



**Universidad Nacional Autónoma de México**  
**Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración**

**“Análisis de los cambios generados en la nueva normalidad laboral  
con relación al trabajador en la temporalidad de la pandemia”**

**T e s i s**

Que para optar por el grado de:

**Maestro en Administración**

Presenta:

**Alfonso Entzana Quintero**

Tutor:

**Dr. Tomás Rosales Mendieta**

**Facultad de Contaduría y Administración**

**Ciudad Universitaria, , Ciudad de México, septiembre de 2022**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ÍNDICE

1	Introducción .....	4
2	Justificación del Tema .....	4
3	Pregunta de investigación .....	10
4	Hipótesis.....	10
5	Objetivo General.....	10
6	Objetivos Específicos .....	10
7	Metodología.....	11
8	Alcance.....	11
9	Capítulo I Pandemia Mundial y los Cambios Generados.....	13
9.1	Introducción capitular .....	13
9.2	Coronavirus SARS-COV2 .....	14
9.2.1	Origen.....	14
9.2.2	COVID-19 y su Impacto Mundial .....	16
9.2.3	COVID-19 y su Impacto en México .....	25
9.3	El Teletrabajo .....	32
9.3.1	Origen.....	32
9.3.2	Definición.....	33
9.3.3	Características.....	34
9.3.4	Modalidades de Teletrabajo .....	35
9.3.5	Ventajas del Teletrabajo .....	36
9.3.6	Desventajas del Teletrabajo .....	38
9.4	El Trabajador.....	39
9.4.1	Concepto .....	39

9.4.2	Condiciones de trabajo .....	40
9.4.3	Clima organizacional .....	42
10	Capítulo II Herramienta para conocer los cambios del teletrabajo .....	44
10.1	Aplicación de encuesta para conocer los cambios.....	44
10.1.1	Población.....	44
10.1.2	Muestra.....	44
10.1.3	Técnica de recolección de datos .....	45
10.1.4	Presentación del Instrumento .....	46
10.1.5	Resultados de la aplicación del Cuestionario .....	53
11	Capítulo III Resultados y Hallazgos.....	96
11.1	Hallazgos .....	96
12	Conclusiones.....	105
13	Referencias .....	108

## **1. Introducción**

La pandemia COVID-19 está generando crisis económica mundial y los mercados laborales es uno de los sectores más afectados, con las medidas sanitarias impuestas por los gobiernos de todo el mundo, ha ocasionado que las grandes empresas realicen estrategias para mitigar el impacto económico, mientras que, las micro, pequeñas y medianas empresas se encuentra en una posición más complicada, ya que, el impacto económico es mayor, debido a que no cuentan con los recursos necesarios para solventar los gastos generados de esta problemática.

## **2. Justificación del Tema**

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) pronostica que para el segundo trimestre de 2020 se habrán perdido a nivel mundial un número de horas de trabajo equivalentes a las de 195 millones de trabajadores a tiempo completo y para finales de año, se habrán perdido salarios por valor de 3,4 billones de dólares. Los confinamientos, totales o parciales, afectan a casi 2700 millones de trabajadores, lo que representa alrededor del 81 por ciento de la población activa mundial.

En México de acuerdo con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en México al mes abril se dieron de baja 6 mil 689 empresas, mientras que, en el mes de mayo, 10 mil empresas de todos tamaños habían desaparecido de los de sus registros.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) reporto a través de su Encuesta Telefónica de Ocupación y Empleo (ETOE) que derivado del cierre de las operaciones más de 12.5 millones de personas perdieron su trabajo solo en abril. En mayo, de las 19.4 millones de personas disponibles para trabajar ese mes, 9.5 millones no lo hicieron debido a la suspensión de sus labores sin recibir pago.

Una de las medidas que están adoptando las empresas de todos tamaños en México, con la con la finalidad de salvaguardar la integridad de su capital humano, y siguiendo las recomendaciones implementadas por el Gobierno Federal, de acuerdo con el Sistema de Alerta Sanitaria, que consiste en un semáforo, han originado ciertos cambios en el ámbito laboral, una de estas medidas implementadas ha sido facilitar el

“trabajo en casa”, para contrarrestar el riesgo de contagio en los centros de trabajo, logrando así la continuación de las operaciones de las organizaciones. (Secretaría de Salud, 2020)

El teletrabajo:

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

Dentro de las ventajas para el patrón y el trabajador, podemos encontrar la reducción de costos, tiempos de traslados, entre otras, pero no solo se tienen ventajas sino también desventajas, desde la pérdida del control y supervisión así como el bienestar psicoemocional de los trabajadores y aunado a esto hay que tener en cuenta la emergencia sanitaria por la que se está atravesando y las políticas implementadas por el Gobierno Federal, mismas que representa un factor muy importante que las organizaciones deben tomar en cuenta para cuidar a su capital humano y mantener los niveles óptimos de efectividad.

A causa del cambio repentino del lugar de trabajo origino problemáticas para muchos trabajadores respecto a las tecnologías de la información y comunicación, ya que no todos son expertos en el uso de estas, muchas veces no cuentan con los medios necesarios para desarrollar todas sus actividades diarias como son; una conexión estable a internet, una computadora, ya sea de escritorio o laptop, que se encuentre en las mejores condiciones y además cuente con los programas que requiere el desempeño de sus labores, el acceso y la recopilación de la información, es un problema, ya que la mayoría se concentra en los servidores de la organización, no están a la mano, provocando que el trabajador se tenga que desplazar de su casa a la oficina o lugar de trabajo, asimismo el soporte técnico cuando falla el equipo de cómputo, es responsabilidad del trabajador y resulta complicado porque él no es especialista, ya que

en la organización tiene un área o persona dedicada a este tipo de problemáticas y se puede resolver más rápidamente, así es como observamos que no cuenta con la infraestructura necesaria para llevar a cabo sus actividades ni tampoco la organización en la que labora, es un punto bastante importante que deben tomar en cuenta, ya que existe la posibilidad seguir esta modalidad laboral de una manera indefinida, ya sea por una estrategia de la organización para la reducción de costos o la situación de la emergencia sanitaria no permitirá que se desarrollen con normalidad las actividades, esto implicará que ambas partes tenga que hacer una inversión para comprar las herramientas necesarias para seguir realizando sus actividades, inversión que probablemente el trabajador tenga que absorber con la finalidad de cuidar su trabajo, ya que la incertidumbre de que la organización cuente con la capacidad de proporcionarle dichas herramientas, es muy amplia, derivada de la crisis económica por la que se está atravesando, desafortunadamente la variabilidad del poder adquisitivo de los trabajadores impacta directamente en la diferenciación de equipos y su compatibilidad con el capital tecnológico que cuentan las organizaciones ocasionando que no se pueda cumplir con ciertas actividades y a su vez descontentos y frustración. (Cruz, 2020).

En cuanto a los nuevos canales de comunicación que están adoptando las organizaciones entre jefes, subordinados y alternos. Deben de estar claramente establecidos para delimitar la vida tanto laboral como social privada, dichos medios consisten en correo electrónico, mensajes instantáneos (chat) videoconferencias y llamadas, la falta de una buena comunicación entre los colaboradores genera complicaciones en los resultados y una evidente ineficiencia. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2020). Además, el uso de estas herramientas tecnológicas provoca que la interacción digital y la comunicación pueda darse las 24 horas del día, no importa si son las 7 de la mañana o las 11 de la noche, la facilidad de mandar un mensaje instantáneo para avisar, solicitar o recordar algún pendiente es cada vez más común entre jefes y subordinados, corrompiendo horarios.

Los efectos de estar largos periodos de tiempo en casa provocan problemáticas a nivel psicológico. “Las personas que pasan tiempo en aislamiento pueden mostrar síntomas de depresión grave y síntomas relacionados con el estrés postraumático hasta

3 años después”. (Secretaría de Salud, 2020, p.2). Entre los síntomas y conductas a nivel psicológico que los trabajadores pueden experimentar a lo largo de la cuarentena por el distanciamiento social desataca, la indignación, irritabilidad, enojo, ansiedad, tensión, inseguridad incrementando el miedo y el estrés afectando severamente la creatividad y la capacidad de empatía. (Secretaría de Salud, 2020). Estas conductas pueden traer consigo diferencias y discusiones entre los miembros de los equipos de trabajo, conflictuando las relaciones que se tiene entre sí, dando como resultado el incumplimiento de las metas y objetivos tanto departamentales como organizacionales.

Por otra parte, los trabajadores deben ocuparse en mantener una buena salud física y mental, algunos problemas se originan a partir de ciertas conductas que adoptan los trabajadores por la falta de control, supervisión y de no contar con un espacio adecuado y óptimo para llevar a cabo sus actividades laborales, por ejemplo, trabajar desde la comodidad de su sillón, cama o cualquier otra parte de su hogar, lo que puede derivar en factores de riesgo ergonómicos.

Los riesgos ergonómicos son aquéllos que pueden conllevar sobre esfuerzo físico, movimientos repetitivos o posturas forzadas en el trabajo desarrollado, con la consecuente fatiga, errores, accidentes y enfermedades de trabajo, derivado del diseño de las instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas o puesto de trabajo. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018)

Dichos factores originan que el trabajador llegue a desarrollar algunas molestias corporales. “Trastorno musculoesquelético laboral: Aquella lesión y enfermedad del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo causadas por la exposición laboral a factores de riesgo ergonómico”. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018).

Asimismo, la idea de trabajar desde esa comodidad hace muy tentador que lo trabajadores no usen un atuendo adecuado, provocando confusión al cerebro, asociando esta situación con una de descanso y no de trabajo, también debemos tomar en cuenta la poca actividad física que realizan los trabajadores, cada vez se hacen más sedentarios, esta situación puede desatar importantes enfermedades, por ejemplo, la obesidad, tabaquismo, alimentación desequilibrada entre otros.



Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el hecho de no alcanzar metas mínimas de actividad física es un factor de riesgo considerable para las enfermedades no transmisibles (ENT), como los accidentes cerebrovasculares, la diabetes y el cáncer.

Consideremos ahora un punto importante, debemos tomar en cuenta los distractores que se tienen al trabajar en casa, por ejemplo, el hecho de revisar en varias ocasiones el celular, por llamadas o mensajes, y dado que la mayoría de los trabajadores cuentan con redes sociales genera que no se logre concentrar por completo, desafortunadamente nuestra cultura es adicta a ellas y más que aliados se convierten en el distractor más importante a la hora de trabajar, otro distractor aunque no lo pareciera que roba bastante tiempo del día son las pausas activas o los pequeños descanso, momentos que el trabajador ocupa para refrescar la mente y el cuerpo, estos pueden llegar a extender demasiado, dado que el trabajador las ocupa para actividades totalmente diferentes a las que tienen por objetivo los ejemplos más claros son; fumar, revisar sus redes sociales, búsquedas en internet respecto a actividades personales, y esos cinco minutos se convierten hasta en 30 min, aunado a eso, el convivir con hijos y cónyuge, que desafortunadamente derivado de la emergencia sanitaria también están en casa, tiene que destinar cierto tiempo para poder apoyar a sus hijos en las actividades escolares, todas estas variables se conjuntan de tal manera que los trabajadores se distrae de sus actividades laborales, lo que puede originar en tres posibles escenarios:

- El primer escenario deriva de tener mucha flexibilidad en los horarios y se dediquen a hacer otras actividades o descansar, dejando para después el trabajo, que a su vez provoca una extensión del horario laboral y que el trabajo realizado sea deficiente,
- el segundo escenario es dedicar demasiado tiempo a sus actividades laborales y perder la noción de las horas trabajadas, excediendo el horario laboral programado y llegando a trabajar hasta los fines de semana, influyendo en la vida personal del trabajador dejando a un lado la convivencia familiar o su tiempo de descanso,

- tercer escenario es que derivado de las múltiples actividades realizadas, entre trabajo y actividades personales, al final no sabe en qué ocupó todo su tiempo el trabajador.

Es importante investigar si estos escenarios recaen en problemas de salud, originar cansancio acumulado, trastornos de sueño, fatiga física y a su vez una fatiga emocional que puede desatar en el síndrome del quemado, el trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas, a ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación, por lo cual las organizaciones deben estar al pendiente de su capital humano con la finalidad de valer por su integridad física y mental, para que el trabajador pueda seguir motivado y realice sus actividades lo más normal posible.

Estas situaciones eventualmente impactarán en las evaluaciones del desempeño de los trabajadores, ya que algunos empleadores tendrán la idea que no están prestando atención completamente a las actividades que se les designa, esto sin contemplar todas las variables que se enfrentan al trabajar desde casa, esto traerá como consecuencia el aumento en las cargas laborales, y es posible que desarrollen algún problema de los antes mencionadas o quizás otros, por lo cual las organizaciones deben implementar mecanismos totalmente nuevos, que les permita medir de manera objetiva el desempeño de los trabajadores así como su bienestar físico y mental, teniendo en cuenta todas las variables que influyen directamente en el trabajador, ya que de no implementar medidas acordes a la situación podrían originar grandes pérdidas económicas y de capital humano, además los cambios en los contratos tanto colectivos como individuales de trabajo, La incertidumbre que generará entorno a estos temas que están directamente relacionados a los trabajadores será un factor importante en su desarrollo emocional y más por la situación que actualmente se vive con el distanciamiento social.

De manera que todo lo anterior nos lleva a cuestionar si habrá nuevos riesgos de trabajo en un entorno laboral totalmente nuevo, eso dará pie a estudiar estos casos y a reformular las diferentes leyes, normas y reglamentos que apliquen. El artículo que regula el trabajo a domicilio está redactado de manera general, puede llevar a

interpretaciones tan amplias como ambiguas y posibles enfrentamientos jurídicos entre empleados y empleadores, aunado a esto debemos contemplar todas las posibles regulaciones en materia jurídica, que conlleva desde la Ley del Seguro Social, un reglamento que contemple las particularidades de al trabajo a domicilio y quizá hasta la ampliación de la Ley Federal de Trabajo (LFT) en este artículo.

### **3. Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los cambios generados en la nueva normalidad laboral con relación al trabajador en la temporalidad de la pandemia?

### **4. Hipótesis**

La nueva normalidad en la temporada de la pandemia trajo cambios de manera definitiva en el entorno laboral mexicano, como la eliminación de la jornada laboral; derivado de la flexibilidad que permite trabajar en casa y teniendo las 24 horas del día a su disposición, asimismo la modificación física y digital de los hogares de los trabajadores; dado que necesitan un espacio óptimo y las herramientas TIC'S necesarias para el desarrollo de sus actividades, por otra parte el desarrollo de nuevos riesgos de trabajo; que tiene que ver con problemas musculoesqueléticos, cerebrovasculares, obesidad etc., todavía cabe señalar los riesgos psicosociales a los que se enfrenta por ejemplo, la ansiedad, el estrés, depresión y cargas laborales excesivas.

### **5. Objetivo General**

“Analizar los cambios generados en la nueva normalidad laboral con relación al trabajador en la temporalidad de la pandemia”.

### **6. Objetivos Específicos**

- Analizar el surgimiento de nuevos riesgos de trabajo.
- Conocer las afectaciones psicosociales presentadas por los trabajadores durante el teletrabajo.

- Conocer las nuevas conductas o hábitos de los trabajadores desarrolladas en el Home Office.
- Analizar las herramientas utilizadas por los trabajadores durante la nueva normalidad laboral.

## **7. Metodología**

La investigación se desarrollará mediante dos tipos de estudio, el explicativo, dado que el objetivo es estudiar con detalle la interacción de los trabajadores y el trabajo a domicilio obligatorio, derivado de las medidas de sanidad implementadas, y distinguir el surgimiento de nuevas enfermedades de trabajo y poder anticiparnos a las causas que lo provocan.

El Inductivo en virtud de que daré respuestas preguntas de investigación con base la revisión de documentos que refieren al trabajo a domicilio en el año 2020 derivado de la pandemia mundial COVID 19 y al impacto en el trabajador en el desarrollo de sus actividades en su nuevo entorno laboral.

Las técnicas utilizadas, documental y de campo, ya que la construcción del estado de arte requiere de una minuciosa y exhaustiva revisión de información en libros, revistas, artículos de investigación, investigaciones laterales, tesis, y de campo con lo que se busca aplicar una encuesta para conocer como están sobrellevando el encierro social y las diferentes situaciones que están viviendo los trabajadores, cuya finalidad es identificar las características que se desarrollan en torno al trabajo a domicilio y el impacto de los riesgos psicosociales que general en el trabajador en la situación referente a la pandemia.

## **8. Alcance**

La investigación se centrará en el análisis del trabajo a domicilio respecto al trabajador y no a la organización, se busca conocer cuáles son los cambios que surgen en el nuevo entorno laboral mexicano en el año 2020, como consecuencia de la pandemia mundial, no se estudiarán los daños colaterales que puedan tener, pero si como prevenirlo tomando en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de

la Salud y de la Organización Internacional de Trabajo y su implementación en el mercado laboral mexicano.

## **9. Capítulo I Pandemia Mundial y los Cambios Generados**

### **9.1 Introducción capitular**

El estudio y el desarrollo de los conceptos del SARSCOV-2 o COVID- 19 tiene como finalidad mostrar el origen de esta enfermedad y la situación por la que está atravesando el mundo a casusa de la crisis sanitaria, asimismo estudiar la principal estrategia que las organizaciones están implementado para continuar con las operaciones en este caso el teletrabajo, mismo que mostraremos el origen, las características, ventajas y desventajas que trae la implementación de este modelo tanto para las organizaciones como para los colaboradores, siendo este último nuestro foco central del estudio, para conocer de manera más amplia las afectaciones y cambios que ha generado la transición de un modelo a otro, para eso debemos tener en claro los conceptos esenciales, así como las condiciones generales que se les proporciona en los centros de trabajo en los que realizaban sus actividades de manera presencial.

## 9.2 Coronavirus SARS-COV2

### 9.2.1 Origen

Es una enfermedad que tuvo su inicio en el año 2019 y su propagación ha ido en aumento desde entonces. La OMS define los coronavirus:

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. (OMS, 2020).

Este nuevo coronavirus que se ha descubierto recientemente y él cual ha desatado una pandemia mundial, que tiene a todo el mundo parado y adoptando medidas sanitarias para desacelerar su propagación mismo que tiene su origen a partir de:

El 31 de diciembre de 2019, la Oficina de País de la OMS en China fue informada de los casos de neumonía de etiología desconocida (causa desconocida) detectados en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei de China. Al 3 de enero de 2020, las autoridades nacionales de China habían notificado a la OMS un total de 44 pacientes con neumonía de etiología desconocida. De los 44 casos notificados, 11 están gravemente enfermos, mientras que los 33 pacientes restantes se encuentran en condición estable. Hay pruebas bastante concluyentes de que el brote se originó por exposiciones en un mercado de pescados y mariscos de la ciudad de Wuhan.

De acuerdo con las primeras investigaciones epidemiológicas, la mayoría de los casos son trabajadores del mercado mayorista de pescados y mariscos de Huanan, en Wuhan, o bien manipuladores o visitantes habituales del mercado. el mercado en cuestión en Wuhan se cerró el 1 de enero de 2020 para el saneamiento y desinfección ambiental.

El agente causal aún no se ha identificado ni confirmado. El 1 de enero de 2020, la OMS solicitó más información a las autoridades nacionales para evaluar el riesgo.

Las autoridades nacionales informan que todos los pacientes están aislados y reciben tratamiento en las instituciones médicas de Wuhan. Los signos y síntomas clínicos son principalmente fiebre, con algunos pacientes con dificultad para respirar y

radiografías de tórax que muestran lesiones invasivas de ambos pulmones. (OMS, 2020)

El 11 de marzo del 2020 la OMS preocupada por los altos niveles de propagación y la gravedad de la enfermedad, así como reconocer que no solo era una crisis de salud pública y que afectaría a todos los sectores, evaluó que se podría caracterizar como una pandemia. Asimismo, solicitó a los países que adoptaran estrategias para prevenir, salvar vidas y minimizar el impacto, además enfatizó que "todos los países aún pueden cambiar el curso de esta pandemia" si "detectan, prueban, tratan, aíslan, rastrean y movilizan personas en la respuesta". (OMS, 2020).

Hay que mencionar, además que el primer caso de COVID-19 que se registró en México, fue el 27 de febrero del 2020 en la Ciudad de México, se trataba de un hombre de 35 años residente de la CDMX, el cual presentaba síntomas leves (se refiere a que solo presenta síntomas parecidos a un catarro) para ese momento ya se encontraba aislado en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, así como todas las personas con las que mantuvo contacto directo, con la finalidad de dar cumplimiento del protocolo de contactos. (Centro de Producción de Programas Informativos y Especiales, 2020).

Asimismo, es día se inició la Fase 1 de COVID-19, en la cual se trata de una etapa con números reducidos de infectados que contrajeron el virus fuera del país. En esta fase no hay medidas estrictas de sanidad, salvo las indicadas para prevenir la propagación como reducir el contacto físico, el lavado constante de las manos, la pronta atención de los síntomas y el reporte de cualquier caso sospechoso, por otro lado se define como caso sospecho, a una persona con antecedentes de haber viajado al extranjero, en particular a países como China, Italia, Corea, Japón o Irán y además presentara síntomas respiratorios de un catarro o de una enfermedad respiratoria más avanzada. (Centro de Producción de Programas Informativos y Especiales, 2020).

Hasta el momento el índice de casos infectados y de mortandad por COVID-19 ha crecido exponencialmente en México y en todo el mundo, desafortunadamente hasta el momento no existe una vacuna que cure este nuevo coronavirus, pero los países están



haciendo todos los esfuerzos necesarios para encontrar la cura contra esta enfermedad mortal que actualmente está azotando al mundo.

### **9.2.2 COVID-19 y su Impacto Mundial**

El COVID-19 ha generado un impacto en muchos sectores, iniciando con el económico, en un mundo globalizado donde el comercio ha cambiado y derivado de las estrechas relaciones comerciales que mantienen los países, la economía global se ha visto fuertemente golpeada, las acciones tomadas por gobiernos de todos los países, con la finalidad de disminuir la propagación del virus, entre las que encontramos; el aislamiento y distanciamiento social y suspensión de actividades no esenciales, han provocado que empresas de todos los tamaños cesen o reduzcan sus actividades, originando una variación entre la oferta y la demanda de los productos y servicios ofertados en los mercados tanto locales como globales, asimismo, los precios de las materias primas han disminuido drásticamente como resultado de la caída de la demanda mundial, y el petróleo se ha visto particularmente afectado, a esto se han sumado a la emergencia sanitaria que están atravesando el mundo, además, de generar un fuerte impacto en el mercado laboral.

Dentro de las principales causas que han originado esta crisis económica se encuentra la suspensión de las cadenas de suministros a nivel mundial, un ejemplo claro, es China, la cual es una de las principales naciones que concentran un gran número de manufactureras, en las cuales muchas empresas concentran su producción y algunas otras los insumos necesarios para llevar a cabo sus productos, además, las restricciones de transporte en los países afectados probablemente repercutirá en la producción y la rentabilidad de determinadas empresas mundiales. (Deloitte, 2020). Suponiendo que el brote permanece bajo control y la actividad se recupera más tarde este año se proyecta que China se desacelerará al 1 % en 2020, por mucho el crecimiento más bajo que ha tenido registrado en más de cuatro décadas. (Banco Mundial, 2020). Las pequeñas y medianas empresas enfrentan mayores riesgos para sobresalir de esta situación, ya que no cuentan con una economía lo bastante fuerte para sobrevivir ante esta crisis, la magnitud del impacto dependerá en gran medida de la rapidez con la que baje el número de contagios y las medidas que se adopten.

La economía mundial según estimaciones del Banco Mundial se reducirá un 5,2% este año, mencionan que sería la primera vez desde 1870 en que tantas economías experimentan una disminución de su producto per cápita, siendo la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial. La magnitud de los efectos variará en función de la región, todos los mercados emergentes y las economías en desarrollo (MEED) muestran vulnerabilidades que se ven agravadas por la crisis económica que ha traído la pandemia, afectando particularmente a los países que dependen en gran medida del turismo, el comercio internacional, las exportaciones de productos básicos y el financiamiento externo, se espera que los MEED se contraigan un 2,5 % este año, su primera contracción como grupo en al menos 60 años. La disminución prevista en los ingresos per cápita, de un 3,6 %, empujará a millones de personas a la pobreza extrema, en el caso de las economías avanzadas al igual que las emergentes han sufrido una caída importante en su producción por lo que se espera una desaceleración drástica de una expansión del 1,6 % en el 2019 a una contracción del 7 % en el 2020 a 8.4 puntos porcentuales debajo de lo proyectado en enero. (Banco Mundial, 2020).

Estados Unidos es uno de los países que han sido fuertemente golpeados y quienes para el segundo semestre del 2020 ocupan el primer lugar en contagios y casos de COVID-19, por lo cual su situación económica ha sido bastante complicada especialmente para los servicios y los viajes, por lo cual el gobierno ha respondido con apoyos financieros para estabilizar su sistema, brindando apoyos fiscales cercano a los \$ 3 billones, de los cuales \$ 1 billón se destinara a préstamos para empresas, gobiernos estatales y locales. Asimismo, el Banco Mundial espera que el PIB de Estados Unidos se contraiga en un 6,1% en 2020, 7,9 puntos porcentuales por debajo de las proyecciones anteriores, lo que refleja las graves consecuencias de la pandemia, por otro lado, se prevé que se recupere al 4% en 2021. (Banco Mundial, 2020)

La Zona Euro al igual que los Estados Unidos, ha sido fuertemente golpeada, al igual que las demás regiones, siguen las recomendaciones para mitigar la propagación de contagios, adoptando medidas de distanciamiento social y cierre de actividades no esenciales;

Se espera que la producción de la zona del euro se contraiga un 9,1 por ciento en 2020 —10,1 puntos porcentuales por debajo de las proyecciones anteriores— y que todos los principales países miembros experimenten recesiones antes de que comience una recuperación gradual a finales de año. Se pronostica que el crecimiento se recuperará al 4,5 por ciento en 2021, lo que refleja la desaparición de la resistencia relacionada con la pandemia y los efectos eventuales de una política fiscal y monetaria acomodaticia. (Banco Mundial, 2020, p.8).

En el caso de Asia Oriental y el Pacífico como en todas las regiones se ha visto fuertemente afectada por los cierres comerciales y canales de ventas lo que han provocado una contracción de la actividad económica de esta zona, en el caso de china, como se comentó anteriormente, la interrupción casi completa en todas las actividades de algunos sectores y regiones, misma que empezó a repuntar en el mes de marzo cuando las medidas y restricciones empezaron a bajar, en el resto de la región, las condiciones económicas se deterioraron en marzo y se han mantenido tensas, mismas que se han visto reflejadas en cierres y efectos secundarios negativos al igual que el resto del mundo. (Banco Mundial, 2020)

Se proyecta que el crecimiento de esta zona caerá un 0.5 % en el año 2020 debido a las fuertes variaciones que ha ocasionado la pandemia;

Se pronostica que la actividad económica en el resto de Asia oriental y el Pacífico se contraerá un 1,2% en 2020 antes de repuntar al 5,4% en 2021. Entre las principales economías de la región, Malasia (-3,1%), Filipinas (-1,9%) y Se prevé que Tailandia (-5%) experimente las mayores contracciones este año. Esto refleja los cierres domésticos, la reducción del turismo, la interrupción del comercio y la fabricación y los efectos secundarios de los mercados financieros. (Banco Mundial, 2020, p.1)

En el caso de América Latina y el Caribe ha sufrido las consecuencias de la emergencia sanitaria, provocando que su actividad económica sufra una contracción de 7,2 % lo que significa una recesión mucho más profunda que la provocada por la crisis financiera mundial del 2008, hay que mencionar, además, que la actividad económica caerá hasta su punto más bajo en el segundo trimestre del 2020, dado que las medidas para mitigar la propagación se encuentran en su punto más alto. (Banco Mundial, 2020).

Los responsables de la formulación de políticas han proporcionado rápidamente un grado sin precedentes de apoyo fiscal y monetario a los hogares, las empresas y los mercados financieros, pero las condiciones en las economías avanzadas siguen estando en riesgo considerable. A pesar de los pasos hacia la relajación gradual de las restricciones en algunos países, la actividad sigue siendo muy débil.

Por otro lado, el impacto que ha generado la pandemia mundial COVID-19 no solo ha afectado a los sistemas económico y financieros del mundo, los cambios se han generado en una variedad de ámbitos, por ejemplo, en el medio ambiente, el sistema educativo, los sistemas de salud pública y hasta el ámbito laboral, por mencionar algunos, se han visto modificados.

En un artículo publicado por el periódico el Economista, menciona algunos de los cambios que se han dado en el medio ambiente a consecuencia del confinamiento y distanciamiento social, en el cual se menciona, que a través de las redes sociales ha circulado una variedad de videos donde se pueden observar animales caminando en principales ciudades europeas sin ningún miedo, y mostrándonos la capacidad de adaptación de estos mismos, provocando una reflexión en el daño que le hemos hecho al ecosistema a través de las grandes construcciones y evolución del hombre, asimismo menciona:

En cuanto al medio ambiente, paradójicamente, éste ha tenido “un respiro” por las reducciones en las emisiones de gases de efecto invernadero, derivadas de la disminución de la producción industrial en algunos países, la reducción en el uso de medios de transporte a gran escala por las restricciones a vuelos o simplemente el hecho de quedarse en casa y no tener que trasladarse al trabajo. Se estima que, en el caso de China, las emisiones de CO<sub>2</sub> se han reducido en 25%, lo que ha permitido mejorar la calidad del aire. (El Economista, 2020)

Además, la Dra. María del Carmen Hernández, profesora de biología y desarrollo sustentable del Tecnológico de Monterrey campus Estado de México, habla sobre estos acontecimientos en una entrevista para CONECTA, menciona que debido a las restricciones y limitaciones en los vuelos, transportes terrestres y sectores industriales países como China, España, Italia y Francia han experimentado la reducción de

contaminantes atmosféricos, dentro de los cuales podemos encontrar; dióxido de azufre, monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno y en especial los gases efecto invernadero. (Perales, 2020).

Asimismo, el ambiente social se ha modificado a partir del confinamiento y distanciamiento implantado, por un lado, el sector educativo se tuvo que detener para evitar el ritmo acelerado de contagios, por lo cual los estudiantes de todos los niveles educativos han permanecido en confinamiento, según datos proporcionados por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO):

A mediados de mayo de 2020 más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza, en todo el mundo, habían dejado de tener clases presenciales en la escuela. De ellos, más de 160 millones eran estudiantes de América Latina y el Caribe. (CEPAL, 2020, p.1).

Por lo cual han tenido que adaptarse al uso de las tecnologías de la información para establecer la comunicación necesaria para la continuidad de su aprendizaje, pero no todos cuentan con las herramientas necesarias ni con la infraestructura para llevar a cabo las clases virtuales, las desigualdad en el acceso a estos elementos que existen en el mundo, provocan que no todos tengan acceso a la continuidad de su educación, lo que origina que los gobiernos busquen diferentes alternativas para dar solución a estas problemáticas, por ejemplo, el uso de la programación de televisión y radio.

En la prueba del Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA), realizado por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) en el 2018, para conocer si estudiantes de alrededor 15 años, que están a punto de iniciar la educación postsecundaria o que está a punto de integrarse a la vida laboral, tienen acceso a equipamiento digital en el hogar, arrojo que solo el 80% de los estudiantes tenía acceso a internet y de eso solo el 61% tenía acceso a una computadora, asimismo solo un tercio de los estudiantes contaba con algún software educativo especializado. (véase gráfico 1).

A pesar de que la evaluación se realizó en el año 2018 y la pandemia se está desarrollando en el año 2020, el impacto que esta generado en este sector nos muestra que la situación no ha mostrado una mejora significativa, dado que actualmente los gobiernos establecieron medidas para subsanar estas situaciones de desigualdad en el acceso del internet que existe entre las poblaciones.

