



ICADE BUSINESS SCHOOL

TELETRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS EN LA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES

Autor: José Antonio Fajardo López

Director: Icíar Civantos Gómez

Madrid
Noviembre 2022

José Antonio
Fajardo
López

**TELETRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES ENTRE TRABAJADORES**



RESUMEN

El presente trabajo fin de máster está basado en una investigación cuantitativa acerca de la influencia del teletrabajo en las relaciones interpersonales entre los trabajadores de un mismo equipo y/o plantilla. Detallaremos más adelante la metodología aplicada para la recogida de información y los diferentes objetivos que se persiguen con ello. Para obtener los datos necesarios para elaborar las conclusiones se procedió a la recogida de información a través de un formulario especialmente elaborado para llevar a cabo este documento. Se pasó la encuesta a una amplia muestra de trabajadores que actualmente se encuentran teletrabajando, ya sea con jornada híbrida o completamente remota, y se analizaron los resultados para la posterior formulación de diversas conclusiones, entre las que encontramos afirmaciones como que el teletrabajo no supone una barrera comunicativa entre miembros de la plantilla. Dichas conclusiones incluyen reflexiones personales acerca del teletrabajo y su incidencia en nuestro comportamiento.

Palabras clave: Teletrabajo, Comunicación, Herramienta, Trabajadores y Digitalización.

ABSTRACT

This Master's thesis is based on a quantitative research on the influence of teleworking on interpersonal relationships between workers in the same team and/or staff. The methodology applied for the collection of information and the different objectives pursued will be detailed below. In order to obtain the data necessary to draw up the conclusions, information was collected using a form specially designed for this document. The survey was administered to a large sample of employees who are currently teleworking, either hybrid or fully remote, and the results were analysed for the subsequent formulation of various conclusions, including statements such as that teleworking does not pose a communication barrier between members of staff. These conclusions include personal reflections on telework and its impact on our behaviour.

Keywords: Telework, Communication, Tool, Workers and Digitalisation.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. MARCO TEÓRICO	6
3. METODOLOGÍA	12
4. OBJETIVO GENERAL	13
5. ANÁLISIS DE DATOS	14
6. CONCLUSIÓN	21
7. ANEXOS	22
7.1. Encuesta elaborada	22
8. BIBLIOGRAFÍA	24

1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento acerca del teletrabajo y como este ha afectado a las relaciones interpersonales entre los miembros de la plantilla. Investigaremos sobre las modificaciones que se han podido producir en cuanto a la forma en la que se produce la comunicación y como esta puede cambiar o no la manera en la que los empleados de una empresa se comunican entre sí.

Primeramente, analizaremos diferentes aspectos y definiremos ciertos conceptos que nos ayudarán a sentar una sólida base que sustente nuestra investigación. El documento tratará desde la definición de teletrabajo o trabajo remoto, así como su origen y las modificaciones en la conducta de los trabajadores que puede producir la implantación de este modelo de trabajo.

Podremos ver, por un lado, las ventajas que puede suponer la implementación del trabajo en una organización, ya que la jornada híbrida aporta al empleado mucha más flexibilidad a la hora de gestionar su tiempo. No obstante, dicha implantación también tiene desventajas, ya que habrá trabajadores que no posean la soltura necesaria para desenvolverse de forma correcta trabajando con estas nuevas herramientas y pueda generar frustración en algunos miembros de la plantilla, además si la jornada es totalmente en remoto puede llegar a generar que los empleados no se sientan parte integrada de la plantilla.

Otro aspecto que tratar a lo largo del presente documento será un profundo análisis de los resultados obtenidos a través de un cuestionario diseñado especialmente para el presente fin de máster. En este análisis se centra en como consideran los trabajadores que gozan de jornada híbrida o full remote que el teletrabajo ha afectado a las relaciones con sus compañeros y si la comunicación se ha visto afectada de alguna forma. En última instancia bajaremos estos resultados a una serie de conclusiones que nos permitirán verificar si el trabajo en remoto supone algún cambio en las relaciones interpersonales entre trabajadores.

2. MARCO TEÓRICO

El teletrabajo tiene su origen en la década de los 50 en los Estados Unidos, de la mano del conocido como fundador de la cibernética, Norbert Wiener (1894-1964), pero no es hasta 1970 que esta nueva modalidad de trabajo empieza a ser conocida. A partir de la década de los 70 el teletrabajo se desarrolla de forma global con distinto ritmo. Los países anglosajones fueron los pioneros en implantar de forma más común el teletrabajo en las empresas, llegando a tener porcentajes de más del 30% de teletrabajadores/as, mientras que en Europa la media se situaba entre un 10% y un 15% (Mettling, 2015).

La Organización Internacional de Trabajo (OIT), define el teletrabajo como “Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”, lo que significa imaginar el trabajo remoto o teletrabajo como una forma de organizar y hacer el trabajo a distancia con la ayuda de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el lugar de residencia o el establecimiento en el que pueda encontrar el empleado distinto a su centro habitual de trabajo.

El teletrabajo es percibido de diferentes formas a lo largo y ancho del planeta, sin embargo, existe un punto de vista general que lo identifica en cualquier parte, en todas ellas se identifica la supresión del trabajo presencial como una característica común. Sin embargo, otros autores señalan que “El teletrabajo no es sólo trabajar desde casa, es una modalidad laboral que requiere cambios en la forma en la que los trabajadores y jefes se relacionan con el trabajo y en la concepción misma del trabajo, el trabajador y la relación con la organización” (Aranda, I., 2020).

