
Percepción de las condiciones laborales de teletrabajadores de la Zona Metropolitana de Guadalajara

Elizalde-Núñez, Tania Fernanda
Mercado-Ramírez, Miguel Alfonso
Aguilera-Velasco, María de los Ángeles

Resumen

Si bien el teletrabajo o home office precede a la pandemia por COVID-19, fue durante esta que el teletrabajo se mostró como la opción más viable para algunas empresas para continuar con sus operaciones, al mismo tiempo que fue una alternativa para algunos trabajadores ante la posibilidad de perder sus fuentes de ingreso. Según HRJ, en México en 2021 el porcentaje de teletrabajadores se duplicó, pasando del 34 al 68%. Este estudio tuvo como objetivo analizar la percepción que tienen las y los teletrabajadores acerca de sus condiciones laborales y los cambios en su vida diaria a partir del teletrabajo. Se realizó un estudio cualitativo con diseño de estudio de casos con interpretación fenomenológica. Participaron seis teletrabajadores de la Zona Metropolitana de Guadalajara. La recolección de la información se realizó durante 2023 por medio de entrevistas

a profundidad. Los datos obtenidos se analizaron a través del método fenomenológico centrado en los cuatro existenciales básicos de Merleau-Ponty. En corporalidad resaltó que el cambio forzoso y repentino hacia la modalidad trajo algunas resistencias, por parte de las y los teletrabajadores y las empresas, ocasionándoles incertidumbre y ansiedad. En espacialidad sobresalió la necesidad de marcar límites dentro del hogar. En temporalidad se encontró un cambio positivo al disponer de mayor tiempo libre y sueño. En relaciones humanas las familias no entendían que estaban trabajando. Se concluye que existen diferencias en cuanto a la adaptación y dificultades que dependen más de la personalidad del trabajador y de la empresa que del teletrabajo.

Palabras clave: Teletrabajo, Condiciones laborales, Percepción, Fenomenología.

Datos para correspondencia:

Tania Fernanda Elizalde Núñez

Calzada del Ejército 179, C.P. 44400, Col. Real, Guadalajara, Jalisco, México.

fertania09@gmail.com

Abstract

Although telework or home office precedes the pandemic by COVID-19, it was during this that telework was shown as the most viable option for some companies to continue their operations, at the same time that it was an alternative for some workers to the possibility of losing their sources of income. According to HRJ in Mexico in 2021 the percentage of teleworkers doubled from 34% to 68%. The objective of this study was to analyze the perception that teleworkers have about their working conditions and the changes in their daily lives as a result of teleworking. A qualitative study was conducted with a case study design with phenomenological interpretation. Six teleworkers from the Metropolitan Area of Guadalajara participated. The collection of information was carried out during 2023 by means of in-depth

interviews. The data obtained were analyzed through the phenomenological method centered on the four basic existentials of Merleau-Ponty. In corporality it stood out that the forced and sudden change towards the modality brought some resistances, on the part of the teleworkers and the companies, causing them uncertainty and anxiety. In spatiality, the need to mark limits within the home stood out. In temporality a positive change was found in having more free time and sleep. In human relations, families did not understand that they were working. It is concluded that there are differences in terms of adaptation and difficulties that depend more on the personality of the worker and the company than on telework.

Key words: Teleworkers, Working conditions, Perception, Phenomenology.

Introducción

Los avances tecnológicos han permitido ampliar de manera significativa las formas de comunicación de los seres humanos. Cuestiones como la distancia e incluso el idioma representan barreras cada vez más sorteables para relacionarse con personas fuera del contexto que nos rodea. Asimismo, gracias a la tecnología han surgido nuevas formas de producción y trabajo, un ejemplo es el teletrabajo o *home office*.

Cárcamo y Villegas (2009 en Benjumea-Arias, Villa-Enciso y Valencia-Arias, 2016) describen al teletrabajo como el trabajo a distancia, en el que trabajadores independientes realizan sus labores desde un lugar separado físicamente de las oficinas, a través de la telemática (combinación del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC), permitiendo que las labores se realicen desde

cualquier lugar y en cualquier momento. Por otra parte, la Ley Federal del Trabajo (LFT, 2015) en México, considera el Trabajo a domicilio como aquel realizado a distancia, utilizando las TIC, ejecutado en el domicilio del trabajador o un local de libre elección, sin dirección o vigilancia inmediata del empleador.

