



STYFE | ICAT

CIUDAD INNOVADORA Y DE
DERECHOS / **NUESTRA CASA**

CAPACITART

Ciudad de México

Número 4, 2020

Teletrabajo



Foto de Freepick

Revista informativa de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo y el Instituto de Capacitación para el Trabajo

DIRECTORIO

Dra. Soledad Aragón Martínez
Secretaría de Trabajo y Fomento
al Empleo en la Ciudad de México

Mtro. Adrián Escamilla Palafox
Director General del Instituto de
Capacitación para el Trabajo de la
Ciudad de México

Coordinadoras

Dra. Diana Martínez Medina
Directora de Planeación, Control
y Evaluación de Resultados,
Icat CDMX

Mtra. Claudina Arvizu Ortiz
JUD de Análisis de Información
y Proyectos,
Icat CDMX

Diseño Editorial

Mtra. Berenice Katery Vázquez Saldivar
Subdirección de Enlace y Promoción
Coordinación Editorial,
Icat CDMX

Lic. Dulce Karina Hernández Lara
Enlace de Difusión
Diseño Editorial,
Icat CDMX

Lic. Yannet Cantoran Bravo
LCP de Seguimiento a Convenios y Contratos
Diseño Gráfico,
Icat CDMX

C. Zuleyma Itzel Gonzalez Rodriguez
Enlace de Atención a Usuarios
Diseño Gráfico,
Icat CDMX



Atribuciones de derechos de autor

CAPACITART Ciudad de México, Año 2, No. 4, octubre-diciembre 2020, es una difusión periódica trimestral editada por el Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México, Calle Doctor Lucio No. 220, colonia Doctores, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06720, Teléfono 5740-0237, <https://www.icat.cdmx.gob.mx>, icat@cdmx.gob.mx. Editor responsable Adrián Escamilla Palafox. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: 04-2019-061113034100-203, ISSN: 2683-1775, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número, Jefatura de Unidad Departamental de Información y Proyectos del Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México, Mtra. Claudina Arvizu Ortiz, Calle Doctor Lucio No. 220, Colonia Doctores, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06720, fecha de última modificación, 27 de Noviembre de 2020.

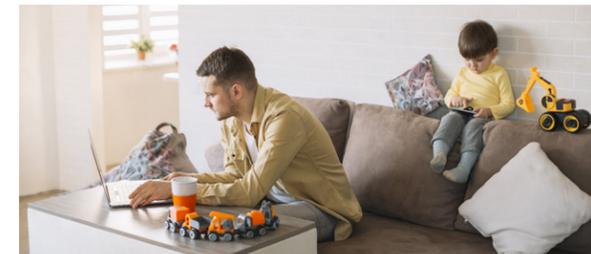
CONTENIDO



04 Editorial

Teletrabajo

Por el Director General del Icat de la CDMX



Teletrabajo: ¿Cuáles son sus posibilidades en México?

Por César Medina Salgado

Infografía: Acceso a las Tic's en México



06 Políticas públicas

La entrevista a...

Soledad Aragón Martínez.
Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo.

Infografía: Concepto y tipos de teletrabajo

La regulación del teletrabajo en la legislación laboral mexicana

Por Víctor Martínez Corona



62 La voz de...

Adriana Servín Villada, experta en la industria de las tecnologías de la información

Por Adriana Servín Villada

El teletrabajo y las enfermedades que genera en tiempos de la pandemia del Covid-19

Por Jacinto García Flores y Roxana Hernández Pejay



68 La experiencia de...

Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI)

Por Javier Allard Taboada

El teletrabajo en su condición de trabajo decente: Análisis de cuatro dimensiones clave

Por Rebeca Martínez Sánchez



42 Datos y tendencias

La nueva realidad, el trabajo en casa y la tecnología de la información y las comunicaciones

Por Boris Graizbord



76 Reflexiones

Plataformas digitales y trabajo decente

80 Colaboradores

Semblanza de los colaboradores

EDITORIAL

Teletrabajo

A lo largo de la historia, los procesos productivos han sufrido transformaciones importantes que constantemente reconfiguran la forma de realizar el trabajo.

A partir de la Revolución Industrial (1760-1830), la manera de producir cambió sustancialmente, transitando del uso intensivo de la fuerza muscular al de las máquinas, lo que invariablemente tuvo un impacto en el ámbito laboral.

Como consecuencia de ese suceso, el siglo xx trajo consigo grandes cambios en la estructura de las organizaciones, así como en las ocupaciones y en la forma de administrar. No obstante, tal como sucedía en los siglos xviii y xix, las y los trabajadores debían acudir físicamente a los centros de trabajo para desempeñar sus labores, al margen de hacerlo, ahora, con apoyo de maquinaria especializada y mediante procesos más sofisticados.

Pero a finales del siglo xx, específicamente en 1991, el mundo presencié el origen formal de un suceso que transformaría, una vez más, la realidad productiva y ocupacional. Nos referimos a la Red Informática Mundial o *World Wide Web* en idioma inglés, que da origen al muy afanado *www*. A partir de ese momento, las tecnologías de la información y comunicación (tic) evolucionaron a una velocidad muy acelerada, e incursionaron, con gradualidad, en prácticamente todos los ámbitos de la vida de las personas; el laboral no fue la excepción. Hoy, a 30 años de distancia de aquel 1991, resultaría difícil imaginar el mundo laboral sin el uso de las tic.

En pleno siglo xxi, ese tipo de tecnologías contribuyen en múltiples aspectos de la vida laboral, entre ellos: a sistematizar información, a automatizar procesos, a agilizar las comunicaciones y a mejorar la calidad de los productos y servicios. Pero más allá de esas contribuciones que en sí mismas representan grandes avances, las tic hicieron posible una nueva modalidad laboral conocida en México como teletrabajo.

Esa modalidad consiste en el desempeño de actividades remuneradas, sin requerirse la presencia física del trabajador o trabajadora en un sitio específico, para lo cual se hace uso de las tic a fin de establecer contacto entre el trabajador o trabajadora y el empleador o empleadora. Por sus características, esta modalidad representa una gran alternativa tanto para empleadores como para trabajadores, pues entre otros, ofrece beneficios en materia de reducción de costos, mejor aprovechamiento del tiempo, posibilidad de establecer una relación laboral sin limitaciones geográficas o condición física y, muy importante, mayor conciliación de la vida familiar y laboral.

No obstante, la pandemia por la que atraviesa el mundo derivada de la enfermedad conocida como Covid-19, ha obligado a población y gobierno a mantener un confina-

miento generalizado, y con ello, la necesidad de intensificar los esquemas de teletrabajo cuya implementación, en el contexto actual, ha evidenciado nuevos desafíos y preocupaciones que deben ser objeto de reflexión y discusión, a fin de conocer los elementos necesarios para el óptimo aprovechamiento de ese esquema laboral.

Por lo expuesto, la Revista **CAPACITART Ciudad de México** dedica este número al **“Teletrabajo”**. A través de los contenidos de la presente edición, se discuten los retos y tendencias de esta modalidad con base en experiencias y opiniones de expertos en la materia, quienes contribuyen con propuestas para impulsar esta forma de trabajo que involucra a las tic y con ello a nuevas competencias de las personas.

La sección de **Políticas públicas** inicia con la entrevista que nos concedió la Doctora Soledad Aragón Martínez, titular de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo (Styfe), quien comparte sus puntos de vista sobre las lecciones aprendidas, al momento, en el proceso de implementación del teletrabajo, en el contexto de confinamiento provocado por la pandemia Covid-19. La Doctora Aragón comparte también los retos que existen para consolidar una nueva cultura laboral basada en resultados, con estricto respeto a los derechos laborales. Asimismo, expone algunos desafíos relevantes en materia de políticas públicas para que las empresas, instituciones y dependencias gubernamentales continúen laborando mediante esquemas de teletrabajo en el periodo posterior a esta contingencia, entre ellos, la regulación del teletrabajo, los retos tecnológicos, la brecha de competencias y la universalización del sistema de cuidados.

En esta misma sección, el Licenciado Víctor Martínez Corona, Presidente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México, autor del artículo **La regulación del teletrabajo en la legislación laboral mexicana**, presenta un análisis del teletrabajo en la legislación en nuestro país, contrastándola con las experiencias legislativas internacionales. Su artículo considera las realidades sociales y económicas actuales que incluyen la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. El autor propone una mejor regulación del teletrabajo en la Ley Federal del Trabajo, a fin de promoverlo como un instrumento de generación de empleo.

Enriquecen la sección de **Políticas públicas** el Doctor Jacinto García Flores en conjunto con la Maestra Roxana Hernández Pejay, con su artículo **El teletrabajo y las enfermedades que genera en tiempos de la pandemia del Covid-19**, en el cual exponen que el teletrabajo en México se intensificó a partir de la pandemia del Covid-19, originando una serie de enfermedades laborales asociadas al uso de la computadora y al estrés laboral. Lo anterior lo vinculan a los aspectos

normativos que se deben tener en cuenta para obtener los beneficios de una pensión por riesgos de trabajo por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

La sección cierra con la colaboración de la Doctora Rebeca Martínez Sánchez, cuya tesis doctoral sobre teletrabajo recibió mención honorífica por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). En el artículo **El teletrabajo en su condición de trabajo decente: análisis de cuatro dimensiones clave**, la autora aborda los principales retos para quienes realizan teletrabajo y también para las empresas que hacen uso de esa modalidad, el nuevo entorno laboral, la equidad, la seguridad social, la remuneración justa y las distintas implicaciones de trabajar a distancia para que el teletrabajo pueda ser considerado como trabajo decente. La Doctora Martínez también presenta en su artículo un análisis sobre las cuatro dimensiones del trabajo decente.

La sección de **Datos y tendencias** inicia con la distinguida participación del investigador y profesor Doctor Boris Graizbord, quien presenta el artículo **La nueva realidad, el trabajo en casa y la tecnología de la información y las comunicaciones**, en el que reflexiona sobre las posibilidades y desafíos de adoptar de manera permanente y formal el teletrabajo. También comparte valiosos hallazgos que ha obtenido de sus investigaciones realizadas en los últimos años en las cuales ha entrevistado a trabajadores que realizan teletrabajo en empresas localizadas en la Ciudad de México. Compartir estos resultados de investigación, sin duda, enriquece el diálogo sobre el teletrabajo en la ciudad.

El artículo **Teletrabajo: ¿cuáles son sus posibilidades en México?** escrito por el Doctor César Medina Salgado, profesor-investigador de la Universidad Autónoma Metropolitana

(UAM), explora algunas ventajas y desventajas del teletrabajo en el contexto de competitividad y cambios tecnológicos actuales, así como los retos que existen para el cumplimiento de la regulación en favor de los derechos laborales.

La especialización y experiencia de **Adriana Servín Villada**, abogada en derecho corporativo en tecnologías de la información, nutre la sección **La voz de...** con su punto de vista respecto al tema del teletrabajo desde varias perspectivas y a partir de su amplia trayectoria en la industria de las tecnologías de la información, así como de la promoción que realiza para la aplicación de esas tecnologías en los sectores público, privado y académico.

En la sección **La experiencia de...** se presenta la colaboración del Maestro **Javier Allard Taboada**, reconocido experto en la industria de tecnologías de información y comunicaciones, actual Director General de la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI), organización promotora del uso de las tic en el mundo del trabajo.

Este último número de la revista **CAPACITART** para el excepcional año 2020, agrupa artículos, entrevistas y datos que contribuyen a entender la complejidad del teletrabajo como una forma de organización y realización de las actividades laborales. Desde nuevas perspectivas y distintas opiniones, las colaboradoras y colaboradores de este número a quienes agradecemos mucho su participación, discuten la relevancia del respeto de los derechos laborales, la inclusión laboral, el desarrollo de competencias, la adopción de nuevas tecnologías y el bienestar de las personas que aplican el teletrabajo en la ciudad.

Estamos seguros que la presente edición cumplirá su objetivo y que **invitará a la reflexión y al debate** sobre una nueva modalidad laboral que, al parecer, llegó para quedarse.

Adrián Escamilla Palafox

Director General del Instituto de Capacitación para el Trabajo de la Ciudad de México

La entrevista a...

Soledad Aragón Martínez



En este número de la revista **CAPACITART CDMX**, dedicado al tema de Teletrabajo, presentamos la experiencia y perspectiva sobre esta forma de organización y realización del trabajo en la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México. En esta entrevista, la Dra. Soledad Aragón Martínez, reflexiona sobre los retos y problemáticas que existen para llevar a cabo el teletrabajo, desde su experiencia como titular de la Styfe y plantea la importancia de incorporar temas que enriquecen el debate hacia una política de teletrabajo exitosa, tales como la conciliación de la vida laboral y familiar, el enfoque de resultados, las políticas de cuidado, la igualdad laboral y la capacitación de las personas trabajadoras.

Doctora en Sociología por El Colegio de México. Maestra en estudios laborales por la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) y Licenciada en Sociología por la UAM. Se desempeñó como Oficial Nacional de Formalización, en la Organización Internacional del Trabajo, Oficina para México y Cuba. Trabajó en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales México como investigadora asistente en temas laborales. En su labor como consultora, a lo largo de más de diez años, tuvo como principales líneas de investigación las de mercado de trabajo y grupos vulnerables, sindicalismo, formalización del empleo, género y trabajo. Actualmente es **Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo, en la Ciudad de México.**



CAPACITART Durante la contingencia sanitaria por el Covid-19, el teletrabajo se convirtió en una alternativa para que muchas empresas y personas trabajadoras continuaran las actividades laborales a distancia. ¿Cuáles considera son los retos que existen para que las empresas, instituciones y dependencias implementen el teletrabajo con sus colaboradoras y colaboradores en el periodo posterior a esta contingencia?

R/ Son varios los retos que se presentan para implementar el teletrabajo:

1. Implica un cambio en la forma de trabajar. Estamos acostumbradas a enfocarnos en los procesos y no en los resultados. Ese sin duda es un reto importante, porque el teletrabajo, al realizarse fuera de un centro de trabajo, implica que quienes tienen personal a cargo pierden el control “presencial” sobre el desarrollo de las labores, y esto debe sustituirse por un esquema distinto, donde lo prioritario son los resultados, los productos finales. **Ese cambio de gestión es uno de los mayores retos, pues implica considerar muchos aspectos: desde la planeación del trabajo de manera diaria, semanal y mensual, la definición de metas plausibles, establecer vínculos laborales basados en la confianza y la responsabilidad, y no en el control con mecanismos sancionatorios.**

2. Un desafío de orden técnico o tecnológico está relacionado con **disponer de las herramientas de trabajo: internet, computadora. Además de tener las herramientas de seguimiento, gestión, comunicación y trabajo en equipo de manera virtual.**

3. **Otro reto importante es la capacitación.** No se puede dar por hecho que todos parten de la misma base

de conocimiento tecnológico. **Aun cuando sepan usar computadoras y paquetes informáticos básicos, el teletrabajo y todas sus herramientas para realizar las tareas de manera remota requieren adquirir ciertos conocimientos y habilidades.**

4. Sin duda un reto muy importante es la regulación de esta forma de trabajo. **Debemos tener reglas claras, responsabilidades bien definidas y todo un protocolo de implementación y seguimiento.**

CAPACITART ¿Cómo fue la experiencia de trabajo a distancia de la Styfe durante la contingencia sanitaria?, ¿cuáles fueron los beneficios del teletrabajo?

R/ Ha sido una experiencia de muchas enseñanzas. Creo que hay conceptos errados en el tema de la implementación del teletrabajo, pues algunas personas se pueden tomar el tema a la ligera. No se trata de decir: “tú ya no vengas al centro de trabajo, realiza tus actividades desde casa”. **El proceso previo de diseño y planeación es clave para la implementación del teletrabajo. Hay que definir bien qué labores pueden realizarse desde casa, la jornada de trabajo, qué actividades primero tienen que pasar por un proceso de transformación hacia la digitalización para que finalmente puedan ser implementadas en un esquema de teletrabajo.** Por ejemplo, en los temas de inspección del trabajo, muchos actos dependen de la consulta de un expediente en físico. Hasta que esos expedientes no estén cien por ciento digitalizados y en una base de datos que se pueda consultar de manera remota, muchas de esas actividades no pueden trasladarse al teletrabajo. En ese sentido, hemos aprendido mucho en términos de diseño y planeación del esquema de teletrabajo.

En cuanto a los beneficios, la transición que **estamos experimentando en términos de una nueva “cultura laboral”, enfocada en los resultados, es un beneficio importante. Otro está en el aumento de las capacidades técnicas de muchos de los funcionarios, a través de capacitaciones en línea que los prepararon para la nueva realidad en el uso de tecnologías.** También hay temas que se relacionan indirectamente, como **la eliminación de los tiempos de traslado. Eso se refleja en la calidad de vida de los trabajadores, no perder una, dos o hasta tres horas en la movilidad, y utilizar ese tiempo para otros aspectos más enriquecedores.** Incluso el sólo hecho de tener más tiempo para estar en familia, es un gran beneficio. Y, sin duda, **la digitalización de los trámites de acceso a los servicios que brinda la Styfe ha sido un enorme beneficio.** Al mismo tiempo que se hace el trabajo con mayor eficiencia y eficacia, se acercan como nunca antes nuestros servicios a la ciudadanía. Una persona que vive en Milpa Alta no se ve obligada a viajar al Centro de la Ciudad hasta las instalaciones de la Styfe para realizar trámites de los programas Seguro de Desempleo o de Fomento, Constitución y Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias, incluso las conciliaciones que lleva a cabo la Procuraduría de la Defensa del Trabajo se pueden realizar en casa, desde su celular, cualquier persona puede acceder a estos servicios.

CAPACITART Desde su experiencia ¿cuáles son las principales problemáticas que existen para la implementación del teletrabajo como una estrategia de política pública que contribuya a conciliar la vida familiar y laboral, a reducir la movilidad y a incrementar la calidad de vida para las familias de esta ciudad?

R/ Tenemos que tener claro que, de alguna manera, todo este proceso de teletrabajo ha sido abrupto y consecuencia de la pandemia. No es que no estuviera en nuestra agenda. Desde el año pasado hemos estado discutiendo con secretarías como Semovi y Sedema, la implementación de un esquema de teletrabajo en todo el Gobierno de la Ciudad de México. Hemos avanzado en términos de diseño y de la hoja de ruta a seguir. Además, es importante señalar que su regulación es de competencia federal.

El contexto de la pandemia nos forzó a una rápida implementación, que sin duda trae consigo ciertos desafíos, aun cuando hay importantes beneficios. **En términos legales aún existen vacíos importantes que deben ser llenados, para que el teletrabajo esté organizado de la mejor manera dentro de un marco institucional.** Esto lleva incluso procesos de negociación entre trabajadores y el gobierno como empleador, pues todo esquema de teletrabajo requiere de algunas condiciones mínimas técnicas en los domicilios de los trabajadores. Por otro lado, **como se ha implementado en un contexto de pandemia, los niños están en casa pues no hay escuelas o servicios de guardería, lo que hace difícil la conciliación de la vida familiar y el trabajo. Como sabemos, las labores de cuidado recaen principalmente sobre las mujeres, y ese es un elemento en el que debemos trabajar,** de lo contrario tendrá un impacto negativo no sólo en los resultados esperados y en la productividad, sino incluso en un proceso de agotamiento

muy grande, con consecuencias psicológicas y emocionales negativas.

Por eso insisto, **es fundamental regular bien el teletrabajo, diseñar en cada centro de trabajo un protocolo, cambiar la forma de trabajar, como lo mencioné al inicio, ahora se trata de enfocarnos en los resultados, en las metas cumplidas.**

CAPACITART Uno de los debates relevantes en torno al teletrabajo es su impacto en los derechos laborales de las personas, en el sentido de riesgo de pérdida de garantías laborales, como la duración de la jornada, el pago de horas extra, la prevención de riesgos de trabajo, entre otros. ¿Cuál es su opinión respecto a este debate?

R/ Debemos entender que esto ha sido un proceso abrupto motivado por las condiciones que ha impuesto la pandemia. Es decir, estamos ante un escenario excepcional y por tanto se tomaron decisiones excepcionales. Nadie en el mundo estaba preparado para una pandemia de esta magnitud. Por ello la importancia de que esto nos sirva de experiencia e ir diseñando el mejor “modelo” de teletrabajo, pero esto debe hacerse a partir de una detallada regulación sobre el mismo y en la que obviamente se garanticen los derechos laborales.

Nuestra experiencia en la Styfe ha sido muy buena, porque si bien al inicio nos costó trabajo adaptarnos a este nuevo esquema de realizar nuestras actividades, hemos ido avanzando y hemos obtenido muy buenos resultados. Nosotros nos basamos en un protocolo que diseñamos en la Styfe y que se compartió a todas las dependencias del gobierno de la Ciudad. Es una guía muy básica, pero suficiente para **definir la forma de trabajar, qué personal y en qué áreas sí se puede hacer teletrabajo, registrar los avances, cumplir con las metas y cómo darle seguimiento a cada una de las áreas que realizan trabajo en casa.** Todo esto sin que se pierda ningún derecho laboral.

Entonces, en resumen, **debemos garantizar que el teletrabajo no sea, bajo ninguna circunstancia, una causa de pérdida de derechos laborales. Por ello, nuevamente insisto, la importancia de regularlo y de tener una guía de cómo debe implementarse.** Sin duda, hay que entrar en el debate y en la regulación del llamado **derecho a la desconexión, de la correcta implementación de una cultura de trabajo enfocada en resultados, y no en el conteo de cuántas horas pasas frente a la computadora. Es un gran desafío laboral.**

CAPACITART ¿Qué importancia tienen las políticas de cuidado en el teletrabajo y la igualdad laboral?

R/ Son fundamentales. En el mundo, pero particularmente en México, las labores de cuidado (directas e indirectas) siguen recayendo en las mujeres, y te lo digo yo que soy mamá de dos hijos pequeños. Aunque tengo ayuda para el cuidado de los niños, ha sido muy complicado conciliar mis funciones como Secretaria de Trabajo con mis labores de cuidado en casa. Es de verdad todo un reto hacer teletrabajo teniendo dos niños que te piden que comas con ellos, que los duermas, que les leas un cuento, hacerte cargo de la gestión del hogar y a su vez tener miles

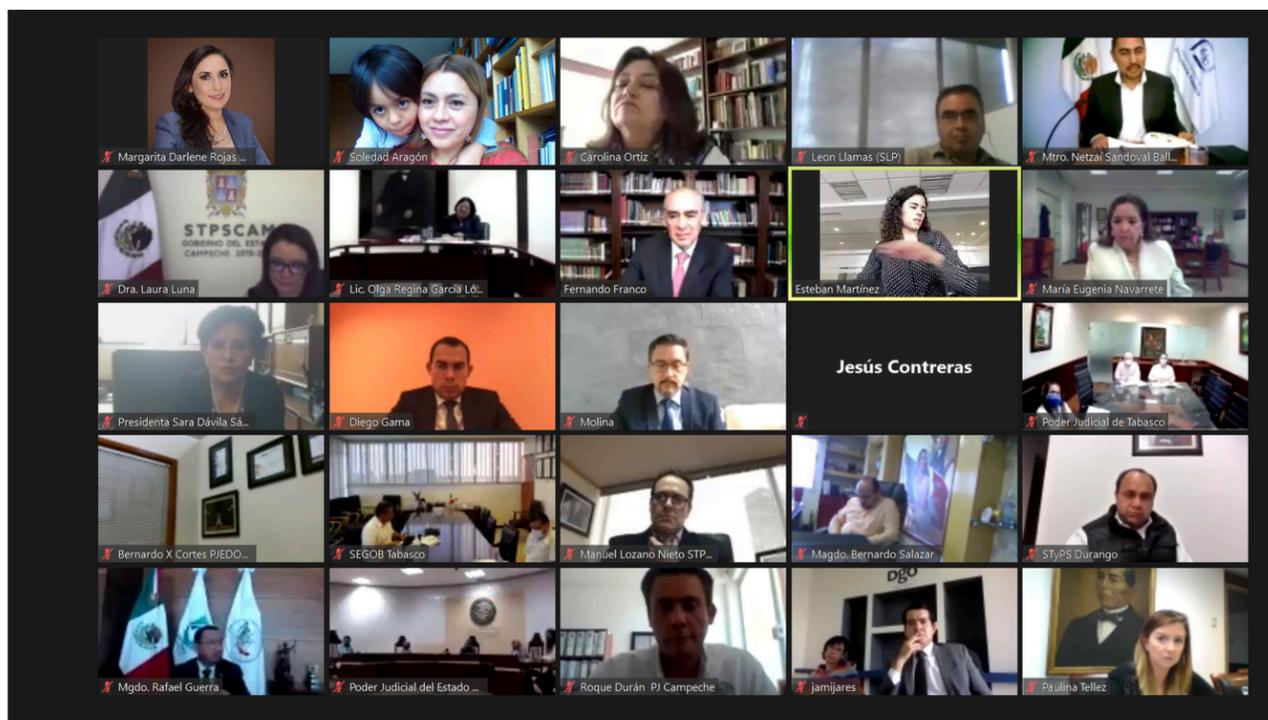


Foto de Styfe e Icat CBMX

de reuniones por Zoom y todas las actividades que diariamente realizo como parte de mi trabajo remunerado.

