

# 10

## EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES EN LA PRÁCTICA DEL TELETRABAJO EN LA CIUDAD DE MÉXICO

### THE DEVELOPMENT OF DIGITAL COMPETENCIES IN THE PRACTICE OF TELEWORKING IN MEXICO CITY

Aranxa Correa Martínez<sup>1</sup>

E-mail: [aranxa.acm@comunidad.unam.mx](mailto:aranxa.acm@comunidad.unam.mx)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6385-3734>

Cecilia Ivonne Narváez Zurita<sup>2</sup>

E-mail: [inarvaez@ucacue.edu.ec](mailto:inarvaez@ucacue.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7437-9880>

Juan Carlos Erazo Álvarez<sup>2</sup>

E-mail: [jcerazo@ucacue.edu.ec](mailto:jcerazo@ucacue.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>

<sup>1</sup> Universidad Nacional Autónoma de México. México.

<sup>2</sup> Universidad Católica de Cuenca. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Correa Martínez, A., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2023). El desarrollo de las competencias digitales en la práctica del Teletrabajo en la ciudad de México. *Revista Conrado*, 19(92), 87-96.

#### RESUMEN

A pesar de que la crisis sanitaria Covid-19 apremió el uso del teletrabajo en las empresas de diferentes regiones del mundo, esta modalidad ya había sido adoptada. Dicha práctica ha cuestionado no solo la satisfacción que los empleados experimentan con este tipo de sistemas, sino la necesidad de adquirir e implementar competencias digitales ante escenarios que son dinámicos como consecuencia del acelerado progreso de la tecnología. De tal forma que, este estudio tiene como objetivo identificar las habilidades tecnológicas que se requieren en el teletrabajo en colaboradores de diferentes sectores de la Ciudad de México. Para medir las competencias digitales básicas e intermedias y la satisfacción laboral, se aplicó un instrumento de 28 ítems. Así, la mayoría de los empleados afirmó estar satisfecho y dominar las herramientas esenciales para el trabajo remoto, a pesar del incumplimiento de la Norma Mexicana del Teletrabajo por parte de las organizaciones.

#### Palabras clave:

Tecnología, tecnología de la información y comunicación, competencias, trabajo en red, brecha digital, disparidad tecnológica.

#### ABSTRACT

Although the Covid-19 health crisis prompted the use of telework in companies in different regions of the world, telework had already been adopted. This practice has challenged not only the satisfaction that employees experience with this type of system, but also the need to acquire and implement digital competencies in the face of scenarios that are dynamic as a consequence of the accelerated progress of technology. Thus, this study aims to identify the technological skills required in teleworking among employees in different sectors in Mexico City. To measure basic and intermediate digital skills and job satisfaction, a 28-item instrument was applied. Thus, the majority of employees claimed to be satisfied and to have mastered the essential tools for remote work, despite the non-compliance of organisations with the Mexican Telework Standard.

#### Keywords:

Technology, information and communication technology, skills, networking, digital divide, technology gap.

## INTRODUCCIÓN

El teletrabajo, *Home Office* o *Teleworking* permite a los empleados laborar en espacios digitales y ejercer sus actividades en diferentes ubicaciones geográficas, si cuentan con conectividad a Internet. Durante la pandemia de Covid-19 se desarrolló con mayor profundidad este sistema laboral. Posterior a la crisis sanitaria, académicos de diversas áreas indagaron sobre los efectos físicos y psíquicos, desarrollo, implementación, resultados y problemas del teletrabajo.

Un estudio en Rumania destaca que hay cinco dimensiones que afectan o inciden en el trabajador para estar inmerso en este formato laboral:

1. Individualidad [todo lo que compete al ser humano].
2. Horarios del trabajador.
3. Ambiente laboral.
4. Socialización con los compañeros de trabajo.
5. Uso de las herramientas tecnológicas.

Dada estas dimensiones, las organizaciones deben estructurar sus reglas y principios de teletrabajo.

En la dimensión individual, se ha explorado sobre los beneficios que los empleados experimentan. Una investigación elaborada por los autores Zhuang & Lu (2023), vislumbra que los efectos son diferentes tanto para hombres como para mujeres. Con base en los resultados de su estudio, son los hombres, quienes presentan una mayor satisfacción al efectuar esta práctica. Mientras que, las mujeres aumentan su carga laboral por su rol dentro de casa con actividades domésticas y el que deben desempeñar en su área de trabajo.

