

## CAPÍTULO VII

# IMPACTO DEL HOME OFFICE EN TIEMPOS DE COVID 19 PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD EN LA CANACO DE TUXPAN, VERACRUZ

*Stefania Reyes Jiménez – lafanys81@gmail.com*

*Oralia Elorza Martínez – elorza@uv.mx*

*Leonardo Flores Barrios – lflores@uv.mx*

*Marcela Olarte García – molarte@uv.mx*

### Resumen

El objetivo principal de esta investigación es determinar el impacto del home office en tiempos de Covid 19 para medir la productividad laboral en la Canaco de Tuxpan, Veracruz. En los tiempos de COVID-19 se modificó la forma de trabajar en la Canaco Servytur Tuxpan de lo presencial a lo virtual. El estudio se fundamentó en el paradigma cuantitativo, siendo de tipo descriptivo, el diseño de la investigación es de tipo transversal, la muestra del estudio es intencional, está dirigido al personal de la Canaco, las herramientas utilizadas fueron la observación directa y un cuestionario en línea utilizando Google forms con 15 ítems tipo escala de Likert, el mismo fue validado y su confiabilidad fue de 0.80 calculado por el coeficiente Alpha de Conbrach. Los resultados a los que se llegó en la investigación indican que es importante el impacto que tuvieron los trabajadores de la Canaco al trabajar de manera virtual. Se concluyó que en los tiempos de pandemia la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Tuxpan se orientó de manera virtual por medio del home office a los socios, brindándoles apoyo para la solución de sus problemas, fomentando la unión y crecimiento de los negocios del sector comercial y turístico de la región.

**Palabras clave:** Covid-19, home office, productividad.

## Abstract

The main objective of this research is to determine the impact of the home office in times of Covid 19 to measure labor productivity in Canaco de Tuxpan, Veracruz. Therefore, in times of COVID-19, the way of working at Canaco Servytur Tuxpan was modified from face-to-face to virtual. The study is based on the quantitative paradigm, the study is descriptive, the research design is cross-sectional, the study sample is intentional, it is aimed at Canaco staff, the tools used were direct observation and a online questionnaire using Google forms with 15 Likert scale items, it was validated by experts and its reliability was 0.80 calculated by Conbrach's Alpha coefficient. The results reached in the investigation indicate that the impact that Canaco workers had when working virtually is important. It was concluded that in times of pandemic the National Chamber of Commerce, Services and Tourism of Tuxpan was oriented virtually through the home office to the partners, providing them with support to solve their problems, promoting union and business growth. of the commercial and tourist sector of the region.

**Key words:** Covid-19, home office, productivity.

## Introducción.

La importancia de la investigación consiste en determinar cuál es el impacto del home office en el COVID 19 con relación a la productividad de los trabajos en la Canaco Servytur Tuxpan, ya que desde que se declaró la pandemia SARS CoV-2 (COVID-19), los trabajadores de la Cámara de Comercio y Servicios Turísticos fueron lanzados a una “nueva normalidad” de trabajo el home office o Teletrabajo, puesto que han tenido que cambiar las condiciones físicas en las que trabajan, y adaptarse a una modalidad de trabajo remoto, la cual tiene como principal herramienta el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Esto sin duda ha repercutido en gran medida en la estabilidad, influyendo directamente en su productividad, de los cuales algunos casos han sido buenos y otros no tanto, ya que no todos los empresarios, socios y empleados se encontraban preparados para esta forma de trabajo, por falta de equipo técnico, poca o ninguna capacitación en el uso de diversos software y en las herramientas tecnológicas, entre otras razones.

## Desarrollo

El término teletrabajo fue acuñado por primera vez por el físico estadounidense (Jack Nilles, 1973), en plena crisis del petróleo de los 70. Jack buscaba una solución para reducir el consumo de combustible producido por los traslados desde el hogar al lugar de trabajo y viceversa. Su propuesta fue «llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo (Aldana, 2015, p.29).

