

EL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA LABORAL A LA CRISIS DEL COVID-19, EN EL SECTOR BANCARIO DEL DISTRITO DE PANAMÁ

Telework as a labor approach to the covid-19 crisis, in the banking sector of the district of Panama

Roldan Adames Aparicio

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá

Email: roldan.adames@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0002-9965-0278>

Yolanda Bazán de Franco

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá

Email: yolandabazandefranco@yahoo.com  <https://orcid.org/0000-0003-0842-8637>

Adriana Murillo

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá

Email: adrianaitzel26@outlook.com  <https://orcid.org/0000-0003-1112-9865>

Mario Gómez

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá

Email: mario.gomez@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0002-9273-3580>

RESUMEN

El siguiente artículo presenta los elementos fundamentales de la investigación que lleva el mismo título, la cual ha tenido como pregunta de investigación la siguiente: ¿Ha sido el teletrabajo una buena alternativa para enfrentar la crisis del COVID-19? El objetivo general de la investigación realizada fue: Establecer si el teletrabajo como alternativa a la crisis del COVID-19 aporta a las empresas productividad y al trabajador calidad de vida. Ha sido realizada mediante una encuesta aplicada a una muestra por conveniencia con la participación de 100 empleados bancarios que laboran en 9 de los 65 bancos con presencia en el Distrito de Panamá. El teletrabajo aporta, según los encuestados, mayores beneficios que la modalidad presencial, tales como: protección contra la pandemia por COVID-19; conciliación familiar; ahorro en gastos de transporte, comida y otros; se han enfermado menos; se proveen de una mejor alimentación; duermen más tiempo y disponen de mayor flexibilidad horaria. Asimismo, consideran que su productividad ha sido más elevada que en la modalidad presencial. Sin embargo, desconocen, en su gran mayoría, las normas que rigen el teletrabajo en Panamá y percibieron algunas limitaciones: conectividad, aislamiento social, dificultad para comunicarse, espacio físico y distracciones.

Palabras clave: teletrabajo, calidad de vida, productividad, COVID-19

ABSTRACT

The following article presents the fundamental elements of the research that bears the same title, which has had as a research question the following: Has teleworking been a good alternative to face the COVID-19 crisis? The general objective of the research carried out was: To establish whether teleworking as an alternative to the COVID-19 crisis provides companies with productivity and the worker quality of life. It has been carried out through a survey applied to a sample for convenience with the participation of 100 bank employees who work in 9 of the 65 banks with a presence in the District of Panama. Teleworking provides, according to the respondents, greater benefits than the face-to-face modality, such as: protection against the COVID-19 pandemic; family reconciliation; savings in transportation, food and other expenses; have become less ill; they provide themselves with a better diet; they sleep longer and have greater time flexibility. Likewise, they consider that their productivity has been higher than in the face-to-face modality. However, they do not know, for the most part, the rules that govern teleworking in Panama and perceived some limitations: connectivity, social isolation, difficulty communicating, physical space and distractions.

Keywords: telecommuting, quality of life, productivity, COVID-19

INTRODUCCIÓN

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el brote de coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos a prepararse para la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el confinamiento en muchos países (OMS, 2020). Gran parte de la fuerza laboral debió trabajar a distancia. Las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo como las que no lo estaban, enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más importante de la historia.

Los bancos con presencia en Panamá, no escaparon de los nuevos escenarios económicos, sociales y financieros que afectaron todas las economías del mundo y tuvieron que reinventarse, poniendo en ejecución la modalidad de teletrabajo. Amauri Castillo indica que: “Vale anotar también que la pandemia de la COVID-19 ha planteado un escenario inédito a nivel global, que ha afectado profundamente las actividades económicas y financieras a nivel global.” (Castillo, 2021, p. 4)

METODOLOGÍA

Para la realización de esta investigación se utilizará un método descriptivo y analítico mediante la aplicación de una encuesta, en noviembre del 2021, a una muestra por conveniencia para analizar la calidad de vida y productividad de los empleados del sector bancario del Distrito de Panamá que han laborado mediante la modalidad de teletrabajo, durante la epidemia por COVID-19. Las preguntas del instrumento tienen respuestas cerradas para facilidad de respuesta y de la tabulación de los resultados.

A. POBLACIÓN

No se disponen de cifras actualizadas ni específicas del número total de personas que labora en los 65 bancos del Distrito de Panamá. Según el Instituto de Estadísticas y Censo de la Contraloría General de la República de Panamá, al mes de octubre de 2021 laboraban 22,358 personas en **actividades financieras y de seguros** en el Distrito de Panamá. En este rubro están incluidos no solo empleados de los bancos sino de: financieras, seguros, reaseguros, cooperativas, fondos de pensiones y otras actividades financieras y de seguros.

B. MUESTRA

Se seleccionó una muestra por conveniencia no probabilística de 100 empleados correspondientes a 9 bancos del Distrito de Panamá, siendo la más fácil de obtener de un sector sensitivo, sobre todo en momentos de pandemia. Indican Roberto Hernández Sampieri; Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio:

“En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.” (Hernández Sampieri; Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, p. 170)

Explican, detalladamente, Hernández Sampieri y otros lo que es una **muestra por conveniencia**:

“Muestras por conveniencia: estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia, 2008a). Tal fue la situación de Rizzo (2004), quien no pudo ingresar a varias empresas para efectuar entrevistas a profundidad en niveles gerenciales, acerca de los factores que conforman el clima organizacional, y entonces decidió entrevistar a compañeros que junto con ella cursaban un posgrado en desarrollo humano y eran directivos de diferentes organizaciones.” (Hernández Sampieri; Fernández Collado; Baptista Lucio, 2014, p. 39)

El objetivo general de la investigación es: Establecer si el teletrabajo como alternativa a la crisis del COVID-19, aporta a las empresas; productividad y al trabajador calidad de vida.

La **hipótesis de investigación (H₁)** sería: “El teletrabajo es una modalidad que aporta beneficios tanto para la empresa como para el trabajador.” Por otro lado, la **hipótesis nula (H₀)** sería: “El teletrabajo aporta más complicaciones que beneficios para la empresa y el trabajador.”

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Teletrabajo

Lubiza Osio Havriluk define el teletrabajo como: “Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC” (2010, p.96). Sempere y San Martín establecen lo siguiente: “Es cualquier forma de trabajo desarrollada por cuenta de un empresario o un cliente, por un trabajador dependiente, un trabajador autónomo o un trabajador a domicilio, y efectuada regularmente y durante una parte importante del tiempo de trabajo desde uno o más lugares distintos del puesto de trabajo tradicional utilizando tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones” (2002, 113).

Julio Tellez, parafraseando a otros, indica que:

“El teletrabajo es un término genérico que cubre un gran número de formas de trabajo, de modos de organización o de tareas propiamente dichas. Según Gontier, lo que crea el vínculo entre dichas labores es la transmisión de la información en tiempos reales, en general por medios telemáticos. Por otro lado, para Jane Tate, uno de los redactores del Informe sobre Teletrabajo de la Comisión Europea, la palabra teletrabajo se refiere a ‘aquellas actividades ejercidas lejos de la sede de la empresa (se les denomina también, en ocasiones, trabajo a distancia) a través de la comunicación diferida o directa por medio de las nuevas tecnologías.’ (Tellez, S/F, p. 730).