Pese a que los hombres parecen disfrutar más las compensaciones de teletrabajar, es necesario que las empresas provean al trabajador de las herramientas necesarias para ejecutar sus tareas en línea. También es pertinente que cada una de las áreas, con ayuda de los directivos, establezca los lineamientos del teletrabajo y genere los indicadores que evidencien los logros alcanzados por cada uno de los empleados para observar si los objetivos de la empresa se cumplen (Mejía & Betancur, 2022).

El desarrollo vertiginoso de la tecnología provoca que no solo se piense en el trabajo remoto desde empresas que se desempeñan en espacios digitales o que su operativa pueda ser manipulada desde los ordenadores y el uso de la conectividad. Las industrias y los negocios de manufactura, por ejemplo, pueden y deben migrar a este tipo de entornos. Para que lo anterior se logre, es necesario diseñar un sistema óptimo de Home Office. Una vez

elaborado el plan, tiene que comunicarse con los trabajadores debidamente (Quevedo et al., 2020).

Una vez comunicado la planificación de esta forma de trabajo, los subordinados tienen que estar dotados de las competencias necesarias para aprender la herramienta digital y cumplir con sus funciones en línea. Guerra & Stable (2021), en su investigación sobre Competencias laborales necesarias para una organización de ciencia, tecnología e innovación, precisan que las habilidades laborales deben estar alineadas a la estrategia del negocio y revisadas por la alta dirección.

A su vez, son otros factores los que inciden en que las competencias sean ejercidas eficazmente. Estos factores son, el desempeño laboral, las retribuciones monetarias/no monetarias que puedan percibir los empleados, la capacitación continua y propia para actualizar el campo de conocimiento que se gestiona y la motivación en el espacio de trabajo (Narváez & Erazo, 2022).

Asimismo, una de las áreas con mayor relevancia para la observación e implementación del teletrabajo es Recursos Humanos, es necesario crear procesos donde las competencias sean el eje central, desde el reclutamiento de los perfiles, hasta establecer criterios de desempeño que permitan un crecimiento laboral vertical u horizontal dentro del organigrama.

A propósito, las competencias se deben adecuar al contexto de los trabajadores y al sector en que desempeñan las funciones. El progreso de la tecnología con la cuarta revolución industrial ha propiciado que las compañías se inclinen cada vez más a procesos digitales y que tanto hombres como mujeres aprendan y usen con mayor frecuencia las herramientas tecnológicas en su trabajo. La exigencia para esta era digital, según la investigación de Mendizábal & Escalante (2021), es: *“manipular dispositivos digitales, pensamiento crítico para la solución de problemas complejos, competencias socioemocionales para el trabajo 4.0, competencias para el trabajo transdisciplinar, competencias de aprendizaje permanente [saber reaprender] y competencias lingüísticas. En pocas palabras, se debe apostar por la capacitación de profesiones y ocupaciones propias del mundo digital”*. (p. 19)

Ante un entorno globalizado, cambiante y competitivo en el que se desarrollan las organizaciones, su éxito no radica en los recursos financieros, materiales, tecnológicos y energéticos a su disposición, sino en la ventaja competitiva del capital humano del que se conforman las compañías (Cárdenas et al., 2020).

Definir el término de competencia es complejo porque se puede retomar desde diferentes áreas del conocimiento

como la administración, psicología, pedagogía, sociología o lingüística. Con base en su etimología, su origen se encuentra en el verbo latino *competere*. Este verbo tiene varias acepciones, que van desde *encontrarse con algo*, *responder - corresponder*, estar en buena forma y ser suficiente. Su adjetivo es *competente-entis* significa competente, apto o idóneo. Sus sustantivos, *konkurenci-onis*, que significa competencia en juicio, y *konkurent-oris*, que nos remite a *rival - rivalidad* - competencia.

Desde la parte pedagógica, la competencia se puede visualizar como la suma de un conjunto de diferentes capacidades predeterminadas que permiten ejecutar alguna actividad bien desde cinco ámbitos: cognitivo, afectivo, valorativo, psicomotor y social. Estos ámbitos son de suma importancia porque engloban a la persona como una unidad psico-bio-social. Entender al ser humano desde esta perspectiva facilita ver cómo se desarrollan sus competencias.