En Europa se usa el término 'telework', popularizado por el uso en la Comisión Europea, pero fue acuñada por (Olson, 1988), se usa para referirse al trabajo de una organización realizado fuera de los límites organizacionales, normales, espaciales y temporales aumentados por las TIC, la cual incentivó una considerable cantidad de investigaciones en esta área para que sea definida cómo una actividad económica que se pueda desarrollar y crear oportunidades en las áreas rurales o lugares con problemas económicos.

El uso de las TIC permite la creación de nuevas estructuras y civilizaciones con diferenciaciones bien marcadas, según sea su uso, las cuales impactan la calidad de vida, el bienestar, el medio ambiente, la salud y muchos otros aspectos de la cotidianidad de cualquier ciudadano; evidenciándose cada vez más, la brecha digital y la nueva distinción entre pobres y ricos, por el acceso que se tiene a las mismas.

En este contexto resulta evidente, la relación estrecha de la tecnología con las funciones laborales, siendo esta una herramienta indispensable al momento de realizar una actividad.

En los últimos años el ascenso de las nuevas tecnologías ha generado grandes beneficios para las organizaciones, con un aumento en la productividad y eficacia; permitiendo que los trabajadores que hacen uso de estas herramientas tengan una clasificación propia dentro del ámbito laboral. Sin embargo, se debe ser cuidadoso en cuanto a la clasificación, ya que, aunque en una empresa todos los trabajadores utilicen la tecnología, eso no los convierte en teletrabajadores. (Ministerio del Trabajo, 2012, pp. 39-41).

Trabajar en casa nos ofrece libertad y flexibilidad, pero sin límites ni rutinas fijas las cosas pueden empeorar. Existen muchos trucos para dotar de estructura a nuestra jornada, por ejemplo, vestirse y no estar siempre

en pijama. Otro es dividir el día en tramos. Finalmente, podemos usar la distribución de nuestra casa para pasar de una actividad a otra. También podríamos segmentar la jornada laboral por la mitad pasando unas horas en la oficina y otras en casa. (Jason Fried y David Heinemeier Hansson, 2013) pp. 10-11.

La Presidencia de la República publicó en el Diario Oficial de la Federación, el decreto por el cual se reforma la normativa vigente en materia de trabajo. Así, entró en vigor la Ley Home Office, la cual es en realidad una adición a la Ley Federal del Trabajo. De esta forma, los jefes que quieran impulsar el teletrabajo en sus empresas tienen que hacerlo ateniéndose a lo que dicta dicha normativa.

De acuerdo con el Art. 311 de la Ley Federal de Trabajo se define que Trabajo a domicilio es el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. Si el trabajo se ejecuta en condiciones distintas de las señaladas en este artículo se regirá por las disposiciones generales de esta Ley. (Ley Federal De Trabajo, 2021)

### Home Office o teletrabajo

El avance evolutivo de las TIC ha permitido que el trabajo se pueda realizar fuera de la oficina y desde diferentes locaciones, siendo esta modalidad denominada Teletrabajo. De acuerdo con la (Organización Internacional del Trabajo- OIT, 2017)

Según (Saco Barrios, 2007), el HO, o trabajo desde casa, se refiere a la modalidad más pura del teletrabajo mediante el cual el teletrabajador realiza sus actividades desde su domicilio, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación de manera permanente o distribuida, entre empresa y domicilio.

### Ventajas del home office

- El uso de las herramientas tecnológicas como Microsoft Teams y Zoom ayudan a una mejor comunicación vía remota entre los trabajadores y los socios de la CANACO de Tuxpan, Veracruz y esto conlleva a:
- Ahorro en transporte y comida. Trabajar desde casa te da la oportunidad de ahorrar por concepto de transporte. No sólo en cuestión de

dinero, sino también en el tiempo de traslado, sobre todo cuando vives en una ciudad con un tráfico muy denso.

- **Comodidad y descanso.** Con las condiciones adecuadas, tu sitio de trabajo en casa puede ser incluso más cómodo que en la oficina. Por lo general, un puesto de trabajo en una oficina cuenta con un espacio muy limitado e iluminación artificial, lo que hace que te fatigues más rápido y con mayor facilidad.

### Productividad Laboral

La productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles.

