de pendientes.
- ☐ Aunque establezco mis prioridades, muchas veces me veo resolviendo problemas urgentes que a posteriori retrasan mis proyectos más importantes.

- ☐ Sí, establezco mis prioridades semanal y diariamente y lo cumplo en su mayoría
- Crees que diferencias/gestionas de la mejor manera las tareas importantes y/o urgentes
 - ☐ Suelo pasarme el día atendiendo tareas urgentes por no haberlas atendido a tiempo.
 - ☐ Aunque he definido mis prioridades correctamente, suelo terminar realizando las tareas más banales o aquellas que me solicitan otras personas.
 - ☐ He conseguido aislar todo lo que es importante en mi vida para conseguir mis objetivos y cada día atiendo menos tareas y proyectos urgentes.

- Con la modalidad Home Office
 - ☐ He podido organizar mis tiempos
 - ☐ Se me ha complicado organizar mis tiempos
 - ☐ No he podido organizar mis tiempos

- Trabajando desde casa, yo:
 - ☐ Trabajo en pijama
 - ☐ Me visto con ropa cómoda (diferente al pijama)
 - ☐ Me visto con mi ropa de trabajo normal

- Tengo horarios establecidos para mis horas de comida
 - ☐ Me tomo mi horario de comida
 - ☐ Como mientras continúo trabajando
 - ☐ No tengo horarios establecidos, cuando tengo un tiempo libre como

- ¿Cuáles son los retos que has enfrentado al trabajar desde casa?
 - ☐ Mantener un horario
 - ☐ Mucha distracción en casa
 - ☐ Comunicación con el equipo

- La comunicación con tu área/equipo de trabajo ha:

- ☐ Ha mejorado
- ☐ Es la misma de antes
- ☐ Ha desmejorado

- La comunicación con otras áreas/equipos de trabajo ha:

- ☐ Ha mejorado
- ☐ Es la misma de antes
- ☐ Ha desmejorado

- De acuerdo a los objetivos a corto plazo de mi área trabajando desde casa se han:

- ☐ Mejorado
- ☐ Desmejorado
- ☐ Continúan igual

- Trabajando desde casa, yo:

- ☐ Cuido de mis hijos también
- ☐ Cuido de mis mascotas
- ☐ Cocino

- En cuanto a mi espacio de trabajo yo:

- ☐ Asigne un espacio de trabajo con todo lo necesario para desempeñar mis labores
- ☐ Asigne un espacio de trabajo, pero no tiene todo lo necesario
- ☐ No asigne un espacio de trabajo

- En mi espacio de trabajo yo:
 - ☐ Estoy satisfecho con el lugar donde estoy trabajando
 - ☐ No estoy satisfecho con el lugar donde estoy trabajando
 - ☐ Me es indiferente el lugar donde estoy trabajando

- Selecciona 3 aspectos que consideres indispensables en el Home Office
 - ☐ Internet rápido/ buena conexión a internet
 - ☐ Tener un espacio asignado para trabajar
 - ☐ Estar aislado/en silencio
 - ☐ Tener una buena vista/ tener una ventana
 - ☐ Pantalla secundaria
 - ☐ Impresora

- Si tuvieras que asignar un lugar en tu casa/departamento para hacer Home Office selecciona las 3 principales características que te gustaría tener
 - ☐ Silla y escritorio ergonómica
 - ☐ Plantas
 - ☐ Arte/pinturas
 - ☐ Vista al exterior
 - ☐ Buena iluminación
 - ☐ Buena ventilación
 - ☐ Espacio aislado
 - ☐ Buena decoración del espacio
 - ☐ Tener una cafetera

- Selecciona 3 beneficios que te ha traído el Home Office
 - ☐ Mejore mis hábitos alimenticios
 - ☐ Ahorro en traslado
 - ☐ Ahorro en comidas

- ☐ Tengo más tiempo
- ☐ Convivencia familiar
- ☐ Lectura
- ☐ Ejercicio
- ☐ Instrumento musical
- ☐ Claridad mental
- ☐ Se redujo mi nivel de estrés
- ☐ Incremento mis horas de sueño

- Respecto al Home Office, pienso que:
 - ☐ Puede ser mi nueva forma de trabajo, incluso después de la emergencia
 - ☐ Con algunos ajustes, puede ser mi nueva forma de trabajo
 - ☐ Me gustaría un enfoque mixto (unos días Home Office, unos días en la oficina)
- ☐ Definitivamente no funciona el Home Office para mí

Agradecemos sinceramente la participación de todas las personas

Fuente: Elaboración propia