En materia de lo laboral, la competencia es el intercambio que se da entre un trabajador y el mercado debido a que el colaborador pone a disposición sus habilidades. Así, es la empresa quien determina cuáles son las aptitudes necesarias para cada uno de los puestos del organigrama. Dicho esto, las vacantes ofertadas por las organizaciones son ocupadas por aquellos individuos aptos en las competencias establecidas. Esto depende de los siguientes factores:

- Los parámetros o criterios son elegidos por las empresas.
- Grado académico, nivel de estudios.
- Experiencia profesional.

Asimismo, las competencias -desde el ámbito profesional- se comprenden como habilidades manifestadas en

el trabajo actual y la vida social. Estas son individuales y se relacionan íntimamente, dependen del contexto social general en el que se desenvuelve o desarrolla la persona y especialmente en asociación con su campo de actividad, especialización y ámbito profesional en el que se desempeña (Alles, 2015).

Por otro lado, si partimos desde lo institucional, la Organización Internacional del Trabajo (2022), define competencia laboral como la capacidad efectiva de los colaboradores para producir con éxito una función de trabajo, previamente, establecida. La competencia laboral es una habilidad verdadera y comprobada. Otra categorización es la propuesta por Correa (2007), quien sugiere cuatro tipos de competencias como se observan en la Figura 1:

- 1. Competencia técnica (saber):** área experta de las tareas laborales y el contenido que tiene el empleado en su propio trabajo, así como los conocimientos y habilidades requeridas para el puesto.
- 2. Competencia metodológica (saber hacer):** capacidad de responder a los procesos, tareas que se encomiendan o problemas que deben resolverse. Las personas con este tipo de competencias pueden encontrar soluciones de forma independiente y transferir sus experiencias previas a otros dilemas laborales.
- 3. Competencia social (saber estar):** el empleado sabe cómo comunicarse y cooperar constructivamente con otras personas. Tiene comprensión interpersonal y comportamiento orientado al trabajo en equipo.
- 4. Competencia participativa (saber ser):** el colaborador participa en las actividades organizacionales relacionadas con su lugar de trabajo y el entorno. Asimismo, muestra la capacidad de decidir y tener una responsabilidad.



Figura 1. Tipos de Competencias.

Fuente: Correa (2007).

## MATERIALES Y MÉTODOS

En esta investigación se emplea un enfoque de carácter mixto [cualitativo – cuantitativo]. Desde la parte cuantitativa, Bernal (2010), señala que las investigaciones se basan en la medición de características de los fenómenos sociales. Esto se deriva del marco conceptual relacionado con el problema analizado y una serie de postulados que expresan deductivamente las implicaciones entre las variables que se estudian. En este método se generalizan y normalizan los resultados. Aquí, el investigador está convencido de que la realidad puede comprenderse analizando sus diversas partes, y por ello busca el enfoque cuantitativo visto a través de diferentes variables.

Respecto al método cualitativo, este tipo de investigación es de carácter ideográfico, donde se enfatiza en lo particular e individual desde lo subjetivo. Lo que pretende encontrar cualidades específicas en lo que se quiere comprender (Martínez, 2012). Este método excluye la cuantificación y se hacen registros narrativos de los fenómenos de estudio con técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas, lo que permite examinar el contexto estructural y situacional, las relaciones que se gestan y sus dinámicas (Erazo, 2021).

Emplear ambos enfoques permite recopilar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento del problema desde la objetividad y subjetividad. Esto genera abordar el problema de una forma más completa y entender el fenómeno desde otras perspectivas gracias al estudio de diferentes variables (Hernández et al., 2010).

También se emplea un enfoque no experimental al buscar describir nuestro fenómeno mediante la observación de ciertos valores. Aquí las variables independientes no pueden ser manipuladas, directamente controladas o influenciadas porque ya han ocurrido, al igual que sus efectos. Ahora bien, se aplica la inducción, como efecto de una generalización a partir de la experiencia mediante la observación y al experimentar ciertos fenómenos para hacer conexiones y explicaciones generales (Martínez, 2012).

De igual forma, es un planteamiento sistémico puesto que se identifica y explica el sistema como objeto de estudio, las entidades están interconectadas. Adicionalmente, se utilizan diferentes mecanismos de organización e información de los datos (Calle et al., 2022). Así también, el estudio presenta una metodología analítica-sintética porque se investigan los hechos y se descompone el objeto de estudio en diferentes partes con la intención de estudiarlas por separado (análisis) y después generar una

observación en conjunto al tener presente cada una de las divisiones del problema [síntesis] (Bernal, 2010).

