

IMPLICACIONES ECONÓMICAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO: UN ACERCAMIENTO DESDE LOS COLABORADORES DEL SECTOR PRIVADO EN PANAMÁ

Economic implications in the implementation of teleworking: an approach from the private sector employees in Panama

Graciela Aguilar Aguilar¹

<https://orcid.org/0000-0003-1349-3353>

Danitza Haughton Arrocha²

<https://orcid.org/0000-0001-8410-5309>

Juan Carlos Palacio Hernández³

<https://orcid.org/0000-0001-5611-8823>

Recibido: 15/09/2022

Aceptado: 15/11/2022

Publicado: 20/12/2022

Como citar este artículo: Aguilar Aguilar, G.; Haughton Arrocha, D.; Palacio Hernández, J. (2022). Implicaciones económicas en la implementación del teletrabajo: un acercamiento desde los colaboradores del sector privado en Panamá. *Entrelneas*, 1 (2), 167-181. <https://doi.org/10.56368/Entrelneas126>

RESUMEN

Durante el primer semestre del año 2020, la modalidad de trabajar desde casa resultó ser altamente demandada debido a la crisis sanitaria causada por la COVID-19, situación que trajo consigo implicaciones económicas generadas a raíz de la implementación del teletrabajo, tanto para los colaboradores como para las empresas, lo que sugiere; una modificación en la estructura de costos para ambos actores. Este estudio se basa específicamente en la participación de colaboradores y de gerentes en las entidades del sector privado de la Ciudad de Panamá, abordado desde una postura fenomenológica interpretativa, con un enfoque cualitativo en acompañamiento de la técnica de etnografía digital, debido a que, esta investigación se realiza en un contexto con restricciones de movilidad. Así mismo, se suscribe al método hermenéutico y a la tipología analítica, a fin de inferir sobre las situaciones económicas que emergen durante la implementación del teletrabajo. Para la recolección y análisis de los datos se emplea un diseño

¹ ADEN University. Graciela.aguilar@adenuniversity.edu.pa

² ADEN University. danitza.haughton@adenuniversity.edu.pa

³ ADEN University. juancarlos.palacio@adenuniversity.edu.pa

virtual, tomando en cuenta que los informantes se encontraban fuera de su entorno habitual, en lo sucesivo, se aplica un diseño transaccional contemporáneo y unieventual. Como resultado de esta investigación se concluye que el teletrabajo se ha convertido en una alternativa positiva, toda vez que representa un tipo de ahorro tanto para las empresas como para los colaboradores. No obstante, algunas inversiones como las adecuaciones de los espacios para el trabajo y la adquisición de herramientas tecnológicas han recaído en el colaborador, pasando a ser un gasto dentro de su presupuesto personal.

Palabras clave: Teletrabajo; implementación teletrabajo; implicaciones económicas; sector privado; Panamá.

ABSTRACT

During the first semester of the year 2020, the modality of working from home became highly demanded due to the health crisis caused by COVID-19, a situation that brought with it economic implications generated because of the implementation of teleworking, both for the collaborators and for the companies, which suggests; a modification in the cost structure for both actors. This study is based specifically on the participation of employees and managers in the private sector organizations in Panama City, addressed from an interpretative phenomenological approach, with a qualitative method in accompaniment of the digital ethnography technique, because this research is conducted in a context with mobility restrictions. Likewise, it subscribes to the hermeneutic method and the analytical typology, to infer about the economic situations that emerge during the implementation of teleworking. For the collection and analysis of the data a virtual design is used, considering that the informants were outside their usual environment, henceforth, a contemporary and unieventual transactional design is applied. As a result of this research, it is concluded that teleworking has become a positive alternative, since it represents a type of saving for both companies and employees. However, some investments such as the adaptation of workspaces and the acquisition of technological tools have fallen on the collaborator, becoming an expense within their personal budget.

Keywords: Telework; telework implementation; economic implications; private sector; Panama.

Introducción

La autopista evolutiva del teletrabajo no solo ha permitido transitar nuevos esquemas donde el trabajo se realiza en línea y a distancia, todo lo contrario, fomenta la implementación del trabajo para que se realice desde donde se encuentre el trabajador. En el año 2020 se generó una grave situación sanitaria a nivel mundial producto del COVID-19, que llevó a la transformación de los campos de la medicina, educación, político, ambiental, entre otros; estableciéndose así, nuevas realidades y parámetros ajustados a las circunstancias del entorno y limitaciones para el desarrollo de las actividades diarias, encontrándose dentro de estas actividades, el trabajo presencial, el cual dejó de ser realizado de esta manera y migró a la virtualidad, lo que trajo con ello que el trabajador o como actualmente es conocido el

teletrabajador, tuviera la necesidad de realizar su trabajo desde el lugar donde se encontraba, así como los gerentes que por medio de los canales digitales tuvieron que ejecutar sus roles principales.

Al margen de esta nueva habitualidad que para muchos es teletrabajar, surge la imperante necesidad de adaptar los esquemas organizacionales a fin de estar preparados para el desarrollo de los negocios en entornos volátiles, inciertos, ambiguos y complejos. En donde no solo se trata de lograr sincronizar la productividad del trabajador con un horario que desvirtúa las barreras del espacio personal y familiar, sino que también trae consigo implicaciones económicas para ambos actores que participan de esta modalidad.

