RISEI Academic Journal

Vol. 1 - No. 1, 2021
ISSN:

RISEI ACADEMIC JOURNAL es una publicación continua y online, disponible en: https://revista.risei.org/index.php/raj

Esta obra está bajo Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.
¡Esta es una Licencia de Cultura Libre!

Impresiones de carácter legal vivenciadas por gerentes y empleados del sector privado mediante la implementación del teletrabajo

Legal insights from private sector managers and employees through the implementation of telecommuting

Ysbelia Estrada[1]
Danitza Haughton[1]
Graciela Aguilar[1]
Juan Carlos Palacios[1]

Resumen

La autopista evolutiva del teletrabajo no solo ha permitido transitar nuevos esquemas donde el trabajo se realiza en línea y a distancia, evidentemente, fomenta la implementación para que este se realice desde donde se encuentre el trabajador. Al margen de esta habitualidad, que para muchos es teletrabajar, surge la imperante necesidad de adaptabilidad en los entornos organizacionales a fin de estar preparados para hacer negocios en entornos volátiles, inciertos, ambiguos y complejos. No solo se trata de lograr sincronizar la productividad del trabajador con un horario que desvirtúa las barreras del espacio personal y familiar, sin duda, además da lugar a cambios necesarios para ambos tanto el empleado como la organización. De cara a esta realidad, con el propósito de reconocer aquellas implicaciones de carácter legal que se enmarcan en esta implementación y a partir de la contrastación de las vivencias de los informantes claves con aquellos aspectos señalados en la Ley Nº.126 del 18 de febrero del año 2020 de la República de Panamá, entre otras investigaciones citadas en este proyecto de investigación, emerge este estudio de corte cualitativo, desde la postura epistemológica del paradigma fenomenológico interpretativo a través del método de la etnografía digital y la hermenéutica donde se pudo evidenciar la necesidad de atención en las bases legales sobre la cual se ven inmersas ambas partes (trabajador y empleado). En conclusión, se observó que la implementación del teletrabajo viene acompañada con situaciones que afectan no solamente a la organización y al teletrabajador, sino que también tiene incidencias ambientales, familiares y tecnológicas a considerar. No obstante, y a pesar de que el marco normativo aborda estas y otras connotaciones, queda claro que este contexto obligatorio deberá ser regulado y controlado para que las entidades que se adhieran a esta modalidad cumplan con lo establecido.

1. ADEN University

Palabras clave: Teletrabajo, implementación, implicaciones legales, seguridad, ambiente laboral.

R.: 04/08/20
A.: 30/10/20
P.: 01/01/21

DOI:

Abstract

The evolutionary highway of teleworking has not only allowed the transit of new schemes where work is done online and remotely, obviously, it encourages implementation so that it is done from where the worker is. Apart from this habitual, which for many is teleworking, the imperative need for adaptability arises in organizational environments in order to be prepared to do business in volatile, uncertain, ambiguous and complex environments. It is not only about synchronizing the productivity of the worker with a schedule that distorts the barriers of personal and family space, without a doubt, it also gives rise to necessary changes for both the employee and the organization. Facing this reality, with the purpose of recognizing those legal implications that are framed in this implementation and from the contrast of the experiences of the key informants with those aspects indicated in Law No. 126 of February 18 of the year 2020 of the Republic of Panama, among other investigations cited in this research project, emerges this qualitative study, from the epistemological position of the interpretative phenomenological paradigm through the method of digital ethnography and hermeneutics where the need for attention to the legal bases on which both parties (worker and employee) are immersed. In conclusion, it was observed that the implementation of teleworking is accompanied by situations that affect not only the organization and the teleworker, but also have environmental, family and technological incidents to consider. However, and despite the fact that the regulatory framework addresses these and other connotations, it is clear that this mandatory context must be regulated and controlled so that the entities that adhere to this modality comply with the provisions.

Keywords

Telecommuting, implementation, legal implications, safety, work environment.