Las causas de esto están estudiadas y sabemos que responden a una división sexual del trabajo que asigna roles familiares y productivos según el género. Se trata de procesos de reproducción social de largo plazo. Esto ha llevado a que el cuidado sea asumido desde un enfoque familista, donde la mujer, por “obligación”, asume esas labores mientras el hombre sale al mercado de trabajo remunerado. **El problema está en que paulatinamente, en las últimas décadas, las mujeres han venido participando cada vez más en los mercados de trabajo, pero sin que las labores de cuidado sean redistribuidas con los hombres, dándose así fenómenos como el de la doble jornada. Ahí es donde las políticas públicas y la acción del Estado deben de jugar un rol clave e igualador, lo cual implica trasladarnos del enfoque familista del cuidado a un enfoque desfamiliarizado, para que el cuidado sea asumido como una responsabilidad de la sociedad, no solo de las mujeres.** Entre más se avance en ese sentido logrando una universalización del sistema de cuidados, no solo para niños y niñas, sino también para adultos mayores, enfermos, etc., la mujer podrá ingresar mejor al mercado laboral, disminuir las tasas de subocupación, asumir cargos de dirección, entre otros aspectos.

Sin duda esta emergencia sanitaria ha puesto sobre la mesa y de manera muy nítida la gran carga que tenemos las mujeres en las labores de cuidado, ha puesto también sobre la mesa la importancia de diseñar una política pública integral en materia de cuidados. **En esto les puedo decir que diversas dependencias del Gobierno de la Ciudad hemos estado trabajando en el diseño de un sistema de cuidados y tenemos ya importantes avances.**

CAPACITART ¿Cuál es el papel de la capacitación en la implementación de una política de teletrabajo exitosa?

R/ El rol de la capacitación es medular. Como señalé anteriormente, uno de los desafíos a los que nos enfrentamos está en el hecho de que no todos partimos de la misma base de conocimientos. **No se puede dar por sentado que quienes usan computadoras y los paquetes informáticos clásicos están capacitados cien por ciento para el teletrabajo. El teletrabajo implica aprender el uso de nuevos programas para el trabajo colaborativo en línea, uso de herramientas de gestión, entre otros aspectos. Pero también hay que aprender a trabajar de una nueva forma, administrando bien el día y la semana, estableciendo horas específicas para realizar labores y un sistema de metas a lograr.** Eso requiere conocimientos mínimos de una nueva cultura de trabajo, para lo cual hay que capacitarse.

CAPACITART El uso de las tecnologías de la información es una condición necesaria para el teletrabajo, ¿cómo deben colaborar empresas e instituciones para que las trabajadoras y trabajadores desarrollen las competencias necesarias en las TIC?

R/ Es una condición necesaria que empleadores y trabajadores dialoguen sobre las necesidades, deficiencias y áreas de oportunidad que están presentes y que dificultarían una

implementación exitosa de un esquema de teletrabajo. Las personas trabajadoras deben estar conscientes de sus limitaciones y requerimientos en capacitación para asumir el trabajo de la mejor manera y los empleadores deben poder establecer mecanismos para detectar esas carencias y establecer programas de capacitación para cerrar esas brechas. De nuevo, no se puede partir de la base de que todos saben lo mismo. Más bien es todo lo contrario. **La base es que todos tienen conocimientos y habilidades distintas y, por tanto, debe haber un proceso de capacitación que homologue el nivel de conocimiento de algunos temas. Eso implica la buena voluntad de ambas partes.** El empleador está en la obligación de capacitar a los trabajadores y el trabajador de asumir esa capacitación para que logre contar con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar sus labores de la mejor manera.

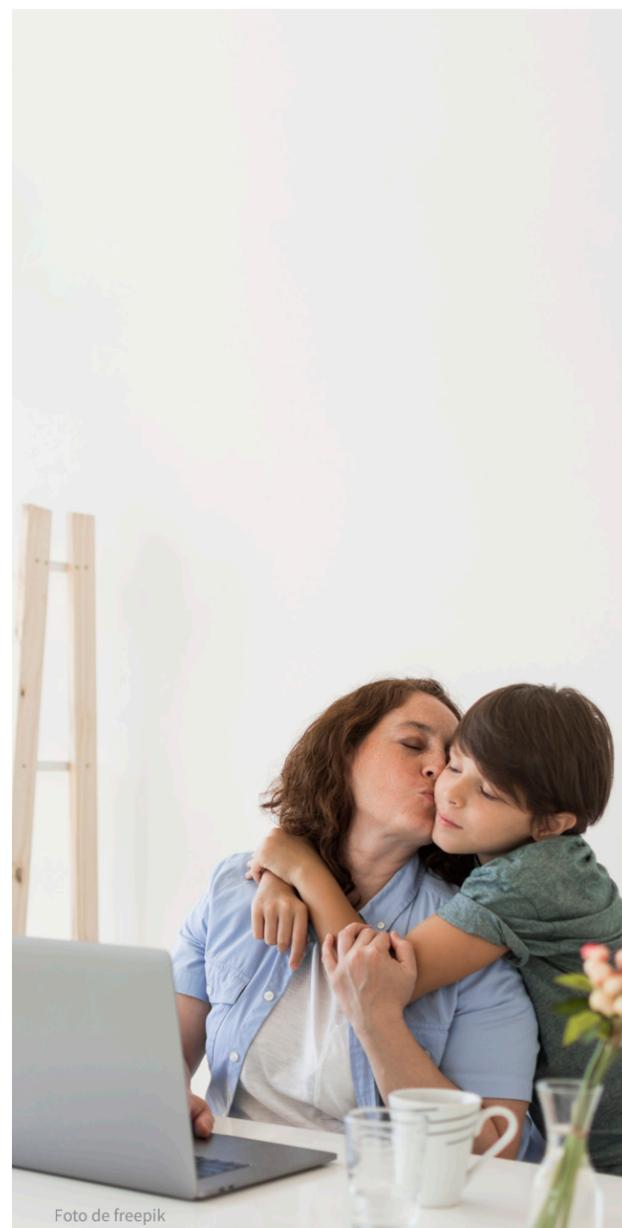


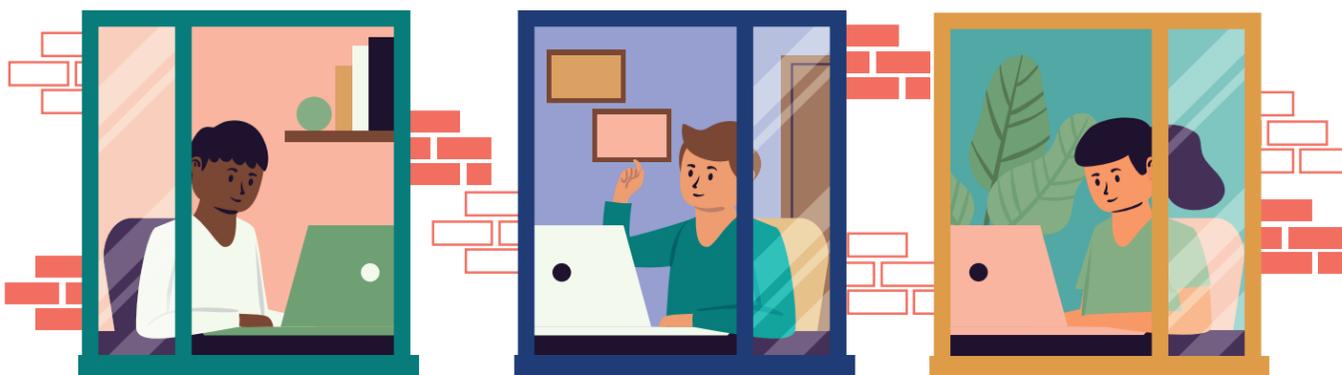
Foto de freepik



Foto de Styfe e Icat cdmx

Teletrabajo

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo **es una forma de organización y realización del trabajo, con las siguientes características:**



Se realiza en un lugar distinto del establecimiento principal del empleador o de las plantas de producción, **de manera que el trabajador no mantiene un contacto personal con los demás colegas de trabajo.**

Las TIC hacen posible esta separación al **facilitar la comunicación**, que puede realizarse en línea (con una conexión informática directa) o fuera de línea y que se organiza de manera individual o colectiva **para constituir la totalidad o una parte de las actividades del trabajador.**



Tipos de teletrabajo

Escritorio multiusuario (*hot desking*)

El trabajador trabaja a distancia una parte o la mayor parte del tiempo y el resto del tiempo en la oficina principal. Cuando trabaja en la oficina principal, el trabajador ocupa un despacho no asignado

Telecentros

Instalaciones que ofrecen estaciones de trabajo y otro equipo de oficina a los trabajadores de diversas entidades. Este tipo de teletrabajo se considera útil en la medida en que la tecnología que ofrecen es mejor que la disponible en la oficina a domicilio

Escritorio multiusuario con reserva (*hotelling*)

Sistema similar al del escritorio multiusuario, pero los trabajadores deben realizar una reserva previa

Teletrabajo complementario

Lo ejecutan personas que trabajan puntualmente a domicilio tras la jornada laboral o los fines de semana, normalmente para cumplir los plazos en los períodos de mucho trabajo

Oficinas colaborativas

Entornos de trabajo virtuales en los que los trabajadores pueden trabajar en colaboración desde distintos lugares gracias a una red informática

Personas teletrabajadoras móviles

Trabajan al menos diez horas por semana fuera del establecimiento principal, inclusive sirviéndose de sus teléfonos móviles durante sus desplazamientos



Referencias:

OIT (2016) *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financiero*. Ginebra.

Elementos para la gestión del teletrabajo y capital humano

Perfil del teletrabajador

Recomendable que la empresa defina el perfil del puesto dentro de la organización y describa las competencias requeridas, cualidades y características de personalidad que deba reunir la persona



Impacto en la conciliación laboral, familiar y social

El teletrabajo constituye una herramienta que, bien implementada, puede favorecer fuertemente el equilibrio



Reversibilidad

La persona teletrabajadora tiene derecho a volver al puesto de trabajo presencial en los establecimientos de la empresa



Referencias:
oit (2016) *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (tic) y financiero*. Ginebra.

Voluntariedad

Es voluntario para la persona y para la empresa para la cual trabaja



Privacidad y confidencialidad de la información

La empresa es responsable de adoptar las medidas adecuadas, especialmente con respecto al *software*, para garantizar la protección de los datos usados y procesados por la persona teletrabajadora



Evaluación y desarrollo

Se recomienda evaluar el desempeño de los teletrabajadores y los trabajadores presenciales de la misma manera



Formación y capacitación

Recibir una formación adecuada, orientada hacia el equipo técnico a su disposición y a las características de esta forma de organización del trabajo



La regulación del teletrabajo en la legislación laboral mexicana



Ante las realidades sociales y económicas a nivel global, la legislación laboral mexicana debe contemplar al teletrabajo como una modalidad de trabajo o trabajo especial, a partir de las experiencias legislativas internacionales, mediante una reforma a la Ley Federal del Trabajo, a fin de incorporarlo, con el objeto de regularlo y promoverlo como un instrumento de generación de empleo, mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, estableciendo de manera concreta los derechos y obligaciones de los trabajadores y sus empleadores.

Introducción

Los orígenes del teletrabajo se remontan a la década de los setenta en Estados Unidos. En plena crisis petrolera, una de las principales preocupaciones era el abastecimiento de combustible, principalmente en lo relativo al transporte. En este contexto, comenzaron a realizarse estudios que concluyeron que, si uno de cada siete estadounidenses no utilizaba transporte para acudir al lugar de trabajo, no habría necesidad de importar petróleo. La solución era llevar el trabajo a casa gracias a las telecomunicaciones, evitando así a los trabajadores la necesidad de desplazarse.

En las décadas recientes el exponencial avance en las tecnologías en el mundo ha generado la aparición de algunas plataformas electrónicas en internet, así como las redes sociales, que han permitido a los usuarios una comunicación instantánea, rápida y efectiva en tiempo real.

Lo anterior cobra relevancia en la actualidad, en lo que se ha llamado la cuarta revolución industrial, también denominada la “era de la digitalización”, caracterizada por el surgimiento de la Internet de las Cosas, las Ciudades Inteligentes, la Robotización, el *Cloud Computing*, la *Big Data*, *networking*, *coworking*, *crowdworking*, la gestión del conocimiento y la información, entre otros.

En el ámbito del trabajo, las tecnologías y la comunicación están revolucionando las formas de interactuar y organizar el trabajo a nivel mundial, ya que hoy en día una persona puede

emplearse en cualquier parte del mundo y realizar trabajo a distancia, lo que se ha conocido como “teletrabajo”, además de que la flexibilidad que permite el uso intensivo de las tecnologías digitales a ciertas profesiones, contribuye a instaurar un modelo de trabajo propio de una sociedad globalizada que permite que los trabajadores realicen su trabajo de forma remota desde su domicilio o en centros de trabajo compartidos.

Los nuevos paradigmas que concibe la “Sociedad del Conocimiento y la Información” conllevan el replanteamiento de temas como los tipos de trabajo, las nuevas competencias laborales, la productividad, la innovación, la calidad de vida, las políticas para disminuir el desempleo y la inclusión de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Luego, al derecho del trabajo de nuestros tiempos se le presentan importantes retos, debido a la continua evolución que la sociedad contemporánea está manifestando. En consecuencia, el derecho del trabajo, al igual que todo el ordenamiento jurídico nacional y supranacional en su conjunto, debe ser dinámico pero consistente, respetando los estándares del trabajo decente.

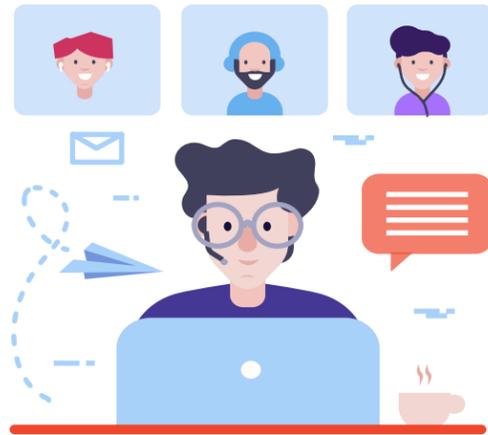
Bajo esas premisas, países de América Latina como Argentina, Chile y Colombia cuentan con leyes en materia de teletrabajo; Ecuador y Costa Rica cuentan con proyectos de ley para actualizar su marco normativo laboral en materia de teletrabajo.



Foto de freepik

1

Antecedentes del derecho internacional



Al inicio de la década pasada, el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (2002) estableció que “[...] El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular [...]”. Asimismo, definió como “[...] teletrabajador a toda persona que efectúa teletrabajo [...]”.

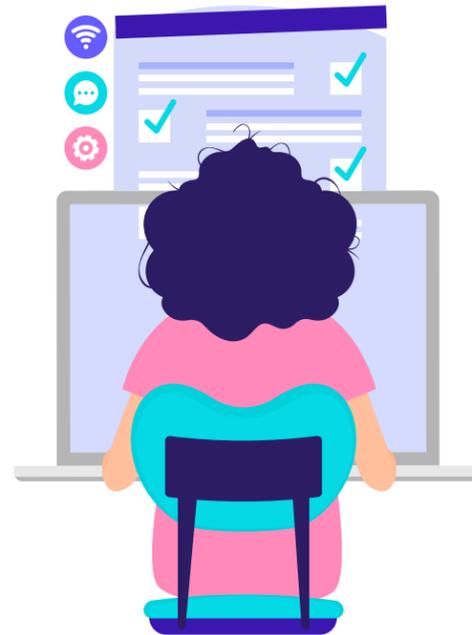
En este Acuerdo Marco, se enfatizó la voluntariedad del régimen de teletrabajo; la igualdad de condiciones de empleo respecto de los trabajadores en local; la responsabilidad del empleador en la protección de datos; el respeto a la vida privada del trabajador; la responsabilidad del empleador de proveer los equipos; la responsabilidad del empleador en la seguridad y salud en el trabajo; la organización del trabajo; la formación de los trabajadores y la posibilidad de ejercer sus derechos colectivos, entre otros.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido al teletrabajo como “[...] el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora [...]”. (Tesouro OIT, 2008).

Aun cuando en el marco de las normativas de la Organización Internacional del Trabajo no existe convenio o recomendación específicos respecto del teletrabajo, esta modalidad se vincula con las disposiciones contenidas en el Convenio 177 sobre el trabajo a domicilio y su Recomendación 184.

2

El marco legal vigente en México



La Ley Federal del Trabajo, reglamentaria del artículo 123, Apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es el marco legal que regula las relaciones de trabajo, tanto del trabajo en general, como de los trabajos especiales en los que se establece una regulación legal específica.

En el caso particular del tema en análisis, la Ley Federal del Trabajo, en el Título sexto, relativo a trabajos especiales, en su capítulo XII, artículo 311, a la letra establece:

“Art. 311. **Trabajo a domicilio es el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo.**”

Como ya fue comentado, por decreto publicado el 30 de noviembre de 2012, al artículo en cuestión, le fue adicionado un párrafo con el siguiente texto:

“**Será considerado como trabajo a domicilio el que se realiza a distancia utilizando tecnologías de la información y la comunicación.**”

Como puede advertirse del anterior texto, **de ninguna manera se incorpora la modalidad del teletrabajo como un trabajo especial sujeto a reglas específicas, autónomo del trabajo a domicilio.**

3

Perspectiva de regulación del teletrabajo en la legislación laboral mexicana

Sin duda alguna, la necesidad de dar un marco jurídico integral a las relaciones de trabajo bajo la modalidad de trabajo a distancia utilizando tecnologías de la información y la comunicación, requiere regularlas de manera especial en la Ley Federal del Trabajo.

Al respecto, es de señalarse que en sesión celebrada el 19 de junio de 2019, se aprobó por unanimidad en la Cámara de Senadores, el proyecto de decreto por el cual se reforma el artículo 331 y se adiciona el capítulo XII bis, de la Ley Federal del Trabajo, en materia de teletrabajo, con la siguiente redacción:

Capítulo XII Bis Teletrabajo

Artículo 330-A. **Será considerado como teletrabajo a la forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo y utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y empleador.** Para fines de esta Ley, el teletrabajador es la persona que en el marco de la relación laboral utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador.

Artículo 330-B. El convenio del teletrabajo por virtud del cual se establece la relación laboral entre el empleador y el teletrabajador deberá considerar las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y espacio; las responsabilidades de custodia de equipos, programas y manejo de información que, en su caso le sean otorgados por el empleador; el procedimiento de solicitud, supervisión y entrega del trabajo a realizar; las medidas de productividad y de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador; y demás disposiciones que establezcan las obligaciones, los derechos y las responsabilidades que deben asumir las partes.

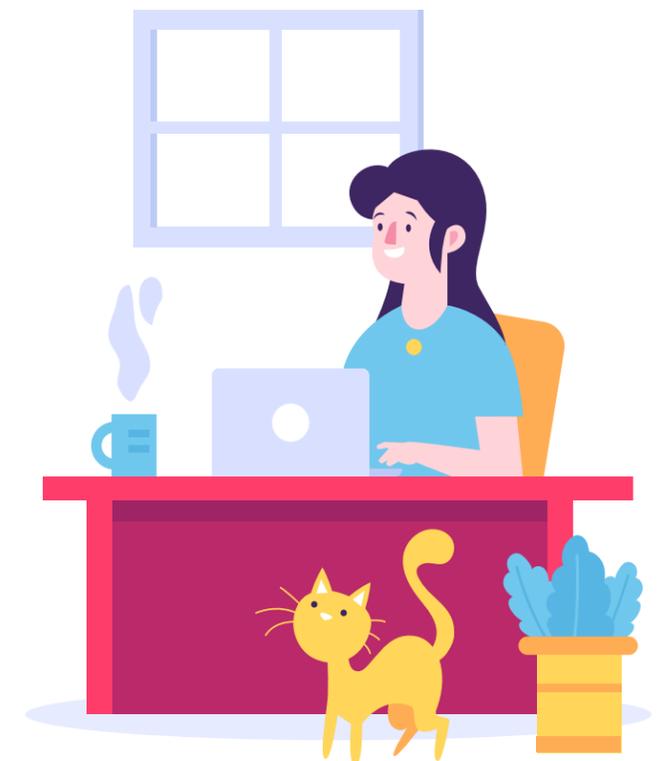
Artículo 330-C. **El empleador debe promover el equilibrio de la relación laboral de los teletrabajadores a fin de que gocen de un trabajo decente y de igualdad de tra-**

to en cuanto a remuneración, capacitación, formación, seguridad social, acceso a mejores oportunidades laborales y demás condiciones que ampara el artículo segundo de la presente Ley a los trabajadores presenciales que prestan sus servicios en la sede de la empresa.

Artículo 330-D. Las obligaciones y responsabilidades del empleador y del teletrabajador sobre salud, seguridad y previsión de riesgos profesionales por las actividades a desarrollar fuera del lugar de trabajo utilizando tecnologías de la información y comunicación serán presenciales en una Norma Oficial Mexicana, la cual, debe considerar los derechos del trabajador, como el garantizar el respeto a su intimidad y privacidad.

Artículo 330-E. Las autoridades laborales deberán establecer una red nacional de asesoría, promoción y fomento del teletrabajo entre organizaciones sociales, privadas y públicas, que facilite la inclusión laboral de jóvenes, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores en esta forma de organización laboral; la capacitación, adiestramiento y certificación de recursos humanos en materias de tecnologías de la información y comunicación; la inspección, vigilancia y cumplimiento del marco normativo en teletrabajo; la cultura del teletrabajo para generar empleo y aumentar la productividad, y como medida de implementación en caso de contingencias para garantizar la continuidad de operaciones a que refiere la Ley General de Protección Civil.

Cabe señalar que el decreto de reformas fue enviado a la Cámara de Diputados, colegisladora que la recibió el 25 de junio de 2019, sin que a la fecha se hubiere dictaminado para su aprobación y posterior publicación y entrada en vigor.



Del articulado que conforma el capítulo propuesto, es pertinente destacar los siguientes aspectos:

1. El componente esencial de la **definición de teletrabajo** es “[...] el desempeño de actividades remuneradas, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo y utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y empleador [...]” **que sin duda determina la existencia de la relación laboral.**
2. La **definición de teletrabajador** como “[...] la persona que en el marco de la relación laboral utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador [...]” **permite diferenciarlo de cualquier otro trabajador que preste servicios a domicilio en términos de lo dispuesto en el artículo 311 de la ley.**
3. La **importancia que reviste la intervención de las autoridades laborales al imponer la obligación de establecer una red nacional de asesoría, promoción y fomento del teletrabajo** entre organizaciones sociales, privadas y públicas para facilitar la inclusión laboral de jóvenes, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores, así como la capacitación, adiestramiento y certificación de recursos humanos en materias de tecnologías de la información y comunicación, privacidad; sin embargo, omite hacer referencia a confidencialidad de la información y protección de los activos de la empresa, protección de los datos usados y procesados por el teletrabajador con fines profesionales y de la legislación vigente en esta materia.
4. La **relevancia de que, a través de la inspección, se vigile el cumplimiento de las disposiciones en materia de teletrabajo y se fomente la cultura del teletrabajo para generar empleo y aumentar la productividad.**
5. Por otra parte, **se estima que la propuesta de reforma es omisa en abordar la compatibilidad del control empresarial y la vigilancia de la actividad laboral, cuando la prestación se realiza en el domicilio del trabajador, cuya privacidad necesariamente debe ser respetada**, siendo obligatorio el reconocimiento expreso en el articulado, como un derecho laboral de todos los teletrabajadores, el respeto a su intimidad y la consideración debida a su dignidad, ya que en su labor de control del teletrabajo, el empleador podría incurrir en una posible vulneración de los derechos a la intimidad del teletrabajador y a la inviolabilidad de su domicilio, derechos fundamentales constitucionalmente tutelados.
6. De igual manera, **la reforma es omisa en abordar el derecho a la desconexión** (derecho al descanso), lo que implica la disposición expresa que los tiempos deberán estar correctamente delimitados, separando los momentos de trabajo de los de descanso, pues el teletrabajo no debe ser pretexto para convertir la jornada laboral en interminable.

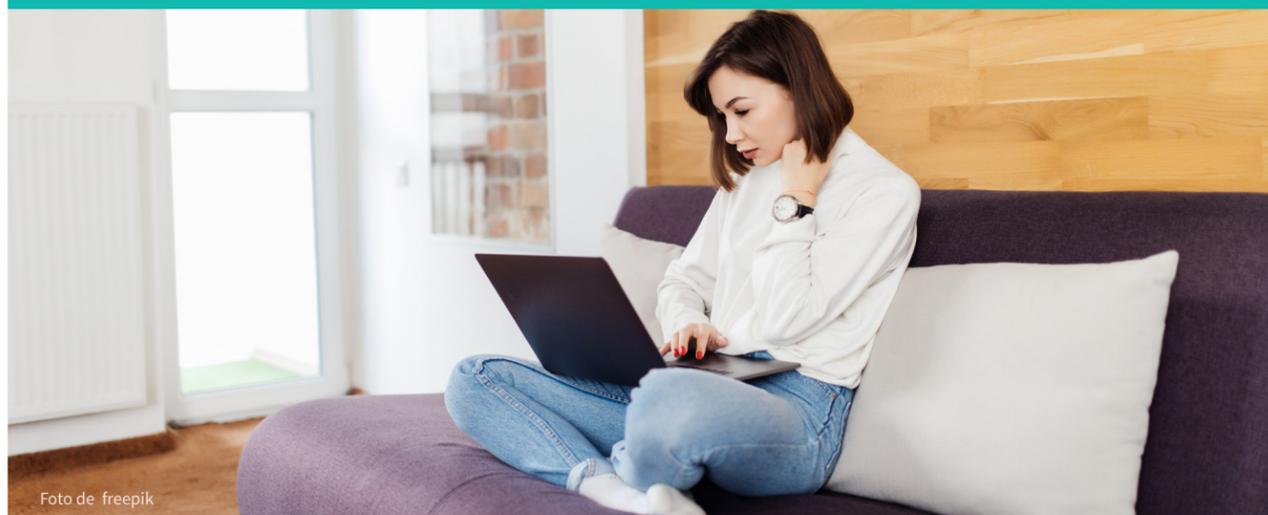


Foto de freepik

Conclusiones

Primera. El teletrabajo tiene como principal fundamento para su existencia, la necesidad de regular las relaciones laborales a partir del uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, ya que sin ellas, esta modalidad de trabajo no hubiera nacido, ni se hubiera difundido en la práctica empresarial y nace para dar respuesta a una serie de necesidades, tanto corporativas y encaminadas a mejorar la competitividad de las empresas, como socialmente responsables, al resolver, entre otros, el problema del desplazamiento del trabajador al centro de trabajo.

