

Scientific
Journal of
**Applied
Social and
Clinical
Science**

**COSTO BENEFICIO
DEL TELETRABAJO
PARA EL PERSONAL
DE FINANCIERA TE
CREEMOS**

Javier Huerta Pérez

Licenciado en Administración y estudiante de la Maestría en Ingeniería Administrativa, en el Instituto Tecnológico Nacional de México, Campus Apizaco

Agustina Acela Dávila Jiménez

Contador publico, Maestra en Alta Dirección y Docente del Depto. De Ciencias Económico Administrativa en el Instituto Tecnológico Nacional de México, Campus Apizaco

All content in this magazine is licensed under a Creative Commons Attribution License. Attribution-Non-Commercial-Non-Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).



Resumen: El objetivo principal de este proyecto de investigación, es conocer el costo beneficio del teletrabajo para el personal en la financiera Te Creemos, con el fin de determinar si esta modalidad de trabajo es apta para las actividades de la empresa y su personal, así como también concluir si es sostenible a largo plazo y si los beneficios que se obtendrán son mayores que los costos en los que se incurriría, con esto lograr determinar si es o no factible de realización, si el resultado fuera positivo, brindar una propuesta con las formas más idóneas para adaptar tanto empresa como personal para trabajar de forma fluida. Con este fin se diseñó un instrumento en forma de cuestionario que se aplicó al personal del corporativo de la financiera en la ciudad de México, los resultados obtenidos con el fin de comprobar su confiabilidad se sometieron al coeficiente de alfa de Cronbach, en lo cual se obtuvo un .875 de confiabilidad, y se descubrió que la mayoría del personal está de acuerdo en trabajar bajo este método, así como también que ciertas predisposiciones se pueden modificar. Las limitaciones son que la investigación solo se realizara para el corporativo de la financiera Te Creemos en la ciudad de México y no busca implementar el teletrabajo sino determinar los costos y beneficios para determinar si es sostenible, se recomendará a la empresa ciertas técnicas y estrategias para el monitoreo de las actividades.

Palabras clave: Análisis, Costo, Beneficio, Personal, Financieras, Teletrabajo.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo, reconocido en la más reciente reforma al artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo publicada en el Diario Oficial de la Federación (2021), tomó por sorpresa a México ya que en la actual pandemia muchas organizaciones, empresas e instituciones

se vieron obligadas por ley, a implementar éste método de trabajo para su personal o estudiantes, debido a la poca popularidad de este tipo de trabajo en el país, ha sido un reto gestionarlo y monitorear a los que trabajan de esta forma, aun así a algunos les ha parecido una buena idea entre ellos la empresa que es caso de estudio de este proyecto de investigación, a saber Financiera Te Creemos, en la cual sus directivos han manifestado el deseo de que el teletrabajo sea permanente dentro de su corporativo, con el fin también de beneficiar las finanzas de la empresa, el desarrollo de su personal y brindar beneficios a la sociedad.

Hoy en día es más importante que nunca considerar la investigación y el análisis de este tema, eso principalmente debido a la actual contingencia, al cambio por ley a las actividades diarias en gran parte se trasladaron a teletrabajo, así como debido al desconocimiento de esta modalidad en cuanto a implementación, desarrollo, monitoreo y los beneficios que brinda. En nuestro país las investigaciones en este tema antes de la pandemia eran mínimas o casi nulas.

El planteamiento del problema: comienza por el deseo de los directivos de la financiera acerca de hacer sostenible el teletrabajo para convertirlo en su nueva modalidad de trabajo permanente, debido a la escasa investigación en este tema, se desconocen las formas en las que el teletrabajo pueda afectar las actividades diarias de la organización y de su personal, si las actividades de las diferentes áreas son aptas para seguirse desarrollando bajo esta modalidad, si su personal tiene ciertas predisposiciones o expectativas respecto al cambio, así como determinar si su rentabilidad y la economía de sus trabajadores se vería afectada de manera negativa o positiva al incurrir en ciertos costos y por ultimo si este proyecto

brinde los beneficios suficientes para lograr ser sostenible a largo plazo, el principal deseo es la innovación y el aumento de la rentabilidad.