La psicología del trabajo nos muestra tres áreas que debemos tener en cuenta en nuestra organización a la hora de implementar el teletrabajo.

- 1- Para trabajar en remoto es necesario que nuestro personal esté preparado a nivel psicológico.

- 2- El trabajo debe estar organizado en función de ciertos parámetros de eficiencia.
- 3- Tanto las relaciones con la familia como con el equipo de trabajo deben cuidarse.

Es importante tener en cuenta estas áreas a la hora de implementar el teletrabajo debido a los cambios producidos en las interacciones laborales que mantienen los empleados. Por ello, es necesario adaptar la asignación de tareas, además de la coordinación y supervisión de estas, por otra parte, debemos modificar también nuestra forma de liderazgo y prestar especial atención a como se van a relacionar entre los diferentes equipos de trabajo desde un concepto de organización más evolucionado, priorizando la confianza en la autonomía, responsabilidad y capacidades de los empleados.

En otro orden podemos observar cómo los trabajadores perciben ciertas ventajas y desventajas de esta “nueva” modalidad de trabajo. En cuanto a las ventajas que mencionan los empleados acerca del teletrabajo nos encontramos dos principales, una de ellas el ahorro de dinero en los desplazamientos hasta el centro de trabajo y otro factor no menos importante como es la conciliación del trabajo con la vida familiar, un aspecto íntimamente relacionado con el bienestar social y emocional de las personas. Sin embargo, por otra parte, nos encontramos con la otra cara de la moneda, los trabajadores sometidos a teletrabajo perciben falta de compañerismo con el resto del equipo y miembros de la organización, que tiene lugar debido a una disminución de los canales directos de comunicación y el tiempo que pasan juntos los empleados deriva en un deterioro en la calidad de las relaciones entre los trabajadores.

El teletrabajo ha generado un impacto a nivel personal en los empleados de las organizaciones, ya que muchos de ellos han tenido que asumir un cambio radical en su comportamiento laboral. Teletrabajar ha cambiado nuestros hábitos dentro y fuera del trabajo ya que no solo ha modificado la ubicación del centro de trabajo sino también nuestros hábitos sociales, ya que en la mayoría de los casos los compañeros de trabajo no son solo compañeros de trabajo si no que en muchos casos suponen un círculo bastante íntimo en cuanto a nuestras relaciones sociales.

Tanto es así que el teletrabajo o trabajo remoto ha generado muchos cambios a nivel individual como el aislamiento, una interacción con los demás digitalizada, lo que deriva en la mayoría de los casos en falta de interacción personal con otros,

además de los muchos cambios de hábitos y rutinas que se han sucedido en el entorno laboral. Esto ha desembocado en consecuencias negativas, pero también ciertas oportunidades para los empleados.

Por una parte, en cuanto a las consecuencias negativas nos encontramos el sentimiento de soledad, el estrés ocasionado por estar aislado en casa y por la sobrecarga de trabajo que se da en muchas ocasiones, además del aumento de la fatiga tecnológica y el sobreesfuerzo hacia la atención digital, por esto y más causas muchos trabajadores han terminado padeciendo patologías como depresión o ansiedad. Sin embargo, no todo resulta en causa negativas, el teletrabajo también nos ofrece una serie de oportunidades en cuanto a conciliación de la vida personal y laboral, una gestión del tiempo más autónoma para el trabajador, empleados focalizados en el resultado de la tarea, ausencia de tiempo de desplazamiento al centro de trabajo, etc.

Cabe destacar que el teletrabajo no ha afectado solo a los trabajadores de forma individual sino que su implantación ha derivado también en consecuencias sobre los diferentes equipos de trabajo, ya que se han producido cambios tales como la ausencia física de los trabajadores en el centro de trabajo que ha ocasionado una disminución drástica de la interacción social (debido a la falta de presencialidad), esto unido a una comunicación digitalizada y la conexión permanente vía telemática ha tenido consecuencias negativas como la desconexión grupal de los miembros de los diferentes equipos de trabajo. A pesar de ello, también tiene consecuencias positivas para el grupo ya que te permite gestionar el tiempo de las reuniones de una forma más eficiente, optimizando a su vez los tiempos individuales de los empleados y los tiempos que comparten en equipo.

En otro orden, el trabajo en remoto tiene en consecuencias no solo en los trabajadores si no también su espacio personal dentro de su vivienda, el uso del transporte público o privado, etc. Teletrabajar implica un cambio en el aprovechamiento del espacio a nivel de casa y oficina, que marca la diferencia en el modo de transporte, y que tiene consecuencias tales como el ahorro en la reducción de costes, tiempo o contaminación. Al mismo tiempo, este aprovechamiento del tiempo facilita la conciliación entre vida personal y la vida en el trabajo, por el contrario, nos podemos encontrar con un problema en tanto que puede ser complicado separar el entorno laboral y el personal. Debido a esto la productividad de los trabajadores

podría verse afectada, tanto de forma negativa como positiva. Sin embargo, medir esta productividad se convierte en algo realmente complicado ya que variará entre un empleado y otro debido a diversos factores y circunstancias, como la empresa en la que se encuentre o incluso el espacio del que disponga en casa para desarrollar su jornada laboral. En cuanto al teletrabajo y la productividad es complicado medir de forma completamente objetiva la relación entre ambos conceptos debido a que no existen estudios suficientes que aporten pruebas empíricas y, además, la definición para el trabajo en remoto varía entre países (Gschwind y Vargas, 2019).

