



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
**Facultad de Contaduría y Administración**

---

**Análisis del Impacto de SARS-Cov-2 en la Productividad con Home-Office**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

**Maestro en Administración,**  
**Área Terminal en Alta Dirección**

Presenta  
**Luis Rodrigo Valencia Domínguez**

Dirigido por  
**Dr. Francisco Flores Aguero**

Dr. Francisco Flores Aguero  
Presidente

---

Dr. Luis Rodrigo Valencia Pérez  
Secretario

---

Dr. Héctor Fernando Valencia Pérez  
Vocal

---

Dr. Martín Vivanco Vargas  
Suplente

---

Dr. Arturo Castañeda Olalde  
Suplente

---

Centro Universitario, Querétaro, Qro.  
agosto 2024

La presente obra está bajo la licencia:  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



CC BY-NC-ND 4.0 DEED

Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

### Bajo los siguientes términos:



**Atribución** — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



**SinDerivadas** — Si [remezcla, transforma o crea a partir](#) del material, no podrá distribuir el material modificado.

**No hay restricciones adicionales** — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas](#) que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia.

### Avisos:

No tiene que cumplir con la licencia para elementos del material en el dominio público o cuando su uso esté permitido por una [excepción o limitación](#) aplicable.

No se dan garantías. La licencia podría no darle todos los permisos que necesita para el uso que tenga previsto. Por ejemplo, otros derechos como [publicidad, privacidad, o derechos morales](#) pueden limitar la forma en que utilice el material.

# Índice

• Dedicatoria	3
• Agradecimientos	4
• Resumen:	5
• Abstract:	5
• Estado del Arte	5
• Desarrollo	13
A. Objetivo General	13
B. Objetivos Específicos	13
C. Justificación	13
D. Hipótesis	14
E. Dimensiones	14
F. Metodología	14
G. Variables Dependientes	16
H. Variables Independientes	16
I. Herramienta	17
J. Datos	22
K. Análisis de datos	25
L. Análisis	29
M. Resultados	31
• Conclusiones	31
• Bibliografía	32

- Dedicatoria

Le dedico este trabajo de investigación  
a mi familia,  
a mis padres  
María Susana Domínguez Gasca y  
Luis Rodrigo Valencia Pérez,  
a mi hermana  
Jimena, María Paula  
y mi hijo  
Rodrigo Valencia Fuerte

Gracias

## ● Agradecimientos

Agradezco a mi director de tesis,  
Dr. Francisco Flores Aguero,  
a mi Coordinadora  
la M. en A. María Veronica Delfin Ruiz,  
y a su asistente,  
la L. A. Sarah Acacia Villarreal Arozana  
y a mis compañeros de maestría  
que supieron compartir sus conocimientos conmigo.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Querétaro  
a la Facultad de Contaduría y Administración,  
y a la División de Posgrados e Investigación FCA  
por darme este espacio de conocimiento  
que sin duda dejará huella en mi accionar profesional  
y personal.

Muy en especial a todos mis maestros  
que con un gran esfuerzo en tiempos  
de pandemia me ofrecieron su apoyo, sus  
conocimientos, pero sobre todo  
su amistad.

y por último a la empresa (Confidencial)  
que creyó en mí para este proyecto.

Mil gracias

## ● Resumen:

A partir de marzo del 2020 la pandemia mundial del SARS-Cov-2 (Coronavirus) cambio al mundo por completo, desde la forma de interactuar dentro de las familias, el comercio y el trabajo en la industria, es este último criterio que se pondrá énfasis en esta tesis, en donde se explorarán el cambio de trabajo dentro de las empresas por un trabajo denominado Home-Office, destacando estadísticas nacionales, mundiales y locales, y como está de alguna manera vino a innovar disruptivamente la manera de trabajar desde esa fecha en adelante, dando lugar a una nueva forma de laborar mundialmente, cambiando criterios de infraestructura, movilidad, geolocalización y eficiencia en todos los aspectos

**Palabras clave:** Home-Office, aceptación, impacto social, rendimiento, mejora organizacional

## ● Abstract:

Since March 2020 , pandemic SARS-COV-2 ( Coronavirus ) changed the world completely , from the way families relate internally at home , the way we do commerce and the way We work in the industry, this last topic will be emphasized in this Thesis. We will explore the change in the way we do business now with the "Home Office" concept. Pointing out local, domestic and global statistics, discussing how this has innovated disruptively since that date , opening new ways for Jobs around the world , modifying infrastructure , mobility , geolocation and efficiency in every single aspect.

**Keywords:** Home-Office, acceptance, social impact, performance, organizational improvement

## ● Estado del Arte

El home-office inició con los primeros asentamientos humanos de pasar de nómadas a asentamientos fijos con el Homo Ergaster en el sudeste de África en donde se organizaban sus jornadas y herramientas para cazar muy cerca de sus asentamientos.

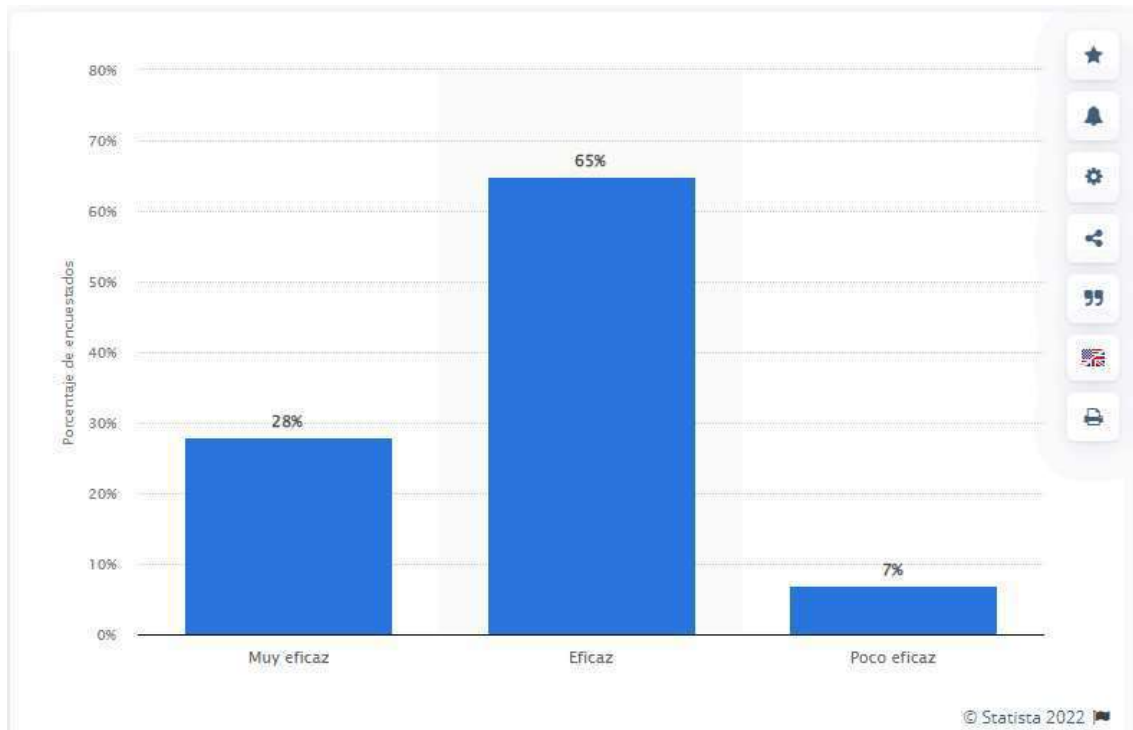
Luego con la Revolución industrial de Taylor y Fayol en Inglaterra trajo consigo trabajo que se hacía en casa, como diseños, contabilidad, alimentación, etc.

ya en una tendencia más global se tiene historia desde los trabajos en la NASA en donde un físico llamado Jack Nilles trabajaba desde su casa ahorrando recursos de infraestructura, desplazamientos y tiempo. La empresa CISCO desde 1984 se interesó en promover liderazgo y confianza en sus trabajadores, innovando entonces el trabajo desde casa con sus equipos de comunicación. (Rojas Abril, 2020)

Se destacan los beneficios encontrados en CISCO con este tipo de trabajo los cuales se enumeran a continuación

- Ahorro económico para la empresa
- Aumenta la calidad del trabajo, al mejorar la calidad de vida del trabajador
- mayor productividad de los empleados al ahorra tiempo de traslado
- Incrementos tangibles en la productividad
- Ayuda al impacto ambiental

Nivel de eficacia del trabajo desde casa según reclutadores en México en abril de 2020



Referencia: Statista (2020), Número de encuestados, 359 reclutadores, Características especiales incluye únicamente reclutadores que han publicado vacantes en los últimos tres meses

El trabajo a distancia ha sido una de las medidas más adoptadas dentro del mundo laboral con el objetivo de limitar el contagio de COVID-19. En México, esta disposición se ha puesto en marcha en ciertas industrias y de acuerdo a muchos reclutadores, la experiencia del home office ha resultado en su mayor parte beneficiosa. Según una encuesta llevada a cabo en México en abril de 2020, alrededor del 93% de los entrevistados consideraron el periodo de trabajo en casa como eficaz o muy eficaz, mientras que únicamente el 7% lo consideró poco eficaz.