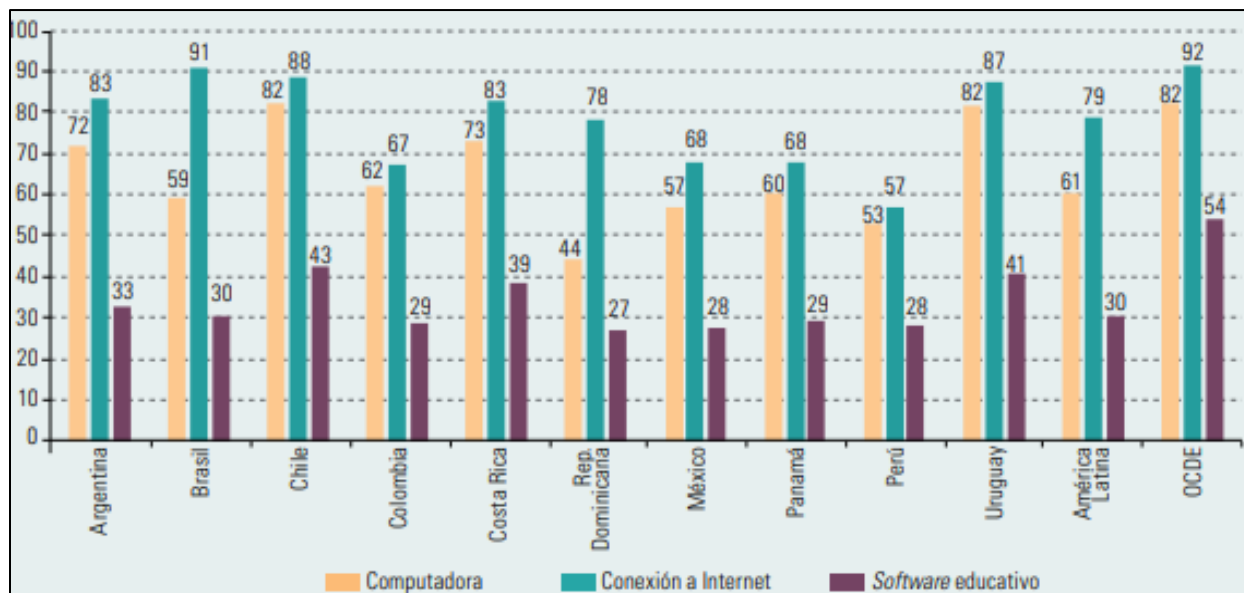


Gráfico 1. América Latina (10 países) y promedio de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE): estudiantes de 15 años que tienen acceso a equipamiento digital en el hogar, 2018. (CEPAL, 2020)

Hay que mencionar, además que los gobiernos de todo el mundo están haciendo un esfuerzo inmedible para asegurar la salud de la población, los sistemas de salud no estaban preparados para esta situación y son el principal elemento para combatir esta pandemia, no todos los países tiene un sistema de salud tan fuerte como aquellos que existen en las economías más avanzadas, los gobiernos debes de establecer las medidas y políticas para atender tanto a los pacientes infectados de COVID-19, tanto a las personas con enfermedades persistentes y otras nuevas enfermedades.

El colapso de los sistemas de salud de los países a causa del número elevado de ingresos a los hospitales, así como el crecimiento de los contagios tanto registrados como no registrados crea incertidumbre y duda en el sistema de salud para atender a toda la población, a esto hay que sumarle los riesgos psicológicos y psicosociales que pueden llegar a enfrentar las personas que se encuentran en confinamiento,

enfermedades tales como; depresión, ansiedad, tensión, inseguridad, miedos entre otros. (Secretaría de Salud, 2020)

Hasta el momento el COVID-19 ha tenido un fuerte impacto en todos en todo el mundo, así como en todos los sectores en el que nos desenvolvemos día con día, los cambios que ha generado y la implementación de nuevas políticas gubernamentales ha originado una nueva normalidad, que va desde el confinamiento hasta el uso obligatorio del cubrebocas para minimizar el contagio.

Una de las estrategias para mitigar la propagación del virus COVID-19, el confinamiento, ha provocado un fuerte golpe en el mercado laboral mundial, ya que derivado a esta situación miles de negocios, aquellos de actividades no esenciales, han empezado con cierre de actividades o con nuevas modalidades de trabajo, originando entre otras cosas la reducción de horas trabajadas así como la pérdida de millones de empleos, asimismo, estos negocios se han visto muy afectados por estas situación, siendo una de las causas de mayor impacto económico en aquellos países que dependen directamente del sectores de servicios, al igual que todos los agentes que están alrededor del mercado laboral como empresas, trabajadores y familias, según la OIT se tendrá un impacto en tres aspectos fundamentales en el mundo del trabajo: “1) la cantidad de empleo (tanto en materia de desempleo como de subempleo); 2) la calidad del trabajo (con respecto a los salarios y el acceso a protección social); y 3) los efectos en los grupos específicos más vulnerables frente a las consecuencias adversas en el mercado laboral”. (OIT, 2020, p.3). las consecuencias que se llegarán a tener incluyen, cierre de las empresas, la reducción de horarios de trabajo, nuevos modelos de trabajo, que los trabajadores se unan al comercio informal, hasta el despido de los trabajadores, creando una ampliación en la brecha de desigualdad de solvencia que existe y en algunos casos algunos grupos podrían llegar a la pobreza extrema. De acuerdo con la OIT el 93% de los trabajadores residen en países en los que se aplica alguna estrategia de confinamiento y cese de actividades, misma que registro un valor máximo del 97 % el 25 de abril de 2020, fecha cercana la publicación de las recomendaciones de la OMS para mitigar la propagación del virus, y estas restricciones disminuyeron paulatinamente hasta mediados de julio, desafortunadamente comenzó a repuntar levemente a raíz de

la segunda ola de la pandemia que comenzó a propagarse en Europa en la segunda mitad de 2020. (OIT, 2021).

Según estimaciones de la OIT la pérdida de ingresos provenientes del trabajo, así como la pérdida de horas de trabajo es:

De 3.7 billones de dólares o el 4.4% del PIB en el 2019, asimismo en el año 2020 se perdió el 8,8% de la hora del trabajo a nivel mundial lo que equivale a 255 millones de empleo a tiempo completo con respecto al último trimestre del 2019 (...) la pérdida de horas de trabajo fue particularmente elevada en América Latina y el Caribe, Europa y Asia meridionales. Por otro lado, en Asia Oriental y África Central, Occidental y Oriental se registró una pérdida de horas de trabajo relativamente menor, a tenor de las medidas de confinamiento más laxas aplicadas en esas subregiones (OIT, 2021, p.6)

Por otro lado, tenemos a las empresas o empleadores y trabajadores por cuenta propia, al igual están sufriendo y sobreviviendo a esta crisis, dentro de los sectores que se encuentran más afectados son los servicios de hostelería y restauración, la industria manufacturera, el comercio al por mayor y al por menor, las actividades inmobiliarias, de un total de 436 millones de empresas en el mundo operan y trabajan en estos sectores, aproximadamente 47 millones son empleadores, los otros 389 millones son trabajadores por cuenta propia están ocupados en estos cuatro sectores, asimismo los trabajadores por cuenta propia y las microempresas representan alrededor del 70% del empleo total en el comercio al por menor y cerca del 60% en el sector de la hostelería y la restauración, reflejando el alto grado de incertidumbre y vulnerabilidad de estos sectores durante la crisis económica, debemos tener en cuenta que las pequeñas empresas juegan un papel fundamental ya que son un importante proveedor de empleo sobre todo en países en vía de desarrollo. (OIT, 2020). Otro rasgo por el cual las pequeñas y medianas empresas se encuentran vulnerables ante esta crisis es la brecha tecnológica que existe entre estas y las grandes empresas con estructuras tecnológicas más modernas, apartándolas de los nuevos mercados comerciales y clientes potenciales en un mundo globalizado donde



la digitalización es una herramienta primordial para todos. Los gobiernos de todo el mundo deben prestar atención y crear apoyos para que las pequeñas y medianas empresas sobrevivan a esta crisis y sigan siendo una gran fuente de empleos. Las proyecciones para el 2021 siguen generando incertidumbre, aunque se espera que la recuperación en mercado laboral es muy favorable, pero dependerá en gran medida de la implementación de procesos de vacunación eficaces, así como de las políticas que implementen los gobiernos para el crecimiento económico y control de la propagación del virus, en este caso la OIT presenta 3 casos hipotéticos con respecto al mercado laboral, mismo que pueden tener variaciones en sus resultados, los casos hipotéticos son los siguientes:

Con arreglo al caso hipotético de referencia, se prevé que la pérdida de horas de trabajo a escala mundial sea del 3,0 por ciento en 2021 (con respecto al cuarto trimestre de 2019), equivalente a 90 millones de empleos a tiempo completo para una semana laboral de 48 horas (...) Con arreglo al caso hipotético más desfavorable, se prevé una recuperación del mercado de trabajo en 2021 a un ritmo mucho más lento y una elevada pérdida de horas de trabajo del 4,6 por ciento (con respecto al último trimestre anterior a la crisis), equivalente a 130 millones de empleos a tiempo completo para una semana laboral de 48 horas (...) Con respecto al caso hipotético más favorable, cabe observar un marcado repunte de la cantidad de horas de trabajo en 2021 gracias a una gran recuperación de la confianza de los consumidores y de las empresas, con la pandemia bajo control. No obstante, aun en ese caso hipotético favorable, se prevé un déficit de horas de trabajo del 1,3 por ciento a escala mundial en 2021, equiparable a 36 millones de empleos a tiempo completo para una semana laboral de 48 horas. (OIT, 2021, p.13).

Asimismo, la misma OIT nos presenta un gráfico (véase el gráfico 2) en el cual podemos observar los a escala mundial los casos hipotéticos por regiones y grupos de ingresos.

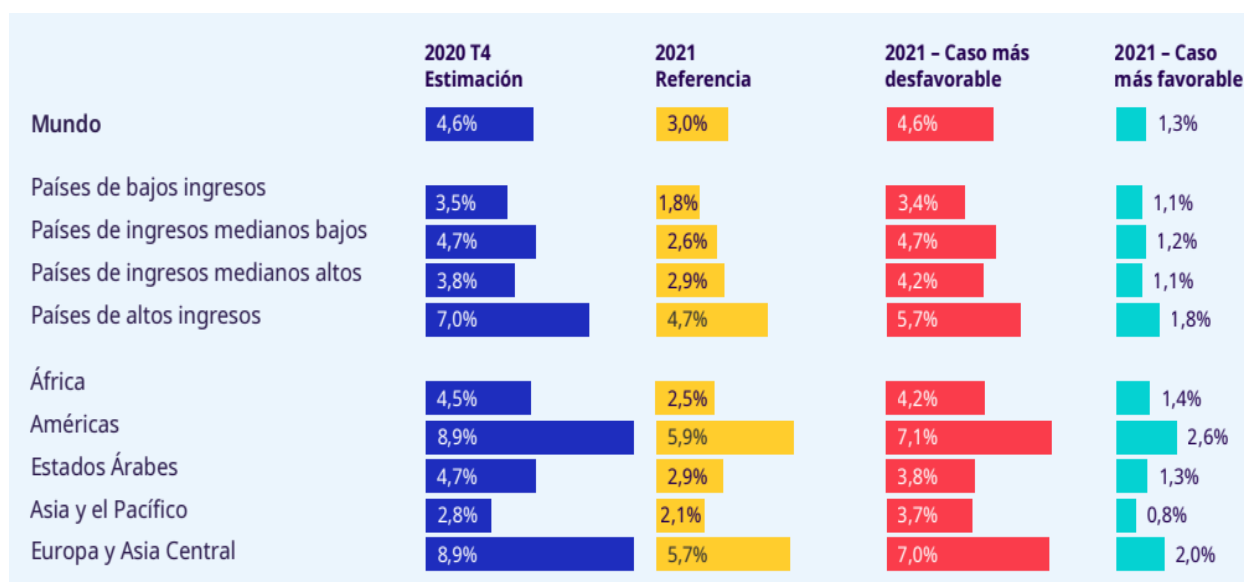


Gráfico 2. Estimación de la OIT respecto a la pérdida de horas de trabajo en 2020 y con arreglo a tres casos hipotéticos diferentes para 2021, a escala mundial, por región y grupo de ingresos. (OIT, 2021).

### 9.2.3 COVID-19 y su Impacto en México

Como se ha mencionado anteriormente, en México las condiciones económicas se han vuelto bastantes complicadas, debido a que es una economía en desarrollo que depende directamente del turismo, la industria petrolera y las remesas provenientes del extranjero y como consecuencia de las medidas que se han tomado, con la finalidad de mitigar la propagación del número de contagios, esta se ha visto fuertemente golpeada. En el último trimestre del 2020, México se encuentra dentro de los 15 países con más casos confirmados nivel mundial con un total de 1,255,974 y 130, 848 defunciones estimadas (CONACYT, 2020).

El 30 de marzo del 2020 el gobierno mexicano publicó el Acuerdo por el cual se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, con el objetivo de implementar las medidas necesarias para mitigar la dispersión y transmisión del virus en la población, en el cual se establece la suspensión inmediata de las actividades que el gobierno denominó no esenciales, así como el funcionamiento de las actividades esenciales:

Las que son directamente necesarias para atender la emergencia sanitaria, como son las actividades laborales de la rama médica, paramédica, administrativa y de apoyo en todo el Sistema Nacional de Salud. También los que participan en su

abasto, servicios y proveeduría, entre las que destacan el sector farmacéutico, tanto en su producción como en su distribución (farmacias); la manufactura de insumos, equipamiento médico y tecnologías para la atención de la salud; los involucrados en la disposición adecuada de los residuos peligrosos biológicos-infecciosos (RPBI), así como la limpieza y sanitización de las unidades médicas en los diferentes niveles de atención. (Secretaría de Salud, 2020).

También podemos encontrar en este rubro todas aquellas actividades relacionadas con la seguridad pública, tiendas de autoservicios, telecomunicaciones, industria de alimentos, servicios de transporte de pasajeros, servicios funerarios, las relacionadas con operaciones de programas sociales del gobierno entre otros. (Secretaría de Salud, 2020). Estas medidas implantadas por el gobierno han ocasionado un fuerte golpe a estos sectores mencionados.

En el informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), realizado por el CEPAL, menciona la gran exposición que enfrenta México derivado a la contracción económica de los Estados Unidos, que se ve reflejado en la reducción del envío de las remesas de los migrantes, además de la caída del precio del barril de petróleo, asimismo menciona:

Ante el nuevo panorama económico de los principales socios de la región y una acentuación del desplome de los precios de exportación, el valor de las exportaciones de la región caería cerca del 15%, con una disminución de los precios del 8,8% y una contracción del volumen del 6%, que obedece principalmente a una agudización de la contracción de la demanda mundial. (CEPAL, 2020, p.12)

Además, en un artículo publicado por el periódico el economista, donde se menciona la situación de la economía mexicana, se estima que el PIB del 2020 será de -9.8% y para el 2021 se pronostica una tímida recuperación de 3.4% (González, 2020). Por otro lado, según el Banco Mundial, el caso de México las condiciones financieras serán más difíciles, su economía se ve golpeada por condiciones financieras más difíciles, tanto en los precios del petróleo, como el freno al turismo y las restricciones en la circulación, por lo cual se encuentra en vías de contraerse un 7,5 %. (Banco Mundial, 2020). pero todo dependerá de la evolución que tenga la pandemia y las medidas adoptadas por los mexicanos para que la recuperación de la economía vaya en aumento.

El confinamiento y distanciamiento social es uno de los factores que más ha impactado en el desarrollo económico, la pandemia ha ocasionado el cierre de muchos negocios de todos los sectores, provocando una desaceleración en su actividad económica.

En cuanto al impacto ambiental que ha traído la pandemia, se observa una gran disminución en los contaminantes atmosféricos, a casusa del cese de las actividades que se realizan en nuestro país, así como el confinamiento de la sociedad, esto puede traer beneficios a corto plazo como la mejora en la calidad del aire, que se ha mostrado más limpio, la reducción de las emisiones de gases, desafortunadamente esta situación puede ser temporal ya que una vez que el gobierno mexicano empiecen con la reactivación de las industrias, esta situación se revertirá, dado que el uso de combustibles fósiles es la principal fuente de energía que mueve a la sociedad y sobre todo a la economía mexicana. (Perales, 2020)

La reducción de las emisiones se debe la disminución en el uso de vehículos de transporte, personal, de pasajeros y de carga, pero esta situación también ha afectado de otra manera, algunos efectos negativos son el incremento en el uso de la electricidad de las viviendas, aumento del volumen de residuos tóxicos como desinfectantes, detergentes, guantes, cubrebocas y todos los residuos de los materiales que se usan en los hospitales y que ahora son de primera necesidad, generar contaminación de cuerpos de agua y suelos por su manejo y disposición. Es necesario que el gobierno empiece a trabajar en estrategias y políticas públicas en todos los niveles de gobierno para establecer nuevas formas de manejo de residuos, para renovar las existentes y para hacer frente a la gran cantidad de desechos. (Irizarry, y otros, 2020). Por otro lado, de acuerdo con información recabada por las secretarías de Medio Ambiente y Recursos Naturales y Salud informa que:

El 78% de los decesos que se han registrado por causa del COVID-19 a nivel nacional se concentran en las zonas con mayor impacto ambiental, (...) ya que una vez más queda demostrada la interconexión que existe entre la salud ambiental y la salud humana". (SEMARNAT, 2020).

Lo cual nos obliga a generar conciencia y sensibilizar a la población en el tema ambiental y el apego a futuras políticas implementadas para reducir el impacto post-COVID.

Por otra parte, en México, así como en todo el mundo, la vida de las personas ha cambiado drásticamente en cuestión de unos meses, un ejemplo muy claro es lo que sucede con el sistema educativo, el cual ha generado un cambio drástico de las clases presenciales a las clases vía internet, como ya se ha mencionado anteriormente, la desigualdad en el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, además de la poca educación digital que se tiene en nuestro país, ha provocado que un gran porcentaje de los estudiantes no puedan tener acceso a la educación y de igual manera complicaciones para el personal docente en esta nueva forma de impartir clases mediante las nuevas plataformas. Desafortunadamente las estrategias implementadas por el gobierno mexicano consideran el uso de las tecnologías de la información y comunicación para que los estudiantes de todos los niveles educativos puedan concluir con el ciclo escolar, sin embargo, de acuerdo con una publicación realizada por Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México y con datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019 que realiza el INEGI se menciona:

Solo el 44.3% de los hogares cuentan con equipo de computación y únicamente 56.4% cuenta con conexión a Internet. Asimismo, las diferencias en materia de posesión de una computadora y de acceso a Internet son muy pronunciadas. Mientras que casi nueve de cada 10 hogares del nivel socioeconómico alto cuentan con conexión a Internet, solo dos de cada 10 hogares del estrato bajo cuentan con conexión. (PNUD MÉXICO, 2020, p.39)

De manera que, esta situación influye directamente en la deserción de los estudiantes en los diferentes niveles de educación, un artículo publicado por el periódico Excelsior y de acuerdo con información publicada por la Secretaría de Educación Pública (SEP) reveló:

Que el abandono en el nivel básico para el ciclo escolar 2019-2020 es de 10%, lo que significa dos millones 525 mil 330 alumnos de preescolar, primaria y secundaria.

En tanto, en la educación superior la deserción a causa de la pandemia se estima en 8%, equivalente a 305 mil 89 universitarios. Antes de la pandemia por el coronavirus, 4.1 millones de niños, niñas y adolescentes mexicanos en edad de cursar preescolar, primaria, secundaria y bachillerato estaban fuera de la escuela, así como 61 de cada 100 jóvenes en edad de estudiar la universidad. (Toribio, 2020)

Lo que genera un fuerte impacto en la educación en México, un retraso y una deserción en la continuidad de la educación, teniendo en cuenta que solo es el inicio de la pandemia, esperemos que estas cifras no crezcan para los siguientes ciclos escolares, así como un mayor apoyo hacia los docentes que no se encuentran familiarizados con las nuevas tecnologías.

Por lo que se refiere al sistema de salud en México y derivado de la gran cantidad de contagios registrados en el país, siendo la ciudad de México uno de los estados con más número de contagios y casos registrados de COVID-19 además, es la ciudad en donde se concentra la mayor parte de los hospitales mismos que durante el tercer trimestre del 2020 se encontraban saturados y sin lugar para recibir más pacientes, en un artículo publicado por el periódico la jornada, en donde Víctor Hugo Borja, director de Prestaciones Médicas del IMSS, informa que la ocupación hospitalaria está al límite, pues de tres mil 573 camas, hay pacientes en tres mil 221, asimismo, detalló que en la capital del país se reporta una ocupación hospitalaria de 86%, mientras que en el Estado de México llega al 95%, y afirma que cualquier hospital está operando superior al 85% de su capacidad. (Poy, 2020). Es increíble que pese a que se tiene un porcentaje elevado de ocupación hospitalaria aun así una gran parte de la población sigue escéptica de la emergencia sanitaria, además la falta de confianza que existe en el sistema de salud obliga a las personas a preferir quedarse en casa o esperar que los síntomas del coronavirus pasen, en un artículo publicado por el periódico El Economista y de acuerdo con Encuesta de Acceso a la Salud y Estado de Derecho en el marco del Covid-19 realizada por la Word Justice Project revelo que en México los sistemas de salud son discriminatorios:

El 66.2% de las personas encuestadas percibe que el sistema de salud de su estado no garantiza la salud de todas las personas, sin importar los recursos con los que cada persona cuenta” (...) y en el contexto específico de la pandemia, solamente

44.7% cree que los centros de salud u hospitales públicos son confiables, frente a los médicos u hospitales privados, con 68.0% de confianza. (Pérez, 2020).

Preocupantes son las cifras, pero aún más es la respuesta de la población ante esta situación que hace caso omiso a todas y cada una de las recomendaciones que hace el gobierno mexicano para reducir la propagación del virus y no solo es preocupante la situación de la saturación de los hospitales, sino también el esfuerzo físico y mental al que viven todos los médicos y enfermeras que se encuentran en la primera línea de la batalla contra la pandemia, desde los horarios excesivos, el no contar con el material básico necesario para realizar sus labores hasta agresiones físicas y verbales, situaciones que algunos no alcanzan a percibir.

En México al igual que en el resto del mundo la situación en el mercado laboral no es muy diferente, ya que es uno de los países que adoptaron el confinamiento y cese de actividades como una medida para contener la propagación del virus COVID-19, las empresas de todos tamaños adoptaron estas medidas orillándolas a la reducción de actividades, teletrabajo, el cierre parcial de actividades y en algunos casos el cierre total de las operaciones.

El INEGI en segunda edición de la Encuesta sobre el Impacto Generado por COVID-19 en las Empresas (ECOVID-IE), realizado en el periodo del 1º de septiembre al 16 de octubre de 2020, reportó:

Se estima que, de 1 873 564 empresas en el país, 86.6% indicaron haber tenido alguna afectación a causa de la pandemia. Se observa una disminución de casi 7 puntos porcentuales con respecto a la primera edición en que 93.2% de las empresas reportaron haber tenido alguna afectación. (INEGI, 2020, p.1).

Asimismo, las micro, pequeñas y medianas empresas tuvieron mayores repercusiones económicas con la desaceleración de las actividades a causa de la crisis, el INEGI ha reportado a través del Estudio sobre la Demografía de los Negocios 2020 (EDN) lo siguiente; “De los 4.9 millones de establecimientos micro, pequeños y medianos, el EDN 2020 estima que sobrevivieron 3.9 millones, que representan el 79.19%, mientras que 1 millón 10 mil 857 establecimientos (20.81%) cerraron sus puertas definitivamente”. (INEGI, 2020, p.2). Esta situación a provocando consecuencias

tanto a empleadores como en los trabajadores, estos últimos desde reducción de salario, trabajo en casa o el despido, lo cual provocará el crecimiento del comercio informal o mayores niveles de pobreza.

De acuerdo con los datos de la Encuesta Telefónica De Ocupación y Empleo (ETOE) cifras realizada por el INEGI al mes de junio del 2020, donde presentan el número total de la Población Económicamente Activa (PEA), es decir, personas de 15 años en adelante que están en posibilidad de trabajar, asciende a 51.1 millones de personas, de las cuales 2.8 millones de personas pertenecen a la población desocupada misma que presentó aumentó de 4.2% en mayo a 5.5% en junio, este aumento en números absolutos representa un total de 901 mil personas, de igual manera se observó en la informalidad laboral un crecimiento de 3 millones solo de mayo a junio, misma que ascendió a un total 25.6 millones de personas. (INEGI, 2020).

Debido a esta situación el gobierno mexicano ha implementado estrategias de apoyo con el objetivo de reactivar y fortalecer la mayor parte de los sectores económicos, ofreciendo financiamiento y microcréditos a personas físicas y morales, así como, la incorporación al comercio electrónico para MiPymes en plataformas locales y extranjeras y también el diferimiento parcial o total de pagos de capital o intereses en créditos obtenidos anteriormente a la pandemia, por ejemplo, de vivienda, automotriz, crédito de nómina, tarjeta de crédito. (Gobierno de México, 2020).

OCDE estima proyecciones basadas en dos escenarios con y sin un segundo brote de la pandemia durante la segunda mitad del 2020, en los cuales se prevé que el empleo en México disminuya sólo marginalmente y vuelva a los niveles anteriores al 2020 en el segundo trimestre de 2021.

En ausencia de un segundo brote, se prevé que el empleo en toda la OCDE disminuya en un 4,1% en 2020 y crezca sólo un 1,6% en 2021. En consecuencia, se prevé que la tasa de desempleo de la OCDE alcance máximos históricos de hasta el 9,4% a finales de 2020 (cuarto trimestre) y que sólo descienda al 7,7% en 2021. En el caso de un segundo brote, la crisis sería peor y más prolongada. (OCDE, 2020, p.1)



Con respecto al trabajador, una de las medidas adoptadas por las empresas es el teletrabajo, con el objetivo de que seguir operando y disminuir el impacto generado por la pandemia, asimismo busca proteger a sus colaboradores y mitigar la propagación del contagio por COVID-19, cabe mencionar que este modelo de trabajo no pudo ser implementado por todas la organizaciones, en la segunda edición de la ECOVID-IE el INEGI reportó que solo el 48.8% de las grandes empresas implementaron el trabajo en casa, a comparación de las microempresas y Pymes que solo el 11.2% y 19 % respectivamente y existe una brecha tecnológica entre MiPymes y las grandes empresas (INEGI, 2020). Ya que la digitalización para estas últimas ha sido muy lenta, además, trae consigo una serie de obstáculos para su implementación, como antes ya se ha mencionado, es necesario una infraestructura tecnológica de ambas partes para que los flujos de información se transmitan de una forma adecuada, generando que empresas hagan cambios y no se diga de los trabajadores que han tenido que hacer un esfuerzo para sobrellevar estos cambios drásticos que ha generado la pandemia en su entorno.

### **9.3 El Teletrabajo**

#### **9.3.1 Origen**

El teletrabajo es una forma flexible de llevar a cabo todas las actividades laborales con la característica que se puede realizar fuera del centro de trabajo habitual y con el uso de las tecnologías de la información y como ya se ha mencionado anteriormente debido a la evolución tan acelerada que ha tenido la propagación del virus, los gobiernos, así como las empresas de todos los tamaños del mundo han optado por implementar este nuevo modelo.

La historia del concepto de teletrabajo inicio en la década de 1970, cuando el físico Jack Nilles en su búsqueda por la optimización y el constante desabastecimiento de los recursos no renovables debido a la crisis petrolera que estaba atravesando los Estados Unidos, además observo el alto consumo de combustible ocasionando por el transporte diario de los trabajadores hasta sus lugares de trabajo, lo cual orillo a Jack Nilles a buscar una solución al problema de la escasez de combustible, entonces definió el término tecommuting entendiéndose como “llevar el trabajo al trabajador, en vez del trabajador

al trabajo”, siendo el teletrabajo la solución, sumando el beneficio de eliminar el alto tránsito vehicular y reducir los niveles de contaminación. Sin embargo, en esta etapa de la historia el desarrollo tecnológico aún no estaba dispuesto para que el teletrabajo fuera una realidad. No fue sino hasta la mitad de la década de los 80’s cuando se dan grandes avances tecnológicos y configura el protocolo de transferencia de archivos (FTP) por sus siglas en inglés, y al poco tiempo se desarrolló la red informática mundial (W.W.W.) por sus siglas en inglés, por lo cual para el inicio de la década de los 90’s el internet empezó a tener impacto a nivel mundial, se crearon plataformas de búsqueda y compras, se invita el correo electrónico y las primeras plataformas de mensajería instantánea, asimismo el crecimiento acelerado en el uso de dispositivos móviles, como laptops y celulares. En los Estados Unidos, con los atentados de las torres gemelas ocurridos en septiembre del 2001, las compañías optaron por implementar el teletrabajo como un plan de choque para seguir con las operaciones de sus negocios obteniendo resultados positivos. En América Latina la fuerte crisis económica permitió pensar en nuevas formas de organización laboral que permitiera disminuir costos a las compañías, para esa época el uso del internet venía en constante aumento a nivel mundial y muchas personas comenzaron a trabajar por su propia cuenta, comenzaron a vender sus productos y servicios por internet y el comercio electrónico creció rápidamente. (MINTIC, 2016)

### **9.3.2 Definición**

Existen muchas definiciones de teletrabajo emitidas por diferentes autores, instituciones y gobiernos, en México la LFT lo define como:

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

Por otro lado al OIT destaca que es una subcategoría del concepto de “Trabajo a Distancia”, mismo que define como; “aquellas situaciones en que el trabajo se realiza plena o parcialmente en un lugar de trabajo alternativo distinto del lugar de trabajo

predeterminado” (OIT, 2020, p.5). Por lo cual el teletrabajo se basa en dos componentes diferentes, el primero ya mencionado donde el trabajo se lleva en un lugar distinto al centro de trabajo ya establecido, y el segundo, a la utilización de dispositivos electrónicos como, laptop, tableta electrónica o un teléfono móvil para desempeñar sus funciones. (OIT, 2020)

Para el autor Julio Téllez el teletrabajo es:

Una forma flexible de organización del trabajo que se realiza con ayuda de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en un lugar distinto y alejado del que ocupa la organización o la persona para quien se realiza el trabajo. (Téllez, 2009, p. 269)

Por su parte el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, define al teletrabajo como:

El teletrabajo es una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico. Esta modalidad trae beneficios tanto al empleador como al trabajador, y a la sociedad a largo plazo, cuidando el medio ambiente. Se realiza mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y puede ser efectuado en el domicilio del trabajador o en otros lugares o establecimientos ajenos al domicilio del empleador. (MTESS, 2021).

### **9.3.3 Características**

Como podemos observar en las diferentes definiciones antes mencionadas se observan características similares de este modelo de trabajo, que ha tenido una tendencia creciente dentro de empresas de todos tamaños, a consecuencia de la emergencia sanitaria por la cual está atravesando el mundo, asimismo muchas de las organizaciones planean dejar de manera permanente este modelo ya que han visto que no se han afectado en nada sus operaciones.

Dos características son las que más resaltan dentro de las definiciones, la primera es la realización de las actividades laborales son en cualquier sitio diferente al centro de trabajo o sede principal de la organización, como, por ejemplo, el domicilio del trabajador, un hotel o hasta en otro país.

La segunda característica es el uso de dispositivos móviles tales como, laptop, tabletas electrónicas o teléfonos móviles, así como el uso de las telecomunicaciones, “Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas”. (MINTIC, 2021).

Por lo cual tanto trabajador como empleador deben tener en cuenta todas las implicaciones que genera el implantar el teletrabajo en sus empresas. Asimismo, podemos encontrar otras características dentro de este modelo de trabajo, como son horarios de trabajo flexibles, el uso de dispositivos móviles propios y no los de la organización, una administración por objetivos y resultados, comunicación ilimitada a través de aplicaciones de mensajería instantánea.

#### **9.3.4 Modalidades de Teletrabajo**

Las modalidades en las que el teletrabajo se divide son muy variadas, y no existe una clasificación exacta o definida hasta el momento, pero se pueden englobar en dos grandes rubros, por el lugar de trabajo y por la comunicación existente entre centro de trabajo y trabajador.

El trabajo en el Domicilio, son aquellos en los que el que el trabajador realiza todas sus actividades laborales en su domicilio particular, que pueden ir de vez en cuando a la oficina para atender alguna reunión importante o si es que se suscitó un problema mayor. Teletrabajadores móviles, son aquellos trabajadores que se desplazan frecuentemente, la mayoría de sus actividades las realizan a fuera de sus centros de trabajo o en dado caso en centros de trabajo de sus clientes, siendo su centro de trabajo cualquier lugar, por ejemplo, su casa, oficina o su vehículo, por lo general los trabajadores que se encuentran en este supuesto llegan a ser, agentes de ventas, ajustadores, técnicos. consultores entre otros. (Téllez, 2009) por último, tenemos a los telecentros o centros de teletrabajo, son lugares de trabajo que se comparten con otras empresas u organizaciones, que cuentan con la infraestructura tecnológica y elementos necesarios para llevar a cabo cualquier actividad que desempeñen sus trabajadores, la característica principal es que estos centros de trabajo se pueden encontrar cerca del domicilio de los

trabajadores, evitando que estos se desplacen a la sede de la organización, puede trabajar tanto en su casa como en estos espacios compartidos. (Kahale, 2003).

Con respecto al segundo rubro, es con relación a la comunicación que establece el trabajador con el centro de trabajo o con su empleador, en este caso tenemos 4 variantes de esta modalidad de trabajo.