El uso del transporte es algo que debido al trabajo en remoto ha cambiado, según los datos que muestra la encuesta de movilidad de la comunidad de Madrid (EDM) el 27,3% de los viajes que tienen lugar en días laborales consisten en desplazamientos de personas hacia su centro de trabajo, al mismo tiempo que el 15,7% de los desplazamientos se producen en el desplazamiento hacia centros de estudios (colegios, universidades, etc.), esto supone un 43% del total de los desplazamientos que tienen lugar cada día en la ciudad. Estos datos acerca de la movilidad en las ciudades sufrieron un profundo cambio a raíz de la pandemia y el auge del teletrabajo. Como podemos observar en el siguiente gráfico el teletrabajo ha tenido un gran efecto en el uso del transporte público urbano en base a la demanda diaria. Dejando de lado los datos de los meses en los que se implantó el confinamiento durante los meses de primavera de 2020, podemos ver como la demanda del transporte público sufre una reducción significativa a lo que demanda se refiere.

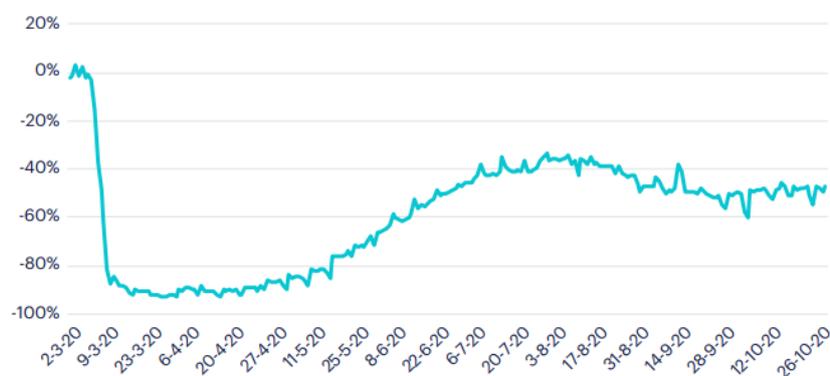


Gráfico 1. Evolución de la demanda diaria de transporte público en la Comunidad de Madrid en 2020 respecto a 2019, marzo 2020 – octubre 2020.

De esta modificación en cuanto al uso del transporte debido al auge del teletrabajo podemos sacar algunas conclusiones como el ahorro energético producido, un aspecto dónde se produce este ahorro energético lo encontramos en la disminución de las inversiones de las distintas administraciones públicas en infraestructura para el transporte. Otro aspecto que acompaña esta disminución de desplazamientos es la reducción de las emisiones generadas por el transporte, además del ahorro no solo monetario, si no de tiempo, que supone a los trabajadores. Dicho ahorro afectaría de forma directa a aquellas personas que trabajan de forma remota, ya que no tienen que desplazarse a su centro de trabajo, pero también afecta de forma indirecta a los trabajadores que, si tienen que hacerlo, ya que el número de personas que se están moviendo es menor y por lo tanto el tráfico es mucho menos denso, suponiendo este aspecto una reducción en los tiempos de desplazamiento.

Otra de las novedades que nos ha traído esta nueva modalidad de trabajo es la facilidad con la que una persona puede modificar su residencia de un día para otro sin suponerle un problema en su entorno laboral, nos encontramos en una época de nomadismo digital. Esto se da cuando el teletrabajo se implementa de forma completa y el puesto ocupado por el trabajador es full remote, debido a esta modalidad la flexibilidad que se ofrece al empleado en cuanto movilidad geográfica es enorme. Dicha flexibilidad geográfica es idónea en cuanto a proporcionarnos diferentes alternativas en función del tipo de trabajo, la situación personal de cada empleado y las decisiones de los mismos, aunque existen dos modalidades que se pueden destacar por encima del resto:

- La existencia de una segunda residencia, diferente a la residencia principal, a la que poder desplazarse durante varias semanas, meses o incluso todo el año.
- Por otra parte, encontramos el nomadismo digital. Un nómada digital es un individuo que utiliza internet para ejercer su trabajo y desempeñar sus funciones para la empresa de forma remota, lo que le permite llevar una “vida nómada”, lo que es equivalente a vivir viajando.

Ambas modalidades han surgido debido al cambio de paradigma que ha sufrido el trabajo tal y como lo conocíamos antes de la pandemia, cuando solo unos pocos gozaban de trabajo en remoto y apenas nos planteábamos la opción de poder trabajar

desde casa. Tal era nuestro apego a la presencialidad que durante las primeras semanas de la pandemia se pararon muchas empresas por completo, al igual que los centros académicos. De hecho, podemos ver como en España todavía el concepto de teletrabajo no ha calado tan hondo como en otros países, ya que muchas de las compañías de nuestro país están en de nuevo en un proceso que lucha por conseguir la presencialidad de nuevo, sin embargo, vemos como muchos empleados son reticentes a mantener un puesto de trabajo que no ofrezca la posibilidad de teletrabajar al menos un día a la semana. Esto es todavía más visible en el sector IT dónde la gran mayoría de las ofertas laborales que encontramos actualmente ofrecen puestos de trabajo con jornadas full remote.