De acuerdo con cifras de la Secretaría del Trabajo y OCCMundial, el 70% de las actividades laborales en México ya podían realizarse bajo la modalidad home office este año (Milenio, 2020); sin embargo, fue la emergencia sanitaria (COVID-19) lo que impulsó a miles de empresas a adoptarlo y hacerlo parte de su día a día.

“Durante este año en México, el home office ha crecido de un 39% a un 68% de colaboradores trabajando bajo este esquema, posicionando a nuestro país como la región de América Latina que más apoya esta modalidad de trabajo, obligando a las empresas a acelerar sus estrategias de transformación digital y enfrentándose a dos importantes desafíos que plantea esta nueva forma de trabajar.

#### Acceso a la información

La información es el alma de las organizaciones modernas, por lo que es importante asegurarse de poder acceder a ella, aprovecharla y procesarla con la mayor facilidad posible. Sin interacciones diarias cara a cara, se producen más fricciones en el intercambio de información, lo que genera mayores retrasos en los flujos de trabajo con mucha carga administrativa. Los procesos manuales de manejo de la información, como la introducción de datos y el procesamiento de documentos, requieren una gran cantidad de tiempo de los trabajadores y dificultan el trabajo productivo, especialmente como equipo descentralizado. En este momento, es crucial que las organizaciones transformen su gestión de la información y la lleven a la nube para apoyar la productividad de los colaboradores independientemente de su ubicación.

#### Seguridad de la Información

Según el estudio sobre el Estado de los Servicios de Aplicaciones 2020, el 81% de los líderes en tecnologías de la información de América Latina informan que los servicios de seguridad son su máxima prioridad, ya que es improbable que las redes domésticas de los empleados tengan las mismas protecciones que las conexiones empresariales, por no hablar de las redes públicas a las que los usuarios se pueden conectar si trabajan en movimiento. Además, a menudo los dispositivos personales no tienen las mismas medidas de seguridad que el hardware de la empresa y muchos trabajadores emplean herramientas no aprobadas para facilitar una mejor colaboración remota, como las plataformas públicas de intercambio de archivos. En cualquier caso, trabajar fuera de la oficina y lejos del departamento de TI puede comprometer la seguridad de la información. En este clima, las organizaciones necesitan herramientas que les proporcionen una visión 360° de cómo se utilizan y almacenan física y digitalmente los datos a lo largo del ciclo de vida de los documentos que los contienen, las empresas deben avanzar rápidamente para garantizar seguridad entre operaciones, no solo como un requisito vital, sino también como un importante factor para diferenciarse de la competencia”. (Red Forbes, 2020)

En México en el 2021, 698 mil 944 empresas minimizaron sus reuniones presenciales mudándose a medios virtuales, de éstas 607 mil 325 fueron microempresas, 76 mil 853 medianas y 14 mil 766 grandes compañías, de acuerdo con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi).

Además, el 5.7% de las empresas en territorio nacional piensa mantener el trabajo a distancia de forma permanente, son las grandes empresas las que encabezan esta tendencia con el 30.4%; seguidas de las Pequeñas y medianas empresas (Pymes) con el 10.8%, y las micro empresas en un 5.1 por ciento.



De acuerdo con un seguimiento de JOIN2WORK, las empresas han invertido principalmente en tres tipos de software para el trabajo:

- Plataformas de comunicación, 67%
- Plataformas de colaboración, 57%
- Herramientas de escritorio, 52%

En los esquemas de trabajo a distancia o híbrido se requiere que el eje del trabajo sean los objetivos, y con ello capacitar a los trabajadores en uso de tecnologías y en habilidades blandas, principalmente: autogestión, autodeterminación en la toma de decisiones o resolución de problemas.

“La tecnología y el home office sin una estrategia pueden volverse herramientas ineficaces a mediano plazo. Las empresas al normalizar los esquemas de trabajo a distancia e híbridos se enfrentan a una evolución en la cultura del trabajo y colaboración, porque las plataformas digitales y el contexto mundial exigen nuevas habilidades y estrategias”.

Hay que destacar que la inversión en soluciones tecnológicas necesita enfocarse en la experiencia de usuario que necesita el líder y colaborador de determinada empresa y determinado sector.

La pandemia del Covid-19 llevó a muchos mexicanos al home office, práctica que llegó para quedarse, ya que al menos 6 de cada 10 empresas planean mantener el esquema después de la pandemia, de acuerdo con KPMG.

Y es que 63% de las compañías consideran continuar con este formato una vez que pase la contingencia; de hecho, el 40% de las empresas estima que entre 26 y 50% de su plantilla se mantendrá en tal modalidad,

De acuerdo con la consultora, 91% considera que sus colaboradores se mantendrán trabajando a distancia 2 o más días a la semana.

Además, el 85% de las compañías considera que se ha conservado o elevado la productividad; mientras que el 82% de los colaboradores asegura que la comunicación en el equipo de trabajo se ha mantenido o ha mejorado.

También entre los empleados ha ganado popularidad el home office, ya que 91% adoptaría este esquema después de la pandemia si estuviera disponible, trabajando más de 40% del tiempo a distancia.

El 56% de los colaboradores menciona que no existe equilibrio entre las actividades personales y laborales bajo la modalidad de home office, ya que el trabajo profesional invade el tiempo personal.

Para asumir los costos proporcionales de electricidad e internet de los trabajadores, 47% de las empresas consideran el reembolso de las erogaciones proporcionales; 28% prevé pagos

en efectivo y 25%, tarjetas de vales, tema donde el 41% calcula un valor de más de 250 pesos.

No obstante, el 97% de los teletrabajadores tampoco ha dado a conocer a la empresa los costos aproximados en los que incurre por el uso de internet y electricidad para desempeñar sus labores y 91% no recibe apoyo proporcional.

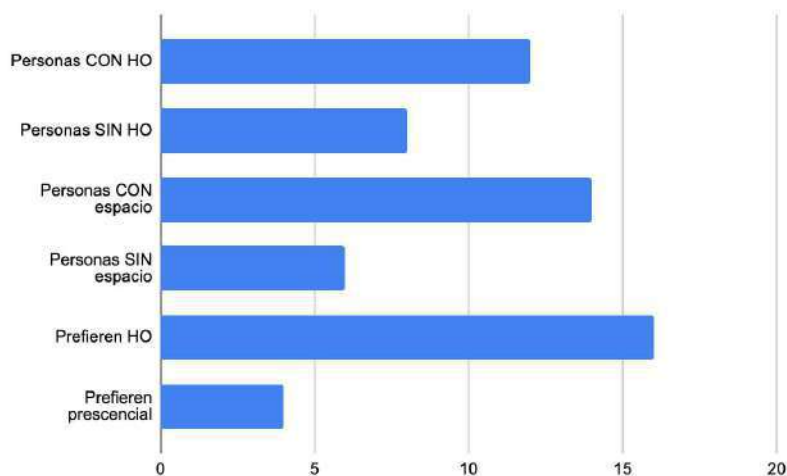
De acuerdo con los reportes de Google, el Home Office en Querétaro ha mantenido una tendencia que varía considerablemente entre días; lo que supone el uso de un sistema híbrido de asistencia (Acosta, 2021).

Aunque los empleados regresen a las oficinas, la manera en que éstos interactúen va a cambiar significativamente; por lo que se espera que aparezcan nuevas culturas organizacionales (Boland, 2020).

En México el Home Office no era tan usado ni conocido antes de la pandemia por COVID-19, por lo que no existían regulaciones y la infraestructura no estaba adecuada a esta nueva necesidad (Anáhuac México, d.f.).

