

Representaciones respecto al trabajo a distancia a partir de la crisis de la COVID-19: Casos de empleados de organizaciones e instituciones de Mexicali

Long-distance work representations, among the COVID-19 crisis. Organization and institutions employees cases

Yazmin Vargas Gutiérrez*
Universidad Autónoma de Baja California
Avenida Álvaro Obregón s/n, Col. Nueva,
C.P. 21100, Mexicali, Baja California, México

yazmin@uabc.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0003-1065-7375>

Elsa del Carmen Villegas Morán**
Universidad Autónoma de Baja California
Avenida Álvaro Obregón s/n, Col. Nueva,
C.P. 21100, Mexicali, Baja California, México

evillegas@uabc.edu.mx
<http://orcid.org/0000-0001-9789-890X>

Graciela Paz Alvarado***
Universidad Autónoma de Baja California
Avenida Álvaro Obregón s/n, Col. Nueva,
C.P. 21100, Mexicali, Baja California, México

grace@uabc.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0001-9789-890>

Editor: Rogelio del Prado Flores

<https://doi.org/10.36105/stx.2020edespcovid-19.04>

Fecha de recepción: 30 de junio de 2020

Fecha de aceptación: 21 de julio de 2020

* Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Autónoma de Baja California, maestra en Comunicación por la Universidad de la Habana, doctora en Proyectos por el Centro Panamericano de Estudios Superiores, miembro del Cuerpo Académico en consolidación: Procesos de Comunicación en Instituciones y Organizaciones Sociales. Ha ocupado los cargos de coordinador de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Humanas, y coordinador de la Maestría Estatal en Ciencias de la Comunicación, de la misma universidad. Es profesor investigador de tiempo completo, con perfil Prodep. Actualmente es responsable de los procesos de acreditación de los programas educativos de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California.

** Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Intercontinental, distinguida con Mención Honorífica, maestría en Comunicación por la Universidad de la Habana, doctora en Comunicación Social en la Universidad de La Habana, Cuba. Miembro del Cuerpo Académico en consolidación: Procesos de Comunicación en Instituciones y Organizaciones Sociales. Miembro de la Red Internacional de Investigadores en Ciencias Sociales y Humana. Ha ocupado el cargo de coordinador de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación y coordinador de la licenciatura en Historia, en la Facultad de Ciencias Humanas. Es profesor investigador de tiempo completo con perfil Prodep.

*** Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Autónoma de Baja California, maestra en Comunicación por la Universidad de la Habana. Doctora en Comunicación Social por la misma universidad. Miembro de la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC), miembro

RESUMEN

El trabajo presenta el resultado de un estudio exploratorio cuyo objetivo es identificar las representaciones de algunos empleados de organizaciones e instituciones de distintos ámbitos laborales: industria maquiladora, instituciones gubernamentales e instituciones educativas del nivel básico y universitario respecto al trabajo a distancia, originadas por la COVID-19; crisis de impacto social que ha significado un problema mundial de salud pública de magnitudes sin precedentes en la vida cotidiana de la población; que obligó a suspender actividades sociales, culturales y económicas, así como modificar la vida laboral acostumbrada, para enfrentarse a una nueva modalidad: el trabajo a distancia o teletrabajo.

Palabras clave: representaciones sociales, trabajo a distancia, COVID-19, organizaciones e instituciones.

ABSTRACT

This research is the result of an exploratory study aimed at identifying the representations of employees in organizations and institutions from different fields of work: various outsource industries, government institutions, and educational institutions of different levels, with respect to working from home policies, originated by COVID-19. This social impact crisis has caused a global public health problem of unprecedented magnitude in the daily lives of the population; forcing the suspension of social, cultural and economic activities, as well as modifying the working life routine, to face a new modality: remote work.

Keywords: social representations, remote work, COVID-19, organizations and institutions.

del Consejo de Acreditación de la Comunicación A.C. (CONAC). Miembro del Cuerpo Académico en consolidación: Procesos de Comunicación en Instituciones y Organizaciones Sociales. Miembro del Núcleo Académico Básico de la Especialidad en Traducción e Interpretación de la Facultad de Idiomas de la UABC. Coordinadora de Tutorías Académicas de la licenciatura en Ciencia de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. Ha ocupado los cargos de coordinador de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación, subdirectora académica de la Facultad de Ciencias Humanas y coordinador de la maestría estatal en Ciencias de la Comunicación. Es profesor investigador de tiempo completo con perfil Prodep.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo es el resultado de un estudio exploratorio cuyo objetivo fue identificar las representaciones de empleados de organizaciones e instituciones de Mexicali, respecto al trabajo a distancia a partir de la crisis originada por la COVID-19. Esta es una investigación de corte cualitativo, para la cual se realizaron diez entrevistas, al tomar en consideración representantes de distintos ámbitos laborales: industria maquiladora, instituciones gubernamentales, instituciones educativas del nivel básico y universitario.

En lo que va de este siglo no se había presentado un problema de salud pública de tal magnitud como la COVID-19, que afectara la vida cotidiana de la población mundial, al punto de suspender las actividades sociales, culturales y económicas, generando con ello, una crisis en todos los sentidos. Si bien en el 2009 se presentó un brote de influenza denominado gripe A (H1N1), no causó los estragos que ha ocasionado la actual pandemia; razón por la cual se consideró relevante desarrollar la presente investigación.