Durante la pandemia por COVID-19, el teletrabajo se mostró como la opción más viable para algunas empresas para continuar con sus operaciones, al igual que fue una alternativa para trabajadores ante la posibilidad de perder sus fuentes de ingreso. La Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), indica que el uso de computado-

ras para actividades laborales durante el 2020 fue de 42.7%, aumentando a 45% en 2021.

Reportes de la OIT (2022) declaran que el número de personas en teletrabajo alcanzaron a ser 23 millones durante 2021, tan sólo en América Latina. Mientras tanto en México, el porcentaje de teletrabajadores se duplicó durante la pandemia, pasando de 34 a 68%, de los cuales 96% manifiesta el deseo de mantener su trabajo a distancia (HRJ, 2022).

Las y los trabajadores bajo esta modalidad, de acuerdo con Guzmán y Abreo (2017), al tener mayor disponibilidad y flexibilidad de tiempo para el desarrollo de sus actividades, perciben una mejora en la calidad de vida, así como la disminución de los niveles de estrés y presión para desarrollar sus tareas. Para las empresas, los beneficios reportados son aumento de productividad, disminución de ausentismo, reducción de costos fijos y flexibilidad de la jornada de trabajo (Beltrán y Sánchez, 2002). Sánchez y Arias (2021) indican como condiciones necesarias para llevar a cabo el teletrabajo lo siguiente: espacio de trabajo iluminado y ordenado, herramientas tecnológicas y sistemas informáticos, conexión a internet y mobiliario ergonómico.

De acuerdo con la OIT (s/f), las condiciones de trabajo cubren amplias cuestiones, desde las horas de trabajo, incluyendo tiempo trabajado, descansos y horario, hasta la remuneración, condiciones físicas y demandas mentales inherentes al lugar y puesto de trabajo. Por otro lado, Olivares (2021) define como condiciones laborales, o de trabajo, a todo lo que hace referencia al contexto en el que se desarrolla la actividad laboral, por lo que cada sector y actividad laboral implica condiciones laborales diferentes, pudiendo afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud de las y los trabajadores.

Respecto a las condiciones laborales de teletrabajadores, Olivares (2021) reporta en su estudio que el 68.3% de teletrabajadores no cuenta con computadora, internet y mobiliario provisto por la empresa, así como los elementos de escritorio, sin embargo, no hubo datos relevantes o aspectos negativos en cuanto a la ergonomía y factores ambientales como ruido, iluminación y temperatura. Pando y Pando (2023), reportan niveles de riesgo medio y alto en cuanto a las exigencias y carga cognitiva en 93.7% de los teletrabajadores encuestados, así mismo existe un 56% con discomfort y 52.2% con riesgo en sus relaciones sociales.

Derivado de lo anterior, el objetivo del presente estudio fue conocer la percepción que tienen las y los teletrabajadores de sus condiciones laborales, así como los cambios en su vida diaria, a partir del teletrabajo.

Método

Se decidió que, para responder a nuestra pregunta y objetivo planteado, la mejor forma de acercarse para entender dicho fenómeno sería a través de la investigación cualitativa, considerando que este tipo de metodología busca acceder a la realidad de las y los sujetos participantes a partir del conocimiento en relación con su práctica cotidiana. Se retomó a la fenomenología para guía del estudio ya que esta se centra en la experiencia del individuo y en el significado del ser humano, para dar a conocer y explicar esta vivencia (Conejero, 2020).

Utilizamos la fenomenología de la percepción de Merleau-Ponty, que busca superar las diversas dicotomías que mueven las ciencias y reconocer el origen de cualquier conocimiento en la experiencia del mundo vivido, principalmente a través de la experiencia del cuerpo (Merleau-Ponty, 1985), para que nos permitiera acercarnos a analizar y entender

el fenómeno.

Para abordar la investigación se llevó a cabo un estudio de casos con interpretación fenomenológica, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, durante 2023. Los estudios de casos, de acuerdo con Stake (1994) tienen la característica de abordar de manera intensiva una unidad, ya sea que se trate desde una persona hasta una institución. Muñiz (2013) hace mención de que los estudios de casos se han realizado desde hace varios siglos, haciendo énfasis en la medicina y psicología del siglo XIX, con registros de

descripciones detalladas sobre casos singulares.