Por último, un aspecto que debemos valorar y tener en cuenta una vez implantamos el teletrabajo o trabajo en remoto es como se produce la comunicación entre los empleados o miembros de un equipo, ya que para establecer o conservar los vínculos entre los mismos es importante que esta comunicación sea efectiva. Según el Diccionario de Lengua Española (RAE, 2014), la comunicación es la “acción y efecto de comunicar o comunicarse” o “trato, correspondencia entre dos o más personas”, sin embargo, la comunicación es algo más complejo que esto y en el presente documento nos centraremos concretamente en la comunicación interna que se produce dentro de una empresa y si el teletrabajo a afectado de forma positiva o negativa a esta comunicación. La comunicación interna se puede definir como una comunicación especializada que se da en las relaciones públicas o dentro de la comunicación dentro de la organización, de forma corporativa o institucional (Verčič, et al., 2012).

Estudios como el realizado por Andrea Castro-Martínez y Pablo Díaz-Morilla (2020) nos muestran como una buena comunicación interna afecta de forma positiva a los trabajadores de una organización, hasta tal punto que en muchas ocasiones es una pieza clave a la hora de gestionar la felicidad, el bienestar general y la satisfacción que puede llegar a conseguir un empleado dentro de la empresa. Algunos autores (Yang Huang, 2015) mencionan que dicha comunicación interna favorece el diálogo entre empleados y con ello el compromiso y la implicación de los mismos con la organización. Algunas investigaciones nos muestran como la comunicación y apoyo entre trabajadores a través de estos canales “informales” de comunicación fue una pieza clave para sobrellevar la fatiga emocional y la incertidumbre con la

que se tuvo que lidiar durante la crisis que se sufrió a raíz de la pandemia, llegando al punto de mostrar un gran impacto positivo que los canales tradicionales de comunicación no habían conseguido (Charoensukmongkol y Phungsoonthorn, 2020). A raíz de la pandemia la comunicación interna entre empleados se vio modificada debido a que la presencialidad había dejado de ser una opción y los mencionados anteriormente, canales tradicionales de comunicación, no eran suficientes para mantener una comunicación que no fuera fría y distante. Con la implantación de ciertas herramientas como Teams, Zoom o Google Meet las empresas lograron agilizar esta comunicación entre los trabajadores, dichas herramientas eran desconocidas para gran parte de los empleados ya que hasta la pandemia muy pocas empresas ofrecían esta modalidad a sus plantillas. Durante las primeras semanas se produjo una curva de aprendizaje dónde una gran parte de los empleados debía aprender a manejarse con estas tecnologías, y si bien es cierto que en un principio el teletrabajo podía parecer algo temporal, cuando los trabajadores se adaptaron al uso de herramientas muchas empresas decidieron implantarlo de forma definitiva, no en su totalidad, pero si ofreciendo días de teletrabajo (por lo general los lunes y los viernes) a modo de salario emocional.

3. METODOLOGÍA

Para el presente proyecto utilizaremos dos fuentes de información, por un lado, una encuesta de elaboración propia, pero basada en diferentes referencias bibliográficas, en la que nos apoyaremos para analizar los datos obtenidos y sacar conclusiones acerca de cómo ha afectado el teletrabajo a las relaciones entre los empleados. Dicha encuesta está elaborada en Google Forms que consta de diez preguntas y ha sido difundida a través de medios digitales de comunicación como LinkedIn.

Dicho cuestionario ha sido respondido por una muestra de 63 empleados que actualmente se encuentran teletrabajando, de forma híbrida o “full remote” y ocupan puestos con diferentes niveles de responsabilidad.

Por otro lado, nos apoyaremos en distintas referencias bibliográficas tanto para la realización de la encuesta como para respaldar las conclusiones que obtengamos

de esta, además nos serán de ayuda para formular un marco teórico sólido que nos ayude a respaldar dichas conclusiones.

4. OBJETIVO GENERAL

A lo largo del presente documento trataremos como ha afectado la implementación del teletrabajo al entorno laboral, a las relaciones interpersonales que se dan o dejan de dar debido a dicha implementación, esto incluye de forma directa la comunicación entre miembros de la plantilla dentro del entorno laboral, para ello nos hemos centrado en la comunicación interna entre empleados y si se ha podido ver afectada debido al trabajo en remoto o por el contrario los empleados de diferentes estratos consideran que esta comunicación es igual de efectiva que la que se producía a través de canales tradicionales. Anteriormente hemos ofrecido una visión global acerca del teletrabajo, definiendo lo que es en sí esta modalidad, con sus ventajas y desventajas, y la posición en la este deja los empleados de una organización, además de una definición sobre la comunicación y la comunicación entre empleados.

El fin de la presente tesis es identificar si han cambiado las relaciones interpersonales entre los trabajadores de una empresa debido a la implantación del teletrabajo y si se ha visto afectada la comunicación entre ellos. Valorando si los empleados consideran que el teletrabajo ha repercutido negativamente en la comunicación interna y en la relación entre sí.

Uno de los objetivos específicos del presente documento se basa en valorar si los empleados consideran que la comunicación entre miembros de la plantilla se ha visto alterada de forma negativa a raíz de la implantación del teletrabajo y si consideran que la información intercambiada entre ellos es de peor calidad que si dicho intercambio tuviera lugar de las maneras tradicionales, a través de reuniones en las instalaciones de la empresa, comunicados a través del correo ordinario y mails.