Aunque por las circunstancias, la realización de las entrevistas fue complicada, la aplicación fue viable gracias al interés y participación de los entrevistados y a las herramientas tecnológicas que permitieron el acercamiento entre investigador-entrevistado, a pesar de las limitaciones que implicó la distancia social. La novedad del trabajo gira en torno a la relación de los aspectos: representaciones sociales, trabajo a distancia a partir de la crisis de COVID-19. Como principales resultados obtenidos a partir de las entrevistas se encuentran las categorías: actitud, aprendizaje, clave del éxito, dificultades, experiencia, habilidades, infraestructura, opiniones, representaciones, requerimientos, valores y ventajas.

El artículo está estructurado en seis apartados: estado del arte donde se reflexiona sobre el sustento teórico de las representaciones sociales; el marco teórico desde el cual se fundamenta la investigación: representaciones sociales, las organizaciones e instituciones como espacio de la vida cotidiana y el trabajo a distancia o teletrabajo; la metodología abordada, el método empleado, las técnicas e instrumentos utilizados; el análisis de los resultados que destaca los resultados más de la investigación; el análisis y discusión que contrasta los resultados empíricos con los fundamentos teóricos y las conclusiones que dan respuesta tanto al objetivo como a la premisa planteada.

ESTADO DE LA CUESTIÓN

Aunque son diversos los autores que han estudiado las representaciones; quizás, dos de las propuestas teóricas y metodológicas más populares en el estudio de estas podrían ser las “representaciones colectivas” del sociólogo Émile Durkheim y las “representaciones sociales” del psicólogo Serge Moscovici.

Aunque la propuesta de Moscovici se encuentra influenciada por Durkheim, su trabajo se centra en la búsqueda de conocimientos comunes entre los sujetos de la sociedad, sin perder de vista la individualidad; por ello, para Jodelet (2008), en el estudio de las representaciones se consideran las perspectivas socio-históricas, histórica-cultural y socio-cultural, pues la cultura y la sociedad son las fuentes de información para que el individuo pueda captar, interpretar y comprender su entorno.

Esta es la razón por la que para este trabajo se retoma el concepto desde la perspectiva de la psicología social, particularmente desde las representaciones sociales de Moscovici (2001) y sus seguidores Jodelet (2011) y Abric (2001), ofrecen herramientas conceptuales para abordar las representaciones desde lo individual y lo social.

MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL

Inicio de la pandemia: COVID-19

A finales del 2019 en Wuhan, China, apareció el brote de una enfermedad que traspasó las fronteras para convertirse en una pandemia, la cual cambió radicalmente la vida cotidiana de la población mundial: la COVID-19.

De acuerdo con lo publicado en el portal de CNN, el 20 de febrero de 2020, en la segunda semana de enero, ya se habían presentado brotes del virus en países como Japón, Tailandia y Estados Unidos. Un factor claro para la Organización Mundial de la Salud (OMS) fue la manera de propagación: contacto persona a persona, lo que llevó a recomendar como medida de prevención el distanciamiento social. Acción que daría un giro a las formas de convivencia y marcaría una nueva forma de vida para la población mundial.

Para finales de febrero se reportaron en México los primeros casos de COVID-19 (BBC), poco a poco se presentó un incremento de casos positivos, sobre

todo en ciudades fronterizas como Mexicali, donde un número considerable de personas trabajan del otro lado de la frontera (Calexico, California), debido a que en la ciudad operan maquiladoras, principalmente en los ramos de alimentos, automotriz, metal mecánico, envases de vidrio, electrónica, plástico, textil, artículos eléctricos, electrónicos, tractores, camiones y juguetes; por lo cual las exportaciones de la industria rebasa los 2 400 millones de dólares anuales (Gobierno del Estado de Baja California, 2017), lo que genera una gran movilidad entre ambas ciudades.

Diversas han sido las medidas tomadas en ambos lados de la frontera para prevenir la propagación del contagio. De acuerdo con la nota publicada en *El Universal* (19 de junio de 2020), el Departamento de Seguridad Nacional (DHS) de Estados Unidos, por primera vez tomó la decisión de cerrar temporalmente la frontera con México¹ desde el 23 de marzo, a fin de restringir el paso a viajes esenciales para evitar los contagios por COVID-19. Asimismo, las autoridades mexicanas tomaron medidas para el distanciamiento social con la Jornada de Sana Distancia implementada por la Secretaría de Salud.

La Jornada de Sana Distancia, en la que se tomó como medida de prevención la suspensión de actividades no esenciales, llevó tanto a instituciones como a organizaciones del sector público como del privado a reestructurar las actividades laborales, puesto que algunas de ellas se podrían realizar desde casa al implementar lo que se ha denominado trabajo a distancia, teletrabajo, o bien, trabajo a domicilio.