Los participantes fueron seis teletrabajadores residentes de la Zona Metropolitana de Guadalajara; la selección fue por muestreo teórico no probabilístico mediante bola de nieve, que, de acuerdo con Torres (2009), en este tipo de muestreo el investigador identifica casos de interés por medio de redes de comunicación comunitarias.

Los datos sociodemográficos principales de las y los participantes se pueden observar en la tabla 1. Cabe mencionar que los nombres de identificación

Tabla 1.

Datos Sociodemográficos y laborales de los teletrabajadores de la Zona Metropolitana de Guadalajara, 2023.

Participante	Profesión	Edad	Estado civil	Ocupación actual
Warpaint	Psicóloga	33	Soltera	Creadora de contenido digital
Tortuga azul	Psicóloga	36	Soltera	Reclutadora
Azul	Psicóloga	36	Casada	Reclutadora
Tecnologer	Ingeniero en Sistemas computacionales	39	Soltero	Creador de software y páginas web
Chupetín	Radiólogo	30	Soltero	Traductor en call center
Morado	Recursos humanos	37	Soltera	Analista

Fuente: elaboración propia

Los informantes clave fueron personas cercanas a teletrabajadores, quienes accedieron a las primeras entrevistas y posteriormente otorgaron contacto con más teletrabajadores. El contacto fue por medios digitales como Instagram, Whatsapp y correo electrónico, enviando un mensaje de texto inicial en el que se presentaba la responsable del proyecto y se explicaban generalidades del estudio. En un primer momento, se buscó que las entrevistas fueran únicamente de manera presencial, sin embargo, hubo algunos participantes que se sentían más cómodos

con la entrevista virtual, las cuales se realizaron por medio de la plataforma Zoom.

La recolección de la información fue por entrevistas a profundidad, para las cuales se elaboró una guía de entrevista con las preguntas principales respecto a los temas que nos interesan como son los componentes existenciales y condiciones laborales, siguiendo la fenomenología de la percepción de Merleau-Ponty (1985): cuerpo vivido, espacio vivido, tiempo vivido y relaciones humanas vividas. Las preguntas incluidas se encuentran en la tabla 2.

Tabla 2.

Preguntas de la guía de entrevista

Tema 1: Componentes existenciales	Tema 2: Condiciones laborales
¿Qué es para usted el teletrabajo?	¿Cómo describiría el apoyo de la empresa en cuanto a sus necesidades de equipo, herramientas y capacitación?
¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta modalidad?	¿Qué tan adecuado considera su equipo y herramienta de trabajo?
¿Cómo fue su proceso de adaptación a esta modalidad?	¿Cuánto tiempo y esfuerzo ha invertido en acondicionar el lugar de trabajo dentro de su hogar?
¿Qué dificultades ha presentado para el desarrollo de sus labores?	¿Considera que el espacio es adecuado o podría mejorar?
¿Ha cambiado su percepción o plan de vida a partir del teletrabajo?	¿Tiene contacto con otros compañeros de trabajo?
¿Cómo considera que el teletrabajo ha contribuido a su salud física y mental?	¿Cómo compagina el horario de trabajo con actividades personales?
¿Cómo ha sido la dinámica con quien comparte vivienda en torno al teletrabajo?	

Fuente: elaboración propia

Para el análisis de la información se consideraron las cuatro grandes categorías que Merleau-Ponty considera como los componentes existenciales de las personas, y que se describen a continuación.

Categoría: Corporalidad

En la primera categoría se encuentran los códigos que refieren a las vivencias de los teletrabajadores en cuanto a su corporalidad, es decir, cómo es que ellos han experimentado el estar dentro de la modalidad de teletrabajo desde el cuerpo vivido, sus emociones, pensamientos, conocimientos, hábitos, etc.

Categoría: Espacialidad

En esta categoría se agrupan los códigos que hacen referencia al espacio que habitan los teletrabajadores, tanto para el desarrollo de sus actividades laborales como las actividades personales y en conjunto con las personas que comparte vivienda.

Categoría: Temporalidad

Esta categoría es referente al tiempo vivido en relación con la actividad laboral del teletrabajador, tanto en trabajo presencial como en teletrabajo.

Categoría: Relaciones Humanas

Por último, la categoría de relaciones humanas incluye todas las experiencias y cambios notados en sus relaciones, tanto a nivel personal como en el entorno laboral.