El teletrabajo on line o conectado, es el que se lleva a cabo mediante el uso de las telecomunicaciones, para recibir, informar, recoger órdenes del empleador y resultados hacia la empresa y viceversa, el teletrabajo off line o desconectado, en el cual el teletrabajador realiza todas sus actividades mediante dispositivos de almacenamiento u otros medios no electrónicos, dado la inexistencia de una conexión a alguna red de telecomunicación, el teletrabajo one way line, en un solo sentido la conexión se establece, donde el trabajador envía información a los servidores de la empresa, sin que haya un interacción mutua, y por último tenemos el teletrabajo two way line es similar al teletrabajo one way line, a diferencias que en esta variante, sí existe una interacción e intercambio de información con la empresa. (Kahale, 2003)

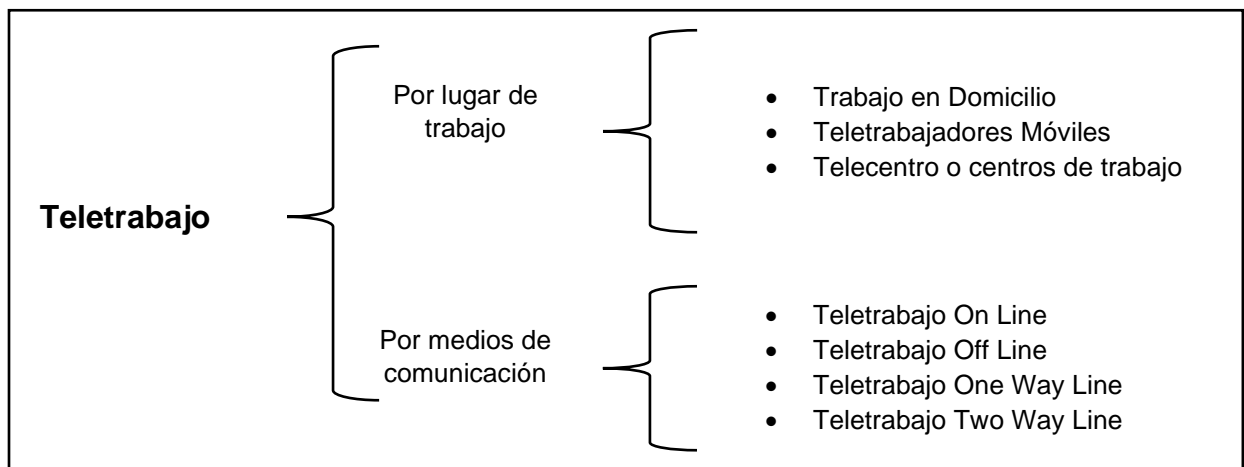


Figura 1. Modalidades del teletrabajo. Elaboración propia.

### 9.3.5 Ventajas del Teletrabajo

Para hablar de las ventajas que se tiene la implementar el teletrabajo en las organizaciones, debemos tener en cuenta y hacer un estudio completo de las implicaciones que surgirán al implementar este modelo de trabajo, ya que no en todas las organizaciones se puede implementar, no todos los trabajadores ni en todos los

puestos se puede implementar el teletrabajo, conociendo estas consideraciones se puede sacar el mayor beneficio de esta modalidad, misma que podemos decir impactará a tres grupos, a la organización, el trabajador y la sociedad.

Las ventajas que trae el teletrabajo a la organizaciones son: ampliar la cantera de trabajadores calificados, reducir la propagación de enfermedades (como lo hemos estado viendo durante la pandemia del COVID-19), reducir los costos y gastos, por ejemplo, en mobiliarios e instalaciones para ubicar a los trabajadores, consumo de energía, reducir la tasa de rotación del personal y el absentismo, aumentar la motivación del personal al eliminar el control o la supervisión directa, mejorar las estrategias de expansión de la empresa e incrementar su adaptabilidad en diferentes países, mejora la calidad de vida y las condiciones de trabajo, innovación y fortalecimiento de su presencia en el mercado. (OIT, 2016)

La tendencia de la innovación y la búsqueda constante de una ventaja competitiva ha llevado las organizaciones a eliminar las estructuras jerárquicas rígidas como la piramidal, ahora buscan una estructura horizontal.

La implementación del teletrabajo conlleva la migración hacia un sistema de control por objetivos- resultados, en este sistema no se juzgan las horas que el trabajador está en su puesto, sino solo la calidad del trabajo realizado y el cumplimiento de los plazos previstos para ello. (Téllez, 2009, p.272)

Con respecto a las ventajas que trae el teletrabajo al trabajador encontramos un mejor equilibrio entre la vida laboral y la vida privada; la reducción de los gastos en el uso de vehículos, como gasolina, estacionamiento y mantenimiento, ahorro en el pago del transporte público, la eliminación de tiempos muertos en los desplazamientos domicilio-trabajo-domicilio, de supervisión directa de los jefes inmediatos y conflictos laborales, así como una reducción en el estrés laboral, enfermedad que actualmente está atacando a muchos trabajadores, y la implantación de horarios flexibles, mejorando la gestión del tiempo, obteniendo un aumento en la productividad y autonomía. Por lo que se refiere a las ventajas o beneficios para la sociedad, podemos encontrar una reducción de contaminación en el medio ambiente, como consecuencia de la reducción de los desplazamientos en vehículos particulares y de transporte público por la quema de

combustibles, asimismo una disminución de la congestión del tráfico. Por otra parte, la utilización de las TIC presenta ventajas adicionales para algunos trabajadores como aquellos con discapacidades físicas, mujeres embarazadas o amas de casa. (Téllez, 2020)

### **9.3.6 Desventajas del Teletrabajo**

El teletrabajo no solo genera ventajas a los tres grupos antes mencionados, sino también su implementación que trae consigo ciertas desventajas, dentro de las cuales podemos encontrar las siguientes:

Para la empresa, la desventaja de requerir una infraestructura tecnológica que permita una eficiente interacción de sus colaboradores y un flujo de información constante para el desarrollo de las actividades de todos los involucrados en los procesos, la falta de comunicación asertiva y clara de manera interpersonal, lo que puede originar conflictos, retrasos en las actividades, y el no cumplimiento de los objetivos o metas organizacionales, asimismo la frecuente preocupación de la ética del trabajador por la falta de supervisión y el posible comportamiento desleal al contar con información clasificada de la organización y hacer un mal uso de ésta. Con respecto al trabajador, las desventajas que le trae el teletrabajo son; principalmente la falta de interacción interpersonal o social con compañeros, jefes y subalternos, orillando al trabajador a sentir crisis de ansiedad, aislamiento, soledad y otros problemas de carácter psicosocial, asimismo la falta de diferenciación entre el ámbito laboral y privado puede provocar problemas familiares, ampliación de los horarios laborales, distracciones y hasta un abaja productividad del trabajador, por ultimo las desventajas que trae a la sociedad es principalmente la falta de una regulación jurídica específica para el teletrabajo así como el establecimiento de condiciones laborales óptimas para la seguridad de los trabajadores en esta modalidad. (Téllez, 2009)

## **9.4 El Trabajador**

### **9.4.1 Concepto**

El trabajador es un elemento de vital importancia para las organizaciones, ya que es la persona que utiliza su fuerza de trabajo a cambio de una remuneración económica o en especie, asimismo es quien, mediante su esfuerzo, ya sea físico o intelectual, realiza todas las actividades designadas para el cumplimiento de las tareas, metas y objetivos que se designen, por lo cual la organización debe brindarle todas las herramientas necesarias para el desempeño de sus actividades, en este sentido Chiavenato (2018) afirma:

Hay dos formas de ver a las personas en cuanto tales (con características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y como recursos (con habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional). (p.38)

Pero más que un recurso o una persona individual, debemos reconocer al trabajador una como un socio de la organización, ya que el influye directamente en todos los planes y objetivos que se establezcan, se deben combinar los esfuerzos y alinear metas para que ambas partes logren su satisfacción, por su parte Chiavenato (2019) afirma:

La tendencia actual es que todas las personas en todos los niveles sean administradores, no solo realizadores de sus tareas, así como buscar ser un elemento diagnóstico y de solución de problemas, para que su trabajo en la organización mejore de manera continua. (p.32)

Para tener un concepto de lo que es el trabajador, en México la LFT lo define:

Trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado. Para los efectos de esta disposición, se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio. (LTF, 2021, Art. 8)



Los trabajadores son el motor de las organizaciones, por eso es de suma importancia que ahora durante la pandemia de COVID-19 se les cuide más que nunca ya que también sufrieron grandes cambios en su entorno laboral, familiar y social, por ejemplo, el cambio de un centro de trabajo a al teletrabajo, reducción de horas laborales, incertidumbre de la seguridad laboral, el distanciamiento y confinamiento, seguridad de la salud y riesgos psicológicos y psicosociales, lo que puede provocar un bajo desempeño laboral, gastos elevados en temas de seguridad social y desarrollo de nuevos riesgos de trabajo, con implicaciones y afectaciones a la empresas en las que prestan sus servicios.

#### **9.4.2 Condiciones de trabajo**

En México las organizaciones deben tener en cuenta cuales son las necesidades básicas que deben brindar a sus colaboradores para el desempeño de sus funciones, mismas que buscan proporcionar seguridad y bienestar al trabajador, estas condiciones deben ser por igual para hombres y mujeres, con la finalidad de evitar faltas a las leyes, normas y reglamentos aplicables, el implementar buenas condiciones de trabajo puede traer consigo múltiples ventajas para organizaciones y trabajadores.

La LFT establece las bases y las excepciones de las condiciones de trabajo;

Las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta Ley y deberán ser proporcionales a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias y/o exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta Ley. (LFT, 2021, Art.56)

A continuación, daremos una breve descripción de las condiciones de trabajo en México de acuerdo con la LFT en su artículo 25:

Las empresas, empleadores o patrones deben de proporcionar un contrato en el cual se establezcan de manera escrita los derechos y obligaciones de ambas partes, por lo cual establece tres tipos de contratos; individual, colectivo y ley, que se podrán

encontrar en los artículos 20, 386 y 404 respectivamente, en donde encontraremos el salario, lugar donde se prestaría el servicio, prestaciones, seguridad social y conteo de antigüedad laboral.

El salario es la retribución económica que debe recibir trabajador por la realización de su trabajo y este se encuentra definido en el art. 82, así como todas las características de este, asimismo se le permiten hacer deducciones al salario por parte del patrón a cambio de una mayor prestación, siempre y cuando sea un beneficio superior a la cantidad descontada.

Por otra parte, dentro de los Artículos del 58 al 68 se especificará la Jornada de trabajo u horario laboral, la cual considera 3 tipos, jornada diurna: ocho horas laborales, entre las 6:00 hrs., y las 20:00 hrs. Jornada nocturna: siete horas laborales, entre las 20:00 hrs y las 6:00 hrs. Jornada mixta (comprendidas entre la jornada diurna y nocturna): siete horas y media laborales, así como todas las particularidades.

Hay que mencionar también una de las remuneraciones adicionales que recibe el trabajador, el art. 87 habla del Aguinaldo, este debe de ser mínimo de 15 días de salario por año completo trabajado, mismo que se tendrá que pagar antes del 20 de diciembre, esta es la cantidad mínima de días a recibir, puede ser mayor, pero dependerá de las políticas de la organización, se debe agregar a estas remuneraciones adicionales el reparto de Utilidades, siendo este un pago adicional que realizan las organizaciones cuando han tenido ganancias en un ejercicio fiscal del año anterior inmediato, es un reconocimiento a los trabajadores por su aportación en la producción de utilidades a la organización, sus características y especificaciones se encuentran en los artículos 117 al 131.

Además, el art. 69 establece que los trabajadores deberán tener derecho, por lo menos a un día de descanso a la semana por cada seis días de trabajo, además de los días de descanso obligatorios (conocidos como feriados), si en caso de que se llegara a trabajar en un día de descanso obligatorio, se debe pagar al doble independientemente de su salario.

Asimismo, el art. 76 menciona que tendrán derecho a vacaciones después de haber trabajado durante un año, para este caso le corresponden un mínimo de 6 días, posteriormente, cada año que se labore, se deben aumentar dos días de vacaciones,

hasta obtener 12 días, de ahí en adelante, se aumentarán dos días después de cada cinco años laborados.

El art. 153-A refiere a la obligación que tiene la empresa o patrón de proporcionar mediante capacitación y adiestramiento los conocimientos técnicos, así como la habilidades y destrezas requeridas para el desempeño de su trabajo, en cuanto a las cuestiones de seguridad e higiene esta previstas en el art.472, donde se hace mención a las condiciones en las que se debe encontrar los centros de trabajo, al igual que un ambiente sano, donde no haya peligro de adquirir una enfermedad o sufrir un accidente. (LTF, 2021)

Son condiciones mínimas que deben asegurar el patrón o empresa a sus trabajadores, para que las prestaciones o beneficios sean mayores dependerá en gran medida de las políticas y cultura organizacional, pero siempre buscando y asegurando el bienestar de los colaboradores en el entorno en el que desempeñan sus actividades.

#### **9.4.3 *Clima organizacional***

Como se mencionó anteriormente es importante que las organizaciones cubran las necesidades básicas de sus colaboradores mediante las condiciones establecidas por la ley, pero también es necesario cubrir otro tipo de necesidades como lo son las sociales, de reconocimiento y autorrealización mediante acciones para elevar la motivación, la participación, el ánimo, el interés de los colaboradores, que tendrán como resultado una aumento en productividad y un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Para Chiavenato (2018). "El clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influyen en su conducta. (p.74) en este sentido se puede decir que se refiere al modo en que el trabajador interactúa con el entorno laboral, llamase centro de trabajo, las herramientas o los compañeros en la cual existe una reciprocidad de influencia y que al mismo tiempo interviene en la toma de sus decisiones y comportamiento.

Un buen clima laboral ayudará de manera eficaz al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, un colaborador motivado será un colaborador de alto rendimiento y con sentido de pertenencia, lo que a su vez generará resultados para la organización, obteniendo beneficios mutuos.

Por el contrario, a falta de un buen clima laboral traer consigo; empleados con exceso de trabajo y bajo desempeño, poco amigables, hostiles problemas de comunicación y hasta pueden desarrollar enfermedades como el estrés y ansiedad, para la organización las consecuencias pueden ser desde una alta rotación del personal hasta gastos innecesarios en temas de seguridad social e indemnizaciones. (OCC, 2020).

Como podemos observar a lo largo del capítulo hemos observado cómo la pandemia del COVID-19 ha provocado un crecimiento acelerado de los contagios y el índice tan elevado de mortalidad a causa de esta enfermedad y así como una fuerte crisis económica, a su vez las políticas y recordaciones implementadas en todo el mundo han generado cambios importantes en la vida de las personas, el uso y la implementación de las tecnologías de la información en muchos ámbitos la vida cotidiana fue el principal cambio, el distanciamiento y confinamiento ha generado que las personas cada vez más modifiquen su estilo de vida, como la escuela y el trabajo.

El modelo de teletrabajo ha sido una de las recomendaciones del gobierno y una de las principales estrategias implementadas por las organizaciones para seguir con las operaciones y que el impacto económico y desaceleración de las actividades no siga provocando más pérdida monetarios y cierres de empresas, pero debemos tener en cuenta todas las implicaciones que trae para el trabajador la implementación de este modelo, mismo que iremos desarrollando a lo largo de los siguientes capítulos y así determinar cuáles son los cambios que se han producido en su entorno como lo son lo familiar y lo laboral.

## 10. Capítulo II Herramienta para conocer los cambios del teletrabajo

### 10.1 Aplicación de encuesta para conocer los cambios

#### 10.1.1 Población

La población es definida por Hernández-Sampieri, (2018) como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 198). En ese mismo sentido Pineda, Alvarado y Hernández (1994) señala que es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación (p.108)

#### 10.1.2 Muestra

Para continuar con nuestra investigación es necesario que definamos el concepto de muestra, para Pineda, Alvarado y Hernández (1994) “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo” (p.108), por su parte para Hernández-Sampieri, (2018).

Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa (Figura 1), sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población de manera probabilística para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población. (p.196)

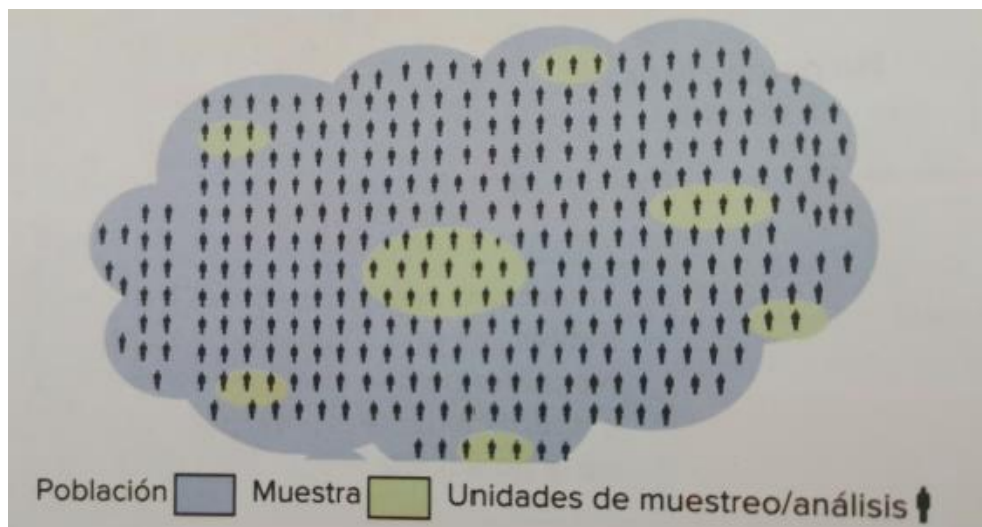


Figura 2. Descripción de Población, Muestra y Unidades de Análisis. (Hernández-Sampieri, 2018)

Para esta investigación la población se considera infinita, ya que no se conoce la totalidad de los trabajadores administrativos y ejecutivos que se encuentran realizando sus actividades laborales en la modalidad teletrabajo, derivado de la contingencia sanitaria a causa de la pandemia mundial COVID-19, por lo cual aplicaremos la fórmula de población infinita con un nivel de confianza del 95%:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Con la finalidad ara conocer la muestra representativa para la aplicación del cuestionario, en donde:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• n = Muestra</li> <li>• z = Nivel de confianza</li> <li>• p = Probabilidad a favor</li> <li>• q = Probabilidad en contra</li> <li>• e = Margen de error</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n =?</li> <li>• z = 1.96</li> <li>• p = .50</li> <li>• q = .50</li> <li>• e = 0.05</li> </ul>
--	--

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2} = 384.16$$

### **10.1.3 Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizará para la recolección de datos es mediante la aplicación de un cuestionario, según Bourke, Kirby y Doran (2016) citado por Hernández-Sampieri (2018) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir y deben ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.250)

Cuestionario de experiencia: permite recabar la información de los trabajadores que se encuentran o se encontraron realizando sus actividades laborales en la modalidad de teletrabajo. El cuestionario será aplicado de forma electrónica mediante la herramienta Google Forms A 385 personas de acuerdo con el resultado de nuestra muestra, en el periodo del 20 al 27 de abril de 2021 y constará de 42 preguntas cerradas,

divididas en tres partes de acuerdo con las categorías de análisis de la investigación los cambios físicos, problemas entre la vida laboral y privada y los riesgos psicosociales, para el análisis de la información recabada.

#### **10.1.4 Presentación del Instrumento**

Presentación:

Me permito solicitar su valiosa colaboración para contestar el siguiente cuestionario, mismo que será parte de mi investigación con relación a los “Cambios Generados en la Nueva Normalidad Laboral con Relación al Trabajador en la Temporalidad de la Pandemia”

Su opinión es muy valiosa, por lo que le agradeceré contestar todas las preguntas que le presentamos.

Objetivo del instrumento

Los resultados serán un componente importante para generar un diagnóstico que permita conocer la influencia de los cambios generados por el teletrabajo a los trabajadores que se encuentran en esta modalidad inesperadamente implementada.

Instrucciones

- Favor de leer detenidamente las preguntas que se le presentan.
- Selecciona la respuesta que aplique a su caso en particular
- Contestar todas las preguntas presentadas.

Inicio

Datos de identificación

Fecha:

Género:

Edad:

1.- ¿Actualmente te encuentras trabajando en modalidad Teletrabajo (Home office)?

- Sí
- No
- Siempre he trabajado en modalidad teletrabajo

**2.- Sector en el que actualmente te encuentras desarrollando tus actividades laborales**

- Privado
- Público
- Social
- Otro

**3.- ¿La organización para la que prestas tus servicios, tomo las medidas necesarias y cambio a modalidad Teletrabajo (Home Office) a todos sus colaboradores?**

- Sí
- No
- Otro \_\_\_\_\_

**4.- ¿Cuánto tiempo duraste en modalidad teletrabajo?**

- 3-6 meses
- 7-10 meses
- 11-15 meses
- Sigo en modalidad teletrabajo

**5.- ¿Cuentas con un espacio físico (estudio, oficina,) en casa con silla ejecutiva y escritorio, únicamente para realizar tu trabajo?**

- Sí
- No

**6.- Qué otro espacio físico utilizas para realizar tu trabajo?**

- Comedor
- Sala
- Recamara
- Otro \_\_\_\_\_

**7.- ¿Cuentas con las herramientas tecnológicas necesarias, (internet, PC, Laptop, softwares, multifuncional) para realizar tu trabajo?**

- Sí
- No
- Solo cuento con algunas



**8.-** ¿Qué herramientas te proporciono la organización para la que trabajas, con la finalidad de realizar tu trabajo?

- PC
- Laptop
- Silla Ejecutiva
- Escritorio
- Multifuncional
- Paquetería de Software
- Ninguna de las anteriores

**9.-** ¿tuviste que comprar alguna a herramienta (Laptop, multifuncional, internet, móvil, etc.) para llevar a cabo tus actividades laborales?

- Sí
- No

**10.-**De acuerdo con tu respuesta anterior, si compraste alguna herramienta para el desempeño de tus labores, ¿Cuál o cuáles fueron estas?

- PC
- Laptop
- Silla Ejecutiva
- Escritorio
- Multifuncional
- Paquetería de Software
- No compre ninguna

**11.-**Has presentado algún problema técnico de conexión a internet o a los servidores de tu organización?

- Sí
- No

**12.-** ¿Quién es la persona que soluciona estos problemas en dado caso que existan?

- Yo las soluciono
- Un familiar
- Técnico especializado
- Técnico especializado de la organización

- No he presentado problemas

**13.-** ¿Presentaste problemas al utilizar las plataformas de videollamada, como Zoom, Google Meet, Cisco Webex, ¿etc.?

- Sí
- No

**14.-** ¿Has establecido un horario de trabajo?

- Sí
- No

**15.-** ¿Cuántas horas continuas le dedicas a tu trabajo?

- 2-3 Horas
- 4-6 Horas.
- 7-8 Horas
- Más de 8 horas al día

**16.-** ¿Combinas actividades como tareas domésticas, familiares y de trabajo?

- Sí
- No

**17.-** ¿Se elevaron los gastos en comida y servicios básicos?

- Sí
- No

**18.-** ¿En qué porcentaje se elevaron estos gastos?

- 10%
- 15%
- 20%
- Más del 20%

**19.-** ¿La organización para la que prestas tus servicios, te brinda algún apoyo económico para solventar gastos, como luz e internet?

- Sí
- No

**20.-** ¿Te concentras con facilidad al momento de desarrollar sus tareas cotidianas?}

- Sí
- No
- En ocasiones

**21.-** ¿Tienes más interrupciones en casa que en tu centro de trabajo?

- En casa
- En el centro de trabajo

**22.-** ¿Eres más productivo en casa que en tu centro de trabajo?

- Sí
- No
- Tal vez

**23.-** ¿Consideras que los canales de comunicación que utilizas con tu equipo de trabajo son los mejores?

- Sí
- No
- Tal vez

**24.-** ¿Se han suscitado conflictos con tu jefe y compañeros de trabajo, por no tener una buena comunicación?

- Sí
- No

**25.-** ¿La delegación de responsabilidades está bien definida (Cada colaborador, sabe que debe hacer)?

- Sí
- No

**26.-** En ocasiones no has entregado o finalizado una actividad de tu trabajo ¿Por qué...?

- Hubo una mala comunicación
- Carga de trabajo excesiva
- Realizaste otras actividades no relacionadas con el trabajo
- Nunca he dejado de entregar mi trabajo

**27.-** La carga de trabajo es mayor o menor que si estuvieras en tu centro de trabajo?

- Mayor carga de trabajo
- Menor carga de trabajo
- La carga de trabajo es la misma

**28.-** ¿Tu jefe inmediato y compañeros respetan tu horario laboral?

- Sí
- No
- En ocasiones

**29.-** ¿Tu jefe y compañeros te han buscado después de tu horario laboral para hablar temas de trabajo?

- Sí
- No

**30.-** ¿Tu jefe inmediato te ha obligado a ir a tu centro de trabajo?

- Sí
- No

**31.-** ¿Cuándo te han pedido que vayas a tu centro de trabajo, realmente es necesario?

- Sí
- No
- En ocasiones
- No me ha obligado a ir a mi centro de trabajo

**32.-** ¿En dónde te sientes o te sentiste mejor trabajando, en casa o en tu centro de trabajo?

- En casa
- En mi centro de trabajo

**33.-** ¿Durante el teletrabajo, la vestimenta que utilizas o utilizaste la consideras...?

- Formal
- Casual
- Informal
- Otros \_\_\_\_\_

- 34.-** ¿Te sientes listo para regresar de manera segura a tu centro de trabajo?
- Sí
  - No
  - Tal vez
- 35.-** ¿Te sientes más seguro trabajando desde casa?
- Sí
  - No
  - Tal vez
- 36.-** ¿Extrañas o extrañaste a tus compañeros de trabajo?
- Sí
  - No
  - Tal vez
- 37.-** ¿Has presentado o presentaste estrés, ansiedad, fatiga y depresión durante el trabajo en casa?
- Sí
  - No
- 38.-** El estrés, ansiedad, fatiga y depresión se deben principalmente a...
- Cargas de trabajo excesivas
  - Combinar tareas familiares y de trabajo
  - Confinamiento
  - No he presentado estrés, fatiga, ansiedad, etc.
- 39.-** ¿La organización para la que trabajas se preocupa por tu bienestar emocional?
- Sí
  - No
- 40.-** La comunicación a través de videollamadas, chats y llamadas telefónicas, ¿son efectivas y te motivan para continuar con tus actividades en la modalidad de teletrabajo?
- Sí
  - No
  - Tal vez

41.- ¿Has presentado o presentaste molestias musculares al trabajar desde casa?

- Sí
- No

42.- ¿Durante el teletrabajo, te has ejercitado o te ejercitaste realizados ejercicios de estiramiento?

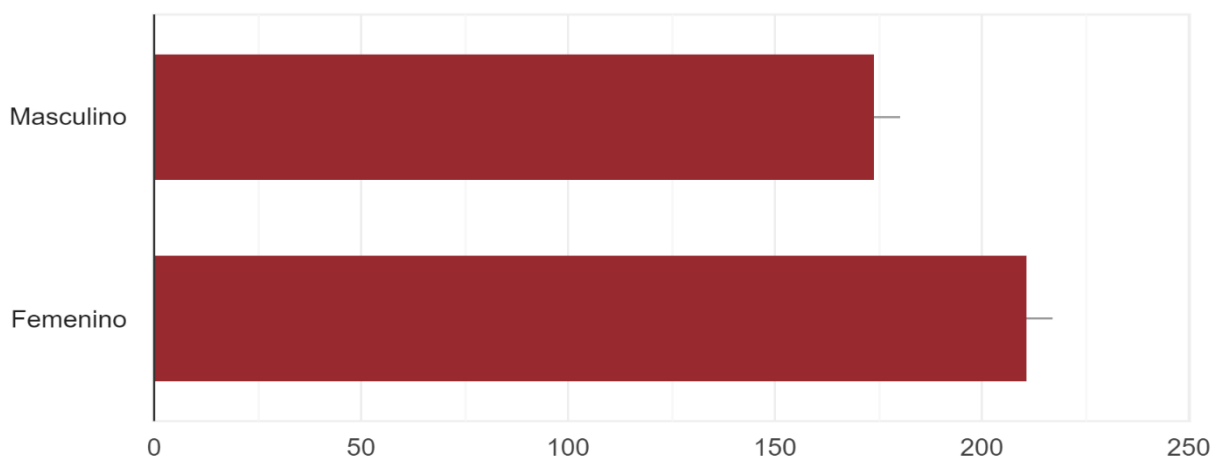
- Sí
- No
- En ocasiones

### 10.1.5 Resultados de la aplicación del Cuestionario

Una vez que se concluyó con la aplicación del cuestionario a la muestra establecida los resultados de cada reactivo se presentan a continuación:

De un total de 385 respuesta que se obtuvieron como resultado de la aplicación del cuestionario observamos una mayor participación del género femenino con un total de 211 respuestas y 174 respuestas por parte del género masculino, lo que se traduce a un 54.85 y 45.2% respectivamente (véase gráfico 3).

**Distribución Muestral por Género**



Gráfica 3. Distribución Muestral por Género, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

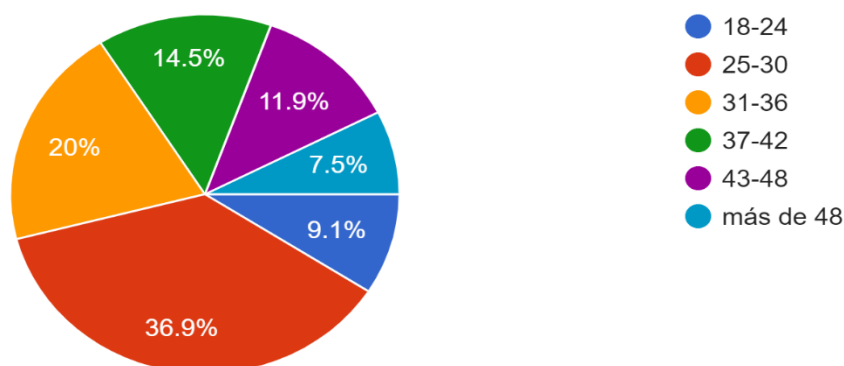
Para el caso de la edad (véase gráfico 4) se catalogaron en 6 rangos, que son los siguientes:

- 18 a 24 años
- 25 a 30 años
- 31 a 36 años
- 37 a 42 años
- 43 a 48 años
- Más de 48 años

En los resultados observamos una mayor participación en los rangos de 25 a 30 años, de 31 a 36 años y por último de 37 a 42 años, siendo estos el 71.42 % de las respuestas obtenidas, lo cual nos indica que la edad de la muestra seleccionada se encuentra entre los 25 y 42 años, que si bien en es una muestra variada todos se encuentran en una edad laboralmente activa.

Además, con los datos obtuvimos las medidas de tendencia central, mismas que nos arrojaron los siguientes datos, la media de edad de la muestra seleccionada es de 34 años, para el caso de la mediana es de 31 años y por último la moda de nuestra muestra es de 29 años.

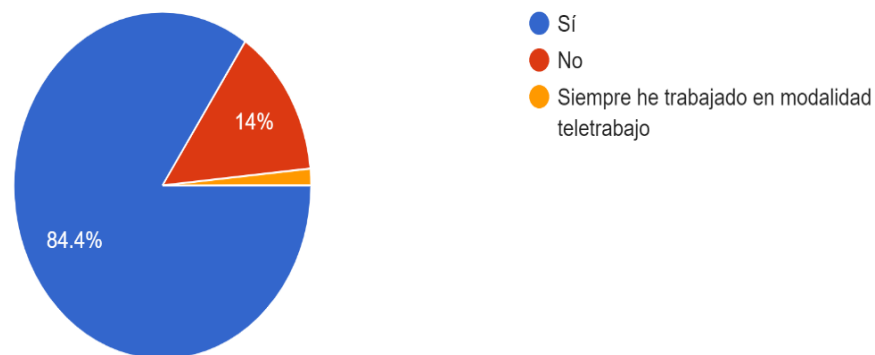
#### Distribución Muestral por Edad



Gráfica 4. Distribución Muestral por Edad, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

En reactivo 1 (véase gráfico 5), se solicitó a los encuestados responder si trabaja o trabajó en modalidad teletrabajo (home office) a causa de la pandemia, y de un total de 385 respuestas el 84.4% tuvo que trabajar o trabaja en esta modalidad y solo el 1.6% contestó que siempre ha desarrollado sus actividades en teletrabajo, por lo que respecta al otro 14% no cambio en nada su modalidad de trabajo, lo cual no puede indicar que este último grupo realiza actividades que solamente se pueden llevar a cabo en su centro de trabajo y que todas las herramientas necesarias se encuentran ahí, podemos tomar ejemplos como meseros, cajeros, tiendas de autoservicio, gasolineras, etc.