Esta investigación al ser de tipo descriptiva se origina del planteamiento de algunas preguntas de investigación para establecer un contacto con la población objetiva. Mediante el diseño e implementación de un instrumento de medición con la finalidad de recolectar y analizar la información, se observa, de manera general, qué competencias digitales se emplean y son necesarias en la modalidad de trabajo remoto en algunos colaboradores de la Ciudad de México.

Se elaboró un cuestionario de 28 ítems basado en los siguientes instrumentos:

- Cuestionario para analizar la competencia digital de trabajadores, empresas y entidades de la Economía Social. Este formulario pretende ser un parámetro en las organizaciones respecto a sus competencias digitales. Las preguntas esquematizadas tienen como objeto observar y valorar cinco áreas de la digitalización: 1. obtención de información, 2. alfabetización, [cómo y qué medios usan los colaboradores para comunicarse], 3. generación de diferentes contenidos, 4. ciberseguridad y, 5. la capacidad para resolver problemas en los medios digitales (García et al., 2021).
- *Teleworking Survey in Saudi Arabia: Reliability and Validity of Arabic Version of the Questionnaire*. Este cuestionario se divide en dos partes. La primera contiene 13 elementos que miden el efecto del teletrabajo durante la crisis sanitaria derivada del COVID-19. En la segunda sección hay seis ítems que valoran el impacto de la crisis del COVID-19 y la autopercepción del trabajo remoto en las reuniones digitales de los empleados (Yaagoub et al., 2022).

Dentro de los 28 ítems, la principal escala de Likert responde a lo siguiente:

- **1** = Nunca
- **2** = A veces
- **3** = Siempre

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario implementado mediante un formulario digital de *Google Forms* a 124 empleados que teletrabajan en diferentes sectores dentro de la Ciudad de México. De la muestra total, 70 teletrabajadores fueron mujeres y el resto (54) hombres. A su vez, la edad más recurrente de quienes atendieron a este cuestionario fue de 20 a 30 años. Por consiguiente, el nivel académico que más predominó fue el universitario, teniendo en cuenta que el 64% de la muestra indicó tener este grado concluido.

El 69% de los encuestados determina estar siempre satisfecho con las actividades de teletrabajo (Ver tabla 1), siendo las mujeres las que presentan mayor satisfacción en esta condición laboral (Ver tabla 2). Esto se contrapone con el 2% que revela no sentirse conforme con este esquema (Ver tabla 1). Este resultado se infiere es producto de la edad de los teletrabajadores, debido a que la mayoría se ubica entre los 20 y 30 años, sector que tiene un mayor desempeño en las competencias digitales y un mayor grado de satisfacción de la vía remota (Ver tabla 3).

Tabla 1. Satisfacción con el teletrabajo.

1. Estoy satisfecho de teletrabajar:	Frecuencia	Porcentaje
1	2	2
2	53	43
3	69	56
Total	124	100

Tabla 2. Satisfacción del teletrabajo por género.

1. Estoy satisfecho de teletrabajar:	Género:	Frecuencia	Porcentaje
1	Femenino (1)	0	0
	Masculino (2)	2	100
2	Femenino (1)	35	66
	Masculino (2)	18	34
3	Femenino (1)	35	51
	Masculino (2)	34	49
Total		124	

Tabla 3. Frecuencias para Edad.

1. Estoy satisfecho de teletrabajar:	Edad:	Frecuencia	Porcentaje
1	20 – 30	1	50
	31 – 40	1	50
	41 – 50	0	0
	+51	0	0
2	20 - 30	35	66
	31 – 40	8	15
	41 – 50	4	8
	+51	6	11

3	20 – 30	38	55
	31 – 40	26	38
	41 – 50	3	4
	+51	2	3
Total		124	

A pesar de que el 49% de los encuestados afirma que su empresa siempre les provee de las herramientas necesarias para teletrabajar, el 12% apunta que no se le ha facilitado el equipo necesario (Ver tabla 4). Asimismo, solo el 4% de la población señala que nunca ha contado con el equipo suficiente para teletrabajar. Contrario al 58% de los encuestados que comenta contar todas las veces con las herramientas indispensables. A partir de esto se infiere que los empleados ponen parte de los recursos materiales que requieren para laborar (Ver tabla 5).

Tabla 4. Herramientas en el teletrabajo.