Introducción

El teletrabajo surge de la imperante necesidad de adaptabilidad en los entornos organizacionales a fin de estar preparados para hacer negocios en entornos volátiles, inciertos, ambiguos y complejos. Sin embargo, muy pocas empresas en la ciudad de Panamá lo habían implementado dentro de sus esquemas operativos, otras lo presentaban como una opción eventual para algunos departamentos. Con el surgimiento de la crisis de emergencia sanitaria que se vive a raíz de la COVID-19, la cual implicó la estimación de medidas de contención y propagación del virus, condujo a un escenario donde la implementación del teletrabajo recobró un gran significado posterior a la promulgación de la Ley 126 del 18 de Febrero de 2020, la cual sin estar reglamentada, y mediante decretos generados por el órgano rector en materia laboral, como lo es el Ministerio del Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), permitió la continuidad de operaciones a empresas de diversos sectores en Panamá.

Una muestra tan crucial que tiene implicaciones legales en el teletrabajo la forman los elementos que incorporan las políticas multidimensionales y las nuevas prácticas que se incorporan en la relación trabajador empleador. De este modo, el planteamiento y desarrollo de este trabajo parte de las impresiones legales que surgen a raíz de un cambio repentino en la forma de trabajar, en la relación de trabajo, gestión de personal y su desempeño, así como cambios en las estrategias operativas de la empresa. Estableciendo una base sobre el interés de los profesionales en participar en la implementación del teletrabajo en Panamá a fin de fortalecer y enriquecer aquellas implicaciones de carácter legal que se enmarcan en este proceso. En consecuencia, nuestra intención es establecer una mirada a la implementación del teletrabajo desde

la mirada de los gerentes y colaboradores, abriendo la posibilidad a estudios de mayor profundidad en materia de teletrabajo, especialmente para las empresas que recién han iniciado a trabajar bajo esta modalidad.

Materiales y métodos

Para el desarrollo de esta investigación se acogió la postura epistemológica del paradigma fenomenológico interpretativo, cuyo enfoque cualitativo permitió comprender la realidad emergente a partir de la vivencia y testimonios de los informantes claves del sector privado. En lo sucesivo, el proceso de argumentación del fenómeno atendió a las conexiones y apreciaciones que emergen del contexto de los informantes del estudio.

En cuanto a la tradición cualitativa, esta investigación se argumenta desde el método etnográfico digital que esboza un enfoque para hacer etnografía en el mundo contemporáneo. La etnografía digital, también conocida como etnografía virtual, nos invita a considerar como vivimos e investigamos en un entorno digital, sensorial y/o perceptivo tecnológico, es necesario establecer que esta herramienta fue implementada debido a las condiciones sanitarias y de cuarentena generadas por el COVID-19, permitiendo el desarrollo y comunicación con los informantes por medios informáticas, así como la relación de los datos.

Complementariamente, esta investigación trasciende a la aplicación del método hermenéutico, lo que generó la interpretación de los puntos de vista y opiniones subjetivas que surgían al escuchar las voces y vivencias de los actores claves de este estudio, resultando necesario recurrir a dicho método, el cual permitió interpretar y comprender el discurso obtenido.

Respecto al tipo de investigación realizada, se advierte que se abordó como una investigación analítica, dado que sus pretensiones se orientaron a la comprensión del fenómeno relacionado con las impresiones legales del teletrabajo vivenciadas por los gerentes y colaboradores del sector privado de la Ciudad de Panamá, y a partir de aquello, configurar un nuevo discurso que contribuya a los múltiples significados emergentes.

Adicionalmente, el diseño de esta investigación es de corte virtual, al encontrarse los informantes fuera de su ambiente laboral habitual, su temporalidad es transaccional contemporáneo, por cuanto la información sobre el teletrabajo se recolectó en un único momento y conforme a la amplitud de su foco, es un diseño unieventual, centrado en comprender un solo evento de estudio, esto es, la percepción sobre la implementación del teletrabajo.

Figura 1. **Ruta epistémica**
Nota fuente: Elaboración propia 2020.