Con lo anterior se podría decir que el trabajo a distancia, teletrabajo o trabajo a domicilio no solo implica una opción para la disminución en el tiempo de traslado de las personas a los espacios laborales, sino una mayor flexibilidad de horarios para el trabajador, disminución de gastos para las organizaciones o instituciones, además, representa una opción para la nueva “normalidad” que surge como forma de mantener distancia y con ello, disminuir los riesgos de contagio por COVID-19.

¹ Aunque la frontera se cerró solamente para el paso a personas que no cuentan con visa de trabajo, de residencia, o bien, para ciudadanos estadounidenses, esto ha sido un factor que ha afectado a la ciudad, pues de acuerdo con el reporte de la Organización Mundial de la Salud al 29 de junio de 2020, Estados Unidos se encuentra en primer lugar de casos acumulados de COVID-19 en América Latina con 2 537 636; mientras que México tiene registrado 216 852. Por su parte, Mexicali registró al 29 de junio, 4694 casos acumulados, 794 defunciones, 1072 casos recuperados y 348 activos (BC, 2020). Si bien la ciudad se posicionó durante semanas en los primeros 10 lugares de contagio, a esa fecha se ubicó en el décimo primer lugar de casos activos, según nota publicada en el diario local *El Mexicano* (29 de junio de 2020).

Por otro lado, trabajar a distancia ha sido posible gracias al avance y desarrollo tecnológico que se ha dado por la implementación del internet, las redes sociales y las plataformas de intercambio. Y aunque el uso de herramientas tecnológicas parece ser cosa de todos los días, no todos tienen la facilidad para manipularlas, tanto que se requiere el desarrollo de ciertas habilidades.

Prensky (2010) señala que existe una clasificación que distingue a quienes son “nativos digitales” de aquellos que son “inmigrantes digitales”. Los nativos digitales son personas nacidas en la llamada sociedad de la información y el uso de la tecnología es su forma de integrarse a la sociedad; mientras que los inmigrantes digitales son quienes han tenido que aprender en el transcurso de los años a emplear y adaptar las herramientas para interactuar.

Las generaciones nativas digitales se manejan con naturalidad ante los continuos avatares tecnológico-digitales, procesándolos con inmediatez y respondiendo con los conocimientos y habilidades exigidos para su máximo aprovechamiento, mientras que los inmigrantes digitales admiten y reconocen sus limitaciones sobre el universo de la tecnología (Prensky, 2010; Granados, 2018). En ese sentido, no todos los miembros de instituciones ni de organizaciones de la sociedad se encuentran preparados para enfrentarse al trabajo a distancia.

REPRESENTACIONES SOCIALES

Para Moscovici (2001), las representaciones sociales son entidades casi tangibles, que se concretan en la vida cotidiana a través de una palabra, un gesto, un encuentro o una práctica social. Las define como:

Un Corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación (p. 18).

Las representaciones sociales corresponden a una forma específica de conocimiento, que es incluido en la categoría de sentido común y que tiene la particularidad de construirse y compartirse en el seno de los diferentes grupos de la sociedad, señala Jodelet (2011). Añade que “esta forma de conocimiento tiene una raíz y un objetivo práctico: apoyándose en la experiencia de las personas, sirve de

grilla de lectura de la realidad y de guía de acción en la vida práctica y cotidiana” (p. 134). Es por ello que para la autora se encuentran en tres esferas: subjetivo, intersubjetivo y transubjetivo.

Para Jodelet (2011), las representaciones sociales corresponden a una forma específica de conocimiento ordinario, incluido en la categoría del sentido común y tiene como particularidad ser socialmente construido y compartido; por ello, su raíz, su objetivo, se encuentran en lo práctico, al apoyarse de la experiencia de las personas como herramientas para leer la realidad y ser la guía de acción de la vida práctica y cotidiana.

De esta manera, las representaciones sociales pueden ser una expresión del conocimiento de sentido común, ese conjunto de ideas y saberes mediante los cuales las personas comprendan, interpreten y actúen en su realidad inmediata (Piña y Cuevas, 2004).

Como conocimientos de sentido común, desde la perspectiva de Berger y Luckmann (2001), contiene esquemas tipificadores que guían las rutinas importantes de la vida cotidiana. Para dichos autores, este tipo de conocimientos ofrece una diversidad de instrucciones acerca de cómo proceder, pues “mi mundo se estructura de acuerdo con rutinas que se aplican en circunstancias propicias o adversas” (p. 62).

Weisz (2017) señala que “las representaciones sociales son una forma de pensamiento socialmente elaborado y con una finalidad práctica, que permite la socialización y la comunicación entre miembros de un mismo grupo e incluso, con miembros de grupos diferentes” (p. 102). De tal manera que los actores que son miembros o forman parte de los grupos elaboran representaciones de conformidad con sus prácticas y las prácticas determinan las representaciones, al ser resultado de características del entorno físico o material, o de su dependencia a un cierto tipo de relaciones o de poder social, dice Abric (2001).

