



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS**  
**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN**  
**CAMPUS I**  
**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

---

---



**MAESTRÍA EN GESTIÓN PARA EL DESARROLLO**

**"ESTUDIO DE LOS EFECTOS DEL HOME OFFICE EN LA PRODUCTIVIDAD  
LABORAL DEL CEUNE-UNACH POST COVID-19"**

**TESIS**

Que para obtener el grado de

**Maestro en Gestión para el Desarrollo**

Presenta:

**Lic. Osmar Alejandro González Díaz      A060135**

**DIRECTORA DE TESIS**

**Dra. Sandra López Reyes**

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; junio de 2022**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I



## COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 31 de mayo de 2022.  
Oficio No. D/CIP/TIP/200/2022.

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO**

**C. OSMAR ALEJANDRO GONZÁLEZ DÍAZ  
CANDIDATO AL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PARA EL DESARROLLO.  
PRESENTE**

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada: **ESTUDIO DE LOS EFECTOS DEL HOME OFFICE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL CEUNE-UNACH POST COVID-19.** Toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha febrero 18 de 2022, suscrito por la Dra. Sandra López Reyes, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

**Atentamente**

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"

**Dra. Blanca Esthela Montoya Ramírez  
Encargada de la Coordinación**

C.c.p. Archivo Minutario  
\*BEMR/ssg



FFCA-147

Boulevard Belisario Domínguez, Km 1081, sin número, Terán, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México C.P.29050. Tels.  
(961) 61 5 42 49 y 61 5 13 26 ext. 112  
E-mail: [posgradoifca2018@gmail.com](mailto:posgradoifca2018@gmail.com)





Código: FO-113-09-05

Revisión: 0

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.**

El (la) suscrito (a) Osmar Alejandro González Díaz,  
Autor (a) de la tesis bajo el título de "ESTUDIO DE LOS EFECTOS DEL HOME OFFICE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL CEUNE-UNACH POST COVID-19,"  
presentada y aprobada en el año 20 22 como requisito para obtener el título o grado de Maestro en Gestión para el Desarrollo, autorizo a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), a que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para que contribuya a la divulgación del conocimiento científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 15 días del mes de junio del año 2022.

Osmar Alejandro González Díaz  
Nombre y firma del Tesista o Tesistas

## **Agradecimientos**

Al Señor mi Dios, a mi compañera de vida, a mis dos pequeños hijos.

¡Los Amo!

## ÍNDICE

Introducción.....	6
<b>Capítulo I. Problematización del Objeto de Estudio.....</b>	<b>8</b>
1.1 Planteamiento del Problema.....	8
1.2 Objetivos de la Investigación .....	10
1.2.1 General .....	10
1.2.2 Específicos.....	10
1.3 Justificación.....	11
1.4. Delimitación.....	13
<b>Capítulo II. Conceptualización del Objeto de Estudio.....</b>	<b>15</b>
2.1 Pandemia Co-Vid 19.....	15
2.1.1 Antecedentes .....	15
2.1.2 Síntomas.....	16
2.1.3 Propagación .....	16
2.1.4 Tratamiento .....	17
2.1.5 Medidas tomadas por los gobiernos en Latinoamérica y el Mundo.....	17
2.1.6 Medidas Sanitarias en México .....	22
2.2 Generalidades del Home Office.....	26
2.1.1 Conceptos y definiciones .....	27
2.1.2 Características .....	28
2.1.3 Modalidades del teletrabajo .....	30
2.1.4 Ventajas del teletrabajo.....	34
2.1.5 Desventajas del teletrabajo .....	37
2.1.6 Equipo tecnológico básico para teletrabajar .....	40
2.1.8 Teletrabajo en situaciones de emergencia.....	41
2.3 Generalidades e importancia de la Productividad.....	43
2.3.1 Conceptos y definiciones .....	43
2.3.2 Factores que afectan la productividad .....	46
2.3.3 Productividad y home office .....	48
<b>Capítulo III. Contextualización del Objeto de Estudio.....</b>	<b>51</b>
3.1 Caracterización de la UNACH .....	51
3.1.1 La creación de la UNACH .....	52
3.1.2 Misión.....	53

3.1.3 Visión .....	53
3.1.4 Principios Universitarios .....	54
3.2 Aspectos del Centro Universidad Empresa .....	55
3.2.1 La Creación del CEUNE.....	55
3.2.2 Misión y Visión .....	56
3.2.3 Organización y estructura funcional .....	57
3.2.4 Funciones que desempeña .....	59
3.2.5 Servicios que ofrece al Público .....	60
3.2.6 Instalaciones .....	62
3.2.7. Medios Sociales .....	67
<b>Capítulo IV. Aspectos Metodológicos .....</b>	<b>69</b>
4.1 Definición del tipo de Investigación.....	69
4.1 Formulación de la hipótesis de la investigación.....	70
3.3 Determinación de la población a estudiar .....	70
4.4 Selección de las técnicas de recopilación de información .....	74
4.5 Diseño de las técnicas de recopilación de información .....	76
4.6 Procesamiento, análisis e interpretación de la información .....	83
<b>Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>106</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>113</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>120</b>

# Introducción

La reciente pandemia derivada del SARS Cov2 vino a acelerar la tendencia creciente de la sociedad a integrar las herramientas tecnológicas y de conectividad a su vida diaria, en este sentido el trabajo, no es la excepción, pues estas herramientas son las que permitieron a diversos sectores productivos atender de forma remota y a distancia, su operación en medio de la ola masiva de contagios registrada en 2020 en un contexto de pandemia. Es así, que de forma repentina el home office, trabajo desde casa, trabajo en línea, o remoto fue impulsado como la opción viable para continuar con las operaciones y resguardar la salud del personal.

En este sentido el Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, no fue la excepción, por lo que, tras haber hecho uso de esta modalidad de trabajo por un periodo de casi un año, surge la necesidad de estudiar los efectos de esta modalidad de trabajo en la productividad laboral de este centro universitario y de sus colaboradores, pues dicha modalidad de trabajo, no había sido utilizada de forma masiva por lo que no se tienen claras las implicaciones, retos y consecuencias emanadas de esta experiencia. Por lo que en este documento se intenta describir los efectos en la productividad del centro y sus colaboradores, tras el pasado reto de trabajar desde casa, para lo cual se integran cinco capítulos:

En el primer capítulo primero se hace referencia a la problematización del objeto de estudio, en el cual se especificará el tema de investigación, planteamiento del problema, el objetivo general y objetivos específicos, justificación, viabilidad y la delimitación espacio-tiempo.

El capítulo segundo se indica el marco teórico conceptual, se presentan conceptos y teorías del tema de investigación y referentes de doctrinas.

El capítulo tercero expone la contextualización y caracterización del objeto de estudio, aquí se integra toda la información del centro universitario CEUNE.

El capítulo cuarto se establece el abordaje metodológico de investigación, donde se define el enfoque, tipo, herramientas de recolección de información que se utilizaron y el análisis de los resultados obtenidos.

Por último, en el capítulo quinto se incluyen las recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos, posterior a ello se indican las conclusiones encontradas en el proceso de la investigación.

# Capítulo I. Problematicación del Objeto de Estudio

## 1.1 Planteamiento del Problema

El efecto pandémico del COVID 19 en el mundo, registró graves consecuencias en todos los ámbitos y en específico en la vida humana; en consecuencia se tomaron medidas sanitarias indicadas por OMS a fin de contener el contagio, en consecuencia se implementó la sana distancia y el retiro del personal que labora a su hogar y trabajando a la distancia apoyado por los avances en las telecomunicaciones, el teletrabajo en la modalidad home office otrora impulsado solo por los entusiastas del factor humano de las grandes empresas y de países desarrollados, había irrumpido por la fuerza en nuestro país.

¿Cuán preparado estaba nuestro país México en materia laboral para asumir esta modalidad de trabajo? Para poner en perspectiva este asunto, se encontró que en la Unión Europea (UE), Canadá y Estados Unidos, la modalidad del Home Office ha sido implementada desde 1970 (Aquiñe Niño, 2018) contando con estudios ampliamente documentados que demuestran el impacto real del home office; en nuestro contexto latinoamericano, pocos son los países incipientes que legislan en este nuevo modelo laboral. (Jiménez, 2013), ubica a Argentina, Costa Rica y Colombia como los países punta de lanza en América Latina, en materia de regularización del home office, el mismo autor cita el caso de Argentina donde la ley que regula esta modalidad fue aprobada en el 2007 y en Costa Rica la Ley del teletrabajo en 2015, para finalizar con Colombia su decreto de ley 2008.

En el caso de México las tendencias laborales respecto al home office respecto a otras naciones, es apenas incipiente, pues fue a raíz de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia que el Congreso de la Unión formuló propuestas legislativa en la modalidad del home office, por lo que se emite el decreto de reforma al artículo 311 y se adiciona el capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de teletrabajo para publicarse en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2021, quedando establecidos algunos parámetros al respecto como son:

- a) Naturaleza y características del trabajo.
- b) Monto del salario, fecha y lugar o forma de pago.
- c) El equipo e insumos de trabajo, incluyendo el relacionado con las obligaciones de seguridad y salud que se entregan a la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo.
- d) La descripción y monto que el patrón pagará a la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo por concepto de pago de servicios en el domicilio relacionados con el teletrabajo.
- e) Los mecanismos de contacto y supervisión entre las partes, así como la duración y distribución de horarios, siempre que no excedan los máximos legales.

Es en este estado de emergencia que se plantea que el estado emergente de la pandemia COVID 19 en el país, donde el gobierno federal emitió el *Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS CoV2* publicado el 31 de marzo en el Diario Oficial de la Federación, indicando la suspensión de actividades no esenciales en los sectores público, social y privado con el objeto de evitar la propagación del virus, lo que sentó un precedente para los tres niveles de gobierno. En el estado de Chiapas a través de su (Secretaría general de Gobierno, 2020) emitió el *Decreto por el que se instituyen medidas y acciones para la prevención, detención, contención Y retraso y reducción del contagio y propagación del virus denominado COVID-19 en el Estado de Chiapas*. En tal sentido, la Universidad Autónoma de Chiapas, hizo efectivas las indicaciones de los decretos Federales y del Estado, permeando en el Centro Universidad Empresa de la Universidad, retomó el protocolo de salud, para la protección y seguridad de los trabajadores de este centro, implementado la modalidad de trabajo el home office mediante el cual el personal en el Centro Universidad Empresa, realizó sus funciones a distancia utilizando las tecnologías de información, comunicación y plataforma tecnológica de la universidad. Bajo este contexto, se desempeñaron las actividades laborables, sin embargo, resulta conveniente conocer las percepciones del personal que labora en el Centro Universidad Empresa de la universidad, que operó en esta modalidad home office, considerando como variables insumos y consumibles, gestión

administrativa, mano de obra, materiales y suministros, maquinarias y equipos, métodos de trabajo, capital y cultura en esta dependencia universitaria durante la cuarentena y distanciamiento social de 2020. Con los resultados obtenidos mediante el estudio se plantean consideraciones que impulsen beneficios al personal que haga uso del home office en el Centro Universidad Empresa de la universidad.

## Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los efectos de percepción del personal que labora en la modalidad de home office y sus efectos de productividad en pandemia por CO-vid 19

## 1.2 Objetivos de la Investigación

Para Hernández (2018) “Los objetivos están relacionados con la limitación del problema, pues ellos son una forma de expresar los límites de la investigación.” En este sentido se establecieron los siguientes objetivos generales y específicos.

### 1.2.1 General

Estudiar los efectos en la productividad laboral del home office en el personal del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, en el contexto de pandemia Co-Vid 19.

### 1.2.2 Específicos

- a) Indagar las políticas y medidas de seguridad al inicio de la pandemia por el centro CEUNE
- b) Indagar el protocolo de salud y laboral que se implementó como medida home office en el centro de trabajo.
- c) Analizar cuáles son las percepciones laborales del personal de CEUNE, con la implementación de home office, como medida emergente.

- d) Contrastar, si, las operaciones administrativas del CEUNE tuvieron afectaciones o beneficios en la implementación de la modalidad home office.
- e) Validar la implantación del home office en el CEUNE ha generado nuevos retos y oportunidades en materia laboral.
- f) Conocer la percepción de los colaboradores del CEUNE en relación a la modalidad home office implementada para el desarrollo de sus funciones.

### **1.3 Justificación**

El efecto de pandemia sorprendió los sistemas sanitarios a nivel mundial, para tal efecto, se atendieron las recomendaciones de organismos internacionales, en este caso la Organización Mundial de la Salud, para hacer frente a esta crisis de salud pública mundial, estableció las medidas básicas para evitar la propagación (OMS, 2020):

- a) Lavarse las manos a fondo y con frecuencia usando un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
- b) Mantener una distancia mínima de un metro entre usted y los demás.
- c) Evitar ir a lugares concurridos
- d) Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca
- e) Asegurarse de mantener una buena higiene respiratoria. Eso significa cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo al toser o estornudar.
- f) Permanecer en casa y aislarse incluso si presenta síntomas leves como tos, dolor de cabeza y fiebre ligera hasta que se recupere. Pedir a alguien que le traiga las provisiones. Si es necesario salir de casa, ponerse una mascarilla para no infectar a otras personas.
- g) Si se tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, buscar atención médica, pero en la medida de lo posible llamar por teléfono con antelación y seguir las indicaciones de la autoridad sanitaria local.
- h) Mantenerse informado sobre las últimas novedades a partir de fuentes fiables, como la OMS o las autoridades sanitarias locales y nacionales.

En México, la Jornada Nacional de Sana Distancia y el Plan DN-III-E, lo cual entró en vigor a partir del *Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2*, se ordenó la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional.

En relación a este proceso nacional de salud emergente la *Universidad Autónoma de Chiapas*,(UNACH, 2020) emitió el *Acuerdo por el que se suspenden los procedimientos de carácter académico y Administrativo en la Universidad Autónoma de Chiapas*, este escenario da pauta a retomar modalidades administrativas y laborales a distancia implementando home office en el periodo indefinido, sujeto a nuevos cambios de regreso laboral presencial en forma ordenada y con otros nuevos protocolos de salud universitaria.

Tras estas pautas, empresas y organizaciones fueron modificando sus esquemas de trabajo en la búsqueda de una mayor flexibilidad para sus colaboradores y beneficios económicos para la propia empresa /organización. La modalidad de home office es una de las prestaciones laborales que más ha crecido en los últimos años.

La Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales menciona que los nuevos esquemas de trabajo se enfocan en generar beneficios para las empresas y los trabajadores a través de gestionar correctamente tres variables: entorno, tecnología y social. (Aquiñe Niño, 2018)

Lo anterior, permitió justificar el estudio de efectos e implicaciones del home office en la productividad del personal del CEUNE, analizando diversas variables que influyen en la productividad del factor humano. Con los resultados obtenidos se pretende beneficiar al personal que labore en un futuro mediante esta modalidad home office y al centro de trabajo CEUNE, a fin de destacar en oportunidades en los procesos administrativos y programas de acción que se desempeña en la universidad.

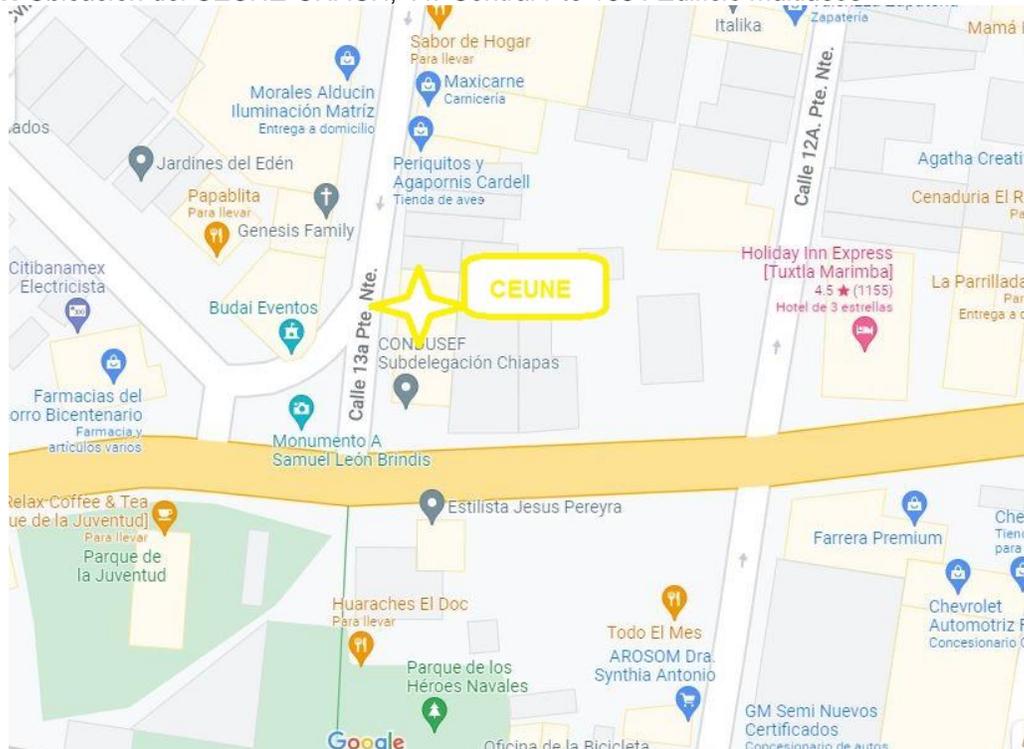
## 1.4. Delimitación

### 1.4.1. Espacial:

El estudio fue realizado en el Centro Universidad Empresa CEUNE dependencia de la Universidad Autónoma de Chiapas, ubicada en Avenida Central Poniente No.1384, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México. C.P. 29050. Dicho centro es creado el 22 de abril del año 2009 con sede en Tapachula Chiapas, sin embargo, en mayo de 2010 se emite el Acuerdo por el que se Modifica el Acuerdo de Creación del Centro Universidad-Empresa donde la sede cambia a la ciudad de Tuxtla Gutiérrez (CEUNE, 2020).

Este centro tiene como finalidad vincularse con la sociedad local, nacional e internacional, para promover y organizar actividades de formación continua, difusión, divulgación, socialización y aplicación del conocimiento. Para ello cuenta una plantilla de personal, integrado por 65 personas entre personal docente y administrativo.

**Figura1:** Ubicación del CEUNE-UNACH, Av Central Pte 1384 Edificio multiusos



**Fuente:** (Google, 2021) Tomada de <https://www.google.com.mx/maps/place/>

**Figura 2:** Nuevas instalaciones del CEUNE en el segundo nivel de este edificio a partir de junio de 2021



**Fuente:** Elaboración propia

### **1.5.2 Delimitación Temporal**

Esta investigación acerca de productividad y home office se realizó dentro de un contexto relativamente reciente, pues en nuestro país apenas en enero de este año 2021 fue publicada y con ello entró en vigor la reforma al artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo, donde se establecen los lineamientos que regulan el home office en México, mostrándose así como una medida reaccionaria ante la CoVid 19 más que una reforma que daba respuestas a nuevas tendencias en el mercado laboral, como si venía sucediendo desde el año 2008 en otros países de Latinoamérica como Argentina, Costa Rica y Colombia (Jiménez, 2013).

A tenor de lo anterior, el desarrollo metodológico de este estudio sobre los efectos del home office en la productividad laboral del CEUNE-UNACH se llevaron a cabo durante los meses de junio a octubre del año 2021.

# Capítulo II. Conceptualización del Objeto de Estudio

## 2.1 Pandemia Co-Vid 19

### 2.1.1 Antecedentes

A finales de 2019, se inició una epidemia en la ciudad China de Wuhan del síndrome respiratorio agudo severo por Coronavirus 2, (por sus siglas en inglés como Severe acute respiratory syndrome SARS-CoV-2) (Gobierno de México, 2020).

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19. La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Sin embargo, la enfermedad traspasó las fronteras chinas propagándose rápidamente a nivel mundial pues debido a que se trataba de un virus nuevo para el cual no existía inmunidad preexistente en la población humana, el virus comenzó a establecer transmisión comunitaria en varios países y continentes, cumpliéndose así con la condición formal para considerarse como una pandemia (Esparza, 2020).

En efecto, el 11 de marzo de 2020 esta emergencia sanitaria fue caracterizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) como pandemia. La crisis de salud generada a partir de la pandemia por Co-Vid 19, trajo consigo lo que Bárcena (2020) considera “una crisis sanitaria y humanitaria sin precedentes en el último siglo en un contexto económico ya adverso, a diferencia de 2008, esta no es una crisis financiera sino de personas, de salud y bienestar”.

### **2.1.2 Síntomas**

La (OMS, 2020) reportó que los síntomas más habituales de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas levísimos.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 acaba presentando un cuadro grave y experimenta dificultades para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. (OMS, 2020)

### **2.1.3 Propagación**

Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. De ahí la importancia de mantenerse al menos a un metro de distancia de los demás. Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. (OMS, 2020).

#### **2.1.4 Tratamiento**

Aunque algunas soluciones de la medicina occidental o tradicional o remedios caseros pueden resultar reconfortantes y aliviar los síntomas leves de la COVID-19, hasta ahora ningún medicamento ha demostrado prevenir o curar esta enfermedad. (OMS, 2020)

Al respecto Esparza (2020) comenta que “hasta ahora no existe un tratamiento específico para el COVID-19, limitándose a proveer apoyo sintomático, incluyendo apoyo respiratorio mecánico en los casos más graves”.