La Ley N° 126 de 18 de febrero que establece y regula el teletrabajo en la República de Panamá, dice: “**Teletrabajo:** Consiste en la prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores.”

Calidad de vida

Carlos Xavier García Calvache presenta la definición de calidad de vida, tomada, a su vez de otros autores:

“La calidad de vida es conocida como “la consecuencia de la reflexión personal sobre la propia vida y sobre las sensaciones, emociones y vivencias, y se conecta a las voluntades y los objetivos de las personas.” (Montero, et al. 2011, pág.64), entendida de otra forma, la calidad de vida depende de cómo la persona se ve frente a una sociedad y que es lo que espera de la misma. Según Estrada, et al. (2005), al hablar de calidad de vida, podemos observar diferentes aspectos importantes en las personas tales como satisfacción en la vida, funcionamiento, morbilidad, relaciones sociales, ejecución del trabajo y efectos adversos del trato. Dando a entender que el concepto de calidad de vida que tenga cada persona viene del lado objetivo y subjetivo.” (García Calvache, 2015, p. 22)

Productividad

Herrera Yonclei define: “La productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados.” Bazán de Franco indica: “**La productividad del trabajo es el cociente entre los productos obtenidos por determinado valor de horas o fracción de horas de trabajo.**” (2009, p. 28). La misma autora identificó con el nombre de “**productividad por competencia**” la productividad que se produce como consecuencia de la promoción de la competencia entre los trabajadores. (p. 32). Se refiere a un segundo tipo de productividad que se denomina **productividad por competencia financiera** de la siguiente manera: “Si, en efecto, los trabajadores son más productivos cuando se les hace competir por los escasos trabajos, pero si además los mismos compiten no solamente por tener un trabajo sino por el mejor remunerado, esta competencia en particular desemboca en una productividad distinta que es producto de la competencia por el mejor salario “(p. 35). Hay una tercera categoría de productividad que la autora ha llamado **productividad por especialización** y la explica así: “Como consecuencia de la división del trabajo, los trabajadores se especializan en una determinada **tarea** o conjunto de **tareas** y la repetición constante de las mismas los hace más productivos. (p. 35)

A. ASPECTOS GENERALES DEL BANCO

1. Tipo de banco en que laboran los participantes a la encuesta

Tabla N°1

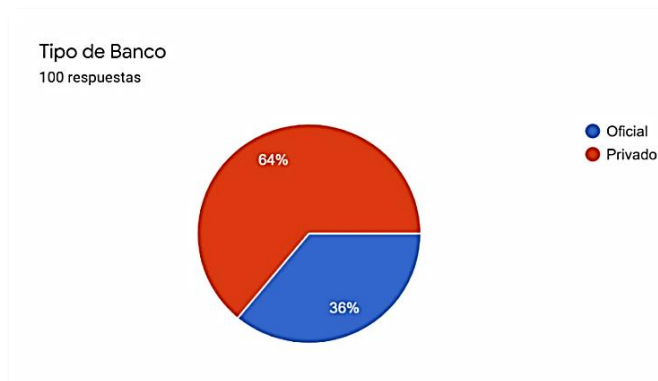
Tipo de banco en que laboran los participantes a la encuesta

Tipo de banco	Cantidad	%
Oficial	36	36.0
Privado	64	64.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de Noviembre de 2021

Figura N°1

Tipo de banco en que laboran los participantes a la encuesta



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

En la **Tabla N°1** y la **Figura N°1** se encontró que un **64%** de los encuestados pertenecen a un banco privado y un **36%** a un banco oficial. Se concluye que la mayoría de los participantes pertenecen a un banco privado. Bazán de Franco y Tovares encontraron que un **74.8%** de los 400 encuestados en agosto de 2021 laboran en el sector público y **25.2%** en el privado. (2021, p. 199). María Verónica Campaña-Lara y otros encontraron que la participación de los trabajadores en la modalidad teletrabajo durante la pandemia COVID-19 fue mayor en el sector educación con un 48.9% de los mismos. (2021, p. 79)

2. Tipo de licencia del banco de los participantes en la encuesta

Tabla N°2

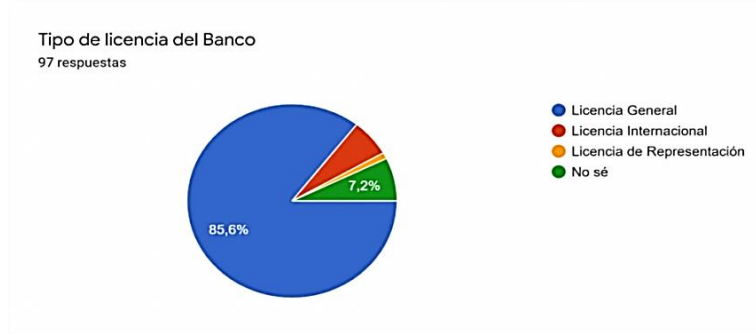
Tipo de licencia del banco de los participantes en la encuesta

Tipo de licencia	Cantidad	%
General	83	85.6
Internacional	6	6.2
Representación	1	1.0
No sé	7	7.2
Total	97	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°2

Tipo de licencia del banco de los participantes en la encuesta



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

En la **Tabla N°2** como en la **Figura N°2** se observa que un **85.6%** son funcionarios de bancos con licencia general; un **7.2%** no conoce que tipo de licencia tiene el banco; el **6.2%** trabajan en bancos de licencia internacional y **1%** labora en bancos de licencia de representación. Se concluye que la mayor parte de los encuestados trabajan en bancos cuya licencia es general.

3. Años de servicio del banco en Panamá

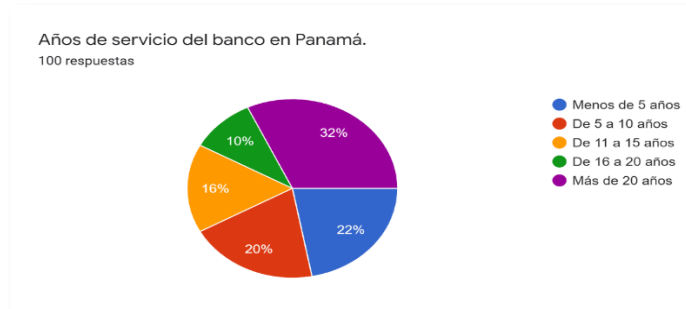
Tabla N°3

Años de servicio del banco en Panamá

Años de servicio	Cantidad	%
Menos de 5 años	22	22.0
5 a 10 años	20	20.0
11 a 15 años	16	16.0
16 a 20 años	10	10.0
Más de 20 años	32	32.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°3
 Años de servicio del banco en Panamá



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

En la **Tabla N°5** como en la **Figura N°3** podemos percibir que un **32%** de los tienen más de 20 años de servicio en Panamá. En segundo lugar, encontramos que un **22%** tienen menos de 5 años de servicio en Panamá. En tercer lugar, con un **20%** se encuentran funcionarios de bancos que tienen de 5 a 10 años de servicio en nuestro país. En un cuarto lugar tenemos que un **16%** llevan entre 11 a 15 años de servicio en Panamá. Finalmente, se encontró que un **10%** de los participantes corresponden a bancos que han tenido entre 16 a 20 años de operaciones en nuestro país.

