



EXPERIENCIAS DEL TRABAJO INDUSTRIAL EN LA MODALIDAD HOME OFFICE EN CIUDAD JUÁREZ, MÉXICO

Fany Thelma Solís Rodríguez¹

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2147-9826>.

Ulises Mendoza Arvizo²

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2980-6449>.

Fecha de Recepción: 3 de Mayo de 2022

Fecha de Aprobación: 25 de Agosto de 2022

Resumen:

Ante la pandemia y contingencia sanitaria por Covid-19, las organizaciones recurrieron a la modalidad de teletrabajo u *home office* para la continuidad laboral en la industria. Una alternativa emergente que ha sido tema de análisis por las condiciones de trabajo necesarias al interior de las organizaciones. El objetivo consistió en determinar la percepción y experiencias que los trabajadores de la industria tuvieron al laborar en la modalidad *home office* en Ciudad Juárez, México, así como las estrategias de aplicación y adaptación de la modalidad que las organizaciones industriales implementaron. El estudio fue descriptivo, transversal con enfoque cualitativo mediante el método fenomenológico con técnica de entrevista. Entre los hallazgos, los trabajadores experimentaron la comodidad y seguridad en el hogar, adquirieron insumos y acondicionaron su lugar para el trabajo en modalidad *home office*, asimismo consideraron la cuestión emocional, el proceso de adaptación, estrés, costos y ahorros, una experiencia de trabajo distinta que permitió comparar el modelo de *home office* ante el presencial.

Palabras clave: Teletrabajo, industria, experiencias

EXPERIENCES OF INDUSTRIAL WORK IN THE HOME OFFICE MODALITY IN CIUDAD JUAREZ, MEXICO

¹ Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Contacto: fany.solis@uacj.mx

² Doctor en Ciencias de la Administración por la Universidad Nacional Autónoma de México. Contacto: ulises.mendoza@uacj.mx

Abstract:

In the face of the pandemic and health contingency due to Covid-19, organizations resorted to the modality of telework or home office for job continuity in the industry. An emerging alternative that has been the subject of analysis due to the necessary working conditions within organizations. The objective was to determine the perception and experiences that workers in the industry had when working in the home office modality in Ciudad Juarez, Mexico, as well as the strategies for application and adaptation of the modality that industrial organizations implemented. The study was descriptive, cross-sectional with a qualitative approach using the phenomenological method with interview technique. Among the findings, the workers experienced comfort and security at home, acquired supplies and conditioned their place for work in home office mode, also considered the emotional issue, the process of adaptation, stress, costs and savings, a different work experience that allowed comparing the home office model with the face-to-face one.

Keywords: Home office, industry, experiences

EXPERIÊNCIAS DE TRABALHO INDUSTRIAL NA MODALIDADE HOME OFFICE EM CIUDAD JUAREZ, MEXICO

Resumo:

Diante da pandemia e do contingenciamento da saúde devido ao Covid-19, as organizações recorreram à modalidade de teletrabalho ou home office para continuidade de empregos no setor. Uma alternativa emergente que tem sido objeto de análise devido às condições de trabalho necessárias dentro das organizações. O objetivo foi determinar a percepção e experiências que os trabalhadores da indústria tiveram ao trabalhar na modalidade home office em Ciudad Juárez, México, bem como as estratégias de aplicação e adaptação da modalidade que as organizações industriais implementaram. O estudo foi descritivo, transversal com abordagem qualitativa utilizando o método fenomenológico com técnica de entrevista. O estudo foi descritivo, transversal com abordagem qualitativa utilizando o método fenomenológico com técnica de entrevista. Entre os achados, os trabalhadores experimentaram conforto e segurança em casa, adquiriram suprimentos e condicionaram seu lugar para trabalhar na modalidade home office, também consideraram a questão emocional, o processo de adaptação, estresse, custos e economia, uma experiência de trabalho diferente que permitiu comparar o modelo de home office com o presencial.

Palavras-chave: Teletrabalho, indústria, experiências

1. INTRODUCCIÓN:

Esta investigación expone las experiencias que los trabajadores de la industria tienen en la modalidad *home office* en Ciudad Juárez durante el periodo de confinamiento por la pandemia de Covid-19. De acuerdo con Rico (2021), la modalidad *home office* o teletrabajo se incrementó de manera inesperada en las organizaciones, y para la mayoría de las personas, ha sido una experiencia nueva de trabajo. Según Undurraga, Simbürger y Mora (2021) así fue como la vida personal y el trabajo generaron una dinámica distinta, entre el trabajo remunerado y el doméstico, los cuidados, la vida personal y familiar coexistieron en el mismo contexto, es decir, se vivió el trabajo en el espacio del hogar y se instaló el teletrabajo en el centro de lo doméstico.