Complementariamente, se tiene que los Informantes clase de la investigación fueron empleados y gerentes, sometidos a la vivencia de la modalidad teletrabajo en empresas de cualquier sector económico privado, radicados en Ciudad de Panamá, cuya elección obedeció a la revisión de su perfil académico, tiempo de ejecución de sus laborales, antigüedad de más de 1 año en la organización y por lo menos estar 3 meses laborando bajo la modalidad de teletrabajo.

En cuanto a los procedimientos de recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista de tipo semiestructurada apoyada en una guía de entrevista contentiva de 12 preguntas, con esto, se indagó ampliamente sobre la vivencia del informante clave sobre los aspectos considerados en la entrevista.

Esta técnica de entrevista semiestructurada, se caracteriza por su flexibilidad en el momento de la aplicación en campo y se puede emplear recursos adicionales tecnológicos como el grabador de audio o cámara de video. En nuestro caso en particular y dado los tiempos de cuarentena, producto del COVID-19, se utilizaron herramientas digitales variadas como Zoom, Skype y alguna otra permitida por el informante clave según el momento de la realización de la video llamada y / o las políticas de uso de plataforma que tenga permitida la empresa donde labore el informante clave, en aquellos casos, se realizaron con recursos tecnológicos de la empresa.

El instrumento de recolección de datos implementado dentro del estudio, fue sometido para su validez de contenido a la técnica de juicios de expertos; mediante esta técnica un grupo de expertos emitieron las sugerencias y recomendaciones, que fueron aplicadas al guion de entrevista inicial, permitiendo con esto validar la ruta metodológica para la construcción de la guía de entrevista final, así como los criterios de pertinencia en cuanto a la redacción de las preguntas evocadoras. Mientras que, para la fiabilidad, la cual se encuentra relacionada con la estimación, análisis y contraste de la información, se abordó la técnica de triangulación de fuentes; que hace referencia al abordaje de información investigadora e informante.

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, por medio del cual los informantes claves brindaron sus vivencias o relatos a través de las respuestas facilitadas, se hizo necesario establecer dentro de la presente investigación, una ruta que permitiera el análisis de los datos obtenidos, a fin de poder contar con una contextualización que acercara estos datos a las categorías y subcategorías definidas.

Para este proceso se implementó inicialmente la técnica de análisis de contenido que permitió organizar y contextualizar la información respecto a las categorías y subcategorías previamente establecidas e incluso su interacción con el marco teórico referencial, igualmente se analizaron las categorías emergentes desde el contenido. Una vez aplicado este análisis, se aplicó el proceso de teorización, sometiendo la información a las siguientes etapas:

Figura 2. **Proceso de Teorización**
Nota fuente: Elaboración propia a partir de Martínez Migueles, 2013.

Resultados y discusiones

Atendiendo 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 estas, respecto a las impresiones de carácter legal y las subcategorías emergentes que dieron lugar en dicho proceso, así como las unidades de análisis que le 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 subcategorías que emergen del discurso de los entrevistados y en virtud de presentar información consecuente al discurso se incluyó las descripción protocolar y estructural de cada informante clave.

Triangulación de categorías emergentes

Con relación a la categoría previa de impresión de carácter legal y las subcategorías emergentes que surgieron a partir de la narrativa de los informantes claves, y a fin de triangular entre ellos los componentes de estas, para simplificar y agrupar las subcategorías, a continuación, se representará en la siguiente figura arboriforme la convergencia de las subcategorías por informante clave.

Según se advierte en la narrativa, es destacable dentro de los aspectos legales la gestión del riesgo laboral al que se ve expuesto el teletrabajador y el empleado, al no cumplirse o cumplirse de manera defectuosa los protocolos de seguridad e higiene establecidos. Resaltando así mismo, el uso de la información guiada por acuerdos de confidencialidad y seguridad en los protocolos, basado en las normas que regulan esta materia, normas que se han extendido al trabajador hasta su lugar de teletrabajo (habitualmente el hogar) y a los gerentes encargados de los procesos que orientan la organización.