En este marco de reflexión, mucho se ha divulgado sobre los efectos positivos relacionados al equilibrio profesional, flexibilidad de horarios y otras preferencias que trajo el teletrabajo. En lo concerniente a lo económico, se establecieron otro tipo de situaciones, que merecieron ser analizadas y entendidas bajo las nuevas realidades. Al respecto la Asesoría Técnica Parlamentaria de Chile (2020) señala algunos aspectos relevantes, como la noción de aplicación de costos sobre las transacciones en la que se relacionan el cumplimiento de las actividades pactadas, con el riesgo de poder causar cambios en las condiciones ambientales y que no se obtengan los beneficios esperados; generando así, acciones encaminadas a la búsqueda y procesamiento de la información, a fin de que se establezcan medidas complejas y en algunos casos burocráticas de control en las organizaciones. (p. 4).

Otro aspecto a considerar es el desempeño del teletrabajador desde la escala de la productividad, el cual enfrenta un desafío, debido a que las empresas buscan el rendimiento económico de sus actividades, maximizando toda oportunidad de crear valor de su esfuerzo tecnológico y financiero; asumiendo en contraposición, que la cultura organizacional y el acompañamiento social fuesen factores inherentes en las operaciones del negocio.

Así mismo, la firma Price Waterhouse Cooper (2019) provee una visión fundamental sobre el modelo financiero operativo de cara a las implicaciones económicas que las organizaciones y los teletrabajadores considerados como stakeholders, debieron adoptar para su supervivencia. En ese informe, describen seis herramientas que permite analizar realmente los procesos y eventos basados en datos/hechos de los teletrabajadores, proporcionando información de mejora en la eficiencia y control como lo son: el blockchain, robotics process, inteligencia artificial, data and analytics, process mining y otras tecnologías claves (p.3). De allí que los altos directivos de las organizaciones centrarán cada vez más las estrategias en lo digital, a fin de buscar soluciones tanto tecnológicas como financieras, accesible para lograr adaptarse y responder a las necesidades del entorno.

De modo similar, la investigación realizada por Moreno, Alfonso y Peña (2018), en la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá – Colombia, tuvo como propósito analizar el impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvatec S.A, frente a una posible implementación del teletrabajo, cuya conclusión determinó que mediante el teletrabajo se generó un mejoramiento en la calidad de vida a través del ahorro en el tiempo de traslados de la casa al trabajo y viceversa, especialmente para ciudades de alto congestionamiento como Bogotá, por lo que el teletrabajo se presenta como una alternativa que ayuda a evitar tiempos de traslados y disminución del estrés; así mismo, se promueve el mejoramiento de las condiciones económicas y reducción de costos de transporte para los colaboradores.

Consecuentemente, se hace imperante abordar las ventajas que emergen del primero en actuar. Aquellas ventajas económicas y estratégicas que se obtienen por incursionar primero en un sector de la economía. La capacidad de alcanzar una economía de escala antes que otros, y con ello beneficiarse de una estructura de costos menores, es una ventaja esencial de actuar primero en el que no solo se limita el contexto de la economía, sino que también atañe a las organizaciones que han acogido el teletrabajo como una modalidad más en su estructura operacional.

De acuerdo con lo anterior, se advierte entonces que existen distintas situaciones económicas que acompañan la implementación del teletrabajo, situaciones que pueden ir desde la productividad, ahorro de costos, mejoramiento de calidad de vida, entre otros, que pueden afectar o no a los teletrabajadores. En definitiva, el cuestionamiento se refiere a conocer ¿cuáles son las implicaciones económicas en la implementación del teletrabajo en los colaboradores del sector privado en Panamá?

Notablemente, esta interrogante encuentra relación con la justificación y objetivo de la investigación, en la medida que identifica las implicaciones de carácter económico que devienen con la implementación del teletrabajo y que genera, a su vez, nuevas realidades o elementos atribuibles a los trabajadores que se encuentran bajo esta modalidad. Aunado a este aporte, busca alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 8) de las Naciones Unidas, mismo que busca promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, por lo que esta investigación describe cómo la revolución tecnológica permite conseguir un trabajo decente para todos y recoge una muestra de las buenas prácticas empresariales inclusivas y sostenibles.

De allí a que su aporte social esté concentrado en su capacidad de conectar a los residentes del país con las oportunidades del trabajo remoto, permitiendo dinamizar la economía de sectores rurales en los cuales los teletrabajadores presentan un coste de vida más bajo respecto a los de zonas urbanas, dando lugar a que dichas comunidades posean una mayor ventaja comparativa en términos de retribución salarial y que además, no estarían condicionadas a factores discriminatorios para la ejecución del teletrabajo.

Como aporte teórico, el estudio se enmarca en la contribución de enriquecer el concepto de teletrabajo y develar las implicaciones económicas que emergen de su implementación. En tanto, el aporte práctico está dado a partir de las recomendaciones básicas que apuntan a la mejora continua dentro de las organizaciones y finalmente, el aporte metodológico contribuye al conocimiento de la percepción del teletrabajo, especialmente en los gerentes y trabajadores del sector privado en la ciudad de Panamá.