El desalentador panorama descrito en las líneas anteriores relacionadas con la aparición de la COVID-19 ha hecho pensar en las vacunas como la mejor manera de poder prevenirla, como ocurre habitualmente cuando aparece una nueva enfermedad infecciosa. (Urbiztondo, Borràs, & Miradac, 2020)

#### **2.1.5 Medidas tomadas por los gobiernos en Latinoamérica y el Mundo**

Este virus tomó por sorpresa a los sistemas sanitarios del mundo por lo que sus gobiernos atendieron a las recomendaciones de los organismos supranacionales como la Organización Mundial de la Salud para hacer frente a esta crisis de salud pública, las medidas básicas para evitar la propagación de este virus según dicho organismo internacional fueron (OMS, 2020):

- a) Lavarse las manos a fondo y con frecuencia usando un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.
- b) Mantener una distancia mínima de un metro entre usted y los demás.
- c) Evitar ir a lugares concurridos
- d) Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca
- e) Asegurarse de mantener una buena higiene respiratoria. Eso significa cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo al toser o estornudar.
- f) Permanecer en casa y aislarse incluso si presenta síntomas leves como tos, dolor de cabeza y fiebre ligera hasta que se recupere. Pedir a alguien que le

traiga las provisiones. Si es necesario salir de casa, ponerse una mascarilla para no infectar a otras personas.

- g) Si se tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, buscar atención médica, pero en la medida de lo posible llamar por teléfono con antelación y seguir las indicaciones de la autoridad sanitaria local.
- h) Mantenerse informado sobre las últimas novedades a partir de fuentes fiables, como la OMS o las autoridades sanitarias locales y nacionales.

Considerando que en ausencia de tratamientos efectivos y vacunas para COVID-19 en aquel entonces, la única estrategia efectiva para evitar los contagios, la saturación del sistema de salud y las muertes, es el confinamiento. (Espín, 2020) Los estados alrededor del mundo establecieron protocolos de salud más o menos uniformes que les permitieran a sus ciudadanos resguardarse y evitar la propagación del nuevo virus el cual mostraba una alta tasa de contagios, primando así el distanciamiento y aislamiento social.

Particularmente en Latinoamérica (BBC, 2020) las medidas impulsadas por los gobiernos locales fueron mayoritariamente la suspensión de actividades de los organismos gubernamentales (preponderantemente el sector educativo), suspensión de eventos masivos, cierre de fronteras, toques de queda, entre otros.

Sin embargo las implicaciones de la enfermedad no solo eran en materia de salud, el aspecto económico resultaba gravemente comprometido por las medidas impuestas para contener la enfermedad, al respecto la (OIT, 2020) ilustra como los gobiernos del mundo fueron afrontado intencionalmente la crisis observando sus tres pilares de acción política propuestos: la protección de los trabajadores en el lugar de trabajo, el fomento de la actividad económica y de la demanda de mano de obra, y el apoyo al empleo y al mantenimiento de los ingresos. Estos fueron en aquel entonces como siguen a continuación:

a) Acuerdos laborales, incluido el trabajo a distancia:

El trabajo a distancia y el establecimiento de turnos de trabajo constituyen medidas que han aplicado muchos países a escala nacional o en el lugar de trabajo. Italia y Japón han destinado recursos financieros para promover el trabajo a distancia mediante la aplicación de procedimientos simplificados.

b) Ampliación del derecho a bajas por enfermedad remuneradas:

En muchos países se están adoptando disposiciones sobre bajas por enfermedad remuneradas aplicables a trabajadores que no se encuentran bien o están en cuarentena. El gobierno de China ha solicitado que se abone el salario a los trabajadores que no pueden trabajar por encontrarse en situación de cuarentena, o enfermos. En Irlanda, Singapur y Corea del Sur se han concedido a los trabajadores autónomos bajas por enfermedad remuneradas. En el Reino Unido, personas a las que se les ha diagnosticado la enfermedad, o que están en situación de autoaislamiento, recibirán subsidios desde el primer día en lugar del cuarto.

c) Asesoramiento en materia de SST:

Por medio de la atención telefónica, sitios web específicos y difusión de información, se proporciona asesoramiento sobre medidas de SST en el lugar de trabajo, a tenor de las inquietudes manifestadas por empleadores o trabajadores. La Federación empresarial de Japón (Keidanren) envió a sus empresas un cuestionario sobre medidas a tomar en el lugar de trabajo para hacer frente a la propagación de COVID-19, y la Confederación sindical de Japón RENGO (CSJ-RENGO) ha puesto en marcha varios servicios de atención telefónica específicos.

d) Prevención de la discriminación y exclusión:

La estigmatización, discriminación y exclusión se abordan de modo diferente en cada país. En Japón, a raíz de varios casos de acoso en relación con el COVID-19,

denunciados por trabajadores sanitarios, el Ministerio de Justicia ha puesto en marcha un sitio web para facilitar información específica sobre acoso e intimidación.

Otras medidas:

Entre otras medidas protección adoptadas cabe destacar la prestación de servicios de cuidado infantil para los padres que trabajan en casi todos los países en los que se han cerrado escuelas y guarderías. En Japón, la CSJ-RENGO facilita el acceso a centros de cuidado infantil después del horario escolar como medio de ayuda a los padres que trabajan, en caso de cierre de las escuelas, al tiempo que se han anunciado otras ayudas a las empresas cuyos empleados necesiten contratar a cuidadores infantiles. En Italia, se están proporcionando bonos a tal efecto como alternativa a las bajas remuneradas durante el cierre de guarderías. En determinadas zonas de Alemania, el gobierno facilita recursos a las personas que ofrecen cuidados infantiles personalizados.

a) Medidas fiscales eficaces y políticas monetarias flexibles:

Los bancos centrales de Australia, Canadá, Nueva Zelanda, Reino Unido y Estados Unidos han reducido sus tasas de interés. El gobierno de Corea del Sur anunció un paquete de ayudas especiales mediante la aprobación de un presupuesto de 20 billones de KRW para 2020. Italia ha aplicado reducciones fiscales y exenciones del pago de las cuotas a la seguridad social, y ha ampliado el plazo de pago de las hipotecas.

b) Préstamos y apoyo financiero a sectores específicos, incluido el sanitario:

En muchos países se ha anunciado la prestación de apoyo financiero a sectores específicos. En China, el Gobierno ha abierto una línea de crédito subvencionado de 300.000 millones de yuanes destinado a fabricantes de máscaras y otros artículos sanitarios. En el Reino Unido, se han asignado 5.000 millones de libras esterlinas al Servicio Nacional de Salud (NHS), al tiempo que el gobierno de Irlanda ha destinado

una partida presupuestaria de 435 millones de euros a su sistema de sanidad pública. En Corea del Sur, los sectores más afectados por la crisis, incluido el turístico, recibirán subsidios y otras ayudas durante amplios períodos de tiempo. Francia y Alemania han anunciado amplias medidas de apoyo a los sectores afectados. Alemania ha destacado su apoyo "ilimitado" a las empresas.

c) Acuerdos sobre reducción del horario de trabajo y en materia de compensación:

En Francia, Alemania (Kurzarbeit), Italia y los Países Bajos se promueven o simplifican medidas destinadas a reducir del horario de trabajo de forma remunerada o conceder subsidios parciales por desempleo, a fin de compensar a los trabajadores por el tiempo no trabajado. También se facilita o promueve la conservación de empleo por otros medios. En China, el Gobierno ha publicado un comunicado para garantizar que los contratos de los trabajadores migrantes no se rescindan en caso de enfermedad o aplicación de medidas de aislamiento.

Varios países han ampliado sus prestaciones por desempleo. En Filipinas, se abonarán prestaciones de desempleo en el marco del Programa de Seguridad Social a una cantidad de trabajadores que oscila entre 30.000 y 60.000, susceptibles de perder su empleo por posibles despidos o cierres de empresas.

Otros países ofrecen prestaciones de asistencia social, entre otras formas de ayuda financiera, para garantizar la estabilidad de ingresos e impulsar la demanda agregada. En Hong Kong, cada residente adulto recibirá una ayuda financiera de 1.280 US, con objeto de impulsar la economía en un 1%.

d) Ayuda financiera y reducciones fiscales (en particular para las PYMES):

En varios países se han implantado diversos programas de ayuda financiera o reducciones fiscales. En el Reino Unido se ha implantado un sistema de garantías para el 80% del valor de los préstamos y valores de descubierto bancario de las PYMES, y se proporcionará una financiación adicional de 2.200 millones de libras esterlinas a las autoridades locales para que respalden a las pequeñas empresas. En Corea del Sur, se han anunciado reducciones del IVA para las empresas cuya facturación anual no

rebase 60 millones de KRW, así como la ampliación de su Apoyo Financiero Especial a los pequeños comerciantes y las PYMES. En Francia, las medidas de reducción fiscal permiten a todas las empresas aplazar "sin justificación, formalidad o penalización alguna" el pago de las facturas de contribuciones o impuestos que vencen en marzo de 2020. Las empresas también pueden beneficiarse del aplazamiento del pago de cuotas sociales o fiscales, así como de desgravaciones fiscales, en el caso de las situaciones más graves o complejas.

### **2.1.6 Medidas Sanitarias en México**

El (Gobierno de México,2020) en coordinación con la Secretaría de Salud, implementó una serie de medidas para prevenir y controlar los contagios en el país, entre las cuales se incluyeron la extensión del período vacacional estudiantil, la Jornada Nacional de Sana Distancia y el Plan DN-III-E, lo cual entró en vigor a partir del *Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2*, donde se ordenó la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional.

Entendiendo por actividades no esenciales según el gobierno de México lo siguiente:

- a) Las que son directamente necesarias para atender la emergencia sanitaria, como son las actividades laborales de la rama médica, paramédica, administrativa y de apoyo en todo el Sistema Nacional de Salud. También los que participan en su abasto, servicios y proveeduría, entre las que destacan el sector farmacéutico, tanto en su producción como en su distribución (farmacias); la manufactura de insumos, equipamiento médico y tecnologías para la atención de la salud; los involucrados en la disposición adecuada de los residuos

peligrosos biológicos-infecciosos (RPBI), así como la limpieza y sanitización de las unidades médicas en los diferentes niveles de atención;

- b) Las involucradas en la seguridad pública y la protección ciudadana; en la defensa de la integridad y la soberanía nacionales; la procuración e impartición de justicia; así como la actividad legislativa en los niveles federal y estatal;
- c) Las de los sectores fundamentales de la economía: financieros, el de recaudación tributaria, distribución y venta de energéticos, gasolineras y gas, generación y distribución de agua potable, industria de alimentos y bebidas no alcohólicas, mercados de alimentos,
- d) supermercados, tiendas de autoservicio, abarrotes y venta de alimentos preparados; servicios de transporte de pasajeros y de carga; producción agrícola, pesquera y pecuaria, agroindustria, industria química, productos de limpieza; ferreterías, servicios de mensajería, guardias en labores de seguridad privada; guarderías y estancias infantiles, asilos y estancias para personas adultas mayores, refugios y centros de atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos; telecomunicaciones y medios de información; servicios privados de emergencia, servicios funerarios y de inhumación, servicios de almacenamiento y cadena de frío de insumos esenciales; logística (aeropuertos, puertos y ferrocarriles), así como actividades cuya suspensión pueda tener efectos irreversibles para su continuación;
- e) Las relacionadas directamente con la operación de los programas sociales del gobierno, y
- f) Las necesarias para la conservación, mantenimiento y reparación de la infraestructura crítica que asegura la producción y distribución de servicios indispensables; a saber: agua potable, energía eléctrica, gas, petróleo, gasolina, turbosina, saneamiento básico, transporte público, infraestructura hospitalaria y médica, entre otros más que pudieran listarse en esta categoría;

Además de la suspensión de actividades dicho acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación establecía que: En todos los lugares y recintos en los que se realizan

las actividades definidas como esenciales, se deberán observar, de manera obligatoria, las siguientes prácticas:

- a) No se podrán realizar reuniones o congregaciones de más de 50 personas;
- b) Las personas deberán lavarse las manos frecuentemente;
- c) Las personas deberán estornudar o toser aplicando la etiqueta respiratoria (cubriendo nariz y boca con un pañuelo desechable o con el antebrazo);
- d) No saludar de beso, de mano o abrazo (saludo a distancia), y
- e) Todas las demás medidas de sana distancia vigentes, emitidas por la Secretaría de Salud Federal;

Además, contemplaba restricciones de movilidad las cuales enunciaban:

IV. Se exhorta a toda la población residente en el territorio mexicano, incluida la que arribe al mismo procedente del extranjero y que no participa en actividades laborales esenciales, a cumplir resguardo domiciliario corresponsable del 30 de marzo al 30 de abril de 2020. Se entiende como resguardo domiciliario corresponsable a la limitación voluntaria de movilidad, permaneciendo en el domicilio particular o sitio distinto al espacio público, el mayor tiempo posible;

V. El resguardo domiciliario corresponsable se aplica de manera estricta a toda persona mayor de 60 años de edad, estado de embarazo o puerperio inmediato, o con diagnóstico de hipertensión arterial, diabetes mellitus, enfermedad cardíaca o pulmonar crónicas, inmunosupresión (adquirida o provocada), insuficiencia renal o hepática, independientemente de si su actividad laboral se considera esencial. El personal esencial de interés público podrá, de manera voluntaria, presentarse a laborar;

Dicha disposición de carácter federal permeo y dio pie a que las entidades federativas y el aparato gubernamental en general del país hicieran lo propio en sus diferentes niveles con el propósito de acatar esta indicación además de salvaguardar la integridad de su plantilla de personal.

Con estas acciones de disminución de la movilidad, aislamiento y distanciamiento social se buscaba evitar la propagación del virus el cual ya empezaba a cobrar varias víctimas en territorio nacional pues desde el primer caso diagnosticado en México en febrero de 2020 (BBC News Mundo, 2020), al mes de noviembre del mismo año más de un millón se reportaron como casos confirmados y más de cien mil defunciones a nivel nacional (CONACYT, 2020)

En materia de impulso económico frente a esta crisis de salud, el gobierno de México impulsó apoyos financieros que consistieron en préstamos y créditos a la palabra ante las afectaciones ocasionadas por el COVID-19 (Gobierno de México, 2020), las acciones y programas fueron agrupados de la siguiente manera:

- a) Apoyos financieros a microempresas y trabajadores independientes
- b) Créditos para apoyar a micro negocios familiares y trabajadores por cuenta propia
- c) Apoyo solidario a la palabra para personas trabajadoras del hogar o personas trabajadoras independientes
- d) Apoyo solidario a la palabra a la empresa.

## 2.2 Generalidades del Home Office

En el panorama actual del empleo se contempla un crecimiento de diferentes estrategias empresariales que están permitiendo a personas la inserción en los mercados laborales locales, nacionales e internacionales, mediante las posibilidades de las tecnologías de la información y comunicación, TIC. En consecuencia, aquello realmente novedoso se focaliza en que dichas personas pueden laborar hoy sin necesidad de desplazamiento hasta las oficinas o lugares de funcionamiento de la empresa, es decir sin la presencia física. En concreto, nos estamos refiriendo a la modalidad laboral denominada teletrabajo. (Castillo, 2010)

El home office anglicismo acuñado para referirse al trabajo desde casa pertenece al esquema de trabajo flexible avizorado por los entusiastas del factor humano como una forma de incrementar la productividad, sin embargo, en la actualidad esta fue impulsada por una emergencia sanitaria, como consecuencia de la forma en cómo ha cambiado el entorno social, demográfico y económico en un mundo globalizado, específicamente durante la pandemia de COVID-19. En este escenario diversas organizaciones tuvieron que hacer uso prácticamente forzoso del home office para mantener sus operaciones, los esquemas laborales fueron adaptados para enfrentar un mundo con una nueva normalidad. Para (Amozorrutia, n.d.) Existen diversas modalidades dentro del trabajo flexible:

- Trabajo parcial: trabajar menos horas que en una jornada de tiempo completo.
- Trabajo compartido: donde el trabajo diseñado para una persona es compartido por 2 o más.
- *Trabajo desde el hogar o home office*: donde se trabaja fuera de la oficina, desde el lugar de residencia del colaborador.
- Trabajo comprimido: se comprimen las horas que componen la jornada laboral semanal en menos días.

Por lo que para efectos de esta investigación usaremos a los términos home office y teletrabajo de forma intercambiable y equivalente.

### 2.1.1 Conceptos y definiciones

Para Pinto & Muñoz (2020) “El teletrabajo es un arreglo laboral donde los empleados desempeñan sus labores a tiempo completas o parciales fuera de su lugar de trabajo, usualmente a través de medios electrónicos. En condiciones óptimas el teletrabajo tiene efectos positivos en la productividad de las empresas, pero existen algunos riesgos para el bienestar de las personas que es necesario tener en cuenta, como la preocupación excesiva por responder a las demandas que surgen constantemente vía electrónica, fenómeno conocido como tele presión”.

Al respecto Bottos (2011) considera que “no debemos perder de vista que teletrabajar no sólo es trabajar a distancia y utilizando los medios telemáticos. Teletrabajar implica servirse de estos elementos para trabajar de un modo nuevo. En suma, es el teletrabajador quien utiliza equipos electrónicos para procesar y cambiar información o documentación y las telecomunicaciones para mantener el contacto con la empresa o empresas para la o las que trabaja”.

Por otro lado, para el Ministerio de trabajo, Empleo y Seguridad Social (2012) “El teletrabajo es una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico. Se realiza mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y puede ser efectuado en el domicilio del trabajador o en otros lugares o establecimientos ajenos al domicilio del empleador”.

Por último el Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones (2020) considera al home office “una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. Rescatando los aspectos principales de las anteriores definiciones encontraremos a las siguientes constantes: Trabajo, TIC, distancia.

### 2.1.2 Características

Para caracterizar al teletrabajo consideraremos a los Elementos clave del teletrabajo los cuales son en escritos de (Castillo, 2010) lo siguiente:

- a) Puestos de trabajo cada día más limitados.
- b) Buscar una mayor productividad y efectividad de las personas, con un alto índice de concentración en sus labores.
- c) Reducción de Equipos de Trabajo por Medio del downsizing (adelgazamiento de las organizaciones).
- d) Aceleración de la globalización.
- e) Trabajo más enfocado al manejo de la información, el conocimiento y énfasis en desarrollo de la inteligencia para el trabajo.
- f) Sostenibilidad de la economía.
- g) Creación y fortalecimiento de redes sociales de teletrabajadores.
- h) Generación de flexibilidad laboral, autonomía personal/empoderamiento.
- i) Independencia económica.

En este sentido para el Ministerio de trabajo, Empleo y Seguridad Social (2012) las características del teletrabajo son o debieran ser:

- a) Nueva cultura organizacional: Fomenta los espacios de aprendizaje, la comunicación transversal, incentiva equipos de trabajo interdepartamentales multidisciplinarios, multiculturales, multigeneracionales y remotos con horarios flexibles y trabajo por resultados.
- b) Contrato individual voluntario: Se puede armar un contrato que sea consensuado por ambas partes. Se sugiere armar un detalle de los derechos y obligaciones del empleado y el empleador, especificando aspectos de la implementación.
- c) Trabajo por objetivo: El trabajo no será controlado por reloj, ya que el concepto de presentismo está quedando obsoleto y aparece otro de disponibilidad y objetivo cumplido en busca de una mayor productividad. Esto contempla el derecho a la desconexión.

- d) Horarios flexibles: (respetando la jornada laboral) – el tiempo y habitualidad de trabajo se acuerdan previamente para que tanto jefes como pares conozcan la disponibilidad del teletrabajador y si existe una rutina presencial o no.
- e) Distancia + ajenidad + TIC: El trabajo se realiza remotamente en un domicilio ajeno al empleador o no, mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
- f) Lugar de trabajo determinado o no: El trabajo remoto puede tener una locación determinada o no, siempre y cuando exista el consenso de ambas partes.
- g) Conectividad: El lugar donde se desarrolle la jornada laboral debe tener buena conexión a internet para cumplir con las tareas asignadas.
- h) Cobertura de ART: Los trabajadores deben tener cobertura de su jornada laboral semanal, con horarios aproximados y mención de días presenciales. La sugerencia es cubrir 24/7 para que el empleado tenga mejor rango de cobertura.
- i) Igualdad de derechos y obligaciones con el trabajador presencial: El teletrabajador goza de los mismos derechos, beneficios y obligaciones de aquellos trabajadores que presten igual tarea en los establecimientos de la empresa; los mismos estarán sujetos a la legislación vigente y los Convenios Colectivos de Trabajo.
- j) Respeto a la vida privada: Todos los sistemas de control destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad de la empresa deberán salvaguardar la intimidad del trabajador y la privacidad de su domicilio.
- k) Reversibilidad acordada: En el contrato individual voluntario se sugiere que se mencione en forma taxativa el consenso entre trabajador y empleador para retornar al trabajo presencial o viceversa, retornar al trabajo remoto o conectado.
- l) Herramientas de trabajo provistas por la empresa o el trabajador: Los equipos y herramientas necesarias para cumplir con la labor podrán ser

provistos por la empresa/empleador y el trabajador será responsable por su correcto uso y mantenimiento, como sucede en cualquier puesto de trabajo. En el caso consensuado en que el trabajador utilice su propio equipamiento, se sugiere a la empresa/empleador compensar la totalidad de los gastos y/o amortizaciones que genere su uso.