2. Mi empresa/institución me provee de las Tecnologías de la Información y Comunicación necesarias para teletrabajar:	Frecuencia	Porcentaje
1	15	12
2	48	39
3	61	49
Total	124	100

Tabla 5. Recursos para realizar teletrabajo.

3. Cuento con los recursos suficientes para teletrabajar (equipo de cómputo, buena ambientación, iluminación, escritorio, silla, etc.):	Frecuencia	Porcentaje
1	5	4
2	47	38
3	72	58
Total	124	100

El 79% de los empleados confirma que siempre navega, busca y filtra información de internet (Ver tabla 6); De este porcentaje, solo el 64% dijo guardar o almacenar estos datos o documentos requeridos (Ver tabla 7). También, un 77% advierte en compartir la información con terceros como parte de sus actividades diarias (Ver tabla 8). Lo cual puede ser un parámetro que señala que los empleados cuentan con las competencias a nivel básico e intermedio que la UIT refiere en su escala de habilidades digitales.

Tabla 6. Competencias digitales.

9. Navego, busco y filtro información en la red:	Frecuencia	Porcentaje
1	3	2
2	23	19
3	98	79
Total	124	100

Tabla 7. Almacenamiento de la información de internet.

10. Almaceno y recupero información que encuentro en internet:	Frecuencia	Porcentaje
1	5	4
2	40	32
3	79	64
Total	124	100

Tabla 8. Utilización de las herramientas de la nube.

11. Utilizo herramientas disponibles en la nube para compartir contenidos y recursos:	Frecuencia	Porcentaje
1	5	4
2	23	19
3	96	77
Total	124	100

El 65% de los encuestados dice presentar siempre habilidades para el liderazgo al sentirse capaz de manejar, delegar y supervisar a sus compañeros con los que interactúa estrechamente (Ver tabla 9). Se pueden inferir dos cuestiones, 1) existe la probabilidad de que los puestos de los encuestados sean de carácter directivo. O bien, 2) la práctica del teletrabajo fomenta la autonomía en el

empleado, provee de las aptitudes base para aprender, desarrollar e implementar el liderazgo.

Tabla 9. Liderazgo.

27. Soy capaz de manejar equipos de trabajo, delegar y supervisar sus actividades:	Frecuencia	Porcentaje
1	8	6
2	36	29
3	80	65
Total	124	100

### Correlación de variables

#### Interpretación

#### R de Pearson

Si  $R = 1$  existe una correlación positiva perfecta.

Si  $0 < R < 1$  existe una correlación positiva.

Si  $R = 0$  no existe relación lineal.

Si  $-1 < R < 0$  existe una correlación negativa.

Si  $R = -1$  existe una correlación negativa perfecta.

En relación con los resultados obtenidos se detalla a continuación la correlación existente entre la satisfacción de teletrabajar y el desarrollo de las competencias digitales básicas.

La satisfacción de teletrabajar presenta una correlación positiva con el desarrollo de las competencias: almacenamiento y recuperación de información ( $R 0.698$ ), siendo esta habilidad la que presenta una mayor fuerza de correlación Tau B de Kendall ( $0.632$ ); uso de herramientas en la nube para compartir contenidos y recursos ( $R 0.343$ ); y, uso de medios digitales de comunicación ( $R 0.080$ ).

Tabla 10. Correlación Parcial: Satisfacción del teletrabajo con el desarrollo de competencias digitales básicas.

Variable		9. Navego, busco y filtro información en la red:	10. Almaceno y recupero información que encuentro en internet:	11. Utilizo herramientas disponibles en la nube para compartir contenidos y recursos:	12. Me resulta difícil usar diferentes medios de comunicación (como teléfono, correo electrónico, videollamadas, uso de CRM's) para estar en contacto con mis compañeros de trabajo:
1. 9. Navego, busco y filtro información en la red:	R de Pearson	—			
	Tau B de Kendall	—			
2. 10. Almaceno y recupero información que encuentro en internet:	R de Pearson	0.698	—		
	Tau B de Kendall	0.632	—		

3. 11. Utilizo herramientas disponibles en la nube para compartir contenidos y recursos:	R de Pearson	0.343	0.45	—	
	Tau B de Kendall	0.349	0.403	—	
4. 12. Me resulta difícil usar diferentes medios de comunicación (como teléfono, correo electrónico, videollamadas, uso de CRM's) para estar en contacto con mis compañeros de trabajo:	R de Pearson	0.08	0.053	0.009	—
	Tau B de Kendall	0.048	0.034	-0.071	—
Nota. Condicionado a las variables: 1. Estoy satisfecho de teletrabajar:					
Nota. El Error típico de la magnitud del efecto (z de Fisher) aún no está disponible para correlaciones parciales no paramétricas.					