La productividad es hoy en día más inclusiva de la mano con el teletrabajo, quien ha dado luz propia a esa población marginada laboralmente, estás personas podrán trabajar desde su casa y no tendrán problema para desplazarse a un lugar de trabajo o bien aquella persona que tiene dificultad para comunicarse ya sea por falta de habla u oído, por medio de la tecnología actual podrá desempeñarse correctamente.

### Relación que hay entre el Home Office y la Productividad

Con las recientes regulaciones en materia de derechos laborales en México, el trabajo remoto o mejor conocido como Home Office está en aumento. El pasado 19 de junio el Senado de la República reconoció el teletrabajo o trabajo a domicilio como el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo, así mismo utiliza tecnologías de la información y comunicación (LFT, 2019, s.f.).

Esta nueva modalidad de trabajo pretende mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante una reducción del estrés, así como también propiciar un balance entre la vida personal y laboral. En términos ambientales, conduciría a una reducción de la congestión vial y contaminación del aire; mientras que a nivel de la empresa puede aumentar la productividad laboral.

La productividad en las organizaciones está determinada por la forma en que se optimiza y racionaliza la aplicación de los limitados recursos disponibles en la elaboración de productos o la prestación de servicios. En esencia esto es la habilidad para gestionar los recursos; sin embargo, en un

entorno dónde todos compiten por los limitados recursos, es necesario lograr un uso efectivo de los mismos para lograr mejores resultados. (Nájoles García, 2017).

La productividad se considera uno de los principales objetivos empresariales, en este contexto, su fin es brindarle al cliente externo los productos o servicios que satisfagan sus necesidades y cumplir sus expectativas, en el momento que lo requiera con calidad y a un precio justo, es decir, parte de una evaluación detallada y segmentada de todas las variables que intervienen en el proceso de conversión como factor diferenciador, una propuesta de valor agregado de la materia prima e insumos en producto o servicio elaborado (Sandoval et al., 2018).

Por lo tanto, la productividad empresarial, emerge del uso eficiente y efectivo de sus recursos claves: trabajo, capital, tierra, materiales, energía e información en la producción de bienes y servicios (Sandoval et al., 2018). A su vez, la productividad en la empresa se basa en un constructo que requiere de ser medido, considerando todas las variables que se identifiquen y que intervienen en su ejecución, con el fin de asegurar condiciones favorables en el proceso de mejora continua (Raya Hernández & Núñez, 2015).

### Planteamiento del problema

A nivel mundial durante el año 2020, el virus SARS-CoV-2 o mejor conocido como COVID-19, se dispersó por muchos países, trayendo consecuencias notorias para las empresas, empezando por las sucesivas medidas de contención epidemiológica: como el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPyO) y luego, el Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DiSyO), provocando la obligatoria incorporación del uso de las herramientas tecnológicas en la forma de trabajo.

En México, a fin de tomar medidas al respecto, el 11 de enero de 2021 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), la reforma a la Ley Federal del Trabajo donde se ajustó el capítulo que habla sobre el teletrabajo y se consideró el home office en México y sus legislaciones. En dicha reforma se establecieron las bases para que las empresas pudieran implementar la modalidad del teletrabajo con sus empleados y generó nuevas obligaciones que los patrones deben cumplir. (Diario de la Federación, 2021). Como

resultado de esta medida, muchas actividades productivas interrumpieron sus labores. Algunas organizaciones sí cambiaron su modalidad de trabajo, es decir, de la modalidad presencial al trabajo remoto. Por tanto, los empleados tuvieron que adaptarse a las nuevas circunstancias, siendo este un cambio de modalidad que ha impactado en su desempeño.

A primera vista, es evidente que la pandemia del COVID-19 ha traído cambios notorios en las organizaciones como lo son; la introducción de medidas de distanciamiento físico, los cierres y las restricciones conexas para aplanar la curva de infecciones, mismos cambios que han afectado a la mayoría de las personas en diversos grados, pues para muchos de ellos, han tenido consecuencias nefastas, entre ellas, licencias (obligatorias) de duración incierta, licencias sin sueldo, reducción de las horas de trabajo, reducción de salarios, despidos y pérdida de puestos de trabajo, así como cierre de empresas.