MARCO TEÓRICO

Respecto al primer punto análisis de costo beneficio por sus siglas (ACB) como lo señala Moreno (2017) es una herramienta que apoya a las empresas o a otro tipo de organizaciones para cuantificar los costos y beneficios asociados a la implementación de un proyecto, cambio organizacional, adquisición de bienes y/o servicios para una empresa o inversor, considerando un cierto período de tiempo, a la vez que se comparan estos con una decisión alternativa con base en un concepto de eficiencia económica. De manera concreta, el objetivo principal del ACB es lograr que la empresa o el interesado, identifique si el proyecto evaluado puede generar beneficios económicos y de otro tipo, de forma más eficiente en relación con otros proyectos alternativos.

La determinación del costo beneficio comenta Acosta et al. (2011) se puede realizar desde el ámbito privado, como puede ser en empresas con fines lucrativos principalmente, determinando la viabilidad de proyectos de inversión, así como también desde un ámbito social, para la asignación justa de recursos, por ejemplo, en elementos del sector privado se busca determinar qué tan conveniente será desarrollar un proyecto de inversión. En ocasiones hay ciertos efectos que sobrepasan ese enfoque, estos pueden llegar a ser irrelevantes para el inversor, pero para otros personajes involucrados como la sociedad, pueden representar alteraciones significativas, la evaluación social permite brindar bienestar a la sociedad determinando si el desarrollo del proyecto generará o no mejoras en la calidad de vida o desde el enfoque de la eficiencia económica.

Sobre el teletrabajo podemos comentar que el concepto de teletrabajo por sí solo transmite la idea de la realización de actividades laborales, fuera de los límites físicos de una empresa u oficina, llevando este trabajo hasta otro lugar que puede o no ser la casa del trabajador, para seguir cumpliendo y realizando las acciones que se le soliciten, también transmite la idea de más libertad y flexibilidad al momento de cumplir con las obligaciones diarias del trabajador. Una definición más es la que propone Osio (2010) en esta hace hincapié en el indispensable uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's para la básica realización del teletrabajo, al dividir el termino en dos palabras, tele y trabajo, donde el teletrabajador demanda conocimiento y el fuerte uso de estas tecnologías para poder desarrollar sus actividades, en esto debe considerarse también la distancia, ya que la persona trabajará fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa de la cual forma parte.

En nuestro país la Ley Federal del Trabajo define al teletrabajo en dos artículos principales los cuales son el 311 donde la ley establece que el teletrabajo “se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. Si el trabajo se ejecuta en condiciones distintas de las señaladas en este artículo se regirá por las disposiciones generales de esta Ley” (LFT, 2019, p. 69). Este tipo de trabajo transforma el hogar del trabajador u otro espacio en su nueva oficina, la cual debe contar con todas las herramientas tecnológicas necesarias para realizarlo otorgado por el patrón, y al mismo tiempo el trabajador debe realizar las mismas actividades que efectuaba de manera presencial.

MARCO CONTEXTUAL

El contexto actual del teletrabajo en México ha sido centro de atención debido a la actual pandemia, y el aspecto más importante al momento de implementar ha sido su base legal, Osio (2010) comenta que la ausencia de un marco legal a nivel global que promueva la implementación del teletrabajo como una modalidad de apoyo y complementación para las empresas, es el factor principal que ha detenido precisamente la adopción de este método. A este respecto del Senado de la República mexicana público en el Diario Oficial de la Federación (DOF, 2021), un dictamen el cual reforma el artículo 311 de la ley Federal del trabajo, agregando incisos y legalizando más detalles necesarios respecto a esta modalidad, aunque hasta el momento esta reforma a la ley no es específica en cuanto a los horarios para el teletrabajo, modificaciones en la supervisión del trabajo y replantear el tratamiento de los accidentes de trabajo ocurridos bajo esta modalidad, si menciona detalles tales como obligaciones y derechos principales del teletrabajador y el patrón.