### Distribución Reactivo 1 ¿Trabajas o trabajaste en modalidad teletrabajo (home office) a causa de la pandemia?

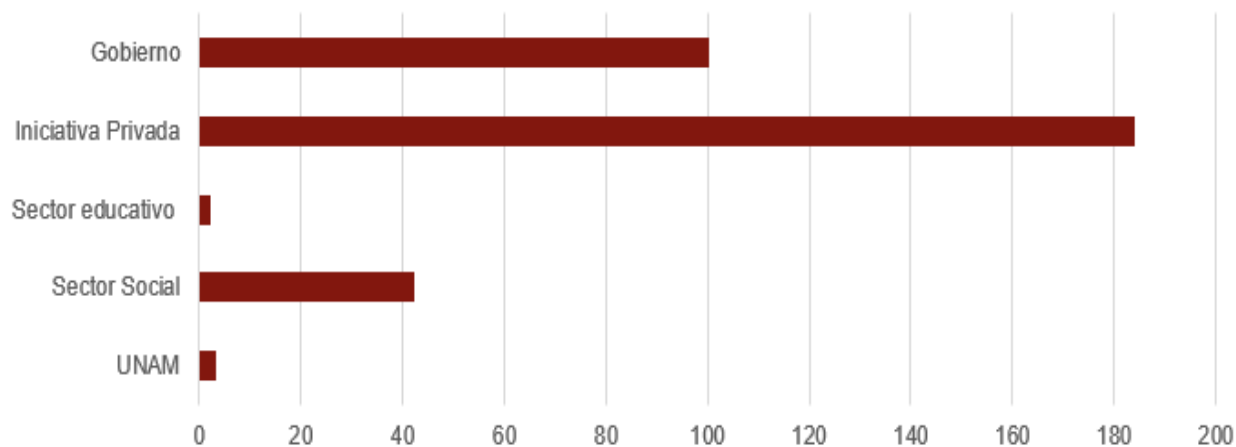


Gráfica 5. Distribución Reactivo 1, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

En el caso del reactivo 2 (véase gráfico 6) observamos que la mayoría de los encuestados se encuentran trabajando para la iniciativa privada con un 55.6%, seguido de un 30.2% de los que prestan sus servicios para los diferentes niveles de gobierno, por lo que respecta al restante 14.4% pertenece a los rubros de sector social, sector educativo y la UNAM.



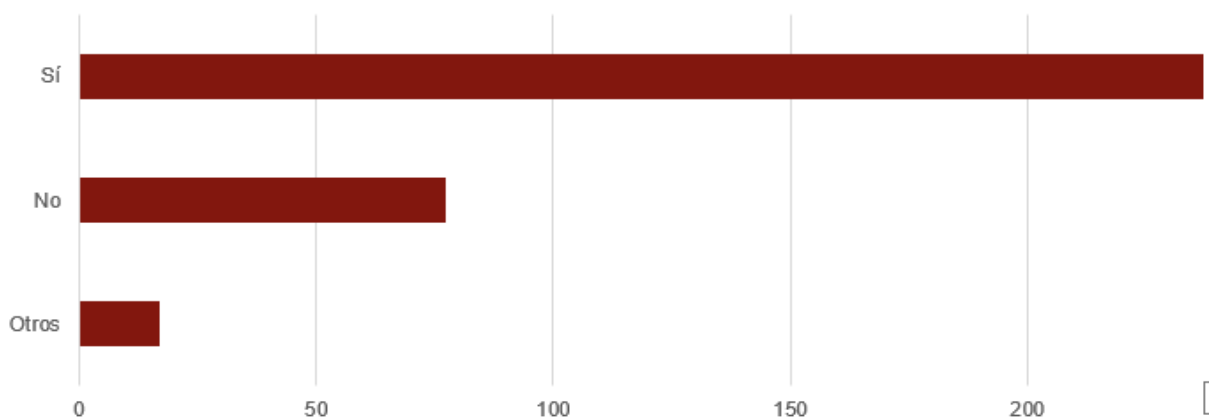
**Distribución Reactivo 2 ¿Cuál es el sector en el que actualmente estas desarrollando tus actividades laborales?**



Gráfica 6. Distribución Reactivo 2, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Con respecto al reactivo 3 (véase gráfico 7) identificamos que un 71.6% de los encuestados dice que su organización sí llevó a cabo las medidas recomendadas por el Gobierno Federal, mientras que el 23.3% menciona que no llevo a cabo estas medidas para salvaguardar la integridad de sus colaboradores, con respecto al restante 5.1% se encuentra segregado en comentarios particulares, por ejemplo; no a todos pero si a la mayoría, solo algunas áreas, solo a los que pueden hacer su trabajo en casa, no a todos pero sí al personal más vulnerable, casi a todos.

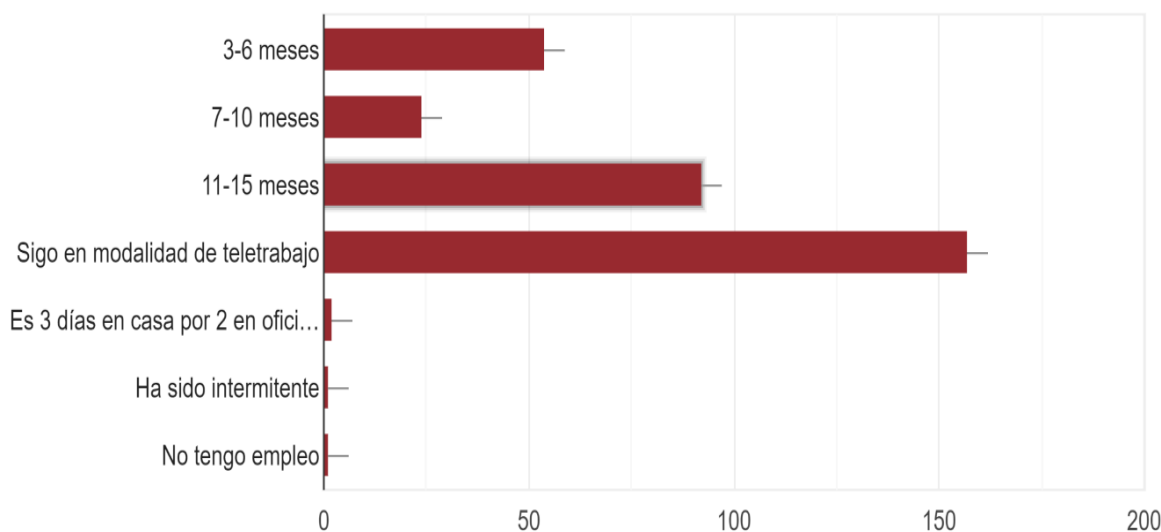
**Distribución Reactivo 3 ¿La organización para la que prestas tus servicios, tomo las medidas necesarias y cambio a modalidad Teletrabajo (Home Office) a todos sus colaboradores?**



Gráfica 7. Distribución Reactivo 3, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Por lo que se refiere al reactivo 4 (véase gráfico 8), un 47.4% de los encuestados menciona que sigue en modalidad teletrabajo, seguido de aquellos que solo permanecieron de 11 a 15 meses en esta modalidad con un 27.8%, por otro lado, tenemos aquellas personas que solo permanecieron un corto tiempo de confinamiento entre 3 y 10 meses, quizá el periodo más crítico en niveles de contagio, para posteriormente regresar a sus actividades laborales.

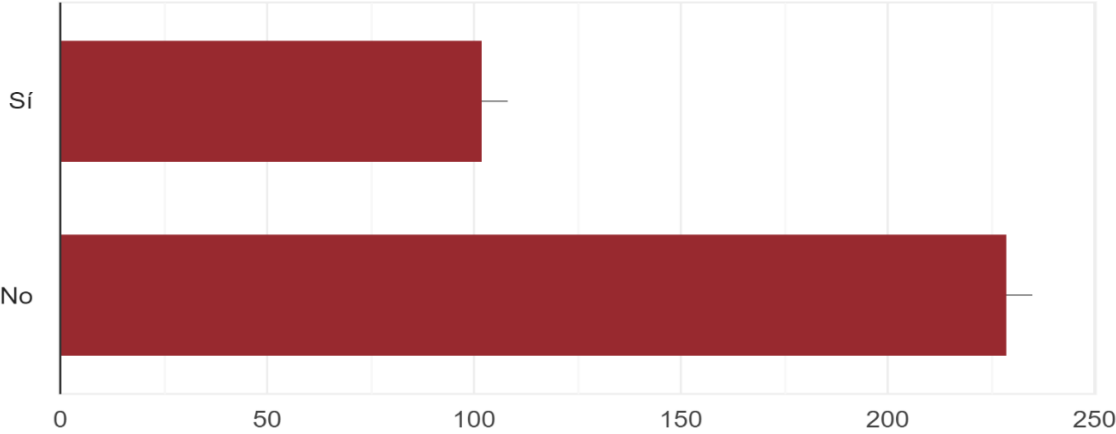
#### Distribución Reactivo 4 ¿Cuánto tiempo duraste en modalidad teletrabajo?



Gráfica 8. Distribución Reactivo 4, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Asimismo, para el reactivo 5 (véase gráfico 9) nos percatamos que 229 personas que corresponden a un 69.2% no cuenta con un espacio físico acondicionado con los elementos necesarios para desempeñar sus actividades laborales, a comparación de un 30.8%, 102 personas, que respondió que sí cuenta con alguna oficina o estudio con elementos como escritorio y silla ejecutiva para llevar a cabo estas actividades

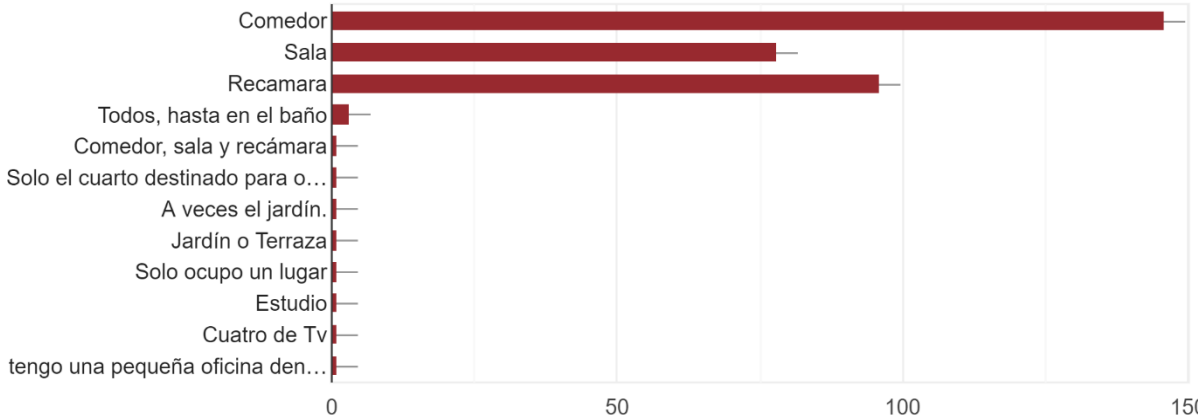
**Distribución Reactivo 5 ¿Cuentas con un espacio físico (estudio, oficina,) en casa con silla ejecutiva y escritorio, únicamente para realizar tu trabajo?**



Gráfica 9. Distribución Reactivo 5, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Por otro lado, con relación al reactivo 6 (véase gráfico 10), nos damos cuenta de que tanto las personas que no cuentan con un espacio físico (oficina o estudio) así como las que, si cuentan con este espacio, utilizan como primera opción el área del comedor para realizar sus actividades con un 44.1%, seguido de: la recamara con un 29%, la sala con 23.6% y el restante 3.3% está compuesto por opciones como, jardín, terraza, cuarto de tv, baño, etc.

**Distribución Reactivo 6 ¿Qué otro espacio físico utilizas para realizar tu trabajo?**

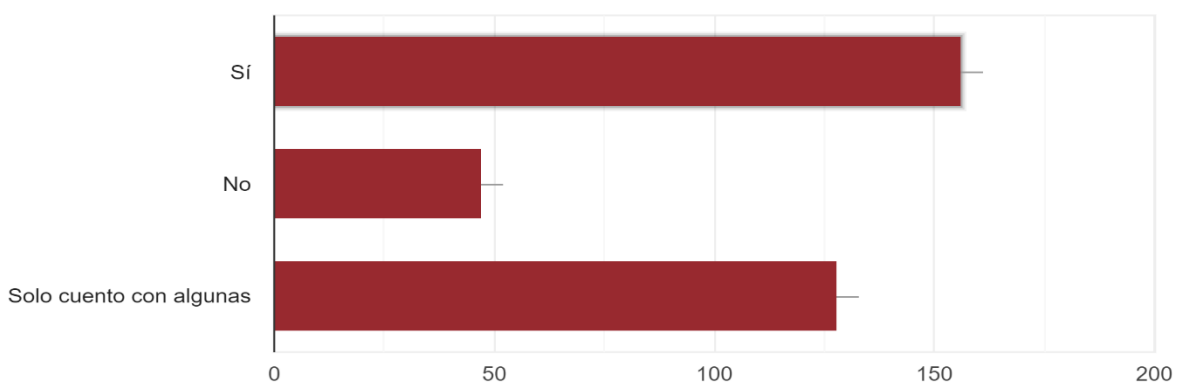


Gráfica 10. Distribución Reactivo 6, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

En lo que corresponde al reactivo 7 (véase gráfico 11), un 47.1% de los encuestados respondió que si cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo, estas son laptop o pc, multifuncional, softwares, conexión a internet. Por otro lado, un 38.7% contesto que solo cuenta con algunas y un 14.2% contesto que no cuenta con estas herramientas para llevar a cabo sus actividades laborales, por lo cual es necesario o fue necesario comprar algunas de estas herramientas o conocer si la organización proporciono algunas de estas, para llevar a cabo su trabajo de una manera eficiente.

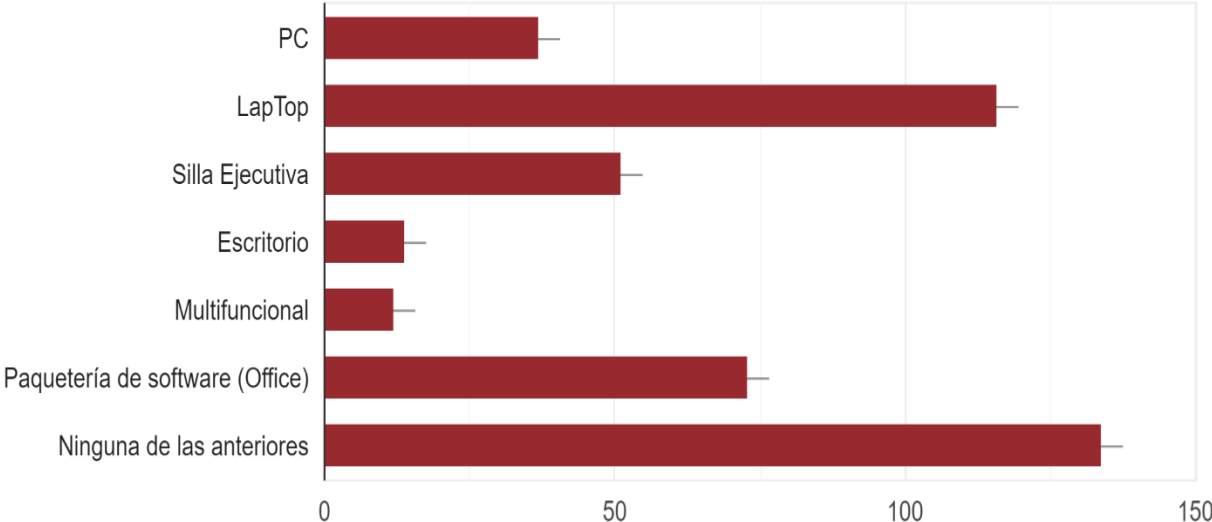
En el caso del reactivo 8 (véase gráfico 12), se le solicito a los encuestados responder si la organización proporciono algunas herramientas para realizar su trabajo y los resultados fueron los siguientes; el 40.5% respondió que la organización no proporciono ninguna herramienta para facilitar su trabajo, por otra parte, el 35% contesto que se le proporciono una Laptop, el 22.1% recibió de su organización paquetería de software, al 15.4% de los encuestados se les proporciono silla ejecutiva, cabe mencionar que los encuestados podían seleccionar más de una opción, asimismo nos lleva a la pregunta 9, si fue necesario comprar algunas de estas herramientas.

### **Distribución Reactivo 7 ¿Cuentas con las herramientas tecnológicas necesarias, (internet, PC, Laptop, softwares, multifuncional) para realizar tu trabajo?**



Gráfica 11. Distribución Reactivo 7, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

**Distribución Reactivo 8 ¿Qué herramientas te proporciono la organización para la que trabajas, con la finalidad de realizar tu trabajo?**

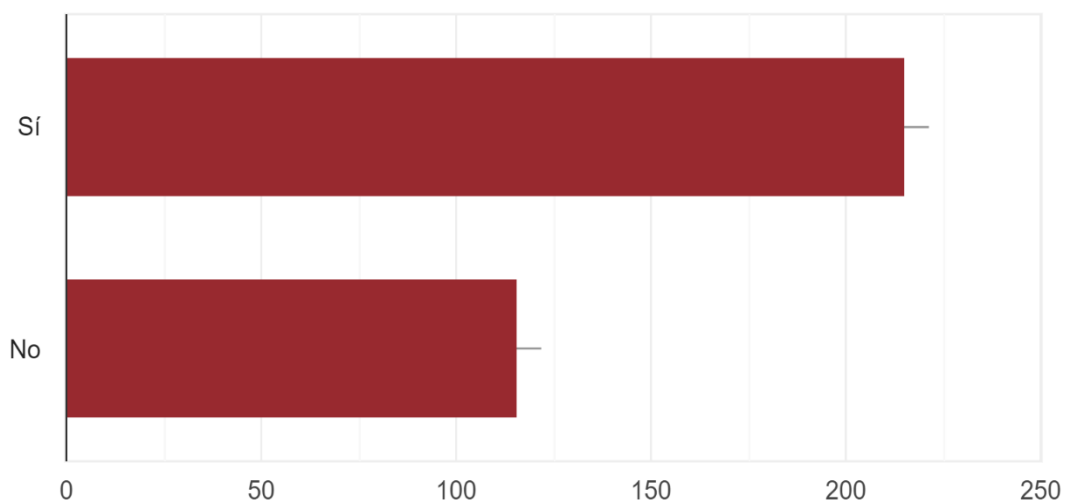


Gráfica 12. Distribución Reactivo 8, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Como se mencionó anteriormente para el reactivo 9 (véase gráfico 13), el 65% de los encuestados respondió que sí tuvo que comprar alguna de las herramientas antes mencionadas mientras que el 35% contestó que no fue necesario la compra de alguna herramienta para el desarrollo de sus actividades.

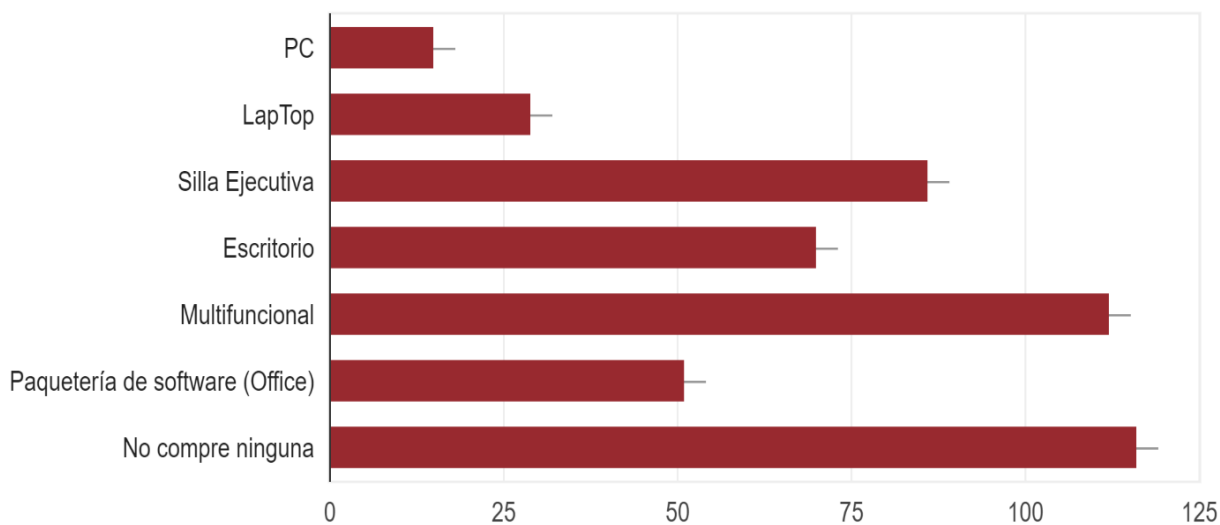
Asimismo, para el reactivo 10 (véase gráfico 14), identificamos cuáles son las herramientas que el 65% de los encuestados adquirió, en primer lugar, identificamos que el 33.8% de las personas compro un multifuncional, en segundo lugar, tenemos la compra de una silla ejecutiva con un 26%, el tercer lugar lo ocupa la adquisición de un escritorio, además, tenemos la compra de paquetería de software con un 15.4%, Laptop con un 8.8% y PC con un 4.5% , por otro lado, para el 35% de los encuestados no fue necesaria la compra, cabe mencionar que los encuestados podían seleccionar más de una opción si en su caso se tuvo que comprar más de un artículo.

**Distribución Reactivo 9 ¿tuviste que comprar alguna a herramienta (Laptop, multifuncional, internet, móvil, etc.) para llevar a cabo tus actividades laborales?**



Gráfica 13. Distribución Reactivo 9, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

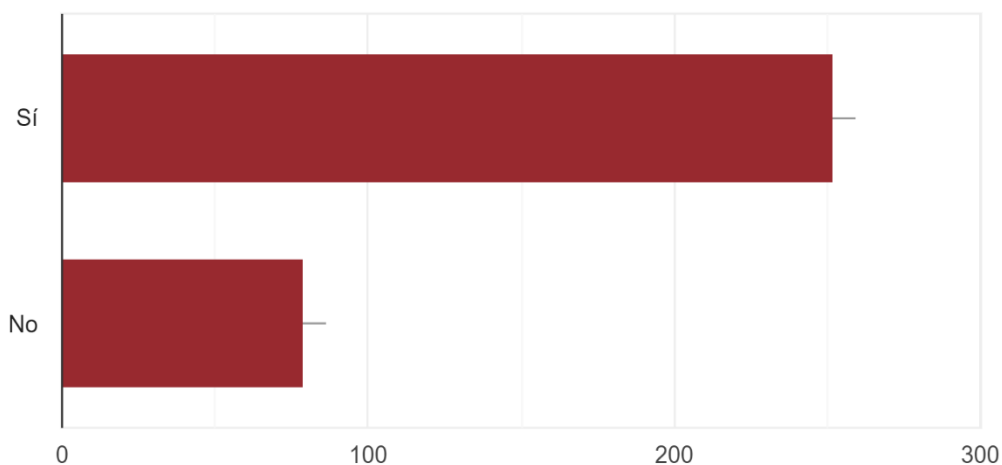
**Distribución Reactivo 10 ¿tuviste que comprar alguna a herramienta (Laptop, multifuncional, internet, móvil, etc.) para llevar a cabo tus actividades laborales?**



Gráfica 14. Distribución Reactivo 10, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Con respecto al reactivo 11 (véase gráfico 15), el 76.1% de los encuestados respondieron que sí han presentado problemas técnicos de conexión a internet o a los servidores de su organización, a comparación del 23.9% de las respuestas que mencionaron no haber presentado ninguna problemática de este tipo.

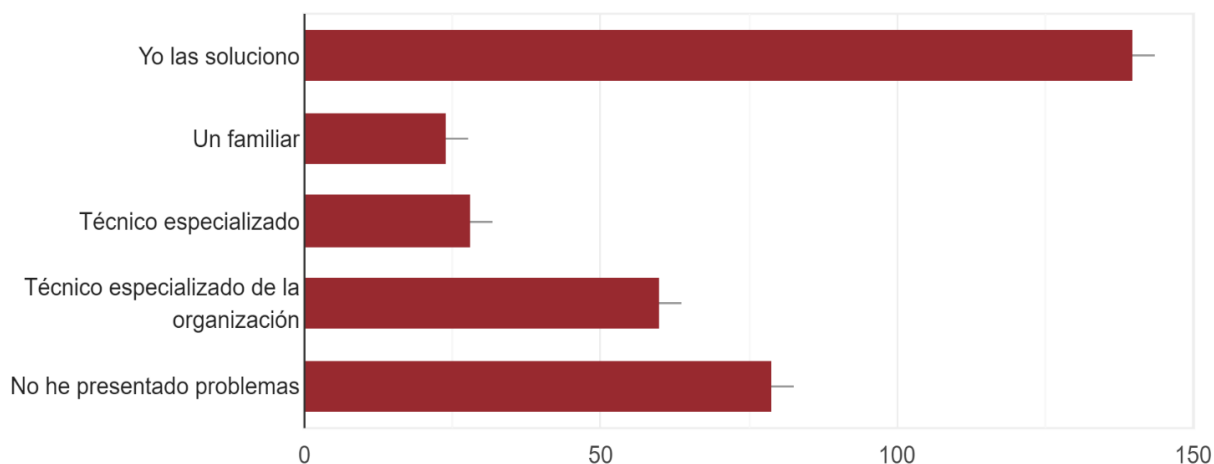
**Distribución Reactivo 11 ¿Has presentado algún problema técnico de conexión a internet o a los servidores de tu organización?**



Gráfica 15. Distribución Reactivo 11, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Hay que mencionar, además los resultados del reactivo 12 (véase gráfico 16) respecto a los problemas técnico, queremos conocer en estos caso quién es la persona que soluciona estas problemáticas presentadas, por lo cual identificamos que un 42.3% respondió que ellos son los que solucionan los problemas técnicos, seguidos de un 18.1% que mencionan que la persona encargada es un técnico especializado de la organización, así como un 8.5% que solicitan el apoyo de un técnico especializado externo, por ultimo tenemos un 7.3% que respondió que un familiar es el que los apoya en estas situaciones, además tenemos un 23.9% que mencionó no haber presentado ningún problema técnico.

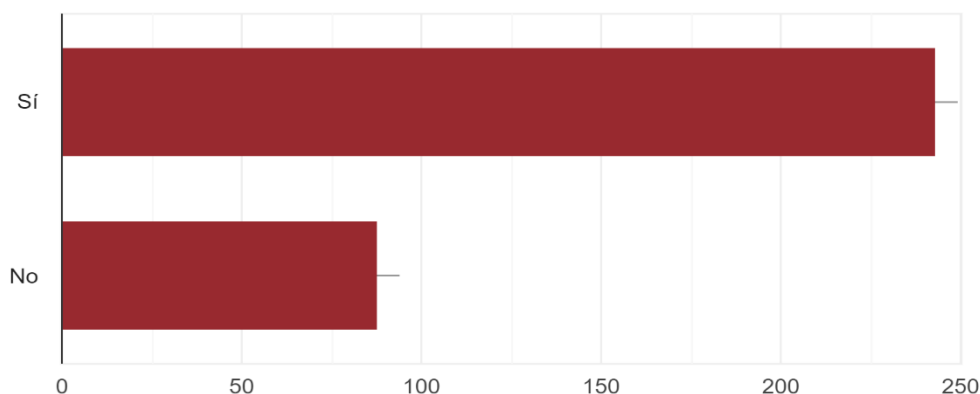
**Distribución Reactivo 12 ¿Quién es la persona que soluciona estos problemas en dado caso que existan?**



Gráfica 16. Distribución Reactivo 12, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Para reactivo 13 (véase gráfico 17) los resultados referentes a los problemas en las plataformas utilizadas para las videollamadas o videoconferencias, el 73.4% de las personas respondieron que sí han tenido problemas con alguna de las plataformas tales como como Zoom, Google Meet, Cisco Webex, etc., y el 26.6% mencionaron no haber presentado ningún problema con estas plataformas.

**Distribución Reactivo 13 ¿Presentaste problemas al utilizar algunas plataformas de videollamada, como Zoom, Google Meet, Cisco Webex, ¿etc.?**



Gráfica 17. Distribución Reactivo 13, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

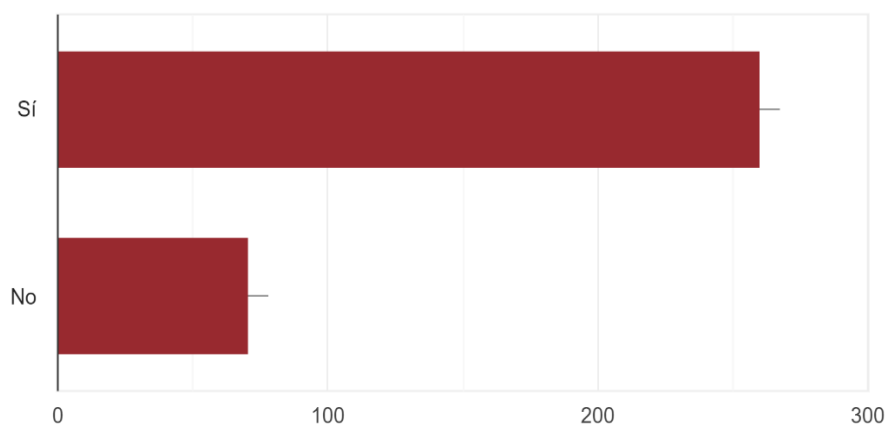


Acerca del reactivo 14 (véase gráfico 18) se busca conocer si los encuestados establecieron un horario de trabajo durante el confinamiento, los resultados nos indicaron que el 78.5% sí tiene un horario de trabajo establecido, por el contrario, el 21.5% respondió que no cuenta con un horario.

Asimismo, en el caso del reactivo 15 (véase gráfico 19) observamos cual es la cantidad de horas continuas que las personas encuestadas le dedican a sus actividades laborales, el 39.9% respondió que le dedica entre 4 y 6 horas continuas a esta actividad, por otro lado, el 29.9% le dedica más de 8 horas al día a esta actividad, asimismo el 17.8% le dedica entre 7 y 8 horas, por último, solo el 12.4% respondió que le dedica entre 2 a 3 horas continuas al día,

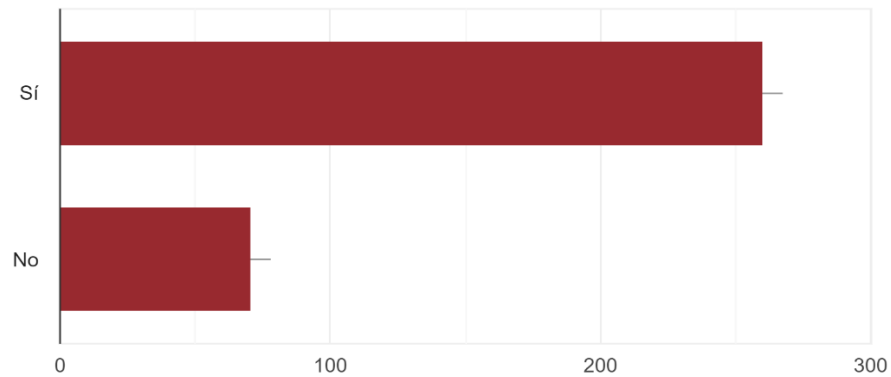
En el caso del reactivo 16 (véase gráfico 20) identificamos que la mayoría de los encuestados combina sus actividades laborales con las actividades domésticas y familiares (entre estas las sociales) con un 78.5% y solo un 21.5% contesto que no combina ninguna de estas actividades, lo que buscamos en conocer la forma en la que las personas dividen sus tiempos durante en confinamiento.