Segunda. La Organización Internacional del Trabajo, la Unión Europea y diversos países, se han preocupado por establecer las bases del teletrabajo, considerando que **esta modalidad de empleo puede contribuir a modernizar, tanto a empresas como organizaciones públicas, sirviendo a la vez para mejorar la conciliación de los trabajadores entre vida profesional y vida personal, al dotarles de mayor autonomía en el cumplimiento de sus tareas.**

Tercera. Ante las realidades sociales y económicas que en la actualidad se presentan en el ámbito de las relaciones de trabajo en México, **resulta imperativo que el marco legal laboral regule de manera especial el denominado “teletrabajo”.**

Cuarta. El teletrabajo es una modalidad de trabajo mediante el uso de las tecnologías de la información

y comunicación, que permite trabajar desde un lugar diferente al domicilio del empleador, sin alterar la relación jurídica entre ambos y, por ende, sin alterar los derechos y obligaciones de las partes.

Quinta. El teletrabajo puede ser la pauta para que las autoridades laborales mexicanas promuevan y faciliten una modalidad de trabajo que actúe como motor de inclusión social y como mecanismo de inserción laboral de personas con discapacidad, con problemas de adicciones en proceso de recuperación y de distintos grupos en situación de vulnerabilidad, así como impulsor para la reconversión y reincorporación laboral de personas excluidas del mercado de trabajo y como modalidad para fomentar el empleo juvenil, propiciando la generación de mejores condiciones laborales.

Sexta. Esta modalidad de trabajo requerirá un amplio espectro de capacitación para los teletrabajadores, que permita utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para organizar y optimizar el espacio laboral, conciliar familia-trabajo, gestionar el tiempo personal aplicado al trabajo, mejorando la calidad laboral, así como capacitarlos sobre privacidad y confidencialidad de la información y protección de los activos de la empresa, protección de los datos usados y procesados por el teletrabajador con fines profesionales y de la legislación vigente en esta materia.

REFERENCIAS:

- Cámara de Senadores (2019)** Decreto por el cual se reforma el artículo 331 y se adiciona el capítulo XII bis, de la Ley Federal del trabajo, en materia de Teletrabajo. 6 de julio 2020, de Cámara de Senadores, Obtenido de https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/64/1/2019-06-19-1/assets/documentos/Dictamen_Teletrabajo.pdf
- Cavazos Flores, B., Cavazos Chena, J., Cavazos Chena, B., Cavazos Chena, H., Cavazos Chen, G. (2019)** Ley Federal del Trabajo Comentada. Ciudad de México: Trillas.
- Comisión Europea (2002)** Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo. 6 julio 2020, de Comisión Europea, Obtenido de <https://www.uned.ac.cr/viplan/images/acuerdo-marco-europeo-sobre-teletrabajo.pdf>
- Congreso de la Unión (1917)** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Última reforma publicada 6 julio 2020, de Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Obtenido de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf
- OIT (1996)** Convenio sobre el trabajo a domicilio (núm. 177) 6 julio 2020, de Organización Internacional del Trabajo, Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312322
- OIT (1996)** Recomendación sobre el trabajo a domicilio (núm. 184) 6 julio 2020, de Organización Internacional del Trabajo, Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R184
- OIT (2008)** Tesaurus de la OIT. Obtenido de <https://www.ilo.org/>. Obtenido de <https://www.ilo.org/inform/online-information-resources/terminology/thesaurus/lang--es/index.htm>
- ONU (1948)** Declaración Universal de los Derechos Humanos. 6 julio 2020, Obtenido de <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

El teletrabajo

y las enfermedades que genera en tiempos de la pandemia del Covid-19



En este artículo los autores exponen que el teletrabajo en México se ha intensificado a partir de la pandemia del Covid-19, lo que ha empezado a originar una serie de enfermedades laborales asociadas al uso de la computadora y al estrés laboral. También presentan los aspectos normativos que se deben seguir para obtener los beneficios de una pensión por riesgos de trabajo por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Por Jacinto García Flores y Roxana Hernández Pejay



Foto de user18526052

Introducción

Es una realidad innegable que el teletrabajo llegó para quedarse. Esta forma de trabajar que es producto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) generadas en la tercera revolución industrial gracias a la internet, ha demostrado los beneficios potenciales que tiene para todos, el Estado, las empresas, los trabajadores, la educación, la investigación, todos y cada uno de los integrantes de la sociedad, sin importar su edad, preparación académica, filias y fobias. Sin embargo, se menciona poco el estrés que produce y las enfermedades que su uso excesivo puede originar sobre la salud de las personas, tanto mental como físicamente.

El punto de partida de la afirmación anterior es la presencia del virus SARS-Cov2 (Covid-19) que ha originado una suspensión

de las actividades presenciales de millones de personas en las instituciones públicas y en las empresas privadas; en su lugar se han utilizado las TIC para continuar laborando desde sus respectivos domicilios, por lo que la figura jurídica establecida en el segundo párrafo del artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo (LFT) ha adquirido gran trascendencia en México.

Sin embargo, la forma de trabajar antes señalada ha generado estrés laboral y otras enfermedades profesionales en aquellos trabajadores que las utilizan, por ello planteamos una serie de reflexiones sobre ellas, así como las dificultades procesales que existen para acreditar esos padecimientos en un procedimiento de corte jurisdiccional ante las autoridades del trabajo.

Teletrabajo y enfermedades laborales

El 23 de marzo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General reconoce la epidemia de enfermedad por el virus SARS-Cov2 (Covid-19) en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria. Un día después, es decir, el 24 de marzo, se publicó en el DOF, el Acuerdo emitido por la Secretaría de Salud en cuyo texto se establecen las medidas preventivas que las instituciones públicas y las empresas privadas deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus en mención, destacando de ellas, la suspensión temporal de las actividades de los sectores público, social y privado que involucraran la concentración física, tránsito o desplazamiento de personas, cobrando así relevancia y plena aplicación el segundo párrafo del artículo 311 de la LFT que establece: “será considerado como trabajo a domicilio el que se realiza a distancia utilizando tecnologías de la información y la comunicación”.

En ese contexto, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) difundió la “Guía para implementar el teletrabajo en los centros de trabajo en el marco de las acciones para enfrentar la Covid-19”, en la que define el teletrabajo como “la manera de realizar el trabajo a distancia utilizando las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación. De manera habitual, éste puede realizarse en el domicilio del trabajador, pero también puede alternarse entre la casa y la oficina”. Además, señala que **el teletrabajo requiere de una serie de competencias laborales de manera individual del trabajador, tales como habilidad para trabajar de forma autónoma, proactiva y con iniciativa; capacidad**

para tomar decisiones y resolver problemas; adaptación al cambio; orientación a resultados; disciplina y autorregulación; capacidad de gestionar la comunicación a larga distancia; auto gestión del tiempo y planificación y la capacidad para separar la vida familiar y laboral.

Cabe precisar que mediante la reforma del 30 de noviembre de 2012 a la LFT fue adicionado el segundo párrafo al artículo 311 con el objeto de regular el trabajo a domicilio, utilizando para ello las TIC, pero mucho antes de ese año, el también denominado “teletrabajo” ya se desarrollaba de facto en diversas organizaciones empresariales como parte de la flexibilidad laboral a través de las nuevas formas de contratación, que dieron como resultado patologías que no estaban previstas en las tablas de enfermedades de trabajo y de evaluación de incapacidades permanentes a que se refieren los artículos 513 y 514 de la LFT anteriores a la reforma y que actualmente se encuentran establecidas en el anexo 1 de dicha ley.

La **enfermedad de trabajo es definida** por el artículo 475 de la misma LFT como **“todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.”**

Basándose en dicha definición, los especialistas en medicina del trabajo afirman que **el teletrabajo ha originado las siguientes enfermedades profesionales: agotamiento mental; bursitis; cervicalgia; cifosis; dorsalgia; epicondilitis; estrés laboral; fatiga visual; tendinitis; torticollis y el síndrome del túnel del carpo.** Tales enfermedades se describen a continuación.



Foto de freepik

Síndrome de agotamiento o fatiga mental

Este síndrome es un proceso continuo y paulatino que se presenta en el contexto laboral y conduce a una pérdida de motivación que suele producir sentimientos de inadecuación y fracaso. Se manifiesta por tres síntomas: agotamiento emocional; despersonalización y sentimiento de realización personal. Cuando aparece la fatiga mental en el trabajo se produce una disminución importante de los niveles de atención, provoca un pensamiento lento con lo que disminuye el nivel de respuesta a los problemas y provoca una disminución en la motivación hacia el trabajo. Estas situaciones producen una baja en el rendimiento profesional, reducen la actividad y hay un aumento de errores en la ejecución de las tareas encomendadas (Ramírez Castillo, 2000). En el organismo humano, la fatiga mental produce diversos trastornos psicológicos y psicosomáticos tales como irritabilidad, inestabilidad emocional, ansiedad, estados depresivos, alteraciones en el sueño. Como alteraciones psicosomáticas pueden producirse alteraciones cardíacas, mareos, astenia, dolor de cabeza, dolores musculares y problemas digestivos.



Foto de stockking

Bursitis

Es un trastorno doloroso que afecta las pequeñas bolsas rellenas de líquido llamadas bolsas sinoviales, que proporcionan amortiguación a los huesos, tendones y músculos alrededor de las articulaciones. La bursitis ocurre cuando estas bolsas se inflaman y ocurre con más frecuencia en el hombro, el codo y la cadera, pero también se presenta alrededor de la rodilla, del talón y en la base del dedo gordo del pie. Las causas más frecuentes de la bursitis son los movimientos repetitivos o las posiciones que presionan las bolsas sinoviales alrededor de una articulación (Mayo Clinic, 2017).

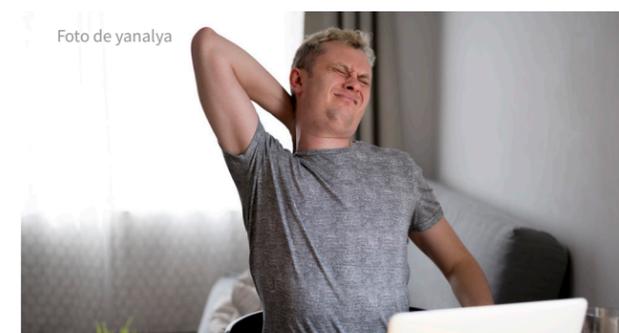


Foto de yanalya

Cervicalgia

Es un dolor en el cuello y en algunas ocasiones se extiende a los brazos, a la cabeza o a la espalda que se origina por incorrectas y forzadas posturas para trabajar durante un período largo de tiempo, así como por el estrés continuado y la somatización emocional. Además, en este padecimiento se presentan hormigueos, debilidad y pérdida de movilidad.

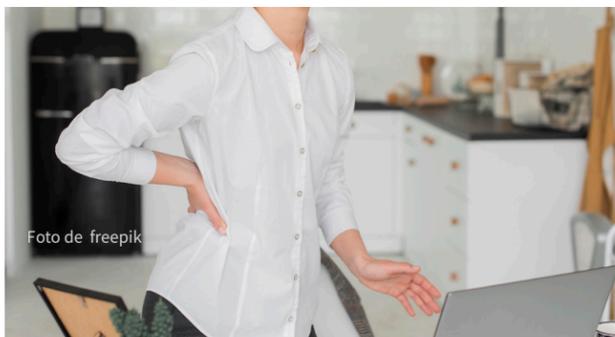


Foto de freepik

Cifosis

La cifosis es una curvatura de la columna vertebral y se presenta como una deformación que afecta a las personas que trabajan por tiempos prolongados en sillas que no cuentan con la ergonomía necesaria. Este mal provoca dolor, fatiga y sensibilidad, así como dolor en el pecho en casos muy graves y avanzados.



Foto de freepik

Fatiga visual

La fatiga visual se origina por un funcionamiento excesivo del órgano de la visión que origina una disminución funcional. Sus molestias consisten en prurito, que es la sensación de picor en los ojos, en ocasiones quemazón o ardor, lagrimeo espontáneo, no emocional, de ambos ojos; conjuntivitis, que es la inflamación y enrojecimiento de los revestimientos (mucosas) que tapizan exteriormente el globo ocular y el interior de los párpados; síndrome del ojo seco, que es el déficit de la producción fisiológica de lágrimas que humidifican y limpian la superficie ocular, prurito y fotofobia. Se ha demostrado que la tarea de lectura y el uso de pantallas de visualización de datos (PVD) disminuyen la frecuencia del parpadeo. El aire muy seco y frío, con humo o cargado de otros contaminantes, también favorece el desecamiento de las lágrimas. Blefaritis, que es la inflamación e infección, habitualmente, secundaria por la manipulación de los párpados. Trastornos visuales son la diplopía transitoria: imagen doble temporal al intentar enfocar la visión. Además, se presenta la fotofobia que consiste en la molestia anormal ante la luz que obliga a ocluir los párpados para defenderse y huir de ésta.



Foto de yanalya

Dorsalgia

La dorsalgia es un dolor intenso en la región dorsal de la columna vertebral. Se presenta generalmente en personas que trabajan por periodos largos frente a un escritorio y que no cuenta con una silla ergonómica. Suele confundirse con un simple dolor de espalda, el cual puede esparcirse a los costados o al pecho. Los principales factores de riesgo son los relacionados con las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo: mal diseño del puesto de trabajo, temperatura e iluminación incorrecta, sillas y mesas ergonómicamente inadecuadas.

Estrés laboral

Hans Selye ha sido considerado como el pionero del término de estrés laboral y lo “empezó a usar en sus escritos para referirse a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo o, al desgaste y al deterioro que en éste ocasiona la vida. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así, las bases de gran parte de la terminología actual en este campo” (García Flores, 2013). **Se considera que seis son las causas del estrés laboral.** Las **condiciones físicas de trabajo**, como son el espacio físico, la luminosidad, el ruido o las derivadas del mobiliario, de las máquinas o instrumentos de trabajo. **Las características temporales del trabajo**, como son su duración y distribución a lo largo del día. La carga de trabajo y su distribución en tiempo, incluyendo la rutina, repetición o aburrimiento. El nivel ocupacional que abarca factores como **los roles que se desempeñan en el trabajo y su ajuste a las capacidades del trabajador.** **Las relaciones sociales en el trabajo y el ajuste de la persona a su ambiente laboral;** esta causa comprende las interacciones entre la vida personal y familiar por un lado y la vida laboral por otro. **La estructura de**

la organización y su clima laboral; esto es, una estructura empresarial muy autoritaria en la que no cuenta la opinión de los trabajadores. El estrés laboral afecta el aparato locomotor, la piel, el sistema nervioso y produce, además, trastornos cardiovasculares y psicológicos. En ese orden de ideas, las personas sometidas a un estrés frecuente llegan a presentar dolores musculares, parestesias que se caracteriza por un hormigueo o adormecimiento en alguna parte del cuerpo, así como también lumbalgia debido a que los músculos se tensan y por ello ocasionan dolor. Además, origina dermatitis, sudoración excesiva, onicofagia que es un hábito compulsivo de comerse las uñas; y también puede desencadenar alopecia que se caracteriza por la caída del cabello, así como prurito conocido también como comezón. Por lo que respecta al sistema nervioso, el estrés laboral produce irritabilidad, fatiga nerviosa, enojo, negatividad o miedo, ocasionando otros factores psicosomáticos como cansancio, tristeza emocional e insomnio, o bien, sintomatología de enfermedades. La hipertensión arterial es otra consecuencia del estrés laboral.

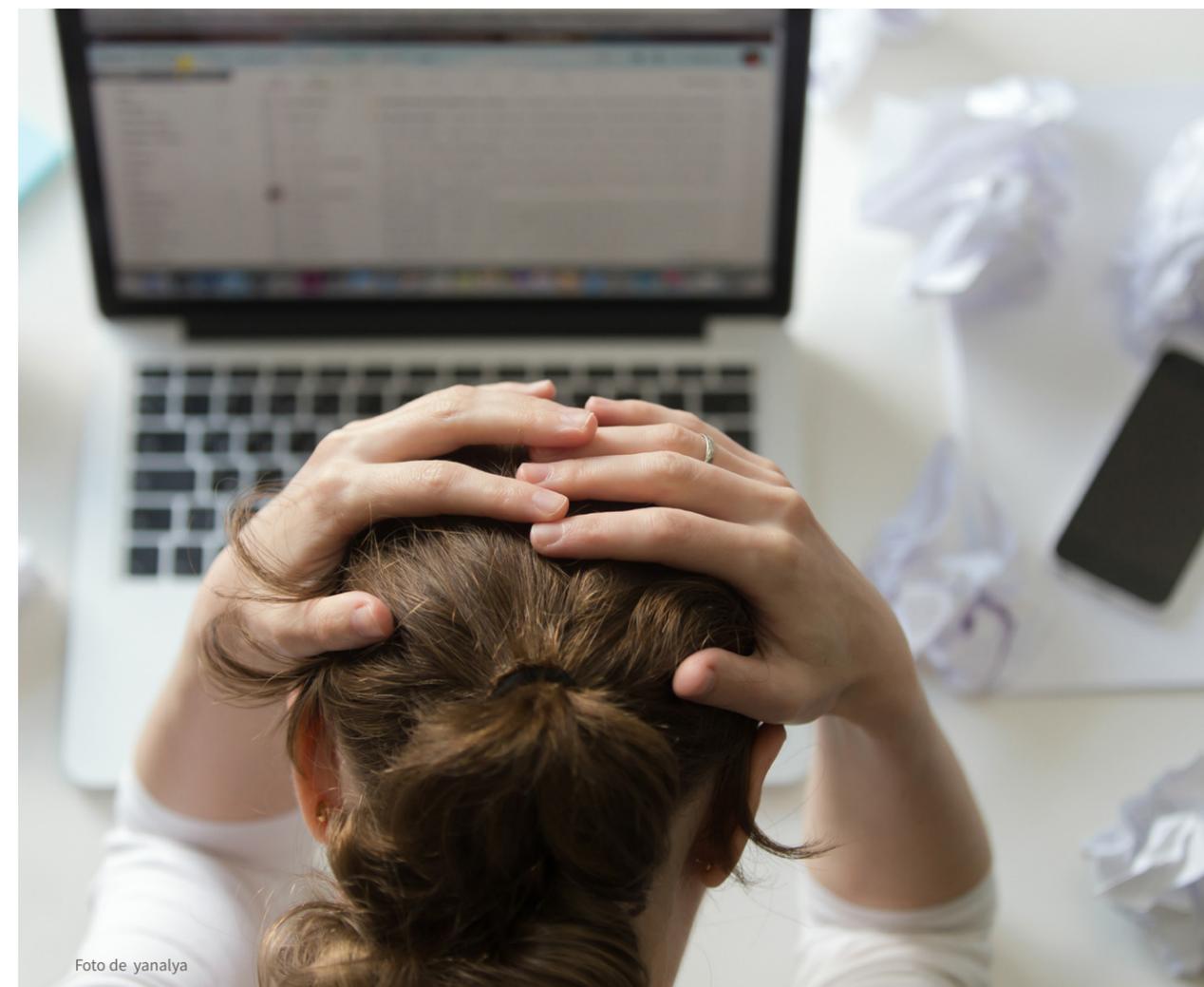


Foto de yanalya



Foto de freepik

Epicondilitis

Es la inflamación de los tendones que unen los músculos del antebrazo y de la mano con el epicóndilo. Es una lesión de codo común en las personas que se dedican a actividades que involucran un movimiento repetitivo de la muñeca o el uso constante del mouse y del teclado de la computadora sin contar con el apoyo correcto. La causa de estos padecimientos puede ser la adopción de malas posiciones al trabajar, que se intensifica por el uso constante de la tecnología, como laptops¹.



Foto de luis_molinero

Tendinitis

Es la inflamación o la irritación de un tendón, las cuerdas fibrosas que unen el músculo al hueso. Este trastorno causa dolor y sensibilidad justo fuera de la articulación. Si bien puede ocurrir en cualquiera de los tendones, es más frecuente alrededor de los hombros, los codos, las muñecas, las rodillas y los talones. Aunque la tendinitis puede ser causada por una lesión repentina, es mucho más probable que la enfermedad se origine por la repetición de un movimiento en particular a lo largo del tiempo, es decir, es más frecuente en personas cuyos empleos implican movimientos repetitivos, posiciones incómodas, alcanzar lugares por encima de la cabeza con frecuencia y gran esfuerzo físico (Mayo Clinic, 2018).



Foto de freepik

Síndrome del túnel del carpo

Es “un trastorno doloroso frecuente en la muñeca y en la mano debido a la compresión del nervio mediano entre el ligamento inextensible del carpo y otras estructuras situadas en el interior del túnel del carpo”². Los síntomas más frecuentes son el adormecimiento, hormigueo y el dolor en los dedos. El nervio mediano proporciona sensibilidad en el lado de la palma que corresponde al pulgar, índice, medio y la parte del anular con cara hacia el pulgar. También proporciona movimiento a una parte de la mano. El nervio entra en la mano entre los huesos de la muñeca y una membrana fuerte que mantiene unidos a estos huesos. Este espacio es llamado también túnel carpiano y debido a que el trayecto es rígido, la inflamación de cualquiera de los tejidos de esta zona puede causar compresión en el nervio. Son muchos los factores que intervienen en su origen, como el desgaste y desgarre de los músculos y tendones por dislocaciones o fracturas de la muñeca, artritis, movimientos repetitivos y retención de líquidos durante el embarazo. Todos estos trastornos pueden afectar al nervio que pasa por el espacio del túnel carpiano.



Foto de mego-studio

Torticolis

Se presenta cuando los nervios cervicales se inflaman por adoptar posturas inadecuadas al trabajar o estudiar e incluso, al dormir en una posición que no permite que los músculos del cuello se relajen. Otros factores que valorar pueden ser el estrés y la fatiga³.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 477 de la LFT los riesgos de trabajo, como son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en el ejercicio o con motivo del trabajo, pueden producir una incapacidad temporal, o una incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total y la muerte. La incapacidad temporal es la pérdida de facultades o aptitudes que imposibilita parcial o totalmente a una persona para desempeñar su trabajo por algún tiempo

(Artículo 478 LFT). A su vez, el artículo 479 de la citada ley señala que la incapacidad permanente parcial es la disminución de las facultades o aptitudes de una persona para trabajar. El artículo 480 de la mencionada ley establece que la incapacidad permanente total es la pérdida de facultades o aptitudes de una persona que la imposibilita para desempeñar cualquier trabajo por el resto de su vida.

Aspectos normativos para obtener una pensión por incapacidad permanente

Los trabajadores que estén dados de alta ante el IMSS y lleguen a sufrir una enfermedad de orden profesional derivada del uso prolongado de las TIC y no estén conformes con la calificación que del accidente o enfermedad realice dicho Instituto, podrán interponer el recurso de inconformidad o promover el juicio descrito en los artículos 899-A,

899-B, 899-C, 899-D, 899-E, 899-F y 899-G de la LFT relativo a “conflictos individuales de seguridad social”. La finalidad de dicho juicio es obtener de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (JFCA) el otorgamiento de las prestaciones a que está obligado el IMSS, consistentes en:

1. El reconocimiento y la declaración judicial de un padecimiento de orden profesional por tener relación causa-efecto con el trabajo desarrollado en el ambiente de trabajo a que estuvo sujeto
2. El reconocimiento y/o declaración de una disminución orgánica funcional que origina una incapacidad permanente parcial o total
3. El otorgamiento y pago de la pensión de incapacidad permanente que se reclama con base en el salario cotizado más los incrementos salariales que se genere

¹ El Universal (2017/03/01). Cinco enfermedades ocasionadas por una mala postura en el trabajo. El Universal. Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/ciencia-y-salud/salud/2017/03/1/cinco-enfermedades-ocasionadas-por-una-mala-postura-en-el>

² Diccionario de medicina, editorial Océano.

³ Top doctors España, Torticolis, Recuperado de: <https://www.topdoctors.es/diccionario-/torticolis#>

Ahora bien, para que el trabajador reclame el pago de una pensión por incapacidad permanente, ya sea parcial o total, producida por una enfermedad profesional, es necesario demostrar dos elementos esenciales: 1) que el trabajador se encuentre con un estado patológico o enfermedad y 2) que la enfermedad se derive de la acción continuada en el ambiente de trabajo a que estuvo sujeto al desempeñar sus funciones; esto es, debe existir una relación causa-efecto con el medio ambiente laboral. Estos dos aspectos constituyen los elementos esenciales de la acción y, por ende, son presupuestos de la misma, por lo que para su procedencia debe analizarse si se acreditaron.