En nuestro país el teletrabajo como se ha comentado antes no es una práctica muy popular entre las empresas, de hecho durante muchos años hasta antes de la actual pandemia la falta de términos legales bien establecidos y un marco conceptual para este método de trabajo, así como la falta de información y conocimiento referente al teletrabajo, ocasionado en nuestro país puntos de vista que sean reflejados de manera negativa representando una limitante para las empresas, y las que muchas de estas a pesar de ser más flexibles en las modalidades de trabajo, laborar bajo este método quizás de manera forzosa por la situación actual, aún se muestran dudosas ante la incertidumbre de la efectividad de este método y muchas han optado por conservar los métodos

tradicionales.

Acerca de la gran disminución en los traslados que los trabajadores requieren hacer todos los días, Hernández (2020) comenta que antes de la pandemia 34% de los trabajadores mexicanos laboraban de manera remota, mientras que durante la pandemia la cifra aumentó al 68%, así que 34% de los trabajadores mexicanos dejaron de trasladarse, esto traería beneficios a la sociedad en cuanto a mejoras de movilidad en el tránsito, para emergencias y personas que debido a otras razones deben trasladarse dentro de la ciudad, así como también menos accidentes automovilísticos. A los trabajadores bajo este método les brinda mayor flexibilidad, menos estrés, más tiempo para realizar su trabajo, elección del entorno de trabajo, y en el caso de las personas que sufren alguna discapacidad les da la oportunidad de una mayor integración laboral en su caso, y para las empresas la oportunidad de darse a conocer como una empresa más profesional y con responsabilidad social.

DIAGNÓSTICO

Tras realizar la investigación teórica de los principales ejes epistemológicos que afectan a este proyecto, como primer punto se ha diseñado un cuestionario de 20 preguntas como instrumento de recolección, este permitirá descubrir cuáles son las predisposiciones o pensamientos del personal hacia el teletrabajo, su nivel de conocimientos técnicos y generales para lograr trabajar de manera fluida y constante así como también si las características y actividades de su puesto dentro de la empresa se adaptan y le permiten al trabajador seguir desarrollando sus labores bajo este método, en el aspecto económico se descubrirá cuáles son los costos más importantes para la empresa y el trabajador, tomando como base a la situación actual.

Para la presente investigación se han determinado cinco variables que se basan en

la problemática y que van muy relacionadas con la hipótesis planteada anteriormente y son las siguientes: Variables dependientes: Costo – Beneficio, Características del personal, Instituciones financieras, así también se han establecido las siguientes variables independientes: Teletrabajo y Marco legal. La investigación una vez concluida, arrojará datos de vital importancia para la determinación del costo y beneficio contable de cambiar las actividades mejor.

MÉTODOS EMPLEADOS

El método empleado para desarrollar la presente investigación es el conocido como científico que, aunque diferentes autores presentan nombres un tanto diferentes para cada paso la idea del método científico se conserva. Primeramente se observó una necesidad y un reto debido a la actual pandemia al modificar las actividades, al observar ciertos beneficios en el teletrabajo los directivos de la financiera Te Creemos, buscan convertirlo en su nueva modalidad de trabajo permanente, con esto se ha presentado anteriormente un planteamiento del problema, así como una hipótesis la cual es: El teletrabajo aporta beneficios económicos a las organizaciones y al personal, disminuyendo costos usuales bajo el método de trabajo presencial, en materiales, insumos y mantenimiento lo cual resulta en aumento de la rentabilidad y en establecer estándares de productividad.

La población del presente proyecto se conforma con las 5 áreas en el corporativo con una población total de: 290 empleados, sobre la muestra y muestreo, se ha calculado con la fórmula para obtención de la muestra para obtener una confianza del 95% con un 5% de margen de error, el cual arrojó un resultado de 166 trabajadores de la empresa a los cuales se aplicó el instrumento de investigación.