5. ANÁLISIS DE DATOS

En el siguiente apartado procederemos a examinar los datos obtenidos a través nuestro cuestionario realizado en Google Forms de una forma más gráfica y detallada. Desglosaremos las diferentes respuestas obtenidas en dicho formulario llevando a cabo un breve análisis de cada uno de ellos. Estas respuestas y su posterior análisis nos ayudarán a formular las conclusiones que hemos obtenido a lo largo de la presente tesis y ayudarán a validar dicha conclusión aportando datos reales obtenidos a través de una encuesta contestada por profesionales.

Como podemos observar en el siguiente gráfico, en la pregunta que hace referencia a los días que teletrabaja cada empleado las puntuaciones son muy equitativas en cuanto a que el 23,8% de la muestra teletrabaja un único día a la semana, por debajo del 25,4% de los participantes que teletrabajan un único día a la semana. De manera paralela, podemos observar que el resto de la muestra tiende a teletrabajar tres días o ya se encuentran en un puesto full remote, mientras que sólo un 7,9% de la muestra teletrabaja tres días a la semana.

En base a ello, obtenemos una primera conclusión, la gran parte de la muestra se encuentra en puestos de trabajo dónde la modalidad es híbrida (79,3% de todos los participantes), mientras que el 20,6% restante se encuentra en puestos dónde el trabajo es completamente en remoto. Actualmente en España se sigue apostando por la presencialidad, pero cada vez está más presente este modelo híbrido de trabajo dónde el empleado tiene la opción de trabajar en remoto al menos un día a la semana.

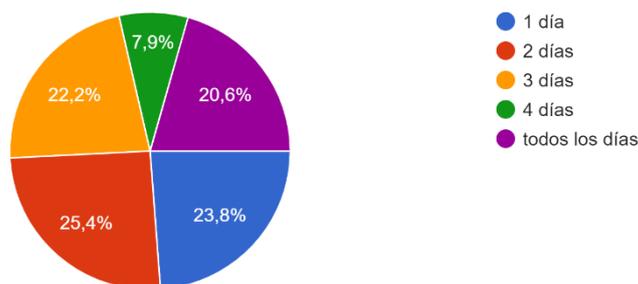


Gráfico 1. Número de días en los que teletrabajan los encuestados

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, otro aspecto en el que nos gustaría hacer hincapié en el presente documento es el rango de edad que ocupa gran parte de la muestra, ya que en base a la edad ocupará un puesto u otro con unas responsabilidades u otras, y esto podría llegar a ser uno de los factores clave en cuanto a la adaptación al teletrabajo y las nuevas formas de comunicación que han surgido a raíz del confinamiento debido al COVID-19.

Como podemos observar (Gráfico 2) gran parte de la muestra ocupa puestos junior, un 50,8% de la muestra y un 27% se encuentra en una posición senior. Por otra parte, observamos que 9,5% que ha respondido a nuestro cuestionario son managers en su empresa y un 6,3% son directores, al igual que el porcentaje obtenido en cuanto a empleados en Prácticas (6,3% del total de la muestra).

Esta alta participación de perfiles junior, por lo general más jóvenes y más acostumbrados a convivir con estas tecnologías podría explicar los resultados a muchas de las cuestiones planteadas en nuestra encuesta, las cuales analizaremos a continuación.

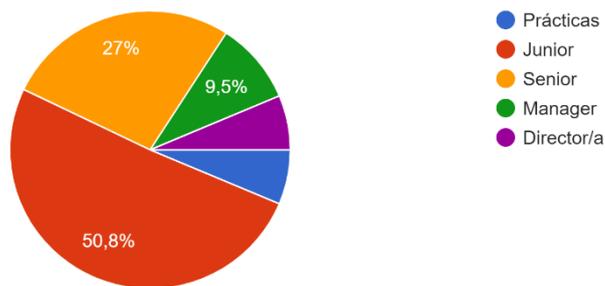


Gráfico 2. Puesto que ocupan dentro de su empresa los encuestados.

Fuente: Elaboración propia.

En base a las posiciones que ocupan los participantes de nuestra muestra podemos ver que corresponden a las edades marcadas por los mismos en otra de las preguntas correspondientes a la encuesta. En el Gráfico 3 podemos observar como gran parte de la muestra (57,1%) corresponde a empleados de entre 26 y 33 años, junto a los empleados que se encuentran en el rango de edad de entre 18 y 25 años, que supone un 25,4% del total de la muestra. Tan solo un 6,3% de los participantes se encuentra por encima de los 42 años, siendo el 11,1% restante el porcentaje correspondiente a empleados que se encuentran entre 34 y 41 años.

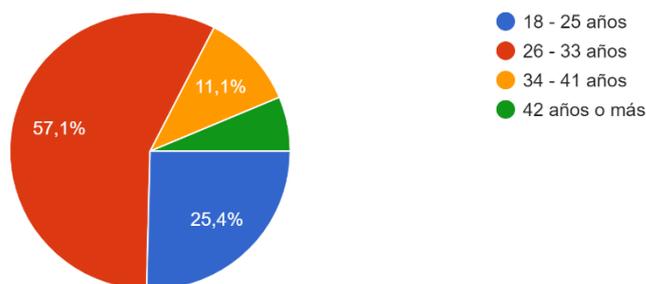
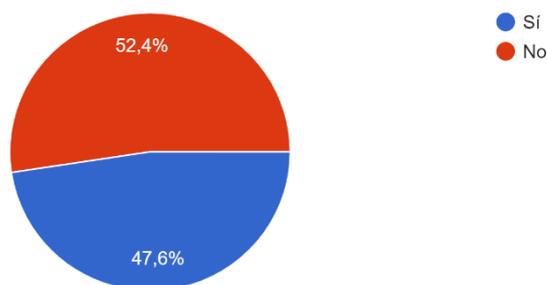


Gráfico 3. Rango de edad de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia.