B. EL TELETRABAJO EN EL BANCO

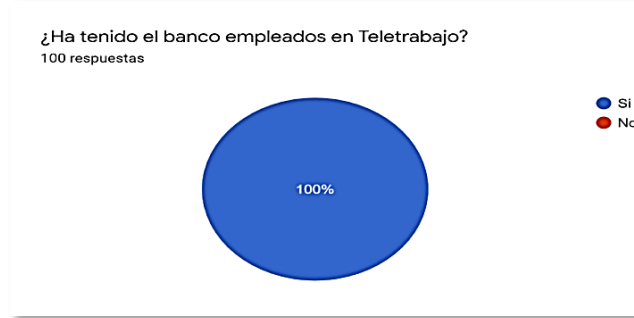
4. Empleados en Teletrabajo

Tabla N°4
 ¿Ha tenido el banco empleados en teletrabajo?

Empleados en teletrabajo	Cantidad	%
Sí	100	100.0
No	0	0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°4
 ¿Ha tenido el banco empleados en teletrabajo?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Según la **Tabla N°4** y la **Figura N° 4** el total de 100 participantes en la encuesta asegura que el banco donde trabaja ha tenido empleados en la modalidad de teletrabajo.

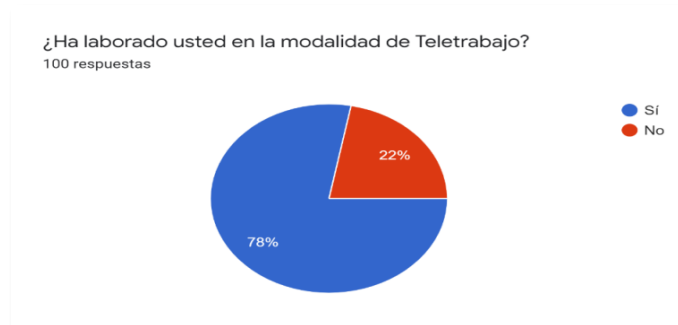
5. ¿Ha laborado usted en modalidad Teletrabajo?

Tabla N°5
 ¿Ha laborado usted en teletrabajo?

¿Laboró en teletrabajo?	Cantidad	%
Sí	78	78.0
No	22	22.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°5
 ¿Ha laborado usted en Teletrabajo?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

La **Tabla N°5** y la **Figura N° 5** nos muestran que un **78%** han laborado en teletrabajo. El otro **22%** respondió que No. Se concluye que la mayoría de los encuestados ha laborado en teletrabajo, siendo, en consecuencia un grupo apropiado para obtener percepciones directas sobre sus experiencias en la modalidad bajo estudio

6. ¿El banco le ha proporcionado las condiciones físicas en su hogar para realizar su trabajo?

Tabla N°6

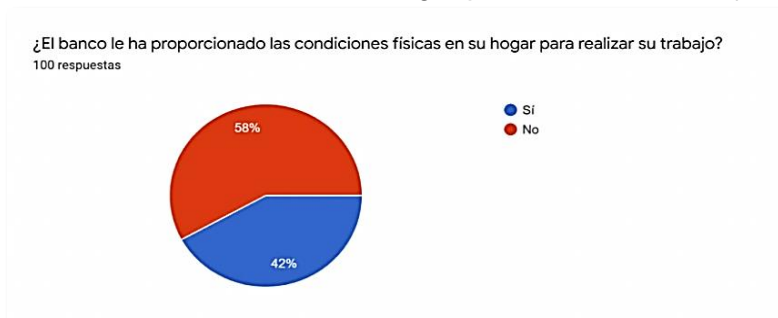
Condiciones físicas en el hogar para realizar el trabajo

¿El banco proporcionó las condiciones físicas?	Cantidad	%
Sí	42	42.0
No	58	58.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°6

Condiciones físicas en el hogar para realizar el trabajo



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Un **58%** de los encuestados indicó que el banco no les proporcionó las condiciones físicas para realizar el trabajo. El otro **42%** respondió que el banco sí se las proporcionó. Tratándose de un sector prestante, desde el punto de vista económico, no tendría ninguna justificación para que no se haya garantizado el cumplimiento de lo establecido en la Ley 126 del Teletrabajo de Panamá. Bazán de Franco y Tovares concluyen que un **80%** de los 401 encuestados en agosto de 2021 tenían problemas de falta de apoyo en casa para realizar su trabajo. (2021, p. 202).

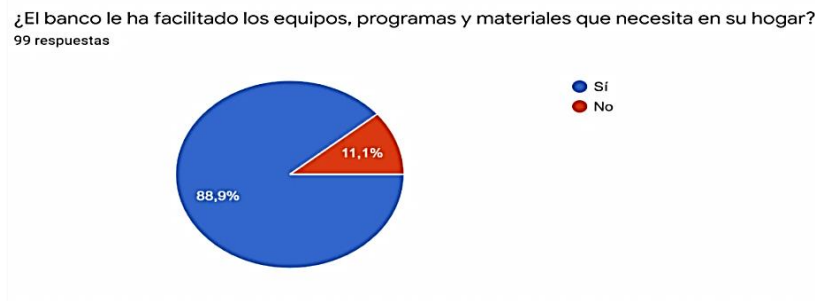
7. ¿El banco le ha facilitado los equipos, programas y materiales que necesita en su hogar?

Tabla N°7
¿Facilitó el banco equipos, programas y materiales?

¿El banco proporcionó los equipos, programas y materiales?	Cantidad	%
Sí	88	88.0
No	11	11.1
Total	99	99.1

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°7
¿Facilitó el banco equipos, programas y materiales?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

En la **Tabla N° 7** y la **Figura N° 7** tenemos que un **88%** de los empleados contestaron que el banco les facilitó los equipos, programas y materiales. El sector bancario se rige por normas de trabajo mucho más estrictas que las de otros sectores, muchas de las cuales están determinadas por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Esto significa que los programas informáticos y los equipos del banco deben cumplir con ciertos estándares, por lo cual resulta bastante lógico que a aquellos puestos de trabajo que estaban en modalidad de teletrabajo, se les debió garantizar los equipos, programas y materiales. Llama la atención que un **11.1%** de los mismos declaró que el banco no les suministró el equipo, programas y materiales. Bazán de Franco y Tovares en investigación realizada con los empleados de diversos sectores económicos indagaron si los gastos de equipos, mantenimiento, reparación, herramientas y otros fueron sufragados por los empleadores encontrando que un **50.1%** no recibió ningún apoyo; un **21.2%** a veces recibió apoyo y **27.5%** recibió el pago total por estos gastos. (2021, p. 202). Cataño Ramíres y Gómez Rúa manifiestan que no se recibe el apoyo requerido en cuanto al

equipamiento y condiciones físicas donde realiza el teletrabajo así como la disponibilidad de equipo de la empresa en el hogar del colaborador. (2014, p. 2). Por su parte, Campaña-Lara; Melenderes-Medina; Flores-Dávila y Acosta-Velarde demostraron que los trabajadores en teletrabajo debían cubrir la dotación de su equipo personal. (2020, p.802) El Decreto Ejecutivo N° 133 que reglamenta la Ley 126 de 18 de febrero de 2020 establece, en sus artículos 9 y 11 la responsabilidad del empleador respecto al suministro de equipos, materiales, capacitación y otros.

