

“ANÁLISIS DEL TELETRABAJO Y SUS COMPONENTES: ESTUDIO EN INDUSTRIA DE EXPORTACIÓN DE CIUDAD CHIHUAHUA, MÉXICO”

M.C.A Mirna Portillo Prieto, M.C. Juan Aguilar Vázquez, Dra. Dinorah Albigaldi Ramos Gutiérrez
Tecnológico Nacional de México Campus Chihuahua, Departamento de Ciencias Económico
Administrativas, Ave. Tecnológico No. 2909, Col. 10 de mayo C.P. 31310, Chihuahua, Chihuahua. Tel (614)
201 2000 e-mail:

mirna.pp@chihuahua.tecnm.mx, juan.av@chihuahua.tecnm.mx, dinorah.rg@chihuahua.tecnm.mx

RESUMEN.

El objetivo es evaluar la modalidad de teletrabajo en la industria de exportación de ciudad Chihuahua. Estudio mixto, de tipo transversal, documental y campo, enfoque descriptivo y deductivo, diseño no probabilístico, no estadístico, no experimental. Se realizó muestreo de 78 empresas de la industria, con un nivel de confianza del 80% en tamaño de muestra. El instrumento utilizado, fue de 24 preguntas, escala de Likert, corresponde a las cuatro dimensiones del estudio: 1) Percepción general, 2) Inversión y Digitalización, 3) Compromiso Organizacional y 4) Efectos del Teletrabajo. Se realizó revisión documental de Modelos Administrativos del Trabajo, así como conceptualización de la estructura y características del Teletrabajo. La evaluación global presenta promedio ponderado de 3.77 en valoración media de los componentes, resalta en los datos una valoración alta en los elementos: a) opción para evitar paro total de labores y b) inversión en tecnologías.

Palabras Clave: Modelo Organizacional, Compromiso Organizacional, Digitalización

ABSTRACT.

The objective is to evaluate the telework modality in the export industry of the city of Chihuahua. Mixed, cross-sectional, documentary and field study, descriptive and deductive approach, non-probabilistic, non-statistical, non-experimental design. A sample of 78 companies in the industry was carried out, with a confidence level of 80% in sample size. The instrument used consisted of 24 questions, Likert scale, corresponding to the four dimensions of the study: 1) General perception, 2) Investment and Digitization, 3) Organizational Commitment and 4) Effects of Teleworking. A documentary review of Administrative Work Models was carried out, as well as a conceptualization of the structure and characteristics of Teleworking. The global evaluation presents a weighted average of 3.77 in the average valuation of the components, highlighting in the data a high valuation in the elements: a) option to avoid total work stoppage and b) investment in technologies.

Keywords: Organizational Model, Organizational Commitment, Digitization

1. INTRODUCCIÓN

“Cuando la adaptación de la vida laboral, invade la vida personal, se crea una nueva realidad donde el individuo no logra distinguir entre trabajo o familia”. Peter L. Berger

En el año 2020, el mundo debió adaptarse a una nueva realidad, primero enfrentar la emergencia sanitaria, que costaría millones de muertes derivadas del COVID19, luego resolver a través de actividades esenciales y no esenciales, el aislamiento de las personas para detener el contagio y evitar mayores víctimas. Así, el ámbito laboral tuvo que adecuarse a una nueva forma de funcionar, ya sea como actividad prioritaria o no prioritaria.

El entorno laboral durante el siglo pasado, fue analizado y estudiado desde sus inicios bajo la premisa de lo que sucede al interior de los límites organizacionales, de tal manera que los problemas en materia de recursos humanos se relacionan con todo aquello que rodea al trabajador en la frontera de la empresa, trátase de ambientes físicos, de relaciones con la autoridad, del comportamiento organizacional o de clima organizacional. Las empresas sufren cambios influenciados principalmente por asuntos económicos y políticos en todo el mundo, en el que ejercen [1].

Históricamente, el trabajo se ha ido moldeando a la circunstancias sociales, económicas y políticas que se van presentado, alineados a las formas de producción, generación de bienes y servicios, así como a las formas de organización; de tal forma que podemos apreciar su evolución desde diferentes ópticas, que van desde los esclavos y sistema feudal en las antiguas civilizaciones, pasando por el sistema fabril y la revolución industrial, hasta el liberalismo económico y la división de las tareas [2]. En México, y a pesar de que el esquema laboral virtual no era un modelo organizacional muy utilizado, se inició un proceso de conexión desde el hogar o casa habitación (lugar donde debía permanecer recluso) hacia los distintos puntos donde se debía generar el trabajo [3].