#### **Distribución Reactivo 14 ¿Has establecido un horario de trabajo?**



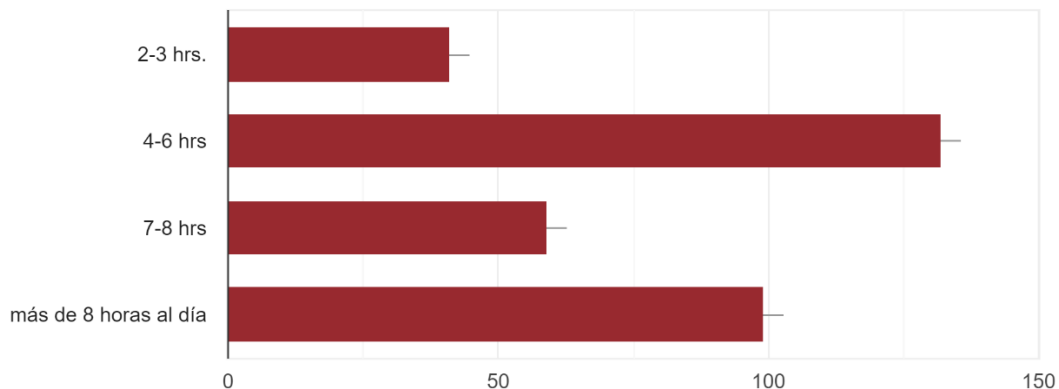
*Gráfica 18.* Distribución Reactivo 14, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

### Distribución Reactivo 15 ¿Cuántas horas continuas le dedicas a tu trabajo?



Gráfica 19. Distribución Reactivo 15, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

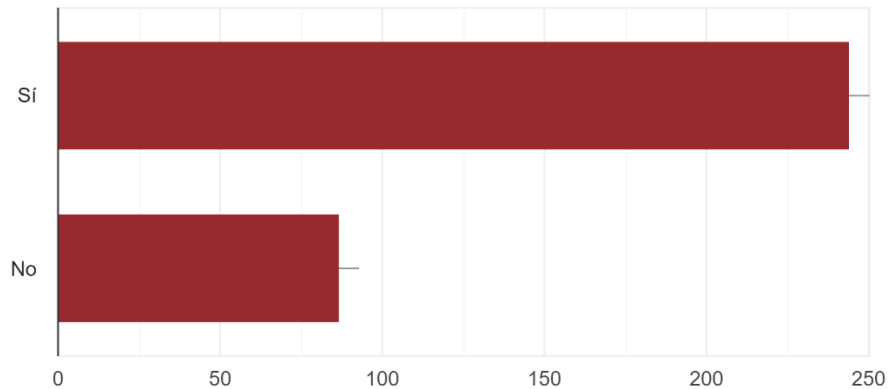
### Distribución Reactivo 16 ¿Combinas actividades como tareas domésticas, familiares y de trabajo?



Gráfica 20. Distribución Reactivo 16, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

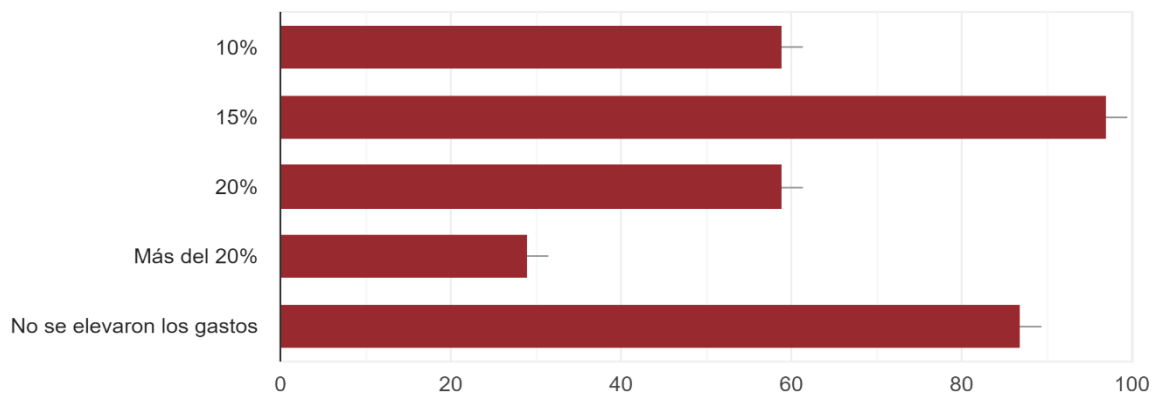
Acercas de las respuestas obtenidas en reactivo 17 (véase gráfico 21), las personas sí observaron un incremento en los servicios básicos y comida con un 73.3% y de acuerdo con nuestro reactivo 18 (véase gráfico 22) un 29.3% de los encuestados indicaron que el incremento porcentual que observaron fue de un 15%, por otro lado un con un 17.8 % para ambos casos, se observó un incremento del 10% y 20% en estos servicios y solo un 8.8% indicaron que estos incrementos fueron por encima del 20%, por el contrario el 26.3% respondió que no observaron ningún incremento.

### Distribución Reactivo 17 ¿Se elevaron los gastos en comida y servicios básicos?



Gráfica 21. Distribución Reactivo 17, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

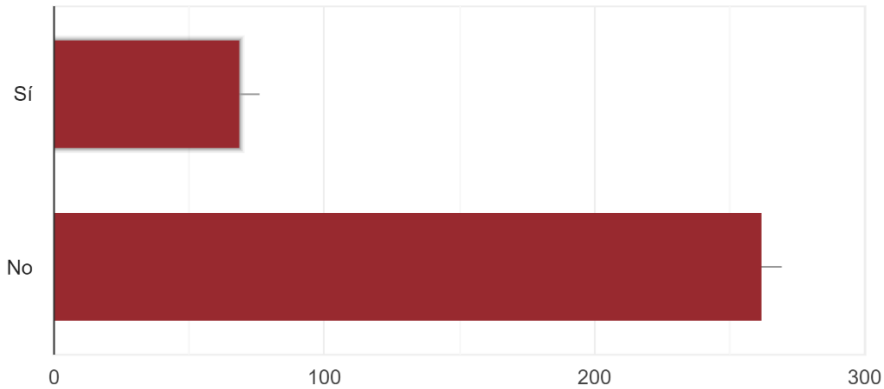
### Distribución Reactivo 18 ¿En qué porcentaje se elevaron estos gastos?



Gráfica 22. Distribución Reactivo 18, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

En cuanto a las respuestas del reactivo 19 (véase gráfico 23), el 79.2% de los encuestados indicaron que no recibieron ningún apoyo económico por parte de su organización para el pago de los gastos de servicios básicos e internet, y el 20.8% contestaron que, si recibieron algún apoyo.

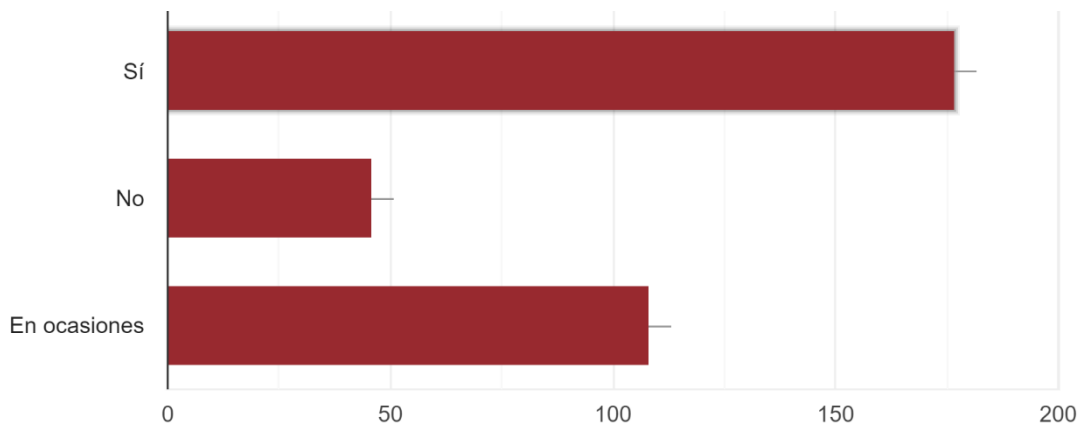
**Distribución Reactivo 19 ¿La organización para la que prestas tus servicios, te brinda algún apoyo económico para solventar gastos, como luz e internet?**



Gráfica 23. Distribución Reactivo 19, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Con respecto al reactivo 20 (véase gráfico 24) el 53.5% de las respuestas indicaron que se concentran con facilidad al momento de realizar sus actividades, asimismo, un 32.6% menciono que solo en ocasiones se concentran, por otro lado, el 13.9% muestra problemas de concentración.

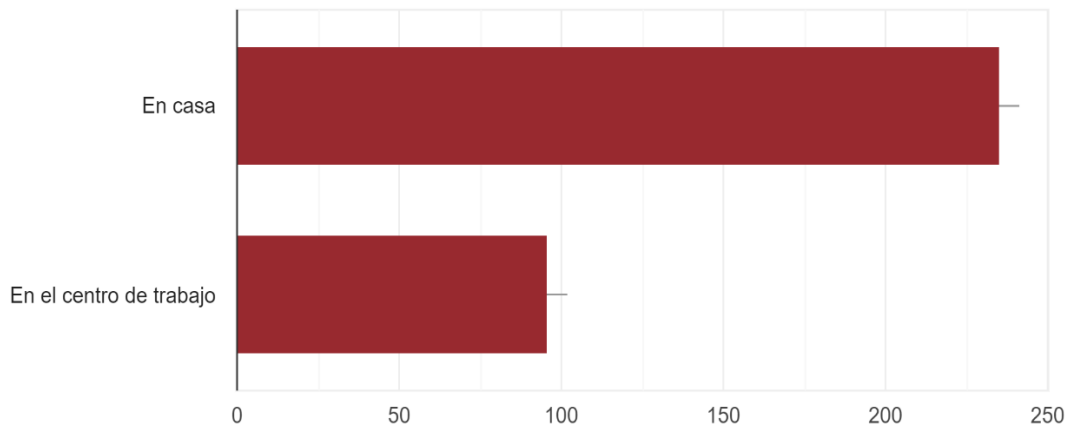
**Distribución Reactivo 20 ¿Te concentras con facilidad al momento de desarrollar sus tareas cotidianas?**



Gráfica 24. Distribución Reactivo 20, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

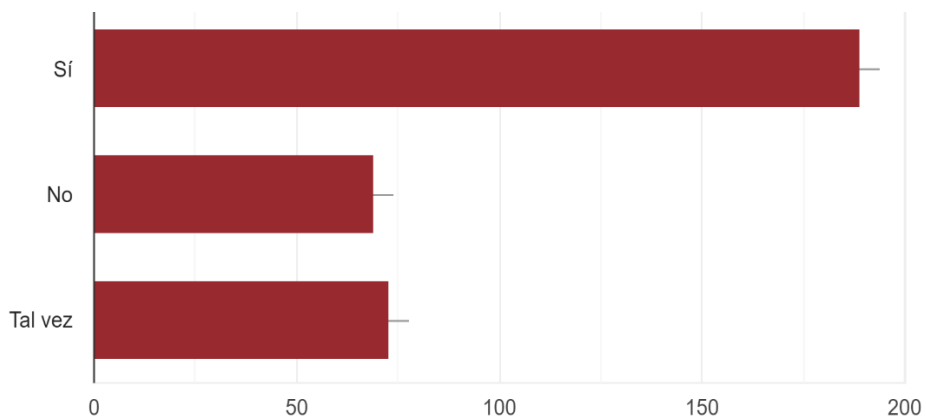
En el caso del reactivo 21 (véase gráfico 25), observamos que los encuestados presentan una mayor interrupción trabajando desde casa a comparación de realizar sus actividades desde su centro de trabajo, esto lo observamos con un 71% con más interrupciones en casa y un 29% de las interrupciones en el trabajo, además, nuestro reactivo 22 (véase gráfico 26) mostro que los encuestados se sienten más productivos trabajando desde casa con un 57.1% de las respuestas, por el contrario solo 20.8% contestaron que son más productivos en su centro de trabajo.

**Distribución Reactivo 21 ¿tienes más interrupciones en casa o en tu centro de trabajo?**



Gráfica 25. Distribución Reactivo 22, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

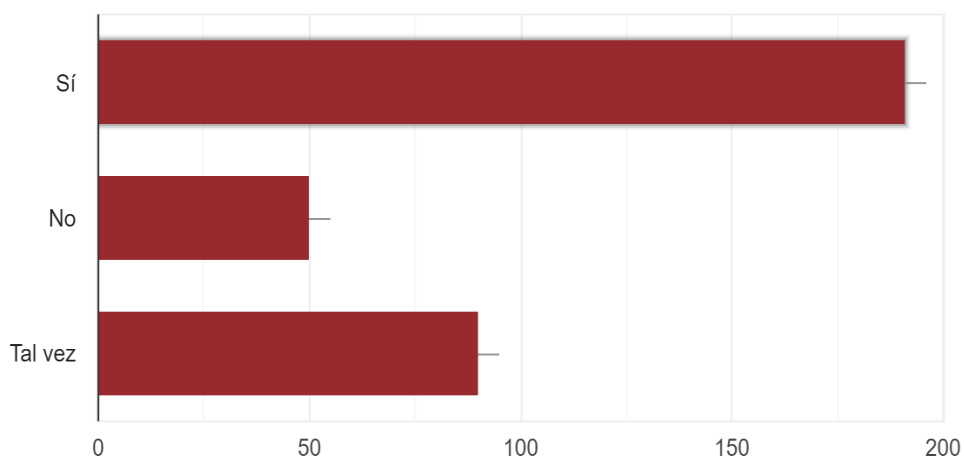
**Distribución Reactivo 22 ¿Eres más productivo en casa que en tu centro de trabajo?**



Gráfica 26. Distribución Reactivo 22, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Asimismo, el reactivo número 23 (véase gráfico 27) mostro que los canales de comunicación que actualmente se utilizan los encuestados con sus equipos de trabajo son los mejores con 57.7%, por otro lado, el 27.2% considera que tal vez lo son y un 15.1% cree que estos no son los mejores.

**Distribución Reactivo 23 ¿Consideras que los canales de comunicación que utilizas con tu equipo de trabajo son los mejores?**

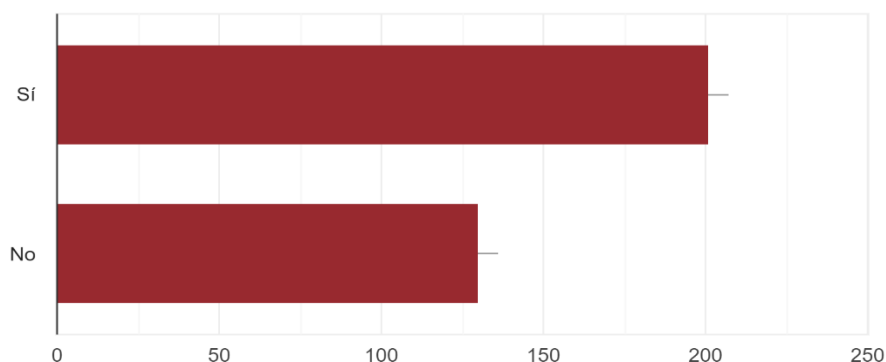


Gráfica 27. Distribución Reactivo 23, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

En el caso de reactivo 24 (véase gráfico 28) buscamos conocer si, derivado del confinamiento y la implementación de nuevas tecnologías para la comunicación, existen conflictos en los equipos de trabajo, por lo cual el 60.7% de las respuestas indicaron que si se han suscitado conflictos de comunicación y el 39.3% contesto que no han existido.

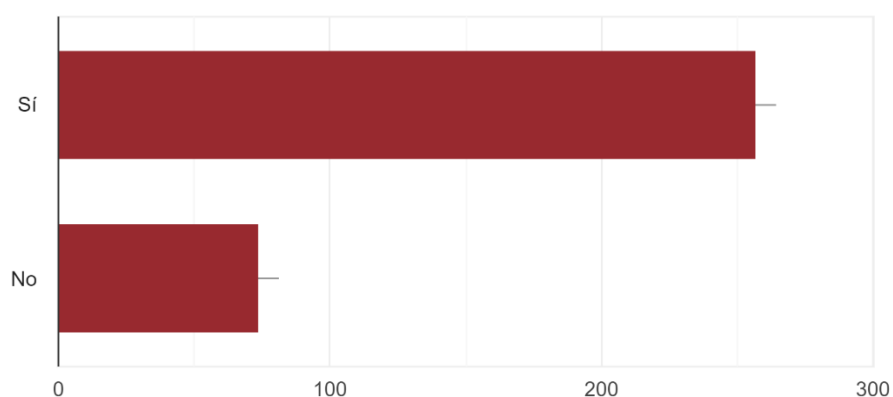
Por otro lado, el reactivo 25 (véase gráfico 29) con un 77.6% indicó que pese al cambio repentino a modalidad teletrabajo la delegación de responsabilidades está bien definida por lo cual cada trabajador sabe que debe hacer, solo el 22.4% respondió que estas responsabilidades no están bien definidas por lo cual pueden provocar problemas dentro del equipo de trabajo.

**Distribución Reactivo 24 ¿Se han suscitado conflictos con tu jefe y compañeros de trabajo, por no tener una buena comunicación?**



Gráfica 28. Distribución Reactivo 24, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

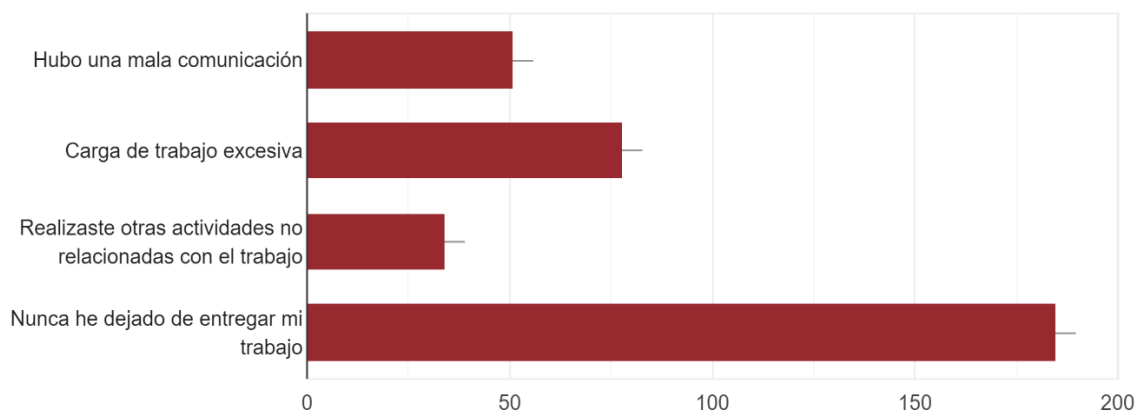
**Distribución Reactivo 25 ¿La delegación de responsabilidades está bien definida (Cada colaborador, sabe que debe hacer)?**



Gráfica 29. Distribución Reactivo 25, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

De acuerdo con el reactivo 26 (véase gráfico 30) nos mostró cuales son las causa por las cuales los encuestados no llegan a entregar o finalizar su trabajo, la mayoría respondió que nunca ha dejado de entregar sus trabajo con un 55.9%, la primera causa con 23.6% fue cargas excesivas de trabajo, la segunda causa con 15.4% fue una mala comunicación y por último con un 10.3% contesto que no entrego su trabajo a consecuencia de realizar otras actividades que no estaban relacionadas con sus tareas laborares cotidianas.

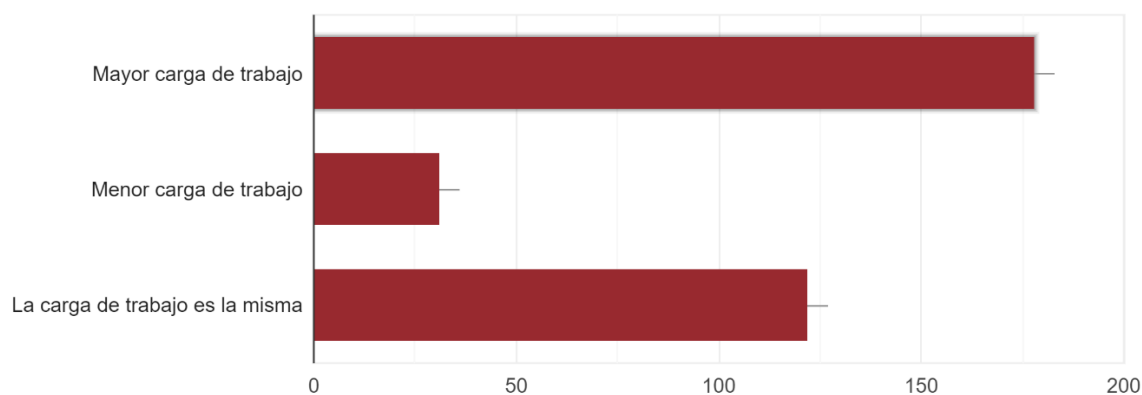
**Distribución Reactivo 26, En ocasiones no has entregado o finalizado una actividad de tu trabajo ¿Por qué...?**



Gráfica 30. Distribución Reactivo 26, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Por otra parte, el reactivo 27 (véase gráfico 31) nos indica que el 53.8% de las respuestas consideran que la carga laboral es mayor que si estuvieran en su centro de trabajo, además el 36.9% respondió que la carga es la misma, por el contrario, un 9.4% contestó que la carga laboral es menor.

**Distribución Reactivo 27 ¿La carga de trabajo es mayor o menor que si estuvieras en tu centro de trabajo?**



Gráfica 31. Distribución Reactivo 27, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

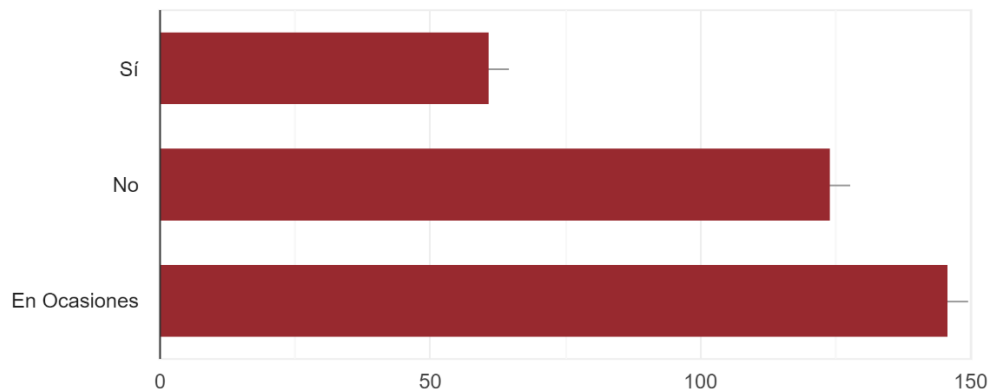
En el caso del reactivo 28 (véase gráfico 32), podemos observar que el 44.1% de las respuestas muestran que los compañeros de trabajo, así como el jefe inmediato en ocasiones respetan el horario laboral, además el 37.5% respondió que no se respetan los



horarios laborales, por último, tenemos un 18.4% que contestaron que su equipo de trabajo sí respeta su horario laboral.

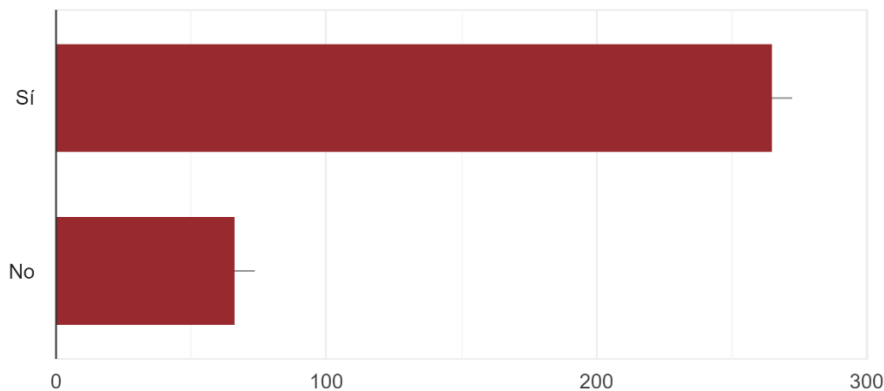
Por otro lado, el reactivo 29 (véase gráfico 33) mostro que el 80.1% los equipos de trabajo buscan principalmente a los encuestados después de su horario laboral para seguir tratando temas de trabajo.

### Distribución Reactivo 28 ¿Tu jefe inmediato y compañeros, respetan tu horario laboral?



Gráfica 32. Distribución Reactivo 28, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

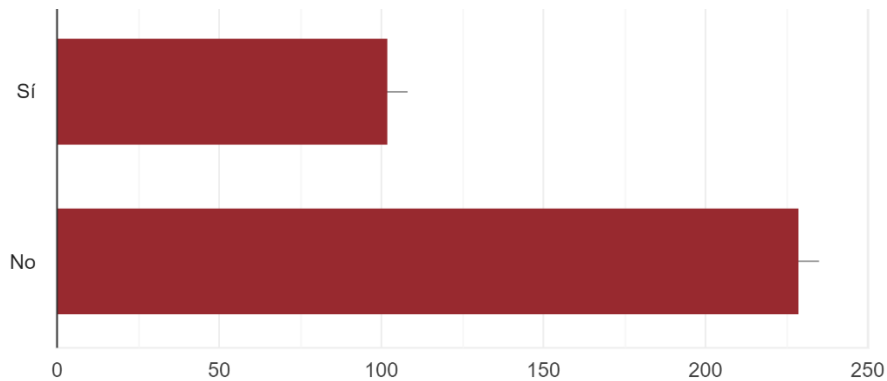
### Distribución Reactivo 29 ¿Tu jefe y compañeros te han buscado después de tu horario laboral para hablar temas de trabajo?



Gráfica 33. Distribución Reactivo 29, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

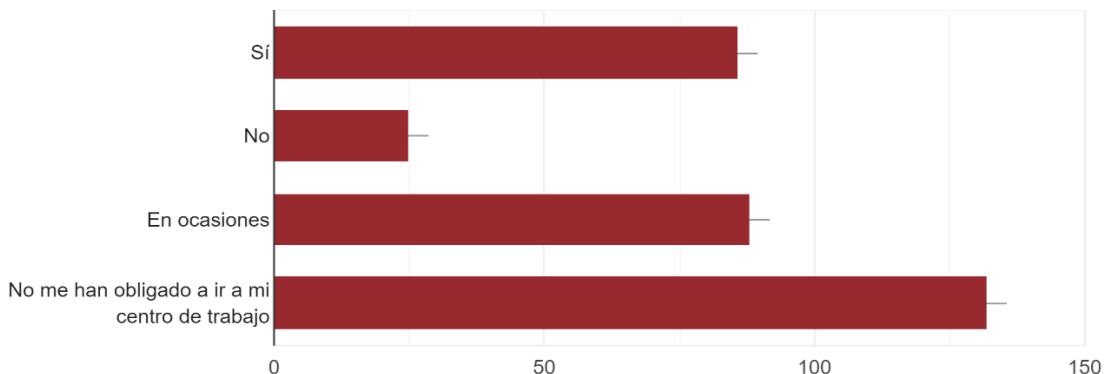
Asimismo, para los resultados arrojados en el 30 y 31 se busca conocer si a los encuestados se les solicitó u obligó asistir a sus centro de trabajo y de ser este el caso, si realmente fue necesario que se presentaran o si bien se podían realizar estas actividades desde su casa respetando el confinamiento y la reglas de sana distancia, por lo cual el 69.2% contestó que no fue obligado a presentarse físicamente pero un 30.8% si fue obligado a asistir (véase gráfico 34), en el caso del reactivo 31 (véase gráfico 35) cuando se les solicitó presentarse, el 26.6% respondió que, en ocasiones era necesario ir a sus centro de trabajo, un 26% contestó que sí era realmente necesario asistir, solo un 7.6% indico que no era necesario que se presentara.

**Distribución Reactivo 30 ¿Tu jefe inmediato te ha obligado a ir a tu centro de trabajo?**



Gráfica 34. Distribución Reactivo 30, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

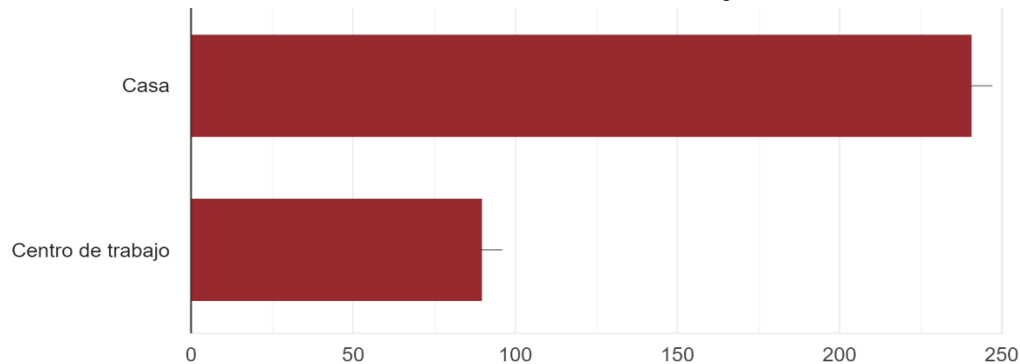
**Distribución Reactivo 31 ¿Cuándo te han solicitado acudir a tu centro de trabajo, realmente es necesario?**



Gráfica 35. Distribución Reactivo 31, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

De acuerdo con la experiencia y considerando el confinamiento en el reactivo 32 (véase gráfico 36), el 72.8% respondió que se siente o se sintieron mejor trabajando desde la casa, comparado con el 27.2% que consideraban que se sienten mejor desempeñando sus actividades desde su centro de trabajo.

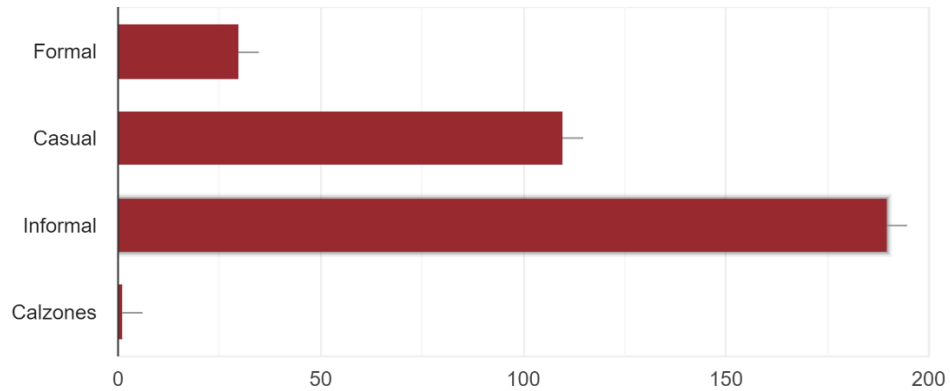
**Distribución Reactivo 32 ¿En dónde te sientes o te sentiste mejor trabajando, en casa o en tu centro de trabajo?**



Gráfica 35. Distribución Reactivo 32, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

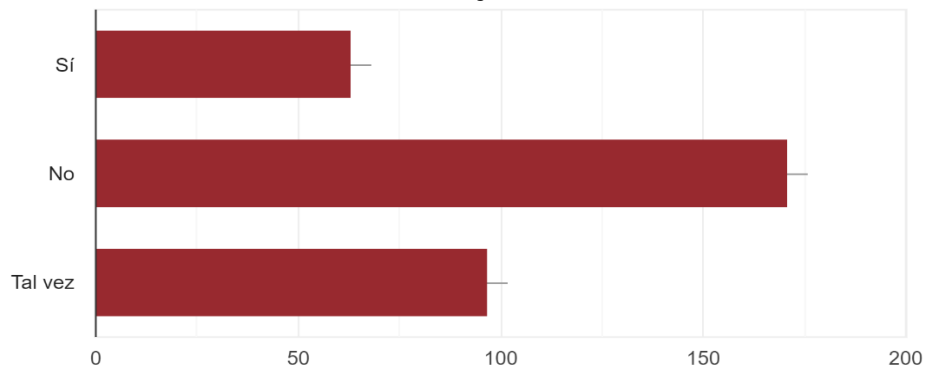
Hay que mencionar, además, que el reactivo 33 (véase gráfico 37) nos mostró cual era o es la vestimenta usada por los encuestados durante el confinamiento, en primer lugar, con un 57.4% las personas mencionaron que su vestimenta fue informal, en segundo lugar, tenemos con un 33.2% la vestimenta casual, y solo un 9.1% respondieron que la vestimenta usada durante este periodo fue formal. Además, el reactivo 34 (véase gráfico 38) arrojó que las personas encuestadas no se sienten listos para regresar de una manera segura a sus centros de trabajo, con un 51.7%, asimismo con un 29.3% de los encuestados respondió que tal vez se sienten seguros para regresar, por otro lado, solo un 19% comentó que sí se sienten seguros para regresar de manera física a sus lugares de trabajo, hay que mencionar, que nuestro reactivo 35 (véase gráfico 39) indicó que un 70.1% se siente más seguro trabajando desde casa, seguido de un 16% de los encuestados que no se sienten seguros trabajando desde el hogar.