La Organización Internacional del Trabajo estimó que para el segundo trimestre de 2020 el 17,4% de los trabajadores en el mundo lo hacían desde sus domicilios, y tan sólo en América Latina el teletrabajo se incrementó entre un 25% y 30% en el segundo trimestre de 2020 (Benavides y Silva-Peñaherrera, 2022).

Ante la situación de pandemia por el Covid-19, en el Diario Oficial de la Federación (2020) en México se ordenó la suspensión de actividades privadas, públicas y escolares a partir del 30 de marzo de 2020 para evitar el contacto social y la propagación del virus en la sociedad, mientras que la modalidad de *home office* ha sido la acción más socorrida para la continuidad de la actividad económica en ciudad Juárez. El *home office* no es una modalidad nueva de trabajo, no obstante, ante la contingencia sanitaria, ha adquirido mayor presencia en las organizaciones, debido a necesidad de adaptación y flexibilidad que representa para la continuidad laboral en la industria.

Al respecto, las organizaciones deben ofrecer a los trabajadores los recursos necesarios para realizar sus actividades laborales desde casa, tales como los dispositivos tecnológicos y electrónicos, computadora, servicio de internet, condiciones ergonómicas, etc., al estar los trabajadores laborando desde su hogar. De igual forma, la legislación y reglamentación mexicana debe contemplar las características y condiciones de esta modalidad para la motivación, satisfacción y productividad de los trabajadores.

Según Agüero (2019), las organizaciones pueden verse afectadas en la productividad si no se tiene un orden establecido de trabajo ni las herramientas necesarias para garantizar la efectividad del trabajo a distancia o *home office*. De acuerdo con Da Silva et al. (2021), el teletrabajo constituyó desafíos, sobre todo para aquellos trabajadores que no tenían una experiencia previa en esta modalidad ni habilidades en el uso de tecnologías digitales, así como la conciliación entre trabajo y familia.

En México, existe desde el 2018 la norma denominada NOM-035 de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2018), cuyo propósito consiste en identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosociales que pueden presentar los empleados en el área de trabajo, y orienta a las organizaciones a brindar un ambiente de trabajo digno y agradable para sus trabajadores.

Sin embargo, Giniger (2020) sostiene que en la mayoría de las organizaciones no se otorgan los instrumentos de trabajo necesarios y suficientes a los empleados para realizar su labor en la modalidad *home office*, como lo son una computadora y el servicio de internet, entre otros, por lo que regularmente son los trabajadores lo que cubren por su cuenta dichas necesidades incluso con su propio ingreso, mientras que la producción se suma a la organización.

De igual manera, no son consideradas las problemáticas ergonómicas ni los dolores físicos en los trabajadores o afectaciones visuales, sin soslayar que en ocasiones no se respeta el horario laboral y se prolonga más de lo debido para cubrir reuniones de trabajo, capacitaciones o actualizaciones de la herramienta virtual, entre otras.

Dorador y Salinas (2020) indican que aproximadamente el 86% de los que laboran en la modalidad *home office* tienen molestias debido al mobiliario o equipo que adaptan para trabajar dentro de su hogar, además, argumentan que la falta de horarios fijos de trabajo hace que se laboren más horas que las que se realizarían en la oficina o físicamente dentro de la empresa.

Deloitte (2021), encontró que el 49% de los participantes considera que ha sido fácil trabajar desde casa, pues consideran que han logrado mantener su salud y la de su familia. Es así, como esta modalidad

fue la principal estrategia para dar continuidad a la vida laboral de las organizaciones y cumplir las restricciones sanitarias durante la pandemia y el confinamiento por Covid-19.

Fernández (2020) señala que la presencia del Covid-19 obligó a adoptar en corto tiempo una serie de medidas laborales, entre ellas el teletrabajo, para mantener la actividad económica y empresarial, en tanto se lograba detener la crisis sanitaria.

Por su parte, Alcalde (2020) sostiene que las organizaciones en un principio no tenían idea de la manera en que implementarían la modalidad *home office*, por lo que, las restricciones sanitarias por la pandemia fueron las que detonaron una serie de propuestas y soluciones que dieron lugar a la implementación generalizada de esta modalidad de trabajo, incluso se considera una modalidad alternativa o permanente por parte de las organizaciones. Al respecto, Atento (2020) afirma que en una encuesta que realizó a sus clientes en Madrid, España encontró que el 79% de las organizaciones que recurrieron al teletrabajo debido a la pandemia, consideran seguir con la modalidad de manera permanente.

Es así como este estudio se justifica por los siguientes motivos. Es conveniente por el valor teórico que aporta el continuar abordando y analizando las condiciones y características de la modalidad *home office*. Su relevancia social reside en su importancia como estrategia para la continuidad de la actividad económica de las organizaciones. La implicación práctica del estudio consiste en determinar las experiencias de quienes diariamente realizan su trabajo en esta modalidad, pues son los trabajadores los que pueden determinar las cualidades y desventajas que esta modalidad conlleva. La utilidad metodológica de la investigación consiste en la aportación de datos e información que contribuye a la discusión del concepto de trabajo a distancia y los elementos del contexto que lo conforman.