Para poder valorar el impacto que ha tenido el teletrabajo en los empleados y las relaciones entre los mismos, procedimos a incorporar en nuestro cuestionario dos preguntas clave para poder valorarlos. En el Gráfico 4 valoramos si los participantes consideran que la relación con sus compañeros ha cambiado a raíz

de la implantación del teletrabajo. Los resultados obtenidos en esta pregunta han sido muy parejos, ya que el 52,4% de los participantes consideran que el teletrabajo no ha cambiado la relación con sus compañeros, mientras que el 47,6% opinan que el teletrabajo si ha modificado de alguna forma la relación entre los mismos.



Gr3fico 4. Opini3n sobre si el teletrabajo y la relaci3n con sus compa1eros ha cambiado seg3n los empleados encuestados.

Fuente: Elaboraci3n propia.

Sin embargo, en la pregunta que hace referencia a si los participantes de la muestra consideran que el teletrabajo ha repercutido negativamente en la comunicaci3n con compa1eros, el equipo o los jefes la mayor3a de ellos han respondido que no ha afectado negativamente (el 71,4%), mientras que el 28,6% considera que, si ha repercutido de forma negativa, como podemos observar en el Gr3fico 5. El resultado que nos muestra esta pregunta contrasta con las respuestas obtenidas en la anterior, ya que si observamos los resultados desde otra perspectiva podemos valorar como del 47,6% de empleados que consideran que la relaci3n con sus compa1eros ha cambiado un 28,6% creen que este cambio ha sido negativo para sus relaciones entre miembros de la plantilla.

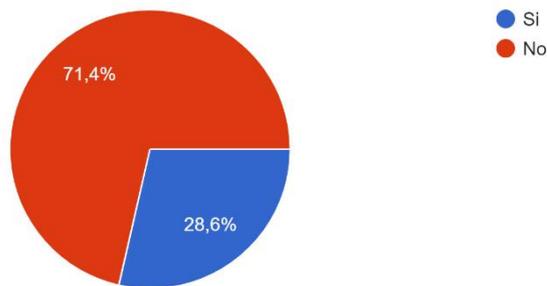


Gráfico 5. Opinión sobre si el teletrabajo ha repercutido negativamente en la comunicación entre compañeros según los empleados encuestados.

Fuente: Elaboración propia.

Otro dato a destacar que hemos obtenido a través de nuestro cuestionario se basa en la capacidad de comunicación entre empleados, concretamente en el trasvase de información que se puede producir a lo largo de una reunión con el equipo, con sus responsables o con los directivos de la empresa. Una de las preguntas que integraba dicho cuestionario era “¿Consideras que en una reunión presencial puedes aportar más que si dicha reunión tiene lugar de forma online?”, y la respuesta obtenida fue muy igualada, hasta el punto que 32 personas respondieron que “sí”, el 50,8% de la muestra, mientras que el 49,2% restante consideró que no podrían aportar más si dicha reunión se realizase de forma presencial en lugar de telemáticamente.

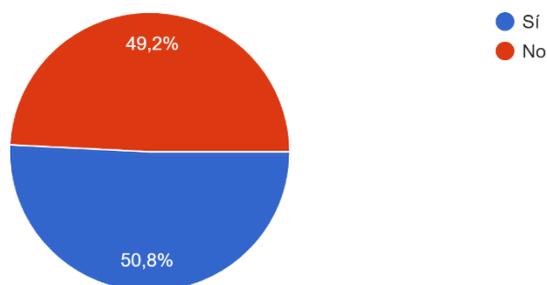


Gráfico 6. Opinión acerca de la efectividad de las reuniones realizadas a través de medios digitales según los empleados encuestados.

Fuente: Elaboración propia.

A raíz de las respuestas obtenidas en la pregunta a la que hace referencia el Gráfico 6, podemos observar como la mitad de los empleados que actualmente disfrutan de jornada híbrida o full remote consideran que la reunión es igual de efectiva si se realiza telemáticamente que si tiene lugar de forma presencial en las instalaciones de la empresa.

En base a dicha comunicación entre empleados queríamos saber la frecuencia en la que estos tenían reuniones o llamadas con miembros del equipo o con sus responsables (cualquier tipo de compañero de trabajo) y para ello preguntamos acerca de la asiduidad con la que los trabajadores se comunicaban entre ellos. En el gráfico 7 podemos observar como la mayoría de la muestra se comunica con sus compañeros más de una vez al día con una frecuencia variable, siendo estos el 58,7% de los participantes, mientras que el 20,6% lo hace una vez diaria y el 17,5% lo hace exactamente dos veces al día, el resto de la muestra, únicamente el 3,2% de la muestra menciona ponerse en contacto con el resto del equipo una vez cada dos días o una única vez a la semana. Cabe destacar que el porcentaje de respuestas de empleados que se comunican con el resto de miembros de su empresa menos de una vez a la semana es del 0% en la presente muestra.

Debido a esta alta frecuencia en la comunicación entre empleados podemos encontrar la causa de que muchos de ellos no crean que dicha comunicación vía telemática se vea afectada de forma negativa, ya que gran parte de la muestra la practican con asiduidad.