**Distribución Reactivo 33 ¿Durante el teletrabajo, la vestimenta que utilizas o utilizaste la consideras...?**



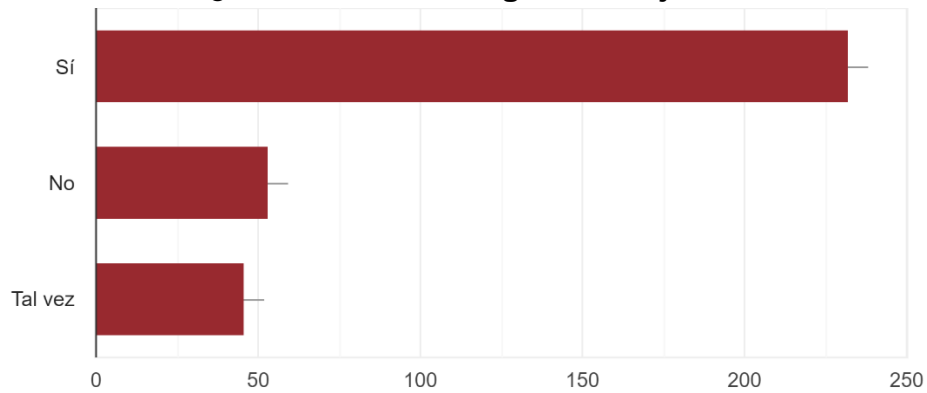
Gráfica 37. Distribución Reactivo 33, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

**Distribución Reactivo 34 ¿Te sientes listo para regresar de manera segura a tu centro de trabajo?**



Gráfica 38. Distribución Reactivo 34, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

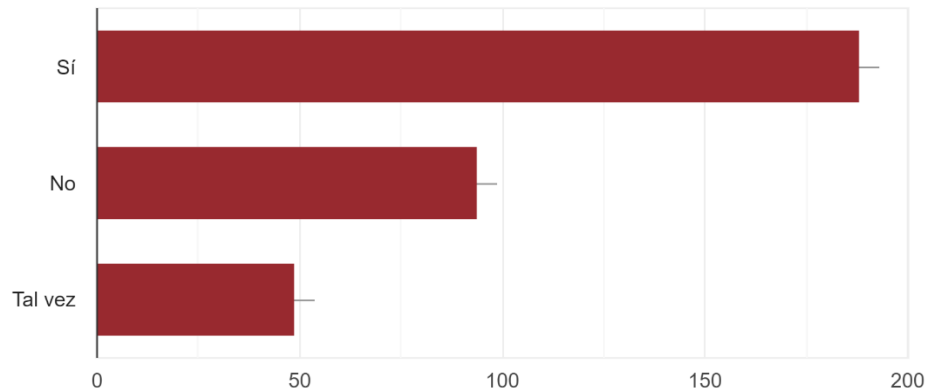
**Distribución Reactivo 35 ¿Te sientes más seguro trabajando desde casa?**



Gráfica 39. Distribución Reactivo 35, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Por otro lado, los resultados correspondientes al reactivo 36 (véase gráfico 40), el 56.8% mostraron que los encuestados sí extrañan a sus compañeros de trabajo, al contrario de un 28.4% que contestaron que no los extrañan, y solo un 14.8% indico que tal vez lo extraña.

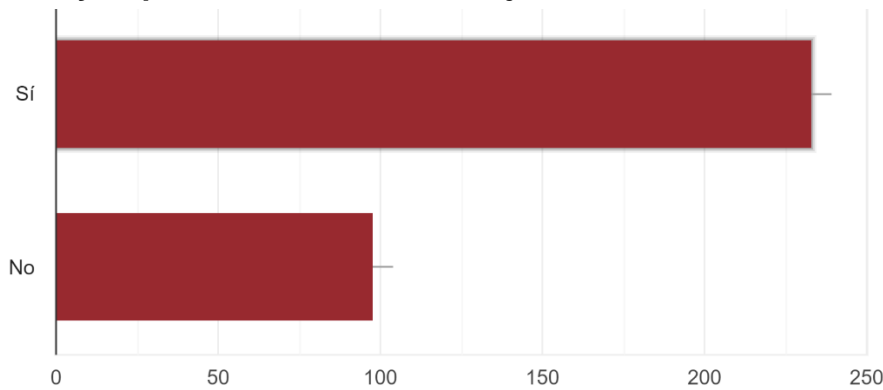
#### **Distribución Reactivo 36 ¿Extrañas o extrañaste a tus compañeros de trabajo?**



*Gráfica 40.* Distribución Reactivo 36, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

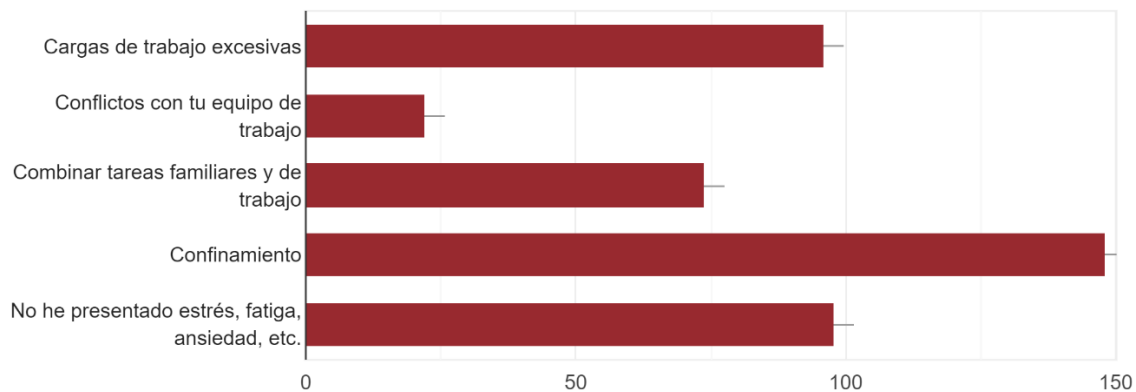
Asimismo, en relación con el reactivo 37 (véase gráfico 41), se busca conocer si derivado del trabajo en casa los encuestados presentaron casos de estrés, ansiedad, fatiga o depresión, por lo cual el 70.4% respondió que sí a comparación de un 29.6% que menciona no haber presentado ningún caso de los antes mencionados. Para el caso de los que respondieron que sí, el reactivo 38 (véase gráfico X) mostro cuales eran las principales causas por las cuales se presentaron estas enfermedades psicosociales en los encuestados, cabe mencionar que un 29.7% respondió no haber presentado ningún caso de los anteriores. En primera causa por la cual se llegó a presentar casos de estrés, ansiedad, fatiga o depresión fue derivado del confinamiento con un 44.8% de las respuestas, en segundo lugar, tenemos que las cargas excesivas de trabajo con un 29.1% fueron motivo para que se presentaran estos casos, con un 22.4% en tercer lugar, los encuestados respondieron que derivado a combinar tareas familiares y de trabajo y solo un 6.7% contesto que el motivo fue a casusa de conflictos con su equipo de trabajo.

**Distribución Reactivo 37 ¿Has presentado o presentaste estrés, ansiedad, fatiga y depresión durante el trabajo en casa?**



Gráfica 41. Distribución Reactivo 37, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

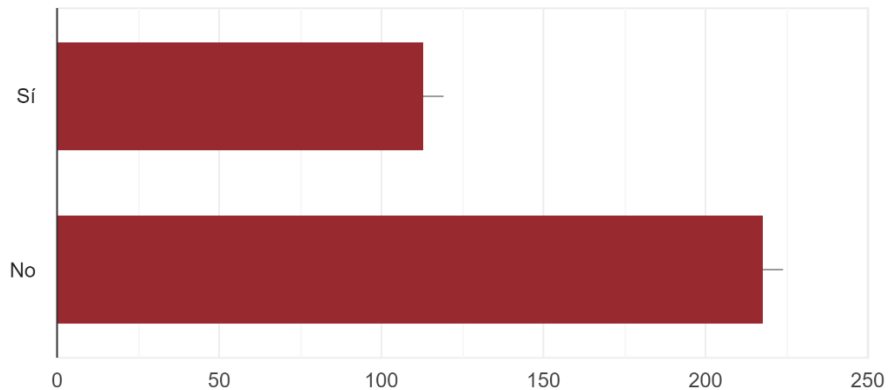
**Distribución Reactivo 38 El estrés, ansiedad, fatiga y depresión se deben principalmente a....**



Gráfica 42. Distribución Reactivo 38, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

Hay que mencionar, además, que en el reactivo 39 (véase gráfico 43) los encuestados expresaron que la organización para que prestan sus servicios, no se preocupan por su bienestar emocional, siendo este un 65.9% de las respuestas, asimismo, solo un 34.1% respondieron que la organización sí se preocupa por su bienestar.

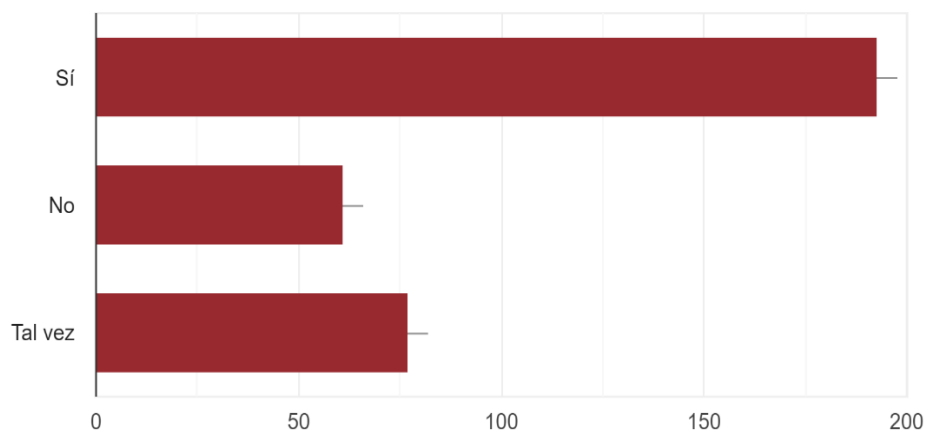
**Distribución Reactivo 39 ¿la organización para la que trabajas se preocupa por tu bienestar emocional?**



Gráfica 43. Distribución Reactivo 39, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

En el caso del reactivo 40 (véase gráfico 44) se preguntó a los encuestados si ellos consideran efectivas las videollamadas, chats y llamadas telefónicas y los motivan a continuar en la modalidad de teletrabajo, por lo cual el 58.3% contestó que sí son efectivas y los motiva esta modalidad, al contrario del 18.4% que no lo consideran así, el otro 23.3% respondió tal vez.

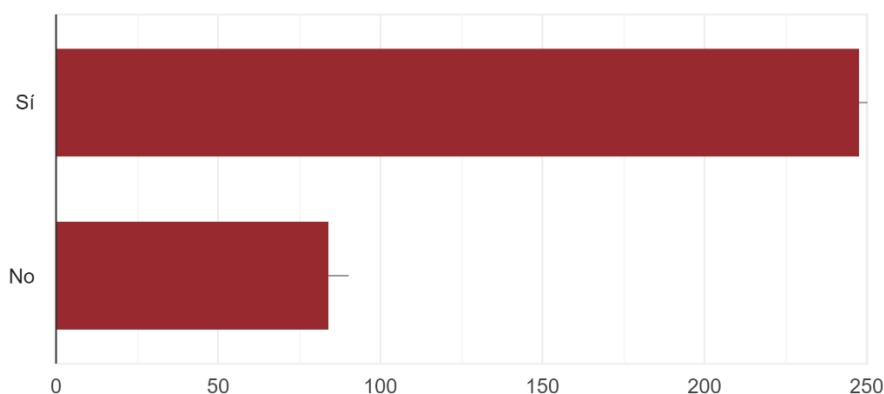
**Distribución Reactivo 40 La comunicación a través de videollamadas, chats y llamadas telefónicas, ¿Son efectivas y te motivan para continuar con tus actividades en la modalidad de teletrabajo?**



Gráfica 44. Distribución Reactivo 40, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

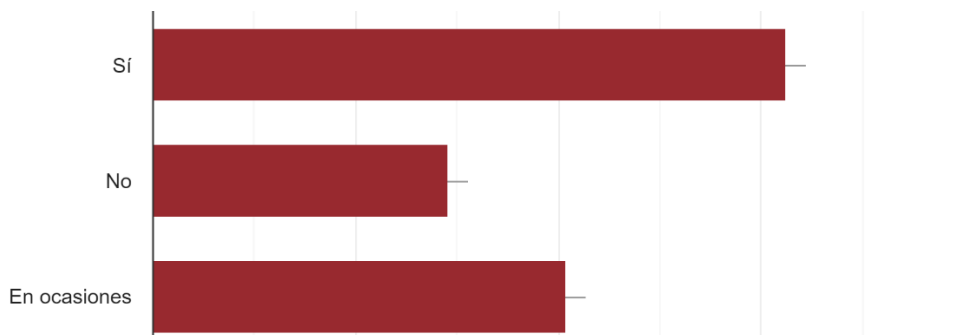
En los últimos reactivos 41 y 42 se busca conocer si los encuestados presentaron alguna molestia de tipo muscular y de ser así si estos se han ejercitado durante el confinamiento, asimismo para reducir la posibilidad de desarrollar algún tipo de enfermedad, como la diabetes, obesidad, hipertensión, etc. En el caso del reactivo 41 (véase gráfico 45) el 74.9% de las respuestas fue que sí han presentado molestias musculares a comparación de un 25.4% que respondió lo contrario. Por otro lado, en el reactivo 42 (véase gráfico 46) arrojó que el 47.1% si se ejercitó durante su periodo de teletrabajo, un 30.8% contesto que solo en ocasiones lo realizaba y por último un 22.1% respondió que no realizaba ningún tipo de ejercicio.

### **Distribución Reactivo 41 ¿Has presentado o presentaste molestias musculares al trabajar desde casa?**



Gráfica 45. Distribución Reactivo 41, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia).

### **Distribución Reactivo 42 ¿Durante el teletrabajo, te has ejercitado o te ejercitaste realizando ejercicios de estiramiento?**



Gráfica 46. Distribución Reactivo 42, Cuestionario para Conocer los Cambios Generados de la Pandemia (Elaboración propia)

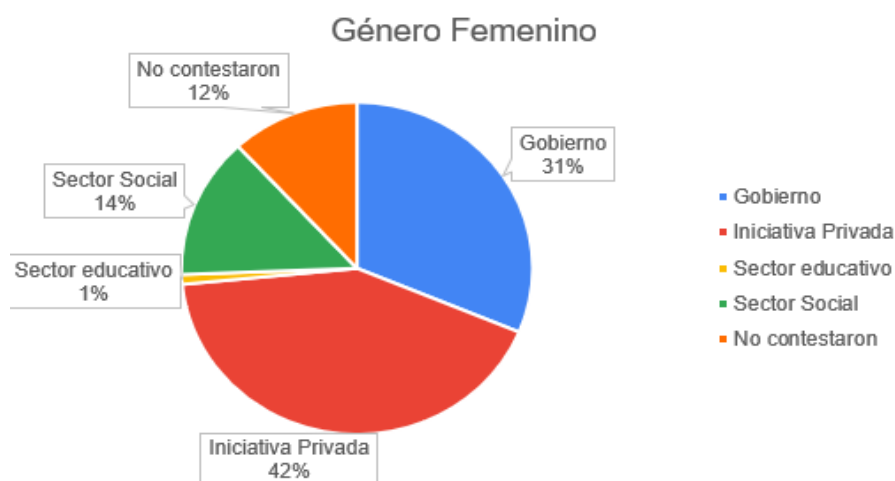


Por otro lado, en la siguiente tabla (véase tabla 1) podemos identificar en que rango de edad se encuentran las personas que no cuentan con un espacio físico destinado únicamente a sus actividades laborales, mismas que se encuentran entre los 25 y 42 años.

Rangos de Edad	¿Cuentas con un espacio físico (estudio, oficina,) en casa con silla ejecutiva y escritorio, únicamente para realizar tu trabajo?		Total
	Sí	No	
18-24	6	21	27
más de 48	6	16	22
43-48	11	27	38
37-42	12	41	53
31-36	25	46	71
25-30	42	78	120
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>229</b>	<b>331</b>

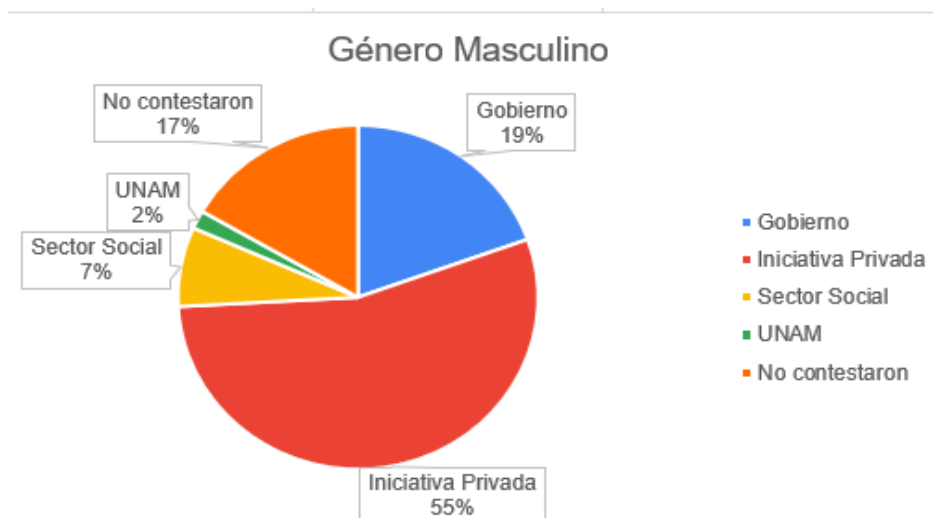
Tabla 1. Rango de edades que cuentan con un espacio físico para sus actividades laborales (Elaboración propia)

Además, en la siguiente gráfica (véase gráfico 47) por segmentación en género de los sectores a los cuales prestan sus servicios los encuestados, observamos una mayor participación del género femenino en la iniciativa privada con un 42%, seguida con un 31% del sector gubernamental y el resto en los demás sectores.



Gráfica 47. participación del género femenino en los diferentes sectores laborales (Elaboración propia)

En el caso del género masculino podemos observar que de igual manera la participación respecto a la iniciativa privada es mayor que en los demás sectores con un 55%, más de la mitad de los encuestados, por otra parte, en segundo lugar, tenemos nuevamente al sector gobierno con un 19%. (véase gráfico 48)



Gráfica 48. Participación del género masculino en los diferentes sectores laborales (Elaboración propia)

Asimismo, en la siguiente tabla (véase tabla 2) mostramos cual es el sector laboral que tuvo un mayor apoyo al aportar herramientas para el desempeño de sus colaboradores, cabe señalar que el 40.48% de los encuestados no recibió ninguna herramienta de apoyo para sus actividades laborales, por otra parte, el sector que brindó más apoyo a sus colaboradores fue la iniciativa privada y en segundo lugar el sector gobierno, en último lugar tenemos al sector educativo con solo el .30%

Sector Laboral	Encuestados con apoyo de herramientas
Sector educativo	0.30%
Sector Social	2.11%
Gobierno	16.92%
Iniciativa Privada	40.18%
No me proporcionaron ninguna herramienta	40.48%
<b>Total</b>	<b>331</b>

Tabla 2. Sector laboral que apoyo a sus colaboradores con herramientas para sus actividades laborales (Elaboración propia)

Hay que mencionar que, de acuerdo con las experiencias de cada uno de los encuestados, del 61.04% total de las respuestas (véase tabla 3), considera que presenta más interrupciones en casa que en el su centro de trabajo, del cual el 20.52% de las respuestas se localizan en el rango de entre 25 y 30 años, seguidos de un 15.06% en el rango de 31 a 36 años.

Además, observamos que de igual manera del 24.94% total de las respuestas, las personas contestaron que presentan más interrupciones en el centro de trabajo, de las cuales 10.65% representa a las personas que se encuentran entre los 25 y 30 años, en segundo lugar, tenemos a las personas en el rango de edad de 37 a 42 años con un 6.75%, seguidas de las personas entre 31 y 36 años con un 3.38%

Edad	Lugar en el que presentan más interrupciones			
	En casa	En el centro de trabajo	No contestaron	Total
18-24	5.97%	1.04%	2.08%	9.09%
25-30	20.52%	10.65%	5.71%	36.88%
31-36	15.06%	3.38%	1.56%	20.00%
37-42	7.01%	6.75%	0.78%	14.55%
43-48	8.31%	1.56%	2.08%	11.95%
más de 48	4.16%	1.56%	1.82%	7.53%
<b>Total</b>	<b>61.04%</b>	<b>24.94%</b>	<b>14.03%</b>	<b>100.00%</b>

Tabla 3. Rango de edades que experimentaron más interrupciones (Elaboración propia)

Se debe agregar que, en la siguiente tabla (véase tabla 4), de acuerdo con la experiencia de cada uno de los encuestados y con un 49.09% de las respuestas afirmativas, en rango de edad en el que asegura sentirse más productivo en casa es desde los 25 y hasta los 36 años con un 25.71%, pese a que en nuestra tabla 3 identificamos que este mismo rango de edad respondió presentar más interrupciones en casa.

Por otro lado, solo el 17.92% de las respuestas fueron negativas a la pregunta de si creen ser más productivos en casa que en su centro de trabajo, de las cuales el mayor porcentaje se sitúa en el rango de 25 a 30 años con un 7.53% y el restante 32.99% se

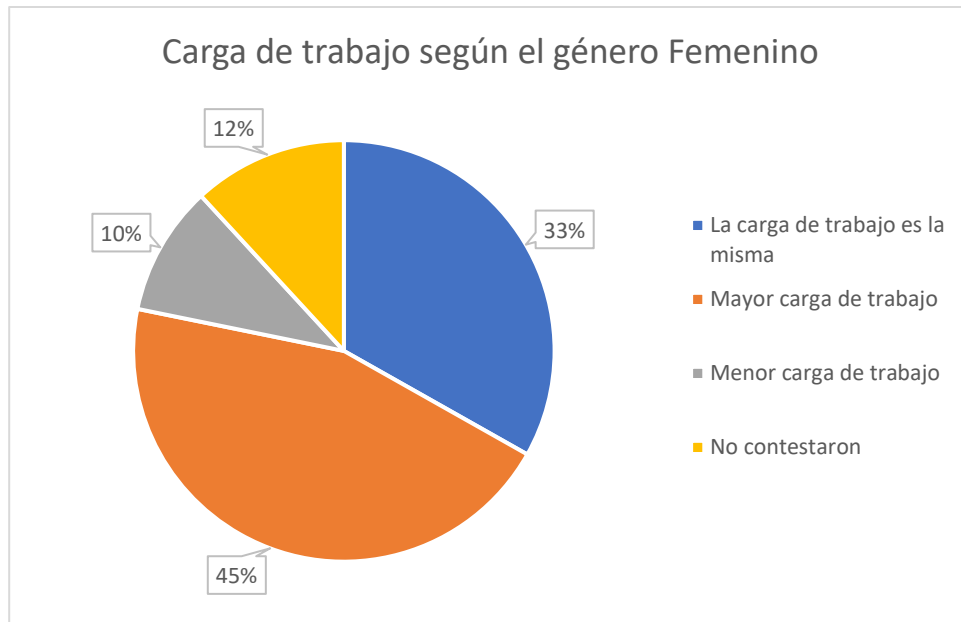
encuentra ubicado en las respuestas “Tal vez” y las personas que no contestaron la pregunta.

Edad	¿Crees que eres más productivo en casa que en tu centro de trabajo?				
	Sí	No	Tal vez	No contestaron	Total
18-24	4.42%	1.82%	0.78%	2.08%	9.09%
25-30	13.77%	9.87%	7.53%	5.71%	36.88%
31-36	11.95%	3.64%	2.86%	1.56%	20.00%
37-42	7.27%	1.30%	5.19%	0.78%	14.55%
43-48	7.53%	1.04%	1.30%	2.08%	11.95%
más de 48	4.16%	0.26%	1.30%	1.82%	7.53%
<b>Total</b>	<b>49.09%</b>	<b>17.92%</b>	<b>18.96%</b>	<b>14.03%</b>	<b>100.00%</b>

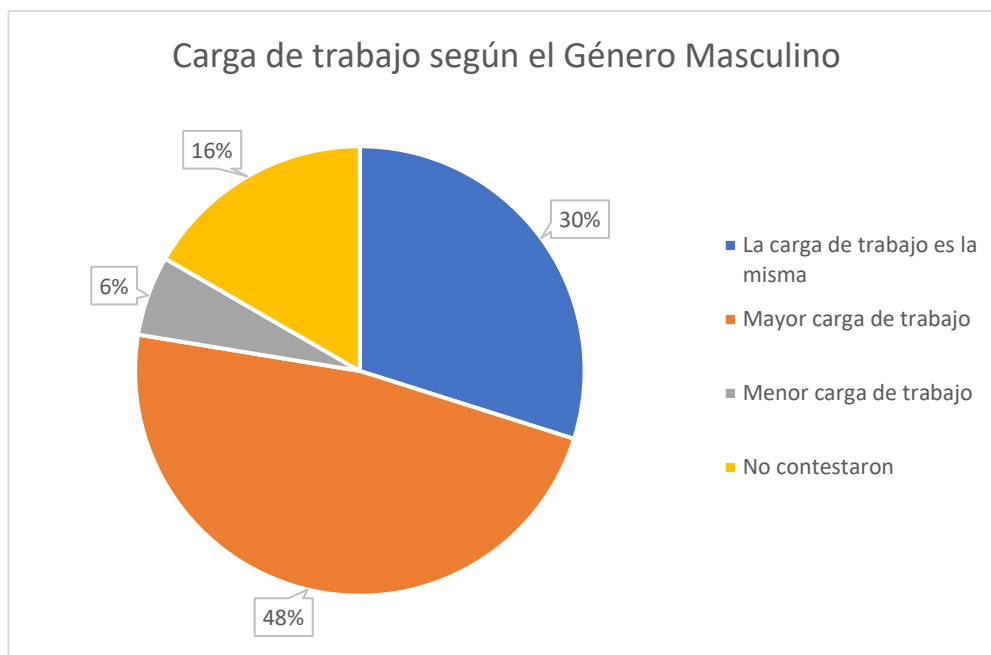
Tabla 4. Rango de edades que cuentan con un espacio físico para sus actividades laborales (Elaboración propia)

Hay que mencionar, además, la percepción que tiene los encuestado respecto a las cargas laborales durante el confinamiento, en la gráfica (véase gráfico 49) en la cual podemos observar que el 45% de del género femenino respondió que presentan o presentaron una mayor carga laboral durante el teletrabajo, un 33% contestó que la carga laboral es la misma, tanto en casa como en el centro de trabajo, solo un 10% contestó que la carga es menor, el restante 12% corresponde a las participantes que no contestaron la pregunta.

En lo que refiere a la experiencia por parte del género masculino (véase gráfico 50) podemos identificar que las respuestas son muy similares, ya que un 45% de las respuestas indicaron que la carga laboral es o fue mayor, un 30% menciono que la carga es la misma, solo un 6% contestó que la carga es menor, el restante 16% corresponde a los participantes que no contestaron la pregunta.



Gráfica 49. Carga de trabajo correspondiente al género femenino (Elaboración propia)

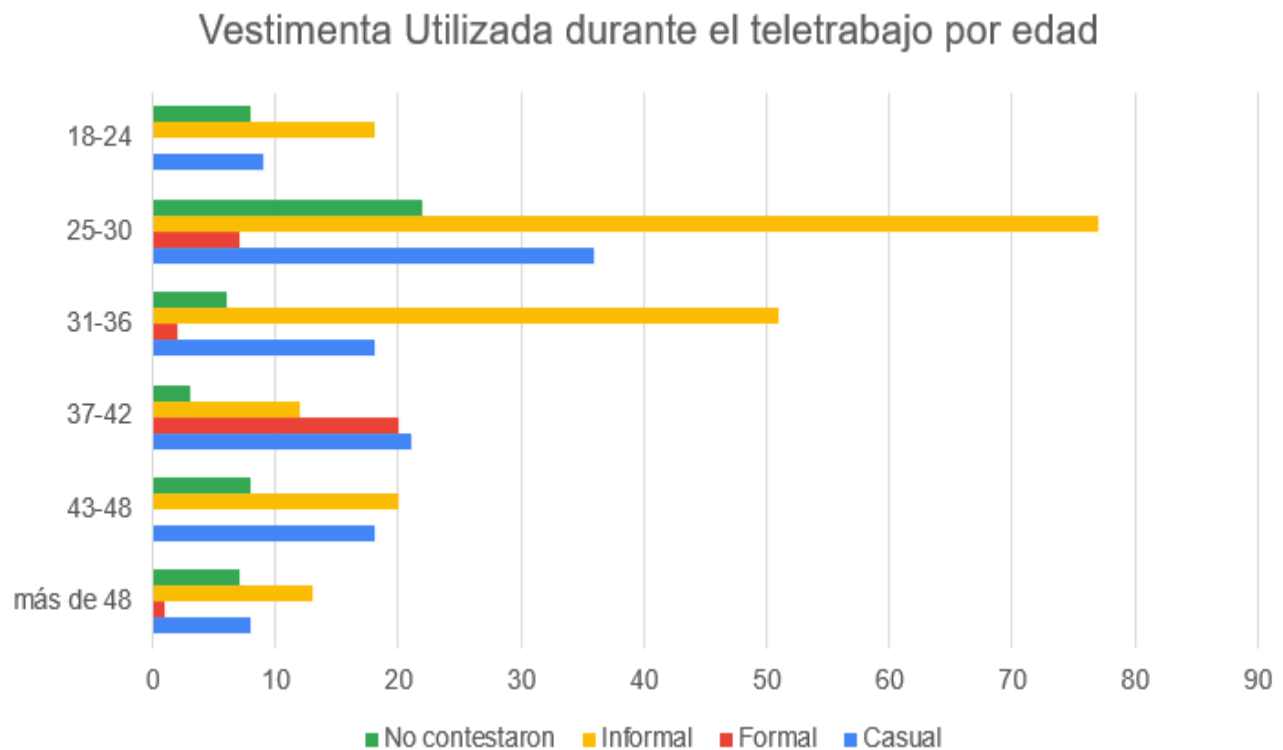


Gráfica 50. Carga de trabajo correspondiente al género masculino (Elaboración propia)

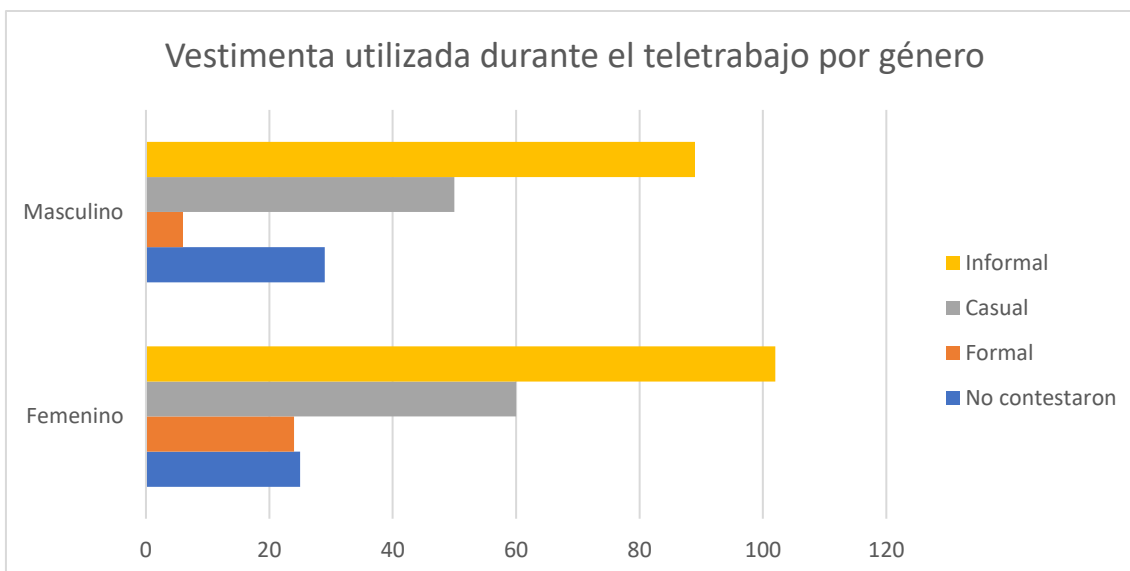
El siguiente aspecto identificamos la vestimenta que los encuestados usaron durante el periodo del teletrabajo, en cual podremos observar en la primera gráfica (véase gráfico 51) cual fue el tipo de vestimenta por edad y en la segunda gráfica (véase gráfico 52) por género.

Podemos identificar que con un 49.61% de las respuestas, predomina el uso de una vestimenta informal en la mayoría de los rangos de edades, a excepción de las personas que se encuentran entre los 37 a 42 años, con un 10.65% respondieron que la vestimenta utilizada fue casual y formal, asimismo podemos observar que tanto para las personas de entre 18 y 24, así como también, para las de 43 a 48 años durante el periodo de teletrabajo no utilizaron una vestimenta formal.