### **2.1.3 Modalidades del teletrabajo**

Para servicios de empleo como la (Generalitat de Catalunya, 2007) el teletrabajo puede tipificarse en función de lo siguiente:

Tipo según el lugar dónde se realiza

- a) *Teletrabajo desde casa.* El domicilio es el principal centro de la persona teletrabajadora, ya sea si actúa por cuenta propia como por cuenta de otro. Una parte del domicilio se destina específicamente a funciones de oficina, con los recursos habituales en una oficina como por ejemplo una mesa de trabajo, teléfono profesional, fax y ordenador, además de acceso a la red de telecomunicaciones.
- b) *Teletrabajo itinerante.* Las personas teletrabajadoras que practican el trabajo itinerante no tienen un puesto de trabajo físico claramente identificado. Equipadas con un teléfono móvil y/o un ordenador portátil, su oficina es allá dónde hay la conexión telefónica adecuada (o cualquier lugar si usan las comunicaciones sin hilos). Su trabajo es independiente del lugar dónde se lleva a cabo.
- c) *Teletrabajo en oficinas a distancia.* Se trata de teletrabajo que se lleva a cabo en una oficina distante del centro de trabajo habitual. Incluye tanto actividades individuales como equipos enteros de trabajo. En estos casos las personas teletrabajadoras suelen tener acceso remoto a los ordenadores de la sede

central de la empresa de forma que no hay ninguna diferencia entre trabajar en la empresa o en la oficina a distancia.

- d) *Pueblo digital o vecindario digital.* Se trata de una extensión del término “telecottage” o telecentro rural y está relacionado con estilos de vida y preferencias. Un vecindario digital es una comunidad entera dirigida a estilos de vida y de trabajo del futuro. Toda la población está conectada y cada casa se encuentra totalmente equipada con una red interna conectada a través de banda ancha con la red global.
- e) *Telecomercio.* Se trata esencialmente de hacer negocios por la vía de la red. Utiliza las TIC adelantadas (como Internet) para vender y comprar productos o servicios, para reforzar las relaciones con el cliente y para llegar a mercados físicamente lejanos sin la sobrecarga de presencia física local. Aun cuando el concepto presenta muchas similitudes con el comercio electrónico, este último se refiere más a las transacciones efectivas, como es el hecho de recibir o gestionar un pedido.
- f) *El telecomercio,* en cambio, comprende todos los aspectos del ciclo de venta y de la relación comprador-vendedor. Incluye, por ejemplo, el anuncio de nuevos productos y de servicios a potenciales clientes a través de Internet, el hecho de proveer medios para hacer el pedido y posibilitar el pago a través de las redes electrónicas, así como ofrecer apoyo en línea y sobre todo mejorar la relación con el cliente (por la vía de correo electrónico o a través de comunidades electrónicas).
- g) *Telecooperación, teleactividad.* Las actuaciones basadas en la telecooperación o teleactividad representan la aplicación de las TIC en el ámbito individual o de las organizaciones y hacen posible reforzar la relación, la información y la colaboración mutua. El trabajo de equipos virtuales a través de la red es un buen ejemplo. Se trata, pues, de la colaboración entre diferentes individuos dispersos

para crear una red y cooperar en la consecución de un objetivo común. A medida que esta cooperación sea más habitual y más formal podremos hablar de organizaciones virtuales. La telecooperación o teleactividad comporta nuevas habilidades e introduce cambios en las organizaciones. En concreto, los flujos de información y comunicación que provienen de la organización jerárquica tradicional pierden importancia y las barreras de la comunicación se disuelven más allá de los límites de la organización.

Tipo según el tiempo que se dedica

- a) Personas teletrabajadoras marginales. El trabajo principal de la persona es en la oficina de la empresa para la que trabaja, pero de forma irregular o puntual trabaja desde casa; en estas ocasiones se acostumbra a disponer de pocos equipos de oficina en casa.
- b) También es el caso de la persona que, aparte de dedicarse puntualmente a un trabajo de teletrabajo en su casa, a la vez tiene un trabajo tradicional.
- c) Personas teletrabajadoras sustanciales. El teletrabajo se regular y se combina con el trabajo en la empresa. Normalmente la persona trabajadora dispone de más equipos tecnológicos en casa, se mantiene el vínculo con la empresa, pero de una forma diferente, se asemeja más a una relación entre cliente y proveedor.
- d) Personas teletrabajadoras primarias. La persona se dedica a tiempo completo a trabajar en casa. Es la única forma laboral, como máximo, visita puntualmente la oficina, en el supuesto de que no sea una persona autónoma, por lo tanto, dispone de todos los equipos necesarios para trabajar en casa.

## Tipo según el estatus de las personas trabajadoras

Dentro de la modalidad de trabajo a domicilio hay dos posibilidades:

- a) Personas que trabajan por cuenta propia. Las profesiones liberales teletrabajables son aquellas que principalmente realizan tareas relacionadas con el tratamiento de datos y también aquellas que suponen una labor de estudio y diseño.
  
- b) Personas que trabajan por cuenta ajena. Dentro de este grupo encontramos diferentes situaciones:
  - Personas trabajadoras que dentro de una empresa con jornada de trabajo convencional necesitan, por circunstancias personales, llevar a cabo el trabajo desde su casa.
  - Personas trabajadoras que se incorporan al teletrabajo por la política propia de la empresa que lo ve conveniente.
  - Personas teletrabajadoras móviles o itinerantes; grupo de personas que deben realizar su trabajo con desplazamientos muy frecuentes, para mejorar la prestación de servicios al cliente. Están equipadas con la denominada oficina móvil: teléfono, fax, ordenador portátil... (ejemplo: profesionales que se dedican al mantenimiento, periodistas, políticos, consultores, etc.)

Lo anterior nos permite contextualizar al teletrabajo y verlo con amplias posibilidades de implementación laboral.

#### 2.1.4 Ventajas del teletrabajo

Para (Santillan-Marroquín, 2020) Algunas ventajas del teletrabajo son:

En los trabajadores:

- a) Libertad para planificar, organizar tareas, administrar los tiempos para el trabajo autónomo y así poder conciliar el trabajo y la familia.
- b) Es una ocasión brillante para combinar el espacio familiar con las tareas cotidianas, siendo ello muy valoradas por el trabajador.
- c) El alto tráfico en las grandes ciudades puede contabilizar varias horas diarias para llegar al sitio de trabajo, al no tener que desplazarse permanentemente, el teletrabajador ahorra un tiempo importante que puede ser utilizado en beneficio para él y su familia.
- d) Permite también, integrar al teletrabajo a colaboradores que tengan capacidades especiales o dificultad física para transportarse a los lugares de trabajo tradicionales.

En los empresarios:

- a) El trabajo móvil muy bien establecido en función del cliente y la empresa, al empresario le permite tener trabajadores claves como parte de su inventario tangible en la empresa. Así también, podrá seleccionar al trabajador mejor calificado, por formación académica, competencias focalizadas y experiencia, que requiere el cargo, por lo tanto, contará con el talento humano mejor calificado, que le permitirá efectividad de responsabilidades y reducción de costos.
- b) También elimina los gastos fijos, dicen los expertos hasta en un 20% al tener personal en oficinas arrendadas, ubicadas en sitios privilegiados de la ciudad, sentados en muebles costosos y con el paso del tiempo se van deteriorando estos inmuebles, no menos importante, el pagar facturas de servicios públicos,

administración, consultores externos y demás, que es el costo que se incrementa cuando se tiene personal permanente en su empresa en el esquema anterior.

En las empresas:

- a) Menos problemas y conflictos laborales entre los colaboradores.
- b) Mayor productividad y rentabilidad del negocio, al seguir un sistema de trabajo relacionado con el cumplimiento de objetivos y resultados.
- c) Ahorro en el costo de producción, llevar un sistema inteligente de turnos de trabajo aprovechando la flexibilidad laboral en tiempos y espacios.
- d) Menor necesidad de recursos tales como: equipos, maquinaria, inmobiliario, dotación de seguridad industrial a los trabajadores.
- e) El poder contratar profesionales de alto nivel y con otras competencias tecnológicas para dichos cargos.
- f) Eliminación del control horario (no se utilizarán los biométricos físicos).
- g) Mejora los plazos de cumplimiento y entrega.
- h) La posibilidad de modificar de manera flexible y en mutuo acuerdo los horarios de trabajo.
- i) Eliminación del absentismo y ausentismo laboral.
- j) Implementación de las nuevas plataformas de tecnología o digitales de la información, ya que la empresa que contrata teletrabajadores está obligada a disponer de equipos adecuados para poder realizar un trabajo ágil y oportuno. Estos costos siempre serán inferiores a los de infraestructura física y otros gastos recurrentes.
- k) Reducción de costos: un cargo de teletrabajo resulta según los expertos de la gestión humana, un 50 % más barato que un puesto presencial.
- l) Facilidad de expansión geográfica en la ciudad o país.
- m) Crecimiento sin cambios fuertes en las estructuras organizacionales y el plan de carrera de los trabajadores será distinto al tradicional.
- n) Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, que pueden ser compartidos por otros trabajadores en las jornadas flexibles de medio tiempo o parcial.

Otros beneficios generales:

- a) Mayor autonomía, flexibilidad, tolerancia y menos transportación.
- b) Incremento de la productividad y rentabilidad de un negocio.
- c) Más oportunidades de empleo.
- d) Mayor especialización en campos tecnológicos.
- e) Mejora el ambiente familiar.
- f) Mejor integración laboral de personas con capacidades especiales.
- g) Mejora el tráfico desde las casas hasta las oficinas o centros de trabajo, evitando o reduciendo las horas pico de las grandes ciudades. (más conciencia ecológica)  
Menos incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- h) Favorece el acceso a la capacitación y educación (por medio de la tecnología digital y comunicacional).
- i) Mejora la administración del tiempo libre, más eficiente en el trabajo, horarios flexibles, mejora la calidad de vida de los colaboradores.
- j) Esquema de trabajo eficiente, para profesionalizar su área laboral, sustituyendo "obligación" por "responsabilidad".
- k) Facilita la independencia y autonomía laboral.
- l) Ser "su propio líder". Los teletrabajadores desempeñarán sus funciones sin moverse de casa disponiendo y planificando su tiempo y responsabilidades, con lo que podrán mejorar los otros sistemas de vida, (familiar, académico, social, intereses deportivos, investigación, etc.)
- m) Un aspecto importante. Permite la conciliación familiar-laboral: el teletrabajo facilita que los dos miembros de la pareja o familia, puedan distribuirse mejor las tareas del hogar. Tanto el hombre como la mujer y en algunos casos los hijos que trabajan gran parte de su jornada semanal desde casa participan de las responsabilidades hogareñas de una manera más equitativa y funcional.

Para la Sociedad

- a) La posibilidad de que los líderes gubernamentales implementen políticas laborales más creativas para generar nuevas opciones o plazas de trabajo.
- b) Mayor concienciación ecológica al disminuir el transporte masivo de trabajadores desde sus casas a sus puestos de trabajo presencial.
- c) Menos problemas de tráfico en las "horas pico" al disminuirse la movilidad por el teletrabajo.
- d) Baja los índices de accidentes de tráfico y su impacto familiar, emocional, económico y seguro de vida.
- e) Menor dependencia del petróleo y sus derivados de combustibles sobre todo en economías del tercer mundo que tienen dependencia de esta fuente energética.

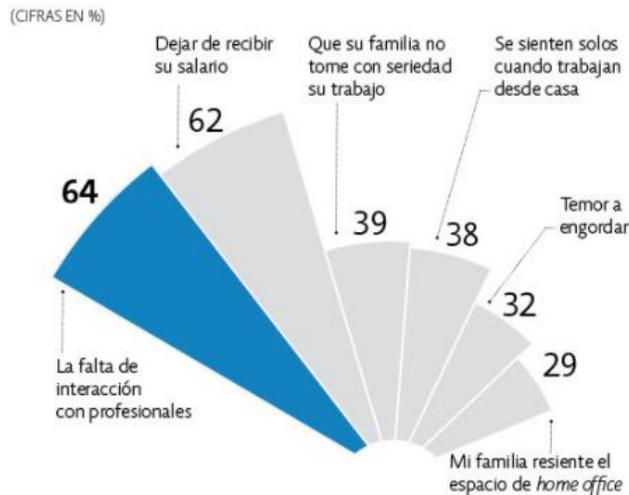
Sin embargo para (Mora, 2017) “suena irresponsable pensar que solo otorgando todos los beneficios mencionados se encuentre una solución, ya que como lo mencionamos antes, la clave es encontrar la forma de poder ser flexible sin dejar de ser muy productivo, es decir, mantener al personal motivado por la flexibilidad otorgada pero al mismo tiempo detonar más compromiso, más responsabilidad, más asertividad y mejor vinculación del empleado con la empresa, es decir que de manera colateral, aumente la productividad y calidad de las tareas realizadas: empleados más motivados, empleados más productivos.”

### **2.1.5 Desventajas del teletrabajo**

Pensando en lo anterior y al relacionar esta variable con el home office surgen otros ángulos relacionados con la productividad, ya que el home office elimina el espacio físico donde un supervisor puede verificar visual e inmediatamente el desempeño del trabajador, quedando supeditados únicamente a la entrega de un producto final. Pues básicamente un establecimiento de trabajo provee ciertas barreras para que el trabajador pueda enfocarse en sus labores por ejemplo: un espacio asignado, un supervisor, un horario, entre otros no así en su hogar por lo que se espera que los empleados que usen esta forma de trabajo sean auto dirigidos y auto motivados.

Por otro lado el trabajo fuera de una oficina y particularmente llevar la oficina a casa trae algunos impactos negativos y emociones encontradas para los colaboradores de la organización como lo citarían el estudio realizado por (Regus, 2015) los cuales se presentan en la figura 3 que se ilustra a continuación:

**Figura 3.** “El lado oscuro del flexiworking/home office”



**Fuente:** Recuperado de <http://elempresario.mx/management-mrkt/trabajo-flexible-no-todo-es-felicidad>

Sin embargo, como comenta Pinto & Muñoz (2020) “es crítico tener conciencia de que el teletrabajo expone a los trabajadores a la inmediatez de las redes y contactos electrónicos, como WhatsApp, e-mails, y teleconferencias. La experiencia subjetiva de ansiedad y el sentirse presionado a responder a demandas laborales excesivas que aparecen en el contexto del teletrabajo se conoce como telepresión. La falta de claridad sobre las expectativas del trabajo y la dificultad de algunas personas para poner límites razonables para trabajar desde casa y descansar puede generar un importante malestar subjetivo. Por ello, desde el punto de vista de las personas, una tarea fundamental de las empresas y en particular de recursos humanos, es velar por el balance entre la productividad de la empresa y el bienestar de las personas, balance que parece ser especialmente difícil de alcanzar en el contexto del teletrabajo.”

También la autora continúa comentando que “otro de los efectos del teletrabajo es el aislamiento social y profesional, lo que se asocia a una reducción de las oportunidades informales para compartir información y generar vínculos profesionales espontáneos. Establecer este vínculo es central para generar una identidad de grupo fuerte y sirve para aumentar la confianza en el equipo, que es la piedra angular para la colaboración”.

Las desventajas del teletrabajo se pueden sintetizar en los siguientes puntos, al trabajar en casa no se presentan las condiciones laborales adecuadas en términos de inmobiliario, luz, ergonomía. Así también, baja la comunicación y el diálogo constructivo en la familia que puede desembocar en conflictos familiares (Santillan-Marroquín, 2020) Al respecto enumeran las desventajas para el trabajador, la empresa y la sociedad.

Para el trabajador

- a) El ambiente en el que el trabajador labora puede no ser el más apto para la realización de sus actividades. Ejemplo, que contraiga problemas de ergonomía y enfermedades ocupacionales.
- b) Llegar al sedentarismo.
- c) Puede aumentar conflictos dentro del sistema familiar.
- d) Algunas veces horarios ilimitados, incluidos los fines de semana.
- e) Algunas personas pueden sentirse aisladas o solitarias debido al poco o ningún contacto social con compañeros u otros.

Para la empresa

- a) Podría existir una pérdida de liderazgo o de jerarquías, aunque este suceso no tiene por qué constituir una desventaja, sino que puede aportar mayor versatilidad a la empresa en su toma de decisiones y respuesta ágil al cliente.

- b) Se pueden romper con mayor facilidad las políticas de confidencialidad de los teletrabajadores cuando accedan sin ética a las bases de datos de la compañía.
- c) En el tiempo, se puede presentar una menor identificación del trabajador con la empresa (bajo sentido de pertenencia).
- d) El aislamiento físico-psicológico-social, generará una menor socialización y participación activa del trabajador en los eventos de integración de la empresa.

#### Para la Sociedad

- a) La sociedad, mientras dure esta pandemia y se focalice más en el teletrabajo, se verá sumergida en relaciones interpersonales distantes y superficiales.
- b) No todos los trabajadores tienen acceso o manejan las tecnologías de la información, esto conlleva a re-procesos, retrasos en la presentación de la información y, por lo tanto, servicio inoportuno al cliente. Hay que invertir dinero en capacitación y entrenamiento en tecnología.

#### **2.1.6 Equipo tecnológico básico para teletrabajar**

El teletrabajo resulta imposible si el teletrabajador no dispone de una infraestructura tecnológica pues en esta modalidad el teletrabajador tiene para (Santillan-Marroquín, 2020) acceso a un Big Data o bases de datos de toda la compañía referente a: clientes, proveedores, personal, procesos, etc. También tiene acceso a reuniones virtuales y transferencia de información, lo cual le permite tomar decisiones rápidas y proactivas para que los líderes tomen decisiones inmediatas, maximizando así, su efectividad dentro de los procesos productivos.

Las cuales como pudimos notar requieren del uso de diversos dispositivos electrónicos tecnológicos y de procesamiento de información que no siempre es proporcionado por el empleador.

Al respecto el Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones (2020) considera que “son múltiples los dispositivos que el teletrabajador puede utilizar;

la selección del dispositivo adecuado dependerá de la necesidad de cada perfil, considerando el tipo de labor a realizar, acceso a recursos por parte de la entidad, tipo de medios de comunicación y tipo de infraestructura que posea cada organización”. Entre los dispositivos de usuario están computadores de escritorio, computadores portátiles, tabletas, escritorios virtuales, teléfonos inteligentes, cámaras web y sistemas de videoconferencia. Múltiples dispositivos pueden ser utilizados hoy en día para ejecutar tareas a distancia. Estos se pueden clasificar de acuerdo a varios criterios como la necesidad de movilidad, capacidad de comunicaciones, exigencias de seguridad y protección de la información o por facilidades para su uso.

**Figura 4.** *Dispositivos de Usuario Para hacer teletrabajo*



**Fuente:** *Solución 3. Dispositivos de Usuario.* El ABC del teletrabajo en Colombia p.79

### 2.1.8 Teletrabajo en situaciones de emergencia

Drucker (2014), considera que “los acontecimientos inesperados como fuentes de innovación considera que los éxitos y fracasos inesperados son fuentes tan fructíferas de oportunidades de innovación porque la mayoría de las empresas los descartan, los desconocen e incluso los resienten”.

Partiendo de la premisa anterior notamos que diversas organizaciones fueron orilladas a innovar rápidamente sus operaciones a través del home office, puesto que la vida de gran número de personas estaba en riesgo. De un momento a otro el denominado home office, trabajo en casa o teletrabajo otrora vaticinado por los visionarios y entusiastas del desarrollo del factor humano, se convirtió en una creciente tendencia en virtud del distanciamiento social impuesto como medida preventiva de contagios de Covid 19, esta realidad que llegó súbitamente plantea nuevos retos y modifica las realidades de millones de trabajadores alrededor del mundo puesto que como lo comenta Osio (2010) “el teletrabajador requiere del conocimiento y uso intensivo de las TIC en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, debe considerarse otro aspecto importante, como lo es la distancia”. Es decir, la persona trabaja fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa para la cual labora.

Sin embargo, la aplicación de esta modalidad de trabajo en situaciones de riesgo no es una novedad pues como lo plantea (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo , 2019) otras cuestiones de relevancia incluyen el teletrabajo para mantener la continuidad de las operaciones en caso de terremotos (como sucedió en Japón) u otras catástrofes (como la gripe aviaria en Estados Unidos). La ventaja de la continuidad de las operaciones en tiempos de desastres naturales se clasifica en tercer lugar (23,5%) en la encuesta 2014 de tendencias en el uso de comunicaciones (MIC, 2015). Esta ventaja se interpreta en el estudio nacional de Japón como una reacción al Gran Terremoto del Este de Japón de 2011. Se pueden encontrar similitudes en la introducción de la ley de promoción y desarrollo del teletrabajo (TEA en inglés) en Estados Unidos, que originalmente se propuso en respuesta a la pandemia de gripe aviaria de 2000.

Por lo que esta modalidad de trabajo parece mostrarse como la opción más rápida de continuar con las operaciones de una organización (en el entendido que pueda hacerlo) ante una situación de alto riesgo de contagios o desastres naturales, valiéndose de la infraestructura tecnológica, como lo fue durante la pandemia de COVID-19. Tal como lo plantea la (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo , 2019) Las políticas de teletrabajo podrían ser una parte esencial de cualquier plan de continuidad operativa.

De producirse un evento imprevisto (fenómenos meteorológicos extremos, actos de terrorismo, pandemias) que impida a los empleados trabajar en sus oficinas o lugares de trabajo habituales, la posibilidad de teletrabajar permite realizar labores fuera del lugar de trabajo y mantener el funcionamiento de la organización.

## **2.3 Generalidades e importancia de la Productividad**

Para Morales & Masis (2014) “la medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales” . La productividad se ha vuelto un tema fundamental en las empresas, ya que una alta productividad y una adecuada estrategia permiten el aumento de la competitividad e innovación en las empresas, debido a que su incremento representa un elemento diferenciador para alcanzar el éxito a nivel nacional e internacional.

Para García (2005) “El principal motivo para estudiar la productividad en la empresa es encontrar las causas que la deterioran y, una vez conocidas, establecer las bases para incrementarla”.