Fundamentación Teórica

Para abordar el tema de las implicaciones económicas en la implementación del teletrabajo fue necesario conocer y profundizar los diferentes conceptos y teorías sobre el teletrabajo y la implementación que en las organizaciones se realizaron, así mismo, es necesario establecer que el estudio se ejecutó bajo una condición determinada por el COVID-19, lo cual trajo una situación epidemiológica que llevó a los colaboradores a la adaptación de sus formatos de trabajo cotidianos, llevando a establecer el esquema de la oficina en sus domicilios u hogares.

La Organización Internacional del Teletrabajo (OIT) (2020) define entonces el teletrabajo como “el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio, para trabajar fuera de las instalaciones del empleador” (p.1). A partir de esta definición, rescatamos factores como la tecnología, el trabajador y el entorno laboral, mediante el cual centra su atención la realización de las tareas fuera de las instalaciones habituales del trabajador.

Para la Psicología, la percepción consiste en una función que le posibilita al organismo recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos, que de acuerdo con Grondin (2016), la percepción no puede ser reducida sólo a la detección de estímulos, sino que también será necesario tratar de entender cómo lo que ya está en el cerebro determina o influencia lo que se va a percibir. De igual manera, es necesario entender cuál era la idea que tenían los colaboradores sobre el teletrabajo antes de su implementación, y que ha cambiado durante su práctica (p.1).

En el caso del teletrabajo debe tenerse presente que es una modalidad de trabajo, que, aunque no es nueva, su implementación lo ha llegado a ser, ante un cambio repentino causado por las condiciones del entorno, acelerando el proceso de adaptación hacia un nuevo estilo de trabajo, que medios de comunicación, conferencistas y especialistas en gestión administrativa han denominado la nueva normalidad. De este modo, el teletrabajo representa un cambio para la organización y como en todo cambio, este debe ser gestionado para poder valorar el éxito de su implementación.

De hecho, para Barrios (2019), en su trabajo denominado factores que determinan el éxito en la implementación del teletrabajo, afirma que tanto la cultura organizacional, como el rol que juegan los gerentes y trabajadores son determinante en un proceso exitoso de implementación. Por su parte, Hill (2015) nos permitió inferir sobre las estructuras diferenciadoras de aquellos negocios que aplicaron el teletrabajo antes de verse afectado por el evento COVID-19 adoptando la figura de llegar primero y las ventajas obtenidas de su implementación temprana del teletrabajo (p.33).

En consecuencia, esta implementación conforme a los procesos o protocolos formados durante la pandemia trae a la palestra, las implicaciones económicas que se relacionan dentro de esta modalidad de trabajo en atención a la efectividad y adaptabilidad en los entornos virtuales. Esta realidad es reconocida por entidades de todos los sectores económicos, e incluye, además, a todos los stakeholders dentro de la organización. Así la OIT en su informe (2020), propone una posible respuesta para apoyar tanto a los empleadores como a los trabajadores en la introducción y el mantenimiento del teletrabajo eficaz, en el que sitúa como una razón de dificultad para transitar del entorno habitual del trabajador al teletrabajo a la falta de herramientas y dispositivos informáticos apropiados (p.23).

Es decir, que las organizaciones reconocen la importancia de esta nueva modalidad de trabajo y la necesidad de seguir expandiendo su práctica, no obstante, como se determinó, se trae con ello situaciones producto de una nueva realidad, que modifica la vivencia de los trabajadores, entre los que se encuentra una modificación en la estructura de costos y gastos. En este sentido, se corresponde entonces con la implementación del teletrabajo, atender por parte de los colaboradores y las organizaciones, situaciones que no generan un menoscabo para la economía de las partes, por el contrario, que se genere dentro de la relación laboral regulada por este medio, beneficios que repercutan directamente en el teletrabajador.

Lo anteriormente expuesto, se relaciona con el enfoque de los perfiles evolutivos de Roca (2017), quien refiere al trabajo remoto como una consecuencia de los trabajos colaborativos bajo una perspectiva win-win beneficiosa para el empleador y empleado, representando una reducción considerable en los costos y gastos de la empresa y de los colaboradores, al igual que cambios en la operatividad.

Cabe considerar que, a la hora de aprovechar el potencial de la transformación digital y de impulsar las capacidades que el nuevo entorno está demandando, la dirección financiera toma un papel crucial. Esta premisa, sugiere el abordaje desde nuevas vías de colaboración con stakeholders internos y externos haciendo énfasis en la gestión y mejora del modelo financiero operativo utilizando herramientas digitales que incluyen a su vez la gestión y desarrollo de equipos diversos y globales, (PWC, 2019, p.4)

La Función financiera 4.0 es un informe planteado por la firma Price Waterhouse Cooper (PWC) (2019) en el que se provee una visión fundamental sobre el modelo financiero operativo de cara a las implicaciones económicas que las organizaciones y los teletrabajadores considerados como stakeholders deben adoptar para su supervivencia (pp.1-7).

Consecuentemente, la percepción sobre los aspectos económicos que emergen en la modalidad de teletrabajar, según un informe que data del año 2013, titulado Teletrabajo: medio ambiente, economía y calidad de vida, concluye que el 83% los trabajadores encuestados en su estudio perciben de manera positiva el teletrabajo, sin embargo, conviene señalar que los aspectos menos valorado al teletrabajar fue el económico junto a la conciencia ambiental, (Club de Investigación Tecnológica, 2013, p.13).