A nivel local en la La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CANACO) SERVYTUR, así como muchas empresas de los diferentes sectores tuvieron que cerrar sus actividades de forma presencial y pasar a la forma virtual por medio del home office o teletrabajo, lo que trajo como consecuencias el desconocimiento de las herramientas tecnológicas como el Zoom y Microsoft Teams, los problemas de conectividad por cuestiones del bajo ancho de banda, cortes de energía eléctrica, el desconocimiento y uso programas o software por parte de los empleados de la Canaco, por otro lado para aumentar la productividad, eficientar procesos, lo que llevo a dar capacitación continua a distancia y establecer estrategias de publicidad y marketing digital a los socios de la CANACO Servytur, con la finalidad de apoyarles en la resolución de problemas, fomentar la unión y el crecimiento de los negocios en los sectores de comercio y servicio, así como dar promoción de turismo en la región.

### **Diseño metodológico (materiales y método)**

El tipo de investigación que utilizamos en la presente investigación es el paradigma cuantitativo o positivista el cual se fundamenta en el positivismo, además, este trabajo permite deducir conclusiones y establecer predicciones a partir del sistema de conocimientos con que ya se cuenta. El nivel de la investigación del presente trabajo se debe al alcance de la investigación realizada que fue de tipo: empírico, observacional, descriptivo, transversal,

casuístico, determinístico y propositivo. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y transversal ya que se recopilaron datos una sola vez, en un solo momento y en un tiempo único. (Hernández, Fernández & Lucio, 2011). Es de tipo diseño transeccional descriptivo ya que el presente trabajo de investigación considera cómo es el impacto del home office en tiempos de Covid 19 para medir la productividad laboral en la Canaco de Tuxpan. El periodo de estudio en el que se llevó a cabo la investigación fue de febrero a junio de 2022.

A continuación, se describen los pasos para la selección de la población y muestra.

Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística y para efectos de la presente investigación se tomó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia o dirigida, la cual permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador, debido a que se eligieron al total de trabajadores (7) de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Tuxpan, Veracruz.

Se tomará como lugar de aplicación la empresa CANACO SERVYTUR TUXPAN que aprobó la aplicación del instrumento que es contestado por la población de esta, la cual se encuentra ubicada en Tuxpan Veracruz.

Con respecto a las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación fue la observación directa y el cuestionario el cual fue piloteado, se realizaron las correcciones y se procedió a la aplicación por medio de Google forms con 15 items; con respecto a la confiabilidad o fiabilidad la cual se refiere a la consistencia o estabilidad de la medida se utilizó la técnica por el coeficiente alpha de Cronbach el cual determina la confiabilidad del instrumento en el que se calcula la correlación de cada reactivo o ítem con cada uno de los otros, resultando una gran cantidad de coeficientes de correlación, la confiabilidad del instrumento fue de .80. Una vez cerrado el proceso de recepción de los cuestionarios, se procedió a la automatización de los datos mediante la creación de una base de datos en SPSS V.22.

## Análisis de la información

Basándonos en la encuesta tipo Likert, se analizará el home office en tiempo de covid-19 y el impacto en la productividad de los empleados durante la pandemia. Se utilizarán graficas de barras para hacer la representación para el análisis de los datos estadísticos.

De acuerdo con lo que se planea investigar, si existe relación o cambios en la productividad de los colaboradores de la Canaco Servytur Tuxpan ocasionados por el home office en pandemia SARS-CoV-2, se pretende plantear una serie de estrategias para hacer más eficiente esta modalidad de trabajo en línea, de manera que tenga un impacto positivo tanto para la Canaco como para los colaboradores o socios, y de esta manera el rendimiento de los mismo no disminuya.

Una de las propuestas que ayudaran a la empresa es utilizar la herramienta del coaching, recibir capacitaciones para formar un líder coach, quien tendrá la función de apoyar a los colaboradores para alcanzar las metas propuestas.

## Resultados

Analizando las respuestas del cuestionario aplicado con los factores que influyen en la productividad de los trabajadores de la Canaco Servytur Tuxpan, por lo que no vio afectada su productividad y se muestra un nivel de satisfacción entre los empleados de la empresa.

A continuación se muestran las figuras más sobresalientes, con su respectivo análisis.