### **2.3.1 Conceptos y definiciones**

A continuación, se presentan una variada exposición del concepto de productividad por diversos autores, con el objeto de contextualizar el tema:

Primeramente, para Chiavenato (2007) La productividad “es la relación mensurable que existe entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas”.

Mientras que Ramírez (1998) ve a la productividad como “una manera de evaluar la eficiencia con que se están utilizando los insumos, tanto humanos como materiales y financieros, en la generación de un bien o servicio, o en otras palabras, es la medida de la eficiencia en el manejo administrativo de la empresa”.

Por otro lado (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) consideran que aun cuando no hay un acuerdo absoluto sobre el verdadero significado de productividad, cabe definirla como el *cociente producción-insumos dentro de un periodo considerando la calidad*. Puede expresarse como sigue:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción (dentro de un periodo, considerando la calidad)}}{\text{Insumos}}$$

La fórmula indica que la productividad puede mejorarse al:

1. Aumentar la producción con los mismos insumos.
2. Reducir los insumos manteniendo la misma producción.
3. Aumentar la producción y reducir los insumos para cambiar el cociente favorablemente.

La productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos.

Mientras que para Carro & González (2015) la productividad “implica la mejora del proceso productivo, la mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos”. Por ende la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos). Es decir:

Productividad: 

<u>SALIDAS</u> ENTRADAS
----------------------------

Para otros como Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) La productividad “es una medida común para saber si un país, industria o unidad de negocios utiliza bien sus

recursos (o factores de producción). La productividad es lo que se conoce como medida relativa; es decir, para que tenga significado, se debe comparar con otra cosa”.

Por último, para autores como García (2005) la productividad “es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados. Si partimos de los índices de productividad se pueden determinar a través de la relación producto-insumo, teóricamente existen tres formas de incrementarlos”:

1. Aumentar el producto y mantener el mismo insumo número.
2. Reducir el insumo y mantener el mismo producto número.
3. Aumentar el producto y reducir el insumo simultánea y proporcionalmente.

Por tanto, la productividad puede ser medida según el punto de vista:

$$1^{\circ} = \frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}}$$

$$2^{\circ} = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Recursos empleados}}$$

### 2.3.2 Factores que afectan la productividad

(Velásquez Yngrid , Rodriguez Carlos, Guaita Wilfredo, 2012) citando a diferentes autores ponen de manifiesto a los diversos factores que afectan a la productividad:

**Figura 5.** Factores que afectan la productividad.

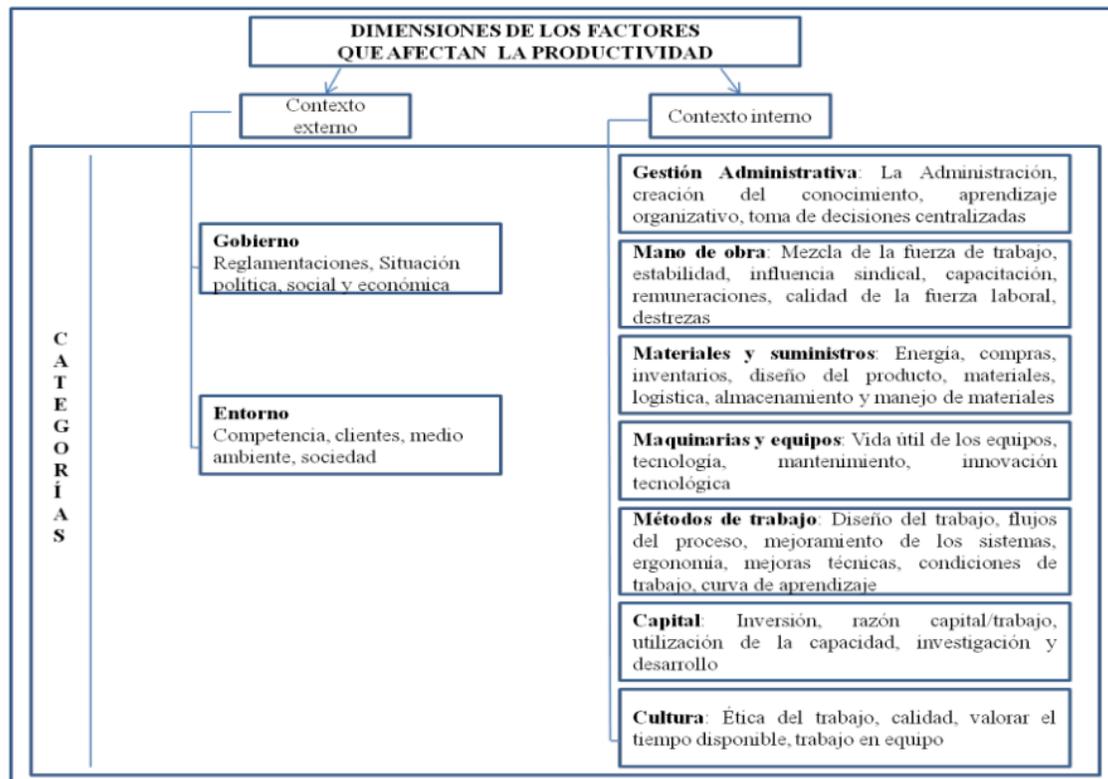
**Cuadro 1.** Factores que afectan la Productividad

Factores encontrados	Autor
Reglamentación del gobierno, competencia, el cliente, política económica del gobierno, infraestructuras, estabilidad política, la sociedad, entorno político, medio ambiente	Sumanth, (1999), Schroeder, (1994), Prokopenko, (1999), Fernandez, Avella y Fernandez, (2003), Acevedo, (2004), Ramirez, (2005), Anaya, (2006), Mosley, León y Pietri, (2005),
La Administración, creación del conocimiento, aprendizaje organizativo, toma de decisiones centralizadas, estilos de dirección	Sumanth, (1999), Prokopenko, (1999), Fernandez, Avella y Fernandez, (2003), Acevedo, (2004), Mosley, León y Pietri, (2005), Steenhuis y Bruijn, (2006)
Mezcla de la fuerza de trabajo, estabilidad, influencia sindical, capacitación, remuneraciones, calidad de la fuerza laboral, destrezas	Sumanth, (1999), Schroeder, (1994), Prokopenko, (1999), Fernandez, Avella y Fernandez, (2003), Acevedo, (2004), Arcudia, Soles y Baeza, (2004), Ramirez, (2005), Anaya, (2006), Mosley, León y Pietri, (2005), Steenhuis y Bruijn, (2006)
Energía, compras, inventarios, diseño del producto, materiales, logística, almacenamiento y manejo de materiales	Sumanth, (1999), Schroeder, (1994), Acevedo, (2004), Arcudia, Soles y Baeza, (2004), Anaya, (2006)
Vida útil de los equipos, tecnología, mantenimiento, innovación tecnológica	Sumanth, (1999), Schroeder, (1994), Prokopenko, (1999), Fernandez, Avella y Fernandez, (2003), Acevedo, (2004), Ramirez, (2005), Steenhuis y Bruijn, (2006)
Diseño del trabajo, flujos del proceso, mejoramiento de los sistemas, ergonomía, mejoras técnicas, condiciones de trabajo, curva de aprendizaje	Schroeder, (1994), Prokopenko, (1999), Fernandez, Avella y Fernandez, (2003), Acevedo, (2004), Ramirez, (2005), Anaya, (2006), Steenhuis y Bruijn, (2006)
Inversión, razón capital/trabajo, utilización de la capacidad, investigación y desarrollo	Sumanth, (1999), Schroeder, (1994), Riggs (1998), Prokopenko, (1999), Fernandez, Avella y Fernandez, (2003), Acevedo, (2004), Steenhuis y Bruijn, (2006)
Ética del trabajo, calidad, valorar el tiempo disponible, trabajo en equipo	Sumanth, (1999), Schroeder, (1994), Steenhuis y Bruijn, (2006), Palomo (2008)

**Fuente:** Tomado de Modelo de los factores que afectan la productividad (P.851) 6th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XVI Congreso de Ingeniería de Organización. (2012)

Por otro lado, los mismos autores proponen el siguiente modelo:

**Figura 6.** Dimensiones de los factores que afectan la productividad



**Fuente:** Tomado de Modelo de los factores que afectan la productividad (P.852) 6th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XVI Congreso de Ingeniería de Organización. (2012)

En ese tenor (García, 2005) propone los siguientes factores que restringen la productividad:

- Incapacidad de los dirigentes para fijar el ambiente y crear el clima apropiado para el mejoramiento de la productividad: Todos los dirigentes son responsables de desarrollar y mantener un ambiente laboral favorable para cumplir las metas organizacionales.
- Problema de los reglamentos gubernamentales: La reglamentación gubernamental cada vez mayor ha tenido efectos negativos en la productividad ya que reduce los recursos de las organizaciones.

- c) El tamaño y la obsolescencia de las organizaciones tienen un efecto negativo sobre el aumento de la productividad: Cuanto mayor tamaño adquiere una organización, mayores serán los obstáculos a los que se enfrentará tanto las comunicaciones internas como las externas, la unicidad de propósitos y el cumplimiento de los resultados.
- d) Incapacidad para medir y evaluar la productividad de la fuerza de trabajo: muchas organizaciones desconocen los procedimientos para evaluar y medir la productividad del trabajo, lo que genera inconformidad entre los empleados.
- e) Los recursos físicos, los métodos de trabajo y los factores tecnológicos que actúan tanto en forma individual combinada para restringir la productividad.
- f) El área de producción, el diseño del producto, la maquinaria y equipo, así como la calidad de las materias primas que empleen y la continuidad de su abastecimiento tienen un importante efecto en la productividad.

### **2.3.3 Productividad y home office**

Para Prieto & Martínez (2004) “La permanencia en los mercados de las organizaciones, dependerá en gran medida en la forma como maneje la información basada en las innovaciones tecnológicas y el mejoramiento de los recursos humanos, estos constituyen los medios principales para que las empresas desarrollen sus estrategias de negocio implementadas a través de la planificación estratégica, lo que conllevara a incrementos de la productividad, así se harán más competitivas y se prepararan para enfrentar los retos del futuro”. Y es precisamente en este escenario donde el home office cobra sentido.

Al respecto las mismas autoras comentan que “la competitividad de las empresas depende de muchos factores, entre ellos: de la capacidad tecnológica instalada, innovaciones realizadas y sobre todo la calidad del personal a cargo de los procesos. Actualmente, ya no se consideran tan importantes los recursos naturales, el capital y la mano de obra abundante como ventajas competitivas para las naciones y por supuesto en las empresas. El talento humano, la información y la calidad de las

ideas e innovaciones que generen las organizaciones son bases fundamentales de la competitividad en los mercados”.

Particularmente en situaciones extraordinarias como lo fue la pandemia de COVID-19 las formas un tanto tradicionales de medir la productividad deben de adaptarse a la nueva realidad, partiendo de aspectos clave como la innovación y la competitividad citada en párrafos anteriores. Gestionar la productividad en un entorno tan incierto como una pandemia pone retos a los líderes de las organizaciones la (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo , 2019) considera que para ser eficaz, el teletrabajo debe basarse en el diálogo y la cooperación entre la dirección y los trabajadores. Esto es aún más importante cuando el teletrabajo es obligatorio y se realiza a tiempo completo.

Los estudios indican que el mejor método para gestionar el personal de teletrabajo es a través de un proceso denominado gestión por resultados, en el que tanto el equipo directivo como el trabajador se ponen de acuerdo sobre un mecanismo común de evaluación de la productividad (Sorensen, 2016). Esto puede incluir según el mismo autor la identificación de objetivos, tareas, hitos y la supervisión y la discusión sobre el progreso del trabajo sin el peso de presentar informes constantemente, para otorgar al personal la flexibilidad y autonomía necesarias para organizar su trabajo sin que el equipo directivo tenga que controlar constantemente los progresos. Entre las medidas que se deben considerar se encuentran las siguientes:

- a) Ser muy claro sobre los resultados esperados. Ser lo más específico posible con respecto a lo que se espera de los trabajadores reduce significativamente la ambigüedad potencial y la posibilidad de que se produzcan malentendidos, lo que también lleva a una mayor potenciación y autonomía del teletrabajador en la realización de sus tareas.
- b) Considere las siguientes preguntas que pueden ayudar a definir los resultados que se esperan de los trabajadores: "¿Cómo reconocer un producto final plenamente satisfactorio? ¿Cuáles son los criterios para determinar que he terminado?"

- c) Brindar comentarios oportunos, regulares y descriptivos a los trabajadores, en los que se describa el trabajo realizado y se sugieran cambios que resulten en una mejora significativa de la tarea y que tengan el efecto esperado.
- d) Dar una respuesta positiva al trabajo bien hecho.
- e) Favorecer las videollamadas en las conversaciones delicadas sobre el rendimiento, para permitir la transmisión de las sutilezas de la comunicación no verbal

## Capítulo III. Contextualización del Objeto de Estudio

En este capítulo del estudio se describe a la Universidad Autónoma de Chiapas, partiendo desde su creación para luego citar su misión, visión y principios universitarios. Posteriormente se detallan los aspectos del Centro Universidad Empresa de la UNACH.

### 3.1 Caracterización de la UNACH

La Universidad Autónoma de Chiapas, es un organismo autónomo descentralizado, de interés público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, al servicio de los intereses de la Nación y del Estado, creado por Decreto número 98, de fecha 28 de septiembre de 1974, expedido por la Quincuagésima Segunda Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Chiapas, publicado en el Periódico Oficial número 43, de fecha 23 de octubre de 1974. Conforme al numeral 2 de su Ley Orgánica (CEUNE, 2020), tiene por objetivos:

Impartir enseñanza superior para formar los profesionistas, investigadores, profesores, universitarios y técnicos que requiere el desarrollo económico y social del Estado; Organizar, desarrollar y fomentar la investigación científica y humanística, considerando las condiciones y problemas nacionales y primordialmente los del Estado de Chiapas, y Extender, con la mayor amplitud posible, los beneficios de la cultura en todos los medios sociales de la comunidad que la sustenta. (CEUNE, 2020),

A 42 años de su fundación, la Universidad Autónoma de Chiapas cuenta con el 100 por ciento de su matrícula en Programas Educativos de Calidad, además pertenece al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX), organismo que integra a las universidades más prestigiadas del país.

Para atender las necesidades de desarrollo local y regional, la UNACH ha diversificado su oferta educativa, así como los perfiles profesionales en diversas áreas del

conocimiento, con alcance en 13 Regiones económicas del Estado de Chiapas, México. Así mismo ha incrementado su infraestructura educativa mediante la creación de nuevos Centros Universitarios como: el Centro de Estudios para el Arte y la Cultura, el Centro Mesoamericano de Estudios en Salud Pública y Desastres (CEMESAD), el Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas (CEDES), el Centro Maya de Estudios Agropecuarios, el Centro Mezcalapa de Estudios Agropecuarios, el Centro de Estudios para la Construcción de Ciudadanía y Seguridad (CECOCISE), y el Centro Universidad-Empresa, (CEUNE, 2020).

### **3.1.1 La creación de la UNACH**

En el informe que, con el título “Un nuevo sistema regional de enseñanza superior de la Universidad Autónoma de Chiapas” presentó en 1975 a solicitud del gobierno mexicano el Sr. P. Furter -especialista de la Organización de las Naciones Unidas-, se afirma que a principios de 1974 el entonces gobernador de Chiapas, Dr. Manuel Velasco Suárez había sostenido ya conversaciones formales con un representante de la UNESCO en México, de apellidos Díaz Lewis, con el propósito de definir lo relativo a la fundación próxima en la entidad de una nueva institución de educación superior; específicamente, de una universidad.(UNACH,2016).

Tal conversación, entonces, parece ser el antecedente del que parte una serie de tareas y actividades que dieron finalmente como resultado la creación efectiva de la actual Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH).

No se precisa en el documento cuáles fueron las actividades de planeación que, sin duda, debieron tener lugar durante los 8 meses comprendidos entre esa fecha y la inauguración oficial de la UNACH ocurrida en abril de 1975; se llevaron a cabo las actividades preparatorias pertinentes a la creación real de la universidad, tales como la construcción y adaptación de edificios y el nombramiento de funcionarios universitarios.

En otro momento, el gobernador Velasco Suárez turnaría al Congreso del Estado un proyecto de Ley Orgánica que sería luego aprobado por el decreto de fecha 28 de septiembre de 1974, y publicado oficialmente el 23 de octubre del mismo año.

Por fin, el 17 de abril de 1975, contando con la presencia del entonces presidente de la República, Lic. Luis Echeverría Álvarez, la UNACH entraba formalmente en funciones. Chiapas contaba ya con Universidad propia.

### **3.1.2 Misión**

La Universidad Autónoma de Chiapas es una Institución de Educación Superior pública y autónoma, socialmente responsable y con vocación de servicio; que forma de manera integral a profesionales competentes, críticos, éticos, con conciencia ciudadana y ambiental. La UNACH genera, divulga y aplica el conocimiento científico, tecnológico y humanístico; difunde la cultura y el arte, promueve el deporte y extiende sus servicios, vinculada con la sociedad en entornos locales, nacionales e internacionales; con personal calificado y programas educativos pertinentes y de calidad, para contribuir al desarrollo sustentable, al bienestar social, la cultura de paz, la democracia, la equidad y los derechos humanos. . (UNACH, 2020).

### **3.1.3 Visión**

La Universidad Autónoma de Chiapas en el 2030 es una institución reconocida internacionalmente por el desempeño profesional y social de sus egresados; sus programas educativos pertinentes y acreditados; por los resultados de su actividad científica, humanística y tecnológica; su vinculación mediante acciones de colaboración y cooperación con organizaciones de los sectores público, privado y social, con la guía del Modelo Educativo Institucional y de una gestión transparente y efectiva, que impulsa el desarrollo de Chiapas y de México. . (UNACH, 2020).

### 3.1.4 Principios Universitarios

a) Principio de autonomía.

Es la capacidad de las instituciones de darse a sí mismas su propia Ley y gobernarse por ésta, y de ordenar su mundo interior para otorgarse su nomos. Por tanto, este término evoca concepciones tales como: autoconciencia, autodeterminación, independencia y, en definitiva, libertad. La libertad que emana de la autonomía debe ser reflejada en la actividad de nuestra universidad, pues sin ella no se podría realizar la investigación, la docencia y la expresión de las ideas, ya que sólo en libertad y en autonomía el hombre es capaz de generar y transmitir conocimientos.

b) Principio de libertad.

Es actuar bajo los dictados de la propia conciencia, con respeto al marco legal, a los derechos de terceros y dignidad de la persona.

c) Principio de justicia.

Es la voluntad y la determinación continua de otorgarle a cada quién lo que le corresponde, en un plano de equidad.

d) Principio de equidad.

Consiste en tratar a los integrantes de la comunidad universitaria de manera respetuosa, amena y sin discriminación de ningún tipo.

e) Principio de servicio.

Son todas aquellas acciones que adoptamos de forma permanente, con la finalidad de beneficiar a nuestros semejantes.

## **3.2 Aspectos del Centro Universidad Empresa**

### **3.2.1 La Creación del CEUNE**

Con fundamentos jurídicos para su creación, y de las múltiples necesidades de vinculación de La Universidad con los diversos Sectores Sociales tanto públicas, sociales y productivas, el 22 de Abril de 2009 se emitió el Acuerdo mediante el cual se crea el Centro Universidad Empresa (CeUNE) de la Universidad Autónoma de Chipas, misma que tuvo su sede en la ciudad de Tapachula de Córdoba y Ordoñez. El Centro Universidad Empresa (CEUNE), se creó como una Dependencia Académica Universitaria de la UNACH, incorporada a la DES de Ciencias Administrativas y Contables, desde donde se impulsa el desarrollo empresarial de las organizaciones públicas, privadas y sociales, basado en el conocimiento científico, tecnológico y la innovación, con sentido ético, responsabilidad social y sustentabilidad ambiental, mediante la enseñanza superior, la investigación y la extensión del conocimiento y los servicios.(CEUNE, 2020)

En aras de contribuir a la vinculación de la Universidad con los sectores sociales desde el centro del Estado de Chiapas y fortalecer al CEUNE con la creación de la Licenciatura de Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (GMIPyME) en el mes de Mayo del año 2010 se emitió el Acuerdo por el que se Modifica el Acuerdo de Creación del Centro Universidad-Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas. En la cual manifiesta que en Tapachula de Córdoba y Ordoñez el CEUNE brindará sus servicios como Unidad Regional del CEUNE. . (CEUNE, 2020)

Por lo anterior, el CEUNE queda instituido como una Dependencia Académica Universitaria (DAU) que integra a la Secretaría Académica misma que coordina la licenciatura en Gestión de la Micro Pequeña y Mediana Empresa, en modalidad a distancia; también cuenta con cuatro unidades: Incubadora de Negocios (INCUBO), Evaluación y Certificación de Competencias (CERCOM), Evaluación de Confianza, y la Unidad de Transferencia de Tecnologías para el Desarrollo Rural. Además, se cuenta

con la Unidad Regional del CEUNE en Tapachula; y con la Agencia Universitaria para el Desarrollo (AUDES Cacao-Chocolate).

### **3.2.2 Misión y Visión**

Misión:

El CEUNE vincula a la Universidad con la Sociedad mediante la generación y promoción de productos que desarrolla la Comunidad Universitaria, fomenta las actividades empresariales y la prestación de servicios de Formación, Evaluación, Certificación y Consultoría, con sentido ético, responsabilidad social y sustentabilidad ambiental, a través de las funciones sustantivas, para el desarrollo de las organizaciones y del estado de Chiapas.