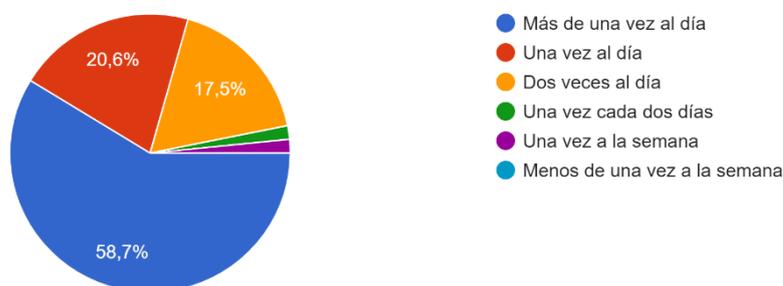


Gráfico 7. Frecuencia con la que los empleados encuestados se comunican con sus compañeros durante las jornadas telemáticas.

Fuente: Elaboración propia.

Por último, algo que nos resultaba de gran importancia de cara a nuestra investigación trata acerca de cómo de comfortable es este nuevo entorno digital para los empleados a la hora de comunicarse entre ellos, para ello cerramos la encuesta con una pregunta acerca de dicha variable. Las respuestas obtenidas dejan en evidencia que la mayor parte de los participantes se muestran cómodos poniéndose en contacto con otros a través de vías telemática, como podemos observar en el gráfico 8, el 87,3% de la muestra no tiene problema alguno con este tipo de comunicación, mientras que el 12,7% restante opina lo contrario.

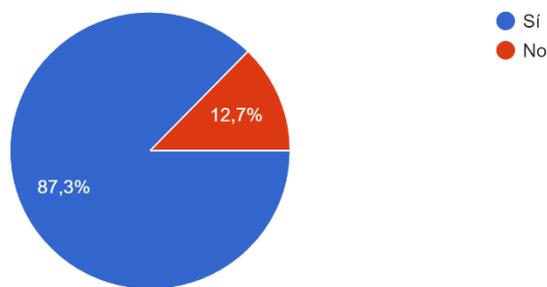


Gráfico 8. Opinión de los empleados encuestados sobre si encuentran cómoda la comunicación a través de medios telemáticos.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados que nos muestra el gráfico 8 van en sintonía con los que podemos observar tanto en el gráfico 7 como en el 6, ya que si los trabajadores se encuentran cómodos comunicándose entre ellos a través de plataformas o vías telemáticas es lógico que a la hora de llevar a cabo una reunión sepan expresarse correctamente y participar de forma abierta en esta sin que la no presencialidad suponga ningún problema. Al igual que como observamos en el gráfico 7, si el empleado se comunica con su equipo a través de dichas vías de forma diaria, teniendo lugar esta comunicación más de una vez al día, la consecuencia final sea que todos los empleados se sientan cómodos comunicándose telemáticamente y no les resulte necesario acudir al centro de trabajo para tener dichas reuniones.

6. CONCLUSIÓN

A modo de conclusiones hemos extraído diferentes ideas basadas en las respuestas obtenidas en nuestro cuestionario. Como hemos podido observar gran parte de la muestra, casi el 50% de los trabajadores que han completado el formulario teletrabaja entre uno o dos días a la semana, siendo este modelo híbrido el más común.

Una de las primeras cosas que observamos a raíz de este estudio consiste en que gran parte de los empleados encuestados si que consideran que el trabajo en remoto ha modificado de alguna forma la relación con el resto de miembros de la plantilla, sin embargo, el 47,6% de la muestra sigue pensando que la relación con sus compañeros es igual a cuando se encuentran de forma presencial en las instalaciones de la empresa.

En este caso pondremos el foco en el 52,4% restante, los que si consideran que esta relación se ha visto alterada de una forma u otra. Al contrario de lo que se podría pensar a priori, la mayoría de los trabajadores encuestados no creen que el teletrabajo haya tenido un impacto negativo en las relaciones entre compañeros ni haya sido ningún tipo de obstáculo en su comunicación. Una de las primeras conclusiones que podemos destacar de estos datos es que los empleados perciben el trabajo en remoto como una buena herramienta para llevar a cabo sus funciones y no supone ningún tipo de problema en cuanto a la comunicación entre miembros de la plantilla.

Otro aspecto a destacar, relacionado con la comunicación entre los empleados y su capacidad para expresarse de forma adecuada a lo largo de una reunión es igual de forma telemática que presencial, de hecho, en la pregunta del cuestionario relacionada con este aspecto hemos podido comprobar que los porcentajes están muy igualados, decantándose la balanza para el lado de aquellos empleados que consideran que pueden expresar su opinión telemáticamente de la misma forma que lo harían de forma presencial. Este resultado resulta sorprendente en tanto que a priori todos consideramos que en una reunión presencial la comunicación siempre es mejor, sin embargo, actualmente contamos con las herramientas necesaria para que estas reuniones en remoto sean igual de efectivas. Aplicaciones como *Teams*, *Zoom*, *Google Meet*, etc. han ido optimizándose, a raíz del

confinamiento sufrido en la primavera del 2020, hasta el punto de generar entornos digitales perfectamente diseñados para que la comunicación sea efectiva y útil.