A finales del siglo pasado y principios del presente, los grandes avances y cambios tecnológicos han revolucionado el ámbito del trabajo, de tal forma que han logrado readaptaciones importantes en los modelos organizativos, creando nuevos esquemas, basados en la incorporación de la tecnología en todos sus procesos y funciones operativas, para alcanzar la tan preciada competitividad [4]. Para Hernández [5], quién realiza un análisis retrospectivo acerca de la evolución de las relaciones de trabajo, manifiesta la real importancia que juegan

los métodos de trabajo sobre los modelos de administración, tal como se presenta en figura No. 1.

Modelo Administrativo del Trabajo	Precusores	Objetivo	Características
Modelo Científico Funcional	Frank y Lillian Gilbreth, Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt, Henry Fayol	Creación de estructuras que aseguren la eficiencia de los empleados	Enfocada a la estructura, Jerarquía donde la autoridad es formal y racional, Distribución de funciones fijas
Modelo de Administración Burocrática	Max Weber	Sujetar a normas los procesos	Procedimientos escritos, sistemas de remuneración, sistemas administrativos
Modelo del Trabajo Humanístico	Abraham Maslow, Douglas McGregor, Frederick Herzberg	Contrarrestar la deshumanización del trabajo	Teorías motivacionales
Modelos basados en el Comportamiento humano y de las organizaciones	Chris Argyris, Ken Blanchard, Edgar Schein, Richard Sennet	Implicar el efecto de las relaciones interpersonales, la cultura y cambios generacionales	Organización que aprende, Nuevas culturas de trabajo, Liderazgo

Figura No. 1. Comparativo de Modelos Administrativos del Trabajo. Elaboración propia. 2021

El estudio presenta, los resultados de investigación realizada en la ciudad de Chihuahua y aborda el tema del teletrabajo como un modelo administrativo del trabajo, empleado por la gran mayoría de las organizaciones, a fin de continuar operando bajo las circunstancias permisibles de la pandemia del COVID19. Dentro de la revisión bibliográfica se encuentra un análisis de los diferentes estudios realizados con respecto al tema, el cual fue utilizado para el diseño metodológico. Se obtiene información mediante encuesta, que mide la percepción de los usuarios a los componentes del teletrabajo: 1) Percepción general, 2) Inversión y Digitalización, 3) Compromiso Organizacional y 4) Efectos del Teletrabajo y el análisis de resultados muestra que, cada uno de ellos, queda dentro del rango de la valoración media. Además, se concluye en el componente de percepción general, que esta modalidad de trabajo se adopta de manera abrupta y accidentada en las empresas de la localidad.

2. ANTECEDENTES

2.1. Estructura del teletrabajo

El término Teletrabajo aparece en los años 70's, en medio de una crisis de la economía estadounidense, y que buscaba disminuir la necesidad de los trabajadores de desplazarse hacia su trabajo, para lo cual se proponía que se trabajara en su casa, para lo cual solo debía de tele desplazarse, posteriormente en la década de los 80's, y ya con la incorporación de las tecnologías de la información, se desarrolla el modelo de trabajo a distancia. Es entonces que esta modalidad de trabajo se asocian el recurso humano de la empresa y la digitalización de las tareas para ser ejecutadas a distancia o fuera de un espacio físico común a todos los empleados y que, para la primera década de este siglo, resultaba un método novedoso el poder realizar funciones desde cualquier lugar posible [6].

El aspecto trascendental del teletrabajo, es que llega para romper los esquemas tradicionales del trabajo, cuando es asociado a un centro de producción y a una gestión empresarial de cara a cara y cuando pareciera que esta singularidad seguiría

en el futuro, un avance exponencial en la tecnología de la información y de las herramientas tecnológicas, también llamada revolución tecnológica, viene a mostrar una nueva opción en la forma de generar resultados para la organización. Es cambio en los paradigmas del trabajo, llevan al empleado a laborar a distancia principalmente desde su casa, auxiliado de aparatos tecnológicos e internet, elementos básicos, para que se de esta nueva manera de trabajar [2].