### En Querétaro

La pandemia por Covid-19 aceleró siete años el uso de las tecnologías en Querétaro, por lo que esta industria presentó un crecimiento del 12%. Incrementando también la necesidad de nuevos profesionistas en tecnologías (Banda, 2022).

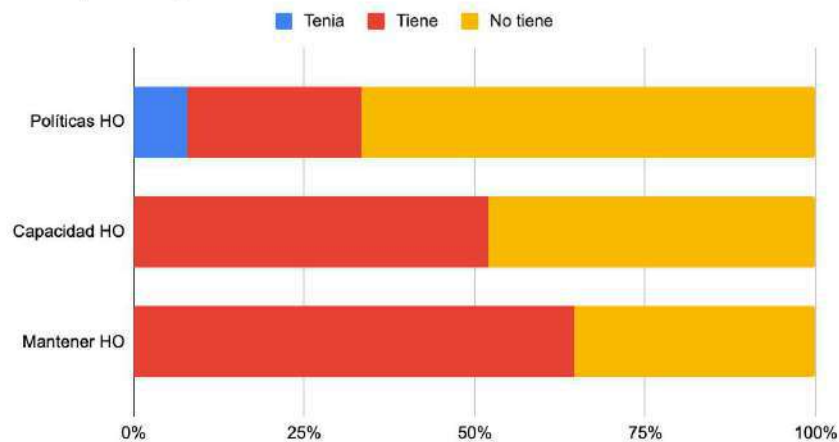


Fuente. Elaboración propia con datos de Limón (2021).

### En México

El 77% de las empresas considera que [hasta 50% de] su fuerza laboral requiere capacitación para el uso de nuevas tecnologías que posibiliten el teletrabajo (KPMG, s.f.).

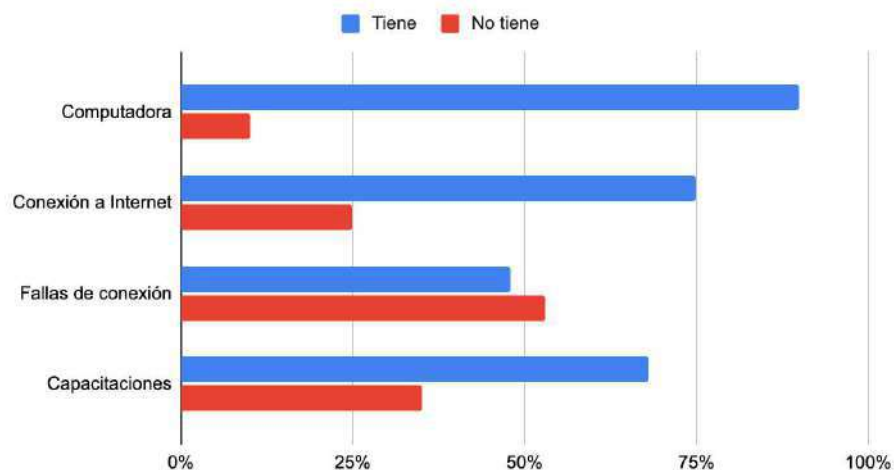
### Tenia, Tiene y No tiene



Fuente. Elaboración propia con datos de Hernández (2021); KPMG (s.f.); Coparmex Qro (s.f.).

Pese a que las empresas no se encontraban preparadas para el cambio a la modalidad "Home Office", los empleados de estas [sobre todo los de clase media] sí cuentan con los recursos necesarios para trabajar de esta forma.

### Tiene y No tiene

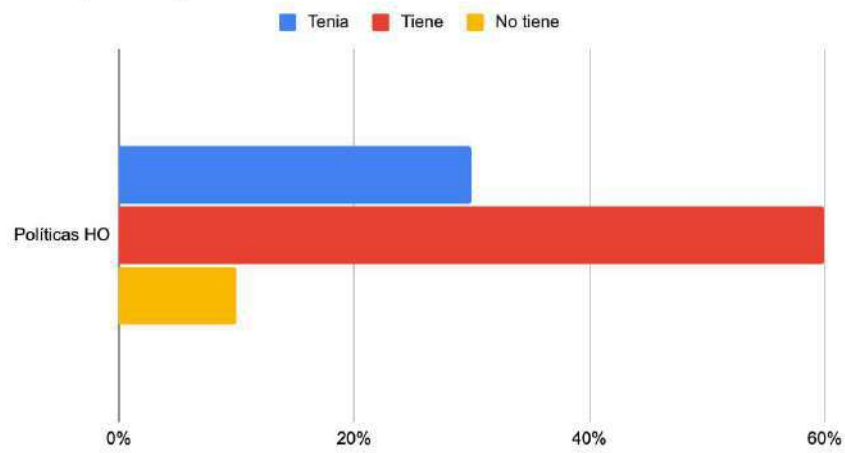


Fuente. Elaboración propia con datos del Observatorio de Competitividad y Nuevas Formas de Trabajo. Escuela de Negocios UPAEP (2021)

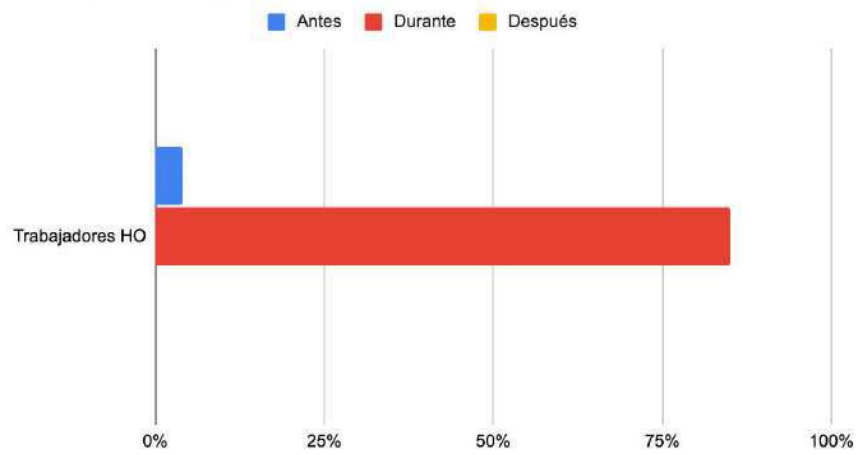
### El Mundo

Se estima que el 18% de los trabajadores en el mundo tienen ocupaciones y viven en países con la infraestructura suficiente para permitirles realizar su trabajo desde casa de manera efectiva (Berg, 2020).