Así, las preguntas de investigación consisten en ¿Qué percepción tienen los trabajadores de la industria sobre la modalidad *home office*? ¿Qué experiencias poseen al laborar en esta modalidad de *home office*? ¿De qué manera se han adaptado a esta modalidad de trabajo?

¿Cómo ha sido aplicada esta modalidad en las organizaciones industriales?

De esta manera, el objetivo general fue determinar la percepción y experiencias que los trabajadores de la industria tienen al laborar en la modalidad *home office* en Ciudad Juárez, así como las estrategias de aplicación y adaptación de la modalidad de trabajo en *home office* que las organizaciones industriales han implementado.

2. MARCO TEÓRICO

Rafalski y De Andrade (2015, p. 433) definen el teletrabajo como “el conjunto de actividades profesionales realizadas fuera de la oficina/empresa, sin contacto personal con compañeros de trabajo, pero con la posibilidad de comunicarse con ellos a través de la tecnología de cualquier tipo”. En tanto, Alvarado (2020, pp. 7-8) lo refiere como el “trabajo permanente desde el hogar...(donde) la persona que, en el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador”.

Giniger (2020, p. 26) señala que esta modalidad también es conocida como trabajo remoto y que implica a la industria en espacios diferentes incluso distantes. Aquije (2018, p. 337) define el *home office* “como una modalidad de trabajo a distancia que tiene por objetivo generar un equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, incrementando su calidad de vida e impactando positivamente en su eficiencia”.

El *home office* en el término en inglés que se utiliza para identificar al trabajo en casa, Sierra et al. (2014) lo describen como parte de la reestructura organizacional y la flexibilización laboral, ya que propone distintas oportunidades laborales, incluso reduce costos en el desplazamiento e incrementa la productividad en las organizaciones. En México el trabajo a domicilio se encuentra estipulado en el artículo 311 de la Ley Federal del trabajo (2021) “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”.

En tanto, la concepción del teletrabajo u *home office* está establecido en Artículo 330-A de la Ley Federal del Trabajo en el capítulo XII BIS, el cual se menciona a continuación:

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.

Con base en ello, algunos beneficios del *home office* son el incremento de la productividad en las organizaciones, la gestión del talento humano independientemente de su ubicación, así como el fomento de la lealtad y la innovación tecnológica (Martínez, 2020).

De acuerdo con Olivares (2014), el *home office* puede ser categorizado como integral, por ser un trabajo regular a distancia y llevado a cabo entre un 90 a un 100% del tiempo; autónomo, ya que al ser a distancia no tiene un vínculo directo con el lugar de trabajo; y complementario, pues en realidad es el trabajo de oficina convencional que se lleva a cabo desde el domicilio del trabajador y que cumple con cierta jornada.

Fournier (2020) señala que las perspectivas favorables de esta modalidad de trabajo dependen de la manera en que la organización la desarrolle y la implemente, pues es estratégico el establecimiento de horarios y de actividades que deberán desarrollarse a distancia desde el hogar; de igual forma, debe considerarse la flexibilidad de los horarios laborales, así como las condiciones físicas y comodidad en las rutinas diarias personales, ya que se debe considerar la carga laboral y los beneficios para la empresa.

Según Fournier (2020) el teletrabajo u *home office* tiene ciertos beneficios para las organizaciones y para los trabajadores, entre ellos están, la gestión del

tiempo y su flexibilidad, a su vez minimiza las interrupciones, con lo cual se incrementa la concentración, disminuye el ausentismo y los accidentes laborales, así como costos, además fomenta la conciliación entre la vida laboral y la familiar mejor al permitir una gestión del tiempo flexible. Rodríguez (2020) comenta que los principales beneficios para el trabajador que labora en la modalidad a distancia cuenta con mayor flexibilidad laboral, acceso a la información digital en tiempo real, conjuga la vida laboral con la familiar, se ahorra tiempo y dinero en transporte, reduce el estrés, se incrementa la motivación y la productividad. Runa (2019) afirma que los trabajadores bajo esta modalidad pueden sentirse libres y con un mejor balance entre su vida y trabajo, lo cual fortalece su lealtad hacia la empresa.

En tanto, entre algunos de los beneficios de la modalidad *home office* para la empresa están la reducción de costos, el incremento de la productividad, mayor rendimiento de los empleados, flexibilidad y menor ausentismo, la estrategia de dirección por objetivos y el trabajo en equipo distribuido de manera geográfica, entre otros. Según Boston Consulting Group (2020) el teletrabajo incrementa la productividad en un 23%, el ausentismo disminuye en un 19% y la rotación de personal baja hasta un 40%.