De la misma manera, concluye el citado estudio, que el 88% de los encuestados perciben un tipo de ahorro económico producto de trabajar desde casa, ya sea uno o dos días a la semana en el que refieren principalmente a ahorros en el combustible, transporte, peajes, vestuario y pago por uso de estacionamiento. No obstante, el 37% indica que trabajar desde casa incrementa sus gastos fijos como los relacionados con el internet, telefonía y electricidad, (Club de Investigación Tecnológica, 2013, pp. 13-14).

Dentro de este marco de referencia, surgen interrogantes entre los trabajadores y las organizaciones, que van desde determinar quién deberá asumir los costes derivados del trabajo a distancia o quién deberá pagar la facturación por los servicios de electricidad, internet o teléfono fijo o móvil que utiliza el trabajador durante su jornada de trabajo y, además, esclarecer quién debe proveer las herramientas y equipos tecnológicos necesarios para realizar la labor contractual.

Ahora bien, a pesar de que estos cuestionamientos económicos son habituales entre los principales actores involucrados en la modalidad de trabajar, el marco legal regulatorio en Panamá, provee una clara respuesta, estableciendo en el Decreto Ejecutivo 133 del 16 de septiembre de 2021, en su artículo No. 11, que “los gastos por equipamiento, mantenimiento, reparaciones, herramientas, capacitaciones y demás, propios de la prestación de los servicios en la modalidad de teletrabajo serán sufragados por el empleador.” Por consiguiente, y en atención a las posturas que puede asumir el trabajador y el empleador, ¿por qué surge esta indecisión de acotar y adherir la normativa a la implementación del teletrabajo, toda vez que esta permitirá mitigar el efecto gasto en el trabajador?

Retrospectivamente, la literatura científica nos permite dar una aproximación a las implicaciones sociales y familiares que son percibidas por el teletrabajador a partir de datos

tomado del estudio cuya revisión sistemática comprende entre los años 2000 y 2016, en la que se plantean diferentes perspectivas teóricas de diversos autores. Los resultados de la revisión científica y académica concluyen que el teletrabajo mejora la vida del empleado a partir de una conciliación entre la vida laboral y familiar, en la que prima, un tipo de autonomía en relación con el tiempo, (Castro, Galarza y Sánchez, 2017, p.48).

Además de lo anterior, otra ventaja que emerge de la revisión del citado trabajo de grado refiere a que la reducción del estrés por parte del teletrabajador debido a que no se encuentra expuesto ante el tráfico vehicular habitual; así mismo, afirma que disminuye los gastos diarios de este. Por otra parte, algunos autores, el teletrabajo genera un aislamiento social poco investigado y poderosamente influyente en la capacidad del trabajador para trabajar en equipo, (Castro, Galarza y Sánchez, 2017, p.48).

Luego de haber transcurrido 10 años, mucho se ha propuesto a partir de estudios de corte cualitativo y cuantitativo con el propósito de seguir infiriendo sobre las implicaciones del teletrabajo contrastando diferentes metodologías y técnicas de análisis de los datos. En ese sentido, Benavides, Prendas, y Benavides (2021), proponen un nuevo panorama en el que muestran las opiniones de los entrevistados bajo dos escenarios que circunscriben a Costa Rica, el primero de ellos en circunstancias normales donde prevalece un acuerdo contractual para realizar el teletrabajo y un segundo escenario mediado por condiciones adversas o forzosas como la COVID-19. Este estudio de corte descriptivo permite actualizar aquellos aspectos considerados como ventajas en contraposición con la actualidad.

Resulta pues, que el nivel de productividad y satisfacción percibidos por las personas trabajadoras se plantea como una desventaja para el trabajador dado a que a pesar de que se trabaja más horas de las jornadas establecidas existen consecuencias que impactan la calidad de vida de las personas en función a al tiempo social y emocional que destinan a su vida personal. Un 33% de los entrevistados manifestaron respuestas como ansiedad y otras afectaciones físicas, emocionales y psicológicas como la ausencia de socialización en la que se requieren espacios de compañerismo y comunicación con sus pares, (Benavides, Prendas, y Benavides, 2021).

Paralelamente, Statista Research Department mediante un sondeo realizado en México durante el mes de abril de 2020, reveló que uno de los tres beneficios que más destaca en la modalidad del teletrabajo, es el ahorro en función del tiempo y dinero en traslado a la oficina, esto se traduce en un 74% de los teletrabajadores sondeados. Por su parte, el 53% señaló que esta modalidad aumenta la responsabilidad individual, mientras que el 48% opina que existe un mayor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, (Statista Research Department, 2021). De cara a esta realidad ventajosa o desventajosa para algunos trabajadores que sugieren, a partir de su propia experiencia, una postura determinada cuyos beneficios o perjuicios se derivan de la implementación del teletrabajo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en su informe denominado la pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales, sugiere que la proporción del trabajo es susceptible a realizarse a distancia y que esta varía entre países. En ese sentido, Weller (2020), propone cuatro razones que buscan explicar las características diferenciadoras que emergen de ello, (p12).