Asimismo, identificamos que con un 26.49% de las respuestas del género femenino utilizo una vestimenta informal, un 15.58% se vistió de manera casual y solo un 6.23% de manera formal. En lo referente al género masculino, observamos un 23,12% que utilizo una vestimenta informal, seguido de un 12.99% de aquellos que vistieron de manera casual y por último solo un 1.56% vistió formal.



Gráfica 51. Vestimenta utilizada por edades (Elaboración propia)



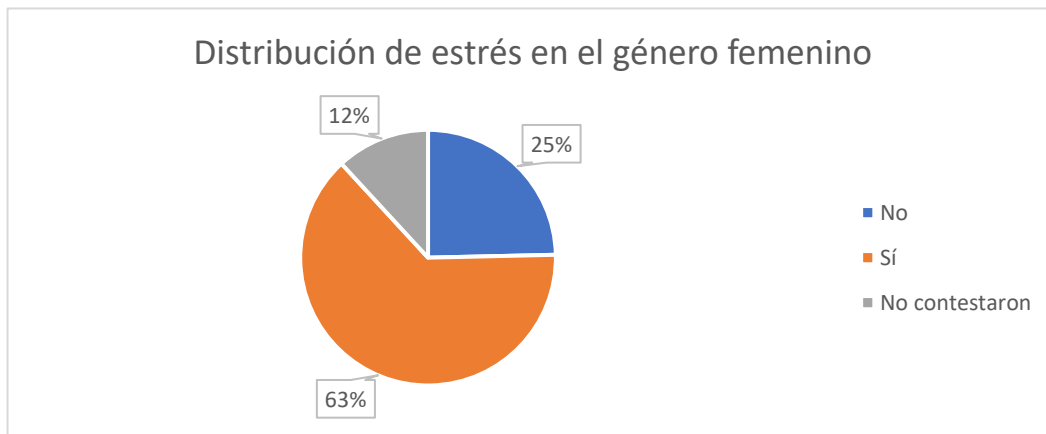
Gráfica 52. Vestimenta utilizada durante el teletrabajo por género (Elaboración propia)

El siguiente aspecto busca de conocer que edades todavía no se sienten con la confianza y seguridad de regresar a tus centros de trabajo y realizar sus actividades desde ahí, por lo cual en la siguiente tabla (véase tabla 5) podemos observar que el 44.42% respondieron que no se sienten listos, de los cuales el 29.09% se encuentran en el rango de 25 a 36 años de edad, seguidos de los encuestados entre 37 y 41 años con un 9.09%, el caso contrario solo ocupa un 16.36% y de las personas que tal vez se sienten listas con un 25.19%, la mayoría se ubican en el rango de 18 a 24 y de 43 a 48 años con 7.27% y 5.97% respectivamente.

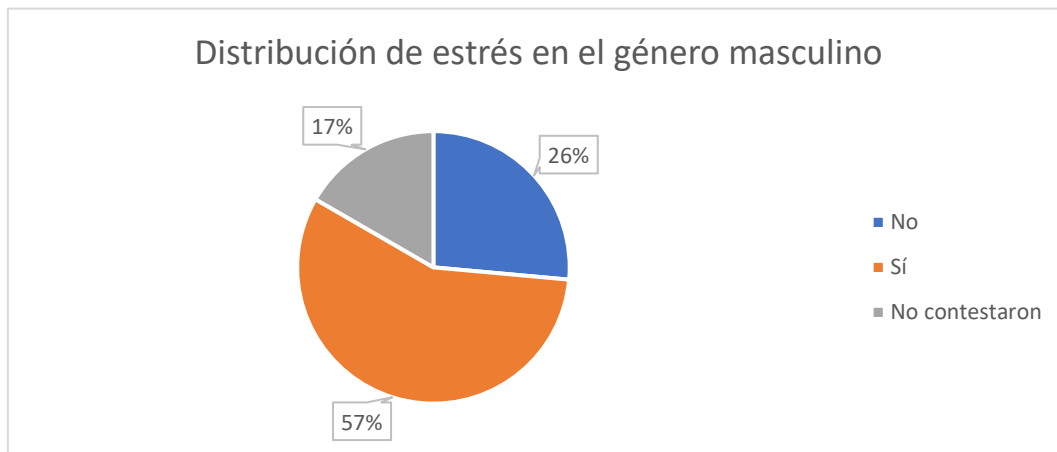
Edad	¿Te sientes listo para regresar de manera segura a tu centro de trabajo?				
	Sí	No	Tal vez	No contestaron	Total
18-24	1.82%	1.56%	3.64%	2.08%	9.09%
25-30	9.61%	14.29%	7.27%	5.71%	36.88%
31-36	2.60%	14.81%	1.04%	1.56%	20.00%
37-42	1.04%	9.09%	3.64%	0.78%	14.55%
43-48	0.52%	3.38%	5.97%	2.08%	11.95%
más de 48	0.78%	1.30%	3.64%	1.82%	7.53%
<b>Total</b>	<b>16.36%</b>	<b>44.42%</b>	<b>25.19%</b>	<b>14.03%</b>	<b>100.00%</b>

Tabla 5. Rango de edades que se sienten listo para regresar a sus centros de trabajo (Elaboración propia)

Por otra parte, en el siguiente grafico (véase gráfico 53) podemos observar el impacto del estrés, ansiedad, fatiga o depresión en nuestros encuestados, siendo el género femenino el más afectado por estas enfermedades con un 34.81% de las respuestas afirmativas y un 25.71% (véase gráfico 54) por parte del género masculino, el restante 39.48% se refiere aquellas personas que no presentaron ningunas de estas enfermedades y aquellas que no contestaron.



Gráfica 53. Distribución del estrés por género femenino (Elaboración propia)



Gráfica 54. Distribución del estrés por género masculino (Elaboración propia)

De igual modo, podemos identificar cuáles son los rangos de edad que más sufrieron de este tipo de afectaciones emocionales durante el confinamiento, en la tabla 6 observamos que, en el caso del género femenino, el rango de edad más afectado con un 14.81% es el de 25 a 30 años, en segundo lugar, se encuentra el rango de 37 a 42



años con un 9.09%, habría que mencionar también que el rango de edad con menor impacto por estas afectaciones es de más de 48 años con 1.04%.

Género	Rango de edades que presentaron estrés, ansiedad, fatiga o depresión			
	No	Sí	No contestaron	Total
18-24	0.78%	1.56%	1.30%	3.64%
25-30	3.38%	14.81%	2.08%	20.26%
31-36	6.75%	6.75%	0.26%	13.77%
37-42	1.04%	9.09%	0.52%	10.65%
43-48	0.26%	1.56%	1.56%	3.38%
más de 48	1.30%	1.04%	0.78%	3.12%
<b>Total</b>	<b>13.51%</b>	<b>34.81%</b>	<b>6.49%</b>	<b>54.81%</b>

Tabla 6. Rango de edades por género femenino, que presentaron estrés, ansiedad, fatiga o depresión. (Elaboración propia)

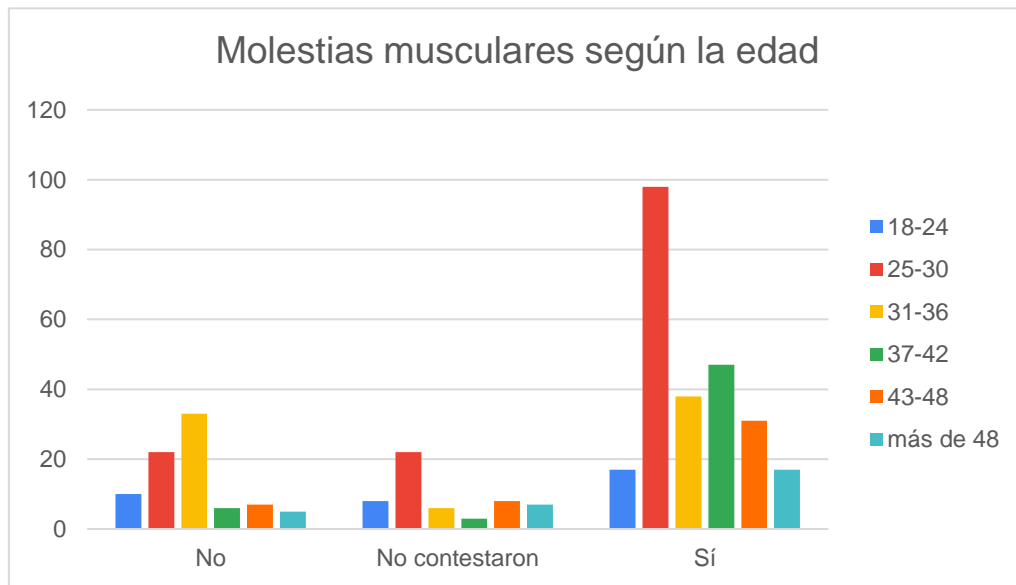
En cuanto al género masculino (véase tabla 7) podemos identificar que los que se encuentran en el rango de 25 a 30 años con un 9.35% han presentado alguna de estas afectaciones emocionales, además el segundo grupo con un 4.26% son aquellos encuestados entre 43 y 48 años, de igual manera el rango que presento menos afectaciones es de más de 48 años al igual que sucede con el género femenino.

Género	Rango de edades que presentaron estrés, ansiedad, fatiga o depresión			
	No	Sí	No contestaron	Total
18-24	1.04%	3.64%	0.78%	5.45%
25-30	3.64%	9.35%	3.64%	16.62%
31-36	2.34%	2.60%	1.30%	6.23%
37-42	1.04%	2.60%	0.26%	3.90%
43-48	3.90%	4.16%	0.52%	8.57%
más de 48	0.00%	3.38%	1.04%	4.42%
<b>Total</b>	<b>11.95%</b>	<b>25.71%</b>	<b>7.53%</b>	<b>45.19%</b>

Tabla 7. Rango de edades por género masculino, que presentaron estrés, ansiedad, fatiga o depresión. (Elaboración propia)

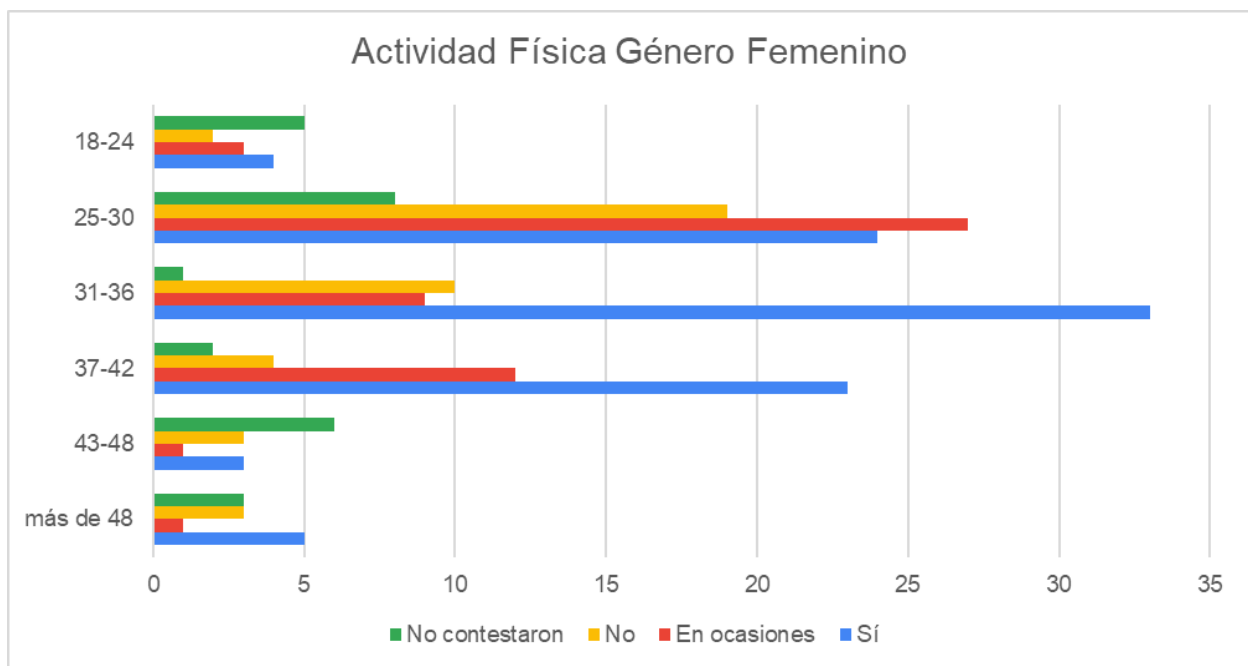
Por otro lado, el confinamiento ha traído consigo una serie de complicaciones en temas de la salud, no solamente de la salud mental, como lo observamos en los anteriores cuadros con respecto al estrés, ansiedad, fatiga y depresión, sino también en la salud física.

Asimismo, la mayoría de los encuestados ha contestado que han presentado dolores musculares a causa de trabajar desde casa, implicación que se suma a las posibles causas de altos niveles de estrés, ansiedad, etc. En la siguiente gráfica (véase grafica 55) podemos identificar cual es la edad donde se han presentado mayores casos con este tipo de molestias o quizá lesiones si es que así lo considera el encuestado según su experiencia, en donde encontramos que el rango de edad donde más se han presentados estos casos es de 25 a 30 años con el 39.52% de las respuestas afirmativas, seguido de un 18.85% de los participantes entre 37 y 42 años de edad, en tercer lugar, encontramos el rango de 31 a 36 años con 15.32%, el 12.5% pertenece al rango de 43 a 48 años, con respecto a los dos últimos rangos de 18 a 24 y más de 48 años ambos con una participación del 6.85% de las respuestas.



Gráfica 55. Molestias musculares presentadas durante el confinamiento según la edad.  
(Elaboración propia)

Mientras tanta, de la totalidad de las respuestas de nuestro reactivo 42 un 54.81% de las respuestas corresponden al género femenino y el 45.19% al masculino, y en la siguiente gráfica (véase grafica 56) podemos observar comportamiento del primero según su edad, respecto a la realización de algún tipo de actividad física durante su periodo de teletrabajo, en donde observamos que el rango de entre 31 y 36 años presenta una mayor actividad física con un 8.57%, seguido del rango de 25 a 30 años con un 6.23%, siendo este a su vez el rango que mayormente respondió que ocasionalmente realizaban actividad física con un 7.01%, lo que respecta a las personas que se encuentran entre el rango de 43 a 48 años, identificamos que es el menor rango del género femenino que realizo actividad física con solo el 1.3% de las respuestas, las personas que no realizaron actividad y que no contestaron representan el 17.4% de la totalidad de las respuestas del este género.

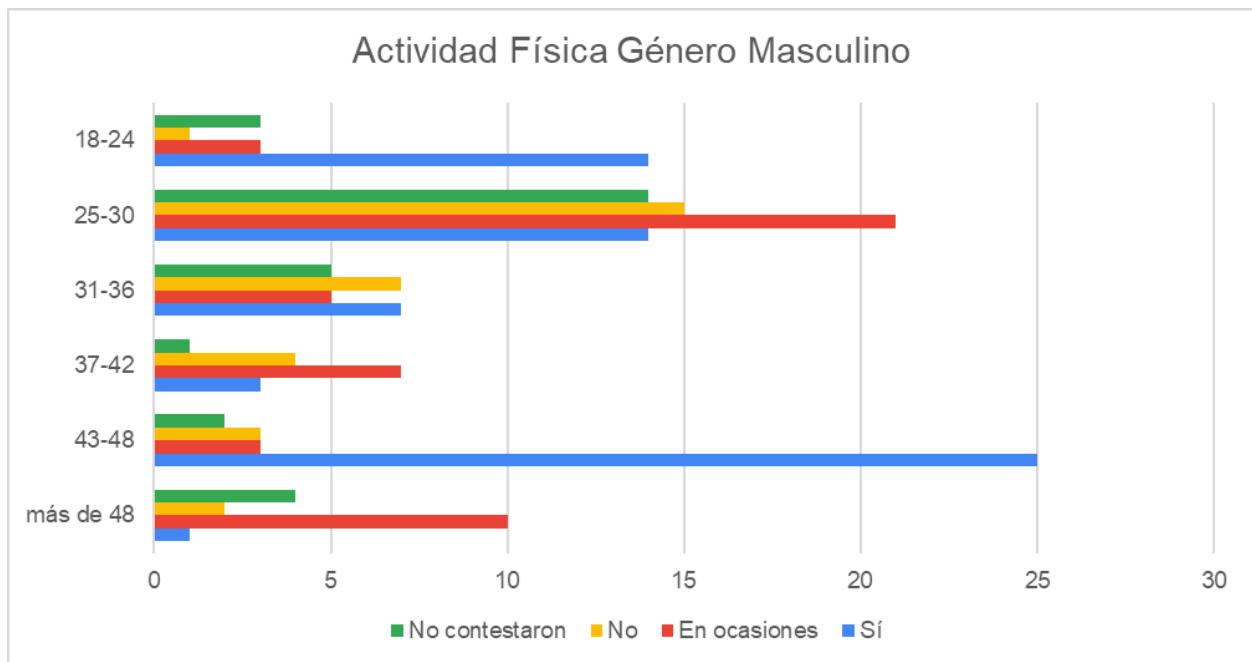


Gráfica 56. Rango de edades por género femenino que realizo actividad física durante el confinamiento. (Elaboración propia)

De la misma manera podemos identificar para el género masculino gráfica (véase grafica 57) que el rango de 43 a 48 años es el que tuvo la mayoría de las respuestas con un 6.49% al contestar que si realizaron actividad física durante el confinamiento, mismo rango que presenta menor porcentaje de actividad física en el caso del género femenino,

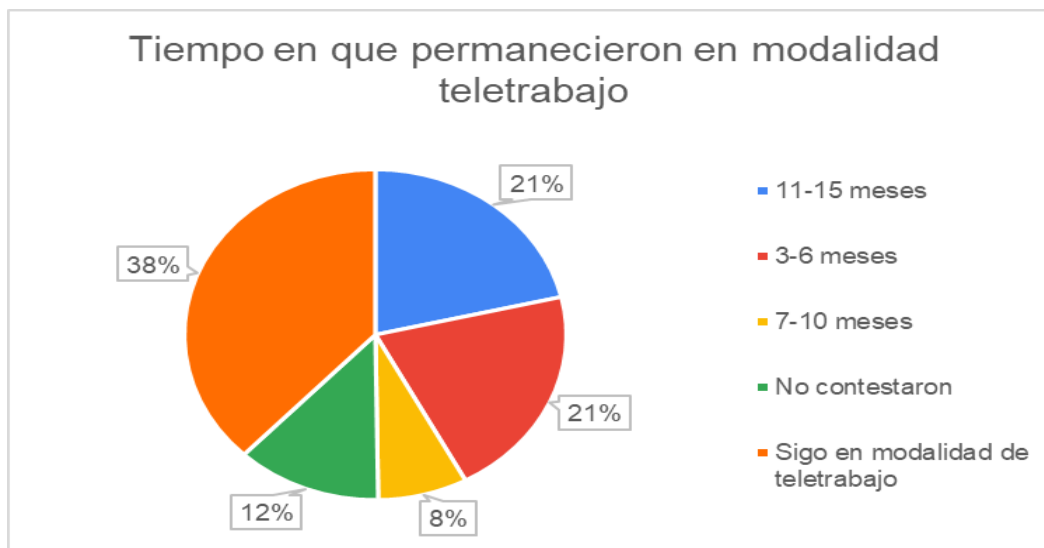
asimismo observamos que los rangos que le siguen son de 18 a 24 y de 25 a 30 años ambos con un 3.64% de respuestas afirmativas, además a comparación del género femenino el rango de 31 a 36 años no es el rango con mayor actividad física.

Por otra parte, al igual que el género femenino el rango entre 25 y 30 años, son los que preponderaron con mayoría con un 5.45% en el caso masculino a que ocasionalmente se ejercitan, en porcentaje de los que no respondieron y no se ejercitaron suman un 15.84% de las respuestas de este género.



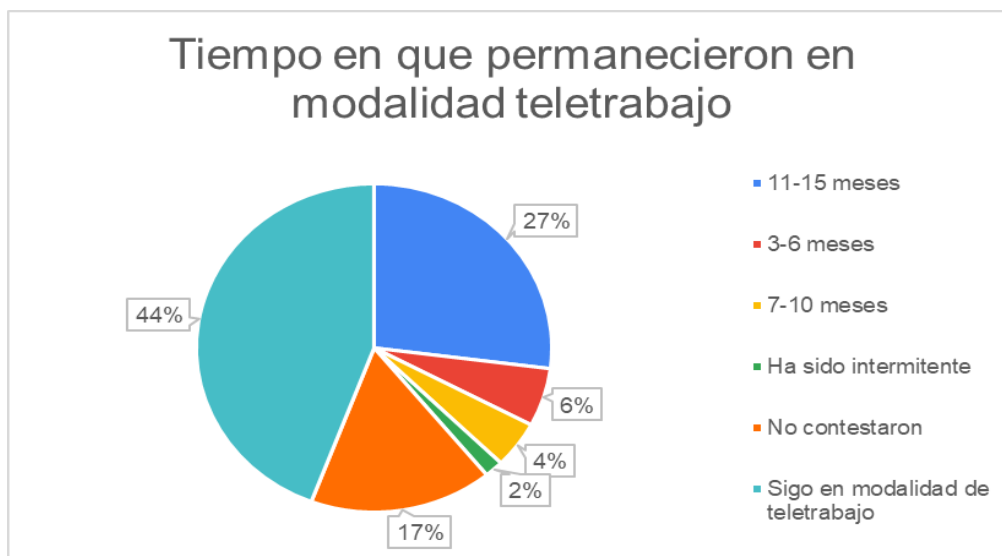
Gráfica 57. Rango de edades por género femenino que realizó actividad física durante el confinamiento. (Elaboración propia)

En relación con el tiempo que permanecieron en modalidad teletrabajo a causa del confinamiento, podemos observar en la gráfica 58, el tiempo que permaneció el género femenino en esta modalidad, donde el 38% (a la fecha de la aplicación de la encuesta) seguía en esta modalidad, mientras que en ambos casos con un 21% solo permanecieron de 11 a 15 meses y de 3 a 6 meses, solo un 8% permaneció en un periodo de 7 a 10 meses y el 12% no contestó.



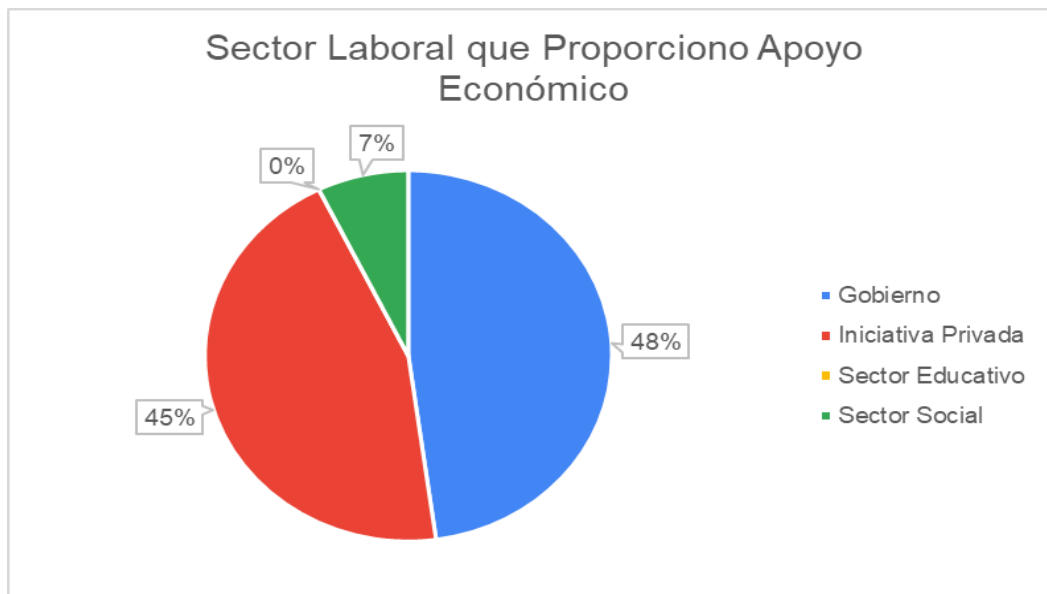
Gráfica 58. Tiempo en el que permaneció en modalidad teletrabajo el género femenino.  
(Elaboración propia)

En lo que se refiere al género masculino, identificamos en la gráfica 59 que el 44% de las respuestas aún permanecen en modalidad teletrabajo (a la fecha de la aplicación de la encuesta) el 27% solo permaneció de 11 a 15 meses, el 17% no contestó la pregunta, y el 6% solo estuvo en un periodo de 3 a 6 meses, mientras que el 4% solo permaneció de 7 a 10 meses y por último solo un 2% contestó que ha está en una modalidad mixta, es decir, realiza su trabajo en casa y en su centro de trabajo.



Gráfica 59. Tiempo en el que permaneció en modalidad teletrabajo el género masculino.  
(Elaboración propia).

De acuerdo con nuestro reactivo 19, el 79.15% de los encuestados, menciono que no recibió ningún tipo de apoyo económico para solventar gastos básicos, mientras el otro 20.85% sí recibió. De estos último podemos observar (véase gráfica 60) que el 48% de los presta sus servicios al gobierno, el 45% a la iniciativa privada y el 7% al Sector Social, en el caso del Sector Educativo identificamos que no proporciono ningún tipo de apoyo a sus colaboradores.

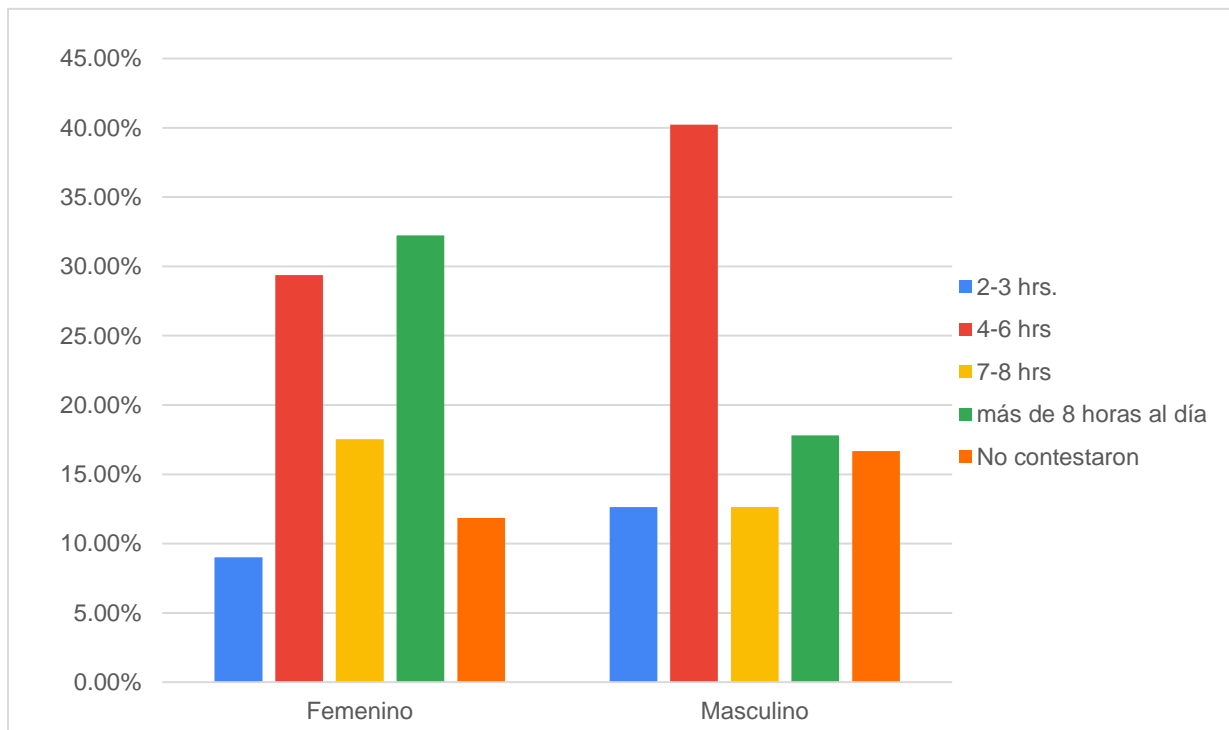


Gráfica 60. Tiempo en el que permaneció en modalidad teletrabajo el género masculino. (Elaboración propia).

Asimismo, una vez que conocimos el tiempo que permanecieron en la modalidad teletrabajo a causa del confinamiento, la siguiente gráfica nos mostrará (véase gráfica 61) cuantas horas continuas le dedican al trabajo tanto el género femenino como el masculino.

La mayoría del género femenino, o sea un 32% le dedica más de 8 horas al día a sus actividades laborales, seguidas de un 29% de aquellas que trabajan entre 6 y 4 horas diarias, un 18% trabaja entre 7 y 8 horas y solo un 9% trabaja entre 2 y 3 horas al día, el restante 12% no contesto la pregunta.

Por su parte, el género masculino mostro que el 40% trabaja solamente de 4 a 6 horas continuas, en comparación con el género femenino, y solo un 18 % le dedica más de 8 horas diarias a sus actividades laborales, entre el grupo que trabajan de 2 a 3 y de 7 a 8 horas diarias, presentan el 12% y 13% respectivamente, una diferencia mínima entre estas dos últimas.



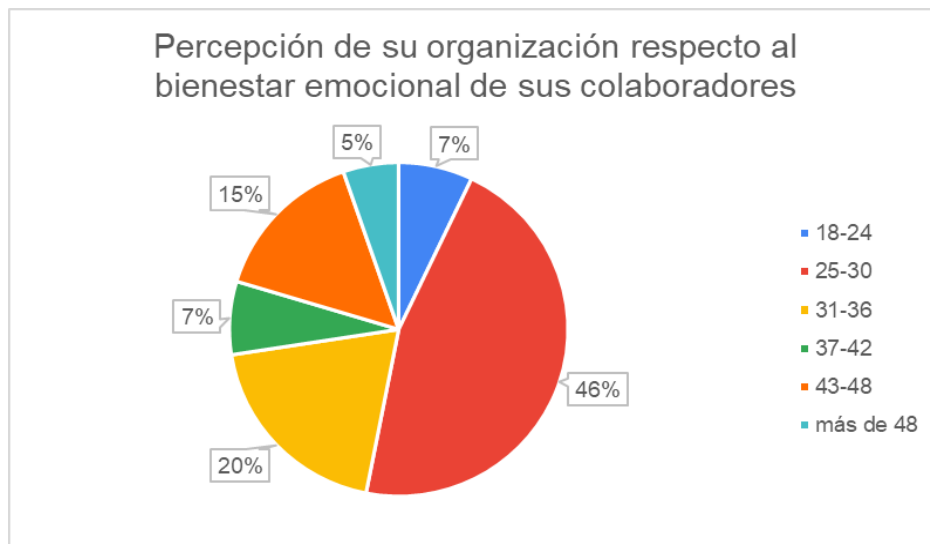
Gráfica 61. Horas continuas de trabajo que le dedican ambos géneros. (Elaboración propia).

En relación con la percepción que tiene los colaboradores, de sus respectivas organizaciones para las cuales desempeñan sus actividades, respecto al cuidado de su bienestar emocional el 56.62% contesto que su empresa no se preocupa por este aspecto, en la siguiente gráfica (véase gráfica 62) podemos identificar los principales rangos de edades con esa percepción, en donde el 31% de las respuestas corresponde a los encuestados de entre 25 y 30 años, seguidos de las personas que se encuentran de 31 a 36 y 37 a 42 años representan un 22% y 21% respectivamente, el restante 26% corresponde a los rangos de más de 48, 18 a 24 y de 43 a 48 años de edad.



Gráfica 62. Percepción negativa de los colaboradores hacia su organización. (Elaboración propia).

Asimismo, la distribución de los encuestados que tienen una percepción en la cual la organización sí se preocupa de su bienestar emocional es la siguiente, con un 46% de las respuestas observamos que es el rango de edad de 25 a 30 años, un 20 % correspondiente a el rango de 31 a 36 años, el rango de 43 a 48 años representa un 15% y el restante 19% distribuido entre los rangos de más de 48, de 18 a 24 y de 37 a 42 años.



Gráfica 63. Percepción positiva de los colaboradores hacia su organización. (Elaboración propia).



## 11. Capítulo III Resultados y Hallazgos

### 11.1 Hallazgos

Llegados a este punto, derivado de la pandemia mundial del coronavirus SARS-COV2 se tomó la decisión de trasladar las actividades laborales a casa adoptando la modalidad de teletrabajo, que si bien para muchos ha sido una buena decisión para otros les han traído varias complicaciones como podemos observar en las respuestas que obtuvimos de la aplicación de la encuesta para conocer los cambios generados en la nueva normalidad laboral con relación al trabajador en la temporalidad de la pandemia que a continuación describiremos.