Por otro lado, podemos observar como los empleados se encuentran cómodos a la hora de comunicarse con el resto de la plantilla a través de estas plataformas digitales. El hecho de que actualmente, en los puestos de trabajo dónde se permite el trabajo en remoto, exista al menos una ocasión al día en que los trabajadores se pongan en contacto vía telemática ha facilitado que esta comunicación sea cada vez más fluida, ya que los empleados al verse obligados a utilizar las herramientas y plataformas digitales son cada vez más afines a ellas y se sienten más cómodos utilizándolas.

A modo de conclusión general podemos considerar que la mayoría de los trabajadores que cuentan con jornada híbrida o full remote consideran que la relación con la plantilla no se ha visto afectada de forma drástica, siendo una pequeña parte de la muestra la que considera que está relación a empeorado debido al teletrabajo. La comunicación no se ha visto afectada, al contrario de lo que se puede pensar en una primera instancia, los empleados valoran muy positivamente la comunicación vía telemática, hasta el punto de considerar que la comunicación y el traspaso de información entre miembros del equipo no se ve afectada porque esta tenga lugar a través de herramientas o plataformas online.

Esto deja una clara evidencia de que el teletrabajo o trabajo en remoto ha llegado de alguna forma para solucionar un problema momentáneo, sin embargo, parece ser que se ha instalado en nuestros hogares de forma permanente.

7. ANEXOS

7.1. Encuesta elaborada

Pregunta 1. Género:

- Hombre
- Mujer
- Otro

Pregunta 2. Rango de edad:

- 18 – 25 años.
- 26 – 33 años.
- 34 – 41 años.
- 42 años o más.

Pregunta 3. ¿Cuántos días teletrabajas a la semana?

- 1 día.
- 2 días.
- 3 días.
- 4 días.
- Todos los días.

Pregunta 4. Puesto que ocupas actualmente en tu empresa:

- Prácticas.
- Junior.
- Senior.
- Manager.
- Director/a.

Pregunta 5. ¿Consideras que el teletrabajo ha cambiado la relación que existe con tus compañeros?

- Sí.
- No.

Pregunta 6. ¿Consideras que el teletrabajo ha repercutido negativamente en la comunicación con compañeros/equipo/jefes?

- Sí.
- No.

Pregunta 7. Si gestionas equipo, ¿consideras que el teletrabajo ha repercutido en la gestión del mismo?

- Sí.
- No.

- No gestiono equipo.

Pregunta 8. ¿Consideras que en una reunión presencial puedes aportar más que si dicha reunión tiene lugar de forma online?

- Sí.
- No.

Pregunta 9. Cuando teletrabajas, ¿con qué frecuencia te comunicas con tus compañeros de trabajo?

- Más de una vez al día.
- Una vez al día.
- Dos veces al día.
- Una vez cada dos días.
- Una vez a la semana.
- Menos de una vez a la semana.

Pregunta 10. ¿Te sientes cómodo cuando te comunicas con tus compañeros de forma remota?

- Sí.
- No.

8. BIBLIOGRAFÍA

Agustín María Sánchez-Toledo Ledesma (202). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*; 30(2): 244-264

Aranda, I. (2021). ¿Cómo afecta el teletrabajo a las relaciones sociales? *Capital Humano*, 361, 81–86.

Arzuaga-Williams, M., Arias, A. I. P., & Echenique, A. U. (2021). Teletrabajo en pandemia: la crisis que le dio a la comunicación interna su gran oportunidad. *Pangea. Revista de Red Académica Iberoamericana de Comunicación*, 12(1), 1-16.

- Benavides, K. M., Prendas Aguilar, G., & Miranda Benavides, Y. (2021). El Teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida.
- Cataño Ramírez, S. L., & Gómez Rúa, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82–91.
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3).
- Consortio de Transportes de la Comunidad de Madrid (2018), “Encuesta de la Movilidad de la Comunidad de Madrid. Documento síntesis”.
- Charoensukmongkol, P., y Phungsoonthorn, T. (2020). The interaction effect of crisis communication and social support on the emotional exhaustion of university employees during the COVID-19 crisis. *International Journal of Business Communication*, 1-18. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2329488420953188>
- Gschwind, L., & Vargas, O. (2019). Telework and its effects in Europe. In *Telework in the 21st Century*. Edward Elgar Publishing.
- G. Romero, A. (s. f.). *Nómada digital: Qué es, tipos y cómo convertirte en uno*. Escuela Nómada Digital. Recuperado 15 de noviembre de 2022, de <https://escuelanomadadigital.com/nomada-digital/>
- Huang, Jin; Yang, Aimei (2015). “*Implementing dialogic communication: A survey of IPR, PRSA, and IABC members*”. *Public relations review*, v. 41, n. 3, pp. 376-377. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.02.003>
- Machiavelli, F. (2020). El teletrabajo en Europa. El caso de Francia: definiciones y desafíos. *Cuadernos del INAP (CUINAP)*, (46).
- Mettling, B. (2015). Transformation numérique et vie au travail. Informe presentado al Ministerio de Trabajo. Recuperado de <https://www.viepublique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/154000646.pdf>

Pérez, M. P., Sánchez, A. M., de Luis Carnicer, M. P., & Jiménez, M. J. V. (2004). La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: estudio de relaciones y efectos organizativos. *Revista de economía y empresa*, 22(52), 11-28.

Real Academia Española. (2014). *Definición de comunicación*. Recuperado de <https://dle.rae.es/comunicacion>

Verčič, A. T., Verčič, D., y Sriramesh, K. (2012). Internal communication: Definition, parameters, and the future. *Public relations review*, 38(2), 223-230. <http://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.019>