Una vez realizadas las entrevistas, se procedió a la transcripción, con ayuda de la herramienta de Transcripción del programa Microsoft Word, versión 365 y del software Atlas.ti, versión 7, para la identificación de categorías y códigos de análisis.

En cuanto a la interpretación de la información se siguieron los pasos del método de análisis fenomenológico consiste en el uso progresivo de: “1) la descripción fenomenológica con el foco en el fenómeno como un sistema de signos (discurso), 2) la reducción fenomenológica con el foco en los significantes (expresión del significado; frase reveladora) en el sistema de signos y 3) la interpretación fenomenológica con el foco en los significados (percepción del significado; capacidad de expresión) en el sistema de signos” (Lanigan, 1997, p. 7).

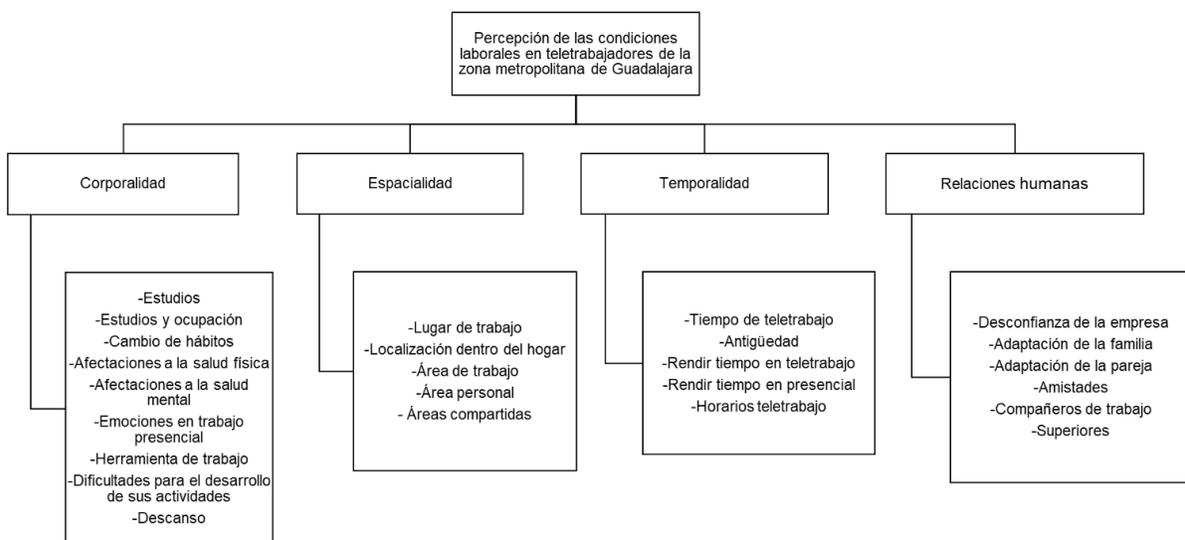
Este estudio se clasifica sin riesgo de acuerdo con el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la salud (Título Segundo, Artículo 17, fracción I), incluyendo a todo estudio que emplee técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos, así como donde no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada, considerando cuestionarios, entrevistas, revisión de expedientes clínicos y otros que tampoco traten aspectos sensitivos de la conducta. Todos los participantes firmaron el formato de consentimiento informado, en el cual se les comunica acerca del

objetivo del estudio, confidencialidad de la información, beneficios y que su participación es voluntaria, por lo que pueden abandonar el estudio sin ninguna responsabilidad o perjuicio en el momento que así lo deseen.

Resultados

En la figura 1 se muestran las cuatro categorías de análisis de nuestros datos, como son: corporalidad, espacialidad y temporalidad así como los códigos que conforma cada categoría.

Figura 1.
Categorías y códigos resultantes del análisis fenomenológico.



Fuente: Elaboración propia a partir de los componentes existenciales de Merleau-Ponty

Corporalidad

Los códigos que componen esta categoría son los siguientes:

- Estudios: Se refiere a la preparación escolar que ha llevado a lo largo de su vida.
- Estudio y ocupación: Se refiere a si lo que ha estudiado está ligado a su trabajo actual.

- Cambio de hábitos: Engloba las modificaciones que se han tenido que hacer en su rutina a raíz de estar en teletrabajo.
- Afectaciones a la salud física: Enfermedades o molestias desarrolladas por el teletrabajo.
- Afectaciones a la salud mental: Presencia de cambios de humor, ansiedad, tristeza o depresión por el teletrabajo.