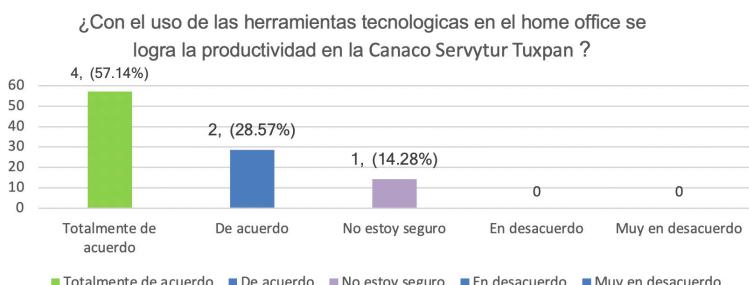


Figura 1 Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura anterior un 57.14% está completamente de acuerdo que con el uso de las herramientas tecnológicas se logra la productividad en la Canaco Servytur Tuxpan, por medio del home office, un 28.57% está de acuerdo en el uso de estas herramientas, pero un 14.28% no está de acuerdo con que el uso de estas tecnologías se mejoró la productividad en el home office, es necesario dar cursos de capacitación constante a todo el personal de la CANACO con la finalidad de que si en un futuro se llegara a presentar otra eventualidad de este tipo estar preparados en el uso de las herramientas tecnológicas como Zoom, Microsoft Tems, Google Meet, así como en software de propósito general.

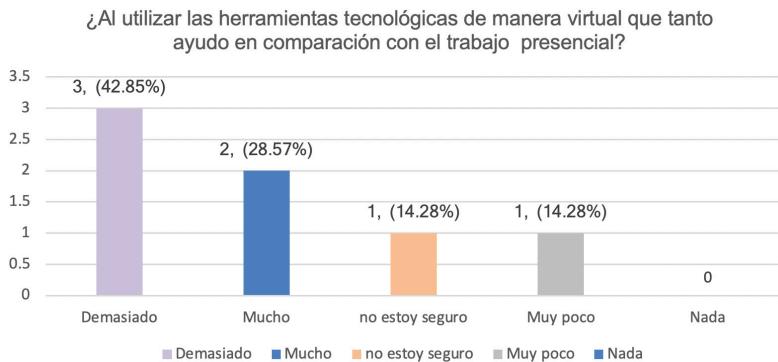


Figura 2 Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la figura 2, un 42% de los socios de la Canaco Servytur Tuxpan consideran que al utilizar las herramientas tecnológicas de forma virtual estas si han favorecido demasiado a los trabajadores, ya que al realizar enlaces por medio de Zoom o Teams al realizar el home office se estableció mejor comunicación con los socios, obtuvieron capacitación en línea, otro 28.57% consideró que el trabajar de manera virtual les ayudó mucho el estar utilizando herramientas tecnológicas en comparación de la forma presencial en la que venían trabajando antes de la pandemia del COVID-19, por lo que consideran que el home office se debe de estipular como forma de trabajo y el seguir recibiendo capacitación en cursos de ofimática y TIC. Por otro lado, un 14.28% no están seguros de que el uso de las herramientas en el home office les ayudo en relación con el trabajo presencial.



Figura 3. Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 3, el 42.85% de los socios se encuentran satisfechos y están comprometidos con relación al logro de los objetivos que se plantearon al trabajar por medio del home office, un 28.57% respondió que está totalmente de acuerdo con el trabajo en home office con respecto a la satisfacción y el compromiso de los socios para alcanzar los objetivos planeados. Por otro lado, existe incertidumbre en el grado de satisfacción y compromiso del logro de objetivos, ya que un 28.57% no está seguro en que esto se haya logrado por medio del home office.

## Conclusiones

- En el desarrollo de la siguiente investigación, se concluyó que sí existe una relación directa con la relación entre el trabajo remoto con la productividad laboral de la Canaco Servytur Tuxpan ya que el teletrabajo influyó para que siguiera estando posicionada y no hubiera cambios negativos en cuanto a su producción.
- También se ha identificado la relación positiva del impacto el trabajo remoto de la Canaco Servytur Tuxpan, En ese sentido el trabajo remoto pudo mejorar la productividad laboral generando una mayor utilidad económica.
- Se comprobó que los factores influyen en la productividad en cuanto al trabajo remoto de la Canaco Servytur Tuxpan ya que permite el incremento de la productividad, disminuyendo así los índices de improductividad.

- Se comprobó que existe la adaptabilidad del trabajo remoto para la productividad de la Canaco Servytur Tuxpan lo cual fue positivo, ya que no costo adaptarse al trabajo remoto en tiempo de pandemia.
- Este trabajo de investigación servirá como base para futuras investigaciones de este tipo.
- Se concluye que en la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Tuxpan es necesario que se establezcan más convenios con organizaciones e incrementar el número de socios.
- Es necesario seguir aplicando el home office/teletrabajo como estrategia para futuras generaciones o futuros aislamientos por cualquier eventualidad que se presente.
- Al finalizar la investigación se concluye que es necesario proporcionar a los trabajadores de la Canaco Servytur Tuxpan herramientas tecnológicas y establecer periodos de capacitación que les permitan estar actualizados en las TIC's, de acuerdo a los niveles de exigencia del home office y la productividad.
- Por otro lado, se recomienda motivar a los trabajadores para generar un buen ambiente laboral que influya en la productividad de la Canaco Servytur, Tuxpan.
- Se concluye que es necesario estar en constante aprendizaje en cuanto a las tecnologías de la información y comunicación para que no cueste adaptarse en el trabajo remoto.
- Es necesario utilizar el Coaching como herramienta gerencial para promover la formación de líderes que sean capaces de apoyar a los socios a lograr sus objetivos.

## Referencias Bibliográficas

- Aldana, 2015, p.29). <https://www.bloglenovo.es/tag/teletrabajo/>
- Ana Sofia. (13 de octubre de 2021). <https://factorial.mx/blog/ley-home-office- mexico/#:~:text=A%20inicios%20del%202021%2C%20en,vigencia%20la%20Ley%20Home%20Office>. Obtenido de <https://factorial.mx/blog/ley-homeofficemexico/#:~:text=A%20inicios%20del%202021%2C%20en,vigencia%20la%20Ley%20Home%20Office>.
- Bonilla Castro, E., & Rodríguez Sehk, P. (1997). Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Norma.
- Buckingham, M., & Coffman, C. (1999). Primero, rompa todas las reglas. Lo que los mejores gerentes del mundo hacen de manera diferente. Estados Unidos: Gallup.
- Diario de la Federación. (11 de enero de 2021). Obtenido de DECRETO por el que se reforma el artículo 311 y se adiciona el capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de Teletrabajo.: [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#:&~:text=Art%C3%ADculo%20330%2DC.,sus%20labores%20bajo%20esta%20modalidad](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#:&~:text=Art%C3%ADculo%20330%2DC.,sus%20labores%20bajo%20esta%20modalidad).
- Jack Nilles. (1973). <https://www.teletrabajo-pasado-presente-y-futuro/>
- Jason Fried y David Heinemeier Hansson. (2013). Que es el trabajo remoto. En J. F. Hansson, *Remoto: no se requiere oficina* (págs. 10-11). EE. UU: Empresa Activa.
- Ley Federal De Trabajo. (11 de enero de 2021). SEGOB. Obtenido de Diario Oficial De La Federacion: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#gsc.tab=0)
- Ministerio del Trabajo, 2012, pp 39-41. (s.f.).
- Nagles García, Nofal (2006), PRODUCTIVIDAD: Una propuesta desde la gestión del conocimiento, Revista Escuela de Administración de Negocios, 87-105, <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605807.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo- OIT. (2017).
- Raya Hernández, M.A., y Núñez, R. (2015). La productividad, un pilar importante en la ventaja competitiva de las organizaciones: una perspectiva para la gestión de los factores que influyen en la productividad empresarial. Portal de La Ciencia, 77-88. <https://doi.org/10.5377/pc.v7i0.2134>

Saco Barrios, R. (2007). El teletrabajo. Derecho PUCP, 60.

Sandoval, S., Armijos, D., y González, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. INNOVA Research Journal, 3(8.1), 167-175. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>