Una vez considerados estos pasos, se dio paso a la recolección de datos con los

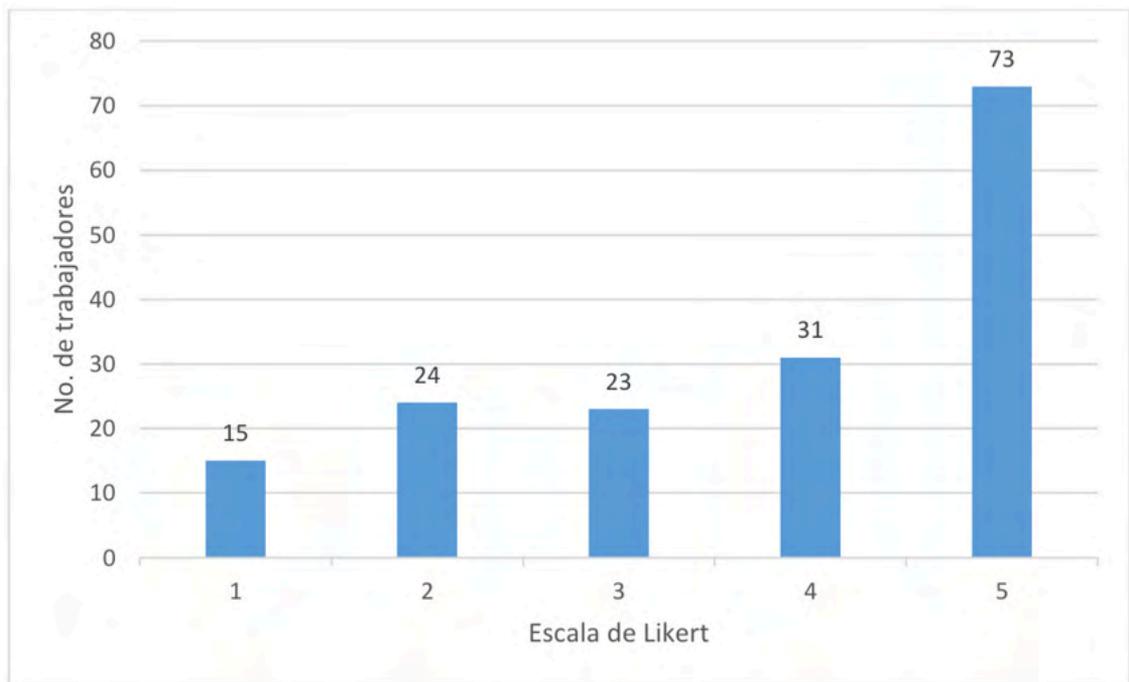
trabajadores y directivos de la empresa, con el fin de descubrir los datos que sirven de base para el alcance del objetivo general y específicos, con este fin se diseñó un instrumento para la recolección de datos, un cuestionario conformado de 20 preguntas que se aplicó a 166 colaboradores del corporativo Te Creemos en la ciudad de México, debido a la actual pandemia, el cuestionario creado con la herramienta formularios de Google se envió por correo y otros medios digitales a los encuestados.

El método con el que se califica cada ítem es una escala de Likert con rango del 1 al 5, siendo el 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Como siguiente paso los resultados obtenidos fueron tratados con el programa IBM SPSS Statistics 25, dentro del cual se le aplicó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo .875 de confiabilidad.

RESULTADOS OBTENIDOS

Como primer punto a analizar se encuentra el tema del teletrabajo, esta modalidad impacta directamente todas las actividades del trabajador y de la empresa, ya que modifica la forma tradicional en la que se cumple con su trabajo y se relaciona con la empresa, para esta variable se han diseñado 10 preguntas dentro del instrumento que buscan descubrir los conocimientos que tiene el trabajador sobre esta modalidad, sus predisposiciones, experiencias y opiniones al estar actualmente bajo esta modalidad, sus circunstancias emocionales, físicas y materiales con las que desarrolla su trabajo actualmente.

Al analizar los datos recolectados correspondientes a la presente pregunta, se puede observar que 73 trabajadores de los 166 que componen la muestra del presente proyecto de investigación, se sienten cómodos y disfrutan del teletrabajo



Grafica 1. Gusto y disposición del personal a realizar teletrabajo.