En la tabla 11 se detallan los datos obtenidos de la correlación existente entre la satisfacción de teletrabajar y las habilidades digitales intermedias.

Al respecto, el desarrollo de las competencias digitales intermedias presenta un coeficiente de -0.018. Este resultado evidencia la incomodidad a la que se enfrentan los encuestados a diario al recibir información y correos no deseados, lo cual incide de manera negativa con su grado de satisfacción laboral.

En este mismo contexto, se puede observar en la tabla 34 que el desarrollo de contenidos digitales multimedia de manera creativa (0.325); el respaldo de accesos y contraseñas (0.056); y, el uso de aplicaciones o programas para configurar quién puede acceder a los perfiles o páginas del empleado (0.128), presenta una correlación positiva, por lo tanto, se infiere que estas habilidades aportan a la satisfacción laboral de las personas que se desempeñan en trabajos remotos.

Tabla 11. Correlación Parcial: Satisfacción del teletrabajo con el desarrollo de competencias digitales intermedias.

Variable		13. Desarrollo contenidos digitales propios para mi empresa como procesadores de texto, hojas de cálculo o bases de datos:	14. Desarrollo contenidos digitales multimedia de manera creativa como esquemas gráficos, mapas conceptuales, infografías o videos:	15. Actúo con prudencia cuando recibo mensajes, correos e información cuyo remitente desconozco:	16. Considero que mis accesos, contraseñas las respaldo bien como parte de mi seguridad informática y la de la empresa:	17. Uso las funciones de privacidad disponibles en las aplicaciones o programas para configurar quién puede acceder a mis perfiles o páginas de empleado:
1. 13. Desarrollo contenidos digitales propios para mi empresa como procesadores de texto, hojas de cálculo o bases de datos:	R de Pearson	—				
	Tau B de Kendall	—				
2. 14. Desarrollo contenidos digitales multimedia de manera creativa como esquemas gráficos, mapas conceptuales, infografías o videos:	R de Pearson	0.325	—			
	Tau B de Kendall	0.31	—			

3. 15. Actúo con prudencia cuando recibo mensajes, correos e información cuyo remitente desconozco:	R de Pearson	0.092	-0.018	—		
	Tau B de Kendall	0.045	-0.089	—		
4. 16. Considero que mis accesos, contraseñas las respaldo bien como parte de mi seguridad informática y la de la empresa:	R de Pearson	0.056	0.016	0.156	—	
	Tau B de Kendall	0.058	0.002	0.125	—	
5. 17. Uso las funciones de privacidad disponibles en las aplicaciones o programas para configurar quién puede acceder a mis perfiles o páginas de empleado:	R de Pearson	0.128	0.238	0.162	0.293	—
	Tau B de Kendall	0.118	0.184	0.135	0.266	—
Nota. Condicionado a las variables: 1. Estoy satisfecho de teletrabajar:						
Nota. El Error típico de la magnitud del efecto (z de Fisher) aún no está disponible para correlaciones parciales no paramétricas.						

Entre los aspectos más importantes para efectuar el teletrabajo están el contar con la indumentaria y equipamiento necesarios para un buen desempeño. A pesar de ello, menos del 50% de teletrabajadores, encuestados en la Ciudad de México, indicó que su empresa no siempre les provee de las herramientas básicas para implementar un sistema remoto.

Estos resultados son consistentes con los obtenidos por Solís & Mendoza (2022), quienes determinaron en su estudio Experiencias del trabajo industrial en la modalidad Home Office en Ciudad Juárez, México, que la mayoría de teletrabajadores de este sector adquirieron diferentes insumos para ejercer sus labores, como alquilar un servicio de internet para mejorar la red del espacio donde teletrabajan, comprar mobiliario óptimo para evitar problemas físicos o tener un equipo de cómputo que asegurara un mayor rendimiento para cumplir con sus tareas.

Es importante señalar que, la cláusula 5.7 de la Norma Oficial Mexicana (Teletrabajo - Condiciones de seguridad y salud en el trabajo, 2022), estipula que el patrón tiene que suministrar a sus empleados los insumos suficientes para desempeñar cualquier actividad digital y el mobiliario o aditamentos que garanticen la comodidad y salud física del empleado. Esto, con la finalidad de evitar factores o riesgos psicosociales.