Para demostrar la incapacidad mencionada, durante el juicio el trabajador debe ofrecer y desahogar la prueba pericial médica, esto en virtud de ser la idónea para acreditar dicha enfermedad profesional, ya que el médico en medicina del trabajo, como perito en la materia, aprecia con exactitud qué padecimientos son consecuencia de ciertas actividades y si su origen es profesional o no, para que, en función de ello, la JFCA pueda resolver el juicio mencionado. En su dictamen, el médico en medicina del trabajo debe establecer cuáles fueron las circunstancias que le permiten llegar a la conclusión de que la incapacidad que sufre el trabajador es consecuencia de la actividad productiva que realiza, para ello debe tomar en consideración:

- El ambiente laboral, individualizando los elementos perniciosos para la salud, es decir, considerar un análisis de las condiciones de trabajo o, en su caso, el medio ambiente en que el trabajo se ha efectuado como determinante de la enfermedad
- El diagnóstico de la enfermedad padecida, especificando las manifestaciones de la lesión, su gravedad, la posibilidad de complicaciones y la consecuente incapacidad para el trabajo, y
- Las condiciones personales del trabajador como edad, sexo, constitución anatómica, predisposición, otras enfermedades padecidas, etcétera; asimismo, que se tenga presente la necesidad de un determinado tiempo de exposición, como condición fundamental e inexcusable que puede ser variable para cada trabajador, pues lo decisivo en el diagnóstico de una enfermedad profesional es la "etiología", que significa determinar la causa de la enfermedad

En otras palabras, los dictámenes médicos deberán contener el diagnóstico sobre los padecimientos reclamados, y tratándose de calificación y valuación de riesgos de trabajo, los razonamientos para determinar la relación de causa-efecto entre la actividad específica desarrollada por el trabajador y el estado de incapacidad cuya calificación o

valuación se determine, y el porcentaje de valuación, de disminución orgánico funcional, o la determinación del estado de invalidez, tal como lo establece el artículo 899-E de la LFT.

Cuando la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobó la actualización de las Tablas de Enfermedades de Trabajo y de Valuación de Incapacidades Permanentes, se consideró la posibilidad de que una o varias enfermedades que llegue a sufrir el trabajador y su respectiva valuación, no estén previstas en dichas tablas, por lo que se estableció que ello no impide a los trabajadores demandar al IMSS ante la JFCA el reconocimiento de sus malestares, tal como lo establece la Suprema Corte de Justicia en la tesis de rubro "Enfermedades no previstas en el artículo 513 de la Ley Federal del Trabajo. La comprobación de su carácter profesional corresponde al trabajador". Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta; Novena Época, septiembre de 2000; 191181. Además de lo anterior, la contradicción de tesis 209/2005-SS, de la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación sostiene que "enfermedad de trabajo para determinar su origen y, en su caso, el reconocimiento de su profesionalidad, es indispensable comprobar los hechos de la demanda que se relacionan con la actividad específica desarrollada o con el medio ambiente laboral en que se prestó el servicio, ya sea que se trate de las que están o no previstas como de trabajo en el artículo 513 de la ley federal relativa."

Lo anterior significa que para calificar de profesional una enfermedad, no basta que el padecimiento y la actividad estén comprendidos en las tablas de enfermedades de trabajo y de valuación de incapacidades permanentes, ni es válido sostener que el dictamen pericial médico por sí solo pueda conducir a aquella calificación, sino que necesariamente se deben comprobar dos hechos: a) la existencia del padecimiento, por lo general diagnosticado en el dictamen pericial médico, y b) que la actividad específica que se desarrolló o el respectivo medio ambiente esté identificado, pues sólo si se conocen estos hechos podrá determinarse el referido nexo causal y actualizarse, en su caso, la presunción legal sobre el origen profesional de la enfermedad diagnosticada. Luego entonces, los dictámenes médicos que rindan los peritos médicos del trabajador, del IMSS y en su caso el tercero que designe la Junta Especial del conocimiento, deben sujetarse a las disposiciones jurídicas referidas, a fin de evitar que sean impugnados por el IMSS mediante el amparo directo que promueva ante el Tribunal Colegiado en Materia Laboral, con el ánimo de que la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje valore de nueva cuenta dicho dictamen. Lo importante es evitar la fatiga procesal del trabajador enfermo y su andar por el largo y sinuoso camino de la justicia laboral.

Conclusiones

El denominado "teletrabajo" que es una realidad y no tiene vuelta atrás, presenta varias ventajas que se han mencionado en este documento, como por ejemplo proteger la salud ante la pandemia Covid-19, sin embargo, lentamente ha empezado a originar una serie de problemas de salud en los trabajadores que lo desarrollan, tales como el estrés laboral, la fatiga visual, el agotamiento mental y otras enfermedades de trabajo. En el caso de que un trabajador que desarrolle sus labores productivas en esta modalidad llegue a sufrir una enfermedad de trabajo que incluso le genere incapacidad permanente parcial o total, **la prueba pericial médica es la idónea para acreditar la relación causa-efecto con el medio ambiente laboral.** Demostrado lo anterior podrá obtener una pensión por incapacidad permanente.



Foto de Robin Higgins

REFERENCIAS:

- García Flores, Jacinto (2013)** *El Estrés laboral. Enfermedades que de él se derivan y su impacto en la productividad de las empresas.* Ciudad de México, Editorial Isef.
- LFT (2019)** *Ley Federal del Trabajo.* Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. México. Última reforma DOF 02-07-2019. Obtenido de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf
- Mayo Clinic (2017)** *Bursitis*, Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/bursitis/symptoms-causes/syc-20353242>
- Mayo Clinic (2018)** *Tendinitis*, Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/tendinitis/symptoms-causes/syc-20378243>
- Ramírez Castillo (2000)** *El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional.* Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20agotamiento%20profesional,3%2DSentimiento%20de%20Realizaci%C3%B3n%20Personal.
- STPS (2020)** *Guía para implementar el teletrabajo en los centros de trabajo en el marco de las acciones para enfrentar el Covid-19.* Obtenido de <https://juntosporeltrabajo.stps.gob.mx/docs/herramientas/7-GUI%CC%81A%20PARA%20IMPLEMENTAR%20EL%20TELETRABAJO%20EN%20LOS%20CENTROS%20DE%20TRABAJO%20EN%20EL%20MARCO%20DE%20LA%20ACCIONES.pdf>
- STPS (2018)** *Las enfermedades de trabajo y los trastornos músculo-esqueléticos por ejercicio o motivo del trabajo, en México.* Obtenido de http://trabajoseguro.stps.gob.mx/bol079/vinculos/notas_6.html
- STPS (2016)** *Actualizan Tabla de Enfermedades de Trabajo Se incorporan 24 padecimientos laborales.* Obtenido de <https://www.gob.mx/stps/prensa/actualizan-tabla-de-enfermedades-de-trabajo>

El teletrabajo

en su condición de trabajo decente: Análisis de cuatro dimensiones clave



Debido a que el contexto laboral ha cambiado dramáticamente, como resultado de la pandemia de Covid-19, en este artículo se discuten los principales retos para los teletrabajadores y las empresas, ente el nuevo entorno laboral, la equidad, la seguridad social, la remuneración justa y las distintas implicaciones de trabajar a distancia para que el teletrabajo pueda ser considerado como trabajo decente. Asimismo, analiza las características y conocimientos que deberán tener los teletrabajadores para desempeñar en forma efectiva sus labores. Para ello, la autora analiza las cuatro dimensiones del trabajo decente en el teletrabajo estas dimensiones son: accesibilidad, disponibilidad, calidad del empleo y efectividad.

Por Rebeca Martínez Sánchez

Introducción

El teletrabajo ganó mayor auge en los años noventa en distintos países de Europa, en Estados Unidos y Canadá. El teletrabajo representa una nueva modalidad del trabajo que consiste en realizar las actividades laborales con la ayuda de una computadora e internet en un lugar distinto al centro laboral de la organización, generalmente en la casa del trabajador.

El teletrabajo surgió como una manera natural de evolución del trabajo a la par del avance de las tecnologías de la información. Durante la Revolución Industrial del siglo XIX el ser humano dejó de trabajar en su hogar para trasladarse a una fábrica con la finalidad de producir, debido a que las máquinas estaban en un lugar distinto del hogar. Hoy día las máquinas (computadoras y celulares) se trasladan con nosotros a donde vayamos y comúnmente se tienen en casa. El motivo que entonces hizo que el ser humano dejara su casa para salir a un centro de trabajo donde había una máquina, pierde sentido ante la posibilidad de contar con los equipos requeridos para producir desde casa, ya sin la necesidad de trasladarnos para reunirnos con una máquina.

En 2009, la pandemia del H1N1 en México, provocó que en nuestro país se implementara el teletrabajo en distintos sectores. Una investigación de la UNAM publicada en 2011 indicó que en ese entonces el 50% de las empresas utilizó alguna modalidad de teletrabajo para continuar trabajando durante la contingencia sanitaria. Sin embargo, las tecnologías no eran tan avanzadas como lo son hoy día.

Durante la pandemia actual de Covid-19, ha sido prácticamente obligatorio adoptar el teletrabajo como modalidad laboral para las actividades que es posible. La pandemia de Covid-19 cambiará para siempre nuestro paradigma de la necesidad de acudir a una oficina para encontrarnos con una computadora y trabajar, cambiará para siempre la necesidad de reunirnos físicamente en una sala de juntas, ya que las tecnologías de la información han demostrado un alto nivel de eficiencia para lograr objetivos. Hoy más que nunca seremos conscientes que los equipos para producir una gran cantidad de servicios son portátiles y por lo tanto podemos trabajar en espacios distintos de la oficina.



Foto de tirachardz

Ventajas y desventajas del teletrabajo

De acuerdo a la tesis doctoral de Martínez (2011), existen grandes ventajas del teletrabajo en términos del impacto social como: la posibilidad de disminuir la contaminación y el tráfico de las grandes ciudades, la posibilidad de reducir aglomeraciones en el transporte público, que las personas con capacidades diferentes puedan ser incluidas con mayor facilidad al campo laboral, que se reduzca la posibilidad de contagios de enfermedades (en ese momento se abordaba la experiencia de la pandemia de H1N1). En el estudio se encontró que existen algunos puntos que deben observarse y definir políticas claras para que no sean problemáticos:

- 1) El ser humano requiere tener un sentido de pertenencia a un grupo y el teletrabajo puede omitirlo ante la falta de contacto humano.
- 2) El trabajar en casa dificulta la posibilidad de tener una cultura laboral corporativa bien definida, ya que la filosofía, los valores y las tradiciones de la empresa pueden observarse con más lejanía. En este punto es importante repensar la forma de motivar y ejercer el liderazgo con los trabajadores a distancia.
- 3) El trasladar el punto de trabajo de una oficina a la casa del trabajador, implica que el propio clima del hogar del trabajador es el que rige su ambiente laboral en gran medida, y éste puede ser o no favorable para la productividad, dependiendo de sus circunstancias.
- 4) Otro aspecto es la mezcla inevitable que el teletrabajo implica entre la vida familiar y la vida laboral ya que de no tener límites claros de horarios y espacios de trabajo es fácil que la organización invada la privacidad con llamadas, mensajes y hasta juntas fuera de los días y horarios laborales.

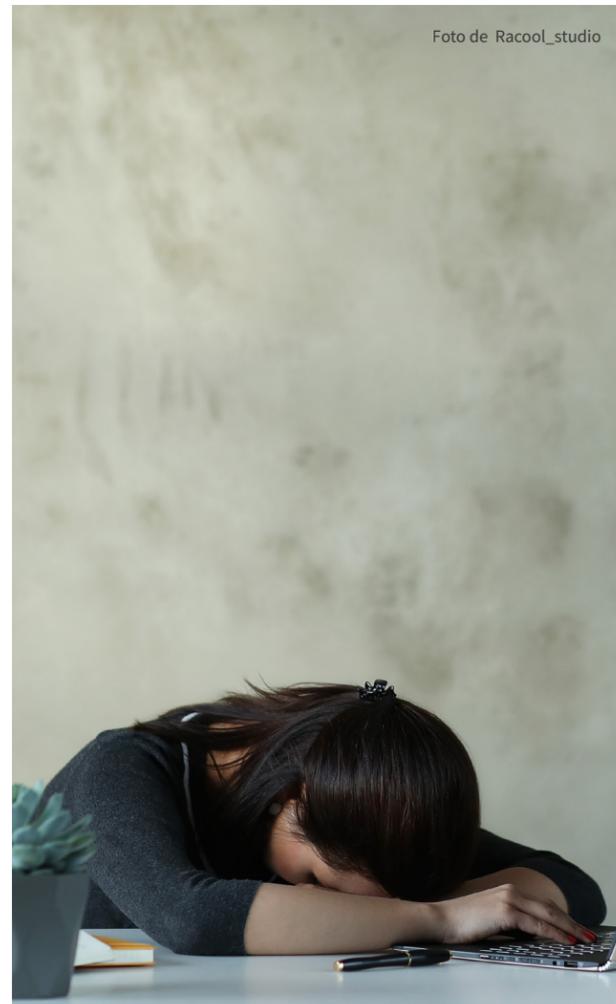


Foto de Racool_studio

El cambio del trabajo tradicional a teletrabajo contempla nuevos aspectos que habrá que resolver. Se requiere establecer y mantener políticas claras en las organizaciones para que se pueda brindar lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) llama trabajo decente y calidad del empleo.

El teletrabajo en su categoría de trabajo decente

La OIT en el 2019, señaló que se entiende por trabajo decente el acceso a un empleo con derechos y sin discriminación, en condiciones seguras y saludables, con una remuneración suficiente para vivir dignamente y con protección social.

En junio del 2019, la Cámara de Diputados firmó el Proyecto de Decreto por el que se reformó el artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo (LFT) en México, el cual adicionó el capítulo XII bis, en materia de teletrabajo. Los nuevos artículos señalan la definición del teletrabajo, enmarcan la importancia de que tenga la categoría de trabajo decente como a continuación se cita:

El artículo 330-A define al teletrabajo como a la forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo y utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre trabajador y empleador.

Asimismo, el artículo 330-C establece que el empleador debe promover el equilibrio en la relación laboral de los teletrabajadores a fin de que gocen de un trabajo decente y de igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, seguridad social, acceso a mejores oportunidades

laborales y demás condiciones que ampara el artículo segundo de la ley a los trabajadores presenciales que prestan sus servicios en la sede de la empresa.

La aprobación de esta reforma acerca del teletrabajo que establece que el empleador debe promover el trabajo decente en la relación laboral, es sin duda un paso contundente a una transformación de la modalidad de producción actual, ya que, desde sus inicios, eran las empresas responsables de realizar sus propias políticas con el teletrabajador sin el amparo específico de la ley. Esas políticas generalmente provocaron la precarización del teletrabajo, disfrazaron una relación subordinada como una relación mercantil entre el trabajador a distancia (teletrabajador) y su empleador en detrimento de los derechos de los trabajadores.

Asimismo, como parte del avance en materia de trabajo decente en nuestro país, en 2019 se puso en marcha el Programa de Trabajo Decente para México 2019-2024. El PTDP está estructurado en torno a cuatro prioridades y orientado por los siguientes ejes transversales: **igualdad de género, migración laboral, atención a grupos en condición de vulnerabilidad, seguridad y salud en el trabajo y transición justa hacia una economía y sociedad ambientalmente sostenibles**, acordados en la reunión del Comité Directivo Tripartito celebrado el 25 de enero de 2019.



Foto de yanalya

Las cuatro dimensiones clave del trabajo decente

En 2018, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval) realizó el estudio diagnóstico del derecho laboral que indica cuatro dimensiones clave acerca del trabajo decente en México: 1) accesibilidad, 2) disponibi-

lidad, 3) calidad del trabajo y 4) efectividad. A partir de este diagnóstico presentado entonces y del contexto laboral actual se analizan las cuatro dimensiones del trabajo decente y su relación con el teletrabajo.

1) Accesibilidad

El estudio del Coneval encontró que los problemas asociados a la accesibilidad y a la identificación de empleo disponible (incluyendo el acceso a trabajo remunerado), a la luz del limitado alcance de la intermediación entre oferta y demanda a cargo del Servicio Nacional de Empleo, decrecieron como efecto de los recortes presupuestarios al programa, y esta tendencia fue semejante en el caso de las agencias privadas de colocación. Por lo anterior, la principal vía utilizada para encontrar vacantes y empleo fueron los medios informales, lo que llevaría a personas de bajo nivel socioeconómico a ocupar empleos precarios.

La accesibilidad al teletrabajo es, hoy día, una realidad que se ha establecido en forma casi obligatoria para las empresas que tengan la posibilidad de laborar en esta modalidad. Quienes laboraban de manera tradicional en una oficina, tuvieron que migrar a la modalidad de teletrabajo, por necesidad inmediata ante la pandemia de Covid-19. En este sentido, **la accesibilidad se ve limitada para aquellas empresas cuyas actividades no son compatibles con la modalidad de teletrabajo, aquellas empresas que carecen de tecnologías de la información, para aquellas empresas cuyos trabajadores no cuentan con capacitación, habilidades y/o madurez laboral para autorregular sus jornadas laborales y trabajar por objetivos.**

2) Disponibilidad

En el diagnóstico del Coneval en materia de derecho laboral, se encontró que los problemas del mercado laboral no se expresan en el porcentaje de trabajadores desocupados, sino, en mayor medida, en el número de desalentados, subocupados y empleados en el sector informal. También se identifica un importante déficit en el disfrute del derecho a la capacitación, ya que 57.6% con antecedentes laborales no habían tenido capacitación para el trabajo en los tres últimos años; las mujeres (61.1%) se encontraban en peor situación que los hombres (53.4%), así como el grupo de edad de 45 años o más (65%) respecto a los más jóvenes (50.6%).

Por otra parte, en el contexto de la pandemia por Covid-19, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) reportó en su comunicado de prensa de junio del 2020 que la ocupación informal en mayo de 2020 ascendió a 22.6 millones, por lo que la Tasa de Informalidad Laboral (TIL) se situó en 51.8%, cifra mayor en 4.1 puntos porcentuales comparada con la del mes previo. Para mayo, la Encuesta Telefónica de Ocupación y Empleo (ETOE) reportó que la Tasa de Participación Económica fue de 47.4% respecto a la población de 15 años y más, cifra similar a la del mes de abril de 2020, manteniendo una variación a la baja de 12 millones de personas económicamente activas respecto al mes de marzo, debido a la suspensión laboral temporal ocasionada por las medidas de distanciamiento social.

La población desocupada se mantuvo sin cambios significativos entre los meses de abril y mayo de 2020. La Población No Económicamente Activa (PNEA) disponible para trabajar, es decir, población que no buscó trabajo pero que aceptaría uno si se lo ofrecieran, fue de 19.4 millones, lo que representa el 38.4% de la PNEA. Asimismo, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) reportó que, de marzo a mayo de este año, se perdieron 386 mil 365 empleos formales ocupados por personas de entre 15 y 24 años.

En este contexto, la disponibilidad de trabajo decente en este momento depende en gran medida de la posibilidad de un desconfinamiento ordenado y eficiente, de una reactivación económica que permita el flujo circular de la economía tanto en la producción como en el consumo. Mientras esto sucede, los teletrabajadores podrían tener oportunidades de colocación en los sectores que se han beneficiado de las condiciones actuales (empresas dedicadas a la generación y soporte de comercio electrónico, distribución, servicios de paquetería, comunicaciones, farmacéuticas, entre otros).

Quienes tendrán mayores oportunidades de disponer de un empleo y trabajo decente, serán los trabajadores que hablen el idioma de la economía actual, es decir, estén capacitados para manejar las tecnologías de la información, estén dispuestos a adaptarse al cambio, a trabajar bajo presión, autorregularse, trabajar por objetivos, ser disciplinados en sus hogares, y acatar las medidas de seguridad que se requieren para en lo posible mantenerse sano.

3) Diagnóstico de la calidad del empleo

En cuanto a la calidad del empleo, las brechas más profundas del diagnóstico realizado en 2018 se observaron en la falta de contrato escrito (que influye en el acceso a prestaciones y se agrava en los establecimientos de menor tamaño), la informalidad causada por la falta de inscripción en la seguridad social (casi seis de cada diez ocupados no gozan de ella, lo que afecta más a quienes tienen menor escolaridad, los domésticos, los jornaleros agrícolas, entre otros) y la alta tasa de rotación laboral anual, que es de 60% y vulnera el derecho a la estabilidad laboral, sobre todo de los jóvenes que emplean en establecimientos de menor tamaño. Por otra parte, en el estudio de Martínez (2011), solo el 34% de los teletrabajadores de la muestra realizada contaba con seguridad social y el 40% ganaba entre 20 y 50 mil pesos mensuales.

La calidad del empleo en lo que se refiere al teletrabajo, estará determinada por los siguientes aspectos: 1) **derecho a seguridad social**, que irá acorde al entorno laboral del país, conforme a lo indicado en el diagnóstico, **6 de cada 10 carecen de ella**; 2) **derecho a una remuneración justa y derecho a que la empresa brinde el equipo necesario para trabajar** y 3) **contar con horarios y días de trabajo**

bien definidos para que se respete la privacidad y el derecho de descanso de los teletrabajadores.

Para que el teletrabajo pueda ejercerse con calidad del empleo, las empresas deberán, en teoría, de asegurarse de proveer a sus trabajadores de las herramientas necesarias para laborar: computadora, internet, energía eléctrica, impresora, línea telefónica, mobiliario tal cual lo harían en sus propias oficinas. Lo cierto, es que en la práctica esto no ocurre así, en una gran mayoría, **el trabajador es el encargado de disponer su propio lugar de trabajo y mobiliario en casa, tener su propia computadora, ocuparse del mantenimiento y reparación, pagar su cuota de internet y energía eléctrica, la limpieza de su lugar de trabajo y, siendo su propia vivienda donde se labora, pagar la renta o el pago de hipoteca.**

Así, las empresas pueden ahorrar con esta modalidad de teletrabajo más del 40% de sus gastos administrativos, sobre todo si se transfieren estos gastos a cada trabajador. Dadas estas condiciones, **las empresas estarían en posibilidades de otorgar una cuota compensatoria acordada en un porcentaje adicional al sueldo del teletrabajador con la finalidad de cubrir al menos una parte de los gastos administrativos en los que se incurre. La gran ventaja, es que, aun pagando esta cuota a los trabajadores, las empresas seguirían teniendo grandes ahorros utilizando el teletrabajo.**

Es importante asimismo definir los horarios laborales e incluso asumir que, en la modalidad de teletrabajo, el cumplir con los objetivos establecidos es aún más importante que contar las horas que el trabajador pasa conectado en la computadora. Se deben establecer las políticas para salvaguardar la privacidad del hogar del teletrabajador, evitar llamadas, mensajes y juntas fuera de los horarios establecidos. Por otra parte, hacer consciente al trabajador, que, en los horarios acordados, debe estar disponible para responder a las demandas de la empresa.

Esta situación se ha complicado durante la cuarentena debido a la pandemia de Covid-19, dado que los trabajadores además de atender su trabajo deben atender a sus hijos (las escuelas están cerradas) y tareas cotidianas del hogar. De ahí que es importante **llegar a acuerdos razonables que permitan la vinculación de la relación hogar-trabajo que demanda no solo el teletrabajo sino la realidad que se vive en el confinamiento.**

4) La efectividad

Al considerar, finalmente, la dimensión de efectividad en el disfrute del derecho al trabajo digno se observa que los **tres pilares que deberían garantizar su vigencia plena y evitar la desigualdad en el acceso a la protección por parte de la población —como son la justicia laboral, la inspección del trabajo y el libre ejercicio de los dere-**

chos colectivos—muestran serias fallas de diseño e implementación que requieren una urgente atención.

En la conferencia de “Brechas de género: desigualdades en tiempos de pandemia”, se indicó que la llegada de la pandemia del Covid-19 a México ha puesto en el centro de la discusión el incremento de la violencia que viven las mujeres, niñas, niños y adolescentes en sus hogares. La problemática de desigualdad lleva tanto tiempo en nuestro país, a tal punto que pareciera que se ha normalizado, se ha arraigado en lo más profundo de nuestra cultura. Conforme señala Ferreyra (2020) “En promedio, las mujeres tienen un tiempo total de trabajo de 13 horas más que los hombres, mientras que las mujeres trabajan 68.5 horas por semana, ellos hacen 55.6 horas, unificando todo tipo de trabajo.”

Durante la pandemia, la inequidad en el trabajo del hogar ha afectado al trabajo de las mujeres que asumen un mayor porcentaje de las actividades. Dado que las escuelas no están laborando normalmente, las mujeres se encargan también de apoyar en las actividades escolares de sus hijos, de atender sus responsabilidades laborales y el trabajo del hogar. El llamado contundente fue a quedarse en casa, así que miles de teletrabajadores, especialmente mujeres, enfrentaron una carga laboral y familiar sin precedentes.

En este contexto, la efectividad del teletrabajo, particularmente el aspecto de la dignidad laboral estará relacionado con la paz que se viva en el hogar del teletrabajador (independientemente del género), con la posibilidad de contar con recursos para apoyar tareas del hogar y atención de los hijos. Asimismo, la efectividad dependerá, desde luego, del estar capacitado y contar con las habilidades para ser responsable, autónomo, la capacidad de resolver problemas y ser multitarea, lo cual tiene en sí mismo una complicación importante.