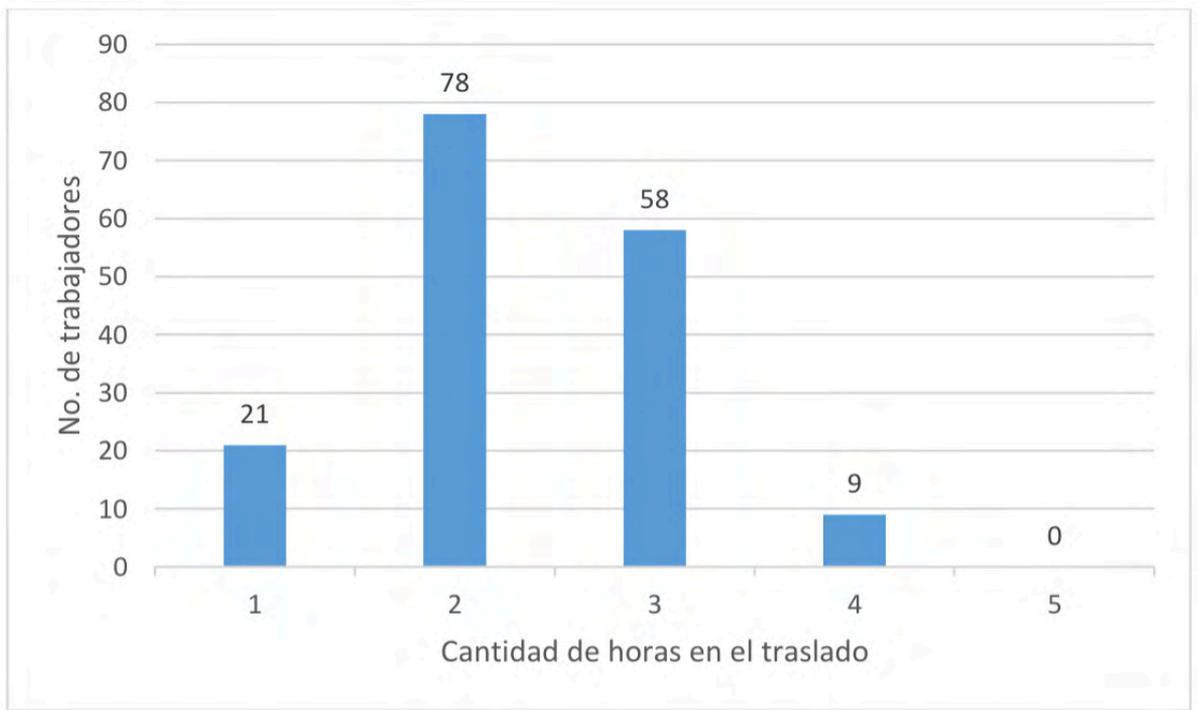
han encontrado mayores ventajas y cierto grado de independencia que les ha brindado empoderamiento y un sentimiento de pertenencia a la empresa, ya que el trabajo hasta cierto grado permite al trabajador Poder distribuir sus tiempos y sus actividades a lo largo del día, los beneficios que en teoría se han presentado en este proyecto por parte de investigadores y autores en la materia, se pueden observar en la práctica en este caso, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con qué se sigue trabajando bajo esta modalidad.

Para el principal aspecto que busca determinar esta investigación que es el costo beneficio del trabajador, se diseñaron 4 ítems dirigidos a cuantificar los costos económicos y de tiempo en los que incurre el trabajador por la realización de sus actividades laborales, siendo estos puntos el tiempo de traslado, costo de traslado, costo de telefonía móvil y costo semanal de alimentación. La modalidad

de teletrabajo impacta directamente a estos rubros, los cuales son los más propensos a tener un cambio drástico al momento en el que el trabajador labora bajo esta modalidad, y son también los costos principales de un trabajador. A continuación, se presentan los datos en la gráfica 2.

Se puede observar que una gran parte del personal representada por 136 trabajadores, tardan un promedio de dos a tres horas en trasladarse desde su hogar hasta la oficina, esto no es sólo debido al distanciamiento que existe entre estos dos puntos, si no al tráfico y a las circunstancias de movilidad de la ciudad que existan, como se analizó en la teoría este tiempo puede generar estrés, déficit en el desempeño del trabajador e impuntualidad.