Para dicho autor, las representaciones cumplen con cuatro funciones: del saber, de identidad, de orientación y de justificación. La primera sirve para entender, comprender y explicar la realidad, mediante conocimientos objetivados y de sentido común que permiten el intercambio, la transmisión y la difusión necesarias para establecer una comunicación; la segunda es clave para comprender los fenómenos y características identitarias de los grupos a los que pertenecen los sujetos; la tercera orienta las prácticas cotidianas de las personas, las cuales les permiten entender las situaciones en las que participan, así como crear expectativas; la cuarta y última función contribuye a comprender legitimar y considerar

válidas las acciones de los sujetos, que se encuentran respaldadas por normas y valores que mantienen los miembros de un grupo. Por su parte, Ribura y Puebla (2018) consideran a las representaciones como el vehículo de enlace, de tejido conectivo entre el saber y el hacer, entre cognición y acción, y entre sujeto y objeto, que surgen las interacciones y se erigen en una mediación significativa acorde con el entorno.

ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES: ESPACIO DE LA VIDA COTIDIANA

Para efectos de este trabajo, se entenderá a las organizaciones e instituciones como espacios de la vida cotidiana, donde se llevan a cabo las interacciones entre actores sociales quienes son capaces de producir, reproducir, cambiar, transformar y modificar el entorno.

Dentro de la vida cotidiana se desarrolla un “conjunto actividades que caracterizan la reproducción de los hombres particulares, los cuales, crean la posibilidad de la reproducción social” (Heller, 1977, p. 25). Para Uribe (2014), la vida cotidiana representa la esfera de la realidad que conciben los individuos, ya que es un espacio de encuentros, de cambios, de transformaciones y modificaciones del contexto, que se construye y reconstruye de manera permanente. Como categoría de análisis constituye un marco para la organización de las acciones, donde los actores sociales elaboran y desarrollan la subjetividad, conforman su personalidad, se identifican con su cultura y satisfacen sus necesidades. De tal manera que la vida cotidiana se encuentra en los diversos ámbitos: personal, familiar, cultural, laboral y social.

Para Lefebvre (1974), la vida cotidiana es un espacio, pero un espacio social, es decir, el lugar donde se opera la reproducción de las relaciones de producción. El término de *espacio social* relaciona un conglomerado de nociones: prácticas espaciales, representaciones del espacio y espacios de representación que “contribuyen en diferentes formas a la producción del espacio de acuerdo a sus cualidades y atributos, de acuerdo a la sociedad o el modo de producción en cuestión y de acuerdo al período histórico” (Torres, 2016).

TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO

El concepto de *teletrabajo* surgió en 1973, fue acuñado por el norteamericano Jack Nilles durante la crisis petrolera, pero fue hasta la década de los años noventa que se implementó de manera formal en países de Europa como Austria y Alemania (Gallusser, 2005). Para Contreras y Roza (2015), las definiciones de *teletrabajo* abarcan aspectos puntuales de la esencia de esta modalidad de contratación laboral. Añaden que el origen del concepto proviene del griego *telou* y del latín *tripaliare*, que significa *lejos y trabajar*; es decir, trabajo a distancia.

Benjumea, Villa y Valencia (2016) señalan que el concepto de *teletrabajo* se refiere al trabajo a distancia, en el cual los empleados o trabajadores laboran de manera independiente y alejada de una oficina. “El teletrabajo es desempeñado en una localidad remota a la organización, separando al trabajador del contacto personal con otros colaboradores, y entendiendo que la tecnología permite esta separación, mediante la facilitación de la comunicación y del trabajo” (Osio, 2010, p. 97).

El teletrabajo no solo implica cambios culturales sino también forma parte de los cambios estructurales en la civilización moderna, los cuales se apoyan en el uso de las TIC, en particular, en el empleo de Internet como elemento iniciador de los cambios sociales, individuales, organizacionales, políticos, entre otros, apunta Osio (2010).

Existen actividades que se perfilan como ámbitos naturales para el teletrabajo, como son las tareas administrativas y de organización, servicios de traducción, programación y diseño (Gallusser, 2005). Esta modalidad laboral ofrece a las personas una opción para disminuir horas de traslado, facilidad para trabajar en horarios flexibles, la posibilidad de que el trabajador realice actividades desde cualquier lugar, lo cual tendrá un impacto en la renovación de las organizaciones, en los cambios del entorno, de la cultura organizacional, del clima laboral y demás factores como el financiero y tecnológico (Oviedo & Vásquez, 2014). Es por ello que:

El teletrabajo es la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador (Martínez, 2012).

Para Benjumea, Villa y Valencia (2016) en América Latina se ha experimentado una importante aceptación del teletrabajo, desde finales del siglo pasado, debi-

do a los avances en la tecnología de las comunicaciones y la información. Desde entonces, el trabajo a distancia parecía ser una manera de laborar en un futuro no muy lejano, razón por la que algunos organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) acordaron una serie de normas para la realización que ha denominado “trabajo a domicilio”.

Para Ushakova (2019, el Convenio OIT núm. 177 respecto al trabajo a domicilio destaca que:

El “trabajo a domicilio” significa el trabajo que una persona realiza: en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador, a cambio de una remuneración, para elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales (p. 1370).

En México, también se ha contemplado y regulado el trabajo a domicilio, tal como lo marca la Ley Federal del Trabajo en el título sexto, capítulo XII “Trabajos especiales”, donde destaca que el trabajo a domicilio es aquel 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 (Lacavex, 2009).

METODOLOGÍA

La investigación se realizó bajo la metodología cualitativa que permite al investigador comprender los fenómenos a partir de la información proporcionada por los participantes que se encuentran en un ambiente natural y en relación con el contexto, tal como lo indican Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Además, esta metodología se caracteriza por permitir explorar, construir categorías a partir de la recolección de datos, pues es flexible y abierta (García & Giacobbe, 2009).

Se consideró pertinente para el estudio el diseño transeccional exploratorio, al aplicarse a problemas de investigación que son nuevos o poco explorados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), como es el caso de la presente investigación

cuyo objetivo es identificar las representaciones de empleados de organizaciones e instituciones de Mexicali, respecto al trabajo a distancia a partir de la crisis originada por la COVID-19.

Como técnica se empleó la entrevista al ser esta una comunicación personal que tiene como finalidad obtener información reconstruida por los participantes a través del discurso y que permiten llegar al conocimiento del problema desde el punto de vista del entrevistado (García & Giacobbe, 2009); también considerada como conversación dirigida y registrada por el entrevistador, con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental (Batthyány & Cabrera, 211).

La entrevista fue semiestructurada para la cual se formularon 13 preguntas guía. Se optó por esta estructura ya que fueron cuatro entrevistadores. Para García y Giacobbe (2009), este tipo de organización “se utiliza cuando la encuesta se aplica a muchas personas y cuando los entrevistadores son varios, para mantener cierta uniformidad de criterio” (p. 96).

Se consideró una muestra no probabilística por conveniencia por ser los casos disponibles y de fácil acceso para ser entrevistados, para lo cual se seleccionaron diez casos, número idóneo para investigaciones de corte fenomenológico, a decir de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), aunque se trató de conformar una muestra que representara a sectores de la población como la industria maquiladora y el sistema educativo. Por razones de confidencialidad solo se menciona el nombre de los entrevistados y el orden en que fueron entrevistados.

ENTREVISTADO	TIPO DE ORGANIZACIÓN
Armandina 1	Institución educativa nivel superior
Elvira 2	Institución gubernamental
Gabriel 3	Organización privada (maquiladora)
Germán 4	Organización privada (maquiladora)
Marcos 5	Institución educativa nivel superior
Ramón 6	Organización privada (maquiladora)
Raquel 7	Institución gubernamental

ENTREVISTADO	TIPO DE ORGANIZACIÓN
Fernanda 8	Institución educativa nivel básico
Victoria 9	Institución educativa nivel básico
Elsa 10	Organización privada (maquiladora)

Las entrevistas se transcribieron y procesaron a través del programa para el análisis cualitativo Atlas Ti, que permite al investigador codificar la información y a la vez obtener resultados cuantitativos que contribuyan a respaldar los datos cualitativos. Se analizaron los párrafos y se obtuvieron códigos que posteriormente se reorganizaron en familias, las cuales se constituyeron como categorías.

RESULTADOS

De las diez entrevistas realizadas se obtuvo información relevante sobre las representaciones de empleados de organizaciones e instituciones mexicalenses respecto al trabajo a distancia, a partir de la crisis originada por la COVID-19. Los empleados respondieron a las pregunta en torno a lo siguiente: aprendizaje obtenido, habilidad desarrollada, infraestructura requerida, ventajas y dificultades a partir de la implementación del trabajo a distancia.

Las respuestas obtenidas arrojaron 408 códigos extraídos, se reorganizaron en 11 familias consideradas como categorías de análisis: actitud, aprendizaje, clave del éxito, dificultades, experiencia, habilidades, infraestructura, opinión, representaciones, requerimientos, valores y ventajas. El empleo del programa Atlas Ti, además de arrojar información para el análisis cualitativo, permite también obtener datos cuantitativos que le den un mayor sustento. De tal manera que la categoría actitud estuvo compuesta de 30 códigos; aprendizaje, 14; clave del éxito, 18; dificultades, 68; experiencia, 11; habilidades, 40; infraestructura, 36; opinión, 67; representación, 24; requerimientos, 29; valores, 11 y ventajas, 60.

Dificultades, opiniones y ventajas contenían el mayor número de códigos, seguido por habilidades infraestructura y actitudes. Al obtener tanto dificultades como ventajas un mayor número de códigos asignados, se podría decir que parecen estar equilibradas las posiciones antagónicas entre las ventajas y las dificultades que representa el trabajo a distancia para los participantes.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Dentro del análisis de las entrevistas realizadas los sujetos señalaron la actitud como un elemento muy importante para poder alcanzar los objetivos laborales, ya que se considera que el trabajo a distancia requiere un esfuerzo extra tanto para el aprendizaje de la utilización de nuevas tecnologías como herramientas laborales. Así señalaron como elementos imprescindibles la disposición al trabajo y al aprendizaje, autodisciplina, el compromiso y la responsabilidad individual. “Básicamente ser responsable para cumplir los horarios establecidos como si estuvieran en la empresa, puntualidad estar en el horario, ética, para ser profesional aunque no te estén viendo” (Germán, 4).