A pesar de las circunstancias, **el teletrabajo ha demostrado ser efectivo para el cumplimiento de objetivos, la dignidad laboral, la desigualdad y el acceso a la protección cobran una dimensión diferente cuando se trata de trabajar desde casa.**

1) Accesibilidad

Se ve limitada para aquellas empresas cuyas actividades no son compatibles con la modalidad de teletrabajo, aquellas empresas que carecen de tecnologías de la información, para aquellas empresas cuyos trabajadores no cuentan con capacitación, habilidades y/o madurez laboral para autorregular sus jornadas laborales y trabajar por objetivos



3) Diagnóstico de la calidad del empleo

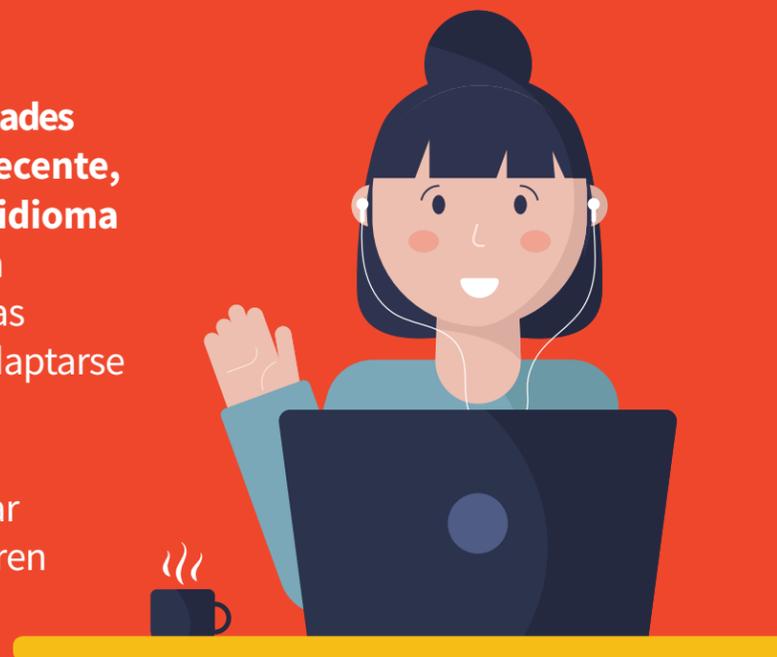


Las empresas estarían en posibilidades de otorgar una cuota compensatoria acordada en un porcentaje adicional al sueldo del teletrabajador con la finalidad de cubrir al menos una parte de los gastos administrativos en los que se incurre.

La gran ventaja, es que, aun pagando esta cuota a los trabajadores, las empresas seguirían teniendo grandes ahorros utilizando el teletrabajo

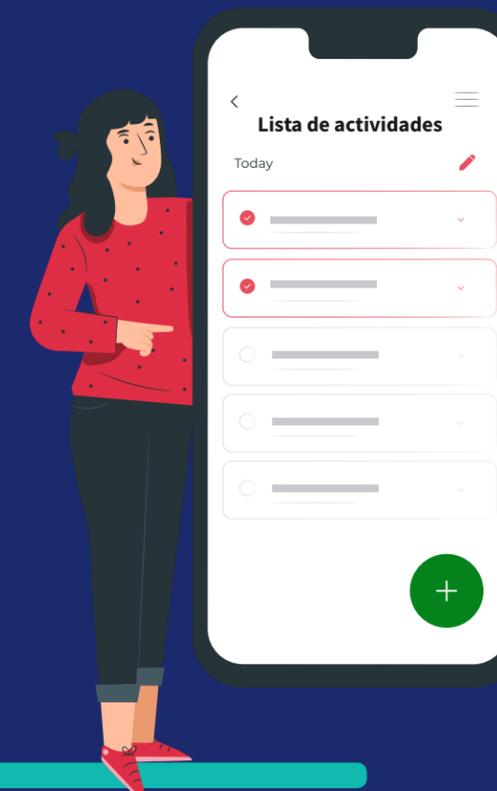
2) Disponibilidad

Quienes tendrán mayores oportunidades de disponer de un empleo y trabajo decente, serán los trabajadores que hablen el idioma de la economía actual, es decir, estén capacitados para manejar las tecnologías de la información, estén dispuestos a adaptarse al cambio, a trabajar bajo presión, autorregularse, trabajar por objetivos, ser disciplinados en sus hogares, y acatar las medidas de seguridad que se requieren para en lo posible mantenerse sano



4) La efectividad

A pesar de las circunstancias, el teletrabajo ha demostrado ser efectivo para el cumplimiento de objetivos, la dignidad laboral, la desigualdad y el acceso a la protección cobran una dimensión diferente cuando se trata de trabajar desde casa





Conclusiones

Se han analizado cuatro dimensiones del trabajo decente, específicamente para el teletrabajo: accesibilidad, disponibilidad, calidad del empleo y efectividad.

Se encontró que para que el teletrabajo pueda considerarse trabajo decente, habrá que atender los retos que el mercado laboral enfrenta hoy día: asuntos sobre la equidad, la seguridad social, la remuneración suficiente para cubrir las necesidades de trabajador, la conciliación de la vida laboral y familiar, la estabilidad del empleo, la seguridad y estabilidad laboral y un entorno económico estable. Particularmente, mantenerse a la vanguardia en el manejo de tecnologías de la información que permitan teletrabajar, así como el capacitarse para administrar los negocios a distancia representa un gran reto para el mercado laboral.

La precariedad laboral que se refiere a la antítesis del trabajo decente surge hoy más que nunca como una amenaza que representará uno de los mayores retos a enfrentar. **Los grandes retos del teletra-**

bajador serán contar con las habilidades y nivel de madurez laboral necesario para resolver los problemas que se presenten, su capacidad para asumir la responsabilidad de trabajo sin que haya alguien que este observando, mantenerse motivado a pesar del aislamiento y mantener la sana división entre trabajo y vida familiar aun cuando se den en el mismo espacio físico.

El teletrabajo, está demostrando ser efectivo para trabajar por objetivos y cambiar el paradigma tradicional de reunirnos físicamente en una oficina. El entorno laboral ha cambiado para siempre, la tendencia será al anuncio de las empresas a cambiar a esta modalidad, independientemente del contexto de la pandemia. El teletrabajo estará demostrando los ahorros que otorga, la eficiencia en la productividad y la potencial contribución a la prevención de contagios, la reducción de aglomeraciones en el transporte público y los efectos favorables en la contaminación ambiental.

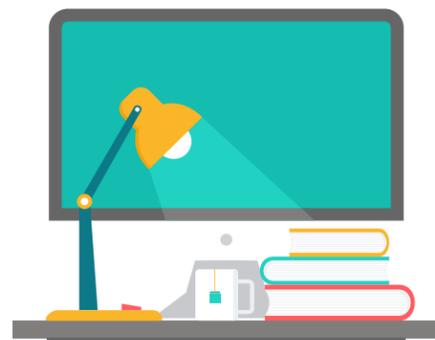
REFERENCIAS:

- Consejo Nacional de Evaluación Política de Desarrollo Social (2018)** *Estudio diagnóstico del derecho del trabajo*. Ciudad de México: Coneval. Obtenido de https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/IEPSM/Documents/Derechos_Sociales/Estudio_Diag_Trabajo_2018.pdf
- Cámara de Diputados (2019)** *Proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 311 y adiciona el capítulo XII de la Ley Federal del Trabajo en materia de teletrabajo*. Oficio No. DGPL-2PE-2RIA.-8. 19 de junio 2019. Obtenido de <https://infosen.senado.gob.mx/minutas/documentos/64/497LXIV.pdf>
- Ferreira, M. (2020)** *Conferencia "Brechas de género: desigualdades en tiempos de pandemia". Foros Proigualdad*. Consejo Mexicano de Ciencias Sociales. México. Obtenido de <https://www.gob.mx/inmujeres/articulos/la-desigualdad-de-genero-llego-mucho-antes-que-la-pandemia?idiom=es>
- Inegi (2020)** *Resultado de la Encuesta Telefónica de Ocupación y Empleo, cifras oportunas de mayo 2020*. Comunicado de prensa. Núm. 291/2020. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/enoe_ie/ETOE2020_06.pdf
- Martínez R. (2012)** *El teletrabajo como tendencia del mercado laboral*. En Retos II (4). Julio-diciembre. Pp.143-156. Quito. Editorial Pbya-Yala/Universidad Politécnica Salesiana.
- Martínez, R. (2011)** *La relación del teletrabajo con la flexibilidad laboral, el trabajo decente, el liderazgo y la motivación*. Tesis doctoral UNAM.
- oIT (2019)** *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. Comunicado de prensa. 6 de mayo 2019. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm
- oIT (2003)** *Siete indicadores para medir el trabajo decente, comparación internacional*. Revista Internacional del Trabajo. Vol. 122 (2). Obtenido de http://laisumedu.org/DESIN_lbarra/salon/si2/td-02.pdf
- Rangel, R. (2017)** *El trabajo decente en México, medición de sus brechas défcits*. Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical. Obtenido de <http://www.redlat.net/site/wp-content/uploads/2016/01/Publica%C3%A7%C3%A3o-Nacional-Me%CC%81xico.pdf>
- STPS (2019)** *Fortalecer el trabajo decente y reflexionar sobre el futuro del mundo laboral, ejes rectores del Foro Tripartito*. Boletín 031/2019. Febrero. Obtenido de <https://www.gob.mx/stps/prensa/fortalecer-el-trabajo-decente-y-reflexionar-sobre-el-futuro-del-mundo-laboral-ejes-rectores-de-foro-tripartito?idiom=es>



Foto de tirachardz

La nueva realidad, **el trabajo en casa** y la tecnología de la información y las comunicaciones¹



En este texto reflexiono acerca del alcance de adoptar de manera permanente y formal el teletrabajo o trabajo en casa que hace uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. Hago referencia a algunos hallazgos de investigaciones realizadas en los últimos años y con base en una encuesta a empleados de empresas en la Ciudad de México, destaco en particular las diferencias que mencionan las y los empleados que practican trabajo en casa de manera formal acerca de las razones que justifican aceptar esta modalidad. Termino asegurando que el teletrabajo y el uso de las tecnologías que lo facilitan se generalizará y llamo la atención para incidir en la brecha tecnológica que incide en la fuerza laboral de nuestro país.

Por Boris Graizbord

¹ Agradezco a Beatriz Acuña la lectura del texto y sus sugerencias para mejorarlo.

*El uso de internet es en la actualidad una parte intrínseca de la cotidianidad y uno de los principales medios de comunicación. **A su vez, ha repercutido en la mejora de la eficiencia, eficacia y legitimidad del quehacer gubernamental...***

Aguilar Merino (2020)



Foto de master1305

Introducción

La digitalización, la robotización y, en general, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han tenido efectos no solo en procesos productivos sino en todos los aspectos de la vida. Los alcances de las innovaciones y el cambio tecnológico y, al mismo tiempo, la virtud de la atención humana personalizada se ejemplifica, por un lado, en una cirugía a distancia para un trasplante de algún órgano² y, por otro, en la atención a personas infectadas en esta pandemia que requiere un ejército presencial de primera línea. Estos dos ejemplos representan dos posibilidades extremas de trabajo. La importancia de la inteligencia artificial (IA) controlada ya sea a distancia en operaciones complicadas con el uso de un robot y un monitor de control³ o bien por medio de instrumentos o aplicaciones inteligentes para uso directo en el trabajo como el del personal experto que participa en la atención a los pacientes infectados de Covid-19 que requieren atención hospitalaria. En otros términos, las TIC se utilizan en el desempeño de trabajos que pueden prescindir de la atención presencial de una persona, pero también en aquellos presenciales se requieren de todas formas (los cajeros de las tiendas, los funcionarios en los bancos de primer piso, los operadores de Uber, etcétera).

En efecto, hay actividades humanas que no pueden realizarse a distancia. Los camilleros, las afanadoras, los y las enfermeras, los técnicos que mantienen en funcionamiento el equipo, los controladores de medicamentos, los especialistas, los administradores y operadores del sistema hospitalario, etcétera, deben estar ahí, así como muchos otros en actividades hasta cierto punto “triviales”: el peluquero para nos haga un buen corte de pelo; el mesero quien debe informarnos sobre del platillo del día; el *chef* que conoce los secretos de la preparación de la comida... No resisto una voz grabada cuando llamo para una aclaración, así que marco asterisco con la esperanza de que me conteste una persona a la que le pueda preguntar y esperar a que me conteste y me dé indicaciones en vez de abrir el tutorial.

Esta cuarentena forzada nos ha permitido a muchos entrar al mundo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para poder realizar múltiples tareas y hacer trabajo desde casa. Pero, además, es innegable que nos va a dejar una impronta que marcará la “nueva realidad”. Todos sabremos que hay múltiples actividades que podemos realizar en línea, que es posible llevar a cabo diversos trámites, que pedir por internet mercancías de todo tipo “a domicilio”, nunca ha sido más conveniente, pues *Amazon* — y cada vez

un número creciente de empresas que siguen su ejemplo—, se adelantaron a estos tiempos y por eso su creador es la persona más rica del mundo.

El trabajo en casa existía desde antes de la Revolución Industrial que ofreció espacios *ad hoc* de trabajo con el propósito de hacer más eficiente la labor y desde luego la extracción de plusvalía a la fuerza de trabajo⁴. Pero surge la pregunta ¿resulta más eficiente?; ¿hoy día, el trabajo en casa, con las TIC, con la IA incrementa la productividad? Bueno, primero, se elimina o reduce la inversión de tiempo en los traslados de la vivienda al lugar de trabajo, pero también en los viajes de consumo, lo que supone una reducción en el consumo de energía, con el consiguiente abatimiento de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

En realidad, siempre hemos hecho trabajo en casa. Hay una historia informal de trabajo en que los empleados de algún lugar se las arreglaban e invertían parte de su tiempo para completar sus tareas en casa, o hacer algo adicional. E incluso aquellos auto empleados, antes del advenimiento de TIC, con el solo uso del teléfono constituyeron un numeroso grupo que utilizó esta innovación tecnológica para realizar múltiples tareas (de Sola Pool, 1977). Pero como modalidad formal es el teletrabajo (TT) lo que ha recibido mayor atención. De acuerdo con Haddon y Lewis (1994) las iniciativas más tempranas en el Reino Unido datan de los años setenta y principios de los ochenta en que el gobierno y algunas empresas importantes empezaron a tomar interés en el área. La empresa francesa de telecomunicaciones examinaba esta modalidad en 1979 y lo mismo la IBM y Bell (Olsen, 1985, cit en Haddon and Lewis, 1994). El interés culminó en varios proyectos de prueba. En 1981 *Business Week* hacía referencia a once compañías que experimentaban en ese entonces la modalidad del TT. En el Reino Unido Xerox lanzó un programa en 1982, al tiempo que el Departamento de Industria y Comercio propuso un esquema orientado a emplear personas con capacidades especiales.

En los Estados Unidos los bancos y las grandes firmas tecnológicas especialmente comunicación y computacionales son las que destacan. Sus experimentos representan un *benchmark* para probar tecnología relevante y explorar la viabilidad de poner en práctica esta modalidad. Los bancos y las compañías de seguros son grandes empleadores que experimentan TT y más recientemente algunos gobiernos locales han adoptado estas iniciativas.

El teletrabajo como opción sustentable

En la actualidad muchas personas hacen teletrabajo. Sin embargo, ahora hay que distinguir entre diferentes tipos de esta actividad o modalidad que se ha generalizado en la pandemia y que estamos “descubriendo” en toda la extensión de la palabra, como rutina para algunos y como una modalidad latente para implementarla en nuestra vida en la “nueva realidad” que nos espera en la post-crisis⁵

Las preguntas son varias: ¿regresaremos a niveles de pre-crisis?, ¿se trata de mercados de trabajo específicos, de diversidad de perfiles de trabajadores, habilidades y calificaciones? Es posible pensar que como toda actividad e innovación tendrá sus beneficios y sus costos tanto individuales como sociales: ¿cómo afectará el empleo; habrá diferencias y efectos diversos por la automatización de actividades y de adopción de tecnologías de información y comunicación más allá de las que ya se han visto?, ¿tendrá repercusiones diferenciadas en unas y otras regiones, sectores, tipos de ocupación y habilidades?, ¿qué oficios y habilidades estarán en riesgo?, ¿qué trabajos se perderán y cuales se impulsarán o crearán?

Es imposible responder todas estas preguntas. Hay trabajos sobre el tema e intentos de esclarecer escenarios post crisis. Aquí voy a referirme a algunas ideas que se derivan de algunos trabajos que he realizado al respecto. El primero es una investigación sobre esta modalidad de trabajo y su po-

sible adopción sistemática en la Ciudad de México que realizamos con el apoyo de la *International Development Research Council* (IDRC) de Canadá durante 2010 y 2012 realizada en El Colegio de México con algunos colegas economistas del Centro de Estudios Económicos (CEE) y del que se han producido, además del reporte, varias publicaciones científicas. La segunda, se refiere a un proyecto que se inicia con varias tesis (maestría una y doctorado la segunda) sobre el sector servicios y la elaboración de trabajos académicos que hemos realizado con el autor de la tesis de doctorado quien ahora es profesor investigador en la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Hago referencia enseguida a ésta para después regresar a la primera.

Como sabemos, ya en la actualidad la economía de casi todos los países se basa en los servicios. Incluso las industrias del futuro pertenecen casi todas al sector servicios. Pero este sector debe analizarse desde una perspectiva distinta a la convencional (Piketti, 2014) que se refería a los servicios como el sector terciario de la economía. De acuerdo con Santiago (2016) y Graizbord y Santiago (2019), las actividades de los servicios han incorporado innovaciones y requerido trabajadores con conocimiento intensivo y alta capacitación convirtiéndose en el motor de las economías post industriales, y ya juegan un papel predominante en las grandes urbes del mundo en desarrollo.



Foto de wayhomestudio

² <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/realizaron-la-primera-operacion-a-corazon-abierto-a-distancia-nid97457/> En Francia, un cirujano intervino a su paciente con la asistencia de un robot. PARIS. 22 de mayo de 1998. Un cirujano francés anunció ayer que a comienzos de mayo realizó la primera operación a corazón abierto con la asistencia de un robot manipulado por una computadora. La intervención, que tuvo lugar el 7 de mayo, fue dirigida por el profesor Alain Carpentier, responsable del sector de cirugía torácica cardiovascular del hospital Broussier, de París... [el doctor] Carpentier excluyó que esta técnica pueda llegar a sustituir un día a los cirujanos, ya que la utilización del ordenador y del robot sólo constituye una parte de la intervención quirúrgica. Ya el 1º de septiembre de [1995], un grupo de especialistas en urología del Policlínico de Milán había llevado a cabo una biopsia prostática a distancia, asistidos por una computadora.

³ Como el que utilizó el famoso doctor Christian Barnard (el primero que realizó un trasplante de corazón en 1967)

⁴ Me refiero a los oficios en diversas artes: alfareros, curtidores, herreros, pañeros, etcétera, cuyos productos se elaboraban en la casa o taller con la participación de todos los miembros de la familia y se entregaban a quien los encargaba.

⁵ MÉXICO IMPULSA ACCESO A CONECTIVIDAD DIGITAL ANTE ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. El viernes 12 de junio, el Secretario de Relaciones Exteriores, Marcelo Ebrard, destacó que la pandemia de Covid-19 nos está trasladando a un mundo más digital, pero precisó el limitado o nulo acceso a internet de las personas con menores ingresos a nivel global. Junto con Finlandia y Singapur, México copreside el grupo de amigos sobre tecnologías digitales y continuará trabajando para impulsar en las distintas organizaciones de las Naciones Unidas un consenso sobre la relevancia de la cooperación digital... SRE: <https://bit.ly/3frTAFa>

¿Qué está sucediendo ya, y qué se espera que suceda en el futuro cercano? Cuando analizamos la penetración de las innovaciones tecnológicas en nuestro país encontramos que:



⁶ Si bien para Friedman (2005), el internet ha jugado un papel crucial en la nivelación mundial, permitiendo a casi cualquier persona, en cualquier lugar, tener acceso a la misma información, conectarse y hacer negocios directamente entre sí, la idea de que "el mundo es plano", título de su libro, no toma en consideración las brechas sociales y económicas dentro y entre países. Pero incluso en este auge del TT, en un editorial de *La Jornada* (7 de julio de 2020) se sugiere que hay indicios "... de abusos por parte de los patrones, ... como si por estar laborando en sus hogares diera pie a disponer de [sus empleados] más allá de la jornada laboral regular e incluso a deshoras o en días de descanso." Habría que corroborarlo y ponerlo en contexto (véase Anderson, *et al.* (2015) para una discusión de la relación entre TT y satisfacción afectiva del trabajador, así como de las diferencias individuales —y por género— que pudieran moderar o matizar las relaciones laborales. Desde luego habrá que considerar que "... con o sin pandemia, el *home office* seguirá al alza en las sociedades modernas y es urgente extender y complementar las legislaciones laborales con el fin de garantizar que esta modalidad de trabajo no se traduzca en situaciones de explotación, en riesgos injustificables para los asalariados ni en procesos de alteración y desintegración familiar."

En Europa la concentración del crecimiento del empleo en sectores que requieren fuerza de trabajo con conocimiento intensivo son las megaciudades, los centros industriales de alta tecnología, los centros de servicios intensivos en conocimiento, las ciudades más diversificadas y las áreas no urbanas en las que se localizan actividades adicionales a la agricultura. Mientras que las actividades más afectadas en esta crisis o emergencia sanitaria global en Europa y en el resto del mundo han sido aquellas con trabajadores en ocupaciones de servicio y ventas, comercio y servicios al consumidor, servicios de restaurantes y turísticos y ocupaciones en construcción.

Veamos ahora algunos aspectos acerca de la implementación del teletrabajo (TT). Si nos preguntamos directamente sobre esta modalidad de trabajo habrá que responder a varias: ¿qué sectores ofrecen ventajas para incorporar las TIC y adoptar el teletrabajo?, ¿qué empresas son más flexibles para implementar TT entre sus empleados y en que funciones?

El teletrabajo con base en las TIC permite, por un lado, conectarse a distancia. Podemos organizar reuniones (hay una oferta de plataformas que ofrecen modalidades más o menos flexibles) con participantes de todo el mundo y 'evitar' viajes largos y cortos, incluso "ir de compras" o a la escuela de manera virtual y realizar casi todo tipo de trámites. Por otro lado, podemos tener en la pantalla una biblioteca, acceder a información de múltiples fuentes (por ejemplo, toda la información que genera el Inegi), intercambiar ideas y compartir textos.

Una definición ampliamente aceptada afirma que el teletrabajo abarca todas las actividades que pueden ser llevadas a cabo a distancia, fuera del lugar de trabajo habitual y que precisan para ello el uso intensivo de tecnologías de la información y de las comunicaciones (Mokhtarian, 1991), evitando

así la movilidad. Este es un aspecto relevante para nuestra ciudad. La idea de no movilidad no se incluye en las políticas urbanas sobre transporte, ni en el caso del Plan Verde de la Ciudad de México. En La Zona Metropolitana del Valle de México se llevan a cabo aproximadamente 21.9 millones de viajes (poco menos de la mitad por motivos de trabajo) de los cuales 58.4% se originan en la Ciudad de México y 41.3% en municipios del Estado de México. De estos últimos, una cuarta parte, es decir más de dos millones diariamente tienen como destino la ciudad central. Dos terceras partes del total de viajes se hacen en transporte público con un promedio por viaje de aproximadamente una hora y un porcentaje importante de usuarios de transporte público que invierten hasta tres horas al día para ir de su casa al trabajo y regresar.

En este contexto y con esa definición quisimos conocer i) lo que piensan los trabajadores (hombres y mujeres) que realizan formalmente trabajo en casa y qué ventajas encuentran estos y los directivos de empresas en esa práctica; ii) el potencial del TT en los sectores económicos que pensamos más proclives a adoptarlo (servicios al productor y comercio al mayoreo); y iii) el efecto ambiental que tal práctica produce.

¿Qué resultados obtuvimos? En primer lugar, los empleados aceptan practicar el TT principalmente por razones familiares. Sin embargo, hay diferencias que notar: las mujeres se refieren al cuidado de los hijos o de algún familiar; mientras que los hombres hablan de dedicar más tiempo a la familia por el ahorro de tiempo invertido en el viaje. No es para menos, para el conjunto entrevistado la distancia promedio del lugar de trabajo a su domicilio resultó de 25 km. De tal manera que independientemente de si realizan el viaje en auto propio o bien en transporte público deben recorrer en promedio 50 Km al día.



Foto de freepik

Razones para adoptar la modalidad de trabajo en casa^a

Cuadro 1

Nº	Razones	Hombres	Mujeres
1	Ofrecido por la empresa	17.5%	12.7%
2	Distancia al trabajo	25.0%	25.0%
3	Condiciones de salud o accidente	21.5%	2.5%
4	Características de la posición en el trabajo	20.0%	25.0%
5	Cuidado de niños o miembros de la familia	6.0%	27.5%
6	Conciencia ambiental	3.0%	5.9%
7	Otras causas	6.0%	0.0%
Total		100.0%	100.0%

^a Validamos 72 entrevistas: 31 hombres y 41 mujeres. La respuesta a esta pregunta podía ser múltiple. Los porcentajes se refieren a las veces que hombres o mujeres seleccionaron la correspondiente razón.

Fuente: Información obtenida en las entrevistas. Boris Graizbord et al. (2012), El Colegio de México/International Development Research Centre (IDRC Grant No. 105235-002).

Conclusiones

Aunque la búsqueda de soluciones de mitigación debe responder a las áreas donde el problema es más agudo, también es cierto que la articulación e impulso de soluciones relativamente pequeñas pero fáciles de movilizar, sostener y amplificar puede, de manera agregada, tener un impacto nada despreciable (Socolow y Paccala, 2006), sobre todo en la medida en que genere efectos acumulativos.

El impacto indirecto de sacar de circulación automóviles privados de estos trabajadores puede significar un efecto multiplicador en las condiciones de funcionamiento de la red vial metropolitana, no solo en la reducción de gasto en combustible sino en la reducción del congestionamiento vehicular en horas pico.

Pronosticamos que para algunas actividades se preferirá el contacto virtual que el cara a cara tanpreciado para el intercambio de ideas e innovaciones. Futuras investigaciones podrán determinar cuáles son las razones subjetivas que operan en los individuos que prefieren trabajo en casa y como aprecian el carácter flexible de esta práctica. Y en el caso de las empresas, e incluso las dependencias de la administración pública, existen motivos comunes que

conducen a la adopción de esta modalidad, pero identificamos algunas diferencias. Una es la necesidad de retener a personal talentoso; otra el tiempo y esfuerzo de traslado que sufren sus empleados, y entre los aspectos más prácticos, la falta de espacios tanto dentro de las oficinas como de estacionamiento, así como la posibilidad de emplear personas con capacidades diferentes no menos talentosas.