8. ¿Ha contribuido el banco a sufragar los gastos de energía eléctrica en su hogar?

Tabla N°8

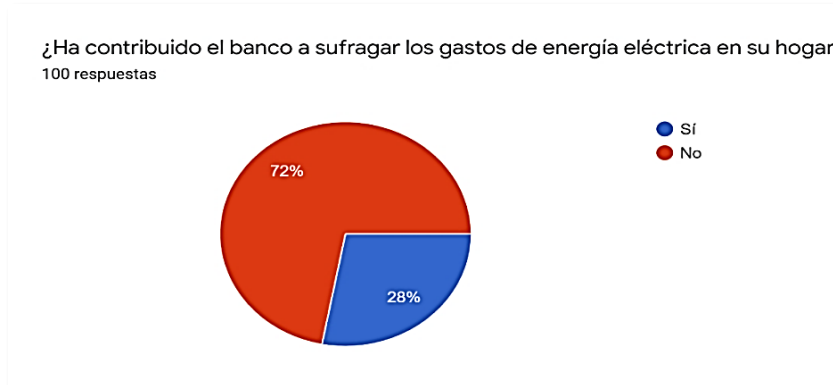
¿Contribuyó el banco a sufragar los gastos de energía eléctrica en el hogar?

¿El banco contribuyó a sufragar los gastos de energía eléctrica?	Cantidad	%
Sí	28	28.0
No	72	72.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°8

¿Contribuyó el banco a sufragar los gastos de energía eléctrica en el hogar?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Tanto en la **Tabla N° 8** como en la **Figura N° 8** se encuentra que el **72%** de los encuestados informa que la empresa no ha sufragado los gastos de electricidad en que han incurrido en su hogar como consecuencia de trabajar en modalidad teletrabajo lo cual es violatorio de la normativa sobre teletrabajo en Panamá.

9. ¿Ha respetado el banco sus horarios de descanso?

Tabla N°9

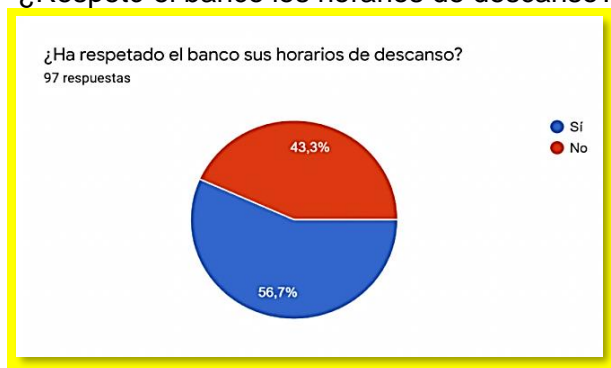
¿Respetó el banco los horarios de descanso?

¿El banco respetó los horarios de descanso	Cantidad	%
Sí	55	56.7
No	42	43.3
Total	97	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°9

¿Respetó el banco los horarios de descanso?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

El análisis de la **Tabla N° 9** y de la **Figura N° 9** demuestra que el **43.3%** de los encuestados informó que el banco no ha respetado sus horarios de descanso lo cual es violatorio del artículo 1 de la Ley 126 del 18 de febrero de 2020.

10. ¿Cuáles son los beneficios que le proporciona el teletrabajo?

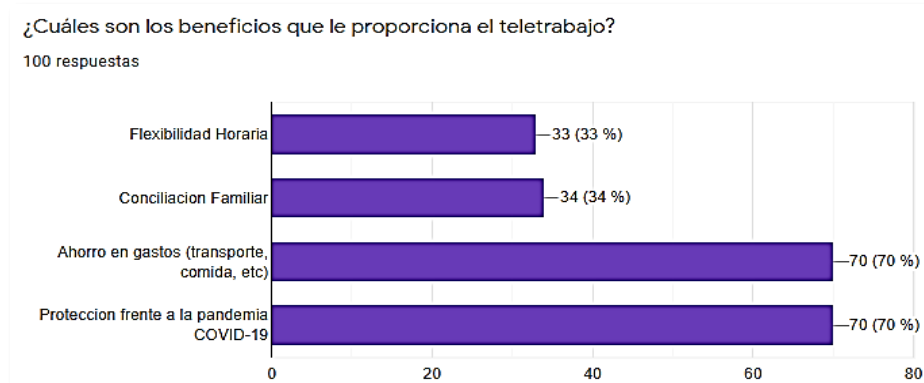
Tabla N°10

Beneficios que proporciona el Teletrabajo

Beneficios que proporciona el teletrabajo	Cantidad	%
Flexibilidad Horaria	33	33.0
Conciliación familiar	34	34.0
Ahorro en gastos	70	70.0
Protección frente a la pandemia	70	70.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°10
 Beneficios que proporciona el Teletrabajo



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Tal y como puede apreciarse en la **Tabla N° 10** y en la **Figura N° 10** los mayores beneficios percibidos con la modalidad teletrabajo han sido: **protección frente a la pandemia por COVID-19** y **ahorro en gastos de transporte, comida y otros**, ambos con un **70%** de respuestas. En un segundo lugar seleccionaron la **conciliación de la vida familiar (34%)**. En un último lugar se consideró como beneficio la **flexibilidad horaria** con un **33%** de respuestas.

11. ¿El teletrabajo le proporciona mejores condiciones para desarrollar sus labores?

Tabla N°11

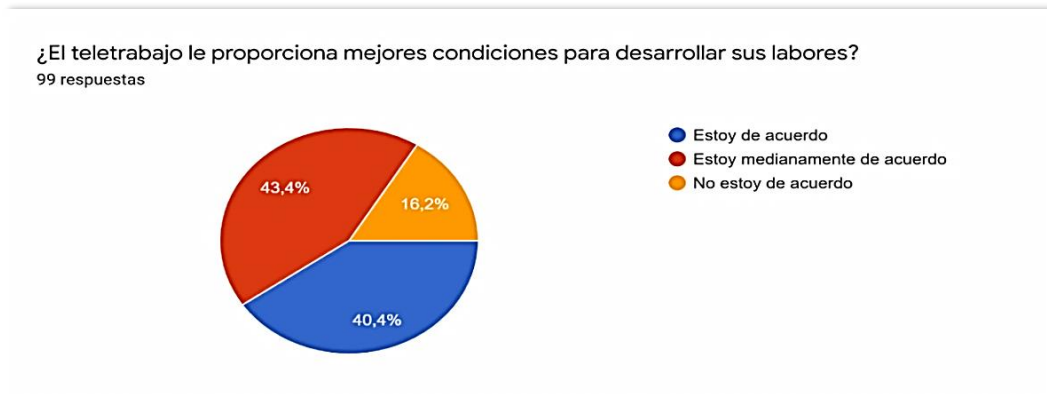
¿El teletrabajo proporciona mejores condiciones?