- Emociones en trabajo presencial: Emociones y estados de ánimo cuando trabajaba en presencial.
- Herramienta de trabajo: Cómo percibe su herramienta de trabajo y cuál es su procedencia.
- Dificultades para el desarrollo de sus actividades: Obstáculos que se presentan durante la jornada de teletrabajo.
- Descanso: Descansos y pausas activas durante la jornada.

La mayoría de teletrabajadores entrevistados comenzaron en esta modalidad laboral debido a la pandemia por COVID-19, hecho que marco un cambio significativo en su vida laboral y social, ya que esto provocó cambios en la forma de trabajar y en la forma de relacionarse, pues la situación les obligó a tener que permanecer en casa, lo que en consecuencia modificó sus hábitos rutinarios, como el tener que prepararse antes de salir de casa, los horarios del día a día, el traslado de su casa a su oficina y el cambio en las relaciones con sus compañeros, compañeras de trabajo y con sus parejas, familias o roomies, pero especialmente sobresale la incertidumbre sobre su futuro.

Todo ello fue motivo de malestares a nivel psicológico, presentando señales de ansiedad, depresión y aburrimiento, así lo comenta Azul *“Y diría yo que entré medio en shock. Porque te platico la situación. La situación que yo viví fue, justo la empresa en la que estaba era en el área automotriz, entonces hubo por ahí un tema en el que el Gobierno frenó el trabajo”*; o como comenta Chupetín *“Siento que la pandemia como que hizo que todo mundo se pusiera como bien loquito y pues, de alguna manera, pues éramos los únicos que estábamos, pero como que ya no nos aguantábamos, entonces sí era un poco hostil el ambiente”* o como comenta Morado, al ser tanta su incertidumbre: *“yo, por ejemplo, no compraba escrito-*

rios, no sabía qué hacer, me quería meter a estudiar, este... y no sabía porque no sabía qué horario iba a tener este..., pues fue una incertidumbre muy, muy grande de casi 2 años, un poquito más”. Incluso quienes ya estaban en teletrabajo antes de la pandemia notaron cambios en sus compañeros que estuvieron forzados a migrar de modalidad: *“Ya cuando empezó la pandemia y ya nadie tuvo que ir, yo sí noté que había como un desequilibrio, o sea, como que sí no sabían muy bien cómo organizarse, pero pues como yo ya he trabajado así y pues, no lo sentí tanto”*, nos cuenta Warpaint. Sin embargo, una vez que se tuvo cierta adaptación, cambió la visión que se tenía sobre el teletrabajo, tanto por parte de los teletrabajadores como por parte de algunas empresas que se mostraron renuentes y desconfiadas al principio. Este cambio fue a partir de observar un aumento en la productividad y mejor manejo del tiempo y organización: *“Hasta que en una junta ya de resultados nos dijeron así como de: estamos al 200%, ¿ustedes creen que vamos a volver a la oficina? Yo diría que no, dijo el jefe.”*, nos platica Morado.

También encontramos diferencias en cuanto a la procedencia de las herramientas de trabajo, pues quienes están en una empresa de origen extranjero, gozan de mayores beneficios a este respecto y a prestaciones de ley y superiores, en cambio, quienes trabajan en empresas nacionales, carecen de algunos beneficios e incluso se ven orillados a destinar una parte de su sueldo o ahorros en un equipo, mobiliario o herramientas adecuadas para su labor. Por ejemplo, Chupetín relata: *“La empresa en la que trabajo no me dio nada, yo tuve que comprar un celular para el trabajo. (...) tenía que cumplir ciertos parámetros para que pudiera correr bien la aplicación. (...) en la capacitación sí te dicen como que requieren que tu celular cumpla ciertas especificaciones. Mucha gente usaba su celular, yo la verdad preferí comprar uno solo para el trabajo”*. En el mismo contexto, Warpaint nos cuenta: *“He tenido otros trabajos donde sí me mandan computadora y celular. En este trabajo, no. Cuando empecé a trabajar con ellas, yo no tenía computadora, me tuve que comprar una para*

poder trabajar con ellas e igual de silla y mesa". En cambio, Tortuga azul y Tecnologer, que trabajan para una empresa extranjera, nos dicen: *"todas estas herramientas, me las proporcionó la empresa. Lo único adicional que yo compré es un teclado inalámbrico para mayor comodidad. Pero fue lo único, todo lo demás sí es proporcionado por la compañía"* (Tortuga azul); *"sí lo proporcionó la empresa. De hecho, tengo mi escritorio de hobby y mi escritorio de trabajo (...) metimos la sugerencia y nos dieron escritorios, silla y laptop"* (Tecnologer).