Un hecho es indudable, mientras dure el aislamiento por el Covid-19, el TT y el uso de las TIC es, para muchos, la respuesta. En el futuro próximo es posible prever que haya una generalización del uso de las TIC, y aunque no es fácil predecir su impacto en terrenos específicos de manera puntual, los trabajadores estarán sujetos a la presión de las empresas y existe el riesgo de que quienes no se encuentran capacitados en su manejo, por diferentes razones, serán desplazados por quienes les llevan ventaja en esta área. En efecto, la tecnología y su adopción, que incluye sin duda “tecnología limpia” es, en algunos casos, disruptiva socialmente (Dyson, 2009). Así que la atención deberá estar en los que ganan y los que pierden con el cambio tecnológico.

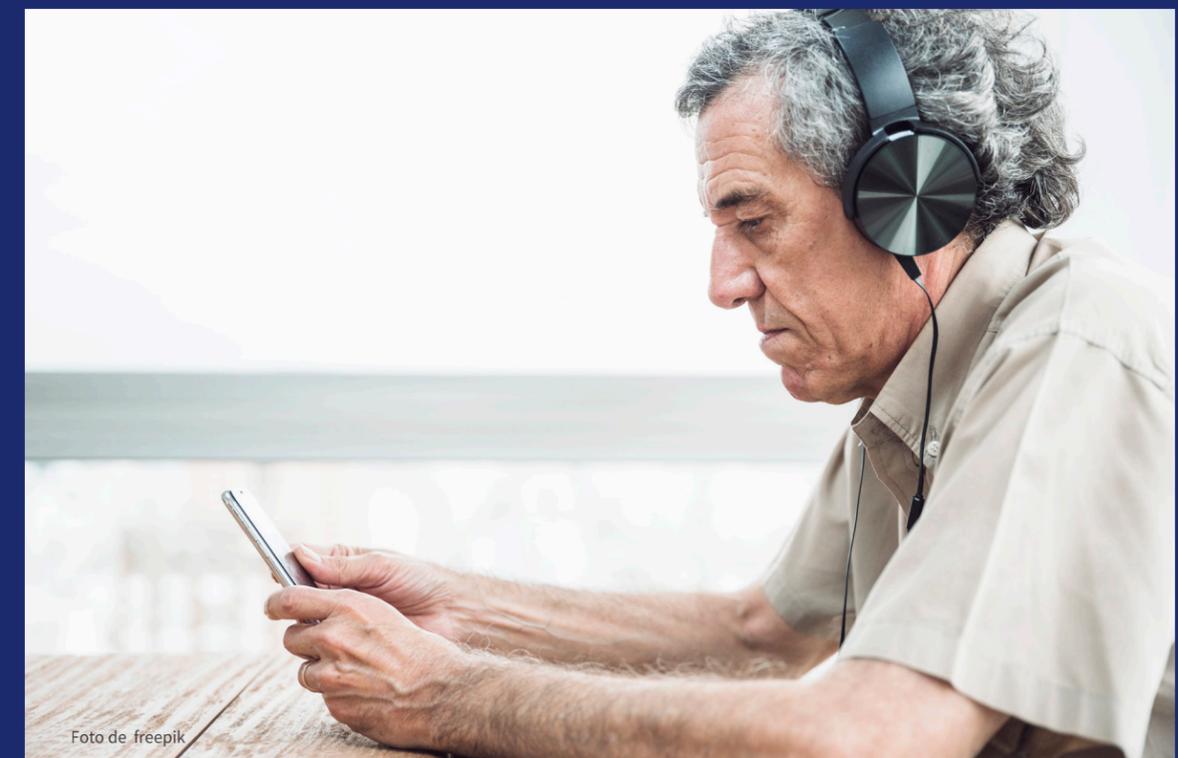


Foto de freepik

La modalidad de TT implica cambio en el comportamiento de los empleados en términos de su práctica tanto laboral como social y familiar. Abre, asimismo, la posibilidad de incorporar población en edad activa que queda fuera del mercado por “capacidades diferentes” o por responsabilidades familiares (crecimiento de los hijos o cuidado de algún familiar).

En segundo lugar, los sectores susceptibles, pero no únicos, de adopción de TT son:

- 1) Los servicios al productor (se practica incluso en la sección de “cuello blanco” de las empresas manufactureras y en los corporativos de las transnacionales), y
- 2) El comercio al mayoreo (relevante en función de la estructura del sector y la forma en que opera —muy distinta al comercio al menudeo— especialmente su distribución o localización en el espacio metropolitano).

- 3) Habría que agregar el gobierno en funciones administrativas, de decisión, evaluación y atención al público (que en parte ya se realiza a partir del e-gobierno).

En tercer lugar, hay un “efecto rebote” y el impacto directo es moderado (pero no así el indirecto). Un componente del “efecto rebote” es el uso del auto por otros miembros de la familia, pero este cambio va más allá de no usar el auto y de estar en el hogar. Por ejemplo, menos autos en circulación y por ende no solo menos emisiones directas derivadas de menos kilómetros recorridos y menos gasolina quemada, sino menos congestionamiento vial y de tráfico y, por tanto, menos cambios en la velocidad de los autos que forman el parque vehicular en circulación en un momento dado (en particular en horas pico por el tipo de viaje que responde a horarios poco flexibles).

Foto de freepik



Programa de Fomento al Trabajo Digno

¿Buscas un empleo o quieres encontrar uno mejor?

El programa Fomento al Trabajo Digno está orientado a fortalecer las capacidades laborales y productivas de las personas para aumentar sus oportunidades para obtener un empleo digno y socialmente útil.

Está dividido en tres subprogramas:

- Capacitación para el Trabajo
- Fomento al Autoempleo
- Compensación a la Ocupación Temporal y la Movilidad Laboral

REFERENCIAS:

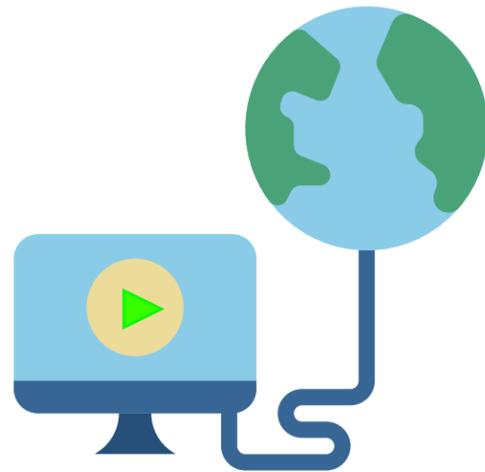
- Aguilar Merino, Judith Fuentes (2020)** *Compendio Covid-19*. Senado de la República, reproducido en Centro de Estudios Internacionales Gilberto Bosques, junio 2020, pp. 65-77
- Anderson, Amanda J., Seth A. Kaplan & Ronald P. Vega (2015)** *The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being?* *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24:6, 882-897.
- de Sola Pool, Ithiel (1977)** *The Social impact of the telephone*, Cambridge, Mass: MIT
- Di Martino, Vittorio (2004)** *El Teletrabajo en América Latina y El Caribe*, Proyecto N° 102374 "Puesta en Marcha del Teletrabajo", Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá.
- Dyson, Freeman (2009)** *Technology and Social Justice*, en Deborah Johnson and Jameson Wetmore (ds.), *Technology and Society*, Cambridge, Mass. The MIT Press, pp. 5-12.
- Friedman Thomas (2005)** *The World is Flat. A Brief History of the Twenty-first Century*, NY: Picador/Farrar, Straus and Giroux.
- Boris Graizbord et.al. (2012)** *Teletrabajo, cambio climático y políticas públicas: El caso de la Ciudad de México*, El Colegio de México/ International Development Research Centre (IDRC Grant No. 105235-002).
- Boris Graizbord, Alfonso Mercado, José Luis González, David Mendoza, Adriana Larralde y Francisco Aguayo (2014)** *Teletrabajo: una estrategia de mitigación de GEI para el Área Metropolitana de la Ciudad de México*, en Silvia E. Giorguli Saucedo y Vicente Ugalde (coords.), Gobierno, territorio y población: las políticas públicas en la mira, México: El Colegio de México, pp.645-689.
- Graizbord, Boris y Luis Enrique Santiago (2019)** *Ciudades y conocimiento. Clase creativa y servicios de alto contenido de conocimiento en las zonas metropolitanas de México*, en Luis Jaime Sobrino y Vicente Ugalde (eds.) Desarrollo urbano y metropolitano en México. México: CEDUA-El Colegio de México.
- Haddon, Leslie and Alan Lewis (1994)** *The experience of teleworking: An annotated review*, *The International Journal of Human Resource Management* 5:1, 193-223.
- McKinsey Global Institute analysis (2020)** *Discussion paper*, Obtenido de <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work>
- Mokhtarian, Patricia L. (1991)** *Defining Telecommuting*. UC Davis: Institute of Transportation Studies, Obtenido de <http://www.escholarship.org/uc/item/35c4q71r>
- Piketti, Thomas (2014)** *El capital en el siglo XXI*, México: Fondo de Cultura Económica.
- Ross, Alec (2017)** *The Industries of the Future*, NY: Simon & Schuster.
- Santiago, L. E. (2016)** *Ciudades, conocimiento e innovación: estructura y distribución espacial de los servicios intensivos en conocimiento entre las zonas metropolitanas de México*. Tesis de doctorado en Estudios Urbanos y Ambientales, México: El Colegio de México.
- Socolow, R. H. y S. W. Pacala (2006)** *A plan to keep carbon in check*, *Scientific American* 295, 3, September, 1-7.
- Secretaría de Relaciones Exteriores (2020)** *México impulsa acceso a conectividad digital ante Organización de las Naciones Unidas*. México, Obtenido de <https://bit.ly/3frTAFa>



Acude a tu Unidad Regional de Servicio de Empleo más cercana

Teletrabajo:

¿Cuáles son sus posibilidades en México?



En este artículo el autor discute algunas ventajas y desventajas del teletrabajo en el contexto de competitividad global, cambio tecnológico y energético, así como por las presiones del confinamiento provocado por el SARS CoV-2. Presenta también el contexto en el que se desarrolla el teletrabajo en México, exponiendo varios retos, entre los que sobresale garantizar el cumplimiento de la regulación laboral para salvaguardar los derechos de los teletrabajadores mexicanos.

Por César Medina Salgado

Introducción

La modalidad de trabajo a distancia, teletrabajo o teleconmutación no es nueva. Ya desde hace algún tiempo ha sido impulsado por la competitividad global, las condiciones ambientales, los costos de los combustibles fósiles en el mundo y la inclusión al trabajo de personas en condición de vulnerabilidad, entre otras causas, impulsaron el desarrollo de esta modalidad de trabajo. Las definiciones del teletrabajo son disímbolas, pero aquí se rescata la propuesta en el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, realizado en Bruselas el 16 de julio de 2002: “El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular”. A partir de esa definición del teletrabajo, ahora cabe preguntarse ¿quién desarrolla este trabajo? La respuesta a esta pregunta conduce a los teletrabajadores, es decir, a las personas empleadas de una empresa trabajando de tiempo completo, medio tiempo o en un día determinado de la semana (modalidad conocida como *home office*) desde una localidad diferente a las instalaciones principales de su compañía de adscripción; generalmente desde su hogar y mediando su relación laboral con aparatos electrónicos.

La legislación mexicana, a raíz de las reformas a la Ley Federal del Trabajo (LFT) del 2012, considera el teletrabajo como

trabajo a domicilio (artículo 311 de la LFT) y a quien lo realiza como aquella persona que en el marco de la relación laboral utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador. A este respecto es apropiado destacar cómo las formas de conexión se han diversificado con la llegada de los *smart phones* y las *tablets* permitiendo con ello una mayor movilidad de las personas, pero de manera concomitante se prolonga la jornada de trabajo más allá de la hora de salida. Esto deja un poco en el olvido a las personas y su vida privada, como ocurrió con las computadoras de escritorio. Un ingrediente indispensable en esta forma de trabajo es contar con una conexión de *wifi* y así tener acceso a *Internet*.

Esta modalidad de trabajo ha adquirido gran popularidad en el mundo desde la aparición del SARS COV-2 que impidió la libre movilidad de las personas y las obligó al confinamiento en sus hogares, propiciando como única forma de sustento el desarrollar actividades de teletrabajo. Pero no todas las compañías estaban preparadas para equipar a sus trabajadoras y trabajadores ni éstos contaban con la capacitación adecuada para desempeñar de manera eficiente las tareas comerciales o administrativas asignadas. Para abordar esta discusión el artículo se encuentra dividido en dos secciones en las que se abordan las ventajas y desventajas del teletrabajo, así como el contexto en el que se desarrolla el teletrabajo en México.



Foto de Luis molinero



Foto de freepik

1. Ventajas y desventajas del teletrabajo

En esta sección se abordarán en primer término las ventajas del teletrabajo para la empresa y después para el teletrabajador. Para la empresa se genera una ingente disminución de costos operativos porque el empleado ya no hace uso de distintos servicios dentro de las instalaciones de la empresa. Desde el estacionamiento, los baños, el mobiliario y equipo, los consumibles básicos de aseo personal y de oficina. También permite una optimización del espacio disponible y un uso flexible del mobiliario de oficina; además, la disminución de costos de vigilancia y supervisión. En el marco del SARS COV-2 el teletrabajo impide que los trabajadores de las empresas enfermen y mueran con la consecuente pérdida de vidas humanas.

Para el trabajador quizás la mayor ventaja es la de no desplazarse hacia su centro de trabajo; aunque no se libera del horario e incluso en ocasiones trabajará más tiempo. Existe una disminución de costos en el transporte y en la alimentación; un uso óptimo de su vehículo de transporte, sobre todo si es de su propiedad, ya que lo podrá mantener en mejores condiciones mecánicas y estéticas. Podrá mejorar la relación en su ámbito inmediato y en su salud al disminuir el grado de estrés provocado por la privación de la convivencia familiar. El mantenerse alejado de sus compañeros de trabajo y del público en general le posibilita en la actualidad bajo las condiciones de la pandemia una menor posibilidad de contagiarse.

Las desventajas para la empresa se refieren a la inversión en redes y equipo electrónico de comunicación, desde computadoras hasta teléfonos celulares o radio-comunicadores. De acuerdo con la información de los Censos Económicos 2019 del Inegi, la mayor parte de las empresas mexicanas son pequeñas y aproximadamente el 79% no tiene acceso a *Internet*. A esto se debe agregar el contar con el equipo especializado y el *software* adecuado para todos sus procesos. De manera concomitante se hacen presentes los riesgos de ataque cibernético los cuales van en aumento; también los incrementos en los costos de capacitación y logística. Adicionalmente se han

abierto nuevas regulaciones laborales, es decir, antes todos sus empleados laboraban en sus instalaciones (adscripción) y en sus contratos individuales o colectivos aparecía como su lugar de trabajo la dirección de la empresa. Ahora se deben modificar las cláusulas de los contratos porque los empleados actualmente desempeñan su trabajo en su casa, pero sigue existiendo una relación laboral con su compañía. En algunos casos se han subcontratado algunos servicios incurriendo en la elevación de los costos de operación.

Para los teletrabajadores las desventajas empiezan desde el no poseer en casa un sitio adecuado para desarrollar sus actividades laborales; muchos de los costos ahora son trasladados al trabajador como consumo de la luz eléctrica, consumibles de aseo personal y de oficina (el 87% de los teletrabajadores afirman que sus compañías no pagan por estos conceptos -*buffer.com*), el consumo de agua, la renta del servicio de *wifi* para conectarse a *Internet* (en el mundo el 80% de los teletrabajadores afirman que sus compañías no pagan por este servicio -*buffer.com*), sus familiares pueden transformarse en asistentes de oficina sin remuneración alguna, el horario de trabajo puede prolongarse sin el pago correspondiente por tiempo extra, entre otros.

Además, los trabajadores presentan nuevos problemas emocionales derivados de la falta de contacto humano. Romper con el cerco del aislamiento es lo que permite el seguir vivos a los individuos y los seres humanos como especie (Levis, S.f.: 105); la ausencia de ese contacto puede generar problemas emocionales como los sentimientos constantes y continuos de sentirse solo, alejado o separado de los demás y la incapacidad de conectarse a un nivel más profundo. En ocasiones, puede acompañarse de sentimientos profundos de incomodidad, baja autoestima y rechazo. Si este aislamiento se agudiza puede desencadenar en depresión, trastornos del sueño, diabetes tipo 2, enfermedad cardíaca, presión arterial alta (hipertensión), problemas de salud mental y emocional y uso de sustancias. El ser humano necesita del contacto

con otros de su especie y, de alguna manera, la solución a estos problemas debe ser compartida porque fue generada por una necesidad de las empresas. De igual forma las compañías deberán brindar algún tipo de apoyo médico a los teletrabajadores con los consecuentes desembolsos. Otro problema generado por esta forma de trabajo se refiere a la ruptura de la intimidad familiar (ya iniciada con los teléfonos celulares) ya que los ritmos de la casa se ven entorpecidos por los del trabajo. El tener que cumplir con una serie de funciones laborales en largas jornadas de trabajo en ocasiones no permite la continuidad de las relaciones entre los miembros de la familia. Por último, como consecuencia del uso prolongado de los equipos electrónicos se han desarrollado enfermedades musculares conocidas por el nombre genérico de daños por tensión repetitiva y en caso extremo fibromialgia; estos padecimientos en algunas ocasiones pueden causar dolor agudo en las articulaciones e invalidez.

A pesar de las bondades asociadas a la productividad y la rentabilidad del teletrabajo, éste puede ser sustituido en breve plazo por los avances tecnológicos. Dentro de la lista de avances se encuentran los *robots* tanto industriales como domésticos o de servicio (con capacidades cada vez más humanas y emocionales) cuyos costos son cada vez más bajos; las aplicaciones de inteligencia artificial, las redes neuronales y los algoritmos informáticos orientados fundamentalmente hacia la toma de decisiones, sobre todo en transacciones de comercialización; así como la comunicación entre máquinas conocida comúnmente como el *Internet* de las cosas (IoT por sus siglas en inglés).

Otro elemento de consideración es la llegada a contra tiempo de la Red 5G, al menos en México. Ya se ha mencionado en párrafos superiores las debilidades tecnológicas del país. La adopción de tecnología 5G, en opinión Ricardo Zaragoza Castillo (2020: 6) citado *in extenso*: “se debe soportar en una estrategia de evolución definida tanto por

operadores como por fabricantes de equipos, es decir, los equipos 5G sustituirán de manera paulatina a los de 4G hasta alcanzar una 5G realmente nativa para así garantizar que la infraestructura pueda manejar dicha evolución por medio de rigurosas pruebas y validación de la red (Corona, 2019). La arquitectura general de las redes 5G se basa en cinco elementos: 1) transmisión de ondas milimétricas de entre 30 y 300 *giga Hertz* (GHz); 2) partición de las redes en pequeñas células con base en estaciones miniatura portables con menor necesidad de energía, pero que requieren una mayor densidad en su despliegue; 3) estaciones con tecnología múltiple-entrada múltiple-salida masiva; 4) transmisión en formación de haz, y 5) tecnología totalmente dual que recibe y transmite datos al mismo tiempo y en la misma frecuencia. Estos elementos son los pilares fundamentales de los sistemas 5G, es decir, partición de la red de punta a punta, arquitectura orientada al servicio, red definida por el *software* y virtualización de las funciones de red (Zhou, 2019). El resultado es que 5G ofrece una experiencia móvil de banda ancha ilimitada, baja latencia (bajo retardo en la transmisión-propagación), proporciona una conectividad masiva para todo, desde dispositivos inteligentes operados por humanos hasta sensores y máquinas; además, es el soporte de comunicaciones críticas instantáneas de máquinas con ultra alta confiabilidad (Zhou, 2019; Sofana et al., 2019; cfr 2019)”.

Las organizaciones entonces requerirán inversiones en nuevas destrezas y modelos de negocios. El conjunto de estas herramientas puede generar presiones para retirar del ejercicio profesional a una ingente cantidad de trabajadores. La gran pregunta es ¿qué pasará con los trabajadores desplazados? Probablemente será necesario crear diferentes medidas que atiendan esa problemática, entre las cuales no deben descartarse acciones educativas, de tal suerte que las personas sin importar su edad puedan seguir estudiando a lo largo de su vida si así lo desean, para aspirar a nuevas oportunidades laborales.



Ventajas del teletrabajo

Para la empresa:

Disminución de costos operativos

Para el trabajador:

No desplazarse a su centro de trabajo

Disminución de costos de transporte y alimentación

Mejorar su salud y relaciones en su ámbito inmediato



Desventajas del teletrabajo

Para la empresa:

Inversión en redes y equipo electrónico de comunicación

Incremento en los costos de capacitación y logística

Para el trabajador:

No poseer en casa un sitio adecuado para desarrollar sus actividades laborales

Mayor consumo de la luz eléctrica, consumibles de aseo personal y de oficina, el consumo de agua y la renta del servicio de *wifi*

La ausencia de contacto puede generar problemas emocionales

Enfermedades musculares

2. ¿Qué pasa con el teletrabajo en México?

A fines de 2014, México tenía 2.6 millones de teletrabajadores (mvsTelenoticias, 2020), lo que lo convirtió en uno de los mercados con la mayor participación de este tipo de trabajadores en América Latina después de Brasil. Sin embargo, en comparación con toda la población laboral mexicana, los teletrabajadores apenas alcanzaban el 5%. A raíz de la pandemia del SARS COV-2 el teletrabajo se ha popularizado en México como en el resto del mundo. Simultáneamente con este proceso se han expuesto las distintas carencias tecnológicas presentes en la sociedad mexicana. Una encuesta realizada en 2019 arrojó como dato un 58% de la población no creía que México estuviese preparado para adoptar el trabajo a distancia (Pasquali, 2020). Los problemas abarcan desde infraestructura, equipamiento, capacitación hasta personal experto. En opinión de Radamés Camargo de *The Competitive Intelligent Unit*: “la falta de conectividad, coordinación e implementación de protocolos por parte de las empresas merma el potencial del trabajo y condena al cierre de operaciones de la base de la pirámide de las unidades económicas, de las que depende en buena medida la dinámica del aparato productivo nacional” (citado en Cortés, 2020). En la actualidad se carecen de datos duros sobre el número de teletrabajadores en el mundo y México no es la excepción. Las estadísticas se encuentran en construcción y las existentes están atrasadas.

Como se mencionó en la sección anterior la reforma laboral mexicana de 2012 en el Capítulo XII significó una serie de cambios en la relación contractual de los teletrabajadores. Así en el convenio de teletrabajo se debe establecer la relación laboral, sujeta a las condiciones de servicio tales como los medios tecnológicos y de ambiente requeridos; la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y espacio; las responsabilidades de custodia de equipos, programas y manejo de información que, en su caso le sean otorgados por el empleador; el procedimiento de solicitud, supervisión y entrega del trabajo a realizar; las medidas de productividad y de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador, y demás disposiciones que establezcan las obligaciones, los derechos y las responsabilidades que deben asumir ambas partes. Además, el empleador deberá promover el equilibrio de la relación laboral de los teletrabajadores respecto de los trabajadores presenciales de la empresa, a fin de que tanto el trabajo, la remuneración, la capacitación, la seguridad social y demás oportunidades laborales sean iguales.

Esto en el papel suena excelente pero la historia laboral en México reporta que en muchas ocasiones no se cumplen las condiciones establecidas en la ley. Existen honrosas excepciones, pero casi siempre son empresas transnacionales las que han establecido las condiciones adecuadas



Foto de katemangostar

para sus trabajadores adaptándolos por ejemplo a las nuevas condiciones impuestas por el SARS COV-2. Configuraron los equipos, se los dieron en consignación, les pagaron taxis privados para trasladarlos al domicilio del trabajador cuando no se encontraba el país en confinamiento, los pagos salariales se han hecho con puntualidad, etcétera.

El mayor reto para el teletrabajo es lograr su arraigo en las empresas mexicanas porque no se avizora en el corto plazo una cura para el SARS COV-2, cuando la infraestructura no es propicia para soportar comunicaciones de varias personas en un determinado momento. Las fallas pueden ser de audio, video o ambos. A esto se debe agregar la carencia de plataformas computacionales confiables para realizar las juntas o procesos colectivos. La más vituperada

de estas plataformas durante la cuarentena ha sido Zoom, que en opinión de Samuel Fernández (2020) “no tardó en detectarse que una vulnerabilidad en el servicio permitía que se espíasen las videoconferencias realizadas con la app. Esto lo detectaba Check Point Research, y parece que se debía a un problema con los identificadores de cada reunión al no solicitarse una contraseña para unirse a ellas. Si alguien descifraba el código correcto, podía unirse a cualquier reunión activa y emplear software para monitorizarlas” (Fernández, 2020).

El gobierno y la sociedad, en conjunto, deben cooperar para hacer funcional el modelo del teletrabajo en medio de un mercado global en recesión y en un estancamiento mayor debido al confinamiento provocado por el SARS COV-2.



Foto de pressfoto

Conclusiones

Como resultado de lo expuesto se puede concluir que el teletrabajo tiene algún tiempo presente en el mercado mundial, impulsado principalmente por la competitividad global y por todos los perjuicios provocados en la naturaleza por ella. Desde el 2012 México tipificó al teletrabajo como una modalidad del trabajo a domicilio bajo la égida del Capítulo XII de la Ley Federal del Trabajo. La llegada del SARS COV-2 creó el campo propicio para la proliferación del teletrabajo en el mundo y México no es la excepción. Desgraciadamente, en México la infraestructura de soporte requerida para operar eficientemente en esta modalidad de trabajo a distancia tiene deficiencias. A esto se debe agregar la llegada de nuevos avances tecnológicos que en breve tiempo pondrían en peligro o harían una transformación radical del teletrabajo suprimiendo en gran medida el utilizar personas como mediadores de las transacciones comerciales y operativas de las empresas. Las nuevas regulaciones en materia laboral en México crean las condiciones para los teletrabajadores, pero es necesario que se hagan cumplir de manera adecuada.