¿El teletrabajo proporciona mejores condiciones?	Cantidad	%
Estoy de acuerdo	40	40.4
Estoy medianamente de acuerdo	43	43.4
No estoy de acuerdo	16	16.2
Total	99	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°11

¿El teletrabajo proporciona mejores condiciones?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

El **43.4%** dijo estar medianamente acuerdo que el teletrabajo le proporciona mejores condiciones y otro **40.4%** indicó estar de acuerdo. Esto significa que **83.8%** percibe mejores condiciones, en el teletrabajo, para realizar sus labores. Sin embargo, un **16.2%** está en desacuerdo.

C. PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE VIDA

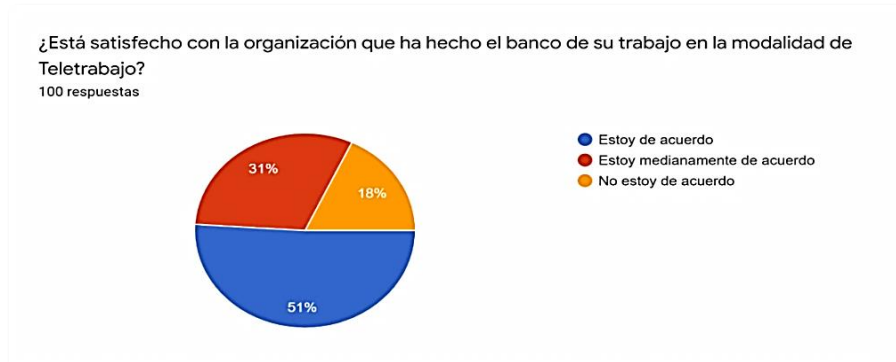
12. ¿Está satisfecho con la organización que ha hecho el banco de su trabajo en la modalidad de Teletrabajo?

Tabla N°12
 Satisfacción con la organización para teletrabajar

¿Está satisfecho con la organización?	CANTIDAD	%
Estoy de acuerdo	51	51.0
Estoy medianamente de acuerdo	31	31.0
No estoy de acuerdo	18	18.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°12
 Satisfacción con la organización para teletrabajar



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

En la **Tabla N° 12** y la **Figura N° 12**, se tiene que un **51%** respondió estar de acuerdo; un **31%** está medianamente de acuerdo y solo un **18%** está en desacuerdo con la organización del trabajo. Bazán de Franco y Tovares encontraron que un **64.3%** consideran que la organización del trabajo en sus empresas contribuye a la productividad. (2021, pp-208-209)

13. ¿Cuál ha sido su mayor limitación durante el Teletrabajo?

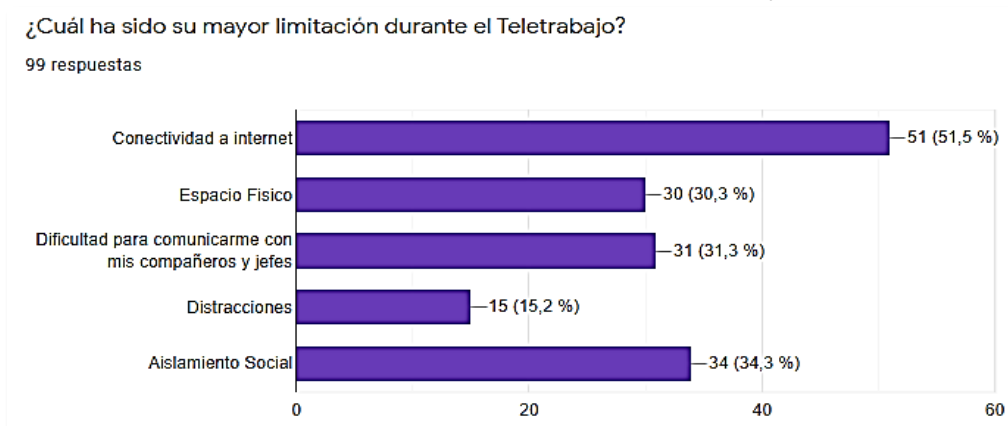
Tabla N°13
 Limitaciones durante el teletrabajo

¿Cuál ha sido su mayor limitación durante el teletrabajo?	Cantidad	%
Conectividad a internet	51	51.5
Espacio físico	30	30.3
Dificultad para comunicarme	31	31.3
Distracciones	15	15.2
<u>Aislamiento social</u>	<u>34</u>	<u>34.3</u>

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°13

Limitaciones durante el teletrabajo



Fuente:

Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Del análisis de la **Tabla N° 13** y la **Figura N° 13** se deduce que la mayor limitación percibida por los empleados durante el teletrabajo, ha sido la **conectividad a internet** con un **51.5%** seguido del **aislamiento social** con un **34.3%**. En un tercer lugar seleccionaron como limitación la **dificultad para comunicarse con sus compañeros y jefes** con un **31.3%**, seguido del **espacio físico** con **30.3%**. En menor grado se identificó las **distracciones** con un **15.2%**.

14. ¿Conoce la norma que rige el teletrabajo en Panamá?

La Ley del Teletrabajo de Panamá se aprobó un mes antes de iniciar la pandemia en nuestro país y con intenciones diferentes. Fue providencial que se contara con la misma al momento de declaratoria de pandemia por la OMS. El anteproyecto de ley del teletrabajo ingresó a la Asamblea Nacional el 19 de agosto de 2019, siendo el proponente el H.D. Raúl Fernández. La Comisión de Trabajo, salud y desarrollo social lo remitió al pleno de la Asamblea Nacional el 29 de agosto de 2019. El 27 de noviembre de 2019 el presidente de la República, Laurentino Cortizo Cohen presenta formal objeción al Proyecto de Ley. El 15 de enero de 2020 la Comisión de Trabajo, salud y desarrollo social realiza ajustes al Proyecto de Ley, en función de las objeciones del Presidente Cortizo y las remite al Presidente de la Asamblea para la consideración del pleno, donde fue aprobada la Ley 126 el 18 de febrero de 2020. Lo que sí es cierto es que el **Decreto 133 de 16 de septiembre de 2020 que Reglamenta el Teletrabajo y dicta otra disposición** se produce en pleno auge de la pandemia.