Espacialidad

Los códigos obtenidos de esta categoría son:

- Lugar de trabajo: Características generales del sitio donde desarrolla sus actividades laborales.
- Localización dentro del hogar: En dónde se encuentra ubicado su lugar de trabajo, si se aísla o distingue de otras áreas.
- Área de trabajo: Descripción del espacio que utiliza para trabajar y el mobiliario.
- Área personal: Descripción y uso del espacio personal y de descanso.
- Áreas compartidas: Espacios comunes en casa.

En cuanto al espacio habitado por los participantes, y lo que refieren sobre su espacio de trabajo, es que es necesario tenerlo dividido y si se puede, también aparte del espacio o área de descanso, pues el no tener esta delimitación clara, así como la del tiempo, puede generar cierto disgusto por espacios o lugares que su propósito principal era el descanso y la convivencia. Warpaint comenta al respecto: *"ya me adapté un espacio que está pensado exclusivamente para trabajar y que está separado de mis otras áreas, de mis áreas de entretenimiento, de mis áreas de descanso (...) como que había hecho un espacio donde estaba mi espacio de esparcimiento y mi oficina o sea tenía la tele, el sillón, mi escritorio y mi com-*

putadora, todo en el mismo espacio y al final como que ya no me sentí tan cómoda porque sí sentía que cuando solo estaba viendo la televisión, estaba mi escritorio viéndome y como que me hacía sentir en un espacio no tan de relax". A su vez, Tecnologer cuenta: *"al principio estaba todo en el mismo escritorio, aunque sí cambiaba de computadora, pero como que el cuerpo no sabía... era muy cansado"*.

Esta delimitación o separación del área de trabajo no siempre implica que el lugar de trabajo se encuentre fuera del dormitorio, pues algunos de los participantes comparten vivienda con más familiares, teniendo que trabajar desde su habitación, situación que no es percibida de la misma manera entre ellos: *"yo aquí soy feliz (...) ya puedo poner que el cuadrito, que la, así, o sea, cómodo (...) estoy muy cómoda"*, dice Morado, mientras que Chupetín relata lo siguiente: *"tenemos el lujo de cada quien tener su cuarto (...) me gustaría cambiar los colores, tener más espacio"*.

Temporalidad

Surgieron los siguientes códigos:

- Antigüedad: Son los años y trabajos que ha tenido el teletrabajador desde que inició actividad económica.
- Tiempo teletrabajador: Son los años y trabajos que lleva en la modalidad de teletrabajo.
- Rendir tiempo en teletrabajo: Se refiere a las actividades y cosas que puede realizar a partir de estar en teletrabajo.
- Rendir tiempo en presencial: Tiempo que invertía de más por estar en oficina.
- Horarios teletrabajo: Horarios que maneja para realizar su teletrabajo.

La mayoría de los entrevistados tienen alrededor de 3 años en esta modalidad. A pesar de las causas individuales que provocaron este cambio, los participantes manifiestan que estar por teletrabajo les permite dedicar más tiempo a cuestiones persona-

les, incluyendo más tiempo para dormir adecuadamente. Al respecto Warpaint relata: “*Empiezo a trabajar a las 10 de la mañana (...) ahí yo ya tuve mis suficientes horas de sueño, ya desayuné, ya estoy vestida, cambiada (...) he podido dedicar más tiempo al deporte, vóley entre semana y aprovecho la vía el domingo para dar el rol en la bici*”. Pero al parecer la percepción que se tiene del teletrabajo no solo es en relación con el tiempo si no también con el hecho de sentir más libertad; así lo comentan Morado: “*yo tengo un poco más de libertad (...) limpié mi repisa, que mi perrito anda por aquí, recibo al del agua (...) salgo a caminar, por salud mental... rayo paredes, dibujo, leo, escucho música*” y Tecnologer: “*empecé a aprender a hacer videojuegos y tener tiempo libre está padre si me quiero relajar*”.