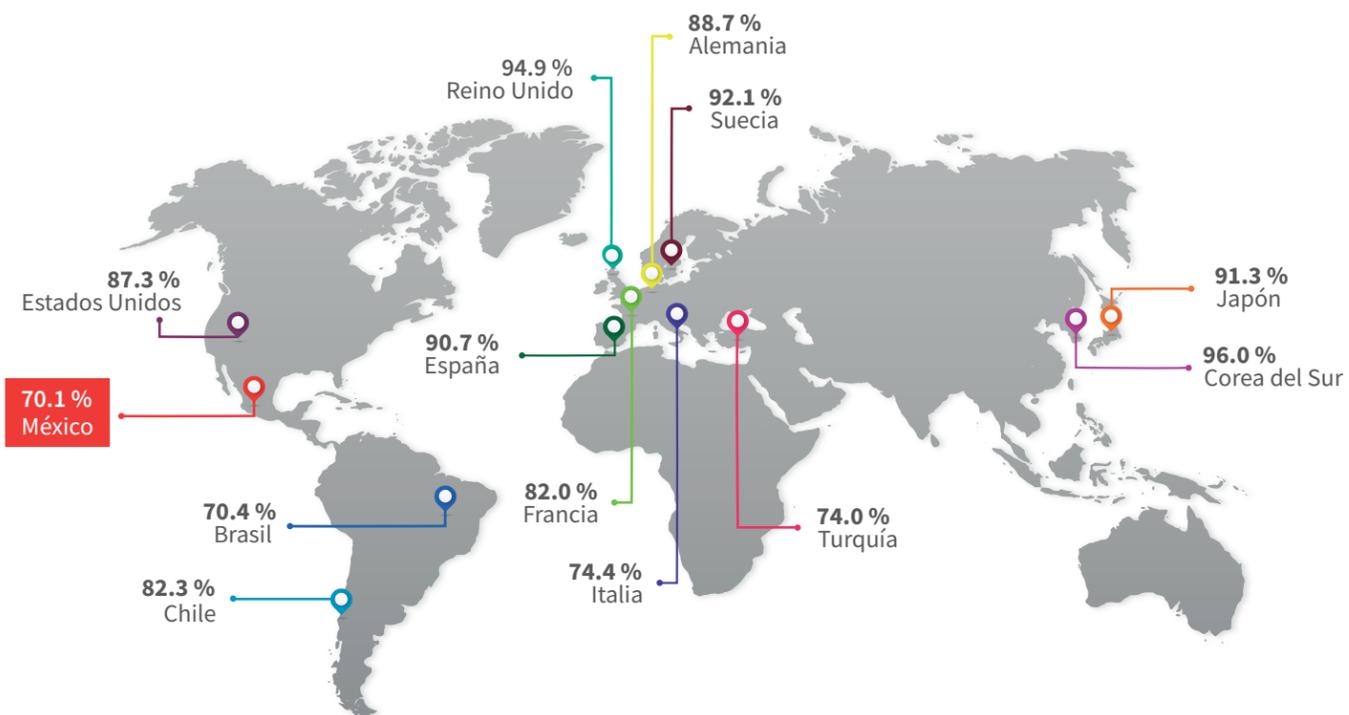
Foto de Luis molinero

REFERENCIAS:

- Cortés, M. (2020)** *En números, el teletrabajo en la crisis pandémica en México: The CIU.* CIO México, Obtenido de <http://cio.com.mx/en-numeros-el-teletrabajo-en-la-tesis-pandemica-en-mexico-the-ciu/>
- Corona, L. (2019)** *En sus marcas, listos... ¡5G! Así se preparan los operadores.* Expansión. Disponible en: <https://expansion.mx/empresas/2019/04/11/en-sus-marcas-listos-5g-asi-se-preparan-los-operadores> Recuperado el 27 de noviembre de 2019 (citado por Zaragoza, 2020).
- Fernández, S. (2020)** *Los mil y un problemas de seguridad de Zoom, la app de videollamadas que Google ha prohibido usar a sus empleados.* Obtenido de <https://www.xatakamovil.com/aplicaciones/mil-problemas-seguridad-zoom-app-videollamadas-que-google-ha-prohibido-usar-a-sus-empleados>
- Levis, D. (S.f.)** *Relaciones afectivas en internet: buscando salir del círculo de la soledad.* Kairos. Revista de temas sociales. Obtenido de <https://www.revistakairos.org/relaciones-afectivas-en-internet-buscando-salir-del-circulo-de-la-soledad/>.
- MVSTelenoticias (2020).** *El teletrabajo llega para quedarse en México.* Obtenido de <https://mvsnoticias.com/noticias/economia/el-teletrabajo-llega-para-quedarse-en-mexico/>.
- Pasquali, M. (2020)** *México: opiniones sobre el trabajo remoto 2019.* Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1110523/opiniones-teletrabajo-mexico/>.
- Sofana, Reka S., Dragičević Tomislav, Siano Pierluigi, y Prabaharan Sahaya (2019)** *Future Generation 5G Wireless Networks for Smart Grid: A Comprehensive Review.* Energies, 12(11). Disponible en: <https://doi.org/10.3390/en12112140>, Recuperado el 19 de agosto de 2019 (Citado en Zaragoza, 2020).
- State of Remote Report (2020)** Obtenido de <https://lp.buffer.com/state-of-remote-work-2020>
- Zaragoza, R. (2020)** *La tecnología 5G en la cadena global de valor de energía eléctrica, México y China ¿Qué podemos aprender de China?* UNAM Cuadernos de Trabajo del CECHIMEX, Facultad de Economía, No. 1.
- Zhou, P. (2019)** *Simplified 5G for Better 5G Business.* Huawei. Obtenido de <https://www.huawei.com/nl/about-huawei/publications/communicate/87/simplified-5g-for-better-5g-business> Recuperado el 22 de agosto, (citado por Zaragoza, 2020).

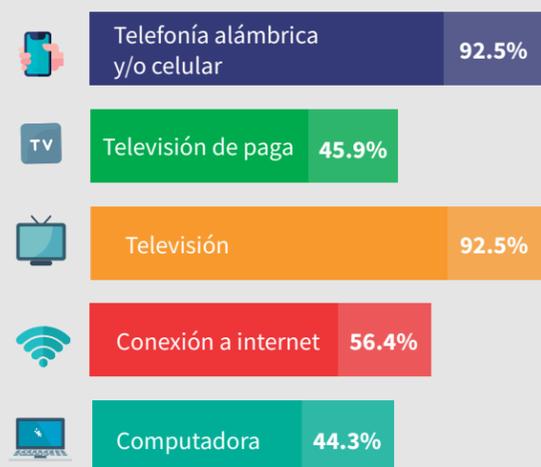
El acceso a las TIC en México

Porcentaje de usuarios de Internet en varios países, 2019

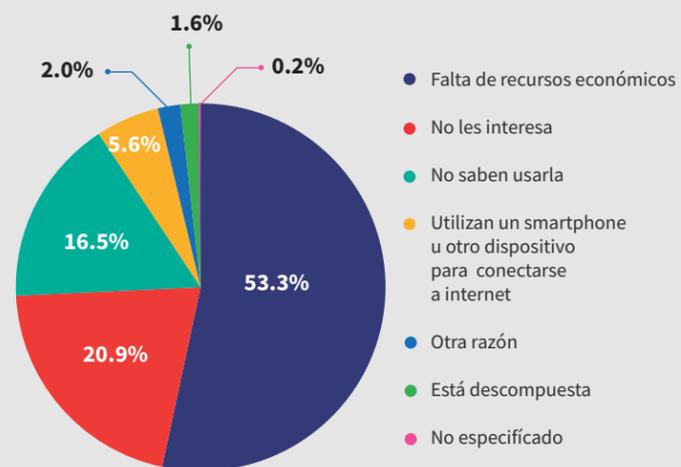


Fuente: Inegi (2020) Comunicado de Prensa. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información (nc) en los Hogares, 2019.

Porcentaje de hogares con equipamiento de tecnología de información y comunicaciones, 2019



Distribución porcentual de los hogares que no disponen de computadora, según principales razones, 2019



Fuente: Inegi. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares, ENDUTH, 2019.

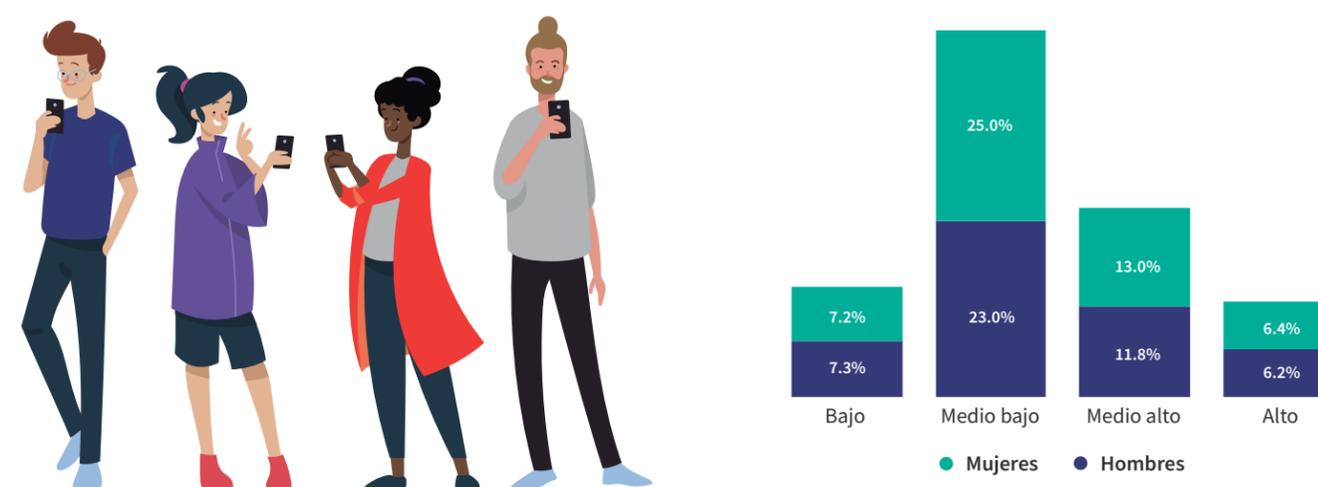


Porcentaje de usuarios de Internet según principales usos, 2019

Uso	Porcentaje
Entretenimiento	91.5 %
Obtener información	90.7 %
Comunicarse	90.6 %
Acceder a redes sociales	87.8 %
Apoyar la educación/ capacitación	83.8 %
Acceder a contenidos audiovisuales	80.5 %
Descargar software	48.0 %
Leer periódicos, revistas o libros	47.3 %
Interactuar con el gobierno	35.6 %
Ordenar o comprar productos	22.1 %
Utilizar servicios en la nube	19.4 %
Operaciones bancarias en línea	16.8 %
Ventas por internet	9.3 %

Fuente: Inegi. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares, ENDUTH, 2019.

Distribución porcentual de usuarios a Internet por estrato socioeconómico y sexo, 2019



Fuente: Inegi. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares, ENDUTH, 2019.

Adriana Servín Villada, experta en la industria de las tecnologías de la información



En este número de la revista **CAPACITART** dedicado al tema de teletrabajo, presentamos los puntos de vista de Adriana Servín, quien cuenta con una amplia especialización y experiencia en el ámbito del derecho corporativo en tecnologías de la información. Las opiniones de la Maestra Adriana Servín sobre el teletrabajo en la Ciudad de México parten de su amplia trayectoria en la industria de las tecnologías de la información y la promoción que realiza para la aplicación de esas tecnologías en los sectores público, privado y académico.



Es abogada en derecho corporativo en tecnologías de la información en las principales empresas de tecnología que operan en México desde 1998. Es licenciada en derecho por la Universidad Tecnológica de México, curso una Maestría en Derecho de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Complutense de Madrid, España, ha estudiado diferentes diplomados y posgrados en Derecho en México y en el extranjero. En el año 2016 egresó del IPADE *Business School*, del Programa D1 y en 2018 de la Universidad de *Stanford* en el Programa Ejecutivo de Negocios en Asuntos Públicos. Desde el año 2015 ha trabajado arduamente en promover políticas públicas de Teletrabajo en México desde la Asociación Mexicana de Tecnologías de la Información con el sector privado, público y académico, publicando una guía de Teletrabajo siendo co-autora del capítulo jurídico.

CAPACITART En su opinión, ¿el teletrabajo es para todas las personas?

R/ El teletrabajo llegó para quedarse. Hace un año mi respuesta no hubiera sido la misma, pero **la pandemia de Covid-19 nos obligó en cuestión de días a adoptar de forma urgente y emergente la tecnología como una opción viable para trabajar fuera de las oficinas y/o centros de trabajo, incluyendo centros de oficinas alternos, para mantenernos productivos desde nuestros hogares.**

En la Guía de Teletrabajo de la Asociación Mexicana de Tecnologías de la Información, en la que SAP fue patrocinador y una servidora fue co-autora, afirmábamos que el teletrabajo no era para todos los puestos de trabajo administrativos y que dependía de la descripción del puesto y sus funciones así como de su interacción presencial con proveedores y/o clientes; por ejemplo, una recepcionista o una técnico de servicio al cliente o una persona de *telemarketing* trabajando desde un *call center*, entre otros. Hoy con la pandemia, todas esas posiciones trabajan desde su casa gracias a que las tecnologías de la información pudieron habilitar un cambio en su forma de trabajar de forma presencial a forma remota, sin que perdieran eficiencia y eficacia.

Es una realidad que más allá de las funciones y descripción del puesto, un reto para ejercer teletrabajo es la adopción y uso de tecnologías de la información y necesitamos trabajar de forma muy focalizada en México para disminuir la brecha digital en jóvenes, adultos, personas mayores y actualmente también en aquellas personas vulnerables a Covid-19, para que puedan usar la tecnología y aplicarla adecuadamente en la forma de desempeñar su trabajo. Así mismo, hacer asequible la adquisición de tecnologías de la información para las micro, pequeñas y medianas empresas que les permita brindar a sus empleados las herramientas tecnológicas para que ejerzan la modalidad de teletrabajo y transformar digitalmente su oferta

de valor. Esto demanda accesibilidad remota por sus empleados para el abastecimiento de compras, manejo de inventarios, gestión de recursos humanos, comercio electrónico, así como su interacción con los clientes o usuarios finales. Con ello, más y más personas pueden tecnificarse y trabajar desde sus casas o desde cualquier centro de trabajo alternativo de forma segura y confiable en tiempos de Covid-19 —como las bibliotecas públicas de la Ciudad de México, por ejemplo, ya que todas las alcaldías cuentan con al menos una— sin necesidad de desplazamientos y movilidad que llevan en promedio 1.5 horas por trayecto a cada trabajador en la Ciudad de México.

CAPACITART ¿Cuáles son las ventajas del teletrabajo para una metrópoli como la Ciudad de México y qué personas y grupos de personas podrían verse favorecidos con el teletrabajo?

R/ Los impactos que el teletrabajo produce benefician al trabajador y al empleador, pero también al resto de la sociedad porque impulsa la productividad, continuidad operativa, innovación, mejora la calidad de vida de los habitantes de las grandes metrópolis (como lo es la Ciudad de México) y ayuda a prosperar, además de trabajar en un ambiente seguro y sobre todo en tiempos en donde cuidar nuestra salud es prioridad sin dejar de lado el preservar nuestra fuente de trabajo con impacto en nuestra economía.

El teletrabajo equilibra y mejora la calidad de vida de los habitantes de la Ciudad de México en el ámbito personal, familiar y laboral de los trabajadores, disminuyendo el gasto y tiempo en desplazamientos diarios y, por ende, una mejora en el medio ambiente, ayudando a la movilidad y eficiencia en el uso de transporte público, disminución de estrés laboral y sus repercusiones en la salud y en el bienestar, entre otros.

Ayuda en el aumento de la productividad, disminución

de costos fijos y variables, lo que implica la reducción de gastos inmobiliarios, materiales de oficina, ahorro de espacio físico, ahorro de energía eléctrica y térmica, ausentismo laboral, accidentes de trabajo y otros costos inherentes a la condición de la modalidad de trabajo convencional por parte de los patrones. El teletrabajo puede contribuir a disminuir las tasas de desempleo y a aumentar la inserción laboral de ciudadanos con discapacidad a la fuerza laboral, así como de jóvenes, adultos de la tercera edad, mujeres embarazadas, en período de lactancia o con hijos, personas con la necesidad de cuidar a otras y personas vulnerables ante Covid-19.

Otra ventaja es que ayuda al cumplimiento de los lineamientos actuales de las autoridades sanitarias, ya que el teletrabajo permite tener reuniones de forma virtual y así evitar reuniones de manera presencial para la no propagación del virus, se pueden llevar a cabo eventos masivos y congregaciones de forma virtual sin necesidad de ser suspendidos o cancelados y así evitar los impactos económicos, las empresas no requieren invertir en las barreras físicas entre las personas trabajadoras para contar con la distancia mínima de 1.5 metros. El teletrabajo no pone en riesgo a los trabajadores con el uso de transporte de personal o público y, por tanto, reduce la densidad de personal en los servicios de transporte en horas pico. Esto es particularmente importante para las medidas de distanciamiento físico en el transporte de la Ciudad de México. Además, el teletrabajo permite al personal en condición de vulnerabilidad ante Covid-19 realizar sus tareas a distancia y cumplir con el resguardo domiciliario corresponsable.

CAPACITART ¿Cómo se relaciona el teletrabajo exitoso con factores como el nivel educativo, el tipo de actividad, la actitud o disposición, por citar algunos?

R/ Disminuir la brecha digital es uno de los mayores retos a vencer desde el sector público, académico y privado. Ya no es optativo el uso de tecnologías de la información, hoy en día es necesario tanto para estudiar, trabajar, transaccionar, tener acceso a la inclusión financiera y bancaria, acceso a la compra de bienes y servicios, acceso a servicios de gobierno, etcétera. El impulso a políticas públicas para lograr esto se vuelve fundamental, la regulación y la desregulación, las reformas aplicables a la Ley Federal del Trabajo (LFT), por ejemplo; el ejercer nuestros derechos fundamentales como lo es el derecho al acceso de las tecnologías de la información consagrado en nuestra carta magna artículo 5, cobra relevancia en tiempos de Covid-19.

Así como es un derecho fundamental tener acceso a la educación, hoy se debe correlacionar el derecho a las tecnologías de la información que permita a todas las personas no sólo aprender, sino trabajar y/o emprender, comprar y vender bienes o servicios de forma segura, pero sobre todo mantener una ciudad productiva a pesar de contingencias ambientales, sanitarias, crisis de abastecimiento de agua, ante sismos en la Ciudad de México u otras.

Es cierto que uno de los retos importantes del teletrabajo es el equipamiento de infraestructura de las empresas para poder brindar a los trabajadores de herramientas

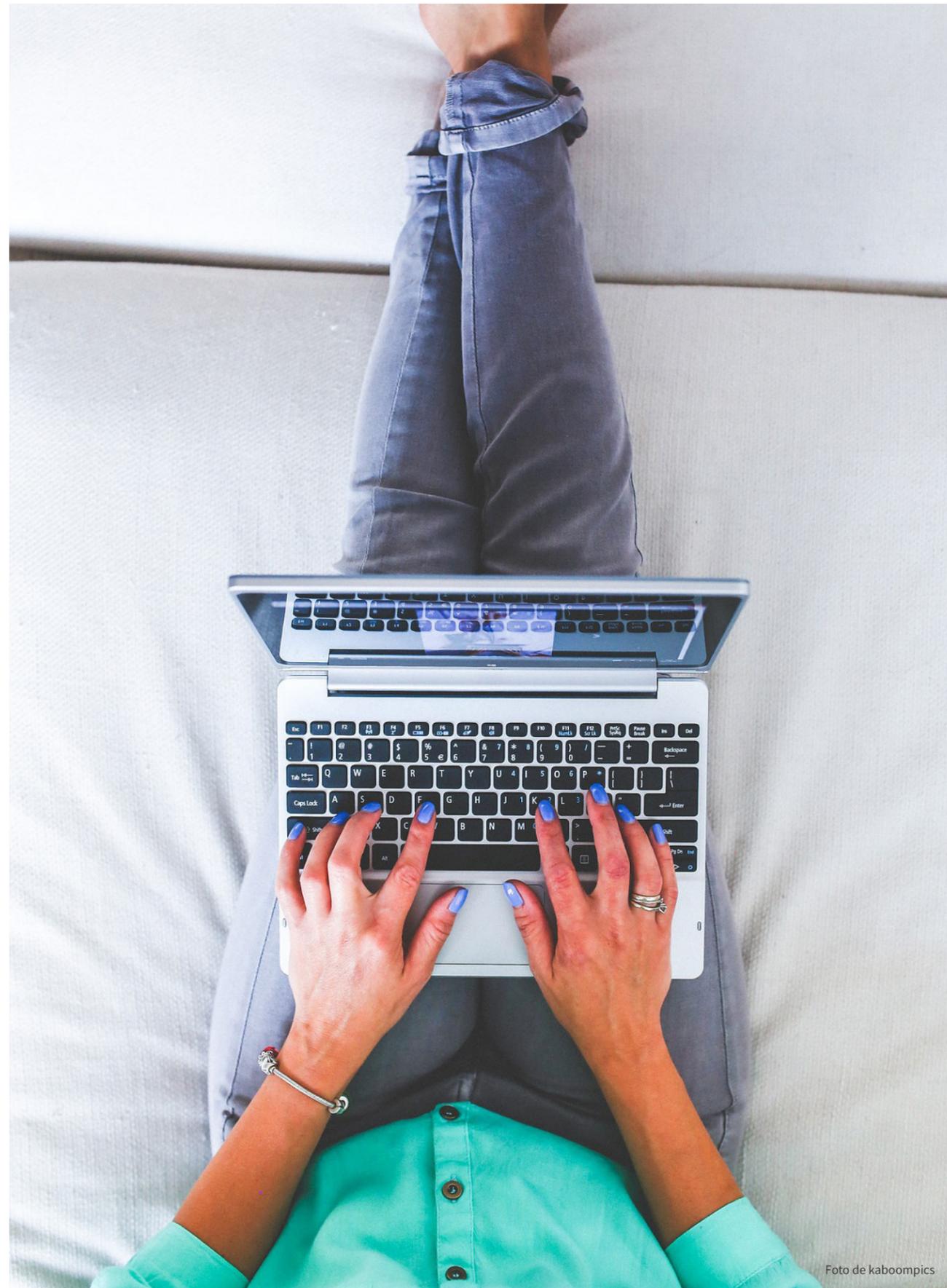


Foto de kaboompics

como HW, SW, conexión a internet, etcétera, que les permitan realizar teletrabajo, pero hay otro reto igual de importante y es la reingeniería organizacional a la que deben enfrentarse los patrones, pasando por los directivos, gerentes, supervisores y el propio trabajador. Las relaciones laborales se deben reinventar para encontrar que el teletrabajo no debe ser bajo un horario o jornada de 8 horas continuas o bajo las condiciones actuales y desactualizadas del artículo 318 de la LFT, sino por objetivos y entregas establecidas de forma clara, con otro tipo de controles. Me congratulo por la reforma aprobada por ambas cámaras legislativas en septiembre de 2019 sobre teletrabajo, considero que no pudo haber mejor momento que el actual para su entrada en vigor y espero que la industria de tecnologías de la información colabore de manera importante con asesoría para ayudar a aquellas organizaciones que deseen continuar operando bajo esta modalidad, aun cuando se supere la pandemia de Covid-19.

El sector público y privado debe invertir en tecnología para disminuir la desigualdad social que existe en México. Está comprobado que la tecnología es un habilitador para llevar cultura, educación a distancia a todos los niveles, millones de estudiantes se han enfrentado desde marzo a esta nueva realidad, así como millones de personas se vieron forzados por la pandemia a implementar al 100% la modalidad de teletrabajo a todos sus empleados y gracias a que muchas empresas han dado esa opción a sus empleados, se han salvado empleos y por tanto la economía de muchas familias mexicanas, pero sobre todo vidas de mexicanos.

Por tanto, **para que la modalidad de teletrabajo sea exitosa tanto para el patrón como para el teletrabajador se debe tener acceso al uso de tecnología, ofrecer capacitación, establecer muy claro los objetivos y entregables, descripción del puesto y funciones, forma de comunicación efectiva, políticas de ciberseguridad y reingeniería organizacional eficiente.**

CAPACITART Desde su experiencia, ¿cuáles son las principales competencias que debe tener un teletrabajador? ¿qué debemos enseñar a las y los trabajadores para que realicen mejor el teletrabajo?

R/ Llevar a cabo la modalidad de teletrabajo desde casa, nos ha orillado a muchos a desarrollar de forma empírica nuevas habilidades y competencias, ya que ahora muchas personas hemos tenido que cumplir con las obligaciones laborales, pero también las del cuidado de otros, las labores del hogar y las lúdicas en el mismo lugar y eso ha traído un estrés excepcional. Es por ello, que a pesar de que la pandemia de Covid-19 pasará, habrá habilidades y conocimientos que un teletrabajador debe desarrollar y contar con ellas de forma permanente, tales como conocimiento en el uso y manejo de las tecnologías de la información; comunicación efectiva; uso efectivo de la información y conocimientos fundamentales de ciberseguridad; administración y organización del tiempo; disciplina en el establecimiento de rutinas; resiliencia; sentido de colaboración; tolerancia a la incertidumbre y frustración; manejo adecuado de estrés; capacidad de aprender y capacitarte en línea; disrupción en la solución de problemas.