Entre los aprendizajes, los entrevistados consideraron que estos han sido más bien autónomos y en dos vertientes distintas; por una parte, los aprendizajes para el uso de herramientas tecnológicas; por otra, el aprendizaje de nuevos lenguajes y formas de contacto. “Creo que eso es algo que podría decirse que se ha desarrollado en mí y me parece algo favorable. Entonces, en este sentido dijo Bueno, las próximas clases, por lo menos la mitad de mis clases que sean a distancia y las otras presenciales” (Armandina, 1).

Entre las habilidades que requieren para los mejores logros del trabajo a distancia además de las básicas son: uso de las tecnologías de la información y comunicación, identificaron una rama laboral que incluye: la capacidad de autoaprendizaje, autoadministración, habilidad de comunicación interpersonal, habilidad para estructurar soluciones de manera independiente, y una de índole procesamiento de pensamiento donde se encuentra la habilidad de concentración, identificación de los códigos utilizados y la lecto-escritura y apertura a la comunicación. “Una mente muy abierta, sobre todo por la comunicación, en el sentido de que si nos encerramos nada más en lo que nosotros creemos que debemos hacer, en vez de tratar de buscar y de entablar una comunicación directa con el usuario para tratar de entender lo que él necesita y nos encerramos en lo que nosotros entendemos o sabemos” (Elvira, 2).

Si bien en la entrevista anterior se señalaban habilidades comunicativas, para el siguiente entrevistado es importante “el saber utilizar las herramientas necesarias, como lo es la computadora u otras cosas que sean esenciales en el trabajo para cumplir con el trabajo a distancia (Ramón, 6).

En general, los entrevistados mostraron una opinión positiva y abierta para el trabajo en casa, señalando algunos inconvenientes como la extensión de los ho-

rarios o las dificultades tecnológicas y de infraestructura, por lo que consideran que siempre será necesario mantener una actitud abierta al cambio para el logro de los objetivos de la organización. Por otro lado, perciben como su principal motivación para adecuarse la seguridad y salud propia y de sus familiares, aunque señalan que la cercanía e interacción no se logra del todo e inclusive es visto como una oportunidad. “Una oportunidad de continuar, dar continuidad a proyectos. En el caso específico de los profesores, dar una continuidad a las clases que estás impartiendo y evitar de esta manera detener el progreso de las clases o de otros proyectos” (Armandina, 1).

De esta manera nos damos cuenta que el trabajo a distancia queda representado como un esfuerzo de adaptación que ha permitido cumplir con los objetivos de la organización en tiempo y forma, siendo un reto la construcción de nuevas rutinas que requieren autoresponsabilidad, disciplina y paciencia, tal como se indica en los siguientes fragmentos: el trabajo a distancia es “un reto que lleva a diferentes actores como el disciplinarse, cómo asumir horarios. Encontrar un espacio y ese espacio, que sea en el cual nosotros vamos a hacer nuestra actividad laboral” (Marcos, 5). Por su parte, para (Fernanda, 8) resulta un gran reto porque “como profesor estoy acostumbrada a estar frente al aula, algo presencial, entonces es un gran reto y hay muchas cosas nuevas”.

Los entrevistados coincidieron que el trabajo a distancia ha sido una experiencia enriquecedora, que les ha permitido mejorar su manejo de nuevas tecnologías, además de incrementar su autodisciplina y revalorar la importancia del cumplimiento del objetivo de la organización, de esta manera señalan “que sí se puede trabajar a distancia y que quizás a futuro podamos utilizar precisamente este tipo de formato de trabajo para avanzar” (Elvira, 2).

Trabajar a distancia requiere de un compromiso, señalan los entrevistados, por tanto, coinciden en que los valores que deben regular los comportamientos en esta modalidad es la ética, honestidad, paciencia, empatía, perseverancia, responsabilidad y respeto, pues como se indica en la siguiente entrevista “al final de cuentas, cuando estás trabajando a distancia, nadie te está viendo que estés sentado las horas que necesitas estar sentado para hacer tu trabajo” (Elsa, 10).

Los comentarios vertidos por los entrevistados parecen cumplir con las funciones de las representaciones de explicar, justificar y orientar tal como lo señala (Abric, 2001); pues esta manera de trabajar será el futuro inmediato en los espacios laborales que traerá consigo cambios estructurales (Osis, 2010), los cuales no podrán ser posible sin el conocimiento y las habilidades en el uso de las he-

rramientas tecnológicas. Dichos conocimientos, a decir de Berger y Luckmann (2001), formarán parte de esquemas tipificadores que guiarán las rutinas importantes de la vida cotidiana.

La infraestructura fue señalada como un elemento importante para el logro exitoso del trabajo a distancia, de esta manera aclaran: “Yo afortunadamente tengo una máquina, una *laptop*, tengo suficiente memoria, tengo una cámara extra, no nada más las máquina sino tengo una cámara extra en una silla o un espacio privado donde trabajar. Yo creo que eso es lo que hace una buena iluminación. Una *buena letra* es aire acondicionado en este tiempo de calor” (Armandina, 1).

Dentro de la infraestructura podemos distinguir los elementos que corresponden a lo material y los que aun teniendo un origen material corresponden a lo inmaterial. De esta manera, corresponden a los elementos inmateriales el acceso a los canales adecuados, la conexión de internet y su velocidad, el poder utilizar programas especializados así como la posibilidad de acceso a una red restringida. Mientras que dentro de los elementos materiales se identificó el acceso a un espacio adecuado, con buena luz, aire acondicionado, electricidad, conexión telefónica y equipo de cómputo adecuado.

Como requerimientos para el mejor logro del trabajo a distancia los entrevistados señalaron tres dimensiones distintas: la correspondiente al conocimiento, “De manera muy puntual las lagunas de conocimiento que tienen los estudiantes porque te hacen preguntas. Que ellos ya deberían de tener su conocimiento” (Armandina, 1), la infraestructura y los valores y actitudes. Dentro del conocimiento señalaron la capacidad de concentración, información y conocimiento sobre el trabajo y los materiales y la tecnología; la correspondiente a la infraestructura incluye un espacio adecuado para trabajar, conexión tanto de internet como telefónica, equipo de cómputo adecuado, así como una partida económica disponible para el pago de la interconexión, entre los valores y actitudes la importancia de mantener una buena comunicación interpersonal, “como no hay un lenguaje corporal, simplemente es un lenguaje escrito que tú tienes que entender” (Elvira, 2), la disciplina, la paciencia, automotivación, rigor en el trabajo, empatía, perseverancia, compromiso, ética, honestidad, perseverancia y respeto.

Como principales dificultades los entrevistados identificaron el cambio repentino de lo que consideraban acciones laborales cotidianas, así como espacios propios de su actividad, la falta de habilidades básicas como comunicación, compromiso y concentración tanto de ellos mismos como de colaboradores, la falta de capacitación en el uso de las tecnologías, la falta de acceso a la tecnología que

dificulta la comunicación y obtención de la información requerida. De esta manera lo ilustran: “Otro muchacho del Valle me decía que pues él tenía que ir a un café internet y que todos los cafés estaban cerrados, que él no tenía ni computadora ni internet en su casa, por ejemplo” (Armandina, 1). Una situación similar parece presentarse en la educación básica, tal como se expresa en el siguiente extracto: “los padres de familia, pues no tienen tampoco computadora o no tienen internet; por ejemplo, yo les estaba dando las clases por medio de mi teléfono en WhatsApp” (Victoria, 9). De igual manera, en las entrevistas se identificó la presencia física como un elemento que incide en la motivación sobre todo en jóvenes y niños para cumplir su labor, ya que se considera que estas poblaciones necesitan de manera continua motivación externa.

Por último, entre las ventajas que perciben sobre el trabajo a distancia, identificaron la posibilidad de mantener la producción más allá de las barreras físicas, el aprendizaje de la tecnología, el cuidado de la salud al evitar aglomeraciones, el ahorro en los tiempos de traslado, la posibilidad de estructurar un horario flexible y personalizado, así como la sensación de un ambiente más relajado. De esta manera señalan, “se nos ha facilitado un poco porque tenemos la información y la experiencia y un buen equipo de trabajo y hemos seguido, hemos mantenido nuestro ritmo de trabajo todavía” (Gabriel, 3). En otra entrevista se indica que uno de los mayores beneficios es vivir en esta era tecnológica, pues “ofrece muchas herramientas y recursos, y en la medida en que nosotros nos adaptemos y no pongamos una barrera del conocimiento a las habilidades o la disposición de aprender algo nuevo, en esa medida vamos a poder, vamos a poder seguir evolucionando y moviéndonos con las necesidades que se vayan dando” (Raquel, 7).

Los entrevistados consideran como las principales claves del éxito del trabajo a distancia primeramente mantener la comunicación constante, la planeación de las labores a realizar, la existencia de espacios en los cuales se pueda acceder a la información requerida, el conocimiento en el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la actividad a realizar y el contacto con los otros miembros de la organización y el apoyo permanente de técnicos y especialistas en las tecnologías de comunicación e información.

La infraestructura, requerimientos, dificultades y ventajas parecen ser las características del entorno físico o material, al que se refiere Abric (2001), que contribuyen a poner en práctica los conocimientos. Para los entrevistados lograr el éxito es, además con las condiciones de equipamiento, el saber hacer uso de este, pues algunas de las limitantes que tienen, de acuerdo con lo expresado, es la

falta de habilidades tecnológicas, puesto que son inmigrantes y no nativos de la era digital como los denomina Prensky (2010). A pesar de que los entrevistados reconocen que existen dificultades cognitivas para el uso de las herramientas tecnológicas, consideran que el trabajo a distancia tiene ventajas que permiten economizar el tiempo y los recursos, tal como lo señala Oviedo y Vásquez (2014).

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo expuesto en las entrevistas, se puede concluir que los empleados entrevistados tienen tanto representaciones positivas como negativas ante el trabajo a distancia a partir de la crisis originada por la COVID-19, ya que por una parte ha permitido el cumplimiento de los objetivos de las distintas organizaciones a las que pertenecen, sin embargo lo consideran un reto lleno de aprendizajes, ya que no perciben que la adaptación hacia esta nueva rutina ha sido fácil, ya que identifican problemas que van desde las situaciones materiales de infraestructura, de modificación de rutinas, de necesidad de conocimiento y de valores, como elementos que han dificultado el cumplimiento cabal de esta modalidad de trabajo.

Un elemento destacable son los problemas de comunicación que fueron una constante mención, no solamente por los errores que esto pueda conllevar, sino por la reducción de la satisfacción diaria que la interacción cara a cara permite y la necesidad de aprender nuevas formas de contacto y lenguajes.

Como elementos principales para el logro exitoso del trabajo a distancia se identifican con claridad: acceso a la infraestructura requerida, independencia en el trabajo y toma de decisiones, capacidad de adaptación y acceso a la comunicación e información necesaria.

REFERENCIAS

- Abric, J. (2001). *Prácticas y representaciones*. Ediciones Coyoacán.
- Araya, S. (2002). Las representaciones sociales. Ejes teóricos para su discusión. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN027076.pdf>
- Benjumea, M. L., Villa, E. M., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73. <https://doi.org/10.22430/24223182.172>

- Berger, P., & Luckmann, T. (2001). *La construcción de la realidad social*. Amorrortu.
- Contreras, O., & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 74-83. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>
- Coronavirus en México: Confirman los primeros casos de COVID-19 en el país. (2020, 29 de febrero). BBC News mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51677751>
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La trama de la comunicación*, 10, 1-15. <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf> <https://doi.org/10.35305/lt.v10i0.160>
- Gobierno del Estado de Baja California. (2017, 27 de junio). Población económicamente activa por sector. http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/nuestro_estado/municipios/mexicali/poblacion.jsp
- Gobierno del Estado de Baja California. (2020, 29 de junio). Información oficial del Coronavirus (COVID-19). <http://www.bajacalifornia.gob.mx/coronavirus?id=1>
- Granado, M. (2019). Educación y exclusión digital: los falsos nativos digitales. *Revista de Estudios Socioeducativos. ReSed*, (7), 27-41. <https://revistas.uca.es/index.php/ReSed/article/view/4404> | https://doi.org/10.25267/rev_estud_socioeducativos.2019.i7.02
- Heller, A. (1977). *Sociología de la vida cotidiana*. Editorial Península.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Jodelet, D. (2008). El movimiento del retorno al sujeto y el enfoque de las representaciones sociales. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/crs/article/view/16356/15561>
- Jodelet, D. (2011). Aportes del enfoque de las representaciones sociales al campo de la educación. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=384539803006>
- Lacavex, M. A. (2009). ¿Es el teletrabajo, trabajo a domicilio? Una revisión hispanoamericana. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (9), 89-118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4296/429640264004>
- Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 2(4), 143-156. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550954002> | <https://doi.org/10.17163/ret.n4.2012.01>
- Mexicali sale del “top diez” de municipios más contagiosos por COVID-19. (2020, 29 de junio). *El Mexicano*. <https://www.el-mexicano.com.mx/estatal/mexicali-sale-del-top-diez-de-municipios-mas-contagiosos-por-covid-19/2072469>
- Moravec, J. (2011). Desde la sociedad 1.0 hacia la sociedad 3.0. En C. Cobo y J. Moravec (eds.) *Aprendizaje Invisible. Hacia una nueva ecología de la educación*. <http://www.campuscepes.net/course/view.php?id=219§ion=4>
- Moscovici, S. (1979). *Psicoanálisis, su imagen y su público*. Huemul. <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFG/social/robertazzi/Moscovici%20-%20El%20psicoanálisis,%20su%20imagen%20y%20su%20publico..pdf>

- Moscovici, S. (2001). *Social Representations*. New York University Press.
- Moscovici, S. (2008). *Psychoanalysis. Its image and Its Public*. Malden: Polity Press.
- Organización Mundial de la Salud. (2019, 29 de junio). Distribución geográfica de casos y muertes. <https://who.maps.arcgis.com/apps/dashboards/efb745c3d88647779becb91c0e715f9>
- Ovidio, A., & Vásquez, N. (2014). El teletrabajo una estrategia de motivación. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/744/650>
- Piña, J.M., & Cuevas, Y. (2004). La teoría de las representaciones sociales: Su uso en la investigación educativa en México. *Perfiles educativos*, 26(105-106), 102-124. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982004000100005&lng=es&tlng=es
- Prensky, M. (2010). Nativos e inmigrantes digitales. *Cuadernos Sek 2.0*. [https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf)
- Torres, F. (2016). Henri Lefebvre y el espacio social: aportes para analizar procesos de institucionalización de movimientos sociales en América Latina - La organización Barrial Tupac Amaru (Jujuy-Argentina). *Sociologías*, 18(43), 240-270. <https://dx.doi.org/10.1590/15174522-018004311> | <https://doi.org/10.1590/15174522-018004311>
- Uribe, M. L. (2014). La vida cotidiana como espacio de construcción. *Procesos Históricos* (25), 100-113. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20030149005>
- Ushakova, T. (2019). Convenio sobre el trabajo a domicilio 1996. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7(177). http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/797/1012
- Weisz, C. (2017). La representación social como categoría teórica y estrategia metodológica. *CES Psicología*, 10(1), 99-108. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423550874007>