Esa percepción de tener más tiempo y libertad, al parecer está relacionada con los tiempos de traslado que se evitan, así como a no tener que checar entrada y salida, o a estar siendo supervisados en sus labores, al menos de forma presencial, ya que a pesar de que algunos tienen la opción de presentarse en la empresa, prefieren continuar con el trabajo en casa: “*normalmente los días que voy (a la oficina) no me rinde tanto como los otros, mira. Entonces por eso, por eso trato de quedarme (en teletrabajo)*” (Tecnologer).

Relaciones Humanas

En esta categoría surgieron los códigos siguientes:

- Desconfianza de la empresa: Resistencia o renuencia por parte de la empresa hacia el teletrabajo y la o el teletrabajador.
- Adaptación de la familia: Se refiere al proceso de adaptación por parte de la familia, ya sea que comparta vivienda con ellos o no.
- Adaptación de la pareja: Se refiere al proceso de adaptación con su pareja en torno al teletrabajo.

- Amistades: Se refiere a cambios en su forma de relacionarse con sus amistades a partir del teletrabajo.
- Compañeros de trabajo: Descripción de la relación con sus compañeros de trabajo durante el tiempo que lleva en teletrabajo y con anterioridad.
- Superiores: Relación con jefes.

Las y los participantes del estudio refieren no tener conflictos actualmente en ninguno de sus círculos sociales debido al teletrabajo, sin embargo, relatan que al principio la idea de que estuvieran todo el tiempo desde casa era causa de conflicto con algunos familiares, pues daban por hecho que, al estar ahí, estaban desocupados y aprovechaban para solicitar favores o incluso interrumpiendo la actividad laboral por ruido. Warpaint dice al respecto: “*como que no, no comprendían que estuviera tanto tiempo en casa y había cierta exigencia en cuanto a los cuidados de casa (...) asumían que tenía posibilidades de hacerlo porque estaba en casa*”; Tortuga Azul: “*Pues hacían mucho ruido en la casa... si me veían que bajaba pensaban que estaba totalmente desocupada y no sé, me pedían algún favor o algo que requería mucho tiempo*”.

Por parte de las empresas se presentó en algunos casos que solicitaran tareas fuera del horario laboral establecido, “*como estás en casa, este, no falta que ‘un ratito más’... piensan que, por estar aquí a la mano, este, sienten todo el tiempo para ti*”, dice Morado.

En cuanto a las relaciones con compañeros de trabajo, depende tanto del puesto de trabajo como del interés personal el contacto que se mantiene. Azul comenta “*en el equipo ahorita somos 5 personas, ya nos conocíamos de trabajos anteriores (...) sí hay trabajo en equipo, sí hay cooperación, es como una red de apoyo entre nosotros*”; para Tecnologer, el trabajo en equipo es más marcado: “*todos tenemos voz y voto y si falla el proyecto fallamos todos... es trabajo en equipo*”. Chupetín, que es traductor de llamadas telefónicas, comenta: “*está saturado todo el*

día, estoy básicamente llamada tras llamada... con mis compañeros es muy godín". En cambio, Warpaint menciona al respecto: *"dirijo un equipo que tengo que revisar lo que ellos hacen y darles dirección y cambios... realmente mi comunicación es súper directa, en casos extremos es una llamada de 5 o 10 minutos"*.

Discusión

Se encontró que los teletrabajadores tienen mayor disponibilidad y flexibilidad, en cuanto al tiempo, para sus actividades, tanto personales como laborales; este resultado es similar a lo que encontraron Guzmán y Abreo (2017) sobre los beneficios del teletrabajo en las y los teletrabajadores. Éstos mismos autores mencionan que el teletrabajo contribuye a la disminución del estrés, sin embargo, dadas las circunstancias en las que se dio el cambio de modalidad para la mayoría de los participantes, el inicio no fue tan favorecedor como era de esperarse, aunque muy posiblemente haya sido por la situación de la pandemia por COVID-19 y no por el teletrabajo en sí.

Los beneficios para las empresas por la implementación del teletrabajo que reportan Beltrán y Sánchez (2002) (y que coincide con lo expresado por los participantes de esta investigación), son: el aumento de productividad, la disminución de ausentismo y flexibilidad de la jornada laboral, quedando fuera la reducción de costos fijos, pues no fue un tema de este estudio.