Como ya se precisó anteriormente, fueron los jóvenes (trabajadores de 20 – 30 años) quienes experimentaron mayor satisfacción en el *Home Office*. Estos resultados difieren de los obtenidos en la investigación rumana, *The impact of Home Office on work factors that affect productivity, stress levels and work/life balance among employees*, donde se encontró que las mujeres arriba de 51 años están más contentas con el teletrabajo y a su vez, los hombres de un rango de edad de 32 a 40 años experimentan menos satisfacción al ejecutar una jornada laboral a distancia (Agache et al., 2021).



En la investigación hecha en Rumania se infiere que la satisfacción de teletrabajar en las generaciones más longevas se debe a que es en este periodo donde las personas tienden a concluir su vida laboral. Mientras que, en México contar con una práctica de Home Office permite a los subordinados con menor edad tener un balance óptimo entre su vida personal y profesional.

Un ejemplo de esto en la Ciudad de México es la prevención de situaciones de estrés o inseguridad derivadas del traslado que hacen los empleados a sus centros de trabajo. Con base en cifras del Censo de Población y Vivienda 2020 elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020), más de cuatro millones de mexicanos hace un trayecto entre 1 a 2 horas para llegar a la empresa en donde labora. Esta situación puede evitarse con un esquema remoto para el colaborador donde se garantice el disfrute de su tiempo en otras actividades.

La satisfacción laboral también incide en el género, encuestas hechas en el Reino Unido y analizadas en el estudio de Zhuang & Lu (2023), *¿Can Teleworking Improve Workers' Job Satisfaction? Exploring the Roles of Gender and Emotional Well-Being* detallan que los hombres se benefician más del teletrabajo que las mujeres, en términos de placer y satisfacción laboral. Los hallazgos de este estudio son consistentes con los datos de la presente investigación, por cuanto las mujeres mexicanas que teletrabajan, aunque presenta mayor satisfacción laboral, tienden a presentar más eventos de estrés que los hombres.

Se concuerda con la conclusión del estudio de Zhuang & Lu (2023), donde las mujeres tienen una menor satisfacción del trabajo remoto derivado de la suma de tareas domésticas y actividades profesionales. Las mujeres añaden más preocupaciones y actividades en su día a día cuando están vía *Home Office* por su rol en el hogar.

Referente a las habilidades tecnológicas, Tamayo & Cañar (2023), en su investigación: el desarrollo de competencias digitales como alternativa para fortalecer el proceso de teletrabajo docente, revelan que los profesores que teletrabajan desarrollan con eficiencia las siguientes competencias:

- Empleo de herramientas ofimáticas.
- Uso de navegadores y redes sociales.
- Aplicación de herramientas para el trabajo colaborativo y la organización del trabajo (medios de comunicación).
- Competencias en el uso responsable de las TIC's.

Las competencias descritas se alinean a la clasificación propuesta por la UIT (habilidades básicas e intermedias). Estas competencias son desempeñadas con satisfacción por los docentes de Ecuador ante los cambios de la tecnología y la necesidad de aprovechar recursos digitales para adecuar la educación en las generaciones más recientes. Asimismo, en el caso mexicano, las competencias también son implementadas con éxito, debido a que los colaboradores señalaron no presentar dificultades al desarrollarlas e incluso, manifestaron que son habilidades que requieren siempre para realizar su trabajo en el día a día.

## CONCLUSIONES

El objetivo de esta investigación se centró en identificar las habilidades que los teletrabajadores necesitan durante sus jornadas remotas. Con base en la clasificación de la UIT, el instrumento solo evaluó las competencias básicas e intermedias. En ambos casos, los encuestados dijeron contar con los conocimientos necesarios para desarrollarlas e implementarlas en sus tareas cotidianas, principalmente en actividades como la aplicación de plataformas digitales de comunicación, CRM's o ERP's. Sin embargo, es importante medir las competencias avanzadas, puesto que el uso de la tecnología encaminará a las empresas a migrar a los empleados a ambientes remotos o híbridos.