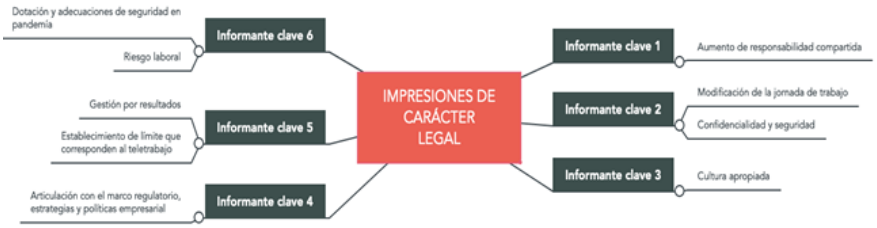

Figura 3. **Estructura Arboriforme – Triangulación entre Informantes Claves. Categoría: Impresiones de carácter legal.**
Nota fuente: Elaboración propia, 2020

Siguiendo con el desarrollo de la triangulación de la categoría previa: Impresiones de carácter legal y con las subcategorías emergentes, se procedió al proceso de contrastación entre los aportes teóricos referenciales según la categoría señalada en el marco teórico de este estudio, y las impresiones de carácter legal vivenciadas por gerentes y empleados del sector privado mediante la implementación del teletrabajo.

Categoría: impresiones de carácter legal

Se reflejó dentro del discurso de los informantes claves, que las impresiones sostenidas referentes al marco legal que regula el teletrabajo se encuentran orientadas al cumplimiento de las responsabilidades asignadas desde ese mismo marco regulatorio, siguiendo para esto las estrategias propuestas en función a las políticas empresariales ya establecidas antes de iniciar a teletrabajar.

Según se advierte en la narrativa, es destacable dentro de los aspectos legales la gestión del riesgo laboral al que se ve expuesto el teletrabajador y el empleado, al no cumplirse o cumplirse de manera defectuosa los protocolos de seguridad e higiene establecidos. Resaltando así mismo, el uso de la información guiada por acuerdos de confidencialidad y seguridad en los protocolos, basado en las normas que regulan esta materia, normas que se han extendido al trabajador hasta su lugar de teletrabajo (habitualmente el hogar) y a los gerentes encargados de los procesos que orientan la organización.

La Ley No 126 del 18 de febrero de 2020, en su Artículo 2 “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 supervisión”, es decir, que los trabajadores quedan automáticamente vinculados por esta modalidad a no brindar sus funciones de manera física, sin embargo lo empleadores pueden ejercer la supervisión y control de los proceso de la empresa, generando para esto las estrategias, políticas empresariales requeridas y acuerdos de confidencialidad, elementos que harán parte de la relación o vínculo laboral generado bajo esta modalidad.

Igualmente se menciona en la precita Ley 126, que el desarrollo del teletrabajo requiere el conocimiento y elaboración de un manual de buenas prácticas, que permitan la protección del teletrabajador, tanto a nivel físico, ambiental y familiar. En este sentido Martin (2020), establece que los trabajadores incluyendo a los que desarrollan sus funciones laborales a distancia, tendrán derecho a una protección respecto a la seguridad y salud en el trabajo, aplicándole las normas generales que regulan la materia.

Por consiguiente, el desarrollo de las actividades laborales por medio de la modalidad del teletrabajo lleva inmersas obligaciones legales especiales que deben ser cumplidas a cabalidad, en el caso de los trabajadores estos deben atender las ordenes, supervisión y manejar la información con la confidencialidad que el empleador o empresa requiera, para esto se establecen las normas y procedimientos. Así mismo se establecen para los empleadores o empresas, condiciones especiales que a la luz del sistema normativo que regula el teletrabajo deben instaurar, entre los que se encuentra el cuidado ambiental, familiar y ocupacional de los trabajadores que se encuentre bajo la figura del teletrabajo, asegurando que a estos se le respeten las garantías laborales que establece la ley.