Identificamos en nuestra muestra que no cuentan con un espacio físico destinado para realizar únicamente sus actividades laborales y derivado de esta situación se tiene que buscar y adaptar otro espacio para realizar su trabajo, por ejemplo, el comedor, recamara y sala como los principales espacios que utilizan.

Asimismo, los resultados de la encuesta nos indicó que la muestra si cuentan con las herramientas tecnológicas básicas para llevar a cabo su trabajo, algunas de estas, proporcionadas por la organización en la que laboran, siendo la iniciativa privada la que brinda más apoyos de este tipo a sus colaboradores, por otra parte no es de sorprenderse que el gobierno no haya proporcionado algunas de las herramientas básicas dado los fuertes mecanismo para la obtención de recursos materiales y financieros, dentro de las herramientas recibidas por los colaboradores, encontramos principalmente, laptop, paquetería office y silla ejecutiva, pero algunos de los colaboradores además tuvieron que comprar con dinero propio algunas herramientas que les hiciera falta, entre las compras más recurrentes están los multifuncionales, complemento indispensable para imprimir y escanear documentos, silla ejecutiva y escritorio, el costo de estas herramientas van desde los \$1000 hasta \$5000 pesos, dependiendo de la marca, calidad, tamaño y gusto, por lo que debemos considerar si este gasto entra dentro del presupuesto familiar sin generar un impacto en el gasto mensual del mismo, hay que mencionar además, que la compra de algunas herramientas para facilitar el trabajo en casa como las antes mencionadas, nos llevan a utilizar algún espacio de la casa, probablemente de uso común como la sala, comedor o la recamara, esta última siendo

un área de descanso, ocasionando que el hogar de cada uno de nosotros pase a ser un entorno meramente laboral y lejos de la convivencia familiar.

De acuerdo con la experiencia de los encuestados en el día a día de trabajo en casa, detectaron un incremento en las cuentas de algunos de los servicios básicos como lo son comida, agua, luz e internet, siendo los dos últimos de suma importancia para el desempeño de sus actividades, el aumento detectado asciende entre un 15% y 20%, aunque una parte de la muestra también indicó que el incremento fue mínimo o en algunos casos no observaron incremento, la existencia de esta diferencia puede derivarse de algunos hábitos de consumo o quizá entren en juego algunos factores como el estado civil, el número de miembros de la familia o bien, si los hijos y pareja se encuentran estudiando o trabajando desde casa.

Es importante mencionar que, en México se reformó el artículo 311 y se adicionó el capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de Teletrabajo, este último con el objetivo de explicar de manera más precisa las características de esta modalidad, las condiciones y las obligaciones de cada una de las partes. Dentro de las obligaciones por parte del patrón, encontraremos que estos deben proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos y componentes tecnológicos, así como, el pago de servicios de telecomunicaciones (internet) y una parte proporcional del pago de la luz, dado que como bien se menciona en el artículo 132 frac. III de la misma Ley, el patrón debe proporcionar a los trabajadores las herramientas y materiales necesarios para la realización de su trabajo. (LTF, 2021)

Teniendo en cuenta que, la fecha de la aplicación de la encuesta sucede en seguida de la reforma, encontramos que muchas de las respuestas recibidas no se observaba todavía el apoyo proporcionado por algunas organizaciones, sería de suma importancia realizar un seguimiento para conocer si es que las organizaciones están cumpliendo con sus obligaciones y de no ser este el caso conocer las recomendaciones proporcionadas por las autoridades.

Por otra parte, con el uso de equipos de cómputo personal y de una conexión de uso doméstico surgen problemas técnicos, entre los más comunes podemos encontrar la conexión a internet, misma que se puede volver más lenta por el uso que se le está

dando o por el número de personas que se encuentran conectadas a esa red, también el acceso a los servidores de la organización, esto puede ser consecuencia de las características tanto del equipo de cómputo como de la seguridad de la red y la seguridad de la organización, y por último en el uso de las plataformas de video, en donde un 70% de los encuestados menciono que si ha presentado inconvenientes en el uso de estas, por lo cual la mayoría de las personas son las encargadas de solucionarlas, en el caso de las personas de entre 18 y 42 años lo realizan con una mayor facilidad, probablemente porque el uso de las nuevas tecnologías sea más común para ellos, pero por otra parte, encontramos a personas que no están del todo familiarizadas con estas herramientas y sus componentes, como lo son aquellas personas con más de 43 años, evidentemente existen excepciones, en este caso, es muy común que se acercan con algún familiar que les pueda brindar apoyo en la solución de alguna de las problemáticas antes señaladas, pero también existe el caso de que no contar con alguien que nos pueda ayudar por lo cual tiene que solicitar apoyo de algún técnico de la organización, misma que como ya se mencionó anteriormente tiene toda la obligación de prestar este apoyo, lo cual puede generar contratiempos y retrasos en la entrega de sus actividades laborales dado los tiempo de respuesta que tengan los técnicos.

En cuanto al horario de trabajo sabemos que este no puede superar las 8 horas en una jornada laboral diurna, pero derivado del confinamiento estos horarios han cambiado, muchas de las veces hasta se exceden, en nuestra muestra se observó que los encuestados si establecieron un horario laboral, desconocemos si este está dentro de lo regulado por la ley, ya que podemos encontrar factores que provoquen la extensión de este, tales como, el combinar las actividades laborales con las familiares y recreativas, en donde los encuestados mencionaron que sí lo hacen, pero este horario puede ser flexible en cuanto a la hora de inicio de la jornada, para muchos puede iniciar a las nueve de la mañana y para otros a las cuatro de la tarde, ya que por la comodidad de estar en casa pueden dividir su tiempo como quieran, pero identificamos que el género femenino en su mayoría trabaja más de 8 horas continuas a comparación del género masculino que solo le dedica de 4 a 6 horas, además mencionaron que presentan más interrupciones en casa, estas se pueden dar por familiares, tales como hijos y esposo o quizá por compañeros y jefe inmediato, este último con la finalidad de mantener una

supervisión constante, dado que no puede observar si es que realmente están trabajando o creen que ocupan el tiempo en realizar otras actividades, aunque la delegación de actividades está bien definida, han identificado que la carga de trabajo es mayor, en el caso del género femenino la percepción es de un 54.81% y con relación al masculino es de un 45.19%, lo cual no debería ser así, la carga de trabajo se debe de mantener igual, cualquiera que sea el lugar en donde desempeñes tus actividades.

De igual manera debemos considerar que, ahora con los medios electrónicos, tales como celulares, tabletas electrónicas, relojes inteligentes y además con las aplicaciones de mensajería instantánea, nos mantenemos conectados y comunicados la mayor parte del tiempo, originando una disponibilidad de prácticamente las 24 horas del día, derivado de esto los compañeros de trabajo y jefes inmediatos no respetar y solicitan cuestiones laborales fuera de horarios establecido, este puede ser un factor para la extensión de la jornada laboral y para el surgimiento de problemas con los miembros del equipo de trabajo, ya que si bien tenemos derecho a la desconexión total, el miedo por perder el trabajo en tiempos de pandemia provoca que se quiera dar una visión de compromiso hacia con la organización aunque este influya directamente en la privacidad de cada uno de los colaboradores, que a su vez puede generar problemáticas en la dinámica familiar, así como altos niveles de estrés principalmente por las cargas excesivas de trabajo que han mencionado los encuestados.

La comunicación es un elemento importante para el desarrollo de las actividades y en la organización de los equipos de trabajo, pero esta ha sido modificada por el repentino cambio a la modalidad de teletrabajo, los correos, mensajería instantánea, así como las videollamadas o conferencias de ser herramientas de apoyo pasaron a ser los medio de comunicación esenciales en las organizaciones y estos no están exentos de presentar alguna problema técnico o de interpretación en los mensajes, ya que estos pueden no ser claros, o se está dando una instrucción por correo y la interpretación no es la misma.

Para los encuestados esta situación no fue ajena ya que mencionaron que los canales de comunicación son los mejores que pueden utilizar, aunque también mencionaron que en algunos casos, la razón por la cual no entregan o finalizan una tarea

relacionada a su trabajo, es a consecuencia de una mala comunicación, lo que a su vez origina un conflicto entre los compañeros o directamente con el jefe inmediato, situación que confirman más de la mitad de los encuestados, estas situaciones deben ser tratadas de la mejor manera posible para que no influya en la productividad de los colaboradores que si bien se mantiene elevada y ellos se sienten motivados a continuar en esta modalidad a través de los canales antes mencionados, en cualquier momento puede caer y traer consigo consecuencias tanto para su área de trabajo como para los objetivos que persiga la organización, por lo cual está deberá asegurarse de que todos sus colaboradores mantengan siempre una comunicación activa y asertiva, lo que ayudara a eliminar conflictos, retrasos en las tareas y quizá las cargas de trabajo excesivas, esto ayudará a que los empleados se sientan bien y por consiguiente se vea reflejado en una elevada productividad.

A pesar de que, los encuestados han mencionado y asegurado que combinan actividades laborales, familiares, recreativas y así como presentar más interrupciones en casa que en su centro de trabajo, la productividad no se ha visto afectada, ya que los encuestados ha entregado sus actividades cotidianas sin ningún problema, pero también hay excepciones, en algunos casos los encuestados no han podido entregar en tiempo o han dejado el trabajo a medias por diversos factores entre los cuales identificamos; las cargas excesivas de trabajo, una mala comunicación entre los miembros del equipo y solo el 10% aseguro que es a causa de realizar otras actividades ajenas al trabajo, por lo cual podemos asegurar que los retrasos son provocados directamente por cuestiones laborales y no personales, aun así, su percepción acerca de esta es positiva, lo que queremos decir es que, ellos se siente más productivos trabajando desde sus hogares, siendo los de 25 a 30 años los que más demuestran este sentimiento, dado las comodidades que tienen trabajando en casa, así como la disminución de los costos en el transporte y tiempos muertos en los traslados, asimismo aseguran concentrarse con facilidad en el desarrollo de sus actividades aun cuando presentan más interrupciones.

Como ya mencionamos anteriormente, los participantes han confirmado que se sienten bien, motivados y productivos en su día a día trabajando desde casa, derivado de los múltiples beneficios y comodidades que ha traído consigo esta modalidad, dentro

de estas encontramos el horario flexible, el combinar actividades de todo tipo, poder trabajar desde cualquier espacio de la casa, como son comedor, jardín, terraza y en muchos de los casos la recámara, esta última siendo la segunda más usada después del comedor, ya que cuenta con la comodidad de la cama donde también pueden usar una vestimenta totalmente informal, como pants, pijama, sudadera, shorts, etc.

Cabe mencionar que la vestimenta forma un punto importante en el desarrollo de las actividades cotidianas de los encuestados, así como influencia en su salud mental, en el ejemplo antes mencionado, en el uso de una vestimenta informal el cerebro puede llegar asociarlo con un periodo de descanso y no de trabajo, a su vez si esto es constante y solo nos arreglamos o nos ponemos presentables solo cuando atenderemos una videoconferencia o videollamada, lo que estamos provocando es la creación de un hábito, lo cual traerá consigo una desgana y comenzará a extenderse más allá de estar listo para ir a trabajar y acabará dándole pereza cualquier actividad que tengamos programada, por lo cual lo mejor que podemos hacer para evitar estas complicaciones es vestirnos como si fuéramos a la oficina, nos ayudara a adoptar comportamientos que ayuden a la productividad así como el sentirnos más activos, al igual que nos será más fácil separar las cuestiones laborales de las familiares.

Debemos ser conscientes cual es la problemática que surge de esta práctica durante el teletrabajo ya que el 49.61% de los encuestados se encuentran en este supuesto y solo un 36.36% utilizaba ropa casual o formal, en el caso de las personas de 18 a 24 y más de 43 años nunca utilizaron una vestimenta de tipo formal, el origen de esto probablemente surge del tiempo que llevan confinados y de salir solo en casos excepcionales, ya que un 64.68% de los encuestados han permanecido más de once meses y en algunos casos siguen trabajando en esta modalidad, debemos mencionar que esta situación surgió al momento de la aplicación de la herramienta, misma que probablemente cambie conforme avance la pandemia.

Como bien hemos mencionado anteriormente, el cuidado de la salud mental es de suma importancia durante el desarrollo del teletrabajo ya que el confinamiento influye de manera negativa y teniendo en cuenta que en algunos casos las personas llevan más de once meses de encierro obligado, las organizaciones, así como los propios

encuestado deben estar al pendiente de esta situación ya que durante periodos largos de encierro esta llega a desarrollar problemáticas a nivel psicológico, entre los síntomas y conductas a nivel psicológico que los trabajadores pueden experimentar a lo largo de la cuarentena por el distanciamiento social desataca, la indignación, irritabilidad, enojo, ansiedad, tensión, inseguridad incrementando el miedo y el estrés afectando severamente la creatividad y la capacidad de empatía. (Secretaría de Salud, 2020).

Así mismo, la falta de participar en un cambio, como lo es de la oficina a la casa, y que este haya sido de una manera tan inesperada y rápida se puede llegar a convertir en un factor de riesgo psicosocial; el hecho de no estar presente cotidianamente en la oficina, ni de formar parte activan en la dinámica de la organización, provoca que nuestros encuestados se sientan alejados, además de que aumenta la probabilidad de incertidumbre en la información que se maneja y por consiguiente éste no sea informado de los posibles cambios que se dan dentro de la organización.

Estas problemáticas fueron experimentadas por nuestros encuestados, y el impacto del estrés ha sido por igual en ambos géneros, observando una mayor afectación en aquellas personas que se encuentran entre los 25 y 30 años de edad, y aseguran que la principal razón es por el confinamiento seguida de las cargas de trabajo excesivas, dentro de las principales consecuencias encontramos diferencias y discusiones entre los miembros de los equipos de trabajo, conflictuando las relaciones que se tiene entre sí y originan el incumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, así como en la dinámica familiar, la sensación de aislamiento se pueden estar sumando aspectos como la falta de posibilidades de interactuar con otras personas y de sentirse parte de un grupo.

Por otra parte, también se debe considerar el tema del clima laboral y el de las relaciones ahora en esta nueva normalidad laboral, estudios han arrojado que trabajar en unas condiciones inadecuadas en cuanto, al clima de las relaciones, como las que hemos visto anteriormente, en donde prevalezca la falta de apoyo e integración por parte de los compañeros, es nocivo para la salud de los colaboradores, por otra parte, se ha hallado que también resulta perjudicial el que no se tenga la posibilidad de establecer contactos positivos con las personas que le rodean. (Alcover de la Hera, 2004). Además,

debemos sumar que el 66% de los encuestados tiene la percepción de que sus respectivas organizaciones no se preocupan por su bienestar emocional.

Dentro de las problemáticas que llegan a surgir durante el teletrabajo, también debemos sumarle la falta de actividad física por parte de los encuestados, que si bien no sabemos si practicaban o no alguna actividad antes del confinamiento, es un factor que debemos tomar en cuenta ya que esta situación provoca un mayor sedentarismo y puede desatar importantes enfermedades, dentro de las cuales encontramos; la obesidad, tabaquismo, alimentación desequilibrada entre otros, bajo este contexto encontramos que solo la mitad encuestados han confirmado que durante este tiempo han realizado algunos ejercicios de estiramiento en casa, elevando una situación de riesgo para la otra mitad de los encuestados. Según la OMS, el hecho de no alcanzar metas mínimas de actividad física es un factor de riesgo considerable para las enfermedades no transmisibles (ENT), como los accidentes cerebrovasculares, la diabetes y el cáncer.

Por otra parte, más del 70% de los encuestados han experimentado molestias musculares, siendo los de 25 a 30 años los más afectados, y siendo que solo un 48% han realizado ejercicio de manera recurrente, este es un factor importante para minimizar el desarrollo de lo que se denomina “Trastorno musculoesquelético laboral: que son lesiones y/o enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo causadas por la exposición laboral a factores de riesgo ergonómico”. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018). Por lo cual las organizaciones deben sugerir a sus colaboradores una actividad física constante, ya que dichos factores se originan debido a las malas prácticas durante el trabajo en casa como lo son trabajar desde; la cama o solfa, sillas que no cumplen con las especificaciones ergonómicas necesarias, una mala postura, falta de una correcta iluminación y la falta de elementos y complementos ergonómicos, algunos de los cuales han confirmado los encuestados y que hemos visto anteriormente.

Los encuestados confirma sentirse mejor y más seguros trabajando desde casa, claro está que, es a consecuencias de evitar contagios y de todo el flujo masivo de información proveniente de los medios de comunicación, al igual que su sentimiento elevando de productividad y de la manera en organizar sus horarios, por lo cual no sienten listo para regresar de manera segura a sus centros de trabajo y si bien en algunos



casos les han solicitado ir a su centro de trabajo los encuestados han confirmado que en la mayoría de la ocasiones si era necesario presentarse, probablemente sea a consecuencia de que algunos procesos no está del todo adaptados a esta nueva normalidad laboral.

## 12. Conclusiones

Como resultado de la investigación realizada, observamos cómo la pandemia del COVID-19 ha generado un fuerte impacto en muchos sectores, como el económico, el social, medio ambiente, sistemas de salud, sistema educativo y el laboral, siendo este último parte central de esta investigación, las actividades cotidianas de los trabajadores como antes la conocíamos han cambiado drásticamente y repentinamente, provocando que las organizaciones implementaran de manera obligatoria el teletrabajo, si bien es cierto que no todos los sectores económicos ni todos los puestos de trabajo pueden desempeñarse en esta modalidad, si un gran porcentaje de la fuerza laboral tuvo que ajustarse a la nueva normalidad laboral con la finalidad de mitigar la propagación acelerada de los contagios por este virus entre los trabajadores, evitar el parto total de las actividades de las organizaciones y un mayor impacto a diversos sectores mexicanos.

Por lo cual, confirmamos la hipótesis; la nueva normalidad en la temporada de la pandemia trajo cambios de manera definitiva en el entorno laboral mexicano, como la eliminación de la jornada laboral; derivado de la flexibilidad que permite trabajar en casa y teniendo las 24 horas del día a su disposición, asimismo la modificación física y digital de los hogares de los trabajadores; dado que necesitan un espacio óptimo y las herramientas TIC'S necesarias para el desarrollo de sus actividades, por otra parte el desarrollo de nuevos riesgos de trabajo; que tiene que ver con problemas musculoesqueléticos, cerebrovasculares, obesidad etc., todavía cabe señalar los riesgos psicosociales a los que se enfrenta por ejemplo, la ansiedad, el estrés, depresión y cargas laborales excesivas.

Dado que observamos los cambios que han afectado rotundamente la actividad laboral, como la eliminación de la jornada laboral que de acuerdo con la aplicación del instrumento podemos confirmar que los trabajadores exceden las horas laborales permitidas aunque estas no sean continuas, dado la flexibilidad que les permite esta modalidad, un mayor número de interrupciones y la combinación de actividades familiares y/o domésticas, aunado a los medios electrónicos con los que cuentan los trabajadores y el uso que estos le dan, mismo que se enfoca en dos aspectos tanto para cuestiones laborales como personales, provocando que no puedan realizar una

desconexión total y se aproveche de esta situación para seguir al pendiente o en contacto con los temas laborales, muchas veces con la finalidad de generar un sentido de compromiso.

Además, el no contar con un espacio específico para el desarrollo de sus actividades laborales y en algunas ocasiones la falta de apoyo de las organizaciones, provoco que los trabajadores compraran componentes electrónicos complementarios tales como escritorio, silla ejecutiva y multifuncional, y esto conlleva a los mismo a adecuar espacios de uso común para ubicar y conectar estos componentes creando una modificación física y digital.

En consecuencia, la utilización y posteriormente la modificación de espacios no adecuados y la falta de un horario fijo de trabajo, provoca riesgos psicosociales y ergonómicos para los trabajadores, ya que los mismos confirman presentar molestias musculares, derivado de la utilización de espacios no ergonómicos y complementos con características específicas para el desarrollo de este tipo de trabajo, así como afectaciones emocionales, por ejemplo, estrés, fatiga, depresión, etc., dado las cargas excesivas de trabajo, confinamiento obligatorio, la falta de actividad física y la aparición de nuevos hábitos por parte de los colaboradores, que además de molestias musculares, también pueden desarrollar problemas como obesidad por la falta de actividad física, por lo cual tanto los trabajadores como las organizaciones deben estar alerta de cualquier situación que pueda desfavoreces al trabajador a la hora de desempeñar sus actividades, con la finalidad de evitar o mitigar el surgimiento de nuevos riesgos de trabajo o psicosociales, como los antes mencionados, que se presentan durante el teletrabajo, además de preocuparse por mantener elevado el sentimiento de productividad y compromiso, a pesar de que los colaboradores confirman un sentimiento de cero compromiso de la organizaciones hacia ellos con respecto a su bienestar físico y emocional.

Por otra parte, se logró cumplir con los objetivos específicos de la investigación ya que encontramos la posibilidad del surgimiento de nuevos riesgos de trabajo dado las nuevas conductas y hábitos adoptados por los trabajadores, mismos que se han

explicado con anterioridad, asimismo conocimos las afectaciones psicosociales mayor presentadas durante el teletrabajo, así como sus consecuencias y posibles orígenes.

Además, se identificó las herramientas tecnológicas utilizadas por los trabajadores para un mejor desempeño de sus funciones, así como los costos aproximados de la adquisición de estos y su implementación dentro de los hogares incluyendo una modificación física con la finalidad de crear un ambiente más profesional para el desempeño de sus actividades laborales cotidianas.

A pesar de que los planes de vacunación en México se han completado de manera satisfactoria, la mutación del virus y un porcentaje de la población sigue sin creer y ha minimizado la situación por la cual se está atravesando, viviendo con total normalidad, provocando que los contagios cada vez sean más rápidos y se dificulte el control de la propagación. De igual manera la situación económica no beneficia a todos por igual, obligando a que las personas salgan a trabajar, sobre todo los mercados informales y por otro lado, las organizaciones empiezan poco a poco con el retorno a las oficinas, elevando la probabilidad de los contagios, si bien la tambaleante situación económica por la cual estamos atravesando influye directamente en las decisiones que se toman en el ámbito familiar como organizacional, se debe crear una conciencia sobre la salud pública y los mecanismos para mitigar la propagación del virus.

Ahora bien, la investigación tiene como punto los cambios en el entorno del trabajador pero debemos considerar que las organizaciones también sufrieron cambios drásticos, por lo cual puede que no se hayan enfocado de lleno en sus colaboradores dado los impactos en diferentes áreas que pudieron sufrir ante esta situación, lo que permitiría continuar con la investigación pero desde la perspectiva de las empresas en la nueva normalidad laboral, los planes de acción implementados, el compromiso hacia sus colaboradores, el impacto económico, las regulaciones en materia laboral así como cada uno de los retos a los que se han enfrentado y se enfrentarán una vez terminada la pandemia.

### 13. Referencias

- Alcover de la Hera, C. M.-I.-M. (2004). *Introducción a la Psicología*. España: McGraw Hill.
- Banco Mundial. (Junio de 2020). *Global Economic Prospects: East Asia and Pacific*. Obtenido de Banco Mundial:  
<http://pubdocs.worldbank.org/en/973201588788003529/Global-Economic-Prospects-June-2020-Regional-Overview-EAP.pdf>
- Banco Mundial. (08 de Junio de 2020). *La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Banco Mundial. (Junio de 2020). *Prespectivas Económicas Mundiales: América Latina y el Caribe*. Obtenido de  
<http://pubdocs.worldbank.org/en/657071588788309322/Global-Economic-Prospects-June-2020-Regional-Overview-LAC-SP.pdf>
- Banco Mundial. (Junio de 2020). *The Global Economic Prospects*. Obtenido de  
<https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects>
- Centro de Producción de Programas Informativos y Especiales. (28 de Febrero de 2020). *Conferencia de prensa del viernes 28 de febrero 2020*. Obtenido de Archivo de video: <https://www.youtube.com/watch?v=N1xLdYq4l64>
- CEPAL. (Mayo de 2020). *Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe:  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45602-informe-impacto-economico-america-latina-caribe-la-enfermedad-coronavirus-covid>
- CEPAL. (Agosto de 2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe:  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de los Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavetano, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos: El capitaul humanos de las organizaciones*. McGrall Hill Interamericana .
- Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica. (30 de Enero de 2020). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México/Salud:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/530383/AVISO\\_EPIDEMIOLOGICO\\_nCoV-2019\\_30ENE2020\\_19hrsok.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/530383/AVISO_EPIDEMIOLOGICO_nCoV-2019_30ENE2020_19hrsok.pdf)

- CONACYT. (15 de Diciembre de 2020). *Tablero Conacyt*. Obtenido de <https://datos.covid-19.conacyt.mx/>
- Cruz, J. R. (31 de marzo de 2020). *TIC y quedarse en casa en México: usuarios, tecnología y actividades a distancia*. Obtenido de TELCONOMIA: <https://telconomia.com/tic-y-quedarse-en-casa-en-mexico-usuarios-tecnologia-y-actividades-a-distancia/>
- Deloitte. (07 de 12 de 2020). *El impacto económico de COVID 19 (nuevo coronavirus)*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/strategy/articles/el-impacto-economico-de-covid-19--nuevo-coronavirus-.html#>
- El Economista. (13 de abril de 2020). Impactos sociales y ambientales del Covid-19, una breve reflexión. *El Economista*, págs. <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Impactos-sociales-y-ambientales-del-Covid-19-una-breve-reflexion-20200413-0110.html>.
- Gobierno de México. (15 de Diciembre de 2020). *COVID-19 Medidas Económicas* . Obtenido de <https://www.gob.mx/covid19medidaseconomicas>
- González, Z. E. (06 de Noviembre de 2020). *La economía y las finanzas en México durante la pandemia*. Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-economia-y-las-finanzas-en-Mexico-durante-la-pandemia-20201106-0031.html>
- Google. (15 de Diciembre de 2020). *Google Noticias*. Obtenido de <https://news.google.com/covid19/map?hl=es-419&gl=MX&ceid=MX%3Aes-419>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (02 de Diciembre de 2020). *El INEGI presenta resultados de la segunda edición del ECOVID-IE*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: <https://inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=6162>
- INEGI. (05 de Agosto de 2020). *Resultados de la encuesta telefónica de ocupación y empleo (ETOE)*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: <https://inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=5798>
- Irizarry, M. P., Ortega, C. R., Sayavedra, Y. S., Sánchez, H. B., Méndez, R. M., Mondragón, S. D., . . . Villamar, A. A. (18 de Junio de 2020). *El sector ambiental frente a la pandemia de COVID-19*. Obtenido de Gobierno de México : [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/558604/1\\_Palma\\_El\\_sector\\_ambiental\\_frente\\_a\\_la\\_pandemia\\_web\\_1\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/558604/1_Palma_El_sector_ambiental_frente_a_la_pandemia_web_1_.pdf)
- Kahale, D. (2003). *Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral*. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/GacetalaboralMaracaibo/2003/vol9/no3/4.pdf>

- LTF. (11 de 01 de 2021). *Ley Federal de Trabajo*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_110121.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_110121.pdf)
- MINTIC. (05 de octubre de 2016). *Historia del Teletrabajo*. Obtenido de Ministerio TIC de colombia, archivo de video: <https://www.youtube.com/watch?v=keKFJUIEQwU>
- MINTIC. (15 de Febrero de 2021). *Definición de Teletrabajo*. Obtenido de Ministerio TIC de colombia: <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>
- MTESS. (10 de 01 de 2021). *¿Qué es el Teletrabajo?* Obtenido de Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social: <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/teletrabajo/que-es>
- OCC. (13 de Marzo de 2020). *Sabes qué es el clima laboral y para qué sirve? ¿Puede afectar a tu empresa*. Obtenido de OCCMUNDIAL : <https://www.occ.com.mx/blog/clima-laboral-que-es/>
- OCDE. (15 de Diciembre de 2020). *Perspectivas del empleo de la OCDE 2020. La seguridad de los trabajadores y la crisis te la COVID-19. ¿Cómo se sitúa México?* Obtenido de Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos : <https://www.oecd.org/spain/Employment-Outlook-Mexico-ES.pdf>
- OIT. (24-16 de Octubre de 2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) y financieros*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/publication/wcms\\_531116.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf)
- OIT. (22 de Julio de 2020). *Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/publications/WCMS\\_758333/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/publications/WCMS_758333/lang--es/index.htm)
- OIT. (18 de Marzo de 2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo, Primera edición*. Obtenido de Organización Internacional del trabajo: [https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS\\_767045/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_767045/lang--es/index.htm)
- OIT. (29 de Abril de 2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS\\_767045/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_767045/lang--es/index.htm)
- OIT. (25 de Enero de 2021). *La COVID 19 y el mundo del trabajo. Séptima edición* . Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS\\_767045/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_767045/lang--es/index.htm)

- OMS. (01 de Diciembre de 2020). *Listados de la respuesta de la OMS al COVID-19*. Obtenido de World Health Organization: <https://www.who.int/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- OMS. (05 de Enero de 2020). *Neumonía de causa desconocida - China*. Obtenido de World Health Organization: <https://www.who.int/csr/don/05-january-2020-pneumonia-of-unknown-cause-china/en/>
- OMS. (30 de Noviembre de 2020). *World Health Organization*. Obtenido de World Health Organization: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Perales, M. (23 de 03 de 2020). *CONECTA, Tecnológico de Monterrey*. Obtenido de El coronavirus llegó y afectó... pero el planeta respiró: <https://tec.mx/es/noticias/estado-de-mexico/educacion/el-coronavirus-llego-y-afecto-pero-el-planeta-respiro>
- Pérez, M. (17 de Noviembre de 2020). *Impacto por Covid-19, más allá del acceso al sistema de salud*. Obtenido de El Economista: <https://www.economista.com.mx/politica/Impacto-Covid-mas-alla-del-acceso-al-sistema-de-salud-20201117-0135.html>
- Pineda, B., Alvarado, E. I., & Hernández, F. (1994). *Metodología de la Investigación*. Organización Panamericana de la Salud.
- PNUD MÉXICO. (14 de Julio de 2020). *Desarrollo Humano y COVID-19 en México: Desafíos para una recuperación sostenible*. Obtenido de PNUD MÉXICO: <https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/library/poverty/desarrollo-humano-y-covid-19-en-mexico-.html>
- Poy, L. (16 de Diciembre de 2020). *Al límite, la ocupación hospitalaria en CDMX y Edomex: IMSS*. Obtenido de La Jornada: <https://www.jornada.com.mx/ultimas/politica/2020/12/16/al-limite-la-ocupacion-hospitalaria-en-cdmx-y-edomex-imss-4695.html>
- Secretaría de Salud. (31 de Marzo de 2020). *ACUERDO por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5590914&fecha=31/03/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590914&fecha=31/03/2020)
- Secretaría de Salud. (2020). *lineamientos de respuesta y de acción en la salud mental y acciones para el apoyo psicosocial durante la pandemia por COVID-19 en México*. Obtenido de coronavirus. gob.mx: [https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamientos\\_Salud\\_Mental\\_COVID-19.pdf](https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamientos_Salud_Mental_COVID-19.pdf)
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (01 de abril de 2018). *PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-036-1-STPS-2017, Factores de riesgo ergonómico en el trabajo-Identificación, análisis, prevención y control. Parte 1-Manejo*



*manual de cargas*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación:  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5510064&fecha=04/01/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5510064&fecha=04/01/2018)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (03 de junio de 2020). *Guía para implemetar el teletrabajo en los centros de trabajo en el marco de las acciones para enfretar el COVID 19*. Obtenido de Juntos por el Trabajo :

<https://juntosporeltrabajo.stps.gob.mx/docs/herramientas/GUI%CC%81A%20PARA%20IMPLEMENTAR%20EL%20TELETRABAJO%20EN%20LOS%20CENTROS%20DE%20TRABAJO%20EN%20EL%20MARCO%20DE%20LA%20ACCIONES.pdf>

SEMARNAT. (08 de Mayo de 2020). *Enfrenta México doble crisis sanitaria: Por el COVID-19 y por degradación ambiental*. Obtenido de Gobierno de México:  
<https://www.gob.mx/semarnat/prensa/enfrena-mexico-doble-crisis-sanitaria-por-el-covid-19-y-por-degradacion-ambiental>

Téllez, J. (01 de Enero de 2009). *Derecho Informático*. Obtenido de Bilblioteca Digital UNAM:  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliodgbsp/reader.action?docID=3222254>

Téllez, J. (15 de Diciembre de 2020). *Teletrabajo*. Obtenido de Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM:  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2458/43.pdf>

Toribio, L. (09 de Agosto de 2020). *Dejan la escuela 2.8 millones por culpa del covid; deserción en nivel básico y superior*. Obtenido de Excelsior:  
<https://www.excelsior.com.mx/nacional/dejan-la-escuela-28-millones-por-culpa-del-covid-desercion-en-nivel-basico-y-superior>