Sin embargo, el *home office* también puede presentar ciertos factores negativos. Al respecto, Fournier (2020) señala que puede observarse la sensación de soledad debido a la falta de interacción social, una pérdida del espíritu de equipo, una mayor dificultad para poner límites de tiempo al estar conectado a la red, así como un riesgo a la procrastinación. Mientras que, Ramírez (2020) menciona que “en promedio 47 por ciento de los trabajadores están a favor del trabajo a distancia y 53 por ciento en contra, debido a los niveles de estrés que genera”.

Tomasina y Pisani (2022) sostienen que teletrabajo tiene aspectos negativos en la salud física y mental de los trabajadores, entre ellos riesgos psicosociales y ergonómicos, tales como alteración del sueño, la ansiedad, angustia y la depresión, así como trastornos musculoesqueléticos, el sedentarismo, el estrés y alteraciones de la visión.

Según la teoría de la frontera entre el trabajo y la familia los individuos gestionan y negocian la frontera entre el ámbito laboral y el familiar buscando un

equilibrio (Clark, 2000). En tanto, Wang (2017) explica que las personas diariamente cruzan la frontera entre el dominio del trabajo y lo no laboral, lo que las lleva a cambiar con frecuencia entre el rol laboral y lo no laboral, es decir, entre ser empleados y ser padres, por lo que, el *home office* puede comprometer su entorno familiar y rutinas al extender la jornada laboral, lo cual genera agotamiento, descuido de su entorno, monotonía, insatisfacción o desinterés tanto de su área laboral como de lo personal.

Servín (2020) comenta que realizar su labor en la modalidad de *home office* por un periodo prolongado y sin interacción social puede generar viciosos mentales, y el carecer del mobiliario e infraestructura idónea para trabajar puede llevar a presentar molestias y problemas de salud.

De esta manera, los riesgos del trabajo en modalidad de *home office* puede ser tanto físicos como mentales (Cortés, 2020). A continuación, la tabla 1 contiene una lista de dichos riesgos.

Tabla 1. Riesgos de trabajo considerados en la modalidad de *home office*.

Riesgos físicos	Riesgos mentales
Trastornos musculoesqueléticos	Sensación de aislamiento
Fatiga visual	Alteración en la percepción del tiempo
Dolor en espalda baja	Fatiga y desequilibrios
Túnel del Carpio	Irritabilidad
Dolor de cuello	Trastornos del sueño
	Tensión
	Baja autoestima y ansiedad

Nota. Algunos de los riesgos que se han registrado al laborar en la modalidad de *home office* son expuestos por Cortes (2020).

Trabajar en la modalidad *home office* para los trabajadores puede ser agotador debido a que muchas veces tienen que trabajar por largos periodos de tiempo. Guerrero (2020) asegura que “el 69% considera que las jornadas laborales son más largas en el *home office*”. Y aun cuando existe una normatividad que regula la modalidad del teletrabajo

en México, según Herrera, Torres-Lista y Montenegro (2022) es necesario un análisis crítico sobre ello, pues trae consigo condiciones laborales que es necesario revisar, tales como el tipo de contrato y la situación de los despidos, así como factores de explotación, la precarización, la discriminación y la violación de los derechos laborales.

Es así como una adopción del teletrabajo puede traer beneficios para el medio ambiente, las organizaciones y la gestión del recurso humano, de lo contrario, podrá verse mermado el logro de los objetivos de desarrollo de las empresas y la sociedad (Contreras y Rozo, 2015).

3. METODOLOGÍA

La investigación fue tipo descriptiva, transversal con enfoque cualitativo mediante un estudio fenomenológico con técnica de entrevista. Descriptiva porque se pretendió enumerar las características del fenómeno mediante la exposición de lo observado y sus circunstancias (Ortiz, 2003). Transversal, ya que, se llevó a cabo la recopilación de información en cuanto a las experiencias y perspectivas de los trabajadores en modalidad *home office* por una sola ocasión en el tiempo. La investigación fue cualitativa debido a que se busca la comprensión de los significados desde las narrativas de los actores sociales y su comportamiento ante el fenómeno que se estudia, por lo que este enfoque de investigación permite un acercamiento e interpretación de lo social (Borda et al., 2017).

El estudio fenomenológico, de acuerdo con Hernández et al. (2014), pretende comprender el significado, la estructura y la esencia de la experiencia que vive una persona o grupo con respecto al fenómeno de estudio, por ello, luego de identificar el fenómeno se recolectan los datos que las personas han experimentado y posteriormente se describe la experiencia compartida, es decir, lo que vivieron y la forma en que lo experimentaron; el mismo autor propone que para un estudio fenomenológico una muestra de diez casos es suficiente.