Tabla N°14

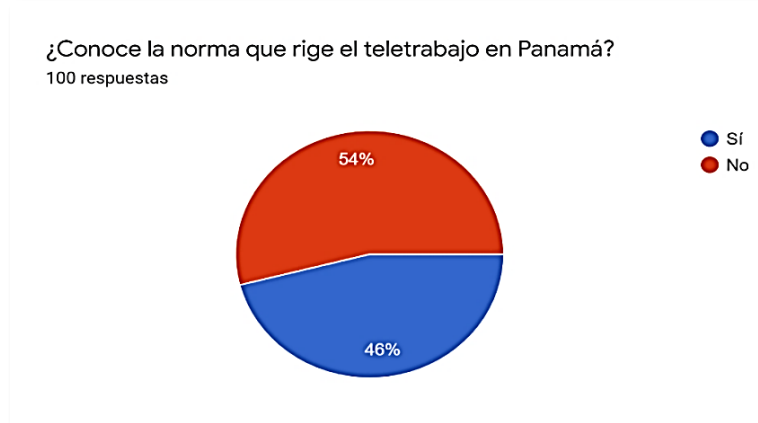
Conocimiento de la norma que rige el teletrabajo en Panamá

¿Conoce la norma que rige el teletrabajo en Panamá?	Cantidad	%
Sí	54	54.0
No	46	46.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°14

Conocimiento de la norma que rige el teletrabajo en Panamá



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

En la **Tabla N° 14** y su ilustración en la **Figura N° 14** a continuación se presentan los resultados de la tabulación de las respuestas a la pregunta: **¿Conoce la norma que rige el teletrabajo en Panamá?** Como se aprecia, un **46%** de los que respondieron el cuestionario no conocían la norma. Bazán de Franco y Tovares en el análisis de la pregunta sobre el conocimiento o no de la Ley 126 encontraron hallazgos similares en agosto de 2021 dado que el **51.4%** informó no conocerla. (2021, pp. 211-212)

15. ¿La empresa posee los mecanismos para medir la productividad al teletrabajar?

Tabla N°15

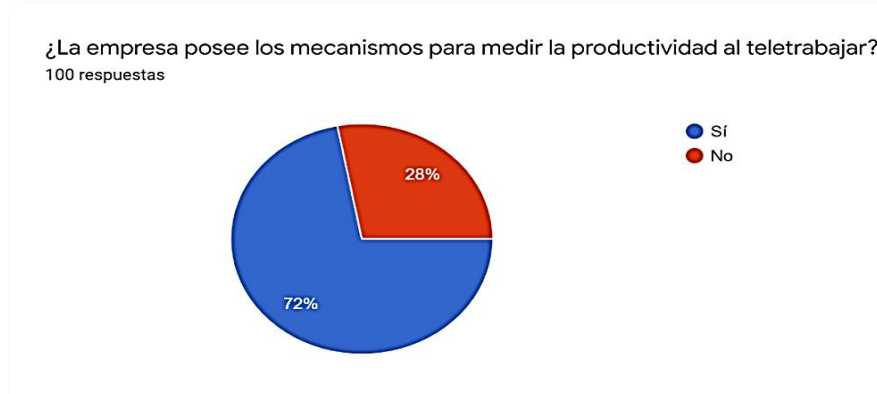
¿La empresa posee los mecanismos para medir la productividad?

¿La empresa posee los mecanismos para medir la productividad?	Cantidad	%
Sí	72	72.0
No	28	28.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°15

¿La empresa posee los mecanismos para medir la productividad?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

En la **Tabla N° 15** y en la **Figura N° 15** que la ilustra podemos apreciar que un **72%** de los encuestados considera que el banco cuenta con mecanismos adecuados para medir la productividad de los teletrabajadores.

16. ¿Cree que el Teletrabajo es mejor alternativa que el trabajo presencial?

Tabla N°16

¿El teletrabajo es mejor alternativa que el trabajo presencial?

¿El teletrabajo es mejor alternativa que el trabajo presencial?	CANTIDAD	%
Sí	64	64%
No	36	36%
Total	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°16

¿El teletrabajo es mejor alternativa que el trabajo presencial?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Dos terceras partes de los encuestados (**64%**), tal y como se aprecia en la **Tabla N° 16** y en la **Figura N° 16**, consideraron que el teletrabajo es mejor alternativa que el trabajo presencial. Un **36%** consideró que el teletrabajo no es mejor alternativa. En la tesis de grado de Ortega Vargas, la autora considera que el teletrabajo trae beneficios, entre ellos el incremento de la productividad. (Ortega Vargas, 2017)

17. ¿En qué aspectos ha mejorado su calidad de vida con el teletrabajo?

Tabla N°17

Aspectos en que el teletrabajo ha mejorado la calidad de vida de los trabajadores del sector bancario del Distrito de Panamá

¿En qué aspectos ha mejorado su calidad de vida con el teletrabajo?	Cantidad	%
Más horas de sueño	23	23.0
No tengo que transportarme	47	47.0
Mejor alimentación	56	56.0
No comparto el baño con otras personas	53	53.0
Me he enfermado menos	42	42.0
Dedico más tiempo a la familia	61	61.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°17

Aspectos en que el teletrabajo ha mejorado la calidad de vida de los trabajadores del sector bancario del Distrito de Panamá



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Del análisis de la **Tabla N° 17** y de la **Figura N° 17** se percibe que **dedicar más tiempo a sus familias** es el aspecto que mayormente mejora la calidad de vida de los teletrabajadores del sector bancario con un **61%** de respuestas. En segundo lugar se encuentra **una mejor alimentación** con **56%**, seguido de **no tener que compartir baño con otros compañeros de trabajo** con un **53%**. Asumimos que en virtud de que esta experiencia de teletrabajo se está dando en período de pandemia los trabajadores ven como un factor muy favorable para evitar contagios el no tener que compartir baño con otros fuera de su círculo familiar. En un cuarto lugar con un **47%** se encuentra el **no tener que transportarse para ir a trabajar**. Este factor tiene un doble valor porque ahorra al trabajador gastos de movilización y, además, reduce el estrés de los tranques y congestionamientos vehiculares. Un **42%** indicó que **se ha enfermado menos**. Los traslados en transporte público, el departir en las oficinas con otros compañeros, el atender a clientes son medios que pueden producir contagios por resfriados, gripe, influenza y otro tipo de enfermedades infectocontagiosas. Finalmente, tenemos que **23%** indicaron que la modalidad teletrabajo les permite **más horas de sueño**. Ortega Vargas (2017, p. 41) concluye que “el teletrabajo es la mejor opción que tienen las organizaciones para mejorar los beneficios económicos y la calidad de vida de sus empleados [...]” Asimismo, Troncoso, Cabrera y Figueroa también concluyeron que el teletrabajo representó, para los tres teletrabajadores entrevistados “[...]una “oportunidad para poder compartir mayor tiempo con sus familias, para el mejoramiento de su calidad de vida, para la disposición y manejo de su tiempo, para mantenerse actualizados en cuanto a las TIC, para ahorrar en costos de desplazamientos...” (Troncoso, Cabrera y Figueroa, 2015, p. 53)

18. ¿Aceptaría continuar en teletrabajo incluso si se le ofrece la modalidad presencial?

Tabla N°18

¿Aceptaría continuar en teletrabajo incluso si se le ofrece la modalidad presencial?

¿Aceptaría continuar en teletrabajo incluso si se le ofrece la modalidad presencial?	CANTIDAD	%
Sí	55	55.0
No	17	17.0
Indeciso	28	28.0
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°18

¿Aceptaría continuar en teletrabajo incluso si se le ofrece la modalidad presencial?