Primeramente, sitúan a las características de las ocupaciones, en el que existe un tipo de obligatoriedad operativa para la entidad, que, según Dingel y Neimann, (2020) citado en

Weller, (2020) estimaron que entre un 32% y un 37% de los empleos en Estados Unidos pueden realizarse a distancia a través del uso de herramientas tecnológicas (p.12) La segunda razón alude a la estructura productiva que, de acuerdo con Weller, (2020) varía entre los países, por consiguiente, algunos países que presentan un importante desarrollo en el sector agropecuario requerirán el trabajo presencial en comparación con una empresa del sector bancario (p.12).

En tercer lugar, sugiere Weller (2020) que existe un gran sector informal donde la opción de la implementación del teletrabajo no es una alternativa real; este planteamiento sugiere, que algunos países presentan mayor dificultad para ejecutar tareas desde el hogar dado a que la cercanía física con otras personas es un elemento predominante. En última instancia, se encuentran aquellos aspectos relacionados al nivel de infraestructura tecnológica que se enmarca el acceso de ésta y a su vez, a las competencias digitales necesarias para su uso (p.13).

En función de lo planteado sobre las susceptibilidades de la realización del teletrabajo y su contraste con la diferencia entre países, la Fundación Científica y Tecnológica (ACHS) de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile diseña una guía de implementación de teletrabajo bajo los estándares del proyecto SUSEO que apunta al estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de teletrabajo, afirman que, la modalidad en referencia puede implementarse en distintos sectores productivos en el que sugieren un análisis integral de los procesos y de las actividades que se enmarcan a cada uno de estos (Olivares, 2020, p.1).

La guía afirma que, al pasar el tiempo y adherencia de la modalidad de teletrabajo, las ventajas asociadas a la implementación, para las empresas, son cada vez más evidentes. Señalan, así pues, que lo relacionado a costos por los insumos y el uso de instalaciones han representado una disminución para los empleadores. Mientras que, para los trabajadores las principales desventajas aluden al punto de vista ergonómico debido a la ausencia de los medios apropiados para la ejecución de sus labores (Olivares, 2020, p.7).

Bajo esta premisa de autoevaluación por parte de la entidad de diagnosticar la situación actual frente a la necesidad de implementar el teletrabajo en la organización, plantea, Olivares (2020) que, para Chile, el marco regulatorio advierte que tanto los equipos, las herramientas y los materiales deberán ser provistos por el empleador (p.10). En esa línea de pensamiento, recomiendan, que un análisis previo debe ser realizado en función a los recursos disponibles y por sobre todo, en aquellos que se deberá invertir para cumplir con las condiciones reglamentarias y aquellas necesarias como la capacitación del personal, (Olivares, 2020, p.12).

A partir de esta relación costo beneficio las empresas evaluarán la viabilidad económica de la implementación en la que se incluyen indicadores que apuntan a medir el nivel de cumplimiento de las condiciones claves para su realización (Olivares, 2020, p.15).

De la misma manera, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en el año 1999 mediante una nota técnica de prevención refiere algunos criterios para la implantación del teletrabajo en el que refuerzan, a partir de seis fases propuestas por Moorcroft y Bennett (1995), como primera instancia el diseño de un estudio de viabilidad en el que se identifique todos los aspectos que puedan surgir en la implementación ante las necesidades

organizacionales como un todo incluyendo de esta manera a las personas que pueden verse afectadas por la puesta en marcha del teletrabajo, (Pérez, Figueroa y Nogareda, 1999, p.1).

Un referente interesante que permite reflexionar sobre la capacidad de teletrabajar en la empresa en términos de grupos de ocupación, según el Instituto Nacional de Estadística de España sugiere que el 100% de los directivos y gerentes podrían teletrabajar en virtud de las funciones que deben desempeñar, además posicionan a los técnicos y profesionales científicos e intelectuales en un 60% de los cuales pueden recurrir a esta modalidad, dejando en tercer lugar a los empleados de tipo contable, administrativos y otros empleos que se relacionan a la oficina en un 43,6% como otro colectivo elegible a dicha práctica laboral (Peiró y Soler, 2020, p.3).

Ahora bien, la relación de la población que puede teletrabajar y que efectivamente teletrabajan por sector de actividad en España, indica que el 45% de los puestos de trabajo proviene la intermediación financiera, un 41.5% de los teletrabajadores son del sector de las inmobiliarias y servicios empresariales; y, como tercer lugar el sector educación y sanidad de mercado representó un 35,9% del mercado laboral (Peiró y Soler, 2020, p.4). Afirman, Peiró y Soler, que “el teletrabajo potencial y efectivo por sectores y territorios es cambiante en función del distinto peso de las ocupaciones en cada tejido productivo” (p.4).

Por otra parte, en el caso de las innovaciones que se derivan del teletrabajo, para Peiró y Soler (2020), señala que la contribución de los trabajadores es un elemento fundamental en el rediseño del grado de control, en el que se concibe como importante la colaboración de éste, en atención a la creación de las condiciones ambientales adecuadas para el desempeño del teletrabajo. Estas condiciones a las que refieren los autores incluyen el espacio físico y ambiental adecuado, la disponibilidad de equipo y conexiones a internet apropiadas, así como lo relacionado a los distractores como ruido u otros (p.7).