Pese a que los empleados mexicanos mostraron un desarrollo óptimo en las competencias digitales básicas e intermedias, generaría valor para las organizaciones, reforzar el aspecto del conocimiento y empleo de la ciberseguridad, debido a que en esta habilidad se presentaron más deficiencias. La tendencia de los trabajadores fue usar ocasionalmente aplicaciones o métodos para resguardar su información o proteger sus cuentas o accesos de diferentes plataformas. Una formación continua en este rubro es garantía de un uso adecuado de la información y la protección de datos de la empresa.

Como continuidad de esta investigación, es importante medir la implementación e impacto de la Norma Oficial Mexicana (Teletrabajo - Condiciones de seguridad y salud en el trabajo) en las organizaciones. Esto, porque los datos dan a entender que las empresas no cumplen en su totalidad con dicha regulación. Si las organizaciones se alinean a las cláusulas de la normativa, se infiere que la satisfacción laboral en los colaboradores se potencie, por cuanto tendrán condiciones óptimas para ejercer sus funciones y cumplir en mayor medida con los objetivos de las empresas.

Finalmente, uno de los aspectos más relevantes es la satisfacción del teletrabajo por género. Son las mujeres quienes presentan un retroceso en el disfrute de la jornada remota al exponer más situaciones de estrés durante esta actividad. Identificar qué factores inciden en esto y encontrar las posibles soluciones generará igualdad de condiciones y un mayor desarrollo profesional en el género femenino.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agache, A., Cisma, T., Sarfaz, M., Diaconescu, A., & Ivascu, L. (December de 2021). The impact of Home Office on Work Factors that affect productivity, stress levels and work/life balance among employees. *Review of Management and Economic Engineering*, 20(4), 259-271.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. : Granica.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Calle Castro, A. K., Erazo Álvarez, J. C., & Vásquez Erazo, E. J. (2022). Impacto de la responsabilidad social empresarial en las instituciones de salud privadas de Azogues, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 14(5), 621-629.
- Cárdenas, E., Pérez, O., González, A., & Marrero, F. (2020). Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competencias laborales en las Universidades. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(2), 207-2019.
- Correa, J. (2007). *Orígenes y desarrollo conceptual de la categoría de competencia en el contexto educativo*. Universidad del Rosario.
- Erazo Álvarez, J. C. (2021). Capital intelectual y gestión de innovación: Pequeñas y medianas empresas de cuero y calzado en Tungurahua–Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27, 230-245.
- García, P., Montiel, F., & Prendes, M. (2021). *Cuestionarios para analizar la competencia digital de trabajadores, empresas y entidades de la Economía Social*. CEPES.
- Guerra, B., & Stable, Y. (2021). Competencias laborales para la comercialización en una organización de Ciencia, Tecnología e Innovación: Centro de Isótopos. *Revista Científica Bibliotecas Anales de Investigación*, 17(1).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. Cengage Learning.
- Mejía, S., & Betancur, M. (2022). Teletrabajo: percepción en las empresas grandes y medianas del Quindío (Colombia). *Revista de Economía del Caribe*, (30).
- Mendizábal, G., & Escalante, E. (2021). El reto de la educación 4.0: competencias laborales para el trabajo emergente por la covid-19. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 10(19).
- México. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Censo de Población y Vivienda 2020*. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>
- Narváz Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2022). Sector informal de textiles y confecciones: un análisis de las competencias laborales. *Universidad Y Sociedad*, 14(1), 673-688.
- Quevedo, S., Muñoz, A., & Ortega, J. (2020). Adopción del teletrabajo en las empresas manufactureras de la ciudad de Cuenca. Primeros Pasos. *Revista de I+D Tecnológico*, 16(1), 46-53.
- Solís, F., & Mendoza, U. (2022). Experiencias del trabajo industrial en la modalidad home office en ciudad Juárez, México. *Face*, 22(3), 172-183.
- Tamayo, C., & Cañar, T. (2023). El desarrollo de competencias digitales como alternativa para fortalecer el proceso de teletrabajo docente. *Polo del Conocimiento*, 8(3), 205-218.
- Yaagoub, H., Hussain, M., AlMubarak, S., Saud, A., Mansour, D., Khalid, A., & Al-Juwair, M. (2022). Teleworking Survey in Saudi Arabia: Reliability and Validity of Arabic Version of the Questionnaire. *Journal of Preventive Medicine Public Health*, 55(6), 578-585.
- Zhuang, W., & Lu, Z. (2023). Can Teleworking Improve Workers' Job Satisfaction? Exploring the Roles of Gender and Emotional Well-Being. *Applied Research in Quality of Life*, 19.