CAPACITART ¿Cuáles son los principales retos que enfrentan las organizaciones para promover el teletrabajo entre sus empleados?

R/ Inversión en infraestructura tanto de *hardware* como de *software* y conexión de *internet*, falta de regulación laboral en la materia, capacitación a sus empleados en el uso correcto y seguro de las herramientas de trabajo, reingeniería organizacional, capacitación en el uso que debe darse a la información para evitar riesgos inherentes a temas de ciberseguridad y evitar ataques.

CAPACITART ¿Cómo favorecer en el teletrabajo, la conciliación entre los objetivos personales, familiares y profesionales y qué ventajas representa para la empresa?

R/ Es muy importante que jefe y empleado tengan una conversación sobre qué se espera del empleado, cuáles son sus objetivos, cómo y cuándo se llevarán a cabo las entregas de su trabajo, cómo y de qué manera será la interacción entre ellos, con su equipo de trabajo, colaboradores y sus clientes internos.

Asimismo, se recomienda que, en lo posible, se adapte un espacio dentro de casa para trabajar, con luz adecuada y muebles que permitan trabajar de forma ergonómica para evitar daños a la salud; además, establecer una rutina de trabajo y respetarla, para que la excepción no se convierta en la regla. Es importante hablar con nuestra fami-

lia o con quién compartamos nuestro hogar, sobre estos horarios y rutinas para que se cumplan y haya un balance entre vida personal, familiar y profesional.

Está comprobado que **las empresas incrementan 26% la productividad cuando sus empleados ejercen esta modalidad, existe una disminución de 18% de gastos en infraestructura como luz, agua, mobiliario, reducción en la renta o compra de metros cuadrados de oficina, disminución de la tasa de accidentes de trabajo, disminución del 76% de ausentismo por enfermedad**, incrementa el compromiso de los trabajadores hasta en un 76% por la preferencia de teletrabajar versus hacerlo de forma presencial en las oficinas, permite la diversidad e inclusión laboral, protección a la salud de empleados – sobre todo aquellas personas consideradas vulnerables ante Covid-19. El teletrabajo también impacta en la disminución de pérdida de talento, por ejemplo, para las mujeres que son madres y se ven en la disyuntiva de volver al trabajo o no hacerlo, esta modalidad les habilita continuar con la lactancia materna considerada por la oms como una alimentación vital para sus hijos el primer año de vida.

CAPACITART Desde la perspectiva de género, ¿el teletrabajo representa mejores alternativas de igualdad para las mujeres que trabajan o, al contrario, representa una carga mayor para ellas?

R/ La inclusión laboral de las mujeres debe representar

equidad en todos los sentidos, desde el punto de vista social, económico, profesional, de empoderamiento, entre otros. Para ello, debe haber condiciones y políticas públicas adecuadas que impulsen y garanticen el desarrollo profesional de las mujeres. La modalidad de teletrabajo le puede permitir a las mujeres estar profesional y económicamente activas. El teletrabajo no es un tema aislado; por el contrario, es una herramienta que habilita el acceso a la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres.

Sin duda alguna, **un componente importante para el éxito de las mujeres trabajadoras es que exista y se promueva en la sociedad mexicana una correcta repartición igualitaria en las tareas del hogar y cuidado de otros y se modifique el estereotipo de que las mujeres son las únicas responsables de los hijos, del cuidado de otros y de las tareas del hogar**. De acuerdo con datos de la OCDE, sólo 47% de las mujeres en México forma parte del mercado laboral; la ausencia de mujeres en el mercado laboral nos perjudica a todos los mexicanos. **La modalidad de teletrabajo les permite a las mujeres la inclusión laboral, el desarrollo profesional y la posibilidad de balancear su vida personal y profesional.**

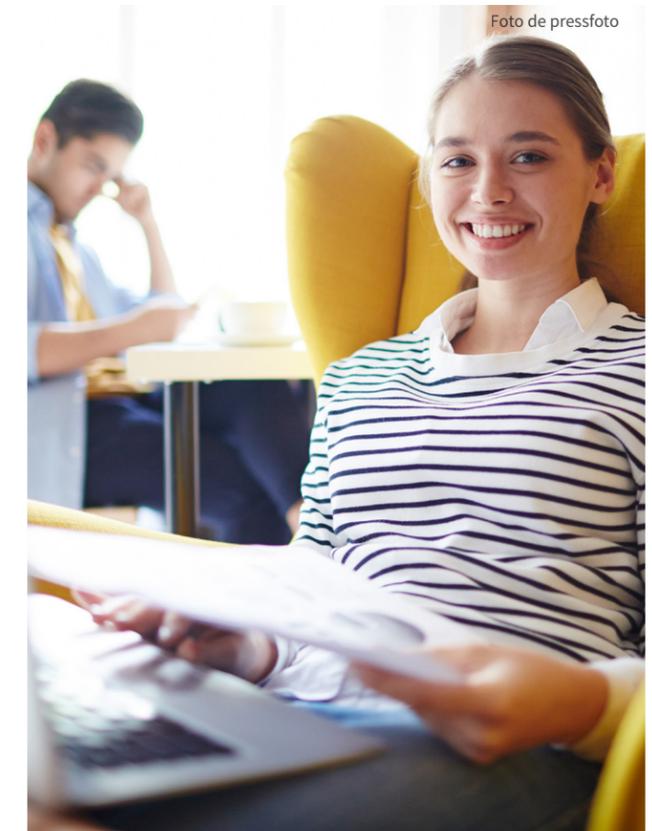


Foto de pressfoto



Foto de freepik

La Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI)

El teletrabajo llegó para quedarse



La AMITI reúne a las principales empresas y organizaciones de la industria de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en México, en palabras de la propia AMITI son el “brazo tecnológico del país”. En este número de la revista CAPACITART presentamos la experiencia personal y profesional con el teletrabajo de Javier Allard Taboada, experto reconocido en la industria de Tecnologías de Información y Comunicaciones, que actualmente ocupa el cargo de Director General de la AMITI.

Por Javier Allard Taboada

Mi primer contacto con el teletrabajo se remonta al año 1992. En aquel entonces trabajaba para IBM México. Sufrí una cirugía mayor que me tuvo convaleciendo un mes en casa, después de salir del hospital. Tenía en casa una IBM PC Jr, con la que me conectaba a IBM a través de un módem alámbrico, con marcación análoga y un sw “Home PC” revolucionario en su época, que me permitía el acceso a PROFS, un sistema de correo interno con el que podíamos mantener correspondencia con cualquier empleado de IBM en cualquier país. Con este equipamiento, pude dar segui-

miento a los temas de mi puesto enviando y recibiendo correos, únicamente. No teníamos solución alguna para video conferencias, envío de documentos o cualquier otra aplicación de las que hoy en día consideramos habituales, pero en mi convalecencia fue sumamente útil. Fueron pasando los años, y si bien el teletrabajo se adoptaba cada vez en más empresas, **muchos hacíamos teletrabajo solamente con una buena excusa, como enfermedad o viajes, pero no en forma regular.** Siempre imperaba el sentimiento de “estar de pinta”.



Foto de master1305



Foto de freepik

En 2003 llegué a dirigir la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información, AMITI, donde siempre hemos buscado acelerar la transformación digital de nuestro país. En esa línea hemos ofrecido espacios para crear sinergias e impulsar diversas iniciativas. La forma que tenemos para lograrlo es a través de comités integrados por ejecutivos expertos de empresas afiliadas a la asociación. Fue en uno de ellos, el Comité Mujeres en Tecnología (WIT, por sus siglas en inglés) de AMITI, que en el año 2015 **vimos al teletrabajo como una buena alternativa para mujeres en situaciones especiales, tales como el embarazo, etapa de lactancia, madres solteras o a cargo de los hijos.**

En el proceso del desarrollo de esta iniciativa identificamos que **el teletrabajo también permite equilibrar y mejorar la calidad de vida de las personas en el ámbito personal, familiar y laboral de los trabajadores, disminuyendo el gasto y tiempo en desplazamientos diarios y, por ende, una mejora en el medio ambiente, ayudando a la movilidad y contribuyendo a la eficiencia del transporte público. Además, disminuye el estrés laboral y sus repercusiones en la salud y en el bienestar, entre otros.**

Este nuevo alcance requería de la creación de un grupo de trabajo que definiera un mapa de ruta para impulsar la

adopción de esta modalidad en empresas y organismos públicos. Nuestra asociación trabajó **para precisar las bases para la gestión del capital humano, en términos de perfiles de puesto, competencias y certificaciones; así como los requerimientos de ciberseguridad, para minimizar los riesgos y problemas asociados a la seguridad de la información.**

Abordamos también la parte jurídica. En México, el artículo sexto de la Constitución ha sido reformado para establecer que “el Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet”. El apartado B del mismo artículo dispone que: “I. El Estado garantizará a la población su integración a la sociedad de la información y el conocimiento, mediante una política de inclusión digital universal con metas anuales y sexenales”. Esto indica que, también en el ámbito laboral, las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) juegan un papel esencial y que la legislación deberá velar porque el trabajo con el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas esté debidamente garantizado.

Como resultado de este esfuerzo en 2017 realizamos el Primer Foro sobre el Teletrabajo en la Ciudad de México, en

colaboración con el Gobierno de la Ciudad de México y publicamos una guía práctica para habilitar la modalidad de trabajo a distancia de nombre “*Teletrabajo en la Ciudad de México. Guía para la innovación, la productividad y la mejora de la calidad de vida*” la cual hoy día está vigente y es más que necesaria. La pueden descargar libremente en <https://guias.amiti.org.mx/>. En este documento se ofrecen indicaciones para facilitar su adopción, incluyendo elementos en materia organizacional, tecnológica y jurídica, el análisis de prácticas internacionales y los resultados de algunas iniciativas que ya se encuentran en desarrollo, tanto en México como en otros lugares del mundo.

En 2019 nuestra industria recibió con gusto la Aprobación del Decreto de Reforma de la Ley Federal del Trabajo en materia de Teletrabajo (septiembre).

Hemos ido familiarizándonos cada vez más con el teletrabajo. Experimentando nuevas formas y soluciones para conferencias, llamadas, videos. Compartiendo los impactos positivos tanto económicos como sociales. Constatando que **las TIC son un claro habilitador para poder realizar Teletrabajo y crear modelos flexibles de trabajo.**

Y llegamos al 2020, en donde se conjunta una epidemia mundial con **lo más avanzado de la tecnología que nos ha**

permitido mantener la continuidad de operaciones de una buena cantidad de empresas, aunque sin duda alguna, muchas otras no pueden operar a distancia por la naturaleza propia de sus segmentos.

¿Cuál es mi experiencia con el teletrabajo? Muchos opinan que el teletrabajo es hacer lo mismo, pero a distancia. Pienso que no. **Es lograr los resultados esperados de mi trabajo, en condiciones diferentes y a veces adversas. Infraestructura, equipamiento, internet, sistemas de seguridad, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales; en fin, nuevos retos que demandan habilidades diferentes, manejo del estrés, auto gestión, horarios de trabajo.**

Considero que, una vez pasada la pandemia, el teletrabajo se mantendrá en muchas empresas. Sin embargo, habrá que **buscar esquemas híbridos para mantener la relación interpersonal entre los equipos de trabajo, entre el líder y colaboradores, entre clientes y proveedores.**

Hoy en día estamos obligados a trabajar a distancia. Pero una vez que la nueva realidad se normalice, deberemos adecuar procesos, capacitación y entrenamiento a nuevas competencias. **El teletrabajo llegó para quedarse, ahora nos toca adaptarnos y adaptar el teletrabajo a la nueva realidad.**



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ICAT INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO

Conoce nuestra oferta de capacitación en línea



Teletrabajo

Duración: 20 hrs.

Descripción: conocer y aprender las generalidades del teletrabajo, en conjunto con las ventajas y retos del teletrabajo, describiendo los requerimientos mínimos para realizarlo

Administración para no administradores



Duración: 20 hrs.

Descripción: identificar los conocimientos teóricos relativos a la administración en general, así como su estructura y elementos de la misma, con el fin de establecer un principio de orden, estabilidad y control en el trabajo, con un pensamiento estructurado y alcanzar una mejor orientación a la eficiencia

¿Cómo trabajar en equipo?



Duración: 20 hrs.

Descripción: conocer e identificar las generalidades y elementos básicos del funcionamiento del trabajo en equipo, para emplear las habilidades y herramientas útiles para realizarlo

Marketing digital para redes sociales



Duración: 20 hrs.

Descripción: aprender a crear campañas digitales efectivas paso a paso en las redes sociales y con ello aumentar las ventas de tu negocio



El ABC de las ventas

Duración: 20 hrs.

Descripción: Aprenderás las habilidades necesarias para convertirme en un vendedor eficaz



Calidad en el servicio

Duración: 20 hrs.

Descripción: analizar y evaluar los componentes que constituyen la calidad en el servicio en su quehacer profesional, con el propósito de mejorar y ofrecer el mejor de los servicios a todos los clientes internos y externos de su empresa

Ortografía y redacción

Duración: 20 hrs.

Descripción: analizar y valorar el papel de la lengua como vehículo esencial en el circuito de la comunicación escrita y aplicar los diversos instrumentos y normas que conducen a la elaboración de textos claros y precisos



Automanejo del estrés

Duración: 20 hrs.

Descripción: favorecer la comprensión del estrés como un fenómeno de nuestro tiempo, que tiene importantes implicaciones en la salud física, mental y social



Manejo de hojas de cálculo Principiantes

Duración: 20 hrs.

Descripción: conocer las funcionalidades esenciales para el manejo de hojas de cálculo

Manejo de hojas de cálculo Intermedios

Duración: 20 hrs.

Descripción: conocer las funcionalidades esenciales para el manejo de hojas de cálculo





GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ICAT INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO

Conoce nuestra oferta de **certificación**

EC0050

Diseño de cursos de capacitación para ser impartidos mediante internet

Descripción: planear y desarrollar cursos de capacitación que serán impartidos por medio del internet, además de apoyar y dar seguimiento al aprendizaje de las personas que se interesan en adquirir capacitación por este medio y desarrollar los instrumentos de evaluación correspondientes



EC0362

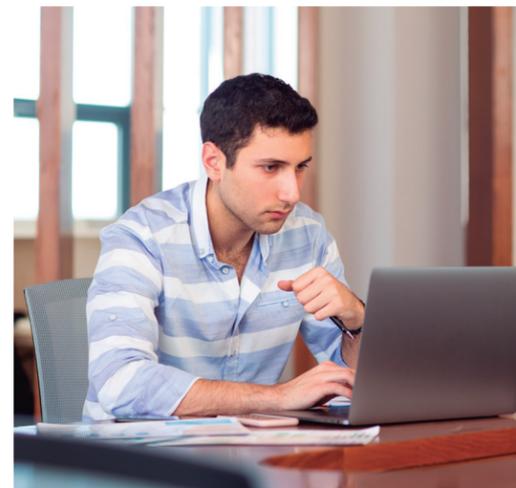
Asesoría en cursos de formación en línea

Descripción: desempeñar actividades como tutores de cursos en línea, con actividades que van desde utilizar las herramientas de búsqueda, colaboración y comunicación, además de la utilización de la plataforma; lo anterior, con la finalidad de guiar a los usuarios en el uso de los procesadores de textos, hojas de cálculo, presentaciones digitales y procesador de imagen, audio y video, así como de los elementos o plataformas requeridos para el desarrollo del curso

EC0366

Desarrollo de cursos de formación en línea

Descripción: desarrollar de cursos de formación en línea, para lo que es necesario la planificación, la elaboración de contenidos y la verificación del funcionamiento del mismo



EC0107

Manejo de procesador de textos digitales

Descripción: operar un procesador de textos, desde el conocimiento de las funciones y operaciones básicas de edición, la aplicación de formatos y manejo de imágenes, tablas, datos y el manejo de la correspondencia electrónica; hasta la impresión de un documento, bajo los estándares de calidad que se requieren en un ámbito laboral, educativo o productivo

EC0108

Manejo del procesador de hojas de cálculo digitales

Descripción: crear y dar formato a la hoja de cálculo y elaborar gráficas a partir de la información



EC0553

Comunicación efectiva en el trabajo

Descripción: poseer habilidades para comunicarse con sus colegas, superiores, subordinados y/o clientes internos y externos. Para lo anterior, el ec establece 3 funciones elementales que son: Comunicar verbalmente las ideas, comunicar por escrito las ideas y escuchar activamente

EC0554

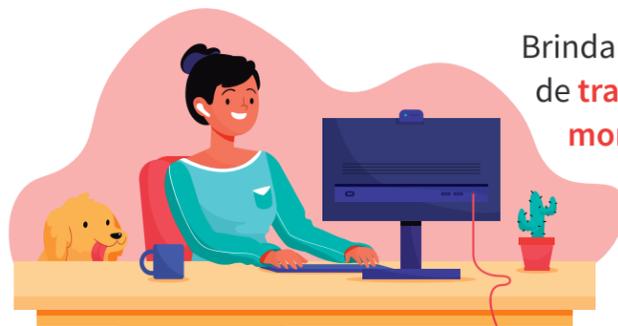
Trabajo en equipo

Descripción: contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para el trabajo en equipo a partir de la comunicación activa en el ámbito laboral, y cuyas funciones y responsabilidades requieren que posea habilidades para trabajar con otros en proyectos específicos dentro de la organización



REFLEXIONES

Plataformas digitales y trabajo decente



Brindan a los trabajadores la oportunidad de **trabajar desde cualquier lugar, en cualquier momento** y aceptar el trabajo que más les convenga

Este tipo de trabajo también **conlleva algunos riesgos en relación con la situación de empleo**, el goce o no de ingresos adecuados, protección social y otros beneficios



Plataformas digitales de trabajo comerciales

Basadas en la web

- Realización de trabajos *freelance*
- Realización de microtareas
- Trabajo en plataformas digitales creativas basadas en concurso



Basadas en la ubicación

- Alojamiento
- Transporte
- Entregas
- Servicios para el hogar



Plataformas de asignación de microtareas (*crowdwork*)

Son plataformas digitales de trabajo a través de las cuales las empresas tienen acceso a una **fuerza de trabajo extensa y flexible** distribuida en todo el mundo, **para llevar a cabo tareas pequeñas y rápidas, que pueden ser realizadas a distancia** haciendo uso de una computadora y de internet



Principales tareas



Recopilación de datos



Consulta de contenidos



Verificación y validación



Investigación de mercado y revisiones



Transcripción



Creación y edición de contenido



Encuestas y experimento

Referencias:

OIT (2019) *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra.

Criterios para un microtrabajo más justo



01

Empleo

Los trabajadores no deberían clasificarse equivocadamente como independientes si en la práctica son empleados

02

Flexibilidad

No debe existir sanción por rechazar las tareas que se les ofrecen o negarse a trabajar en determinado momento

03

Remuneraciones

A las personas trabajadoras de microtareas designados como empleados les es aplicable el salario mínimo vigente en el lugar del empleado




04

En el caso de problemas técnicos con la tarea o la plataforma, el trabajador no debería pagar el costo del tiempo o el trabajo perdidos

05

Términos contractuales

Los términos de la plataforma, entre ellos los de pago, evaluación del trabajo y resolución de controversias, deberían presentarse en un lenguaje claro y conciso, en formato legible por el ser humano

06

Instrucciones acerca de la tarea

Las plataformas deberían revisar las instrucciones sobre la tarea antes de publicarla



07

Código de Conducta

En ausencia de convenios de negociación colectiva, las plataformas deberían establecer claros códigos de conducta para sus miembros, que incluyan la publicación de procedimientos para que los trabajadores puedan plantear sus inquietudes, y deberían demostrar el cumplimiento de estos códigos



08

Reforzar los mecanismos de protección social financiados por impuestos para garantizar cuando menos un nivel básico de protección para todos

09

Adaptar los mecanismos de seguridad social de modo que cubran a los trabajadores en toda forma de empleo, independientemente del tipo de contrato



COLABORADORES

Colaboradores académicos



Jacinto García Flores

Doctor en Derecho por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Coordinador del Centro de Investigación de la Facultad de Contaduría Pública de la misma universidad. Posgraduado en la Universidad de Castilla-La Mancha en España. Conferenciante a nivel nacional e internacional sobre temas relacionados al derecho del trabajo y el derecho de la seguridad social. Asesor en NOM-STPS.



Roxana Hernández Pejay

Maestra en Derecho por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, titulada con mención honorífica. Asesora y litigante en materia de derecho del trabajo y Derecho de la seguridad social en el Estado de Hidalgo.



Boris Graizbord

Arquitecto por Escuela Nacional de Arquitectura, UNAM, tiene una Maestría en Geografía Urbana, por la Universidad de Durham, Inglaterra y estudios de Doctorado en Geografía Social, *London School of Economics and Political Science*, Inglaterra. Es investigador nacional (SNI III) y Coordinador del Programa de Estudios Avanzados en Desarrollo Sustentable y Medio Ambiente (LEAD-México) desde 1995. Profesor Investigador del Centro de Estudios Demográficos y de Desarrollo Urbano de El Colegio de México y de 1977 a 2011 profesor de asignatura en la maestría y el doctorado de Urbanismo de la Facultad de Arquitectura de la UNAM y en la maestría de estudios regionales del Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora desde 1992. Ha sido invitado regularmente a dar cursos completos o cortos en otras instituciones académicas tanto del país como del extranjero. Fue investigador del Instituto de Geografía en la UNAM (1977-1979) y director del Centro de Estudios de Desarrollo Social y coordinador del Programa de Maestría de Desarrollo Municipal en El Colegio Mexiquense (1986-1988). Ha realizado investigación en población y medio ambiente, contaminación industrial, desarrollo de ciudades medias, transporte metropolitano y desarrollo regional en México. En 2019 publicó con Jesús Arroyo: *Agua, el futuro ineludible*, Universidad de Guadalajara-El Colegio de México-UCLA *Program on Mexico-Profmex/World*-Juan Pablos Editor. ISBN:978-607-711-527-4.



César Medina Salgado

Profesor-Investigador de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. Departamento de Administración. Doctor en Estudios Organizacionales por la UAM-Iztapalapa. Maestro en Administración Pública por el CIDEA.C. Licenciado en Administración por la UAM-Azcapotzalco. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I.



Rebeca Martínez Sánchez

Doctora en Ciencias de la Administración por la Universidad Nacional Autónoma de México, recibió mención honorífica por su investigación sobre el teletrabajo. Maestra en Administración y Licenciada en Economía por la EBC. En su trayectoria profesional ha trabajado como consultora de economía y negocios para empresas privadas y ha tenido participación en proyectos gubernamentales. Trabajó en grupo Pipsamex, Grupo Santander, y Bolsa Mexicana de Valores. También se ha desempeñado como docente de instituciones académicas como la EBC, Universidad Anáhuac México, Universidad Iberoamericana, Universidad Panamericana. Forma parte del Claustro de Tutores del Doctorado en Ciencias de la Administración FCA-UNAM. Ha impartido cursos sobre Economía y Metodología de la investigación en México y el extranjero.

Colaboradores empresariales



Javier Allard Taboada

Director General de la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI). Cuenta con una amplia experiencia de más de 35 años en la industria de Tecnologías de Información y Comunicaciones, habiendo ocupado importantes puestos, tales como Gerente General de la Unidad de Computadoras Personales en IBM México, Director Comercial en *Sky Tel México* y Director Comercial en Satélites Mexicanos, SatMex. Su actual posición al frente de AMITI le ha permitido generar iniciativas y proyectos de relevancia, que han dado impulso y desarrollo a la industria de Tecnologías de Información y la transformación digital de nuestro País.

Colaboradores gubernamentales



Víctor Martínez Corona

Nació en la Ciudad de México, es licenciado en derecho por el Instituto de Estudios Superiores del Colegio Holandés, con diplomados en Derecho Procesal del Trabajo por el propio Instituto y en Actualización Jurídica por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM; antes de ser designado Presidente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México, fungió como Director General de Trabajo y Previsión Social y Subdirector de Inspección en la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, del Gobierno de la Ciudad de México; Director de Recursos Materiales y Servicios Generales en la CDHCM; Subdirector Jurídico Laboral en el DIF Nacional; Subdirector en el Órgano Interno de Control en SAGARPA y Titular del Área de Asuntos Laborales en la PROFECO.



CIUDAD DE MÉXICO 2021
FORO GLOBAL DE LA
ECONOMÍA SOCIAL

CONVOCATORIA ABIERTA

Para enviar tus iniciativas y participar
en alguno de los ejes temáticos del foro

1. El **desarrollo** económico y el **bienestar**
2. **Resiliencia medio ambiental**
3. **Economía social y solidaria** para la **inclusión**,
cohesión social, cultura, migración, solidaridad
y **equidad**
4. Gobernanza **democrática**

Para más información consulta las bases en

 gsef2021.org

En colaboración con

Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo

San Antonio Abad 32, Tránsito, Cuauhtémoc, 06820

☎ 55 5709 3202 ext. 1020 y 5070 ✉ aac-styfe@cdmx.gob.mx

f /Trabajocdmx 🐦 /Trabajocdmx

Instituto de Capacitación para el Trabajo

Dr. Lucio 220, Doctores, Cuauhtémoc, 06720

☎ 55 5709 0237 ext. 1017 ✉ icat@cdmx.gob.mx

f /icatcdmx 🐦 /icat_cdmx

Si te interesa más información visita nuestras páginas web:

🌐 trabajo.cdmx.gob.mx

🌐 icat.cdmx.gob.mx



STYFE | ICAT