Metodología

Refiriéndose al propósito de esta investigación que pretende analizar las implicaciones económicas, para los trabajadores sector privado, que emergen de la implementación del teletrabajo en la ciudad de Panamá, se elige una postura epistemológica del paradigma fenomenológico interpretativo, cuyo enfoque cualitativo permite comprender la realidad emergente a partir de la vivencia y testimonios de los informantes claves del sector privado. El proceso de argumentación del fenómeno atiende a las conexiones que desde su apreciación emergen del contexto de los informantes del estudio.

La tradición cualitativa se argumenta desde el método etnográfico digital que esboza un enfoque para hacer etnografía en un mundo contemporáneo. La etnografía digital, también conocida como etnografía virtual o etnografía nos invita a considerar como vivimos e investigamos en un entorno digital.

En ese sentido, Hine (2015), distingue la etnografía para, de, en y a través de la Internet; en otras palabras, no es más que una defensora de la etnografía para Internet, es decir, de los mundos mixtos entre lo virtual y físico, centrándose en lo incorporado, lo personificado y lo cotidiano. Conviene señalar que el método etnográfico digital es aplicado debido a las restricciones de movilidad generadas por las autoridades sanitarias en Panamá, producto de la pandemia causada por el COVID-19.

De manera complementaria al método mencionado anteriormente, este estudio trasciende a la aplicación del método hermenéutico que se fundamenta en la presunción de que los seres humanos no son considerados sujetos imparciales, y que, debido a su interacción con el fenómeno de estudio, poseen ciertos grados de predisposición que puedan influenciar en su interpretación.

Dado a las pretensiones que se enmarca este estudio, mismas que se orientan a la comprensión del fenómeno, su tipología es de corte analítico. Esta elección de análisis es propicia para inferir y, además, permite identificar las relaciones subyacentes de los eventos. Complementariamente, se recurre el uso de matrices de análisis, que posibilitan la formulación de criterios que ayudan identificar la percepción sobre las implicaciones de carácter económico de acuerdo con los hechos que lo anteceden y las situaciones del entorno que han tenido lugar en su implementación para el período de estudio.

Conforme al contexto y las restricciones derivadas de un problema de salud pública, el diseño de la investigación fue de carácter virtual, transaccional contemporáneo y unieventual.

Figura 1. Ruta epistémica



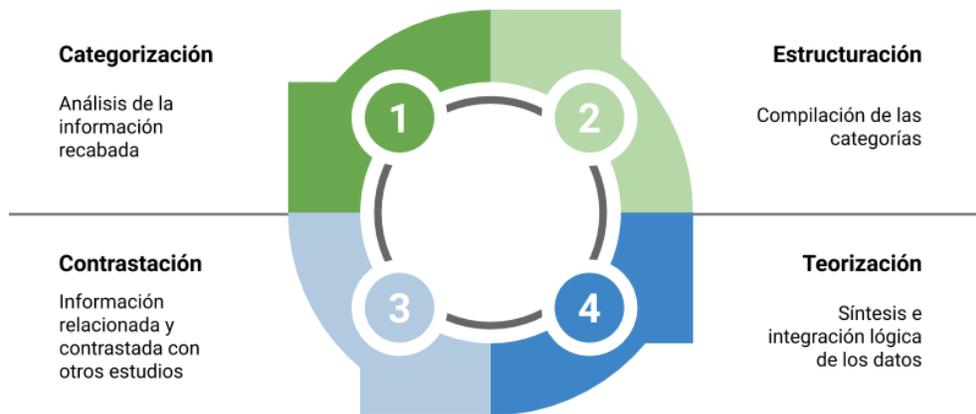
Por otro lado, dentro del esquema investigativo, se seleccionan a los informantes claves, a partir de tres criterios generales para su elección, el primero es que sean trabajadores o colaboradores de alguna entidad de cualquier sector económico del país. El segundo criterio, es que el trabajador esté actualmente bajo la modalidad de teletrabajo y finalmente, el tercer criterio refiere a que pertenezcan a empresas de carácter privado localizadas en Ciudad de Panamá.

Para la recolección de los datos, se escoge la técnica de la entrevista de tipo semiestructurada. Según Arias (2012), la define como una técnica basada en un diálogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado. En ese sentido, se aplica una guía de entrevista previamente elaborada, la cual se aplica a los informantes claves por medio de canales digitales, por ejemplo; Zoom, Skype y alguna otra permitida por el informante clave según el momento de la realización de la video llamada.

Los datos recolectados, son compilados en una matriz de registro y a su vez se someten a criterios de credibilidad y fiabilidad de los instrumentos, implementando la técnica de juicio de expertos (credibilidad). Mientras que para la fiabilidad, la cual se encuentra relacionada con la estimación, análisis y contraste de la información, se aborda mediante la técnica de la triangulación de fuentes.

En lo sucesivo, se asume la técnica para el análisis de los datos recopilados, un proceso que consta de dos etapas a saber, en la primera se opta por la técnica de análisis de contenido, esta técnica según Araya (2002), enfatiza el análisis de contenido en las dimensiones ocultas, el sentido latente y la inferencia a partir del relato emanado por los sujetos, lo que permitió la organización y contextualización de la información. Y, en la segunda etapa se incluye el proceso de teorización, en donde la información se categoriza, contrasta y finalmente se teoriza.