Al respecto, Álvarez-Gayou (2003), Creswell (2013) y Mertens (2010) coinciden en que el diseño fenomenológico pretende describir y comprender los fenómenos desde la propia experiencia de los sujetos y la perspectiva colectiva, se basa entonces en el análisis del discurso y del significado de la propia experiencia de quien vive el suceso, por eso es necesario identificar la temporalidad, el espacio en que ocurrió, la corporalidad y el contexto relacional.

La técnica de recolección de información fue la entrevista estructurada por medio de video llamada en plataforma digital a los trabajadores que radican en Ciudad Juárez, México y que se encontraban laborando en el sector industrial exclusivamente en la modalidad de *home office*.

Al comenzar con las entrevistas estructuradas se les informó a los trabajadores que estas mismas serán grabadas, con el fin de tener un respaldo de información para el posterior análisis. Cada entrevista fue transcrita para luego hacer una revisión y obtener las similitudes y diferencias que permitieron codificar y categorizar las experiencias y perspectivas del *home office*.

El rigor científico se apegó a los criterios de credibilidad, capacidad de otorgar significado y autenticidad. Credibilidad al captar el significado completo de las narrativas de los participantes mediante el análisis e interpretación clara y lógica de las experiencias y perspectivas que los trabajadores plantearon sobre el *home office*, identificando con ello relaciones, entre las respuestas y su coherencia. La capacidad de otorgar significado se cumple al seleccionar ciertos extractos de la narrativa a fin de asociarlos a las categorías de significado. Y autenticidad, dado que se recolectan descripciones y expresiones tal y como son expresadas por los participantes.

4. RESULTADOS:

De acuerdo con las experiencias y percepciones recolectadas, los sujetos de estudio concuerdan en que esta modalidad no es nueva, pero tuvo mayor auge debido a las restricciones por la contingencia sanitaria ante la pandemia de Covid-19. Al respecto, los entrevistados que realizan *home office* mencionan que esta modalidad se implementó como una alternativa en sus centros de trabajo con el propósito

de salvaguardar la integridad de los empleados y evitar la propagación del virus, por lo que la instrucción desde marzo de 2020 fue continuar con sus actividades laborales desde casa.

Los empleados manifestaron que ante esta modalidad de *home office* tuvieron distintas complicaciones como el aprendizaje de plataformas digitales y la aplicación de cuestiones técnicas del equipo de cómputo, el designar un espacio en el hogar para trabajar, la falta de insumos, accesorios y dispositivos tecnológicos en sus hogares para desempeñar de forma óptima su labor, tales como una computadora de mayor capacidad, audífonos, pantalla con mayor visión y micrófono para que el audio fuera más claro y nítido. Esta experiencia les permitió comparar ambas modalidades de trabajo: *home office* y presencial.

Los trabajadores consideran que el *home office* los ha hecho padecer molestias físicas dadas las condiciones ergonómicas no adecuadas, por lo que han experimentado dolor en la espalda, glúteos y cuello al estar sentados tantas horas continuar frente al monitor. También señalan la cuestión emocional que han vivido, pues consideran que el contacto social es primordial para desempeñar sus actividades laborales con mayor entusiasmo, ya que en el hogar tienen ciertos distractores como la comodidad de su cama, la atención a su familia y los ruidos externos que les provocan desconcentración.

En el caso de las madres trabajadoras y que tienen hijos pequeños o en edad escolar, le surgía a cada instante la necesidad de estar pendiente de sus hijos, ya que también tomaban clases en modalidad remota. Todas estas situaciones fueron difíciles de evitar, mientras que estando en la oficina no les ocurría esto porque al cumplir con un horario de trabajo específico, y en un lugar de trabajo dispuesto para ello, no tienen estos distractores ni el pendiente de atender situaciones del hogar.

Los entrevistados advirtieron que la curva de aprendizaje para utilizar una plataforma digital en un periodo de tiempo corto les hizo padecer estrés, afectando además su rendimiento y el cumplimiento en la entrega de ciertas actividades laborales. Al mismo tiempo, aseguraron que tuvieron que enfrentar fallas técnicas como la caída del internet, la saturación del ancho de banda, que ocasiones se fuera la luz eléctrica o la situación de tener familiares que desempeñaban

Fany Thelma Solís Rodríguez, Ulises Mendoza Arvizo

actividades remotas en el mismo horario y espacio en casa.

Los entrevistados aseguraron que tuvieron que contratar un servicio alternativo de internet para mejorar la conexión, así como adquirir bienes muebles para adaptar un lugar de trabajo en su hogar; otros comentaron que necesitaron cambiar de compañía telefónica para obtener mayor capacidad de internet, por lo que en la mayoría de los casos las organizaciones no les proporcionaron los insumos necesarios o suficientes para desempeñar sus actividades desde el hogar.

En la experiencia de los participantes, tuvieron la oportunidad de comparar entre la modalidad *home office* y la presencial en el lugar de trabajo. Al respecto, consideran que existe mayor comodidad al estar en casa, seguros y protegidos en lo posible del contexto de pandemia, de igual forma manifiestan que tuvieron menores costos de transporte en traslados, así como ahorro de tiempo. Sin embargo, tuvieron mayores gastos en consumo de servicios como luz eléctrica, internet, agua y gas. Los entrevistados señalaron que están conscientes que existe la regulación normativa mexicana NOM-035, pero dicen desconocer los beneficios que se pueden obtener a través de esta ley para los trabajadores que desempeñan el teletrabajo u *home office* en este país.

El contexto de confinamiento y las restricciones sanitarias llevaron a los trabajadores a su proceso de adaptación relativamente rápido en la modalidad *home office*; la mayoría de los ellos coincide en la comodidad de trabajar desde casa, pero los factores externos son complicados de controlar. El traslado diario al lugar de trabajo implica horas y esfuerzo, por lo que la preferencia de los entrevistados es la modalidad de trabajo híbrido, lo que significa que unos días de la semana puedan ser en modalidad *home office*, y otros de manera presencial en la empresa.

En tanto, aquellos trabajadores de la industria maquiladora que desempeñan actividades de mayor concentración optan por la modalidad presencial, esto para evitar los distractores en su hogar, mientras que los trabajadores que desempeñan actividades más prácticas, tales como la elaboración de presupuestos,

la contabilidad o reportes administrativos ven conveniente seguir realizando sus actividades en *home office*, y como segunda opción, un sistema híbrido donde ocasionalmente tengan que estar presencialmente en su lugar de trabajo.

La Figura 1 contiene los elementos que se identificaron en las experiencias del trabajo industrial, entre ellos se pueden considerar el riesgo de contagio al momento que se presentó la pandemia, luego un proceso de aprendizaje súbito al adaptarse a condiciones de confinamiento y considerando las alternativas posibles para continuar laborando. Se experimentó la comodidad y seguridad en el hogar, para ello se buscaron estrategias para conseguir insumos y las condiciones ergonómicas mínimas para el trabajo en modalidad *home office*, así como la cuestión emocional que el contexto y la limitación en las relaciones sociales implicaba.

Figura 1. Elementos considerados en las experiencias del trabajo industrial y el proceso de implementación de la modalidad *home office* desde la perspectiva del método fenomenológico



Nota. La investigación permitió identificar los elementos considerados en las experiencias del trabajo industrial. En una primera lista, los elementos que vivieron los trabajadores, en la segunda lista, el proceso en la implementación del *home office* por parte de los trabajadores y las organizaciones. Elaboración propia.

Luego, un proceso de adaptación y acondicionamiento bajo una nueva situación de estrés, costos y ahorros no contemplados anteriormente, así como políticas laborales implementadas y una NOM-035 emergente, lo que ha permitido una experiencia de trabajo que llevó a los trabajadores a comparar entre el modelo de *home*

office y el presencial, y considerar una preferencia de trabajo futura. Elaboración propia.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La investigación tuvo como propósito determinar las experiencias y percepciones que los trabajadores de la industria tienen al laborar en la modalidad *home office* en Ciudad Juárez, México, así como las estrategias de aplicación y adaptación de la modalidad de trabajo en *home office* que las organizaciones industriales implementaron bajo condiciones de incertidumbre y en un contexto de restricción de la actividad económica.

El *home office* era considerado una modalidad alterna de trabajo, no obstante, las organizaciones adoptaron para evitar los contagios en una pandemia por Covid-19, virus que obligó a dichas organizaciones a tomar medidas para proteger a los trabajadores. Los trabajadores manifestaron factores positivos y negativos ante la modalidad de *home office*, incluso han manifestado preferencia por la modalidad, o en su caso, un modo de trabajo híbrido. Tanto la comodidad del hogar como los beneficios de estar realizando sus actividades de trabajo desde casa, así como el no tener que gastar dinero en transporte y el ahorro de tiempo en traslados, ha hecho que la adaptación se haya convertido en preferencia con el hecho de laborar de manera presencial como una opción para ciertos días, dada la necesidad que se tiene de convivir con otras personas.

El *home office* ha influido en la manera de organizar el trabajo industrial, dado que desempeñar las labores en esta modalidad depende de sus habilidades profesionales y de acondicionar de manera profesional su área de trabajo en el hogar. Los trabajadores han experimentado los factores de ruido, asuntos del hogar y los compromisos como padres de familia, lo que los ha llevado a una forma nueva de trabajar, es decir, han vivido otra rutina de su vida personal y su espacio. El trabajar presionados con estrés y activar una organización de sus rutinas y horarios para poder lograr la adaptación adecuada de la modalidad y cumplir con sus actividades laborales en el tiempo establecido por su organización, ha sido todo un reto que han logrado dominar.

Lo anterior, ha hecho que en la comparación de modalidad de trabajo prefieran en unos casos el *home*

office y en otros el sistema híbrido, en donde unos días de la semana los trabajadores pueden realizar sus actividades desde su casa y otros días asistir de manera presencial a su lugar de trabajo. Las experiencias distintas, pero en algunas cosas similares, les ha parecido una modalidad que se puede explotar. El sistema híbrido es una modalidad que las organizaciones deben comenzar a considerar dentro del mercado laboral actual y si pretenden retener a sus trabajadores. El mundo y la sociedad avanza, cambia, aprende y se adapta, en tanto, las organizaciones también están obligadas a hacerlo.

Cabe resaltar la limitación de la investigación la constituye el diseño, ya que el método fenomenológico no es común en estudios de las ciencias administrativas. Y la segunda limitante fue el contexto de confinamiento, pues se tuvo que garantizar que tuvieran acceso a una plataforma común de acceso remoto para establecer la comunicación simultánea, evitando así el contacto físico y cuidando la integridad del investigador e investigado.

Algunas recomendaciones de carácter académico y práctico consisten en ampliar las opciones de métodos cualitativos de investigación y las técnicas de recolección de la información que la literatura contempla en el caso de las ciencias administrativas, tales como la teoría fundamentada y el método fenomenológico, en el caso de los métodos cualitativos; y el grupo focal y la observación sistemática como técnicas de recolección. Otra recomendación, es extender el estudio a distintas áreas geográficas del país para propósitos comparativos; asimismo, replicar el estudio en sectores distintos a la industria para abarcar una población distinta y obtener un marco más general de los resultados del estudio.

6. REFERENCIAS:

- Agüero, H. V. (09 de julio de 2019). Infografía: México da un paso más hacia el *home office*. Expansion.
<https://expansion.mx/carrera/2019/07/09/info-grafia-mexico-da-un-paso-mas-hacia-el-home-office>
- Alcalde, L. M. (8 de junio de 2020). Coronavirus abre puerta para adoptar el *home office*: Luisa María Alcalde. Economía hoy.

- <https://www.economiahoy.mx/nacional-eAm-mx/noticias/10593593/06/20/Coronavirus-abre-puerta-para-adoptar-el-home-office-Luisa-Maria-Alcalde.html>
- Alvarado, D. M. (2020). Importancia de la salud ocupacional en el home office para las organizaciones colombianas y sus colaboradores frente al COVID-19. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36650/AlvaradoLozanoDianaM arcela2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. México: Paidós.
- Aquije, C. P. (2018). Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Palermo Business Review* (18), 337-351. https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
- Atento. (2020). El 79% de las empresas asegura que mantendrá el modelo de teletrabajo después de la crisis. https://atento.com/es/imprensa_post/79-of-atentos-clients-says-they-will-keep-the-telecommuting-model-after-the-crisis-is-over/
- Benavides, F. & Silva-Peñaherrera, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por Covid-19. *Archivos de prevención de riesgos laborales* 25(2). <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.06>
- Borda, P., Dabenigno, V., Freidin, B., & Guelman, M. (2017). Estrategias para el análisis de datos cualitativos. Herramientas para la investigación social. Serie: Cuadernos de métodos y técnicas de la investigación social ¿Cómo se hace? (2). Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Boston Consulting Group (2020). El trabajo remoto aumenta la productividad, entonces ¿hacia dónde vamos? <https://www.bcg.com/press/23july2020-remote-working-increases-productivity>
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. <https://www.uniflensburg.de/fileadmin/content/abteilungen/organisationspsychologie/dokumente/etc/clark-boundary-theory-libre.pdf>
- Contreras, O. & Rozo I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de negocios* 6(13), 74-83. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>
- Creswell, J. (2013). *Research design. Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. London: Sage.
- Da Silva, G., Mourão, L., Barros, R., Barros, L., Legentil, J., & Miranda, L. (2021). Habilidades para Teletrabalho em Casa: Construção e Evidências de Validade da Escala. *Revista Psicologia. Organizações e Trabalho* 21(3), 1655-1664. <http://dx.doi.org/10.5935/rpot/2021.3.22568>
- Deloitte. (18 enero de 2021). Digital costumer trends en México 2020. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/technology/2021/DigitalCT_2020.pdf
- Diario Oficial de la Federación. (25 de marzo de 2020). Medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), de la Secretaría de Salud. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590793&fecha=31/03/2020&print=true#:~:text=El%2011%20de%20marzo%20de,%2019%20como%20pandemia.
- Dorador, J. M., & Salinas Sánchez, I. (19 de septiembre de 2020). Ergonomía en tu espacio de trabajo en casa. <https://www.enlalupa.com/2020/09/19/ergonomia-en-tu-espacio-de-trabajo-en-casa-dr-jesus-dorador-y-dr-igor-sal>
- Fernández, L. A. (2020). El teletrabajo de actor secundario a protagonista en el escenario del Covid-19, *Diario La Ley* (9708). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7589365>
- Fournier, J. (2020). El teletrabajo en la era Covid. Instituto Español de Estudios Estratégicos (128). http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2020/DIEEEE0128_2020JOAFOU_teletrabajo.pdf

- Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Revista Observatorio Latinoamericano y Caribeño* 4(1), 24-39. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/observatoriolatinoamericano/article/view/5451/4850>
- Guerrero, E. (29 de junio de 2020). ¿Sientes que haciendo home office trabajas más tiempo? El 69% de las personas opinan lo mismo. Obtenido de el contribuyente. <https://www.elcontribuyente.mx/2020/06/sient-es-que-haciendo-home-office-trabajas-mas-tiempo-el-69-de-las-personas-opinan-lo-mismo/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Heerera, L. C., Torres-Lista, V., & Montenegro, M. (2021). Teletrabajo y pandemia. Análisis de las condiciones laborales en tiempos de Covid-19. *Encuentros* (14). <https://doi.org/10.5281/zenodo.5205186>
- Ley Federal del Trabajo. (11 de enero de 2021). Capítulo XII Trabajo a domicilio. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_110121.pdf
- Martínez, G. M. (13 de octubre de 2020). Los beneficios del home office. <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/graciela-montserrat-martinez-los-beneficios-del-home-office>
- Mertens, D. M. (2010). Transformative mixed methods research. *Qualitative Inquiry* 16(6), 469-474. <https://doi.org/10.1177/1077800410364612>
- Olivares, R. (marzo de 2014). Teletrabajo y estrés laboral, una relación significada por trabajadores de una empresa de servicios. <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1379/tpsico%20541.pdf?sequence=1>
- Ortiz, F.G. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México: Limusa.
- Rafalski, J. C. & De Andrade, A. L. (2015). Home-Office: Aspectos exploratórios do trabalho a partir de casa. *Temas de Psicologia* 23(2), 431-441. <https://www.redalyc.org/pdf/5137/513751491013.pdf>
- Ramírez, L. (5 de octubre de 2020). Evolución burnout, el efecto del teletrabajo. <https://www.elheraldodechihuahua.com.mx/doble-via/salud/evolucion-burnout-el-efecto-del-teletrabajo-home-office-estres-laboral-internet-pandemia-coronavirus-covid-19-5846858.html>
- Rico, J. L. (2021). Salud mental y teletrabajo en tiempos de pandemia. *Revista Comillas* 79(155), 567-575. <https://doi.org/10.14422/mis.v79.i155.y2021.006>
- Rodríguez, O. (2020). Home office en la nueva normalidad. *Revista Latinoamericana de Investigación Social* 3(3), 94-99. <http://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/relais/article/view/2834>
- Runa. (25 de febrero de 2019). Home office: Beneficios y riesgos. <https://runahr.com/recursos/hr-management/home-office-beneficios-y-riesgos/>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (23 de octubre de 2018). Norma oficial mexicana nom-035-stps-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención. Gobierno de México. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (12 de enero de 2021). Entra en vigor reforma que regula el teletrabajo en México. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/stps/prensa/entra-en-vigor-reforma-que-regula-el-teletrabajo-en-mexico?idiom=es>
- Servín, A. (26 de septiembre de 2020). Un ambiente inadecuado desafía a la salud mental. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/empresas/Un-ambiente-inadecuado-desafia-a-la-salud-mental-20200926-0031.html>
- Sierra, Y., Escobar Sánchez, S., & Merlo Santana, A. (2014). Trabajo en casa y calidad de vida; una aproximación conceptual. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología* 14(1), 57-72. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/CHP/article/view/1345/967>
- Tomasina, F. & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria. *Archivos de prevención de riesgos laborales* 25(2). <https://doi.org/10.12961/apr.2022.25.02.07>

Fany Thelma Solís Rodríguez, Ulises Mendoza Arvizo

- Undurraga, R., Simbürger, E., & Mora, C. (2021). Desborde y desazón versus flexibilidad y concentración: Teletrabajo académico y género en tiempos de pandemia. *Polis Revista Latinoamericana* 20(59), 12-38. <http://dx.doi.org/10.32735/S0718-6568/2021-N59-1594>
- Wang, Z. (2017). Communication technology use for work at home during off-job time and work-family conflict: The roles of family support and psychological detachmen. *Anales de Psicología* 33 (1), 93-101. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.1.238581>