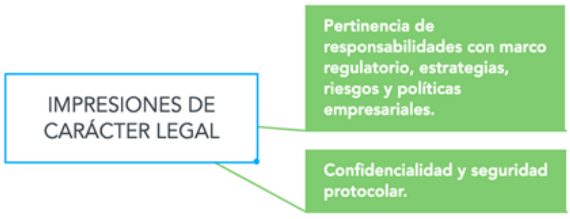

Figura 4. **Estructura Arboriforme – Triangulación entre Informantes Claves. Categoría: Impresiones de carácter legal.**
Nota fuente: Elaboración propia, 2020

Conclusiones

Teniendo como punto de partida los insumos, hallazgos y marco referencial de la presente investigación, se puede evidenciar con respecto a las impresiones de carácter legal vivenciadas por gerentes y empleados, que las bases legales en las cuales se ven inmersas ambas partes (trabajador y empleado), al iniciar la relación laboral bajo esta modalidad, cuentan con múltiples elementos y especificaciones que deben ser atendidas.

Como se observó la implementación del teletrabajo viene acompañada con situaciones que afectan no solamente a la compañía y al teletrabajador, sino que también tiene impactos ambientales, familiares y tecnológicos, por lo que Panamá al momento abordar las bases legales para la ejecución del trabajo por este método, condicionó o generó normas que específicamente protegen o generan un marco al cual se deben ceñir las partes involucradas.

Bajo este contexto, corresponde entonces que al momento de la elaboración del contrato de trabajo que regule el teletrabajo, queden establecidas claramente estas obligaciones, so pena, de estar incumpliendo con las regulaciones vigentes y llegando a afectar incluso ámbitos como la vida familiar, la salud, entre otros, como se establece en las políticas laborales determinadas mediante la Ley 126 del 18 de febrero de 2020. Esta sección devela el alcance del estudio y los logros consolidados. También las limitaciones, sesgos y emergentes líneas de investigación.

Referencias

Acosta Marín, Anderson. (2018).Teletrabajo y Percepción de la Productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una Entidad del Sector Público en Antioquia- Colombia Medellín: Universidad de Antioquia. http://200.24.17.10/bitstream/10495/14436/1/AcostaAnderson_2018_TeletrabajoPercepcionProductividad.pdf

Alejandra González Orozco Laura Milena Arboleda Quintero (2019). Teletrabajo como modalidad adecuada para el tejido empresarial del oriente antioqueño: una aproximación desde la percepción de los estudiantes de facearlo Negro, Antioquia: Universidad Católica de Oriente. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Administración de Empresas http://repositorio.uco.edu.co/bitstream/handle/123456789/490/Doc.%20Final_%20Teletrabajo_Laura%20y%20Alejandra-convertido%20%284%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y"

Atencio Eduardo. (2017). Políticas públicas de ciencia, tecnología e innovación: Aproximaciones latinoamericanas. Maracaibo: Editorial Astro Data.

Barrios Henao Catalina (2019). Factores que determinan el éxito en la implementación del teletrabajo según teletrabajadores de una empresa de consultoría en Bogotá. Bogotá: Universidad EAFIT https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13570/Catalina_BarriosHenao_20%209.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hurtado de Barrera, Jacqueline. (2015). Clima científico institucional y producción científica en las universidades: Hacia el desarrollo de una teoría. Willemstad: International Linfelong learning University.

Guaca, Caicedo, Díaz Ávila Nancy Amparo, Yudith, Juan Carlos (2017). Estado del Arte del Teletrabajo Colombia: Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/view/2568/2680

Ley Nº126 de 2020. Que establece y regula el teletrabajo en la República de Panamá y modifica un artículo del Código de Trabajo. 18 de febrero de 2020. Gaceta oficial digital Nº28965-A.

Martin. Pedro. (2020). Teletrabajo y comercio electrónico. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. https://books.google.com.pa/books?id=tvVKDwAAQBAJ&pg=PA86&dq=aspectos+legales+del+teletrabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiE5Y_j1u3pAhWGzaQKHYnpD9IQ6AEIJjAA#v=onepage&q=aspectos%20legales%20del%20teletrabajo&f=false.

Martínez Miguélez. (2013). Nuevos paradigmas en la investigación. (Primera edición). Editorial Alfa. Venezuela.

Ministerio de Trabajo de Colombia-Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (2013). Libro Blanco. El ABC del teletrabajo en Colombia. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Ministerio de las TICs https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

Oficina Internacional del Trabajo. (2017). Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y financiero. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_547101.pdf