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

En la **Tabla N° 18** y la correspondiente **Figura N° 18** se encuentran los resultados de las respuestas a la pregunta relativa al interés de los encuestados de continuar laborando en modalidad teletrabajo. Un **55%** de los mismos están interesados en permanecer en teletrabajo en tanto que **17%** prefiere regresar a la presencialidad, mientras que el **28%** está indeciso. Bazán de Franco y Tovares encontraron en agosto de 2021 que **43.6%** de los trabajadores estaban motivados a mantenerse en teletrabajo (2021, pp. 207-208). María Verónica Campaña-Lara y otros mencionaron como ventajas de la experiencia de teletrabajo que han vivido durante la pandemia por COVID-19: “La bioseguridad ante el contagio por Covid 19, el estar cerca de la familia mientras realiza sus actividades productivas, la administración del tiempo de trabajo.” (2021, p. 800). Troncoso, Cabrera y Figueroa encontraron que: “Las personas que optan por el teletrabajo, difícilmente regresarán a laborar dentro de una organización de manera directa, pues

llegan a percibir que su calidad de vida se vería nuevamente afectada por factores como altos niveles de estrés, largos desplazamientos desde sus hogares hasta el lugar de trabajo, la imposibilidad de compartir tiempo de calidad con sus familias.” (2015, p. 53)

19. ¿Cree usted que durante el teletrabajo ha rendido más que la modalidad presencial?

Tabla N°19

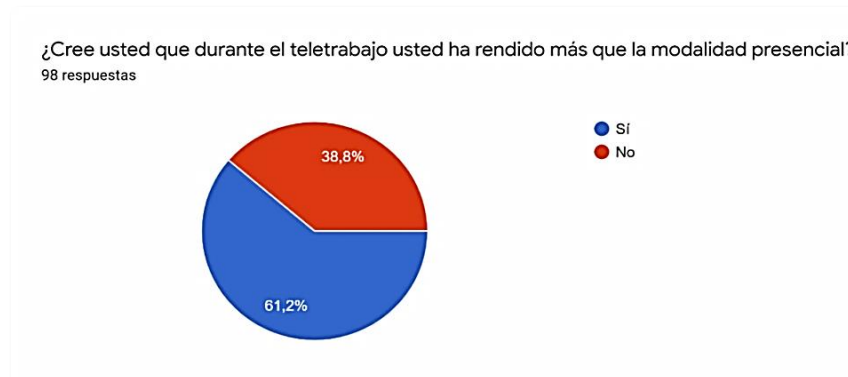
Rendimiento en el teletrabajo vs rendimiento en la modalidad presencial

¿Ha rendido más que en la modalidad presencial?	CANTIDAD	%
Sí	61	61.2
No	39	38.8
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

Figura N°19

Rendimiento en el teletrabajo vs rendimiento en la modalidad presencial



Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021

La respuesta a esta pregunta 19. **¿Cree usted que durante el teletrabajo usted ha rendido más que en la modalidad presencial?** permitirá complementar las respuestas encontradas en la pregunta 15. **¿La empresa posee los mecanismos para medir la productividad al teletrabajar?** En la **Tabla N° 19** y en la **Figura N° 19** se observa que un **61.2%** de los teletrabajadores opinó que han rendido más en la modalidad teletrabajo que la modalidad presencial. Campaña-Lara; Melendres-Medina; Flores-Dávila y Acosta-Velarde determinaron que los empleados se sentían más productivos cuando trabajaban en las instalaciones de la empresa.

D. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS

Podemos indicar que diversas preguntas del cuestionario permiten afirmar que la hipótesis de trabajo se corrobora. En la **Tabla N° 22** se han organizado algunas preguntas que se consideran claves para corroborar que “El teletrabajo es una modalidad que aporta beneficios tanto para la empresa como para el trabajador.”

TABLA N° 20

Percepción de beneficios del teletrabajo

PREGUNTAS	Percepción de los beneficios del teletrabajo			
	N° Respuestas favorables	%	N° Respuestas no favorables	%
10. ¿Cuáles son los beneficios que le proporciona el teletrabajo?	70	70.0		
• Protección frente a la pandemia COVID-19	70	70.0		
• Ahorro en gastos (transporte, comida, etc.)	34	34.0		
• Conciliación familiar	33	33.0		
• Flexibilidad horaria				
11. ¿El teletrabajo le proporciona mejores condiciones para desarrollar sus labores?				
• Estoy de acuerdo	40	40.4	16	16.2
• Medianamente de acuerdo	43	43.4		
• No estoy de acuerdo				
16. ¿Cree que el teletrabajo es mejor alternativa que el trabajo presencial?				
• Sí	64	64.0	36	36.0
• No				
17. ¿En qué aspectos ha mejorado su calidad de vida con el teletrabajo?				
• Dedico más tiempo a la familia	61	61.0		
• Mejor alimentación	56	56.0		
• No comparto baño con otras personas	53	53.0		
• No tengo que transportarme de la casa al trabajo y viceversa	47	47.0		
• Me he enfermado menos	42	42.0		
• Más horas de sueño	23	23.0		
18. ¿Aceptaría continuar en teletrabajo incluso si se le ofrece la modalidad presencial?				
• Sí	55	55.0		
• No	28	28.0	17	17.0
• Indeciso				
19. ¿Cree usted que durante el teletrabajo ha rendido más que en la modalidad presencial?				
• Si	61	61.0	39	39
• No				
Total de respuestas	719		108	

Fuente: Encuesta aplicada por los autores durante el mes de noviembre de 2021.

Las preguntas seleccionadas para corroborar o refutar la hipótesis son aquellas que se refieren a aspectos que indican los beneficios del teletrabajo. La primera pregunta: **10. ¿Cuáles son los beneficios que le proporciona el teletrabajo?** Todos los beneficios recibieron respuestas afirmativas, algunos en mayor intensidad que otros. La **protección contra la pandemia por COVID-19** y **los ahorros** fueron los beneficios de mayor selección, con un **70%**. Una tercera parte seleccionó **conciliación familiar** (34%) y **flexibilidad horaria** (33%).

En la pregunta: **11. ¿El teletrabajo le proporciona mejores condiciones para desarrollar sus labores?** Se tiene que la suma de los 40 que están de acuerdo y 43 que están medianamente de acuerdo lleva a un **83 %** de respuestas favorables lo que significa una fuerte preferencia por la modalidad teletrabajo.

A la pregunta formulada así: **16. ¿Cree que el teletrabajo es mejor alternativa que el trabajo presencial?** se tiene **64%** de respuestas afirmativas.

La pregunta N° 17 que dice: **17. ¿En qué aspectos ha mejorado su calidad de vida con el teletrabajo?** ofrece seis indicadores de calidad de vida en medio de la pandemia para que el teletrabajador seleccionara uno o más de uno. Los indicadores mayormente seleccionados fueron **mayor tiempo dedicado a la familia (61%)** y **mejor alimentación (56%)**.

Seguidamente, fueron seleccionados los indicadores: **no comparto baño con otros compañeros (53%)**, **no tengo que transportarme de la casa al trabajo y viceversa (47%)** y **me he enfermado menos (42%)**. El indicador de menor selección, con solo **23%** de teletrabajadores, fue **más horas de sueño**. También tenemos que la pregunta 18 ayuda a comprobar la hipótesis de que el teletrabajo ofrece beneficios al trabajador porque la misma indaga lo siguiente: **18. ¿Aceptaría continuar en teletrabajo incluso si se le ofrece la modalidad presencial?** Un **55%** respondió afirmativamente; un **17%** no aceptaría y **28%** se planteó indeciso.