Figura 2. Técnica de análisis de datos



Fuente: a partir de Martínez Migueles, 2013.

Finalmente, una vez la información es sometida a los procesos ya descritos, de todos los datos categorizados emerge una nueva matriz de registro con categorías, tomando como referente metodológico a Hurtado de Barrera (2015).

Resultados o avances

En atención al proceso de levantamiento documental y la categorización de las entrevistas realizadas a los informantes claves, se procedió con la descripción protocolar y estructural de éstas, respecto a las categorías emergentes que dieron lugar en dicho proceso, así como las unidades de análisis que lo componen. Seguidamente se procedió con la contrastación de los resultados que emergen del discurso con las bases teóricas y otras fuentes de estudio que se complementan en el presente estudio.

Conviene señalar que dada a la complejidad del análisis sistemático para lograr identificar las categorías que emergen del discurso de los entrevistados y en virtud de presentar información consecuente al discurso se incluyen las descripción protocolar y estructural de cada informante clave.

En la siguiente figura arboriforme se representa la convergencia de las categorías y los componentes que emergen del discurso del informante clave.

Figura 3. Estructura Arboriforme. Triangulación entre Informantes Claves



Para los informantes claves, el teletrabajo implica un ahorro significativo tanto para las empresas como para los colaboradores. Señalan que a nivel de las empresas se refleja un ahorro en los costos operativos, una reducción en los gastos de suministros básicos como energía eléctrica y costos asociados.

A nivel del colaborador el teletrabajo representa un detonante que aumenta la capacidad de ahorro al disminuir aquellos gastos hormigas relacionados al consumo de alimentos fuera de casa, transporte, pago de estacionamiento, entre otros; reflejándose en el presupuesto del hogar. Sin embargo, con el teletrabajo surgen nuevos gastos o rubros tanto para la empresa como para los colaboradores.

En este sentido los informantes coincidieron que para los colaboradores se reflejó un aumento en el consumo de los servicios básicos como luz e internet. Además, reportan la necesidad de adecuar el espacio de trabajo, incluyendo mobiliarios cómodos y ergonómicos. No obstante, para las organizaciones, en las voces de sus representantes los gerentes, los nuevos gastos varían según las políticas internas y valores de la empresa, algunas incurren en los gastos de adecuación de los espacios de trabajo para sus colaboradores, provisión de equipos tecnológicos y herramientas, otras incluirán un programa de soporte económico para los cargos medios y bajos.

Lo anteriormente expuesto se corresponde con el enfoque de los perfiles evolutivos de Roca (2017), quien refiere al trabajo remoto como una consecuencia de los trabajos colaborativos bajo una perspectiva win-win beneficiosa para el empleador y empleado, representando una reducción considerable en los costos y gastos de la empresa y de los colaboradores, al igual que cambios en la operatividad.

En este orden de ideas, en esta investigación se asume que existe un tipo de impacto económico del teletrabajo y que éste conlleva una connotación positiva tanto para las empresas como para los colaboradores, la cual permite el descubrimiento de nuevas formas de consumo, como llevar el producto a casa, el servicio por entrega conocido como delivery y una mejor optimización de los recursos de ambas partes.

A pesar de ello, se hace notoria algunas divergencias existentes, entre lo que plantea Roca (2017), sobre los knowmads en la nueva estructura organizativa, donde señala que la

gran mayoría de los knowmads son propietarios de su propio equipo de trabajo como dispositivos móviles, laptops, cámaras de fotografía, lentes, trípodes, pagan sus licencias para uso de software, espacio en la nube, pagan por el uso de espacios de trabajo compartidos entre otros con la finalidad de poder movilizarse sin ataduras a escritorios y oficinas tradicionales, y con lo propuesto con las normativas panameñas y chilenas que acuñan que este suministro debe ser una obligatoriedad por parte de las entidades.

En conclusión, el nivel del puesto es una variable ligeramente diferenciadora en la percepción de la reducción de los costos para las empresas, donde los gerentes reconocen claramente los ahorros que supone el teletrabajo a la empresa, fundamentalmente en dotaciones regulares como café, boquitas para reuniones, viáticos para transporte, suministros de limpieza, suministros de oficina, entre otros.

Por otro lado, los empleados perciben esta modificación económica del teletrabajo más a nivel personal, destacando ahorros valiosos en temas de desplazamiento, como gasolina o transporte público, y sobre todo una reducción en las horas que pasan en el tráfico. También conciben ahorros en gastos hormigas, alimentación en la calle y ropa.

A pesar de que el teletrabajo se convierte en una alternativa positiva y que representa un ahorro, se presentan condiciones que pueden representar un gasto o inversión para las empresas y colaboradores, como las adecuaciones de los espacios para trabajo; se nota claramente, una diferencia entre las políticas corporativas y decisiones a nivel de recursos humanos, donde algunas empresas corrieron con los gastos para la adecuación de los espacios y herramientas de trabajo de sus colaboradores, como proveer sillas ergonómicas, pantallas, laptops, provisión de internet y routers, teléfonos, tarjetas de llamadas; mientras que en otros casos estos gastos han sido cubiertos por el propio colaborador, generando así un gasto para su economía personal.

Por otro lado, se evidenció que ciertamente algunas empresas proveen de algún tipo de apoyo económico a los empleados que no pertenecen a una jerarquía de altos mandos. Estas condiciones son percibidas por los gerentes como un alivio económico, que contribuye a reducir el nivel de estrés y mejora la productividad a sus telerabajadores, ya que le brinda tranquilidad; por su parte, para los empleados, lo perciben como una ayuda financiera que apoya sus necesidades inmediatas de flujo de efectivo permitiéndoles trabajar con sosiego y seguridad.

Finalmente, surgen algunas recomendaciones para las organizaciones que atañen a la implementación del teletrabajo, la cual deberá velar por que los colaboradores cuenten con el equipamiento apropiado, las herramientas tecnológicas necesarias y una adecuada capacitación para realizar el trabajo bajo esta modalidad.

Este nuevo entorno laboral generado por el teletrabajo debería favorecer la nueva forma de hacer negocios, y no representar un factor de descontrol en la calidad de vida del trabajador, a costa de la conveniencia económica de las entidades. Es claro que el teletrabajo tiene grandes oportunidades, pero a la vez implica grandes retos, por lo que es importante que las empresas establezcan sus estándares de procedimiento frente al teletrabajo tomando en consideración y en fiel cumplimiento las regulaciones y normativas ya establecidas.

Fundamentalmente, ambos actores deberán alinear a su estrategia personal y empresarial, el potencial que subyace a las oportunidades de diseñar plazas de trabajo para

una población que está dispuesta a teletrabajar desde donde se encuentre, dando lugar a una oferta inclusiva y sostenible para los diversos extractos económicos de los países.

Referencias Bibliográficas

- Asesoría Técnica Parlamentaria (2020). *Algunos aspectos económicos y sociales del teletrabajo: discusión internacional y caso chileno*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29154/1/SUP_125944_teletrabajo_aspectos_economicos_y_sociales_final.pdf
- Barrios Henao Catalina (2019). *Factores que determinan el éxito en la implementación del teletrabajo según teletrabajadores de una empresa de consultoría en Bogotá*. Universidad EAFIT
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13570/Catalina_BarriosHenao_20%209.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Benavides, K., Prendas, G. y Benavides, Y. (2021). El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Nuevo Humanismo Revista del Centro de Estudios Generales*. Vol 9. No.1.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/15011/21484>
- Castro, P., Galarza, I. y Sánchez, J. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial. [Trabajo de grado]. Universidad Cooperativa de Colombia.
<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017ventajasdesventajasteletrabajo.pdf>
- Club de investigación Tecnológica (2013). *Teletrabajo: medio ambiente, economía y calidad de vida*. Club de Investigación Tecnológica.
https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo_calidad_de_vida_economia_y_medio_ambiente.pdf
- Decreto Ejecutivo N°133 de 2020 (2020). Que reglamenta la Ley de Teletrabajo y Dicta Otras Disposiciones. Ministerio de Trabajo de la República de Panamá.
https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29115_A/80933.pdf?utm_source=Membresia16septiembre2020&utm_campaign=37456768eb-EMAIL_CAMPAIGN_2020_09_17_08_05&utm_medium=email&utm_term=0_a0583e1721-37456768eb-389860634
- Grondin, S. (2016). *Psychology of Perception*. Springer International Publishing.
<https://www.springer.com/gp/book/9783319317892>
- Hurtado de Barrera, J. (2015). *Clima científico institucional y producción científica en las universidades: Hacia el desarrollo de una teoría*. International Linfelong learning University.
- Martínez Miguélez, M. (2013). *Nuevos paradigmas en la investigación*. Editorial Alfa.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_412.pdf/420efc83-3075-4dd7-a571-07627688d416
- OIT (2020) *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19-Guía práctica*. Organización Internacional del Trabajo.
https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/teletrabajo_oit.pdf

- Olivares, G. (2020). *Guía de implementación de teletrabajo. Proyecto SUSESO estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de teletrabajo*. Universidad de Medicina de Chile. Fundación Científica y Tecnológica. <https://libros.uchile.cl/files/presses/1/monographs/1093/submission/proof//files/assets/commmon/downloads/Gu.pdf?uni=3ef0014e10b12753eb5d7e8de966bcc5>
- Peiró, JM. Y Soler, A. (2020) *El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea*. Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas y Universitat de Valencia. <https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/05/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-plantea.pdf>
- Pérez, J., Figueroa, T. y Nogareda, Cl. (1999). *NTP 412: Teletrabajo, criterios para su implantación*. Nota técnica del Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Price WaterHouse Coopers S.L. (2019). *Función financiera 4.0 rediseñar las finanzas para la nueva era digital*. <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero/assets/pwc-funcion-financiera-40-redisenar-finanzas-nueva-era-digital.pdf>
- Roca, R. (2017). *Knowmads: Los trabajadores del futuro*. LID Editorial Empresarial
- Statista Research Department. (2021). *México: beneficios del trabajo a distancia 2020*. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/1143172/beneficios-trabajo-distancia-segun-reclutadores-mexico/>
- Weller, J. (2020) *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales, documentos de proyectos (LC/TS.2020/67)*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf