

NOM 037: Sus implicaciones en el capital humano y financiero

Sinuhé Carlos Guardado López

Profesor UNAM FES Cuautitlán

<https://orcid.org/0000-0003-1025-3207>

guardadolopez@comunidad.unam.mx

Jerónimo Martínez Flores

Profesor UNAM FES Cuautitlán

<https://orcid.org/0000-0002-1184-428X>

jeromar@comunidad.unam.mx

A poco más de tres años de la declaratoria de emergencia sanitaria en México, el retorno presencial a los centros de trabajo en el marco de la llamada “nueva normalidad” en las empresas es una realidad. Las medidas sanitarias adoptadas en los centros de trabajo de 2020 a 2022, incluían: toma de temperatura, uso alcohol en gel al 70%, distancia social de por lo menos 1.5 metros, esquemas escalonados de trabajo, etc. Fue el pasado 5 de mayo que la Organización Mundial de la Salud, determinó que el COVID-19 pasaba a ser un problema de salud establecido y persistente, por lo que ya no constituía una emergencia de salud pública de importancia internacional. (OMS, 2023) Seguido de este anuncio, cuatro días después, 9 el de mayo, la Secretaría de Salud del Gobierno Federal determinó poner fin a la emergencia sanitaria por COVID-19. (Gobierno de México, 2023) Durante el periodo que duró la emergencia sanitaria se difundió y consolidaron nuevos esquemas de trabajo en las empresas como son: el teletrabajo y el llamado trabajo híbrido. De hecho, la adopción del esquema de teletrabajo trajo consigo el decreto por el que se reformó el artículo 311 y se adicionaba el capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de Teletrabajo. (DOF, 2021)

Algunas de las obligaciones patronales generadas, por la emisión del decreto y adición a la LFT, por nombrar algunas, fueron: la definición del teletrabajo como forma de organización laboral subordinada; su aplicación para las relaciones laborales que se desarrollaran en más del 40% en un domicilio distinto al del centro de trabajo, como puede ser el domicilio del trabajador, o el domicilio elegido por éste; el pago por parte de la empresa de los costos derivados de realizar la actividad laboral en teletrabajo (por ej. servicios de telecomunicación, parte proporcional de electricidad); respetar el derecho a la desconexión de las personas al término de la jornada laboral; proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos necesarios para el teletrabajo.

Sin embargo, faltaban lineamientos que precisaran de mejor forma los alcances del Capítulo XII BIS de la LFT concerniente al Teletrabajo. Por lo anterior, los meses pasados se comenzó a preparar el proyecto de la Norma Oficial Mexicana NOM-037-STPS-2023, Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo, también denominada NOM-037. Esta norma entrará en vigor el 5 de noviembre de

2023, surtiendo efectos en el territorio nacional y es aplicable a todos los centros de trabajo que cuenten con personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo. Esta norma tiene por objetivo:

Establecer las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los lugares de trabajo en donde las personas trabajadoras bajo la modalidad de Teletrabajo realicen sus actividades, a fin de prevenir accidentes y enfermedades, así como promover un medioambiente seguro y saludable en su entorno laboral. (DOF, 2023, p. 2)

Entre los puntos destacados de esta nueva norma, se pueden mencionar: los empleadores deberán de proveer a sus trabajadores las herramientas necesarias para su desempeño, incluyendo silla ergonómica, aditamentos ergonómicos en caso de ser necesario, y todo lo necesario para el trabajo; realizar el pago proporcional del consumo del internet como de la energía eléctrica; el derecho a las pausas para descanso y a la desconexión al término de la jornada laboral, en los horarios no laborables, vacaciones, permisos y licencias; los trabajadores deberán contar con un lugar adecuado y seguro en el cual realizar el teletrabajo, que los proteja contra agentes físicos y factores de riesgo ergonómico y psicosocial.

Igualmente, se establecen: la verificación por parte de la Comisión de Seguridad e Higiene para constatar que el trabajador cuenta con las condiciones adecuadas para realizar su actividad en la modalidad de teletrabajo; la obligación de implantar y difundir la política propia del teletrabajo armonizada con el contrato colectivo de trabajo y el reglamento interior de trabajo; establecimiento de mecanismos de comunicación, garantizando el derecho a la privacidad, y fijación de duración de la jornada; se considera la reversibilidad de este esquema de trabajo si existiese alguna condición o factor que altere las condiciones de salud y seguridad en el trabajo que justifique el regreso al trabajo presencial, o porque así convenga a los intereses laborales del trabajador; la práctica de exámenes médicos a las personas teletrabajadoras conforme a la NOM-030-STPS-2009; brindar capacitación por lo menos una vez al año a los teletrabajadores sobre las condiciones de seguridad y salud; la instauración de mecanismos de atención para casos de violencia familiar que contemple el retorno a la modalidad presencial de manera temporal o permanente; y, la reafirmación de acciones con perspectivas de género como el derecho de las mujeres en periodo de lactancia a pausar sus actividades para alimentar a sus hijos y la posibilidad de contar con jornadas flexibles para facilitar la atención de responsabilidades familiares.

Por lo expuesto, existe una importante coyuntura en materia de gestión del capital humano ya a veces persiste un mito en torno a este esquema de trabajo, como es que una persona al estar contratada o desempeñando sus funciones por medio del teletrabajo es menos productiva, generando una desconfianza paranoica de la productividad. (Vázquez, 2023) En este sentido, se reitera que la LFT vigente considera en su art. 330-I, los mecanismos, sistemas operativos y cualquier tecnología utilizada para supervisar el teletrabajo. Por lo que existe la objetividad para brindar seguimiento a las labores que desarrolla el teletrabajador mediante alguna aplicación instalada en el equipo de cómputo que proporciona la empresa.¹ No obstante tales aplicaciones, deben configurarse de forma moderada para supervisar el teletrabajo, de acuerdo con la Política de Teletrabajo y la LFT, de tal forma que permita conciliar la vida personal de las personas trabajadoras en modalidad de teletrabajo, evitando generar actos de supervisión que se puedan asumir como *mobbing*. En contraparte, se ha comprobado que la productividad en la modalidad de teletrabajo o presencial suele ser la misma o mayor, siempre y cuando se posean las condiciones óptimas de teletrabajo, surtiendo efectos positivos en la productividad de las empresas y también en el rendimiento de los trabajadores. (Pinto y Muñoz, 2020; Dávila et al., 2022; Bloom & Roberts, 2015)

Respecto a las condiciones del entorno en el domicilio del trabajador, o el elegido por éste para teletrabajar, existen importantes retos en nuestro país ya que la NOM-037 contempla disponer de un espacio físico que, preferentemente, permita privacidad a la persona en la modalidad de teletrabajo durante su jornada laboral. Sin embargo, la experiencia del confinamiento creado por el COVID-19, evidenció la limitante del espacio físico en varios hogares al no contar con un área adecuada para llevar a cabo las actividades laborales de forma remota, lo que derivó en conflictos de tipo familiar. (Santillán-Marroquín, 2020, como se citó en Rojas, 2022) Por tanto, la creación o el acondicionamiento de los espacios del hogar y el correcto alcance para la adecuada conectividad para teletrabajar es un importante pendiente para el empleado que aspire a teletrabajar.² En cuanto a disponibilidad y uso de TIC, México tiene cifras que muestran aún una limitante en el corto y mediano plazo para que una importante cantidad de empresas migren al esquema de teletrabajo, dadas las condiciones que existen en gran parte de los hogares en el país. Conforme a los resultados de la Encuesta de Disponibilidad de las TIC en los hogares y de su uso por los individuos 2022, se evidencian dos datos importantes: 1) El 43.9% de los hogares en México tienen computadora como proporción del total de hogares; y, 2)

¹ Actualmente estas aplicaciones otorgan la posibilidad de dar seguimiento a los títulos de los documentos que abre en su equipo de cómputo el trabajador, a los lapsos "muertos" y de desconexión durante la jornada, así como el seguimiento de las URL y aplicaciones utilizadas.

² La NOM-037 en su lista de verificación de las condiciones de seguridad y salud en el lugar de trabajo, contempla que el empleado disponga de un espacio físico de al menos 2 metros cuadrados para ser utilizarlo como plano de trabajo, y una altura de al menos 2,5 metros.

El 68.5% de los hogares en México cuentan con conexión a Internet como proporción del total de hogares. (INEGI, 2022)

Otra de las implicaciones para las empresas y el capital humano, como se mencionó, es la correcta definición no sólo de los mecanismos de comunicación, también el plazo de respuesta entre los colaboradores haciendo uso de tales mecanismos, para evitar problemas en la atención y resolución oportuna de actividades. Además, se debe considerar que pueden presentarse eventos ajenos a la voluntad del trabajador, como es un corte en el suministro eléctrico, o bien, deficiencias en la conectividad por parte del proveedor de internet. Sin embargo, es importante para los jefes, no sobredimensionar tal evento ni desacreditar el teletrabajo del colaborador. Asimismo, es innegable que el teletrabajo brinda beneficios al medio ambiente pues contribuye a disminuir la contaminación ambiental al reducir o anular los tiempos de desplazamiento en las metrópolis, mejora la oferta del transporte público, se elimina el desgaste físico y emocional atribuible a los trayectos de la casa al centro de trabajo y viceversa, se ahorran costos de desplazamiento, se reducen los problemas laborales por razones de retardos o faltas. (Benjumea-Arias, 2016; Tocaronte et al., 2014; Pérez et al., 2002)

A la par se debe fortalecer la capacitación y adiestramiento entre los colaboradores que están en teletrabajo, para que el propio colaborador identifique correctamente los agentes físicos que influyen en su productividad en el lugar de teletrabajo, así como los factores de riesgo ergonómico y psicosocial, tales como la relación trabajo-familia, los ritmos de trabajo, la carga de trabajo, la comunicación entre colaboradores, la violencia laboral, etc. La adecuada planeación en tareas de adiestramiento y capacitación para el uso de TIC es primordial para desarrollar el teletrabajo ya que los colaboradores se pueden enfrentar al uso de softwares novedosos para desarrollar su labor, así como nuevos procedimientos por cumplir al prescindir de comunicación presencial. Consecuentemente, la actualización del manual de procedimientos, así como de los descriptores de puestos de trabajo es apremiante para lograr atraer, reclutar y seleccionar al talento que cuente con las competencias y calificación necesaria para desarrollar el teletrabajo.

Aunque la NOM-037 y el esquema de teletrabajo ofrecen varios beneficios, también hay consecuencias financieras que deben considerarse. En primer lugar, el teletrabajo puede ahorrar a las empresas una cantidad significativa de dinero en costos de oficina, como alquiler, servicios públicos y suministros, también puede reducir los costos de la planta física, pero esto último depende mucho de la empresa y el perfil del colaborador. Algunas empresas que han incorporado el teletrabajo a sus operaciones reportan diversos beneficios como son: aumento del 23% en la productividad; reducción del 18% en costos de la planta física; disminución en 63% del ausentismo; incremento del 70% en la preferencia por parte de los trabajadores

con respecto a otros esquemas de trabajo (Magaña, 2021). Sin embargo, hay costos asociados con el trabajo a distancia; por ejemplo, la inversión en tecnología para permitir que los empleados trabajen de forma remota, como computadoras portátiles y software de colaboración en línea. Además, las empresas seguramente necesitarán proporcionar capacitación adicional para asegurarse de que los empleados estén preparados para teletrabajar de forma efectiva.

La constante inversión en plataformas con modernas de tecnologías de información se ha vuelto una necesidad para la supervivencia empresarial, buscando alternativas de trabajo a distancia para obtener resultados de acuerdo con sus planes y pronósticos anuales. Los procedimientos e instrucciones de trabajo son herramientas útiles para el cumplimiento de las funciones a distancia. Cualquier paso que no sea analizado minuciosamente en la instrucción laboral, como consecuencia puede generar el incumplimiento de los indicadores esperados. La tendencia global en el uso, aprovechamiento y mejora continua de las aplicaciones móviles, citadas en la norma como las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), forman parte del teletrabajo. A diferencia del trabajo con ordenadores convencionales, muebles de escritorio u otro parecido, el trabajo con *apps* es más práctico y eficiente. Un empleado en esquema de teletrabajo puede realizar múltiples operaciones bancarias utilizando como herramienta un *smartphone* y consumiendo menor tiempo, no necesariamente debe estar encerrado en una habitación con escritorio, silla u otro convencional. Asimismo, un empleado que aproveche las redes sociales puede realizar la publicidad de varios eventos, concretar ventas o difundir mega imágenes institucionales, estando en movimiento y trasladándose. El teletrabajo continúa mostrando una tendencia en aumento en todos los sectores, y se ha constituido como una herramienta valiosa para la continuidad de las operaciones y el logro de los objetivos empresariales (OIT, 2020). La posibilidad de organizar el tiempo y el espacio para realizar las actividades laborales con el apoyo de las TIC, permite mantener la comunicación sin la presencia personal en el lugar de trabajo, teniendo un impacto positivo en la productividad de los trabajadores (Ramos, Ramos-Galarza y Tejera, 2020).

Las empresas tienen un reto administrativo en el establecimiento de las reglas de operación, en cuanto al cuidado y mantenimiento de los instrumentos otorgados por parte del patrón, así como la vigilancia en el uso de dichos equipos. Es necesario que la empresa fije objetivos muy claros en el cumplimiento de las tareas asignadas por la parte patronal. Igualmente, las empresas tienen que dedicar tiempo y esfuerzo para realizar los cálculos de los costos generados por los servicios de internet, telefonía y electricidad para dar cumplimiento a la obligación de asumir los costos derivados del teletrabajo.

Por lo expuesto, se puede concluir que, en materia de capital humano, hay un interesante escenario al contar con una estructura normativa de relaciones laborales más definida en teletrabajo. Asimismo, los gerentes de las organizaciones deben manifestar que cuentan con las competencias directivas para gestionar a equipos de trabajo no sólo de forma presencial, también en modo teletrabajo. Lo anterior incluye la constitución de esquemas de evaluación del desempeño en modalidad teletrabajo. En cuanto a las empresas se refiere, es menester dar el paso hacia el teletrabajo mediante elementos como son *Employer branding*, *Employee Value Proposition* y *Employee experience*, para lograr atraer al talento perteneciente a la Generación Z o *Centenial*, que recién se incorpora al mercado laboral y opta por estos esquemas de trabajo. Asimismo, el teletrabajo coadyuva a la fidelización del talento perteneciente a la llamada Generación *Milennial*, la cual pretende gozar de un balance entre vida personal y laboral.

Mientras que en materia financiera es evidente que el empresario o el inversionista busca la obtención de utilidades y plusvalía, las cuales pueden ser generadas por los efectos que traería consigo la NOM 037, aprovechando las ventajas y condiciones positivas ya descritas en las implicaciones al capital humano ya que con una visión de proyecto de inversión se pueden capitalizar intangibles que adquieren valor financiero, como son la reputación de la marca y la llamada imagen corporativa, ambas tienden a un incremento en la demanda del producto o servicio de una empresa que se preocupa por capacitar y formar constante y sistemáticamente a su personal en temas de avance tecnológico, suponiendo una adaptación y avance en su productividad como organización. Lo enunciado repercute favorablemente en la seguridad y garantía que obtienen los clientes en un mercado determinado de intercambio de productos y servicios. La buena reputación empresarial repercute en los mercados de dinero, donde el crédito es indispensable para el desarrollo de proyectos de inversión en cualquier campo de la actividad humana, facilitando los montos que los acreedores, principalmente bancos, compañías financieras o casas de bolsa, las cuales necesitan pronosticar un buen rendimiento del capital prestado, mediante el cobro de tasas de interés que convienen también a las empresas deudoras y los posibles avales de compañías afianzadoras que convengan con empresarios para lograr tales créditos, logrando incrementos en la rentabilidad.

Referencias

- Benjumea-Arias, M. L., Villa-Enciso, E. M., y Valencia-Arias, J. (2016) Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4) 59-73. <https://ssrn.com/abstract=3519571>

- Bloom, N & Roberts, J. (23 de enero de 2015) A Working from Home Experiment Shows High Performers Like It Better. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2015/01/a-working-from-home-experiment-shows-high-performers-like-it-better>
- Dávila Morán, Roberto Carlos, Agüero Corzo, Eucaris del Carmen, Castro Llaja, Lindomira, y Vargas Murillo, Alfonso Renato. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402&lng=es&tlng=es.
- Diario Oficial de la Federación [Secretaría de Gobernación]. Decreto por el que se reforma el artículo 311 y se adiciona el capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo, en materia de Teletrabajo. 11 de enero de 2021. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#gsc.tab=0
- Norma Oficial Mexicana NOM-037-STPS-2023, Teletrabajo-Condición de seguridad y salud en el trabajo. 23 de junio de 2023. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5691672&fecha=08/06/2023#gsc.tab=0
- Gobierno de México. (2023) *México pone fin a la emergencia sanitaria por COVID-19: Secretaría de Salud*. <https://www.gob.mx/salud/prensa/mexico-pone-fin-a-la-emergencia-sanitaria-por-covid-19-secretaria-de-salud?idiom=es>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares*. <https://www.inegi.org.mx/temas/ticshogares/>
- Ley Federal del Trabajo. Capítulo XII Bis: Teletrabajo. 11 de enero de 2021. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Magaña, A. (2021). *Beneficios del teletrabajo en organizaciones gubernamentales de la Ciudad de México del 2016 a 2020*. <https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/2284/Caso%20Estudio%20Home%20Office%20MRAM%20RocioAdame%20v.%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Declaración acerca de la decimoquinta reunión del Comité de Emergencias del Reglamento Sanitario Internacional (2005) sobre la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. [https://www.who.int/es/news/item/05-05-2023-statement-on-the-fifteenth-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-coronavirus-disease-\(covid-19\)-pandemic](https://www.who.int/es/news/item/05-05-2023-statement-on-the-fifteenth-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-coronavirus-disease-(covid-19)-pandemic)

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía Práctica*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---
- Pérez, M. P., Sánchez, Á. M., Carnicer, M. P. D. L., & Jiménez, M. J. V. (2002). El impacto medioambiental del teletrabajo. Factores determinantes y estudio de un caso. *Economía Industrial*, No. 351, 143-156. <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/351/Economia09.pdf>
- Pinto, A., y Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Escuela de Psicología*, 2, 1-10. https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 5(3), 1-29. Obtenido de <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/download/1450/1034/4657>.
- Rojas Flores, G. (2022). Home office y vida en tiempos de COVID-19 en México. *Interconectando Saberes*, 7(14), 1-14. <https://doi.org/10.25009/is.v0i14.2752>
- Tacoronte, D. V., Falcón, H. S., & Cabrera, S. S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 20(1), 41-46. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000154>
- Vázquez, K. (5 de marzo de 2023). El teletrabajo abre la puerta a la paranoia de la productividad. *El País*. <https://elpais.com/ideas/2023-03-05/el-teletrabajo-abre-la-puerta-a-la-paranoia-de-la-productividad.html>