El tercer aspecto a considerar en este proyecto de investigación, es el determinar si las actividades de las áreas funcionales del corporativo de la financiera Te Creemos, son aptas para desarrollarse de manera



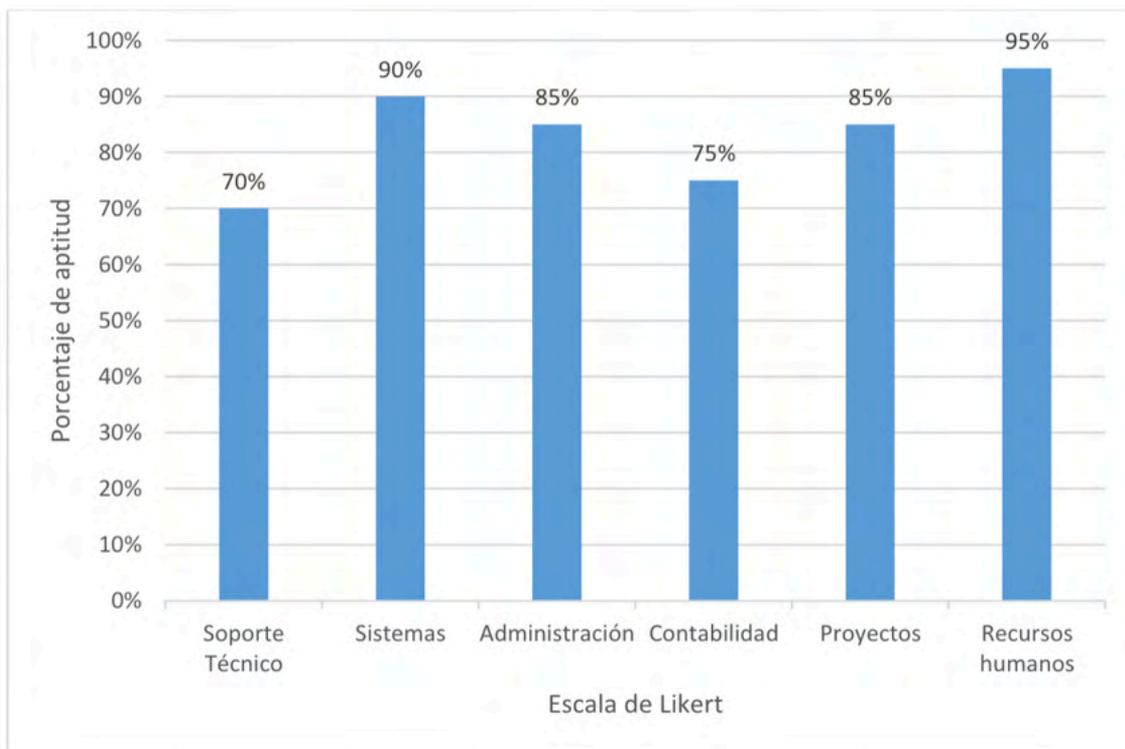
Grafica 2. Tiempo de traslado del personal a la oficina.

sostenible y permanente bajo la modalidad de teletrabajo, para conocer el impacto que ha tenido este cambio en el desarrollo de las actividades de cada área, se han diseñado preguntas personalizadas para cada área, razón por la cual también se han diseñado 6 instrumentos de recolección de datos, con la información obtenida se podrá visualizar si el cumplimiento de pendientes, la resolución de problemas, la atención a solicitudes y el alcance o cumplimiento del cronograma y la planeación de la empresa, ha tenido cambios positivos o negativos a la modalidad presencial.

Para hacer análisis de las respuestas por parte de los trabajadores de cada área, en la gráfica 3 se muestra el porcentaje en el que cada área es apta para seguir bajo la modalidad de teletrabajo, tomando como base el número de respuesta, así como el tipo de respuesta por parte del trabajador

en cuanto si la cantidad de trabajo y la realización de proyectos, así como alcance de metas.

Tras analizar el tipo de actividades y procesos que se realizan en cada área, se puede observar en la gráfica 3 que las 6 a funcionales de la empresa tienen un porcentaje positivo y mayoritario en cuanto a aptitud para seguirse realizando bajo la metodología de teletrabajo, hasta el momento han transcurrido poco más de dos años en el que las actividades se han realizado de esta forma y no se ha presentado alguna dificultad, entorpecimiento obstáculo grave o de importancia para no poder continuar con las actividades. Aunque es cierto que existen áreas que son menos aptas para un teletrabajo casi completo, la mayoría de las actividades y se pueden realizar bajo esta modalidad.



Grafica 3. Porcentajes de aptitud por área funcional de la financiera.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tras realizar una investigación bibliográfica que sirve como base para comprender más a fondo las actividades de la empresa, el contexto que la rodea Y en qué consiste el teletrabajo, así como también la recolección de datos que se ha realizado con directivos y personal de la empresa, se puede recomendar que el teletrabajo es una opción viable y positiva tanto para la situación económica de los implicados, la rentabilidad de la empresa y el contexto que la rodea, esto principalmente debido a que los directivos han considerado esta modalidad de trabajo como una opción sostenible a largo plazo, se ha descubierto que la mayoría de las actividades de casi todo el personal, se pueden realizar a distancia mediante herramientas tecnológicas y de comunicación, al mismo tiempo existen

beneficios de ahorro no sólo para el personal sino para la empresa en cuanto a pagos de servicios y renta de oficinas.

En el caso de algunos trabajadores que por el tipo de actividades no pueden ser aptos para esta modalidad, se recomienda lo que se ha llegado a conocer como un teletrabajo híbrido, en el cual el trabajador asistir a ciertos días que la empresa le solicite de manera presencial, pero al mismo tiempo realizará el resto de las actividades que no sean de vital importancia presenciales, mediante teletrabajo desde sus hogares. Al mismo tiempo se recomienda realizar una capacitación, mediante pláticas amenas, exposiciones y demostraciones, para que el personal cuente con más y mejor conocimiento en materia de teletrabajo, así como también modificar ciertas formas de pensar conocidas como resistencia al cambio.

El teletrabajo otorga ventajas a cada

individuo y por consecuencia a la sociedad, sin embargo como todo cambio implica retos a los cuales se deben hacer frente, conocer y aprender a adaptarse, como primer lugar el teletrabajo beneficia a la empresa en la que se desea implementar y su personal, ya que el trabajar desde casa hace posible poder equilibrar de mejor forma la vida familiar y el empleo, el que un trabajador no deba trasladarse todos los días a su lugar de trabajo, no solo reduce su nivel de estrés causado por este proceso rutinario y en ocasiones largo, sino que también al disminuir significativamente el uso que este hace del transporte público o de su vehículo, impacta al medio ambiente reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero, combatiendo así uno de los problemas más grandes de la sociedad que es el calentamiento global, mejorando la calidad del aire y la salud de las personas.

El teletrabajo es un método que reporta beneficios económicos principalmente a las dos partes implicadas y también a las personas que los rodean como sociedad, a la empresa la beneficia disminuyendo o eliminando costos significativos que son comunes en el trabajo presencial, el pago por rentas de edificios u oficinas en zonas

estratégicas de la ciudad pueden ser bastante altas, así como también el pago de alimentos para el personal en las oficinas, los insumos que todos los días se consumen dentro de estas y los pago de servicios como luz, agua, internet mantenimiento y limpieza y reparaciones de oficinas y equipos son costos considerables. Por otra parte, los principales ahorros económicos que reporta el teletrabajo para el personal son el traslado diario a su lugar de trabajo como puede ser transporte o costo de gasolina, pagos de servicio de telefonía, alimentación, ropa entre otros, y por último como se ha comentado antes, mejor movilidad y menos accidentes ahorra dinero a toda la sociedad.

REFERENCIAS

Acosta, P., Gómez, N. y Márquez, G. (2011) Evaluación de proyectos por medio del análisis costo beneficio. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”

Hernández, M. (2020) “México se apuntala como el país de AL que más apoya la dinámica de trabajar en casa”. Ciudad de México, Forbes.

“Ley Federal Del Trabajo” (LFT, 2019) dirección de internet: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044_Ley_Federal_del_Trabajo.pdf, fecha de consulta: 23 de diciembre de 2020.

Moreno, G., N. (2017) Costo-beneficio del rediseño organizacional orientado al talento humano. Universidad EAN, Bogotá.

Osio, L. (2010) “El Teletrabajo: Una opción en la era digital”. Observatorio Laboral, Revista Venezolana.

“Reformas y derogaciones a la ley Federal del trabajo” (DOF, 2021) dirección de internet: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5559130&fecha=01/05/2019, fecha de consulta: 23 de diciembre de 2020.