Puede decirse que los teletrabajadores que participaron en este estudio cuentan con las condiciones necesarias para llevar a cabo sus actividades, de acuerdo con lo marcado por Sánchez y Arias (2021); sin embargo, cabe recalcar que no todos tienen estas óptimas condiciones porque la empresa en la que se encuentran se las haya otorgado, sino que ha sido fruto del esfuerzo de su mismo trabajo, coincidiendo

con lo reportado por Olivares (2021), donde más de la mitad de teletrabajadores no contaban con herramientas otorgadas por la empresa.

Conclusiones

Finalmente, considerando los hallazgos obtenidos, el objetivo de la presente investigación sobre conocer la percepción de las y los teletrabajadores sobre sus condiciones laborales y los cambios en su vida diaria se da por cumplido. Encontramos diferencias en cuanto a la adaptación y dificultades que dependen más de la personalidad del trabajador y de la empresa que del teletrabajo. Asimismo, existe coincidencia entre los teletrabajadores participantes respecto a mantener bien definidos los espacios de trabajo y personal, así como en las comodidades que brinda trabajar desde casa.

Los participantes de este estudio coinciden en varios aspectos que tal vez valdría la pena diversificar para futuros estudios, como el hecho de que ninguno tiene hijas o hijos, además de que todos están en la década de los treinta años de edad. Aunque la mayoría fueron mujeres, no se considera información suficiente para hacer interpretaciones por género, lo cual también podría tomarse en cuenta para investigaciones posteriores.

Si bien la fenomenología de Merleau-Ponty fue suficiente para los objetivos de esta investigación, es recomendable ampliar la investigación con más participantes e incluso temas para tratar en torno al teletrabajo, así como abordar desde otros marcos teóricos, como podría ser el interaccionismo simbólico para explorar en las relaciones humanas y teoría fundamentada para la construcción de teoría respecto a las repercusiones, implicaciones, personalidades afines, etcétera, ya que el teletrabajo permanecerá y aumentará su implementación en esta era tecnológica.

Referencias

- Beltrán, A. y Sánchez, L. (2002). Las relaciones laborales virtuales: el teletrabajo. Tesis. Repositorio Universidad Javeriana.
- Benjumea-Arias, M., Villa-Enciso, E. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Chávez, J. D. (2020). Entendiendo el teletrabajo. Universidad Politécnica Territorial Del Estado Aragua, April.
- Conejero S, J. C. (2020). Una aproximación a la investigación cualitativa. *Neumología Pediátrica*, 15(1), 242–244. <https://doi.org/10.51451/np.v15i1.57>
- Gobierno de México. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial de la Federación.
- Gobierno de México. (2015). Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación.
- Guzmán, A. y Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*. 22(2): 5-30.
- HRJ. (2022). ¿Home sweet home office en México? Los programadores mexicanos han dado su veredicto. Coderslink. <https://coderslink.com/talento/blog/home-office-en-mexico-2022/#>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2022). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2021. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2021/>
- Lanigan, R. (1997). Capta versus data: Método e evidência em comunicologia. *Psicología Reflexao e Crítica*, 10(001): 1-20.
- Merleau-Ponty, M. (1985). Fenomenología de la percepción. España: Planeta.
- Muñiz, M. (2010). Estudios de caso en la investigación cualitativa. División de estudios de posgrado Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de psicología. México, 1-8.
- Olivares, G. 2021. Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial (Tesis de grado Universidad de Chile).
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2022). Teletrabajo. <https://www.ilo.org/santiago/temas/teletrabajo/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (s/f). 23 Condiciones de trabajo. <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>
- Pando, A. S., Pando, A. M. (2023). Factores psicosociales en tele trabajadoras de México. *Revista Internacional PIENSO en Latinoamérica*, 5(14): 5-13.
- Sánchez, N. y Arias, R. (2021). Condiciones sociales, económicas y ambientales que intervienen en la aplicación de un modelo de teletrabajo en las organizaciones colombianas del siglo XXI. [Tesis de Maestría, Universidad EAN]. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10616/AriasRuben2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stake, R.E. (1994). Case studies. En: N.K. Denzin y Y.S. Lincoln (Dirs.). Handbook of qualitative research (págs. 236-247). Sage.

Torres, T. (2009). Protocolos de investigación con enfoque metodológico cualitativo: Elementos para su integración. En: Formación en salud ocupacional: Metodologías. México: Universidad de Guadalajara.