La última pregunta que permite corroborar la hipótesis de trabajo es: **19. ¿Cree usted que durante el teletrabajo ha rendido más que en la modalidad presencial?** La misma tuvo **61%** de respuestas afirmativas.

En la **Tabla N° 20** hemos totalizado las respuestas favorables a las preguntas e indicadores que permiten medir beneficios y, en consecuencia calidad de vida, al teletrabajador. Las respuestas favorables ascienden a 719 en tanto que las no favorables ascienden a 108. Lo anterior implica que de ochocientos veintisiete 827 respuestas, el **86.9%** son favorables lo que es un porcentaje

que permite corroborar la hipótesis de trabajo de que el teletrabajo aporta mayores beneficios al trabajador.

CONCLUSIONES

El teletrabajo aporta mayores beneficios a los trabajadores que la modalidad presencial. Entre los beneficios reconocidos por los teletrabajadores del sector bancario del Distrito de Panamá están: protección contra la pandemia por COVID-19; conciliación familiar, ahorro en gastos de transporte, comida y otros; flexibilidad horaria.

El teletrabajo resultó una excelente alternativa para mantener activas todas las operaciones de los bancos del Distrito de Panamá al punto que los teletrabajadores reconocen que su rendimiento o productividad fue más elevada que en la modalidad presencial.

La calidad de vida de los teletrabajadores del sector bancario del Distrito de Panamá mejoró en varios aspectos: poder dedicar más tiempo a sus familias; ahorros en transporte; poder proveerse una mejor alimentación; ahorrar tiempos de transporte; se han enfermado menos y pueden dormir más horas.

Los teletrabajadores del sector bancario del Distrito de Panamá prefieren, en gran mayoría, mantenerse en esta modalidad en lugar de regresar a la modalidad presencial.

Existe un elevado desconocimiento de las normas que rigen el teletrabajo en Panamá por parte de los teletrabajadores lo que ha llevado, posiblemente, a los bancos del Distrito de Panamá a incumplir lo estipulado en cuanto al suministro de equipos, materiales, mantenimiento, programas informáticos y pago del suministro eléctrico a todos los teletrabajadores. Tampoco se respeta, en muchos casos, las horas de descanso.

Durante su trabajo en modalidad teletrabajo los empleados del sector bancario del Distrito de Panamá percibieron algunas limitaciones entre las que se señalaron: conectividad, aislamiento social, dificultad para comunicarse, espacio físico y distracciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Bolívar Troncoso, Adriana Patricia; Cabrera Figueroa, Adolfo Enrique y Real Fernández, Mónica Esperanza, (2015). **Teletrabajo desde la percepción del Teletrabajador**. Tesis para optar por la Especialización en Gestión Humana de las Organizaciones de la Universidad Piloto de Colombia. Bogotá. 110 páginas. Disponible en: <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002248.pdf>

Ardila, Carlos Orlando. (2015). **Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá.** Tesis para optar por el grado de Maestría en Gestión de Organizaciones. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Disponible en:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%202021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Bazán de Franco, Yolanda. (2009). **Análisis, Clasificación y Descripción de Cargos.** Movimiento Editores. Panamá. 235 páginas.

Bazán de Franco, Yolanda. (2021). La gestión del talento humano a través del teletrabajo. Revista Faeco Sapiens. Volumen 5-Número 1. Enero-junio 2022. Pp. 192-215. Disponible en: https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Campaña-Lara, María Verónica; Melenderes-Medina, Edison Marcelo; Flores-Dávila, Jaime Vinicio; Acosta-Velarde, Rosa de Lourdes. (2021). **Gestión del talento humano y el teletrabajo, su impacto en la microeconomía durante la pandemia, una visión para auditorías.** Revista Científica Dominio de las Ciencias. ISSN 2477-8818. Vol 7, núm. 1, Especial febrero 2021, pp. 793-809. Disponible en:
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1741/3455>

Cataño Ramírez, Liliana y Gómez Rúa, Natalia Eugenia. (2014). **El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo.** Revista CES Salud Pública. Volumen 5. N°1 enero-junio 2014. Pp. 82-9. Disponible en:
[file:///C:/Users/Yolanda%20Bazan/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeTeletrabajo-4804770%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Yolanda%20Bazan/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeTeletrabajo-4804770%20(3).pdf)

Castillo, Amauri y otros. (2021). **Informe de Estabilidad Financiera.** Superintendencia de Bancos de Panamá. Panamá. 58 páginas. Disponible en:
https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera_y_estadistica/estudios/IEF_2020.pdf

Centro de Estudios Regulatorios. **Ley 126 de 18 de febrero de 2020.**
<https://www.cerlatam.com/normatividad/normas-nacionales-de-panama/ley-126-del-18-de-febrero-de-2020/#:~:text=Aspectos%20m%C3%A1s%20relevantes%20podemos%20destacar,adenda%20al%20contrato%20de%20trabajo.>

García Calvache, Carlos Xavier. (2015). **Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Seguros Alianza, S. A.** Tesis para optar por la Licenciatura en Psicología Organizacional. Facultad de Ciencias del Trabajo y del Comportamiento Humano. Universidad Internacional SEK. Quito. 53 páginas. Disponible en:
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1557/1/TESIS%20RELACION%20>

[ENTRE%20LA%20CALIDAD%20DE%20VIDA%20Y%20SATISFACCI%C3%83%E2%80%9CN%20LABORAL.pdf](#)

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2014). **Metodología de la investigación**. McGraw-Hill. México. 634 páginas. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera Yonclei, Guillermo. (2018). **Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura**. Tesis para optar por la Licenciatura en Administración. Escuela de Ciencias Empresariales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 75 páginas. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley N° 126 de 18 de febrero de 2020, que establece y regula el teletrabajo en la República de Panamá. Gaceta Oficial Digital N° 28965-A del miércoles 19 de febrero de 2020. Disponible en: <https://www.sumarse.org.pa/wp-content/uploads/2020/COVID-19DOCS/200218%20Ley%20126%20TELETRABAJO-Asamblea%20Nacional.pdf>

Ortega Vargas, Luisa Fernanda. (2017). **Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados**. Tesis de grado. Facultad de Administración de Empresas. Universidad Santo Tomás. Bogotá. 50 páginas. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Osio Havriluk, Lubiza. (2010). **El teletrabajo: Una opción en la era digital**. Disponible en: [file:///C:/Users/Lenovo-PF2WL8VK/Downloads/El Teletrabajo Una opcion en la era digital.pdf](file:///C:/Users/Lenovo-PF2WL8VK/Downloads/El%20Teletrabajo%20Una%20opcion%20en%20la%20era%20digital.pdf)

Sempere Navarro, A.V. y San Martín Mazzucconi, C. (2002). **Nuevas tecnologías y relaciones laborales**. Arazandi. Pamplona.

Tellez, Julio. **Teletrabajo**. Instituto de Investigaciones Jurídicas. UNAM. México. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2458/43.pdf>