Para Osio Havriluk [7], en esta modalidad laboral convergen algunos aspectos como son; a) el contacto personal con otros colaboradores, b) el tiempo de labores, c) su remuneración, las herramientas y d) espacios de trabajo. Cada uno de los anteriores, en el ámbito de trabajo habitual se tienen ya claramente establecidos y estudiados, sin embargo, hay que redefinirlos para esta nueva versión de trabajo. ya que solo se determina la relación formal del trabajo, mediante la firma de un contrato laboral. En la figura No. 2 se muestran diferentes concepciones acerca del teletrabajo, que, además de ser referentes en informes y artículos, sirven de base para el marco jurídico. La secretaria del Trabajo y Previsión Social [8], asienta en su informe sobre tecnologías de la información y comunicación, que es factible realizar tareas de manera remota hasta en un 70% de las actividades laborales de una empresa y el 60% de la fuerza laboral, esta apto para trabajar en esta modalidad.

Definición de TELETRABAJO			
Jack Nilles (1988)	OIT (2020)	COMISION EUROPEA (2020)	RAE (2021)
Cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información	Es una modalidad de trabajo en las que los trabajadores desempeñan sus tareas y obligaciones desde una ubicación alternativa de su elección	Designa aquellas actividades ejercidas lejos de la sede de la empresa, a través de la comunicación diferida o directa por medio de las nuevas tecnologías	Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas

Figura No. 2. Diferentes concepciones acerca del Teletrabajo. Elaboración propia.2021

El teletrabajo se desarrolla a partir de dos premisas: 1) Funciones realizadas fuera de las instalaciones de la organización y 2) El uso de herramientas digitales en la realización de las tareas. A finales del milenio se aborda al interior de las organizaciones, el uso de oficinas virtuales para la realización de ciertas funciones administrativas, las cuales mostraron un incremento en la productividad laboral y una disminución en el estrés asociado a las tareas. El auge de esta forma de realizar el trabajo, se presenta a principios de este siglo, con el gran desarrollo tecnológico y el incremento en equipos, herramientas y aplicaciones, que aumentaron el potencial impulso de actividades virtuales y en línea [6].

De acuerdo a Villafrade y Palacios [9], el teletrabajo por su estructura puede llevarse a cabo, bajo tres esquemas diferentes: a) realizar el trabajo desde el domicilio particular del empleado, b) el trabajo realizado en una oficina a distancia, acondicionada con los recursos tecnológicos para ello, y c) el trabajo móvil, que puede ser realizado por la persona de manera itinerante, y

que le permite desplazarse de un lugar a otro, útil en actividades que exigen estar en diferentes lugares. Para cada uno de los anteriores el elemento común y relevante va a ser el tipo de tarea a realizar, el equipamiento tecnológico y la preparación del individuo en esta modalidad. Además, muestran a el teletrabajo como un cambio radical entre el trabajo presencial y el trabajo remoto, que, por consiguiente, trae consigo replantear el valor de la tarea, la evaluación al desempeño del empleado y las circunstancias que rodean el ambiente laboral. El éxito de esta modalidad, dependerá de: la organización del trabajo, la flexibilidad, la adopción de nuevas tecnologías y la vinculación de los salarios a los resultados individuales y de la empresa

Los avances tecnológicos pueden ser considerados desde bajos dos perspectivas: el primero una visión positiva y optimista, donde se viene a favorecer y asistir a los trabajadores facilitando sus tareas, y la segunda postura con una visión pesimista y negativa donde estos avances vienen a desplazar al trabajador de sus tareas y funciones. El teletrabajo promueve la flexibilidad laboral como un beneficio para el empleado, dentro de la óptica positiva, sin embargo, su fundamento esta más relacionado con elevar la productividad y competitividad de la empresa [2].

Este tipo de trabajos se realiza en lugar y horario diferente al habitual y con el uso de herramientas digitales y tecnologías de la información, pero adicional a ello, también se puede combinar tiempos de ausencia total con tiempos de presencia en la empresa, principalmente para recibir instrucciones. Otro punto relevante a considerar, es que las tareas implican manejo de gran cantidad de documentos, bases de datos e información que debe ser intercambiada o almacenada en espacios virtuales compartidos. Igualmente reflexionar, las agendas de trabajo colaborativo vía comunicación virtual, que favorecen el trabajo en equipo, el trabajo a distancia en un mismo documento y la participación en procesos de toma de decisiones conjuntos a distancia en tiempo presente [10].

Los beneficios que trae la práctica de este modelo de trabajo, se dimensionan socioeconómicamente en dos sentidos: a) hacia la empresa, con una considerable reducción en sus costos de operación y b) hacia el trabajador, en términos de mayor tiempo en su vida familiar y social [6]. Mientras que las ventajas que se mencionan, van desde organizaciones más ágiles, productivas, mejor disposición de recursos, adaptativas, eliminación de problemas laborales tales como el ausentismo y rotación de personal, recursos de alto desempeño, menor riesgo de inversión en infraestructura. Los trabajadores reducen sus gastos de transporte, vestido y comida, fortalece lazos familiares, mayor decisión sobre horario y formas de trabajo, movilidad, mejores oportunidades laborales y de desarrollo personal y profesional [7]. Para la OIT [11], en su guía práctica de aplicación para el teletrabajo, supone que esta modalidad de trabajo, es una alternativa para mantener la continuidad operativa, ya que al ser un trabajo flexible y con el uso de la tecnología se pueden realizar tareas desde la casa hacia la

organización. Lo anterior, incluye situaciones imprevistas que paralicen las actividades dentro de la empresa o que, de forma periódica, planeada y de mutuo acuerdo entre trabajadores y patrón, se establezca el trabajo a distancia.

2.2. Dimensiones del estudio

2.2.1 El Teletrabajo como modelo organizativo

El teletrabajo, es algo cada día más frecuente en la mayoría de las empresas y se emplea en las organizaciones, para el desarrollo de tareas que implican la utilización y manejo de herramientas telemáticas para su fin, sin importar el lugar desde dónde se trabaje y el horario fijado para desempeñarlo [12]. Los modelos organizacionales tradicionales mantienen cánones laborales rígidos, basados en factores de espacio, reglas acerca de los horarios y condiciones de trabajo, además de la coordinación de actividades empresariales efectuadas en mismo tiempo y sitio. El teletrabajo y la digitalización modifican las normas que antes daban la relevancia al trabajo, fundamentalmente en lo que se consideraba los espacios en el trabajo, ocio y atención a la familia por parte de los trabajadores, de igual manera se presenta una fuerte discusión en los que se refiere al Derecho laboral, donde se marca la normativa legal de esta opción laboral [13].

En México, se publican las reformas al artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo donde se sientan las bases jurídicas acerca de las obligaciones de los patrones y los empleados, las condiciones de modalidad, en términos voluntarios y deberá quedar asentado por escrito [14]. Estudios muestran que el éxito del teletrabajo como una modalidad de trabajo en las organizaciones, estriba en el otorgamiento de facultades que flexibilizan la ejecución de tareas y como una propuesta para el desarrollo de competencias acerca del trabajo autónomo, administración del tiempo y la adaptación al cambio de los empleados, los cuales fueron acogidos de manera positiva, mostrando una mejora en la calidad de vida de los mismos [15]. Con respecto a la definición de un modelo organizativo como resultado de: a) una decisión deliberada, acción que implica, un análisis consciente de diferentes expectativas y sus consecuencias, así como, los tiempos o procesos de realización se materializan a largo plazo, y b) por decisiones intuitivas, que obedecen más a situaciones circunstanciales y relacionados a procesos de reacción a corto plazo, para ambos casos, se debe incluir la revisión de aspectos clave para la máxima optimización de recursos y su contribución en los resultados [16]. Meneghel et al [17], mencionan que, las empresas podrían contar con ventajas competitivas, si logran desarrollar la capacidad de reinventar el modelo de negocio, antes que el medio inestable los obligue a reaccionar, esto ayudaría, a mantener el control de las amenazas y lograr aprovechar las oportunidades que el entorno cambiante les exige, y es entonces que, se convertirían en organizaciones adaptativas, de forma dinámica y positiva, conservando su enfoque hacia los resultados, y no solo esperando que las crisis económicas y no económicas, lleven a mal termino el negocio.

2.2.2 Inversión en la preparación y digitalización de los empleados

El Teletrabajo, requiere para su implementación y desarrollo: tecnologías digitales, equipos adecuados, conexión a internet y personal capacitado para su utilización [10]. Lo anterior, implica que las organizaciones, para recibir las ventajas de esta forma de trabajar, deberán considerar e incluir en sus presupuestos de inversión, la asignación de recursos económicos destinados a: adquisición de tecnologías de la información y comunicación, así como a la preparación y digitalización de sus empleados.

El origen del teletrabajo, se encuentra asociado al surgimiento de las tecnologías de la información y de la comunicación, las computadoras personales, las redes virtuales privadas y en una última fase el crecimiento del internet y el www. Lo anterior, ha traído consigo, la digitalización de las tareas y el desarrollo de habilidades tecnológicas en los individuos, haciendo pasar al teletrabajo, de una opción innovadora a una forma cotidiana del trabajo, que requiere una alta preparación tecnológica de los empleados, para alcanzar los resultados deseados [18].

El concepto estratégico, considera la alineación de recursos disponibles y efectivos, para alcanzar los objetivos, y dentro de ellos se encuentran las personas, objeto y sujeto de la capacitación, las cuales deberán desarrollar las competencias que un mercado globalizado demanda y son el soporte clave para alcanzar el éxito de la empresa, por lo anterior la inversión en este tema, generara al paso del tiempo algo mejorado y mayores ganancias. La inversión estratégica en capacitación debe ser un proceso planeado, controlado y evaluado, mediante variables de costo-beneficio, costo de oportunidad, retorno sobre la inversión, entre otros, así como con mecanismos de seguimiento hacia el objetivo estratégico [19]. A pesar de existir una relación entre el tamaño de la empresa y su capital, con el incremento de la inversión en las tecnologías de la información, asociado a mayores beneficios, la realidad muestra que el desarrollo rápido de la tecnología ha obligado a todo tipo de negocios a generar presencia en los medios electrónicos y con ello, destinar gastos operativos, en la búsqueda de mejorar la productividad y eficiencia, retos de los mercados desafiantes y vanguardistas de las Tics [20]. Lo anterior, incluye cambios estructurales y de adecuación de los espacios y equipos, para incorporar esta nueva forma de trabajo, que hace referencia al aprovechamiento de las herramientas digitales.

2.2.3 Compromiso Organizacional

El termino de compromiso organizacional es definido por Meyer y Allen (1991), como un estado psicológico del individuo, que determina la relación de él hacia la organización y que influye en la decisión de permanecer o abandonar el empleo, citado por Montoya [21]. Para Calderón [22], el compromiso organizacional, es la alianza que realiza un individuo y que es consecuencia de pequeños detalles que a lo largo del tiempo le ha otorgado la organización a la cual

pertenece, esto a su vez es motivo de querer continuar con ella, ya que, al renunciar, renuncia a dichas pequeñas inversiones. Así mismo, refiere la existencia de tres condiciones que propician el compromiso: 1) particularidades del trabajo y el estatus de rol, 2) las relaciones dentro de los grupos y 3) características estructurales de la empresa. Lo anterior nos lleva a revisar los diferentes modelos de compromiso organizacional, basados en un constructo multidimensional, en que han coincidido diferentes autores, en la figura No. 3 se observan los elementos que influyen en el compromiso organizacional.

Los diferentes tipos de compromiso que entablan los individuos con la organización, están sustentados en tres fundamentos teóricos básicos, como resultado de: a) la relación entre la contribución del empleado y lo que la organización le otorga, b) del tiempo que el empleado ha invertido en la organización y c) de valorar el dejar de laborar en la organización o continuar laborando en ella [23]. Por tanto, a mayor contribución y mayores beneficios, mayor será el compromiso organizacional, y a mayor permanencia en la empresa, aumenta el nivel de compromiso con ella.

En estudios realizados con respecto a este tema, se ha demostrado que existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y las variables de compromiso afectivo, normativo y de continuidad, de igual manera que a mayor número de años laborados y edad del trabajador se incrementa el nivel de compromiso del empleado con la empresa [24].

Tunal [25], reconoce la existencia de un nuevo perfil del trabajador para la modalidad de teletrabajo, al cual denomina teletrabajador, y cuyas competencias están más asociadas a competencias periféricas que a las habilidades propias para el desempeño de un puesto específico, lo que, a largo plazo, viene a impactar en el desempeño laboral, anteriormente medido y evaluado por los superiores inmediatos y cuyas dimensiones de rendimiento estaban asociado a cuestiones observables del individuo. En el teletrabajo, el rendimiento laboral, debe ser coherente y cuantificado al alcance de metas y objetivos, con enfoque directo hacia los resultados del trabajo, realizado fuera de los espacios organizacionales.

2.2.4 Efectos Psicosociales

Neffa [26], en su libro sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, presenta un análisis evolutivo de los factores relacionados a los procesos del trabajo, primero, desde la organización de tareas, cooperación y eliminación de tareas improductivas de Taylor, con la ubicación del personal acorde a las tareas y cuidando que la fatiga no excediera la capacidad del individuo a fin de no crear un efecto dañino, luego Henry Ford con la creación de bandas de velocidad para incrementar el rendimiento de los trabajadores y reducción de los tiempos de producción, y a mediados del siglo pasado Henry Fayol con el desarrollo de las unidades de mando y control que obstaculizan la comunicación y cooperación entre individuos, y que se convertirían al cabo del tiempo en fuente de los riesgos

psicosociales asociados a fatiga, desgaste físico, sufrimiento y estrés del trabajador en la organización.

El estudio de estresores o exigencias del medio laboral, se ubican en el centro de los riesgos psicosociales, los cuales son generadores del estrés laboral, y para lo cual se analizan la existencia de factores altamente estresantes, la valoración que el individuo realiza sobre la misma y la respuesta emocional que da a dicho estímulo. En el proceso antes citado se presenta una variable relacionada con los recursos con los que cuenta o no, el individuo para la realización de las tareas encomendadas por la empresa, de tal manera que estos, se pueden categorizar en recursos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales. Dentro de los recursos personales se tipifican las características individuales de nivel de autonomía, capacidad de autocrítica y de formación que la organización ofrece, importante señalar en nivel de motivación hacia el trabajo y su impacto sobre la ansiedad, depresión, ausentismo y desempeño laboral [27].

3. METODOLOGÍA

El documento presenta resultados de estudio de tipo descriptivo deductivo, con un diseño no experimental y un tipo de muestreo no probabilístico, considerando como población de estudio, las empresas del sector industrial de exportación, ubicadas en la ciudad de Chihuahua, en posiciones funcionales de nivel medio y alto, la muestra fue de 78 empresas manufactureras sobre un total de 144, con un nivel de confianza del 80%. La obtención de datos se realiza en un tiempo determinado, por tanto, los resultados son derivados de una investigación transversal, utilizando la técnica de encuesta. El instrumento construido con 24 ítems, en escala de Likert, nivel cinco, para evaluar la percepción de las empresas, cada uno de los ítems corresponde a las cuatro dimensiones del estudio: 1) Percepción general, 2) Inversión y Digitalización, 3) Compromiso Organizacional y 4) Efectos del Teletrabajo (ver figura No. 5).

Los datos son tratados bajo los principios de la estadística de análisis descriptivo, donde los valores cualitativos de la escala de Likert nivel 5, son normalizados a valores cuantitativos y una vez homogenizados los datos, son interpretados utilizando la escala de valoración de diseño exclusivo para este estudio (ver figura No.6). Los resultados se analizan mediante uso de plataforma de SPSS, con la obtención de promedios de orden, que miden la percepción de los empleados encuestados, acerca de cada uno de los componentes de la investigación.



Figura No. 5. Componentes del Teletrabajo. Elaboración propia. 2021

Menos de 3.00	Valoración BAJA de los Componentes del Teletrabajo
Entre 3.01 y 4.00	Valoración MEDIA de los Componentes del Teletrabajo
Más de 4.00	Valoración ALTA de los Componentes del Teletrabajo

Figura No. 6. Escala de valoración. Elaboración propia. 2021

4. RESULTADOS

En cuanto a la percepción general, los resultados del estudio muestran que, para las empresas, haber optado por el teletrabajo fue tomado preferentemente como mecanismo para resolver una situación atípica y evitar el paro de labores con un 4.08 de promedio ponderado y seguido por una opción a considerarse en el futuro con 3.99 promedio ponderado y el valor mínimo encontrado está relacionado con una visión escéptica sobre su contribución en los objetivos organizacionales, como se muestra en la tabla No. 1.

Percepción General acerca del Teletrabajo	3.84
Opción Circunstancial	3.84
Opción Deliberada y planeada	3.68
Opción que Contribuye a los resultados	3.61
Opción Solo para evitar paro total de labores	4.08
Opción En el futuro de la organización	3.99

Tabla No. 1 Percepción General acerca del Teletrabajo

Para el tema de Inversión y digitalización, el teletrabajo como modelo organizativo implica que las empresas, además de optar por ello, deben adecuar su estructura funcional de operaciones, deban invertir en tecnologías de información y capacitación de su personal. En este rubro la percepción de las empresas fue el incremento de inversión en tecnologías de la información con un 4.36, como se muestra en la tabla No. 2, sobre la inversión en la capacitación con un 3.47. El modelo del teletrabajo ha impactado mayormente sobre las herramientas digitales y su uso con el nivel de preparación en el personal, el primero con un 3.84 y el segundo con un 3.83.

Inversión y digitalización para el Teletrabajo	3.83
Nivel de Inversión en la capacitación	3.47
Nivel de Inversión en Tecnologías de la Información	4.36
Nivel de Dotación en herramientas digitales	3.84
Nivel de Preparación del personal	3.83
Nivel de adecuación en espacios físicos	3.67

Tabla No. 2. Inversión y digitalización para el trabajo

Al medir la percepción acerca del Compromiso Organizacional, se encontró que el valor más alto obtenido fue el Compromiso normativo, lo que implica la alineación del individuo con los lineamientos de la empresa y el valor más bajo encontrado fue, la percepción acerca de la responsabilidad y confianza depositada por la empresa en los empleados que desempeñaron funciones de trabajo en casa (ver tabla No. 3)

Compromiso Organizacional	3.66
Grado de Responsabilidad y Confianza	3.24
Grado de Compromiso afectivo	3.91
Grado de Compromiso normativo	4.14
Grado de desempeño laboral	3.62
Grado de Identificación con la organización	3.37

Tabla No. 3. Compromiso Organizacional

En términos de los efectos del Teletrabajo, el valor más bajo encontrado fue el efecto en la comunicación de los individuos hacia la empresa y viceversa, por otro lado, el valor más alto fue en el impacto de esta modalidad de trabajo sobre los horarios, los cuales son calificados como muy flexibles.

Efectos del Teletrabajo	3.76
En la comunicación	3.36
En la posición de liderazgo	3.58
En la Salud de los empleados	3.80
En la flexibilidad de horarios	4.26
En los Riesgos Psicosociales	3.78

Tabla No. 4. Efectos del Teletrabajo

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La evaluación global del estudio presenta un promedio ponderado de 3.77, con una valoración media de los componentes, en términos generales del estudio resalta una valoración alta en los elementos de: a) una opción para evitar paro total de labores, b) incremento en el nivel de inversión en tecnologías de inversión, c) aumento en el compromiso normativo y d) la flexibilidad horaria en esta modalidad. Ningún elemento presenta una valoración baja, lo que se deduce en un incremento normalizado de esta modalidad de trabajo. Se recomienda ampliar el estudio a diferentes sectores productivos y evaluar al teletrabajo sobre los resultados organizacionales, así como considerar la tipología del trabajo y las diversas brechas generacionales que convergen en las organizaciones.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] D. Jaén Arenas, «Tendencias en gestión de recursos humanos en una empresa saludable y digitalizada,» *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, pp. 63-80, 2019.

[2] R. Martínez Sánchez, «El teletrabajo como tendencia del mercado laboral,» *Universidad Salesiana del Ecuador*, pp. 143-155, 2012.

[3] M. Fócil Ortega, «Teletrabajo en el sector público en México: ¿Llegó para quedarse?,» *Revista Buen Gobierno* No. 29, n° 29, pp. 1-29, 2020.

[4] G. Cedrola Spremolla, «El trabajo en la era digital: Reflexiones sobre el impacto de la digitalización en el trabajo, la regulación laboral y las relaciones laborales,» *REVISTA DE*

DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE MONTEVIDEO, vol. 6, n° 31, pp. 103-123, 2017.

[5] H. G. Hernández Palma, «La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas,» *Escenarios*, vol. 9, n° 1, pp. 38-51, 2011.

[6] M. J. Agudo Moreno, «El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas,» *Cuadernos de Gestión de Información*, pp. 172-187, 2014.

[7] L. Osio Havriluk, «El Teletrabajo: Una opción en la era digital,» *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, vol. 3, n° 5, pp. 93-109, 2010.

[8] STyPS, «Tecnologías de la información y Comunicación,» STYPS, México, 2020.

[9] A. Villafrade Vargas y J. I. Palacios Osma, «Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo,» *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, vol. 12, n° 12, pp. 17-32, 2013.

[10] J. Peiró y A. Soler, «El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea,» *IvieLab y Universidad de València*, pp. 1-10, 2020.

[11] OIT, «El teletrabajo durante la pandemia COVID19 y después de ella. Guía práctica,» *Oficina Internacional del Trabajo*, Ginebra, 2020.

[12] A. Moreno, «Organización en Red,» *Fundamentos psicosociales y de gestión del cambio*, vol. 1, n° 1, pp. 1-14, 2009.

[13] J. Cruz Villalón, «Las transformaciones de las relaciones laborales ante la digitalización de la economía,» *Temas laborales*, pp. 13-47, 2017.

[14] *Diario Oficial de la Federación*, «dof.gob.mx,» 11 01 2021. [En línea]. Available: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021.

[15] M. A. Núñez Jiménez, «El Teletrabajo como Componente del Modelo Organizacional posPandemia Covid19; Un Análisis Descriptivo para Colombia,» *Administración en Finanzas y Negocios Internacionales*, pp. 1-36, 2020.

[16] H. Manrique-Tisnés y A. De Castro-Correa, «Revista INNOVAR Journal,» 28 5 2018. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/journal/818/81860976011/html/>.

[17] I. Meneghel, I. Martínez y M. Salanova, «El camino de la Resiliencia Organizacional - Una revisión teórica,» *Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, vol., pp. pág. 13-24, 2013.

[18] C. Pérez Sánchez, «El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?,» *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*, pp. 24-33, 2010.

[19] A. Coronel, «Capacitación del Capital Humano como una Inversión para Desarrollo,» *Eureka*, pp. 71-76, 2010.

- [20] A. G. Tricoci, P. A. Corral y A. M. Rosenthal, «Inversiones en Tecnologías de la Información y Comunicación y su impacto en la Competitividad,» *Visión de Futuro*, pp. 87-104, 2016.
- [21] E. M. Montoya, «Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en los trabajadores de un Contac Center,» *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, pp. 1-76, 2014.
- [22] J. L. Calderón Mafud, «Socialización y Compromiso Organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral,» *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 21, n° 3, pp. 239-247, 2016.
- [23] N. Betanzos Díaz, P. Andrade Palos y F. Paz Rodríguez, «Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos,» *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, pp. 25-43, 2006.
- [24] R. O. Félix Verduzco, C. García Hernández, K. D. Espinoza Gracia, S. E. Mercado Ibarra y E. Ochoa Ávila, «Compromiso Organizacional en Pequeñas y Medianas Empresas,» *CULCyT*, pp. 20-28, 2018.
- [25] G. Tunal Santiago, «Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo,» *Trabajo y Sociedad*, pp. 31-54, 2012.
- [26] J. C. Neffa, *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Contribución a su estudio*, Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET, 2015.
- [27] M. L. Salanova y S. Wilmar B. , «¿Como Evaluar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo?,» 16 01 2022. [En línea]. Available: http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2002_Schaufeli-Salanova.pdf.
- [28] [En línea].
- [29] M. Portillo, «EFECTOS COLATERALES DEL TELETRABAJO,» *EOI*, pp. 35-45, 2021.
- [30] RAE, «DLE. Real Academia Española,» 11 11 2021. [En línea]. Available: <https://dle.rae.es/teletrabajo?m=form>.
- [31] Eurofound, «Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar,» 11 11 2019. [En línea]. Available: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf.
- [32] OIT, «Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio,» 22 07 2020. [En línea]. Available: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf.
- [33] OIT, «El teletrabajo durante la pandemia Covid19 y después de ella,» *Organización Internacional del Trabajo*, Ginebra, 2020.