Visión:

En el 2018 somos un Centro Universitario consolidado, que promueve la productividad y competitividad de las organizaciones mediante el desarrollo humano, y la generación de Empresas Socialmente Responsables, estrechamente vinculado con la Sociedad Chiapaneca.

### 3.2.3 Organización y estructura funcional

El Centro Universidad Empresa (CEUNE), se creó como una Dependencia Académica Universitaria de la UNACH, misma que impulsa el desarrollo empresarial de las organizaciones públicas, privadas y sociales, basado en el conocimiento científico, tecnológico y la innovación, con sentido ético, responsabilidad social y sustentabilidad ambiental, mediante la enseñanza superior, la investigación y la extensión del conocimiento y los servicios.

Para lo anterior organiza a las unidades que lo componen de forma operativa, táctica y estratégica como se ilustra a continuación:

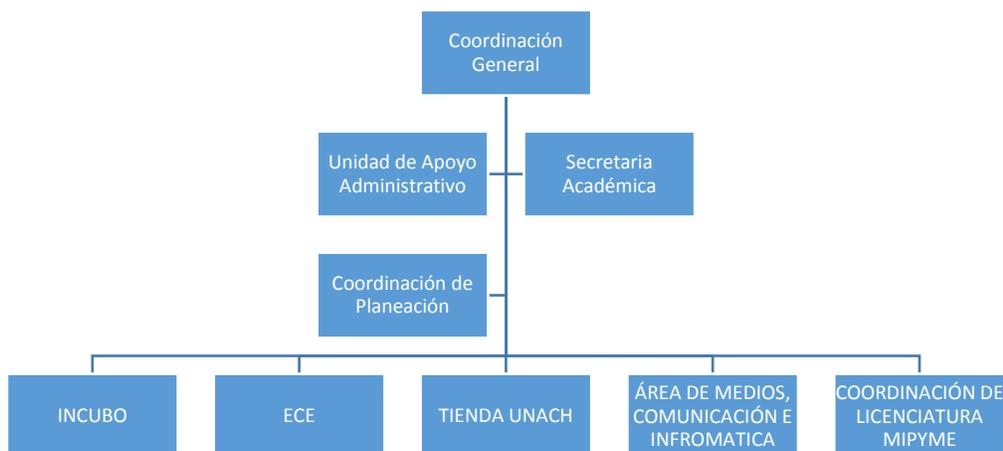
**Figura 7. Componentes operativos, tácticos y estratégicos del CEUNE**



**Fuente:** CEUNE 2020, Recuperado de <https://ceune.unach.mx/index.php/acerca-de#organizacion>

Para comprender mejor la imagen anterior pongo a consideración el siguiente organigrama con las áreas funcionales del centro:

**Figura 8. Organigrama del CEUNE**



Cabe señalar que dicho organigrama está en proceso de revisión puesto que la Coordinación General del centro ha impulsado una reestructuración para impulsar un nuevo giro en el rumbo de la organización a principios del año 2020.

En función a lo anterior se describen brevemente las funciones principales de dichas áreas de trabajo:

**Tabla 1. Funciones básica de las áreas que integran al CEUNE**

<b>Coordinación General</b>	Establecimiento de directrices, metas, objetivos y líneas de acción estratégicas para el CEUNE, coordina además a los responsables de procesos.
<b>Unidad de Apoyo Administrativo</b>	Responsable de la ejecución y manejo de los recursos económicos del centro.
<b>Secretaría Académica</b>	Coordina los procesos académicos del CEUNE en los niveles de grado y pregrado, seguimiento a la matrícula estudiantil.
<b>Coordinación de Planeación</b>	Seguimiento y evaluación de las directrices, metas y objetivos propuestos

<p><b>Área de medios, comunicación e informática</b></p> <p><b>Coordinación de la Licenciatura en MiPyME</b></p> <p><b>Tienda UNACH</b></p> <p><b>Entidad de Certificación (ECE)</b></p> <p><b>Unidad Incubadora de Negocios(INCUBO)</b></p>	<p>por la coordinación general, elaboración y seguimiento de programa operativo anual.</p> <p>Soporte tecnológico del centro, difunde en diversos medios el quehacer del CEUNE.</p> <p>Coordinación y seguimiento a la impartición de la licenciatura a distancia ofertada por el CEUNE.</p> <p>Fomento de la identidad institucional a través de la venta de productos con el sello Tu Tienda UNACH, captación de ingresos propios por la venta de los tales.</p> <p>Fomento a la cultura de la certificación de competencias, captación de ingresos propios por medio de la impartición de cursos y evaluación en diferentes estándares del CONOCER de las SEP.</p> <p>Fomento a la cultura del emprendimiento, captación de ingresos propios por venta de cursos, elaboración de planes de negocios y asesoría técnica especializada.</p>
--	--

### 3.2.4 Funciones que desempeña

El CEUNE impulsa la vinculación de la Universidad con los sectores Público, Social y privado a través de la planeación estratégica de sus funciones, mismo que permite de manera ordenada y sistemática la atención de sus usuarios a la que se debe, es decir a la comunidad universitaria y a su entorno social.

Tiene según su acuerdo de modificación (CEUNE, 2020) la función primordial de vincularse con la sociedad local, nacional e internacional, para promover y organizar actividades de formación continua, difusión, divulgación, socialización y aplicación del conocimiento.

Siendo las áreas de su competencia la elaboración de estudios y proyectos de investigación que describan, expliquen e identifiquen las potencialidades productivas, los nichos de empleo y la prospectiva económica de Chiapas. Y la capacitación,

asesoría y consultoría a organizaciones sociales y empresariales para la formulación, implantación y evaluación de proyectos.

### 3.2.5 Servicios que ofrece al Público

El Centro Universidad Empresa a través de sus áreas prestadoras de servicios ofrece al público lo siguiente:

 <p><b>CEUNE-UNACH</b></p> <p><b>Unidad Incubadora de Negocios</b></p>	<p>Busca Generar e Impulsar la Cultura Empresarial, coadyuvar y facilitar en forma integral la innovación y consolidación de las empresas y la realización exitosa de proyectos e ideas de negocios de la comunidad universitaria y público en general, a través de la asesoría, capacitación, tutoría y acompañamiento de excelente calidad Profesional e Institucional en materia de mercadeo, administrativo, financiero y legal.</p>
 <p><b>AUDES</b> Agencia Universitaria para el Desarrollo <b>CACAO-CHOCOLATE</b> <b>Unidad AUDES CACAO</b></p>	<p>La AUDES Cacao-Chocolate tiene un enfoque participativo basado en los componentes del desarrollo rural sustentable; el financiamiento de las actividades de la Agencia realiza a través de proyectos financiados con fondos públicos y privados, nacionales e internacionales ofreciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de investigación y desarrollo tecnológico.</li> <li>• Proyectos de transferencia tecnológica y capacitación.</li> <li>• Proyectos productivos.</li> <li>• Asesorías y Consultorías.</li> <li>• Estancias para investigadores y estudiantes.</li> </ul>
 <p><b>Entidad de Certificación de competencias</b></p>	<p>La ECE del CEUNE busca ofrecer servicios profesionales a las personas y organizaciones en los procesos de formación y evaluación con la finalidad de certificar sus competencias, con base en estándares de calidad y competitividad inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC), ofreciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impartición de cursos de alineación con fines de certificación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de procesos de evaluación</li> <li>• Gestión de certificados de competencia laboral ante el CONOCER</li> <li>• Diseño de programas de capacitación y desarrollo</li> <li>• Detección de necesidades de capacitación con base en estándares de competencia.</li> </ul>
 <p><b>Tienda UNACH</b></p>	<p>Con el propósito de fomentar la identidad institucional en la comunidad universitaria y generar ingresos propios extraordinarios, se ofertan productos universitarios a través de la Tienda UNACH con sede en Tuxtla Gutiérrez, tales como: editorial, uniformes, souvenirs, productos artesanales y equipo médico.</p>
 <p>Licenciatura en Gestión de la MiPyMe</p>	<p>La licenciatura en Gestión de la micro, pequeña y mediana empresa forma profesionales que puedan desempeñarse en ambientes de competitividad, a escala local y nacional, mediante la gestión empresarial y la innovación de productos y servicios, en las organizaciones sociales, públicas y privadas; como emprendedor, gestor empresarial o como líder de proyecto, para responder a los retos que enfrenta la micro, pequeña y mediana empresa. Dicho plan de estudios es ofertado en línea.</p>

### 3.2.6 Instalaciones

Figura 09. El Centro Universidad Empresa de la UNACH.



Figura 10. La Unidad Incubadora de Negocios del CEUNE, ubicada en el interior del CEUNE.



Figura 11. La Coordinación de Licenciatura en MiPyME, ubicada en el interior del edificio CEUNE.



Figura 12. La Coordinación General del CEUNE, ubicada en el interior del edificio CEUNE.



Figura 13. Secretaría Administrativa del CEUNE ubicada en el interior del edificio CEUNE.



Figura 14. Unidad de Informática CEUNE ubicada en el interior del edificio CEUNE.



**Figura 15. Edificio D en Ciudad Universitaria de la UNACH.**



**Figura 16. Unidad Audes-Cacao, ubicada en el Edificio D en Ciudad Universitaria.**



Figura 17. Unidad de certificación de competencias. Ubicada en el Edificio D en Ciudad Universitaria



Figura 18. La Tienda UNACH, ubicada en el interior del Campus I de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNACH.



### 3.2.7. Medios Sociales

El Centro Universidad Empresa busca su exposición permanente al público a través de los medios digitales, para ello se sirve de la red social Facebook y de una página web, las cuales lucen de la siguiente forma:

Figura 19. Fan Page de Facebook del CEUNE.



**Fuente:** Captura de pantalla de la fan page del CEUNE en Facebook tomado de: <https://www.facebook.com/CEUNEUNACH>

Sitio web

<https://ceune.unach.mx/>

Figura 20. Página web del CEUNE.



Fuente: Captura de pantalla del sitio web, tomado de <https://ceune.unach.mx/>

:

## Capítulo IV. Aspectos Metodológicos

### 4.1 Definición del tipo de Investigación

Considerando las cualidades de exhaustividad y exclusión de los tipos de investigación considero que la abordada en esta propuesta denominada “Estudio de los efectos del Home office en la productividad laboral del Centro Universidad Empresa Post Co-Vid 19”, tiene las siguientes implicaciones investigativas:

- a) Observacional, puesto que el instrumento de investigación buscó identificar si existieron variaciones significativas en la productividad laboral de los colaboradores del CEUNE, a partir del año 2020 en el que se implementó el home office a causa de la pandemia Co-Vid 19, para ello se estudió la percepción del personal en relación a esto último (productividad), por último, considero que no se trata de un experimento controlado, más bien, se buscó describir lo observado.
- b) Prospectivo, pues los datos necesarios para el estudio fueron recolectados a propósito de la investigación siendo estos de primarios, para ello la investigación se apoyó en un cuestionario, un análisis documental y una serie de entrevistas.
- c) Transversal, el instrumento para el levantamiento de información fue aplicado una sola vez y no se realizaron comparaciones posteriores para detectar alguna variación entre las muestras.
- d) Descriptivo, considerando que la investigación contiene solo una variable (productividad) el análisis estadístico fue único a partir de la muestra recolectada y pretendió describir los efectos en la variable a partir de la implementación del home office en este centro universitario.

## 4.1 Formulación de la hipótesis de la investigación

Para autores como Baena (2017) “la hipótesis es una respuesta tentativa a la pregunta de investigación. Por tanto, una hipótesis es una proposición provisional, una presunción que requiere verificarse”. En otras palabras, en la respuesta tentativa al problema de investigación, ella puede enunciar la relación entre variables investigativas o describirla si fuese solo una. Para Hernández (2010) “Las hipótesis pueden ser más o menos generales o precisas, y abarcar dos o más variables; pero en cualquier caso son sólo afirmaciones sujetas a comprobación empírica, es decir, a verificación en la realidad”. Considerando lo anterior, se formuló la siguiente hipótesis:

Con implementación de la modalidad del home office en el CEUNE-UNACH, se tendrá mejor percepción del personal administrativo en relación al beneficio laboral y de seguridad de salud.

## 3.3 Determinación de la población a estudiar

**Población:** La población total del objeto de estudio (CEUNE-UNACH) fue integrada por su personal adscrito, el cual suma a 61 personas repartidas en 10 áreas funcionales, listadas a continuación:

Tabla 2. Población que labora en el CEUNE

Área	No. De colaboradores
Coordinación General	2
Secretaría Académica	17
Secretaría administrativa	9
Coordinación de planeación	1
Entidad de certificación y evaluación	8
Unidad Incubadora de	7

<i>negocios</i>	
<i>Unidad de informática</i>	3
<i>Tienda UNACH</i>	9
<i>Agencia universitaria</i>	2
<i>CACAO-CHOCOLATE</i>	
<i>Unidad Regional</i>	3
<i>Tapachula</i>	

Sin embargo, dado los objetivos de la investigación denominada “Estudio de los efectos del Home office en la productividad laboral del Centro Universidad Empresa Post Co-Vid 19”, los cuales buscan validar y/o desprestigiar la hipótesis de investigación. Se hace preciso delimitar a este universo poblacional en un segmento más específico, pues no toda esta población se apoyó del home office para el desarrollo de sus funciones, dada la naturaleza del trabajo que realizan. Es por eso que Hernández (2010) apunta a que “una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática”. Por lo tanto, se delimita a la población de estudio en función de los siguientes criterios:

- Haber hecho uso de home office en el desarrollo de sus funciones durante la pandemia Co-Vid 19.
- Ser responsable de uno o más procesos sustantivos del CEUNE y/o ejecutor de actividades que integran los procesos.

Esto reduce la población a un total de 38 personas, de las cuales 07 son líderes de procesos y 31 colaboradores, distribuidas en las siguientes áreas del CEUNE:

**Tabla 3. Población seleccionada para aplicación de los instrumentos**

Área	Lideres	Operativos
Coordinación General	1	1
Secretaría Académica	1	13
Secretaría administrativa	1	6
Coordinación de planeación	1	
Entidad de certificación y evaluación	1	6
Unidad Incubadora de negocios	1	7
Unidad de informática	1	3

**Muestra:**

La muestra para esta investigación consistió en un muestreo aleatorio simple pues para (Rojas, 2013) en este tipo de muestreo es indispensable disponer de un marco de muestra, es decir, *un listado con las personas* de toda la población numeradas del 1 al N, recurso con el que se dispone tras ser proporcionado por el centro de trabajo, el cual después de haber sido filtrado como se describe en la página anterior, se delimitó la población en 38 personas como el total de la misma, posteriormente mediante la utilización de la calculadora de la plataforma SurveyMonkey Copyright © 1999-2021, se obtienen los siguientes datos:

*Operativos:*

Tamaño de la población	Nivel de confianza %	Margen de error %	Tamaño de la muestra
31	90	8	25

*Líderes de procesos:*

Tamaño de la población	Nivel de confianza %	Margen de error %	Tamaño de la muestra
7	90	8	7

Dicha calculadora utiliza la siguiente fórmula estadística para la determinación de la muestra:

Figura 20. Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Fuente: Tomado de: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Dónde:

**N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z**

Resultando lo anterior en una muestra de **32 personas** como mínimo para tener un nivel de confianza del 90 por ciento, número que fue incluso superado pues se logró encuestar a 34 de ellas.

Originalmente se había considerado la realización de un censo, sin embargo, dada la situación de distanciamiento social que imperó en el CEUNE-UNACH lo cual originó la implementación de guardias, horarios mixtos, etc. con el fin de evitar la propagación del Co-Vid 19, se recurrió al uso de una muestra que permita extrapolar los resultados obtenidos a toda la población, pues como lo comenta Espinoza (2016) “cuando no es posible o conveniente realizar un censo, se trabaja con una muestra, o sea una parte representativa y adecuada de la población”.

#### 4.4 Selección de las técnicas de recopilación de información

Los instrumentos elegidos para la recolección de información en la investigación denominada “Estudio de los efectos del home office en la productividad laboral del CEUNE-UNACH post Co-Vid19”, fueron por un lado una encuesta de 20 preguntas cerradas con el objetivo de conocer la percepción general del personal que labora en el CEUNE. Este fue aplicado a una muestra determinada en base a un muestreo aleatorio simple, que explicamos en la página anterior.

Además, es necesario comentar que el fundamento teórico para la elaboración de los reactivos del instrumento de recolección de datos fue basado en el *Modelo de los factores que afectan la productividad* propuesto por Velásquez, Rodríguez, Guaita (2012), el cual propone 7 factores clave que afectan la productividad, a decir:

- Gestión administrativa
- Mano de obra
- Materiales y suministros
- Maquinarias y equipos
- Métodos de trabajo
- Capital
- Cultura

Un segundo instrumento fue un análisis comparativo de los años 2019 y 2020 relacionado a las actividades relevantes realizadas en esos periodos por el CEUNE tomadas de la base de datos de la Dirección General de Planeación de la UNACH, y del presupuesto ejercido, esto el fin de examinar si las operaciones del CEUNE fueron afectadas o beneficiadas durante el uso de la modalidad home office.

Por último, se realizó una entrevista grupal a las áreas que componen a este centro universitario, con el propósito de conocer de primera mano las impresiones de los actores en referencia a los retos y oportunidades en materia laboral cuando se hace uso de esta modalidad de trabajo.

Para la recolección de la información de campo, se utilizaron encuestas llenadas a mano, y/o llenado de formularios de Google ®, para posteriormente tratar estadísticamente la información, así mismo se entrevistará a los actores con preguntas que permitan tener conversaciones relevantes respecto al tema, por último, se hará un análisis documental.

En resumen, esta investigación utilizará los siguientes instrumentos:

- Encuesta
- Entrevista
- Análisis documental

## 4.5 Diseño de las técnicas de recopilación de información

Para la obtención de la información mediante la aplicación de la encuesta se diseñó en base al modelo de (Velásquez Yngrid , Rodriguez Carlos, Guaita Wilfredo, 2012) la siguiente encuesta.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS**  
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN  
CAMPUS I  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



### ENCUESTA

**Propósito:** Obtener información del personal del CEUNE en la percepción positiva o negativa de la productividad laboral del home office durante el aislamiento por el Co-Vid 19 a fin de identificar nuevos retos y oportunidades en el contexto laboral.

#### Datos Generales

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Nivel de estudios: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Subraye el inciso que considere pertinente a la realidad o que completa el enunciado según su apreciación.

### Apartado I Percepciones personales

- Lo que más extrañé durante mi actividad en home office fue:
  - Compañerismo
  - Instalaciones adecuadas
  - Otro (Explique por favor) \_\_\_\_\_
- Trabajar desde casa y en línea me resultó:
  - Agradable
  - Me parece igual que de forma presencial
  - No me gustó
- Después de haber trabajado bajo la modalidad de home office:
  - Me considero totalmente adaptado a su uso
  - Estaba en el proceso de adaptación
  - No logré adaptarme a esta modalidad de trabajo



### **Apartado II Insumos y consumibles**

4. Independientemente de la situación de pandemia, considera al home office una alternativa viable para el desarrollo de sus funciones.
- a) Si
  - b) No
  - c) Depende (Explique por favor) \_\_\_\_\_
5. ¿La implementación del home office, afectó mi condición laboral?
- a) Nada
  - b) Poco
  - c) Mucho

### **Apartado III Gestión Administrativa**

6. Bajo la modalidad home office, los procesos administrativos en mi área de trabajo se vieron
- a) Agilizados
  - b) Entorpecidos
  - c) Sin alteraciones
7. Eurofound y la Organización Internacional del Trabajo, (2019) consideran que, para ser eficaz, el teletrabajo (home office) debe basarse en el diálogo y la cooperación entre la dirección y los trabajadores, ¿considera que esto sucedió en el CEUNE?
- a) Si
  - b) No
  - c) A veces



#### **Apartado IV Mano de obra**

8. ¿Cuento con las destrezas y habilidades tecnológicas suficientes para utilizar el home Office?
- a) Cuento con las destrezas tecnológicas suficientes
  - b) Me falta capacitación en relación al uso de estas herramientas
9. Durante mi tiempo implementando home office, este:
- a) Limitó mi productividad
  - b) Incrementó mi productividad
  - c) Mi productividad no varió

#### **Apartado V Materiales y suministros**

10. Los materiales y suministros que provee una oficina física a diferencia del home office, me resultaron:
- a) Insustituibles
  - b) Pude prescindir de ellos
11. ¿Conté con un espacio adecuado en mi domicilio, para hacer uso del home office?
- a) Si
  - b) No

#### **Apartado VI Maquinarias y equipos**

12. ¿El equipo que el CEUNE me proporcionó para el home office, fue adecuado?
- a) Si
  - b) No



13. El funcionamiento de máquinas y equipos para mis labores en línea desde mi hogar, me implicó:
- a) Bajo costo y consumo energético
  - b) Alto costo y consumo energético

### **Apartado VII Métodos de trabajo**

14. ¿En qué medida sus procesos de trabajo fueron alterados?
- a) Nada
  - b) Poco
  - c) Mucho
15. Los canales de comunicación (teléfono, e mail, mensajería instantánea) ¿fueron los adecuados para la toma de decisiones en el desarrollo de mis funciones?
- a) Si, cubren cabalmente mis necesidades
  - b) No, considero que varios aspectos quedan inconclusos

### **Apartado VII Capital**

16. Utilizando home office, mi capacidad para añadir valor a la organización:
- a) Incrementó
  - b) Se mantuvo
  - c) Disminuyó
17. ¿La modalidad home office permitió la innovación en mis actividades?
- a) Si, fue muy abierta y dinámica
  - b) No, fue muy cerrada y rígida



### **Apartado XI Cultura**

18. La implementación del home office en el CEUNE:

- a) Centralizó la toma de decisiones, se tornó fuertemente piramidal.
- b) Me empoderó como empleado, y me brindó más libertad de acción.
- c) No alteró la cultura, continuo como antes de la pandemia.