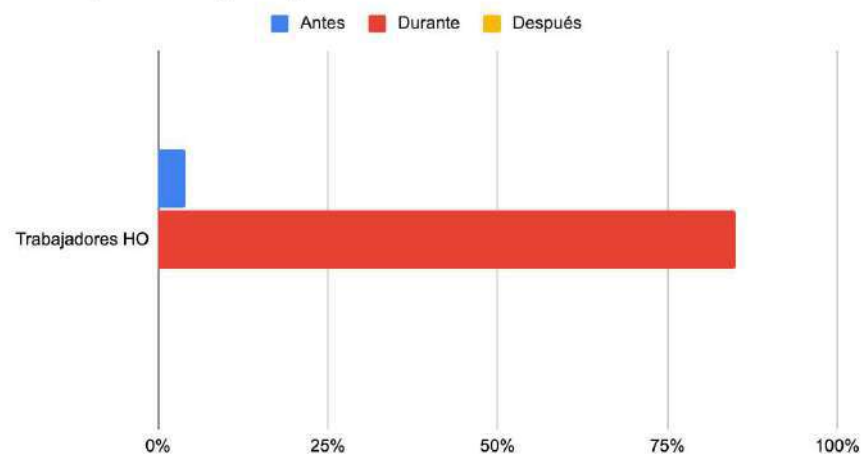
### Tenia, Tiene y No tiene



### Antes, Durante y Después

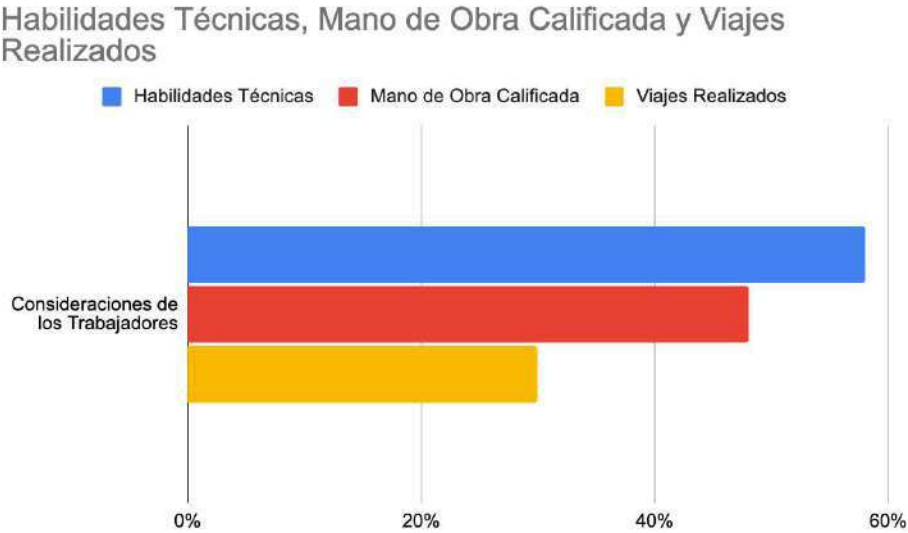
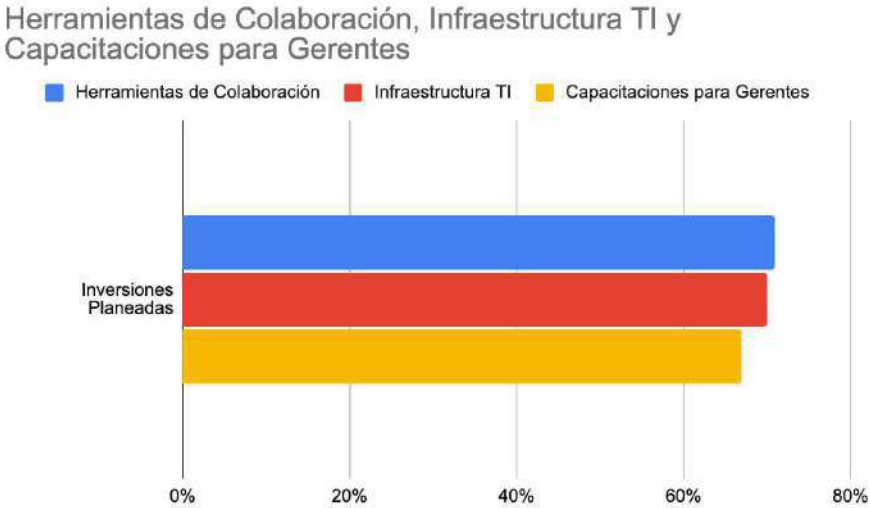


### Antes, Durante y Después



Fuente. Elaboración propia con datos de Expansión (2021); Berg (2020); Broom (2021).

De acuerdo con las encuestas, en los próximos años, las empresas comenzarán a invertir más en tecnología y en personas calificadas para manejarla.



Fuente. Elaboración propia con datos de PwC (s.f.)

## ● Desarrollo

### A. Objetivo General

Desarrollo:

**Que:** Análisis del Impacto del SARS-Cov-2 en la productividad trabajando en Home-Office en Querétaro

**Como:** mediante un análisis de datos de productividad y eficiencia en las empresas y comercios de la ciudad de Querétaro

**Para que:** Con la finalidad de poder justificar el trabajo home-office para que permanezca como modalidad de labor dentro de las organizaciones

**Impacto social:** pudiendo impactar en la rentabilidad de las empresas en cuestión.

**Objetivo General:** Análisis del Impacto del SARS-Cov-2 en la productividad trabajando en Home-Office en Querétaro, mediante un análisis de datos de productividad y eficiencia en las empresas y comercios de la ciudad de Querétaro, con la finalidad de poder justificar el trabajo home-office para que permanezca como modalidad de labor dentro de las organizaciones, pudiendo impactar en la rentabilidad de las empresas en cuestión.

### B. Objetivos Específicos

Según la “Taxonomía de Bloom en su última actualización” (Bloom Benjamin, 2013), se requiere para una tesis de maestría utilizar los verbos de las columnas medias o la 3a, 4ta y 5a columnas, con esta característica los objetivos específicos son los siguientes.

1. **Encuestar** a los actores dentro de la organización
2. **Entrevistar** a los actores dentro de la organización
3. **Recopilar** información dura del trabajo en home-office en la empresa
4. **Validar** información referente al impacto del Home-Office en la empresa
5. **Mapear** el procedimientos y requerimientos para un home-office efectivo
6. **Evaluar y generar** resultados de la información y datos recopilados

### C. Justificación

No cabe duda de que tener una etapa de confort dentro del trabajo es lo más riesgoso para detener o impedir el crecimiento de una organización, la vida dio un golpe inmenso.

“El virus COVID-19 fue reportado por primera vez el martes 7 de enero de 2020, por el CDC de China (Centro para el Control y la Prevención de

Enfermedades), luego de que el 31 de diciembre de 2019 la Comisión de Salud Municipal de la ciudad de Wuhan en la provincia de Hubei, notificara 27 casos de un tipo de neumonía de etiología desconocida, siete de los cuales eran severos". (Policlínica Metropolitana, 2020)

esto contrajo que el mundo viera nuevas y novedosas formas de interactuar, una de ellas fue el trabajo en casa o Home-Office, dando lugar esto a que la brecha digital entre naciones se incrementara, pero trayendo beneficios en efectividad, productividad, eficiencia, conectividad y trabajo en equipo como nunca antes se había visto; es por ello que esta tesis propone seguir con esta modalidad de trabajo, en donde si bien es cierto que el trabajador tiene que contar con una mayor infraestructura, conocimiento y conectividad, las normativas y políticas públicas se tienen hoy que modificar para que esto siga y traiga mayores beneficios a la sociedad.

#### D. Hipótesis

(ho) SI se sigue e incrementa el trabajo home-office dentro de las organizaciones ENTONCES se verá reflejada una mayor productividad y eficiencia en ella.

(hi) SI no se sigue e incrementa el trabajo home-office dentro de las organizaciones ENTONCES se no se verá reflejada una mayor productividad y eficiencia en ella.

#### E. Dimensiones

Se cuenta con dos dimensiones a trabajar, la primera de ellas es:

Dimensión 1: Incremento en los objetivos (X1)

la cual versa sobre elementos duros en donde se ve relacionados conceptos como eficiencia, productividad, etc.

Y la segunda dimensión es:

Dimensión 2: Percepción de productividad (X2)

que presenta elementos de percepción propia del encuestado dentro de su labor diaria en el Home Office

#### F. Metodología

La metodología que se estará llevando a cabo en esta tesis es Cuantitativa, usando encuestas.

El análisis Cuantitativo se refiere a:

Investigación ex-post-facto: Estudia las causas que han provocado determinados fenómenos en busca de encontrar factores que ayuden a predecir fenómenos semejantes.

Investigación histórica: Reconstruye los hechos históricos para describir su evolución y entregar datos verificables.

Investigación Correlacional: Estudia cómo determinados factores influyen o generan variaciones en el comportamiento de los fenómenos u objetos estudiados.

Investigación por estudio de caso: Analiza pormenorizadamente el comportamiento de uno o muy pocos objetos de investigación.

Según Bacon, para obtener conocimiento es imprescindible observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos. Una nueva manera de encontrar la verdad es ir a buscar los hechos en vez de basarse en la autoridad (experto) o en la mera especulación; con el tiempo esa actitud habría de convertirse en el principio fundamental de todas las ciencias.

Según Bacon las observaciones se hacían sobre fenómenos particulares de una clase, y luego a partir de ellos se hacían inferencias acerca de la clase entera. Este procedimiento se denomina razonamiento inductivo y viene a ser lo contrario del que se utiliza en el método.

por lo que la tesis entonces se plantea en dos vertientes como se puede ver en el siguiente esquema deductivo.

Tabla 1: Metodologías usada

Exploratorio	Descriptivo	Explicativo	Predictivo	Evaluativo
Aproximación a fenómenos poco conocidos, con la finalidad de extraer variables relevantes e hipótesis para comprobarlas en indagaciones posteriores .	Describir un hecho/acción de manera detallada.  Extraer tipologías.	Analizar factores que intervienen en la causación de una acción, actitud o hecho determinado.  Deducción de modelos causales.	Hallar la serie de variables que predigan la futura evolución de fenómenos concretos.	Comprobar la adecuación de un programa / actuación respecto a sus metas originales

Fuente: Elaboración propia

Muestreo:



Debido a que es un caso de estudio dentro de una empresa (Confidencial), se usó un muestreo por conveniencia, con todos los integrantes que laboran en la organización, siendo un total de 22 personas encuestadas.

## 07. Análisis

El análisis se hará mediante una herramienta cuantitativa (Google Form) y después una análisis de correlación en Excel permite determinar la correlación de las variables, estará determinado por la aceptación del Home Office, cabe señalar qué es importante la recolección de datos mediante una herramienta cuantitativa lo que permitirá también medir algunos aspectos y características de aceptación del Home Office a continuación se definen las variables dependientes e independientes que se trabajaron en esta tesis

### G. Variables Dependientes

Las variables dependientes como su nombre lo dice son las que dependen de otras y estas otras pueden ser variables que de una manera u otra se pueden controlar mediante acciones determinadas estas acciones pueden ser por ejemplo mayor capacitación determinación de políticas de trabajo en casa etcétera la variable dependiente que se estará trabajando en esta tesis es la aceptación del Home Office y se denominará "HO"

**HO = Éxito en el trabajo en Home Office:** Ponderación personal de si fue un éxito o un fracaso el trabajo bajo el esquema de Home Office para la organización

### H. Variables Independientes

Las variables independientes como su nombre lo dice no dependen de otra pero sí pueden ser indicadores que se manejan dentro del problema Y estos indicadores pueden ser tomados ya sea de máquinas o del comportamiento humano dentro de las organizaciones

**RE = Rendimiento:** El Enterprise Performance Management (EPM), o Gestión del Rendimiento Empresarial, es lo que permite a las empresas ser más eficientes y adelantarse a su competencia directa. El EPM tiene que ver con un conjunto de procesos de gestión diseñados para ayudar a mejorar las decisiones estratégicas en los negocios.

**PR = Productividad:** Cuando se habla de productividad empresarial se hace referencia al nivel de eficiencia que tienen los gastos invertidos por una empresa para desarrollar su actividad en relación a los ingresos recibidos.

**EF = Eficiencia:** Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

**TI = Ahorro en tiempo:** El ahorro de tiempo es uno de los factores clave para que la empresa crezca. Se trata de conseguir hacer lo mismo en menos tiempo y sin que disminuya la calidad del producto o servicio.

**TR = Traslados:** El hecho de no tener que ir hasta una oficina u otro lugar de trabajo lejos de casa representa un gran ahorro de dinero en combustible y tiempo de traslado. Según la OCC al implementar el Home Office tendrá consigo un ahorro anual de hasta \$39,000 en traslados. También serán 590 horas al año en transporte público que tus empleados podrán utilizar para descansar, realizar labores en el hogar, convivir en familia, socializar con amigos o hacer ejercicio.

**HR = Hardware:** Necesitas contar con buenos dispositivos para trabajar desde el hogar.

**ST = Software:** Necesitas contar con buenos programas para trabajar desde el hogar.

**RS = Redes Sociales:** Uso de las redes sociales como el WhatsApp, Telegram, Facebook como medio de comunicación intraempresa

**WI = Conectividad:** Asegurarse de que el servicio de internet esté a la altura de lo que se necesita para trabajar desde casa.

## I. Herramienta

Conocimiento en el rendimiento del Home Office

Estimado compañero de la empresa, con la finalidad de poder hacer una análisis de la percepción que tienes sobre el trabajo en Home Office, se te pide tu apreciable apoyo para responder este pequeño cuestionario, de antemano mil gracias

Nivel Jerarquico

- Gerente
- Jefe / Supervisor
- Nivel medio
- Operador

Área

- Administración
- Ventas
- Finanzas
- ....

Dimensión 1: Incremento en los objetivos (X1)

De los siguientes conceptos que tanto incremento o decremento su acción  
Siendo 1 muy bajo, 2 bajo, 3 regular, 4 alto y 5 muy alto

Tabla 2: Encuesta

Concepto	1	2	3	4	5
Rendimiento (RE)					
Productividad (PR)					
Eficiencia (EF)					
Ahorro en tiempo en las actividades (TI)					
Traslados a actividades propias del trabajo (TR)					
Uso del equipo de computo (HW)					
Uso de los sistemas de información de la empresa (SW)					
Uso de redes sociales como WhatsApp o Instagram (RS)					
Uso de la conectividad en casa (WI)					

Fuente: Elaboración propia

#### Dimensión 2: Percepción de productividad (X2)

Cuál es su percepción de los siguientes aspectos en su trabajo diario en Home Office  
Siendo 1 Muy en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 me da igual, 4 De acuerdo, 5 Muy de acuerdo

Concepto	1	2	3	4	5
Me gustaría seguir trabajando al 100% en Home Office (GH)					
La comunicación es más fluida en Home Office (CH)					
Hay más seguimiento de las actividades en Home Office (SH)					
Las juntas digitales son más efectivas (JE)					
Rindo más trabajando en Home Office (RT)					
Siento que trabajo más en Home Office (MH)					
Mis horarios de trabajo no se respetaron (HN)					

Me siento más motivado trabajando en Home Office (MO)					
Adecue un lugar físico dentro de mi hogar para poder trabajar (AH)					
Expandir el ancho de banda del servicio de Wifi en mi casa para poder trabajar (BH)					
Compré equipo adicional (propio) al de la empresa para poder trabajar en Home Office (EH)					
Se incrementó el gasto en luz en casa trabajando Home Office (LH)					

Comentario:

Fuente: Elaboración propia

Con al finalidad de poder establecer una estandarización en las respuestas de los miembros que compusieron la encuesta, esta se genero en DRIVE de Google como se muestra a continuación:

Nivel Jerárquico \*

Elige ▼

Área \*

Elige ▼

Cuál es su percepción de los siguientes aspectos en su trabajo diario en Home Office. Siendo: 1 Muy en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Me da igual, 4 De acuerdo, 5 Muy de acuerdo \*

	1	2	3	4	5
Me gustaría seguir trabajando al 100% en Home Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La comunicación es más fluida en Home Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay más seguimiento de las actividades en Home Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las juntas digitales son más efectivas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rindo más trabajando en Home Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que trabajo más en Home Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mis horarios de trabajo no se respetaron	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento más motivado trabajando en Home Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adecue un lugar físico dentro de mi hogar para poder trabajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Expandí el ancho de banda del servicio de Wifi en mi casa para poder trabajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compré equipo adicional (propio) al de la empresa para poder trabajar en Home Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se incrementó el gasto en luz en casa trabajando Home Office	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios

Tu respuesta

Fuente: Elaboración propia

## J. Datos

	A.	B.	C.
1	Marca temporal	Nivel Jerárquico	Área
2	22/09/2022 11:28:24	Gerente	Operaciones
3	22/09/2022 11:43:22	Nivel medio	Finanzas
4	30/11/2022 18:15:39	Supervisor	Presidencia
5	30/11/2022 18:17:28	Nivel medio	Marketing
6	30/11/2022 18:17:56	Nivel medio	Finanzas
7	30/11/2022 18:18:56	Nivel medio	Gestión de Talento
8	30/11/2022 18:22:17	Nivel medio	Finanzas
9	30/11/2022 18:23:26	Nivel medio	Finanzas
10	30/11/2022 18:29:30	Nivel medio	Operaciones
11	30/11/2022 18:33:37	Gerente	Presidencia
12	30/11/2022 18:34:21	Nivel medio	Finanzas
13	30/11/2022 18:36:37	Nivel medio	Finanzas
14	30/11/2022 19:15:08	Gerente	Marketing
15	30/11/2022 19:17:02	Gerente	Operaciones
16	30/11/2022 19:19:14	Nivel medio	Operaciones
17	30/11/2022 19:55:15	Gerente	Operaciones
18	30/11/2022 20:36:24	Gerente	Ventas
19	30/11/2022 22:08:57	Nivel medio	Operaciones
20	1/12/2022 4:41:40	Nivel medio	Operaciones
21	1/12/2022 8:40:49	Gerente	Operaciones
22	1/12/2022 12:42:42	Nivel medio	Finanzas
23	1/12/2022 21:12:43	Nivel medio	Operaciones

Fuente: Elaboración propia

Rendimiento	Productividad	Eficiencia	Ahorro en tiempo en las actividades
2	2	1	3
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	5	5
3	5	4	4
4	4	4	4
5	4	4	5
4	4	3	4
3	4	4	3
3	3	4	4
3	2	3	4
2	2	3	1
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	3
3	4	4	4
1	1	1	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	3	4
5	5	5	5
4	4	4	4

Traslados a actividades propias del trabajo	uso del equipo de computo	Uso de los sistemas de información de la empresa	Uso de redes sociales como WhatsApp o Instagram
2	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	3	2	4
4	3	3	2
3	3	4	3
5	5	4	5
4	4	4	2
3	5	5	5
4	3	3	3
4	4	4	4
5	4	4	5
2	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	4
4	3	3	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
2	4	4	3
5	5	5	5
4	4	4	4



Uso de la conectividad en casa	Me gustaría seguir trabajando al 100% en Home Office	La comunicación es más fluida en Home Office	Hay más seguimiento de las actividades en Home Office
4	1	1	1
5	5	4	5
5	5	4	4
3	3	2	3
3	4	2	3
4	4	2	2
5	5	3	4
4	4	3	4
5	5	3	4
4	5	4	4
4	4	2	3
4	5	3	2
4	5	4	5
4	4	4	4
4	2	2	2
5	3	2	3
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	2	3
4	4	2	4
5	5	5	5
4	4	4	4

Rindo más trabajando en Home Office	Siento que trabajo más en Home Office	Mis horarios de trabajo no se respetaron	Me siento más motivado trabajando en Home Office
1	4	4	2
5	3	3	5
5	5	1	5
4	4	5	3
4	4	3	3
3	3	5	4
5	5	4	5
4	3	1	4
5	4	3	5
5	5	4	4
3	3	4	3
5	5	5	3
5	5	4	5
4	4	4	4
2	4	4	2
4	2	2	3
5	5	5	3
5	5	3	5
4	4	4	4
3	3	4	3
5	5	2	5
4	4	4	4

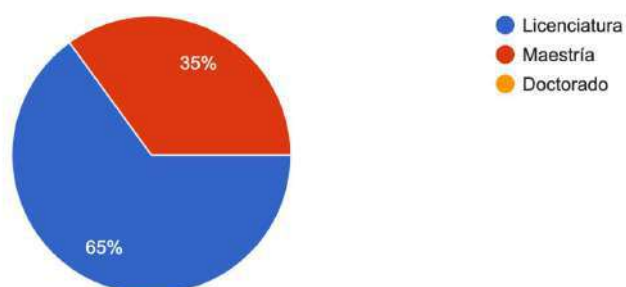
Adecue un lugar físico dentro de mi hogar para poder trabajar	Expandí el ancho de banda del servicio de Wifi en mi casa para poder trabajar	Compré equipo adicional (propio) al de la empresa para poder trabajar en Home Office	Se incrementó el gasto en luz en casa trabajando Home Office
4	4	4	4
5	5	4	5
5	5	3	2
5	1	1	4
5	4	4	5
2	4	2	4
5	4	1	1
4	1	1	1
2	1	1	1
3	5	3	5
4	4	4	4
5	5	4	4
5	5	3	4
4	4	4	4
4	2	2	4
5	2	1	2
5	5	5	5
5	1	4	5
2	2	2	4
4	4	1	4
5	2	5	2
4	4	2	2

## K. Análisis de datos

A continuación se detalla el análisis de los datos, de forma gráfica y explícita, en donde se encontrará por cada una de las preguntas su análisis correspondiente:

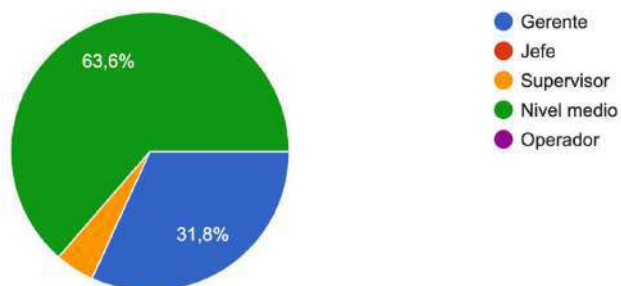
### Nivel de estudios (que estes estudiando o ya tienes)

20 respuestas



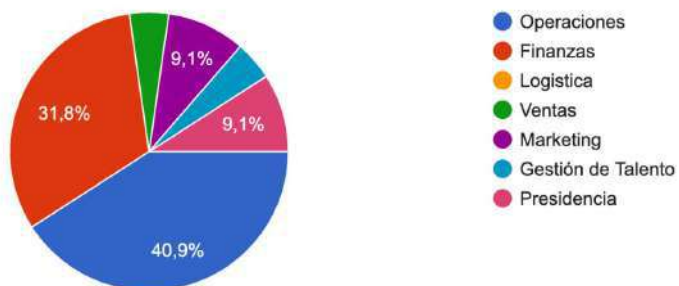
El 35% de los encuestados tienen maestría y el 65% licenciatura

Nivel Jerárquico  
22 respuestas



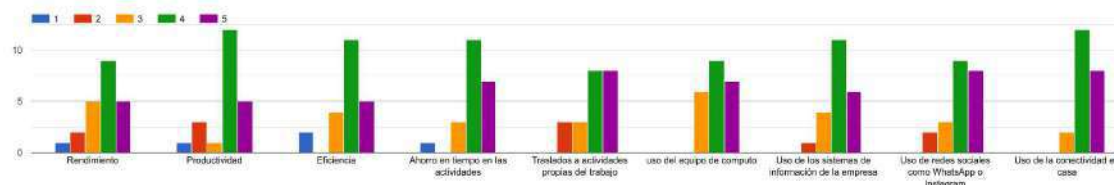
El 4.5% de los encuestados tiene un nivel jerárquico del Supervisor, el 31.8% de gerente y el 63.6% de nivel medio

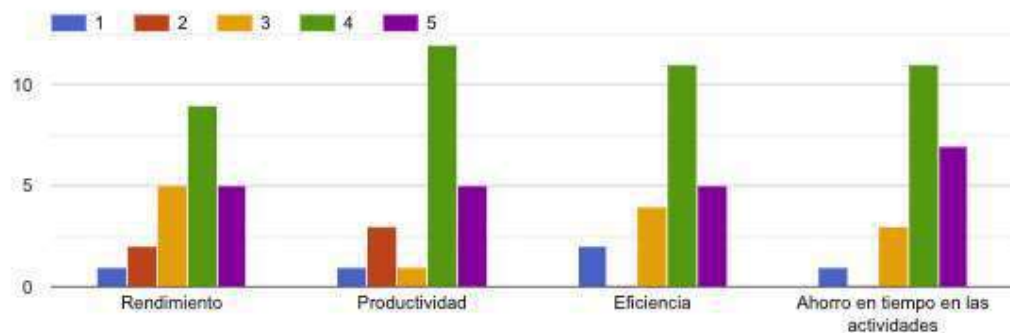
Área  
22 respuestas



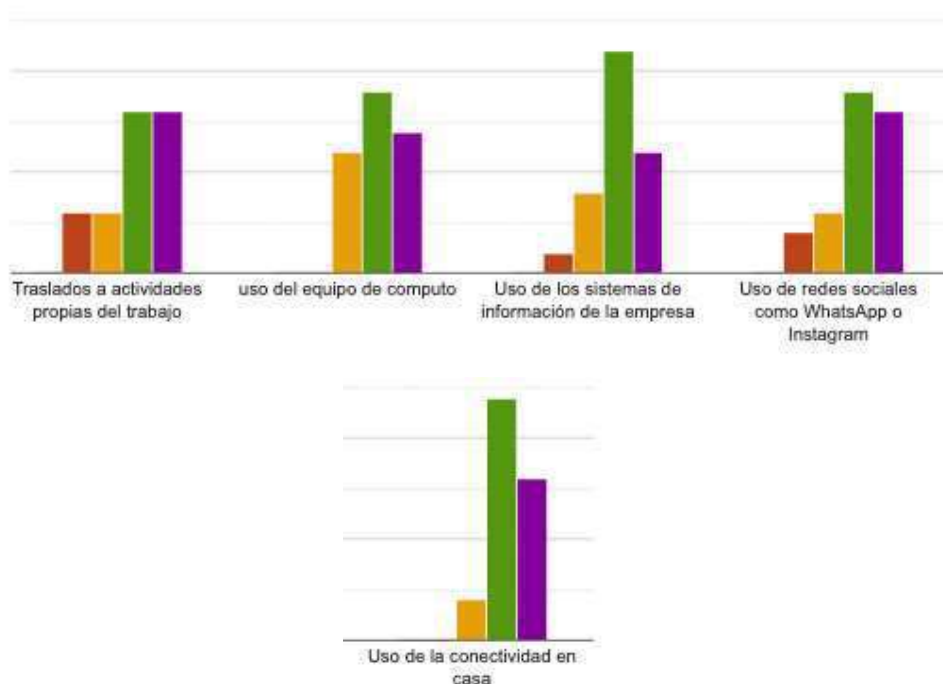
De los encuestados el 4.5 de ellos está en las áreas de ventas y gestión de talento, el 9.1% en Marketing y Presidencia el 31.8% en Finanzas y el 40.9% en Operaciones

De los siguientes conceptos que tanto incremento o decremento su acción. Siendo: 1 muy bajo, 2 bajo, 3 regular, 4 alto y 5 muy alto



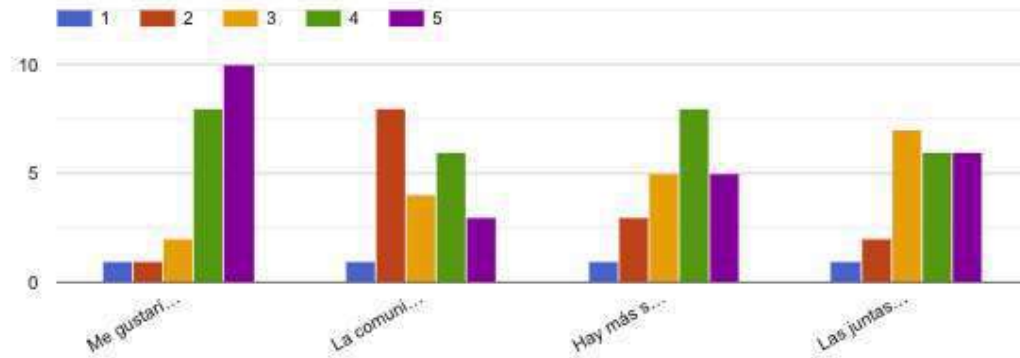
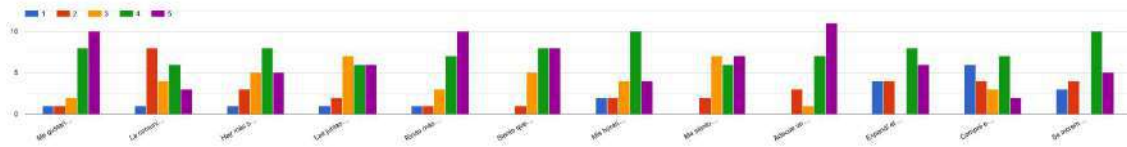


Se puede observar que la percepción que los encuestados tienen en un incremento o decremento en sus acciones: en rendimiento, productividad, eficiencia y ahorro en tiempo en las actividades es de “alta”



Se puede observar que la percepción que los encuestados tienen en un incremento o decremento en sus acciones: en el uso del equipo de cómputo, uno de los sistemas de información de la empresa, el uso de redes sociales como whatsapp o instagram y el uso de conectividad en casa, fueron fue “alta”; y en lo referente al traslado a actividades propias del trabajo, la percepción fu entre “alta” y “muy alta”

Cuáles su percepción de los siguientes aspectos en su trabajo diario en Home Office. Siendo: 1 Muy en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Me da igual, 4 De acuerdo, 5 Muy de acuerdo

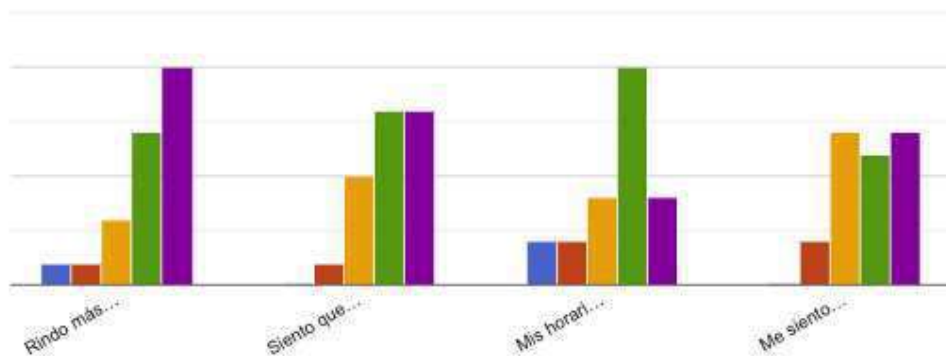


La percepción de los encuestados sobre el “trabajo diario en Home Office” fué:  
Me gustaría seguir trabajando al 100% en Home Office están “muy de acuerdo”

La comunicación es más fluida en Home Office está en “Desacuerdo”

Hay más seguimiento de las actividades en Home Office están “De acuerdo”

Las juntas digitales son más efectivas les “dá igual” pero cargado a “de acuerdo” y  
“muy de acuerdo”

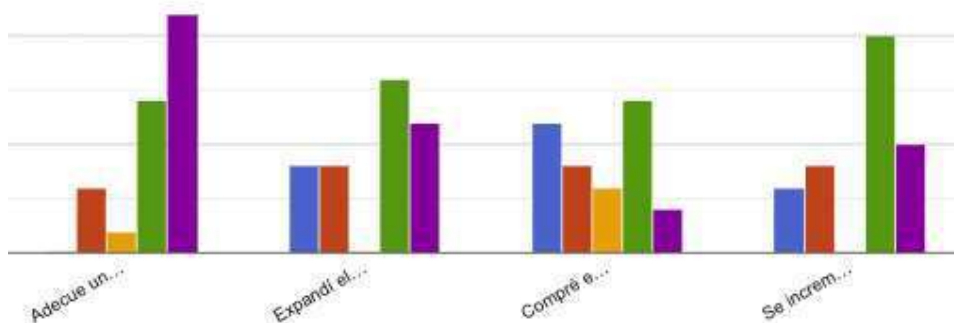


Rindió más trabajando en Home Office, “muy de acuerdo”

Siento que trabajo más en Home Office, entre “de acuerdo” y “muy de acuerdo”

Mis horarios de trabajo no se respetaron; “de acuerdo”

Me siento más motivado trabajando en Home Office entre que le “da igual” y “muy de  
acuerdo”



Adecue un lugar físico dentro de mi hogar para poder trabajar; “muy de acuerdo”  
 Expandí el ancho de banda del servicio de Wifi en mi casa para poder trabajar; “de acuerdo”  
 Compré equipo adicional (propio) al de la empresa para poder trabajar en Home Office; “de acuerdo”  
 Se incrementó el gasto en luz en casa trabajando Home Office; “de acuerdo”

#### Comentarios

- La interacción y formalidad de la asistencia física al lugar de trabajo es crucial e indispensable.
- Si las empresas nos ayudarán con gastos de luz y equipo sería genial
- Es mejor por mucho el trabajo en Homeoffice, ahorras muchas cosas y eres mas eficiente
- En el apartado "Área" no me queda muy claro a qué se refieren con "Operaciones", yo soy de IT no sé si eso cuente. En la sección de incremento y decremento de la acción, creo que sería mejor tenerlo por separado, si se deja como está, creo que no se entiende bien cuál selección fue para cual...Es decir, seleccioné "Alto" para mi rendimiento....pero...decremento de manera alta? o incremento de manera alta?
- Creo que el trabajar en home office tiene sus pros y sus contras, en relación a la comunicación directa es mejor lo presencial
- Deseo una educación de calidad y programas de estudio actualizados

## L. Análisis

Se decidió hacer un análisis de promedios y otro de regresión lineal con la finalidad de ver si hay alguna relación entre las dos dimensiones trabajadas

Dimensión 1: Incremento en los objetivos (X1)

Dimensión 2: Percepción de productividad (X2)

A continuación se muestran los promedios de las lecturas por dimensión

Dimensión	Concepto	Promedio
X1	Rendimiento (RE)	3,681818182
X1	Productividad (PR)	3,772727273
X1	Eficiencia (EF)	3,772727273

X1	Traslados a actividades propias del trabajo (TR)	4,045454545
X1	Uso del equipo de computo (HW)	3,954545455
X1	Uso de los sistemas de información de la empresa (SW)	4,045454545
X1	Uso de redes sociales como WhatsApp o Instagram (RS)	4
X1	Uso de la conectividad en casa (WI)	4,045454545
X2	Me gustaría seguir trabajando al 100% en Home Office (GH)	4,272727273
X2	La comunicación es más fluida en Home Office (CH)	4,136363636
X2	Hay más seguimiento de las actividades en Home Office (SH)	3,090909091
X2	Las juntas digitales son más efectivas (JE)	3,590909091
X2	Rindo más trabajando en Home Office (RT)	3,636363636
X2	Siento que trabajo más en Home Office (MH)	4,090909091
X2	Mis horarios de trabajo no se respetaron (HN)	4,045454545
X2	Me siento más motivado trabajando en Home Office (MO)	3,545454545
X2	Adecue un lugar físico dentro de mi hogar para poder trabajar (AH)	3,818181818
X2	Expandí el ancho de banda del servicio de Wifi en mi casa para poder trabajar (BH)	4,181818182
X2	Compré equipo adicional (propio) al de la empresa para poder trabajar en Home Office (EH)	3,363636364
X2	Se incrementó el gasto en luz en casa trabajando Home Office (LH)	2,772727273

Se tiene también el promedio por actor (encuestado) dando lugar a un promedio general por Dimensión

	X1	X2
1	2,888888889	2,583333333
2	5	4,416666667
3	5	4
4	3,888888889	3,333333333
5	3,444444444	3,666666667
6	3,666666667	3,25
7	4,666666667	3,916666667
8	3,666666667	2,75
9	4,111111111	3,083333333
10	3,444444444	4,25
11	3,555555556	3,416666667
12	3,333333333	4
13	3,777777778	4,583333333
14	4	4
15	3,555555556	2,666666667
16	3,777777778	2,666666667
17	3,666666667	4,833333333
18	5	4,416666667
19	4	3,166666667
20	3,555555556	3,333333333
21	5	4,25
22	4	3,583333333

y su análisis de Regresión lineal simple:

Resumen					
<i>Estadísticas de la regresión</i>					
Coefficiente de correlación múltiple	0.464306347				
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.215580384				
R <sup>2</sup> ajustado	0.176359403				
Error típico	0.551905439				
Observaciones	22				
ANÁLISIS DE VARIANZA					
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	1.674249348	1.674249348	5.496557695	0.029489241
Residuos	20	6.091992263	0.304599613		
Total	21	7.766241611			
	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>
Intercepción	2.420861781	0.664255713	3.644472652	0.001612722	1.035248643
X2	0.420647037	0.179420655	2.344473863	0.029489241	0.046382108

observando que la probabilidad en X2 da 0.029489241 por lo que es inferior a 0.05, lo que muestra que hay una relación significativa entre las dos dimensiones, haciendo válida la hipótesis planteada en la tesis así como su objetivo general

## M. Resultados

Dado el análisis que se efectuó se puede decir que si se cumple el objetivo que se planteó en esta tesis el cual es:

“Análisis del Impacto del SARS-Cov-2 en la productividad trabajando en Home-Office en Querétaro, mediante un análisis de datos de productividad y eficiencia en las empresas y comercios de la ciudad de Querétaro, con la finalidad de poder justificar el trabajo home-office para que permanezca como modalidad de labor dentro de las organizaciones, pudiendo impactar en la rentabilidad de las empresas en cuestión.”

Y en los cuestionamientos que se hicieron en las hipótesis:

(ho) Si se sigue e incrementa el trabajo home-office dentro de las organizaciones ENTONCES se verá reflejada una mayor productividad y eficiencia en ella.

(hi) Si no se sigue e incrementa el trabajo home-office dentro de las organizaciones ENTONCES se no se verá reflejada una mayor productividad y eficiencia en ella.

## ● Conclusiones



La percepción de la muestra obtenida del trabajo en Home-Office dentro de la empresa, es de que el trabajo en la modalidad de Home-Office es más efectiva.

Desde el 2020 Marzo, se ha venido trabajando en esta modalidad, y actualmente enero 2023, se sigue en esta modalidad ya que se ha visto la conveniencia de este trabajo, puedo que como se puede ver en este análisis la productividad, rendimiento y eficacia de la labor aumenta en mucho

No se tiene pensado en volver en la parte administrativa al trabajo en oficinas, existen otras variables que son financieras que dan pie también a esta decisión como lo son, el ahorro en mantenimiento de la infraestructura, ahorro en luz, agua e insumos propios del devenir de la operación de oficinas, etc.

## ● Bibliografía

- Acosta, M. (2021). Home office: Trabajadores mantienen modelo híbrido de trabajo. Tribuna de Querétaro.  
<https://tribunadequeretaro.com/informacion/home-office-trabajadores-mantien-en-modelo-hibrido-de-trabajo/>
- Anáhuac México. (s. f.). El home office y sus etapas durante la pandemia por COVID-19.  
<https://www.anahuac.mx/mexico/noticias/El-home-office-y-sus-etapas-durante-la-pandemia>
- Banda, L. (2022). Covid aceleró el salto a la digitalización en Querétaro, confirman. El Universal Querétaro.  
<https://www.eluniversalqueretaro.mx/nuestras-historias/covid-acelero-el-salto-la-digitalizacion-en-queretaro-confirman>
- Berg, J., Bonnet, F., & Soares, S. (2020). Working from home: Estimating the worldwide potential. VoxEU.  
<https://voxeu.org/article/working-home-estimating-worldwide-potential>
- Bloom Benjamín, (2013), Taxonomía de Bloom, Recuperada en marzo 2022 en:  
<https://eduteka.icesi.edu.co/articulos/TaxonomiaBloomCuadro#:~:text=Han%20pasado%20m%C3%A1s%20de%20cincuenta,por%20verbos%2C%20com%20su%20secuencia.>
- Boland, B., de Smet, A., Palter, R., & Sanghvi, A. (2020). Reimagining the office and work life after COVID-19. McKinsey & Company.  
<https://www.mckinsey.com/business-functions/people-and-organizational-performance/our-insights/reimagining-the-office-and-work-life-after-covid-19>
- Broom, D. (2021). Home or office? Survey shows opinions about work after COVID-19. World Economic Forum.  
<https://www.weforum.org/agenda/2021/07/back-to-office-or-work-from-home-survey/>
- Coparmex Querétaro. (s. f.). Después de la pandemia, ¿oficinas vacías?  
<https://coparmexqro.org/noticias/despues-de-la-pandemia-oficinas-vacias/>

- Enache Raluca, Puscas Ana, (2021), Remote Work in the new reality  
<https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2021/04/remote-work-in-the-new-reality.html>, KPMG
- García, G. (2021). El trabajo a distancia: antes, durante y después de la pandemia. Expansión.  
<https://expansion.mx/opinion/2021/08/30/trabajo-a-distancia-home-office-antes-durante-despues-pandemia>
- Montaudon Cynthia M., Pinto Ingrid N, Olivera Emmanuel, Amsler Anna (2020), Estado del trabajo remoto en México durante la pandemia de COVID-19. UPAEP
- Newman, G. D. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Laurus, 12, 180-205.
- Policlínica Metropolitana, (2020), Coronavirus ¿Qué es, dónde surgió y cómo protegerse?, recopilado en marzo 2022 en:  
<https://policlinicametropolitana.org/informacion-de-salud/el-nuevo-coronavirus-que-es-donde-surgio-y-como-protegerse/>
- QCA (2022), Software de aplicación y análisis comparativo, recuperado en:  
<https://qcad.org/en/download>
- Red Forbes (2020), México, el país que más apoya el Home Office, Recopilado en marzo 2022 en:  
<https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-que-mas-apoya-el-home-office/>
- Rojas Avril, (2020), ¿Conoces la historia del Home Office?, CISCO Latinoamérica, recopilado en marzo 2022 en:  
<https://gblogs.cisco.com/la/cl-arojaslo-covlatam-conoces-la-historia-del-home-office/>
- Statista (2020), Statista Research Department, Nivel de eficacia del trabajo desde casa según reclutadores en México en abril de 2020, Estadísticas, Recopilada en marzo 2022,  
<https://es.statista.com/estadisticas/1143199/eficacia-trabajo-distancia-segun-reclutadores-mexico/>
- Wormald, B. H. G., & Goodwin, W. B. H. (1993). Francis Bacon: history, politics and science, 1561-1626. Cambridge University Press.