19. La gestión del trabajo en línea durante la pandemia por parte del CEUNE, fue:

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

### **Apartado XII Comentarios adicionales**

20. Si desea expresar alguna opinión adicional entorno a la temática, favor de plasmarlo en los siguientes renglones:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**¡GRACIAS!**

Esta investigación integró además un guion de entrevista semiestructurado de preguntas abiertas, como sigue a continuación:



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS**  
**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN**  
**CAMPUS I**  
**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**



### **ENTREVISTA GRUPAL POR ÁREAS**

**Propósito:** Obtener información del personal del CEUNE en la percepción positiva o negativa de la productividad laboral del home office durante el aislamiento por el Co-Vid 19 a fin de identificar nuevos retos y oportunidades en el contexto laboral.

**Instrucciones:** Considerando las dimensiones favor de completar.

1. ¿Cuáles fueron los mayores retos a los que se enfrentaron utilizando el home office?
2. Algunas investigaciones sugieren que esta modalidad de trabajo, genera mayor estrés, ¿Están de acuerdo con ese tipo de hallazgos?
3. Si se necesitara hacer uso nuevamente del home office, ¿se encuentran listo para ello?

**¡GRACIAS!**

## Análisis de Actividades Relevantes

Este análisis se enfocó en la realización de un recuento de las actividades relevantes en los años 2019 y 2020, con el propósito de determinar el número de estas y el recurso invertido en ello, con el propósito de conocer si la implementación del home office afecta o impulsa la productividad del centro en cuanto a actividades realizadas, para lo cual se considerará la formula clásica para medir la productividad:

Productividad = Producción /Insumos

Lo anterior relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos). Es decir:

Productividad:

<u>SALIDAS</u> ENTRADAS
----------------------------

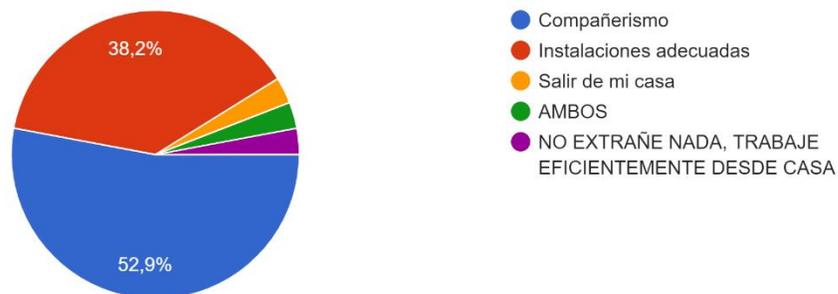
## 4.6 Procesamiento, análisis e interpretación de la información

### a) Procesamiento del instrumento de recolección de información #1

A partir de la aplicación de la encuesta, se tabularon los resultados mediante la aplicación Google Forms ® dando lugar a los siguientes gráficos. Estos gráficos permiten analizar visualmente los datos obtenidos lo que permitirá interpretar y dar sentido a los datos brutos.

Lo que más extrañé durante mi actividad en home office fue:

34 respuestas

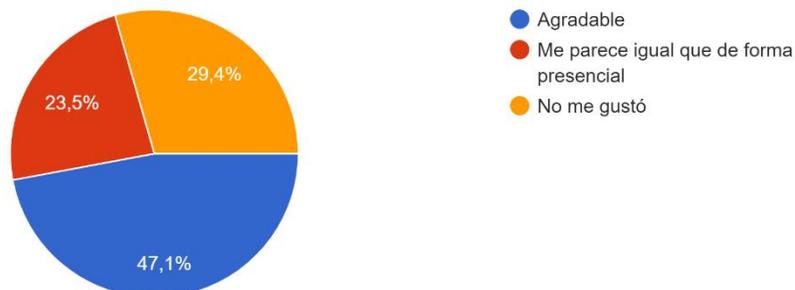


#### Interpretación:

53 % de los encuestados afirmaron que el compañerismo fue lo que más extrañó mientras realizó su trabajo en línea, seguido de un 36% que dio más importancia a las instalaciones adecuadas, dicho indicador podría apuntar hacia un agotamiento emocional tras trabajar en aislamiento.

Trabajar desde casa y en línea me resultó:

34 respuestas



### Interpretación:

47% de los encuestados afirmaron la experiencia les resultó agradable mientras que a un 30% no le agradó, comparado a un 23% que le es indistinto.

Después de haber trabajado bajo la modalidad de home office:

34 respuestas

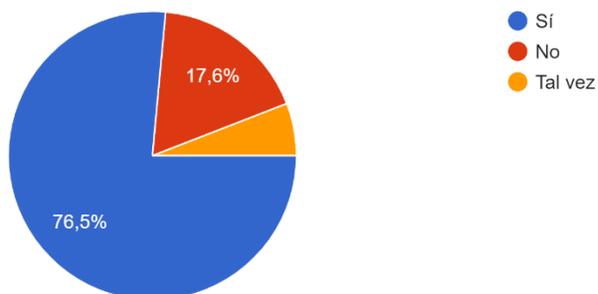


### Interpretación:

Notamos que una mayoría 73% se considera adaptado al uso de esta modalidad frente a un 7% que no logró adaptarse y aun 20% que estaba en el proceso.

Independientemente de la situación de pandemia, considera al home office una alternativa viable para el desarrollo de sus funciones.

34 respuestas

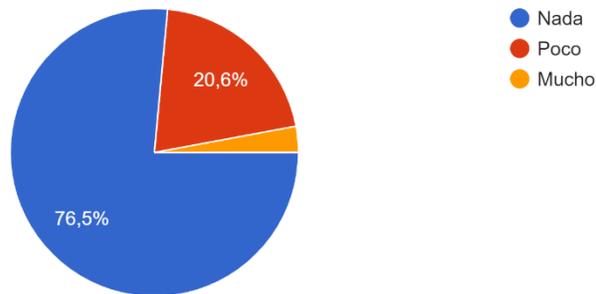


### Interpretación:

Nuevamente en este reactivo, notamos que un porcentaje mayoritario de 76.5% considera viable esta modalidad de trabajo, lo que implica un gran nivel de adaptación de parte del personal.

¿La implementación del home office, afectó mi condición laboral?

34 respuestas

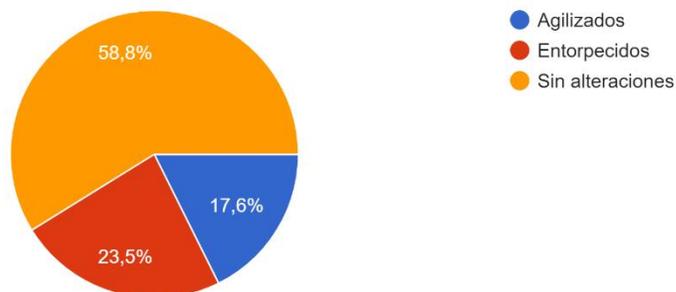


### Interpretación:

76% del total de los encuestados considera no haber sido afectado en su condición laboral, frente a un 20% que muy poco y un minúsculo 7% que afirma que si lo fue.

Bajo la modalidad home office, los procesos administrativos en mi área de trabajo se vieron

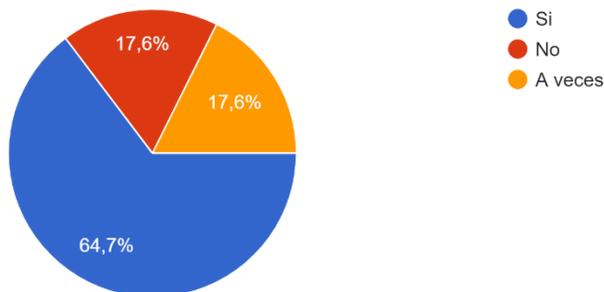
34 respuestas



### Interpretación:

Encontramos en este reactivo una respuesta menos contundente, pues la opinión se divide por un lado 58.8% considera que su trabajo no tuvo alteraciones, un 17% que fue agilizado y un 23.5% que fue entorpecido, lo que podrá indicar que no todas las actividades están optimizadas para usar home office.

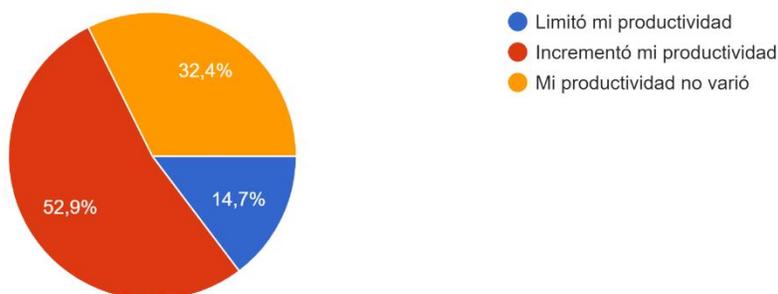
7. Eurofound y la Organización Internacional del Trabajo, (2019) consideran que, para ser eficaz, el teletrabajo (home office) debe basarse en el diálogo. ¿considera que esto sucedió en el CEUNE?  
34 respuestas



### Interpretación:

Un 64.7 de los colaboradores considera que hubo coordinación entre los líderes de procesos y el personal operativo, para el desarrollo de sus funciones.

Durante mi tiempo implementando home office, este:  
34 respuestas

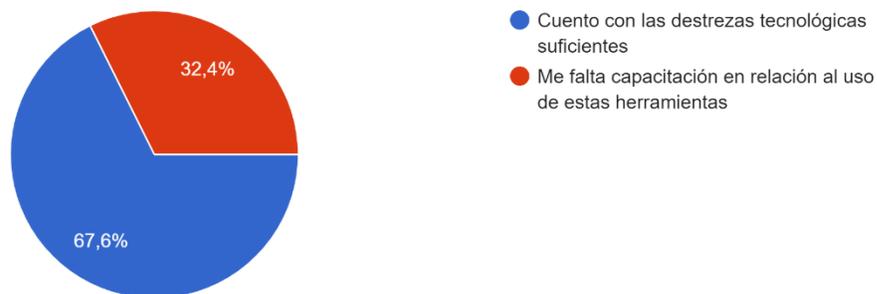


### Interpretación:

La mitad de la población encuestada afirma que su productividad se vio incrementada tras la implementación del home office, un 32.4 que afirma que siguió con el mismo ritmo productivo y una minoría del 14.7% comenta que su productividad fue limitada por esta modalidad de trabajo.

¿Cuento con las destrezas y habilidades tecnológicas suficientes para utilizar el home Office?

34 respuestas

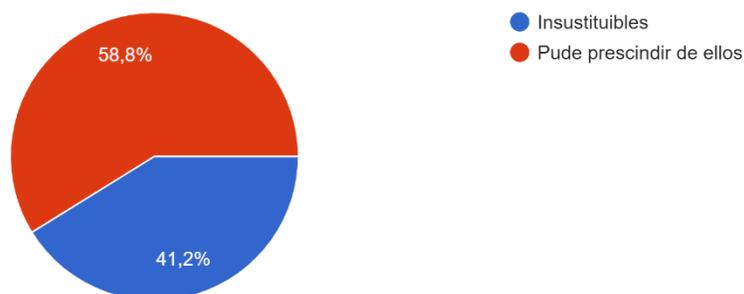


### Interpretación:

Una gran mayoría 64.6 % siente que cuenta con las destrezas suficientes para esta forma de trabajo, solo una tercera parte comenta que le es necesaria mayor capacitación.

Los materiales y suministros que provee una oficina física a diferencia del home office, me resultaron:

34 respuestas

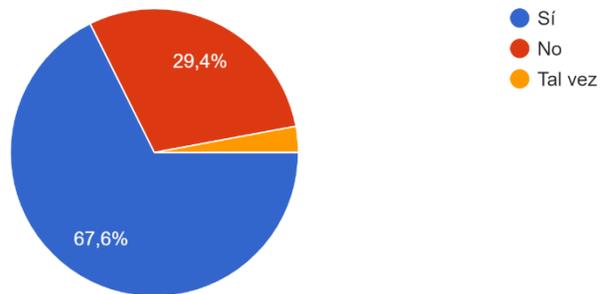


### Interpretación:

Poco más de la mitad de los encuestados considera a los insumos de la oficina insustituibles sobre un 41.2% que los considera imprescindibles.

¿Conté con un espacio adecuado en mi domicilio, para hacer uso del home office?

34 respuestas

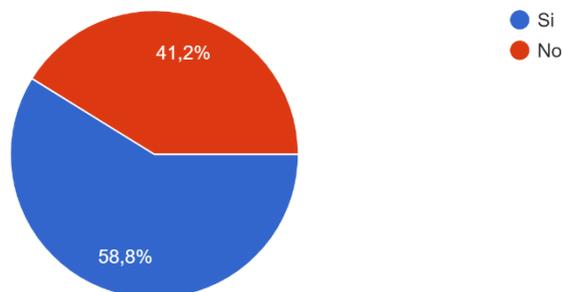


### Interpretación:

Casi un 70% de los encuestados cuenta con un espacio adecuado para hacer uso del home office, un reducido 30% no cuenta con dicho espacio en su hogar.

¿El equipo que el CEUNE me proporcionó para el home office, fue adecuado?

34 respuestas

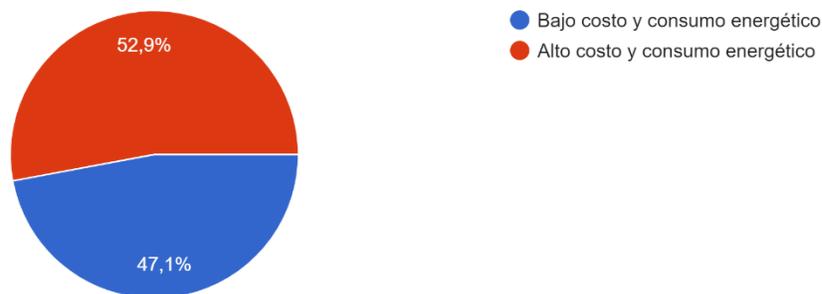


### Interpretación:

Poco más de la mitad de encuestados considera que su organización le asignó los recursos adecuados para realizar sus actividades vía home office, frente a un 41% que menciona que no fueron los adecuados.

El funcionamiento de máquinas y equipos para mis labores en línea desde mi hogar, me implicó:

34 respuestas

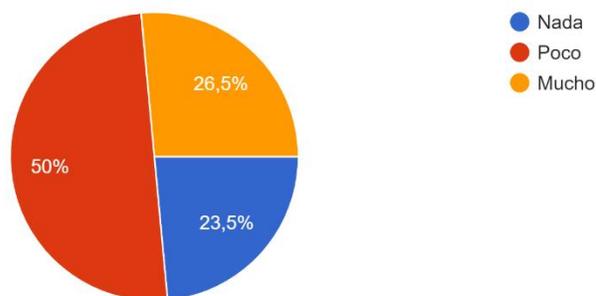


### Interpretación:

La opinión parece dividirse en este punto, pues 53% considera que el home office le implicó un alto costo energético en casa, por otro lado 47% considera que el gasto fue bajo.

¿En qué medida sus procesos de trabajo fueron alterados?

34 respuestas

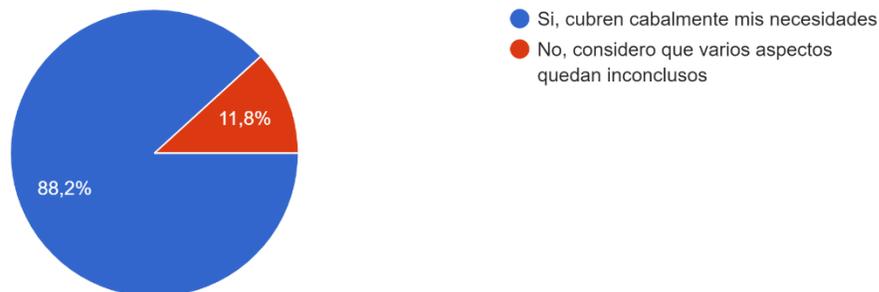


### Interpretación:

La mitad de la población encuestada 50% y un 26%, que son una mayoría visible considera que sus procesos de trabajo, apenas fueron alterados.

Los canales de comunicación (teléfono, e mail, mensajería instantánea) ¿fueron los adecuados para la toma de decisiones en el desarrollo de mis funciones?

34 respuestas

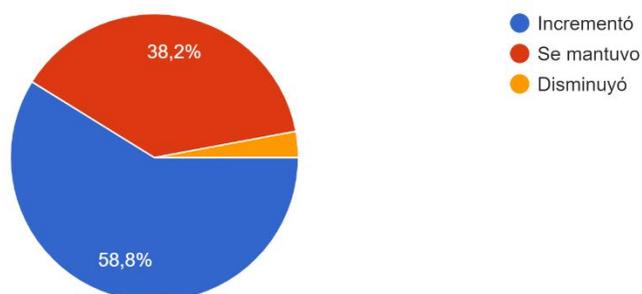


### Interpretación:

Una gran mayoría visible 88.2% considera que los canales de comunicación, fueron los adecuados para desarrollar sus funciones, coincidiendo con el nivel de adaptación reflejado en una de las preguntas del principio.

Utilizando home office, mi capacidad para añadir valor a la organización:

34 respuestas

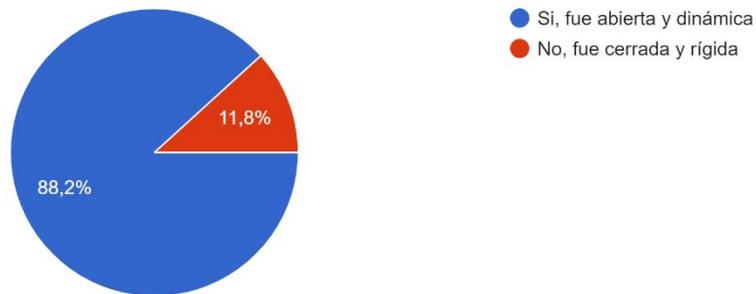


### Interpretación:

Cerca del 60% de los encuestados considera que su capacidad de añadir valor se incrementa al hacer uso del home office, frente a cerca de un 40% que considera que se mantuvo y una minoría ínfima que alega haber disminuido.

¿La modalidad home office permitió la innovación en mis actividades?

34 respuestas

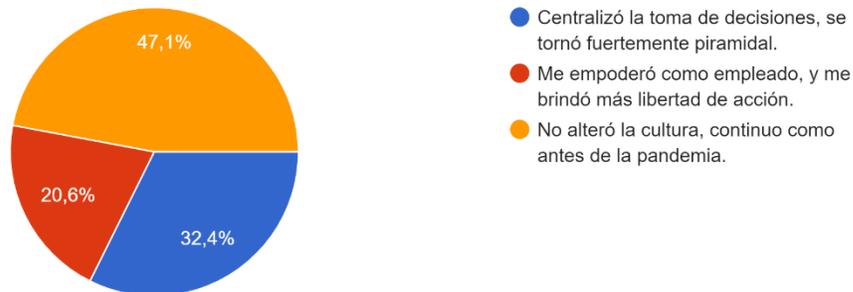


### Interpretación:

Nuevamente el valor del 88% de personas que comentan innovar bajo esta modalidad de trabajo, coincide con un gran nivel de adaptación, buen uso de herramientas tecnológicas y poca alteración en los procesos de trabajo.

La implementación del home office en el CEUNE:

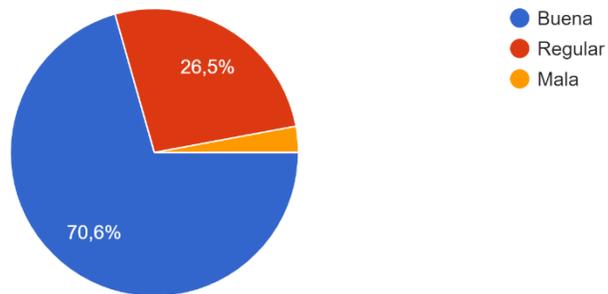
34 respuestas



### Interpretación:

La opinión se divide en este punto, pues la mitad comenta que la cultura de su centro de trabajo fue alterada, por otro lado, un 32% percibe que esta se inclinó al centralismo, mientras que solo 20% se considera empoderado como empleado.

La gestión del trabajo en línea durante la pandemia por parte del CEUNE, fue:  
34 respuestas



### **Interpretación:**

Dos terceras partes 70% considera que su centro de trabajo gestionó bien el trabajo en línea para la temporada de pandemia, lo que indica una percepción favorable del trabajador hacia el patrón que podría incidir en la motivación.

## b) Procesamiento del instrumento de recolección de información #2

Tomando en cuenta que la suspensión de actividades presenciales en la UNACH y por ende en el CEUNE inició a finales de marzo de 2020, procedí a analizar los informes de avances de gestión del segundo al cuarto trimestre de los años 2019 y 2020 proporcionados por el sistema denominado SUAPOA de la UNACH.

**Figura 21: Sistema Universitario para la administración del programa operativo anual**



**Fuente:** Captura de pantalla del SUAPOA Elaboración Propia

En este sentido fue realizado un recuento del número de actividades relevantes realizadas en esos periodos, emanadas de este sistema de información, la cual es filtrada y revisada por la Dirección General de Planeación. Esto último implica que el CEUNE no puede integrar a discreción cualquier tipo de información, pues debe justificarse según sus operarios, con evidencias documentales y fotográficas, lo que hace de este banco de datos una fuente imparcial y confiable.

Por otro lado, y a tenor de lo anterior se consultó la información generada por el sistema SIAF de la misma universidad donde pude conocer el desembolso económico de esos trimestres a fin de identificar variaciones en el ejercicio de los recursos que me permitieran establecer una correlación, entre productividad, home office, costos de producción.

**Figura 23: Captura de pantalla del Sistema Integral de Administración y Finanzas.**



**Fuente:** Captura de pantalla del SIAF, Elaboración Propia

Los datos emanados de este sistema, según los operarios del mismo son revisados mensualmente por la contraloría interna de la universidad y la Dirección de Programación y Presupuestos de la misma institución, por lo que estas cifras no pueden ser alteradas, solamente consultadas, lo que resulta en información confiable. Tras el análisis y recopilación de la información comentada anteriormente se construyeron los siguientes cuadros comparativos y se procedió a graficar sus valores como siguen a continuación.

Tabla 3. Informes trimestrales comparados (2do Trimestre)

SEGUNDO TRIMESTRE		
Directrices de Calidad	Actividad Relevante y/ de Impacto a informar por Directriz	
	2019	2020
1) Calidad Educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización del tercer seminario de agricultura familiar y negocios.</li> <li>Participación de docentes e investigadores en 06 cursos de formación y de actualización docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación de 13 docentes en el taller de sensibilización para la elaboración del Plan de Mejora de la Licenciatura en Gestión de la MIPyME.</li> <li>Académicos e investigadores del CEUNE tuvieron participación en cursos de la empresa denominados "Trasciende México" con el objetivo de promover el desarrollo integral del ser humano y de las organizaciones</li> </ul>
2) Investigación		<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de la elaboración de capítulos de libro, para publicación en el libro Género y Organizaciones junto a la UAM Unidad Azcapotzalco.</li> <li>Participación de docentes del CEUNE en la revista Internacional de Investigación "MAGIS" en la publicación de artículos en el Dossier Implicaciones</li> </ul>

		<p>Educativas en la migración como fenómeno social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postulación de capítulo de libro “Gobierno abierto, estudios de caso en Gobiernos subnacionales” del Call for Chapter (RAGA MX).</li> <li>• Participación en la elaboración de capítulo de libro “Desarrollo, Innovación y Tecnología en los Países de la Alianza del Pacífico”</li> <li>• Solicitud de registro de 2 proyectos de Investigación, ante la DGlyP-UNACH.</li> </ul>
<p><b>3) Extensión y vinculación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación de 29 alumnos de la LGMIPyME a Unidades de Vinculación Docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la Licenciatura en Gestión de la MIPyME en redes y correos electrónicos de la Convocatoria de Admisión UNACH 2020 para el ciclo agosto-diciembre 2020.</li> <li>• Vinculación interinstitucional con la UAM Azcapotzalco para impartir en línea la licenciatura en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, bajo acuerdos de</li> </ul>

		<p>cooperación académica CEUNE UNACH-UAM Azcapotzalco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Platicas informativas sobre certificación de competencias a través de plataformas zoom y Google meet, dirigidas al personal docente y administrativo de la Universidad.</li> </ul>
4) Internacionalización		
5) Gestión y Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición de equipos y materiales para el acondicionamiento y puesta en marcha del laboratorio de cacao y chocolate de la AUDES.</li> </ul>	
<b>PRESUPUESTO EJERCIDO</b>	<b><u>\$ 118,066.73</u></b>	<b><u>\$ 88,718.40</u></b>

**Fuente:** Sistema Universitario para la administración del programa operativo anual (Resumen anual de actividades), Sistema Integral de Administración y Finanzas (Reporte RP-08) de la Universidad Autónoma de Chiapas. Elaboración propia

Tabla 4. Informes trimestrales comparados (3er Trimestre)

TERCER TRIMESTRE		
Directrices de Calidad	Actividad Relevante y/ de Impacto a informar por Directriz	
	2019	2020
1) Calidad Educativa		<ul style="list-style-type: none"> <li>El Centro Universidad Empresa de la Universidad (CEUNE-UNACH) a través de la Entidad de Certificación y Evaluación (ECE) inició por primera vez un proceso de alineación y evaluación con fines de certificación en el Estándar EC0336 del Consejo Nacional de Certificación (CONOCER) “Tutoría de cursos y diplomados en línea”</li> </ul>
2) Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se desarrollaron dos proyectos de investigación para la búsqueda de financiamiento ante el COCYTECH. Derivado de ello un docente obtuvo recursos para el financiamiento de un proyecto del SEI.</li> </ul>	
3) Extensión y vinculación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutorías INSITU a estudiantes de la LGMIPyME del municipio de San Andrés Larrainzar.</li> <li>Personal de la ECE del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de la Licenciatura en Gestión de la MIPyME en redes sociales de la Convocatoria de Admisión UNACH 2021 para el ciclo enero – julio 2021.</li> </ul>

	<p>CEUNE realizó 02 pláticas informativas sobre los beneficios de la certificación de competencias laborales al Centro de Políticas Públicas de la Universidad (CEDES-UNACH).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del CEUNE Beneficiado con cursos de la metodología de la OIT “MESUN” y “MY COOP”</li> </ul>	
4) Internacionalización		
5) Gestión y Administración		
<b>PRESUPUESTO EJERCIDO</b>	<b><u>\$ 116,470.04</u></b>	<b><u>\$ 14,568.88</u></b>

**Fuente:** Sistema Universitario para la administración del programa operativo anual (Resumen anual de actividades), Sistema Integral de Administración y Finanzas (Reporte RP-08) de la Universidad Autónoma de Chiapas. Elaboración propia

Tabla 5. Informes trimestrales comparados (2do Trimestre)

CUARTO TRIMESTRE		
Directrices de Calidad	Actividad Relevante y/ de Impacto a informar por Directriz	
	2019	2020
1) Calidad Educativa		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización del 10<sup>o</sup> Congreso Nacional denominado “Empresas Familiares y Desarrollo Regional post COVID-19” desarrollado de manera virtual en el mes de octubre.</li> <li>Congreso Internacional de Investigación Diversidad y Tendencias en Empresas Familiares para el Desarrollo Sostenible. “Retos y Perspectivas ante el COVID-19” desarrollado de manera virtual en el mes de octubre.</li> </ul>
2) Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dos docentes del CEUNE participaron como ponentes en el 4<sup>o</sup> Congreso de Investigación Latinoamericano en Administración y Negocios en la Benemérita Universidad Autónoma de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de 12 informes finales de las investigaciones propuestas ante la Dirección General de Investigación y posgrado, trabajos que fueron realizados por investigadores tanto del Centro</li> </ul>

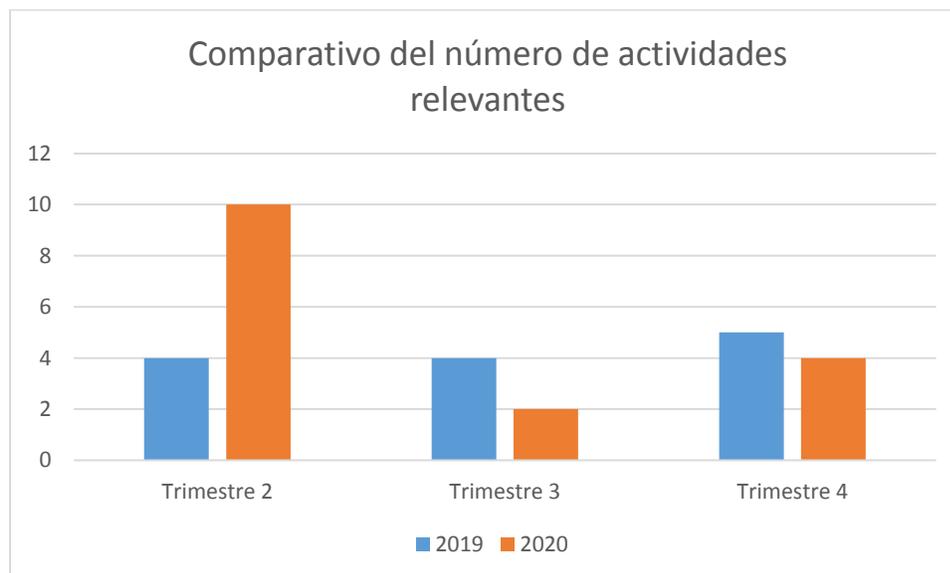
	<p>Puebla (BUAP).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elaboraron dos proyectos de investigación atendiendo la convocatoria lanzada por la Dirección General de Investigación y Posgrado.</li> </ul>	<p>Universidad de Empresas y de otras Unidades Académicas y que participaron en trabajo de vinculación entre la Fundación UNACH y la SAGyP mismos que desarrollaron el Programa de Desarrollo Territorial (PODETER),</p>
<p><b>3) Extensión y vinculación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes y directivos del CEUNE realizaron una visita en la sede académica del municipio de San Andrés Larrainzar, en donde impartieron asesorías INSITU</li> <li>• Personal de la ECE-CERCOM realizó 02 platicas informativas sobre los beneficios de la certificación dirigido a docentes y directivos de la facultad de Contaduría y administración campus y al personal docente de la licenciatura en Gerontología de la facultad de Medicina Humana.</li> <li>• El equipo de impartió el curso taller Inicie su</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base en el convenio de vinculación académica CEUNE UNACH y UAM-A, se lanzó la convocatoria para el ingreso de estudiantes de la licenciatura de Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (LGMIPyME)</li> </ul>

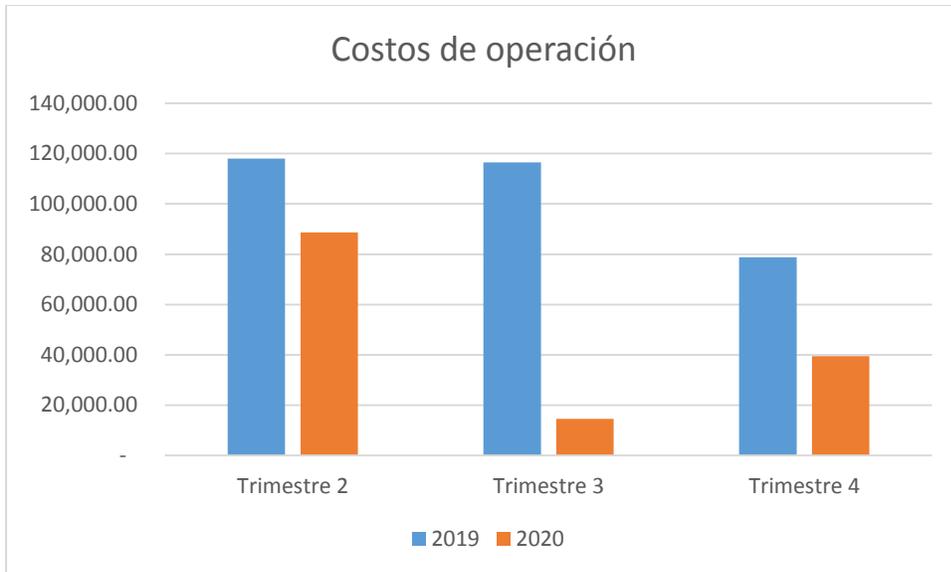
	Negocio (ISUN), en la facultad de Contaduría y Administración C-I.	
4) Internacionalización		
5) Gestión y Administración		
<b>PRESUPUESTO EJERCIDO</b>	<b><u>\$ 78,823.86</u></b>	<b><u>\$ 39,524.23</u></b>

**Fuente:** Sistema Universitario para la administración del programa operativo anual (Resumen anual de actividades), Sistema Integral de Administración y Finanzas (Reporte RP-08) de la Universidad Autónoma de Chiapas. Elaboración propia

Número anual de actividades relevantes	<b>13</b>	<b>16</b>
Presupuesto ejercido	\$ 313,360.63	\$ 142,811.51

Comparando el número de actividades por trimestre y presupuesto ejercido, originan los siguientes gráficos:





Por lo que a partir de la reflexión sobre los gráficos y tablas anteriores interpretamos que:

- Se observa que las actividades relevantes en 2020 (año utilizando home office) se incrementaron ligeramente en relación al 2019 (año normal de operación) por lo que podemos inferir que la utilización de esta modalidad de trabajo no disminuyó la capacidad del centro para la realización de actividades de impacto.
- El uso del home office permitió al CEUNE la reducción de gastos de operación, haciendo más actividades con menos recursos económicos.
- Derivado de las inferencias anteriores se observa que el home office contribuyó a incrementar la productividad, pues permite mantener el mismo ritmo de trabajo a la vez de reducir los costos de operación del centro.

### **c) Procesamiento del instrumento de recolección de información #3**

Días posteriores al levantamiento de la encuesta, se procedió a entrevistar a grupos de colaboradores del centro, en función a las siguientes preguntas:

¿Cuáles fueron los mayores retos a los que se enfrentaron utilizando el home office?

Algunas investigaciones sugieren que esta modalidad de trabajo, genera mayor estrés, ¿Están de acuerdo con ese tipo de hallazgos?

Si se necesitara hacer uso nuevamente del home office, ¿se encuentra listo para ello?

Lo anterior, permitió a que comentarios espontáneos tomarán lugar, esto enriqueció los datos emanados de la encuesta al conocer de primera mano las opiniones de los actores, tanto de operativos como de líderes de los procesos.

Salvo lo que ya conocía, tras la aplicación de la encuesta como el hecho de que la mayoría está adaptada al uso del home office, y que son más productivos, los comentarios más llamativos al no ser contemplados en la encuesta, fueron los siguientes:

- *“No se respetaban las horas de trabajo y la jornada laboral muchas veces sobrepasaban las 8 horas”*
- *“Se debe estructurar los horarios de trabajo durante el home office ya que otras personas tenemos más actividades después de concluir la jornada laboral y se entorpecieron durante el home office.”*
- *“En el caso de mi área, Tienda UNACH afectó en el trabajo diario ya que nuestras actividades normales no se pueden realizar sin estar en tienda”*

- *“Mis trámites se ven afectados, utilizó documentación e información que solo puedo consultarla en la oficina”*
- *“Estar en casa implica lidiar con distractores, sobre todo para los que tenemos niños pequeños”*
- *“Fue todo un reto adaptarme a este cambio en particular “*
- *“Atender reuniones de zoom por varias horas, fue complicado al principio, pero luego te acostumbras”*

Interpretación:

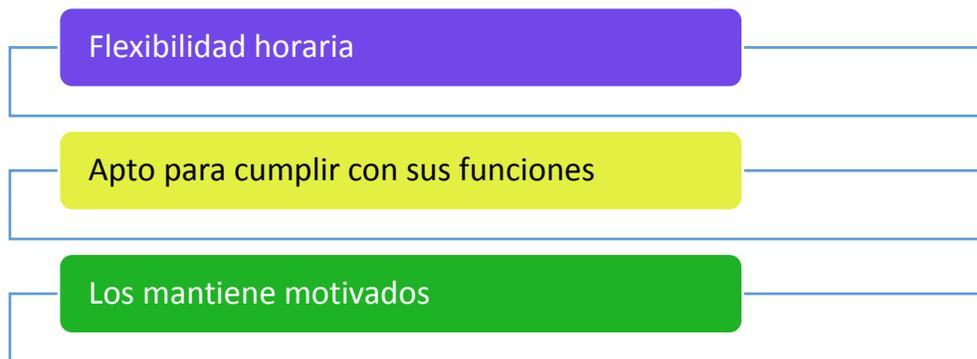
- a) La jornada laboral parece prolongarse al hacer uso del home office, pues el personal es requerido fuera de su horario, es posible que el hecho de estar en casa sea visto como un sinónimo de disponibilidad para los líderes de los procesos.
- b) No todas las áreas pueden hacer uso del home office, existen actividades que por su naturaleza no es viable utilizar esta modalidad de trabajo, por ejemplo, los que son de atención al público como la Tienda UNACH o áreas de asistencia como la unidad de apoyo administrativa del CEUNE.
- c) El uso del home office podría contribuir al estrés del personal, sobre todo de los que son padres de niños pequeños pues tuvieron que lidiar con el trabajo y la crianza a la par en sus hogares, por otro lado, pese que la mayoría del personal se consideró adaptado al uso de home office se aprecia que hubo un proceso difícil de adaptación para lograr ese resultado lo que en su momento generó estrés.

# Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

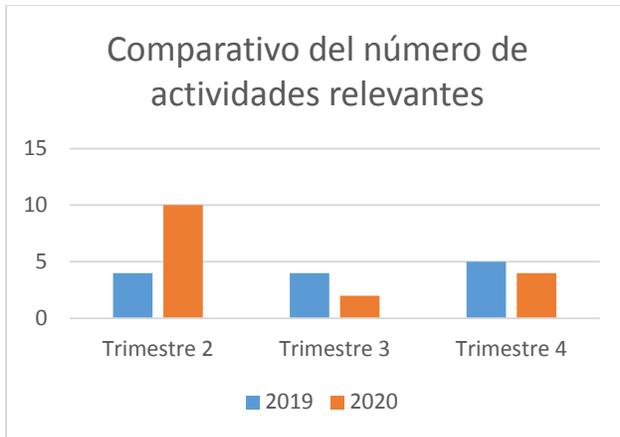
## 5.1 Recomendaciones

En la presente investigación se obtuvieron los hallazgos y evidencia en el trabajo de campo, determinándose que la mayoría de colaboradores del Centro Universidad Empresa se adaptaron satisfactoriamente a la modalidad de trabajo en cuestión, a la que los colaboradores vieron en su mayoría con buenos ojos, entre las ventajas que estos le atribuyen al home office se encontraron principalmente tres beneficios, a decir:

Figura 24: Principales beneficios del home office según los colaboradores del CEUNE.



Se destaca la percepción de los colaboradores del CEUNE en cuanto al home office resultó ser positiva con alto grado de adaptación (73.5% de los encuestados) a esta modalidad de trabajo, además de reportar un incremento en su productividad y su capacidad para añadir valor a la organización pues 76.4% de la población encuestada considera que sus labores no fueron entorpecidas, incluso fueron agilizadas, esto parece ser análogo al incremento de las actividades relevantes realizadas en el periodo de tiempo estudiado, en este sentido la evidencia apunta a una correlación entre incremento de la productividad del personal del CEUNE y el empleo del home office como modalidad de trabajo, como se muestra en los siguientes gráficos comparativos:



#### Actividades relevantes

2019:09

2020:16



2019: \$313,360.63

2020: \$142,811.51

Se demostraron los ahorros y el incremento de eventos y actividades relevantes, lo que bajo la lógica de la fórmula para medir productividad: Entradas/Salidas, se muestra al home office como una opción viable para el desarrollo de las actividades del centro pues no altera negativamente a productividad. Lo anterior, puede atribuirse en parte a que las actividades desarrolladas de forma virtual evitan el desplazamiento, permitiendo ahorros en viáticos, combustibles, etc. y la disminución del uso de la planta física como energía eléctrica, teléfonos, materiales y útiles de impresión, etc. Por lo que

es posible desarrollar y participar en más eventos y actividades con menos recursos económicos, dejando de manifiesto que la utilización de esta modalidad de trabajo, no representa una amenaza a las operaciones del CEUNE, al menos en las actividades que si pueden desarrollarse solamente a través de un dispositivo conectado a internet.

En relación a la efectividad del home office como modalidad de trabajo, tras estudiar a la población perteneciente a seis áreas funcionales del CEUNE (Incubadora, Entidad de Certificación, Tienda UNACH, Unidad de apoyo administrativo, Unidad de Informática, Licenciatura en Gestión de MiPyME), se encontró que dadas las funciones sustantivas de las áreas, no todas, lograron el máximo provecho a la modalidad de trabajo home office, para algunas áreas como la Tienda UNACH, su labor consiste en la venta de productos al público. La unidad de apoyo administrativo, tiene la encomienda de gestionar pagos mediante cheques dar solución a los requerimientos en aspectos de materiales y servicios, esto usualmente implica el desplazamiento del personal tanto al interior como al exterior del Centro de Trabajo. Las actividades relevantes por área se muestran en el siguiente cuadro:

**Figura 25: Actividades relevantes por área funcional del CEUNE.**



En este sentido se elaboró un semáforo de incidencias basado en las encuestas y entrevistas.

Figura 26: Semáforo de incidencias durante el home office del CEUNE.



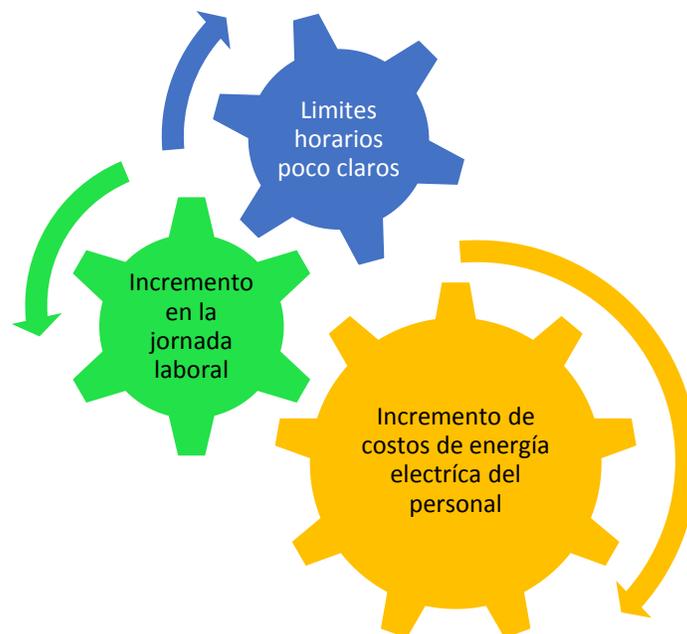
El semáforo anterior, permitió visualizar a dos áreas que parecen no haber aprovechado al máximo la modalidad home office, en este caso fueron precisamente la Unidad de apoyo administrativo la cual atendió sus funciones bajo una modalidad híbrida y la Tienda UNACH que suspendió actividades en su totalidad, por lo que el personal fue convocado para apoyar a otro tipo de actividades y de otras áreas del CEUNE que si pudieran llevarse a cabo en línea, lo anterior implica que el home office se constituye en como una modalidad que puede utilizarse bajo ciertas circunstancias y para ciertos trabajos por lo que antes de hacer un uso general de este, se deberá valorarse las áreas y funciones que puedan utilizarlo, no todas las áreas dada la naturaleza de sus funciones pueden adaptarse a cabalidad a esta modalidad, de no observar esta salvedad puede traer consigo atrasos en los diferentes procesos y gestiones, impactando a su vez en la productividad general del CEUNE.

De acuerdo a la adaptación del personal, y el incremento en la productividad del mismo, los costos ahorrados por el CEUNE-UNACH en materia de servicios básicos particularmente la energía eléctrica parecieran trasladarse a sus colaboradores cuando estos hacen uso del home office pues se encontró que un 53% de la población

estudiada lo considera así, esto constituye un verdadero reto en materia de compensaciones, pues existen limitaciones contractuales y presupuestales como para asignar recursos extraordinarios al personal que realice home office, por lo anterior debieran existir mecanismos diferentes a las compensaciones económicas para lograr la eficiencia energética en los hogares del personal que utilice esta modalidad.

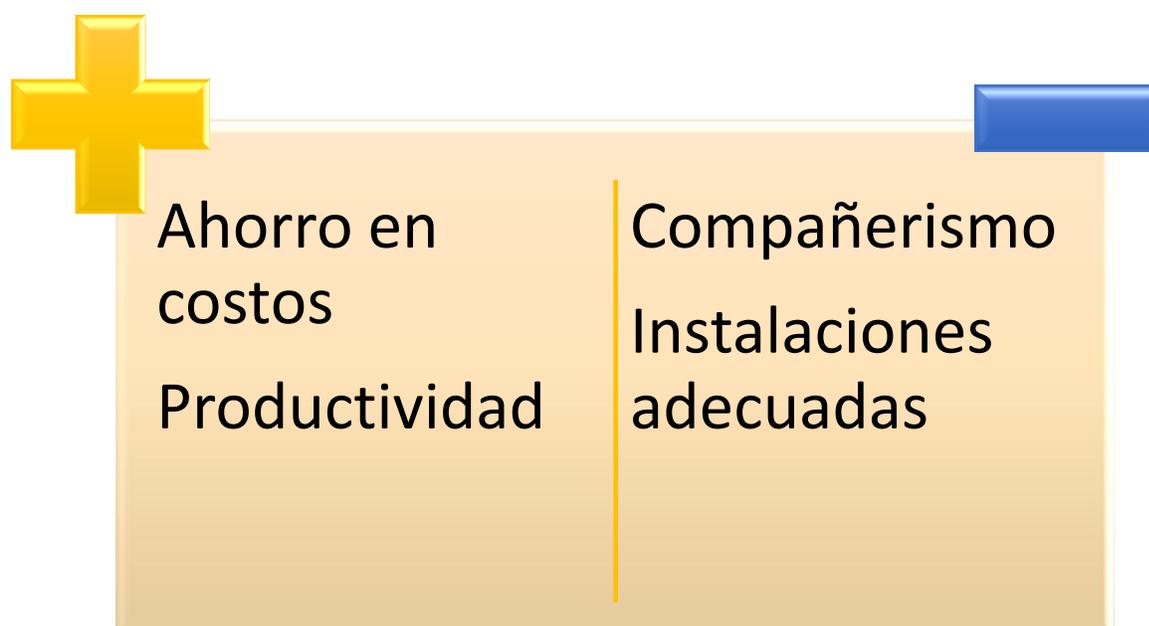
En este sentido, cabe señalar que el incremento de los costos de energía eléctrica parecieran tener relación con la temporalidad de las jornadas laborales reportadas por los colaboradores, en las respuestas de las encuestas y las entrevistas grupales, la percepción general fue que a pesar de ser cómodo y resguardado de la CoVid-19 en casa, la jornada laboral se extendía más allá de las 8 horas o implicaba tener disposición prácticamente total durante el día, por lo que los mecanismos a los que hicimos alusión en el párrafo anterior bien pudiera ir en función del uso racionado del tiempo, determinando previamente y en acuerdo a expectativas y horarios a cumplir entre líderes de procesos y subordinados, los límites claros y acuerdos previos ayudan a disminuir los excesos en las cargas de trabajo, niveles de estrés y burnout.

**Figura 27: Efectos negativos durante el home office en el CEUNE.**



Considerando el incremento mostrado en la productividad del CEUNE durante el año 2020 en relación con el 2019 y los costos ahorrados por la dependencia que parecen trasladarse a los colaboradores, podemos notar que en efecto la modalidad de trabajo home office permite ahorro en costos e incremento en la productividad de las organizaciones, pero deberá cuidarse que este beneficio vaya en detrimento de los colaboradores y no solo en el aspecto económico, pues pese a encontrarse adaptados en su mayoría, estos reportaron la necesidad de compañerismo seguido de instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones, esto indica que el aislamiento y falta de contacto social son algunos de los efectos colaterales de la modalidad home office, habría que preguntarse en algún momento, ¿hasta qué punto estos factores impactan en la salud mental del personal?

**Figura 27: Comparativo entre mayores y menores beneficios del home office en el CEUNE.**



## 5.2 Conclusiones

Con base a los resultados se comprueba que la modalidad home office logró el incremento de la productividad, redujo costos e incrementó actividades relevantes en el CEUNE-UNACH, considerando que el personal labora sin obstáculos desde su casa. Sin embargo, existe la percepción de los colaboradores, que trabajar a distancia les incrementa su gasto en servicios básicos principalmente la energía eléctrica.

Existen beneficios directos en la salud física del personal, toda vez, que no se reportó defunciones o casos graves por CoVid-19 en el CEUNE, el personal que utilizó esta modalidad, se considera adaptado adecuado para desarrollar sus funciones. Es importante resaltar que esta modalidad cumplió las expectativas por la que fue implementado: resguardar la salud física del personal que labora en la organización, sin embargo, la escasa socialización y la extensión en las jornadas de trabajo pudieran devenir en riesgos para la salud mental del personal al elevar los niveles de estrés, e incidir en el agotamiento que podrían generar las condiciones para el síndrome de burnout.

# Referencias

Amozorrutia, J. (n.d.). Recuperado el 10 de Noviembre de 2020, de

[https://nanopdf.com/download/esquemas-flexibles-si-o-no\\_pdf](https://nanopdf.com/download/esquemas-flexibles-si-o-no_pdf)

Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS CoV2, Diario Oficial de la Federación, publicado el 31 de marzo de 2020

Acuerdo por el que se suspenden los procedimientos de carácter académico y Administrativo en la Universidad Autónoma de Chiapas, Publicado en el sitio web de la Universidad Autonoma de Chiapas el 15 de mayo de 2020

Aquije Niño, C. (2018). HOME OFFICE COMO ESTRATEGIA PARA LA MOTIVACIÓN Y EFICIENCIA ORGANIZACIONAL. *Palermo Business Review*, 337–351.

Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. México: Patría.

Bárcena, A. (2020). Coyuntura, escenarios y proyecciones hacia 2030 ante la presente crisis de Covid-19 . Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

BBC. (14 de Marzo de 2020). Coronavirus | Cómo hace frente al covid-19 cada país de América Latina. BBC. Recuperado el 20 de Noviembre de 2020, de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51881075>

BBC News Mundo. (28 de Febrero de 2020). Coronavirus en México: confirman los primeros casos de covid-19 en el país. BBC. Recuperado el 20 de Noviembre de 2020

Bottos, A. (2011). TELETRABAJO: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE SU PRESENTE Y SUGERENCIAS PARA UNA NORMATIVA. Universidad Nacional Tres de Febrero. Obtenido de <http://www.untref.edu.ar/documentos/tesisposgrados/Bottos.pdf>

Carro, R., & González, D. (2015). Administración de las operaciones. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Castillo, E. (2010). Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones. Asistimos hoy al crecimiento de diferentes estrategias empresariales que(31), 1-5.

CEUNE. (2020). Acuerdo por el que se modifica el acuerdo de creación del CEUNE de la Universidad Autónoma de Chiapas. Recuperado el 15 de Noviembre de 2020, de [https://ceune.unach.mx/images/creacion\\_ceune/Acuerdo-de-modificacin.pdf](https://ceune.unach.mx/images/creacion_ceune/Acuerdo-de-modificacin.pdf)

Chiavenato, I. (2007). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, El capital humano de las organizaciones (Octava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

CONACYT. (20 de Noviembre de 2020). Covid-19 México. Obtenido de <https://datos.covid-19.conacyt.mx/>

Drucker, P. F. (2014). La disciplina de la Innovación. Harvard Business School Publishing, 3-7.

Esparza, J. (2020). COVID-19: Una pandemia en pleno desarrollo. Gaceta Médica Caracas, 1-7. Recuperado el 15 de Noviembre de 2020, de <https://sostelediclopedia.ucv.ve/covid19/manuales/COVID-19.%20Una%20pandemia%20en%20pleno%20desarrollo.pdf>

Espín, E. (29 de Abril de 2020). microbíos Digital. Recuperado el 15 de Noviembre de 2020, de <https://microbiosdigital.com/2020/04/29/confinamiento-y-distanciamiento-social-recomendaciones-cientificas/>

Eurofound y Organización Internacional del Trabajo . (2019). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. Luxemburgo y Oficina Internacional del Trabajo, Santiago.: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

García, R. (2005). Estudio del trabajo (Segunda ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Generalitat de Catalunya. (2007). Servicio público de empleo de Cataluña. Obtenido de El Teletrabajo:  
[https://wwwc.oficinadetreball.gencat.cat/socweb/export/sites/default/socweb\\_es/ciutadans/orientacioTrobarFeina/teletreball.html](https://wwwc.oficinadetreball.gencat.cat/socweb/export/sites/default/socweb_es/ciutadans/orientacioTrobarFeina/teletreball.html)

Gobierno de México. (2020). covid19 medidas economicas. Recuperado el 15 de Noviembre de 2020, de covid19medidaseconomicas

Gobierno de México. (2020). LINEAMIENTO TÉCNICO ABORDAJE DEL PACIENTE CON INFECCIÓN POR COVID-19 EN EL PERIODO PERINATAL. Obtenido de <https://www.gob.mx/salud/inper/articulos/lineamiento-tecnico-abordaje-del-paciente-con-infeccion-por-covid-19-en-el-periodo-perinatal?idiom=es>

Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una persepectiva Glo9bal y Empresarial (Decimocuarta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2020). LIBRO BLANCO EL ABC DEL TELETRABAJO EN COLOMBIA. Bogotá: Colombia Digital .

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad social. (2012). Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/teletrabajo/que-es>

Mora, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación. *ACADEMO*, 4(2), 55-62.

Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado: Una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *TEC Empresarial*, 8(2), 41-49.

OIT. (2020). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de COVID-19: Cómo están actuando los países: [https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS\\_739405/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739405/lang--es/index.htm)

OMS. (27 de Abril de 2020). Organización Mundial de la Salud- Sala de Prensa. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

OMS. (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado el 20 de Noviembre de 2020, de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Osio, L. (Enero-Junio de 2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 3(5), 93-109.

Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. Universidad Adolfo Ibañez.

Prieto, A., & Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad. Revista de Ciencias Sociales, X(2), 322-337.

Ramirez, E. (1998). Productividad base de la competitividad. México: Limusa.

Regus. (2015). The demographics of flexible working. London: Regus.

Rojas, Raúl. (2013) Guía Para realizar Investigaciones Sociales, México: Plaza y Valdés

Santillan-Marroquín, W. (21 de Mayo de 2020). El teletrabajo en el COVID-19.

CienciAmérica(Número Especial Desafíos Humanos ante el COVID-19), 65-76.

Secretaria General de Gobierno del Estado de Chiapas, (27 de marzo de 2020) *Decreto por el que se instituyen medidas y acciones para la prevención, detención, contención Y retraso y reducción del contagio y propagación del virus denominado COVID-19 en el Estado de Chiapas*

Universidad Autonoma de Chiapas. (23 de Junio de 2016). DECLARATORIA DE PRINCIPIOS Y VALORES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS. de [https://www.unach.mx/images/documentos/decreto\\_declaratoria\\_principios\\_valores.pdf](https://www.unach.mx/images/documentos/decreto_declaratoria_principios_valores.pdf)

Urbiztondo, L., Borràs, E., & Miradac, G. (2020). Vacunas contra el coronavirus.

Vacunas, 21(1), 69-72.

Velásquez Yngrid , Rodriguez Carlos, Guaita Wilfredo. (2012). XVI Congreso de Ingeniería de Organización. Modelo de los factores que afectan la productividad, (págs. 847-854). Vigo.

# Anexos

## Reportes del SIAF, Presupuesto trimestral ejercido 2019 y 2020

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS**  
**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**  
 DIRECCION DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO  
**SISTEMA PRESUPUESTARIO 2019**  
**ESTADO PRESUPUESTAL ACUMULADO AL MES DE: TRIMESTRE 3**  
 POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

DEPENDENCIA: 21501 CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA

CLAVE	DESCRIPCION	AUTORIZADO	MODIF-NETA	MODIFICADO	MINISTRADO	X MINIST	EJERCIDO	MIN - EJE
11101	SUBSIDIO FEDERAL ORDINARIO	98,459.00		98,459.00	98,459.00		102,239.00	-3,780.00
11201	SUBSIDIO ESTATAL ORDINARIO	7,700.00		7,700.00	7,700.00		14,231.04	-6,531.04
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>106,159.00</b>		<b>106,159.00</b>	<b>106,159.00</b>		<b>116,470.04</b>	<b>-10,311.04</b>

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS**  
**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**  
 DIRECCION DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO  
**SISTEMA PRESUPUESTARIO 2019**  
**ESTADO PRESUPUESTAL ACUMULADO AL MES DE: TRIMESTRE 2**  
 POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

DEPENDENCIA: 21501 CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA

CLAVE	DESCRIPCION	AUTORIZADO	MODIF-NETA	MODIFICADO	MINISTRADO	X MINIST	EJERCIDO	MIN - EJE
11101	SUBSIDIO FEDERAL ORDINARIO	112,259.00		112,259.00	112,259.00		111,084.97	1,174.03
11201	SUBSIDIO ESTATAL ORDINARIO	10,400.00		10,400.00	10,400.00		6,981.76	3,418.24
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>122,659.00</b>		<b>122,659.00</b>	<b>122,659.00</b>		<b>118,066.73</b>	<b>4,592.27</b>

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS**  
**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**  
 DIRECCION DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO  
**SISTEMA PRESUPUESTARIO 2020**  
**ESTADO PRESUPUESTAL ACUMULADO AL MES DE: TRIMESTRE 2**  
 POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

DEPENDENCIA: 21501 CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA

CLAVE	DESCRIPCION	AUTORIZADO	MODIF-NETA	MODIFICADO	MINISTRADO	X MINIST	EJERCIDO	MIN - EJE
11101	SUBSIDIO FEDERAL ORDINARIO	101,920.00	-4,100.00	97,820.00	97,820.00		87,474.80	10,345.40
11201	SUBSIDIO ESTATAL ORDINARIO	3,300.00	-2,306.76	993.24	993.24		1,243.80	-250.56
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>105,220.00</b>	<b>-6,406.76</b>	<b>98,813.24</b>	<b>98,813.24</b>		<b>88,718.40</b>	<b>10,094.84</b>

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS**  
**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**  
 DIRECCION DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO  
**SISTEMA PRESUPUESTARIO 2019**  
**ESTADO PRESUPUESTAL ACUMULADO AL MES DE: TRIMESTRE 4**  
 POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

DEPENDENCIA: 21501 CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA

CLAVE	DESCRIPCION	AUTORIZADO	MODIF-NETA	MODIFICADO	MINISTRADO	X MINIST	EJERCIDO	MIN - EJE
11101	SUBSIDIO FEDERAL ORDINARIO	46,023.00		46,023.00	46,023.00		74,011.92	-27,988.92
11201	SUBSIDIO ESTATAL ORDINARIO	4,300.00		4,300.00	4,300.00		4,811.94	-511.94
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>50,323.00</b>		<b>50,323.00</b>	<b>50,323.00</b>		<b>78,823.86</b>	<b>-28,500.86</b>

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS**  
**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**  
**DIRECCION DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO**  
**SISTEMA PRESUPUESTARIO 2020**  
**ESTADO PRESUPUESTAL ACUMULADO AL MES DE: TRIMESTRE 4**  
**POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

DEPENDENCIA: 21501 CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA

CLAVE	DESCRIPCION	AUTORIZADO	MODIF.-NETA	MODIFICADO	MINISTRADO	X MINIST	EJERCIDO	MIN - EJE
11101	SUBSIDIO FEDERAL ORDINARIO	58,572.00	-58,572.00				39,064.87	-39,064.87
11201	SUBSIDIO ESTATAL ORDINARIO	3,150.00	-2,690.64	459.36	459.36		459.36	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>61,722.00</b>	<b>-61,262.64</b>	<b>459.36</b>	<b>459.36</b>		<b>39,524.23</b>	<b>-39,064.87</b>

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS**  
**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**  
**DIRECCION DE PROGRAMACION Y PRESUPUESTO**  
**SISTEMA PRESUPUESTARIO 2020**  
**ESTADO PRESUPUESTAL ACUMULADO AL MES DE: TRIMESTRE 3**  
**POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

DEPENDENCIA: 21501 CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA

CLAVE	DESCRIPCION	AUTORIZADO	MODIF.-NETA	MODIFICADO	MINISTRADO	X MINIST	EJERCIDO	MIN - EJE
11101	SUBSIDIO FEDERAL ORDINARIO	87,411.00	-86,812.00	599.00	599.00		13,770.00	-13,171.00
11201	SUBSIDIO ESTATAL ORDINARIO	3,150.00	-2,351.12	798.88	798.88		798.88	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>90,561.00</b>	<b>-89,163.12</b>	<b>1,397.88</b>	<b>1,397.88</b>		<b>14,568.88</b>	<b>-13,171.00</b>

## Resumen anual de actividades 2019, SUAPOA

NUM.	OBJETIVOS, METAS Y ACTIVIDADES	Programado ANUAL	Programado 1er. TRIMESTRE	AVANCE 1er. TRIMESTRE	Programado 2do. TRIMESTRE	AVANCE 2do. TRIMESTRE	Programado 3er. TRIMESTRE	AVANCE 3er. TRIMESTRE	Programado 4o. TRIMESTRE	AVANCE 4o. TRIMESTRE
1.1.1	Administración y pago de servicios básicos	12 Pago	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Fomentar en la comunidad universitaria la cultura del emprendedurismo y de certificación de competencias por medio de asesorías y cursos de capacitación a través de la Unidad Incubadora y el CERCOM									
2.1	Realizar 06 capacitaciones y asesorías para la certificación de competencias laborales, vinculado a los sectores público, social y privado.									
2.1.1	Planear, ejecutar y difundir las acciones que realizan las unidades de INCUBO, CERCOM y el CEUNE.	6 Difusión	1	1	2	2	1	1	2	2
3	Consolidar y fortalecer la Licenciatura a distancia de la LGMPyME, así como sus investigaciones desarrolladas por investigadores del CEUNE									
3.1	Actualización del personal académico y de investigación para evaluación y seguimiento de los programas de estudio ofertados.									
3.1.1	Reuniones de trabajo con docentes del CEUNE.	6 Reunión	1	1	2	2	2	2	1	1

## Resumen anual de actividades 2020, SUAPOA

NUM.	OBJETIVOS, METAS Y ACTIVIDADES	Programado ANUAL	Programado 1er. TRIMESTRE	AVANCE 1er. TRIMESTRE	Programado 2do. TRIMESTRE	AVANCE 2do. TRIMESTRE	Programado 3er. TRIMESTRE	AVANCE 3er. TRIMESTRE	Programado 4o. TRIMESTRE	AVANCE 4o. TRIMESTRE
1	Fomentar la cultura de la enseñanza-aprendizaje en su modalidad mixta y a distancia.									
1.1	Mantener la operación física, administrativa, de enseñanza e investigación mediante 12 pagos de servicios básicos.									
1.1.1	Administración y pagos de servicios básicos.	12 Pago	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Fortalecer los P.E en apoyo a la Docencia, la Investigación, la vinculación y la extensión de los Servicios.									
2.1	Realizar 06 acciones de capacitación y actualización al personal académico, de investigación y administrativos para el seguimiento de los P.E. ofertados.									
2.1.1	Realizar cursos, talleres y reuniones de trabajo.	6 Reuniones	1	1	2	2	2	2	1	1
3	Fomentar en la Comunidad Universitaria el Emprendurismo y la Certificación de Competencias Laborales.									
3.1	Realizar 06 reuniones/pláticas sobre Emprendurismo y Certificación de Competencias Laborales.									

## Formulario de Google utilizado para la elaboración y tabulación de resultados



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA, Y ADMINISTRACIÓN C-I  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN, Y POSGRADO



### Efectos del home office en la productividad laboral del CEUNE

Ya no se aceptan más respuestas en el formulario Efectos del home office en la  
productividad laboral del CEUNE.

Prueba a ponerte en contacto con el propietario del formulario si crees que se trata de un  
error.

[Seguir recopilando respuestas \(solo los editores de formularios pueden ver este enlace\).](#)

Este formulario se creó en Universidad Autónoma de Chiapas. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios