



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración  
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Teletrabajo en una cooperativa: impacto en la satisfacción  
laboral y en la eficiencia de los empleados.

Trabajo Fin de Grado

Grado en Administración y Dirección de Empresas

AUTOR/A: Vicente Cambres, Marta

Tutor/a: Aparisi Torrijo, Sofia

Cotutor/a: Millán Franco, Maria Alejandra

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024



## Índice de contenido

<b>0. Resumen</b>	<b>1</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
1.1 Objetivos del trabajo	4
1.2 Metodología	5
1.3 Orden Documental	6
<b>2. Marco teórico</b>	<b>7</b>
2.1 Concepto de teletrabajo	7
2.2 Modalidades y tipo de teletrabajo	9
2.3 Ventajas e inconvenientes	13
2.3.1 Ventajas e inconvenientes desde la perspectiva empresarial	14
2.3.2 Ventajas e inconvenientes desde la perspectiva del empleado	16
2.3.3 Ventajas e inconvenientes desde una perspectiva social	17
<b>3. El teletrabajo en Consum Cooperativa</b>	<b>19</b>
3.1 ¿Qué es Consum?	19
3.2 Implantación del teletrabajo en la cooperativa	22
3.3 ¿Cómo afecta el teletrabajo en los empleados?	23
<b>4. Metodología</b>	<b>25</b>
4.1 Encuesta	25
4.2 Diseño de la encuesta	26
4.3 Resultados y análisis de la encuesta	33
<b>5. Plan de acción</b>	<b>47</b>
5.1 Recomendaciones	47
5.2 Futuras actuaciones	49
<b>6. Conclusiones</b>	<b>51</b>
<b>7. Referencias</b>	<b>55</b>
<b>8. Anexos</b>	<b>59</b>
8.1 Objetivos de desarrollo sostenibles	59

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Cuadro resumen de los tipos de teletrabajo</i>	13
<i>Tabla 2. Tabla comparativa desde la perspectiva del empresario</i>	18
<i>Tabla 3. Tabla comparativa desde la perspectiva del empleado.</i>	18
<i>Tabla 4. Tabla comparativa desde una perspectiva social.</i>	19

## Índice de ilustraciones

<b>Ilustración 1.</b> <i>Provincias donde encontrar supermercados Consum/Charter</i>	21
<b>Ilustración 2.</b> <i>Organigrama Organización Consum</i>	22
<b>Ilustración 3.</b> <i>Diagrama de Gantt de las Acciones Futuras</i>	50

## 0. Resumen

En el presente proyecto de fin de grado se pretenden analizar los cambios laborales que ha experimentado en Consum Sociedad Cooperativa Valenciana desde que se implantó el teletrabajo y entender como esta modalidad ha afectado en la percepción de los empleados y al funcionamiento de la organización. Se examinará la evolución del teletrabajo a lo largo del tiempo de manera general, sus tipos y modalidades, y nos centraremos en el impacto que ha tenido en la satisfacción laboral y la productividad.

Para determinar cómo está el teletrabajo actualmente en esta empresa, realizaremos encuestas a los empleados de la cooperativa para recopilar información sobre su percepción del teletrabajo y como éste ha influido en su rendimiento laboral. Por otro lado, evaluaremos las ventajas y desventajas desde tres perspectivas diferentes: el trabajador, la empresa y la sociedad. También se tratará de ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar su implantación y maximizar sus beneficios tanto para los empleados como para la organización. Para conseguir todo esto se utilizarán herramientas tanto cualitativas como cuantitativas y se emplearán las competencias adquiridas a lo largo del curso universitario.

En definitiva, la introducción de nuevas tecnologías, aplicaciones y métodos de comunicación en el lugar de trabajo, así como la forma en que las empresas han aplicado este enfoque, ha provocado un cambio en la estructura organizativa.

**Palabras clave:** teletrabajo, satisfacción laboral, trabajo a distancia, cooperativa, rendimiento, tecnologías, eficiencia laboral.

## Abstract

In this undergraduate thesis, we aim to analyze the labor changes experienced by a specific company since the implementation of telecommuting, understanding how this modality has affected employees' perception and the organization's functioning. We will examine the evolution of telecommuting over time in a generic way, its types and modalities, and focus on its impact on job satisfaction and productivity.

To assess the current state of telecommuting in this company, we will conduct surveys among cooperative employees to gather information on their perception of telecommuting and how it has influenced their work performance. Additionally, we will evaluate the advantages and disadvantages from three different perspectives: the worker, the organization, and society. Practical recommendations will also be

provided to improve its implementation and maximize benefits for both employees and the organization. To achieve this, both qualitative and quantitative tools will be used, and the competencies acquired throughout the university course will be applied.

In essence, the introduction of new technologies, applications, and communication methods in the workplace, as well as how companies have implemented this approach, has led to a change in the organizational structure.

**Key words:** telework, job satisfaction, remote work, cooperative, performance, technologies, work efficiency.

## Resum

En el present projecte de fi de grau es pretén analitzar els canvis laborals que ha experimentat Consum Societat Cooperativa Valenciana des que es va implantar el teletreball i entendre com aquesta modalitat ha afectat en la percepció dels treballadors i al funcionament de l'organització. S'examinarà l'evolució del teletreball al llarg del temps de forma general, els seus tipus i modalitats, i ens centrarem en l'impacte que ha tingut en la satisfacció laboral i la productivitat.

Per determinar com està el teletreball actualment en aquesta empresa, realitzarem enquestes als treballadors de la cooperativa per recopilar informació sobre la seva percepció del teletreball i com aquest ha influït en el seu rendiment laboral. D'altra banda, avaluarem els avantatges i desavantatges des de tres perspectives diferents: el treballador, l'empresa i la societat. També es tractarà d'oferir recomanacions pràctiques per millorar la seva implantació i maximitzar els seus beneficis tant per als treballadors com per a l'organització. Per aconseguir tot això s'utilitzaran eines tant qualitatives com quantitatives i es faran servir les competències adquirides al llarg del curs universitari.

En definitiva, la introducció de noves tecnologies, aplicacions i mètodes de comunicació en el lloc de treball, així com la forma en què les empreses han aplicat aquest enfocament, ha provocat una transformació en relació a l'organització de la mateixa.

**Paraules clau:** teletreball, satisfacció laboral, treball a distància, cooperativa, rendiment, tecnologies, eficiència laboral.

## 1. Introducción

La forma de trabajo ha ido evolucionando con el paso del tiempo y, en estos últimos años, ha experimentado cambios drásticos en la percepción laboral y personal de las personas, provocado en gran medida por el COVID-19 en España. El predominante trabajo presencial ha dado la bienvenida al teletrabajo, que se ha convertido en una alternativa eficaz para reducir costes, aumentar la productividad y para fomentar un buen equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral. En la mayoría de las empresas y organizaciones el teletrabajo se ha adoptado de forma improvisada a modo de defensa frente a la pandemia (Great Place to Work, 2022).

Cabe aclarar que el teletrabajo no se ha inventado o creado a partir de la necesidad causada por la pandemia, ya que antes de este suceso existía y estaba regulado en nuestro país (Great Place to Work, 2022).

El teletrabajo ha emergido como una práctica laboral cada vez más relevante y utilizada a lo largo del mundo, esta modalidad se ha visto impulsada debido al confinamiento provocado por el coronavirus. Las empresas se vieron obligadas a buscar alternativas en la forma de trabajo que evitaran al máximo los desplazamientos y que resultaran igual de eficientes dentro de lo posible. Es por esto por lo que antes de la pandemia el porcentaje de empresas que optaban por el teletrabajo era muy reducido en España. El número de teletrabajadores aumentó en 2023 un 19,4%. Antes de la crisis del COVID-19 había 1,64 millones de personas teletrabajando, mientras que a cierre del año 2023 se registraron un total de 3,06 millones de personas trabajando desde casa (Mora, 2024).

La evolución de la tecnología también ha contribuido en la implantación de nuevos métodos de trabajo, así como ha ayudado a simplificar tareas y a mejorar el rendimiento de las empresas, entre otras cosas.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han eliminado las barreras de espacio y tiempo en el ámbito laboral, lo cual ha generado una ventaja competitiva para las empresas que lo lleven a cabo. Esto se debe principalmente a la amplia flexibilidad que brinda tanto a la organización como a los trabajadores, permitiéndoles adaptarse a posibles dificultades. Además, facilitan la comunicación, la movilidad, la administración de múltiples recursos, el incremento de la productividad y la libertad de trabajo. El teletrabajo implica la posibilidad de realizar las actividades laborales desde cualquier ubicación, lo que ha tenido un impacto significativo en la dinámica laboral y en la satisfacción en el trabajo.

El propósito de este Trabajo de Fin de Grado es evaluar el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral dentro del entorno contemporáneo en una empresa perteneciente al sector de la distribución, como lo es Consum. La satisfacción laboral es un aspecto fundamental para el bienestar de los empleados y tiene

consecuencias significativas en la productividad, la retención de talento y la salud organizacional.

Descubrir cómo esta modalidad de trabajo puede influir en la satisfacción y eficiencia de los empleados es crucial para elaborar políticas que fomenten un entorno de trabajo positivo y efectivo.

A lo largo del estudio, formularé cuestiones fundamentales como:

¿Qué consecuencias tiene el teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados en comparación con el trabajo en equipo? ¿Qué elementos contribuyen a una mayor satisfacción en entornos de trabajo en equipo? ¿Qué medidas podrían adoptarse para incrementar la satisfacción de los empleados que trabajan de forma remota?

Me centraré en analizar la implantación de esta modalidad en Consum. Ésta es una cooperativa de consumo líder en España, dedicada a ofrecer productos de calidad a precios justos y promover un estilo de vida saludable y sostenible entre sus socios y clientes. Cuenta con más de 800 supermercados y tiene una sólida presencia en la Comunidad Valenciana, Castilla la Mancha, Murcia, Cataluña, y Andalucía. Consum destaca por su compromiso con la responsabilidad social empresarial y su enfoque en las personas, tanto clientes como empleados.

El enfoque en Consum brinda la posibilidad de comprender como una organización comprometida con valores cooperativos y sociales aborda el teletrabajo.

## 1.1 Objetivos del trabajo

Este Trabajo de Fin de Grado tiene como principal objetivo investigar el teletrabajo, los factores que lo diferencian del resto de las modalidades, así como su evolución en el tiempo y los cambios que ha experimentado a raíz de la pandemia. También se analizará su uso en la sociedad, en los trabajadores y en una empresa en concreto, en este caso, Consum Cooperativa.

Los objetivos específicos de esta investigación son los siguientes:

- Estudiar el origen del teletrabajo y como ha sido su adaptación en la sociedad, identificar los diferentes tipos de teletrabajo y comentar los beneficios e inconvenientes de estos desde diferentes perspectivas.
- Analizar el estado actual del teletrabajo en la cooperativa, como ha sido su implementación, así como los recursos tecnológicos disponibles.
- Evaluar e identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados mediante encuestas que nos ayuden a medir el nivel de impacto que ha tenido el teletrabajo y compararlo con otras modalidades laborales.

- Medir e identificar los factores que influyen en la eficiencia de los empleados para conocer si el teletrabajo ha tenido influencia sobre la productividad, calidad del trabajo, etc.
- Analizar como los empleados compaginan su vida personal con la profesional con este tipo de trabajo.

En este trabajo, se justifica de manera detallada cada uno de los objetivos específicos establecidos, éstos me permitirán obtener unas conclusiones significativas sobre el impacto del teletrabajo desde los diferentes puntos de vista: Consum, la sociedad y los trabajadores.

## 1.2 Metodología

Como se ha mencionado, la metodología utilizada será tanto cualitativa como cuantitativa. Para ello, se hará uso tanto de fuentes primarias, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y revisión de documentación secundaria, como de artículos científicos relacionados, trabajos publicados y documentos de la empresa.

Es por esto que se realizará un análisis cualitativo cuyo instrumento de partida será un análisis documental para estos dos enfoques. Esto supone utilizar la recopilación y evaluación de datos para poder concretar de una forma más precisa las preguntas a realizar en el análisis cuantitativo. Como instrumentos en el enfoque general para esta metodología, se han empleado trabajos publicados, artículos periodísticos, investigaciones y estudios.

Entre las bases de datos proporcionadas por la Universidad Politécnica de Valencia, destacan Google Académico y el Poli Buscador, que han sido fundamentales para la recolección de datos e información necesarios para la elaboración de este trabajo.

Respecto a la metodología cuantitativa, es un método que emplea la recolección de datos para verificar hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos. Su objetivo es identificar patrones de comportamiento y evaluar teorías basadas en evidencia cuantitativa.

El instrumento utilizado para la obtención de datos es la encuesta. Esta herramienta trata de un conjunto de preguntas estandarizadas orientadas a una muestra definida, en este caso han sido realizadas al personal que trabaja en esta empresa, independientemente del cargo que representan. Los datos recogidos serán analizados y explotados estadísticamente con la finalidad de proponer acciones de mejora que puedan ayudar a incrementar los beneficios de aplicar el teletrabajo en el ambiente laboral, además de conocer otros estados de opinión y otros factores que les puedan afectar.

Las encuestas se han realizado con autorización de la empresa, así como su respectivo análisis.

La elección de la muestra se ha elegido mediante criterios de proximidad geográfica, acceso, disponibilidad y autorización de un departamento que tenga en cuenta ese tipo de procesos aptos para el teletrabajo. Por tanto, de toda la plantilla de Consum, se le ha realizado la encuesta a 33 trabajadores del departamento de Gestión de Tiendas.

### 1.3 Orden Documental

La estructura de este Trabajo de Fin de Grado consta de 8 epígrafes principales, que han sido organizados de forma coherente para poder abordar de manera precisa el tema del teletrabajo en la cooperativa y su influencia en la satisfacción laboral y eficiencia de los empleados.

El primer capítulo desarrollado es el de “Introducción”, donde se hablará del contexto actual del teletrabajo enfocado en el ámbito de la distribución y el consumo y se justifica la elección de Consum como base de estudio. Durante este primer apartado también se determinarán los objetivos del trabajo, tanto generales como específicos y la metodología utilizada, así como el método (cualitativo o cuantitativo) utilizado.

El segundo epígrafe que destacar es el “Marco Teórico”. Aquí se describirá el concepto de teletrabajo, incluyendo su origen y evolución, y se definirán sus tipos y modalidades. Como última parte del capítulo se describirán las principales ventajas y desventajas desde tres enfoques diferentes: desde el punto del trabajador, de la empresa y de la sociedad.

El siguiente apartado tratará del “Teletrabajo en Consum” que contendrá información sobre la historia, misión, visión, valores y estructura organizativa de la cooperativa. Se describirán detalles de cómo se ha implantado el teletrabajo en la empresa y se evaluará la situación actual de esta modalidad en su influencia sobre los empleados.

En el cuarto capítulo se explicará la “Metodología”, apartado que contendrá la definición de encuesta y el enfoque metodológico adoptado para el estudio, se hará una descripción del diseño de la encuesta empleada y se introducirán los resultados obtenidos en ésta para su posterior análisis.

En el quinto punto de este trabajo se desarrollará un “Plan de acción” dedicado a las recomendaciones y futuras actuaciones a realizar después de analizar el estudio, así se podrán determinar acciones que puedan mejorar la continua implementación del teletrabajo en Consum.

Cómo uno de los últimos apartados más relevantes se encuentra las “Conclusiones”. En este punto se hará un resumen de los principales hallazgos del estudio, se evaluará si se han alcanzado los objetivos planteados al inicio del trabajo y se describirán una serie de sugerencias para futuras investigaciones sobre el teletrabajo y su influencia en la satisfacción laboral y eficiencia de los empleados.

Llegando a los últimos dos capítulos de este Trabajo de Fin de Grado, estarán las “Referencias” y los “Anexos”. Aquí se dispondrá de un listado completo de todas las fuentes utilizadas en el trabajo siguiendo un estilo de citación reconocido, además se encontrarán los documentos complementarios, así como el material adicional empleado para una mejor comprensión del trabajo.

El seguimiento de esta estructura asegura una organización clara y detallada del TFG, ayudará a facilitar la lectura y comprensión del estudio sobre el Teletrabajo en Consum.

## 2. Marco teórico

### 2.1 Concepto de teletrabajo

El teletrabajo tiene sus orígenes en los años 70 en Estados Unidos ya que, debido a la crisis petrolera, había muchas preocupaciones respecto al uso del transporte para llegar al trabajo. El físico Jack Nilles llegó a la conclusión de que una forma de solucionar este problema era que “el trabajo fuera hacia el trabajador” y no al revés. Así surgió la idea del “telework”, que además también ayudó a reducir la congestión vehicular y los niveles de contaminación ambiental (Becker Abogados, 2024).

La base del teletrabajo era la conexión de dispositivos informáticos de forma remota a estaciones de comunicación cercanas a la sede de trabajo. Es importante señalar que, en ese periodo, la tecnología aún no había avanzado lo suficiente como para garantizar la eficacia de este sistema a gran escala, es por eso por lo que el uso de esta modalidad de trabajo era muy inusual y costosa, ya que muchas empresas no disponían de los recursos necesarios para poder realizar un uso correcto del teletrabajo.

No obstante, no fue hasta inicios del siglo XXI cuando los demás países empezaron a contemplar el uso de esta modalidad e implantarla en sus legislaciones laborales. En España se tardó más en contemplar el teletrabajo, llegando incluso a rechazar en 2010 la primera proposición de ley para regularlo. Siendo así que la primera vez que se contempló el teletrabajo en la legislación española fue en 2012 como una vaga y ambigua mención a una alternativa al trabajo presencial. En 2019 se aprobó una modificación legislativa que permitía al trabajador solicitar la adaptación de la

jornada laboral y flexibilidad horaria, pudiendo así elegir entre trabajar a distancia o de forma presencial (Netelip, 2021).

Sin embargo, no fue hasta la crisis sanitaria provocada por la pandemia cuando el teletrabajo empezó a ser visto como la herramienta más eficiente para mantener la actividad profesional durante el confinamiento. Esto ayudó a normalizar el enfoque del teletrabajo, llegando a ser considerado, en ciertos casos, como un método de trabajo preferente.

**El teletrabajo se ha descrito por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como:**

*“El teletrabajo es la forma de trabajo que se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) hacen posible esta separación facilitando la comunicación”*

Según (Martín, 2018) una definición completa del teletrabajo podría ser ésta:

*“El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC, sin utilizar necesariamente ningún local, oficina o domicilio durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial”*

De acuerdo con (RIMBAU-GILABERT, 2020) la característica fundamental para que se pueda teletrabajar en un puesto es que el empleado no debe “tocar” objetos o personas, si no datos e información. Rimbau (2020) se refiere a esto en un sentido literal, ya que solo puede realizarse de manera presencial, excluyendo así actividades como las líneas de producción, construcción, hostelería, entre otras. Por otro lado, las tareas donde es factible implementar el teletrabajo son aquellas que implican redacción, coordinación, diseño, análisis, entre otras cosas.

Por otro lado, hay puestos en los que el teletrabajo podría implementarse, siempre que se establezca una adecuada organización. Es decir, aquellos cuyas tareas principales sea mantenerse en constante contacto con otras personas necesitará herramientas adecuadas y adaptarse a nuevos métodos de comunicación, tanto por parte de los empleados de telecomunicación como de aquellos que se relacionen con ellos. Es por esto, que para que el teletrabajo sea efectivo, no solo es necesario que el puesto lo permita, sino que también se deben disponer de las herramientas y estrategias organizacionales apropiadas.

El término “teletrabajo” proviene del prefijo griego “tele” que quiere decir “distancia/lejanía”, haciendo referencia a las telecomunicaciones. Es importante aclarar que trabajar desde casa no es exactamente lo mismo que teletrabajar. Este concepto ha ganado importancia en años recientes gracias a la creciente demanda de mejorar la conciliación laboral y la personal y a los avances tecnológicos, entre otros aspectos. Esta modalidad puede aplicarse en diversos tipos de empleos y sectores, siempre que las tareas se puedan realizar de manera remota y se disponga de los recursos y herramientas adecuados. Aunque el teletrabajo ofrece múltiples beneficios, también presenta ciertos desafíos y limitaciones.

Como resultado de la pandemia, el trabajo remoto en Europa experimentó un aumento significativo, pasando del 11% al 48%. Durante este periodo, el 40% de las horas laborales remuneradas se llevaron a cabo a distancia (Amsellem, 2022).

## 2.2 Modalidades y tipo de teletrabajo

Hay diferentes modalidades de teletrabajo, pero a menudo existe confusión entre éste y el trabajo a distancia. Éste último también se realiza en instalaciones ajenas a la empresa, pero se basa en que no necesitan de las herramientas informáticas y de comunicación para que el profesional cumpla con sus obligaciones. Además, el término teletrabajo alude al trabajo realizado a distancia, pero no todos los casos de trabajo a distancia se consideran teletrabajo. La expresión trabajo a distancia no siempre implica la modalidad de teletrabajo en su sentido más específico.

El trabajo a distancia se describe como *“la forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por esta, durante toda su jornada o parte de ella, con carácter regular”* (Managers LAB, 2022). Asimismo, y de acuerdo el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, se reconoce el derecho a adaptar y distribuir la jornada laboral para facilitar la conciliación entre la vida familiar y laboral (IBERLEY, 2024). Por lo tanto, el teletrabajo se refiere a aquellas tareas que requieren desplazamientos para ser realizadas fuera de la oficina central, incluyendo trabajos que no pueden ser completados en el entorno de la empresa.

Una de las características que la distingue del teletrabajo viene dada por el lugar donde se desempeña la actividad. El trabajo a distancia se realiza en instalaciones elegidas por la propia empresa, con el propósito de hacer posible el desarrollo eficiente de las actividades profesionales y alcanzar los objetivos de la organización. Además, trata principalmente de llevar a cabo las tareas laborales que no pueden llevarse a cabo en la misma sede de la organización o las que requieren que el trabajador se traslade de un lugar a otro.

La principal diferencia es que mientras que el trabajo a distancia implica relaciones laborales en las que no es necesario el uso de la informática y las

telecomunicaciones para que el trabajador pueda desempeñar su función, por otro lado, el teletrabajo es un tipo de trabajo a distancia que se realiza únicamente a través de las TIC's y en el que el trabajador debe mantenerse conectado virtualmente con la organización constantemente.

Con respecto al tipo de acuerdo, el teletrabajo se caracteriza por ser ocasional y estar sujeto a supervisión por parte de la organización, en la que el empleado desempeña la mayoría o la totalidad de sus funciones a distancia. No obstante, el trabajo a distancia puede ser temporal, continuo o discontinuo y no necesariamente está bajo la misma supervisión constante, permite al empleado elegir dónde llevar a cabo sus tareas, sin estar obligado a seguir un esquema de teletrabajo regular. A diferencia del teletrabajo, que puede combinarse con el trabajo presencial debido a su naturaleza ocasional, el trabajo a distancia no siempre permite esta flexibilidad (ENGEL & VÖLKERS, 2024).

A menudo el teletrabajo se formaliza a través de un contrato o acuerdo específico entre el trabajador y el empleador, en el cual se establecen las responsabilidades, derechos y condiciones asociadas con esta modalidad. En contraste, el trabajo en grupo puede ser una forma de flexibilidad o una opción ofrecida por el empleador sin que sea necesario contar con una normativa contractual detallada.

En 2022, el porcentaje de trabajadores a distancia disminuyó del 7,9% al 6,4%. Sin embargo, el teletrabajo ocasional experimentó un incremento, subiendo del 5,7% al 6,1% (Gobierno de España, 2023).

Cuando se menciona el teletrabajo, suele pensarse inmediatamente que es la realización de las tareas laborales desde el hogar. No obstante, existen distintas modalidades de trabajo que no requieren la asistencia en persona del trabajador. Estas modalidades pueden dividirse según el lugar donde se realiza el trabajo y el tipo de conexión que exista entre la empresa y el empleado. Cabe destacar que estas variantes pueden diferir en función de la compañía y de la naturaleza de las tareas desempeñadas.

En el teletrabajo se distinguen los siguientes tipos:

- Teletrabajo desde el domicilio: esta modalidad se divide en dos modalidades: completa y parcial. En el completo, los empleados llevan a cabo todas sus tareas laborales de manera remota, sin necesidad de estar presentes en la ubicación física de trabajo. Para ello, deben contar con las herramientas necesarias en su propio espacio de trabajo. Por el contrario, en el teletrabajo parcial, los empleados alternan entre trabajar en la empresa y trabajar desde casa, proporcionando a ellos la posibilidad de conciliar su vida laboral y personal.

A pesar de brindar seguridad para los empleados y reducción de costes para las organizaciones, también presenta obstáculos, como los gastos adicionales para los empleados en herramientas y la percepción de falta de control para las organizaciones. Esta es la modalidad más usada y frecuente y a pesar de haber un incremento en su empleo después del confinamiento debido al COVID-19, en 2022 solo un 12,5% de hombres y 12,6% de mujeres trabajadores teletrabajaban en España (Gobierno de España, 2023).

- Telecentros o centros de teletrabajo: estos centros se diferencian de los demás por ofrecer los recursos informáticos y telemáticos requeridos para realizar las tareas profesionales y son compartidos por diversas empresas, normalmente PYMES y profesionales. Esta opción brinda la posibilidad de contratar diversos tipos de empleados y proporciona la ventaja de disponer de un espacio adecuado para llevar a cabo el trabajo sin incurrir en riesgos ni costes complementarios. No obstante, requiere un desplazamiento y puede no ser percibido como necesario por todos los empleados, es decir, estos centros son lugares que mantienen una conexión constante con la sede principal sin estar ubicados en ella.

A pesar de ofrecer cierta flexibilidad, es el tipo de teletrabajo más costoso para la organización, ya que requiere inversión en infraestructura informática, acondicionamiento del local y asunción de los gastos de desplazamientos y dieta. Además, el control de la actividad es relativo, ya que no requiere de supervisión global por parte de la entidad.

- Teletrabajo móvil o nómada: permite al empleado trabajar desde distintos lugares mientras está en constante movimiento. El trabajador tiene la flexibilidad de realizar sus tareas desde su hogar como desde la oficina, según sea necesario (EINATEC, 2022). Esta modalidad se basa en un acuerdo mutuo entre el empleado y la empresa, equilibrando las necesidades organizativas con las circunstancias individuales del trabajador. Aquellos que hacen uso de esta modalidad se les conoce como "nómadas" porque requieren conectarse a la empresa desde el lugar que elijan, utilizando su dispositivo.
- Trabajo híbrido: combina ambos mundos al proporcionar la opción de trabajar en remoto junto con la colaboración en persona. Brinda a los empleados autonomía y la comodidad del trabajo en casa. Además, esto podría resultar más beneficioso si se da la oportunidad de decidir cuándo marcharse y no esté sujeto a fechas particulares, lo cual representa ineficiencia. Esta opción no se considera una práctica habitual, sino una

flexibilidad que se concede al empleado según sus. En esta modalidad se combina el trabajo remoto con el presencial según las necesidades individuales y las circunstancias particulares de cada situación.

- Trabajo remoto: brinda una libertad sin igual al permitir a los empleados trabajar desde cualquier lugar con conexión a internet. Se eliminan los desplazamientos diarios y se ofrece una mayor flexibilidad en los horarios, lo que posibilita un equilibrio óptimo entre la jornada laboral y personal. Asimismo, disminuye el estrés asociado al tiempo de transporte y da la posibilidad de establecer un entorno de trabajo personalizado y cómodo.

También encontramos modalidades de teletrabajo según el tipo de comunicación utilizada para llevar a cabo las tareas, según el tipo de vínculo entre el empleado y la compañía:

- Teletrabajo *offline*: también denominado “desconectado”. Esta modalidad de teletrabajo proporciona al empleado una mayor autonomía en la ejecución de sus funciones. En este caso, el trabajador recibe las directrices de la empresa y realiza sus tareas sin la necesidad de estar continuamente conectado a la base de datos de la organización. Al terminar su trabajo deberá transmitir la información a la empresa a través de varios canales, como el correo electrónico.
- Teletrabajo *online*: también denominado “interactivo”. En este método el teletrabajador intercambia archivos e información con la empresa, manteniendo una conexión con el sistema central. Esto permite que los datos se transmitan de manera inmediata y en tiempo real a la organización. La conexión puede ser continua o puntual, así como unidireccional o bidireccional.

El poder de la flexibilidad del trabajo remoto proporciona la capacidad necesaria para administrar tareas personales y profesionales de manera eficiente. Desde la posibilidad de organizar nuestro día de acuerdo con nuestras preferencias hasta la eliminación de las barreras geográficas. Además, poder disfrutar del tiempo propio y no gastarlo en traslados es un beneficio que incrementa la calidad de vida de todos.

Tabla 1. Cuadro resumen de los tipos de teletrabajo



Fuente: elaboración propia (2024)

### 2.3 Ventajas e inconvenientes

En este apartado se analizarán las ventajas y desventajas del teletrabajo desde diversas perspectivas, teniendo en cuenta su impacto en la conciliación personal y laboral de los empleados, así como en el desempeño y la cultura organizacional.

### 2.3.1 Ventajas e inconvenientes desde la perspectiva empresarial

Durante el confinamiento ocasionado por la pandemia del COVID-19, el teletrabajo se convirtió en una herramienta crucial para muchos emprendedores, permitiéndoles mantener la continuidad de sus operaciones sin verse afectados por la situación externa. Esto ayudó a preservar la estabilidad económica de numerosas empresas y evitó el cierre de muchas actividades. Además, el teletrabajo redujo los gastos fijos, como el alquiler de oficinas, aunque requirió de una inversión significativa en equipos informáticos para los empleados.

Desde la perspectiva del empresario se pueden encontrar las siguientes ventajas:

- Reducción de costes: estaría vinculada al ahorro que las empresas experimentarían al reducir la necesidad de grandes espacios de trabajo y al no tener que preocuparse por la elección de una ubicación adecuada para sus instalaciones. También se reducirían los costes asociados con el alquiler, suministro y mantenimiento de las instalaciones y podrían evitarse gastos relacionados con los desplazamientos de los empleados.
- Aumento de la productividad: incremento en la productividad del empleado debido a la eliminación de interrupciones en el entorno laboral. Algunos estudios demuestran que los teletrabajadores tienden a ser más productivos, ya que la eliminación de desplazamientos y distracciones, junto con un mayor grado de flexibilidad y autonomía en la gestión del trabajo, contribuye a un rendimiento más eficiente (Flor, 2023).
- Disminución de accidentes laborales, enfermedades relacionadas con el teletrabajo, conflictos en el lugar de trabajo, ausentismo y del tiempo necesario para reincorporarse tras una incapacidad temporal.
- Mayor flexibilidad: el teletrabajo brinda la posibilidad de administrar su tiempo de trabajo de manera más flexible, adaptándose a sus ritmos y necesidades personales. Esto puede contribuir a una mayor autonomía y satisfacción laboral, debido a que los empleados pueden organizar su jornada laboral de conformidad con sus gustos y responsabilidades familiares.
- Retención de talento clave: ofrecer flexibilidad en el horario laboral a través del teletrabajo es un incentivo valorado por los empleados. Sin esta opción, los empleados más capacitados podrían buscar oportunidades que les ofrezcan mejores condiciones laborales.
- Aumento de la contratación: esta modalidad permite a las empresas tener acceso a un talento más amplio y diverso, sin restricciones geográficas que limiten la contratación a personas cercanas a la oficina.

En cuanto a los inconvenientes:

- Menor seguridad en la información: el incremento en la transmisión de datos a través de medios digitales puede aumentar el riesgo de pérdida de confidencialidad si los sistemas de protección y seguridad fallan. Existen riesgos de posibles brechas de seguridad o robos de información por parte de hackers.
- Mayor dificultad en el control de la actividad laboral: esta modalidad complica el control de calidad de realización del trabajo y del tiempo dedicado a éste, ya que es difícil conocer si el empleado está realizando sus tareas mientras permanece conectado. Es por esto por lo que muchas empresas deciden modificar el modelo de negocio para centrarse en los resultados obtenidos.
- Mayor inversión empresarial en TIC: deben modernizarse y digitalizar las operaciones mediante la incorporación de nuevos sistemas informáticos y de comunicación. Además, es necesaria la formación de los empleados para que utilicen correctamente estas herramientas.
- Dificultad para medir la evolución del trabajador: dado que no se encuentran físicamente presentes en la oficina, algunos empleados pueden percibir que requieren más supervisión y respaldo por parte de sus superiores. Esto puede tener un impacto en su motivación y rendimiento, especialmente si no reciben feedback constante ni orientación acerca de sus tareas y responsabilidades.
- En algunas empresas, puede haber una pérdida de identidad corporativa o una disminución en la conexión emocional de los empleados con la empresa.
- Hay que tener en cuenta que el teletrabajo no es adecuado para todos los tipos de trabajos y entidades, ya que puede ser difícil de implementar en aquellas que dependen de tareas manuales o servicios que requieren interacción física con el cliente o el entorno.

Es fundamental que las organizaciones comprendan estos aspectos y diseñen políticas y prácticas laborales que permitan aprovechar los beneficios del teletrabajo, al mismo tiempo que abordan sus posibles desventajas para asegurar un entorno laboral saludable, productivo y equilibrado para sus empleados.

En conclusión, el empresario debe evaluar cuidadosamente las alternativas para lograr una forma de trabajo eficiente, lo cual ayudará a asegurar la satisfacción de los empleados.

### 2.3.2 Ventajas e inconvenientes desde la perspectiva del empleado

En este apartado se explorará como esta modalidad puede impactar en el bienestar, productividad y equilibrio entre la vida laboral y personal del trabajador.

Las principales ventajas a destacar son:

- Mayor flexibilidad horaria y mayor autonomía: el trabajador tiene la posibilidad de seleccionar el lugar desde el cual realizará sus funciones laborales, de manera que el trabajo se podrá realizar cuando sea posible y en el lugar que se quiera.
- Mayor conciliación laboral y personal: al disminuir el tiempo y el estrés asociados al traslado diario al lugar de trabajo, el teletrabajo posibilita una conciliación más eficaz entre la esfera profesional y el ámbito personal. Los trabajadores pueden dedicarse a actividades de ocio y proteger sus tareas domésticas, lo cual contribuye a una mejor calidad de vida y bienestar general.
- Reducción de tiempo y gastos: la aplicación del teletrabajo disminuye los costes relacionados con el desplazamiento, tales como el transporte público, la gasolina o el mantenimiento del vehículo. Asimismo, al trabajar en casa, los empleados ahorran tiempo que antes dedicaban al traslado, el cual pueden aprovechar de manera más eficiente para tareas personales y profesionales.
- Mejora en la salud y el bienestar: al evitar el estrés y la fatiga asociados al desplazamiento diario y el trabajo en un entorno tradicional, algunos empleados encuentran que esta modalidad de trabajo les brinda la oportunidad de mantener un estilo de vida más saludable y equilibrado. Dado que tienen un mayor control sobre su entorno de trabajo, pueden establecer un espacio más acogedor y funcional, disminuyendo la probabilidad de lesiones y afecciones relacionadas con el trabajo.
- Ampliación de las oportunidades de trabajo: dado que el empleado no está limitado a la ubicación física de la empresa, tiene más opciones para encontrar empleo. A parte de eso, podría trabajar simultáneamente en diferentes empresas, gestionando varios trabajos desde un mismo lugar.

En lo referente a los inconvenientes destacan:

- Aislamiento social y falta de conexión: dado que no tienen la posibilidad de interactuar de forma directa con sus compañeros de trabajo, algunos empleados pueden experimentar sentimientos de soledad y aislamiento, lo cual puede tener un impacto negativo en su bienestar emocional y su motivación (Esteban, 2023).

- Dificultades para establecer límites: sin la separación física entre el hogar y el lugar de trabajo, algunos empleados pueden enfrentar desafíos para establecer límites nítidos entre su vida personal y profesional. Esto podría llevar a una carga laboral excesiva, dificultades para desconectarse del trabajo fuera del horario laboral y dificultades de conciliación entre ambas áreas de la vida.
- Dificultades para desconectar: la tecnología moderna brinda los empleados la posibilidad de estar siempre conectados y disponibles a través de dispositivos electrónicos, lo cual puede dificultar la desconexión del trabajo fuera del horario laboral. Esto puede ocasionar sensación de estrés, agotamiento y disminución del equilibrio entre la jornada laboral y personal.
- Falta de adaptación al puesto: cabe la posibilidad de que el empleado se enfrente a dificultades en su desempeño laboral si no tiene el conocimiento necesario para manejar la tecnología requerida para teletrabajar, esto le impediría adaptarse al puesto de trabajo remoto que se requiera.
- Problemas de comunicación y colaboración: estas dos pueden ser más difíciles en un entorno remoto, especialmente cuando se dispone en gran medida de herramientas digitales y no se tiene la posibilidad de interactuar de forma directa. La carencia de comunicación no verbal y la dificultad para interpretar el tono y las emociones pueden generar confusión y conflictos entre los integrantes del equipo.

### 2.3.3 Ventajas e inconvenientes desde una perspectiva social

En este apartado se va a explorar como esta modalidad influye en la vida cotidiana de las personas, la integración comunitaria y la cohesión social.

Las ventajas principales que mencionar son:

- Reducción del impacto ambiental: dado que disminuye la necesidad de desplazamientos diarios, el teletrabajo contribuye a la disminución de la contaminación atmosférica y la disminución del tráfico. Al impulsar el uso de tecnologías digitales para la comunicación y colaboración, se puede disminuir el consumo de papel y otros recursos naturales, contribuyendo de esta forma a la preservación de la sostenibilidad ambiental.
- Incremento de oportunidades laborales para las personas con discapacidad física: el teletrabajo puede disminuir o eliminar las barreras que enfrentan estas personas al permitirles realizar sus tareas con solo contar con acceso a las TIC (GDX GROUP, 2021).
- Optimización de infraestructuras tecnológicas y redes de comunicación: la necesidad de servicios tecnológicos para el teletrabajo impulsa la mejora de

las infraestructuras de comunicación y redes, promoviendo así el avance tecnológico y la actualización de los sistemas

Por otro lado, mencionar como principal inconveniente el sentimiento de soledad y aislamiento que impacta negativamente en la salud mental de los trabajadores y, manera indirecta, en la de sus seres cercanos (Cataluña, 2021).

Tabla 2. Tabla comparativa desde la perspectiva del empresario

<b>EMPRESARIO</b>		
VENTAJAS	vs	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de costes.</li> <li>• Aumento de la productividad.</li> <li>• Mayor flexibilidad.</li> <li>• Retención de personas valiosas para la empresa.</li> <li>• Aumento de la contratación.</li> <li>• Reducción de accidentes, enfermedades, conflictos...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor seguridad en la información.</li> <li>• Mayor dificultad para controlar la actividad.</li> <li>• Mayor inversión en TIC.</li> <li>• Dificultad para medir la evolución del trabajador.</li> <li>• Pérdida de la identidad empresarial.</li> <li>• No apto para todo tipo de empresas.</li> </ul>	

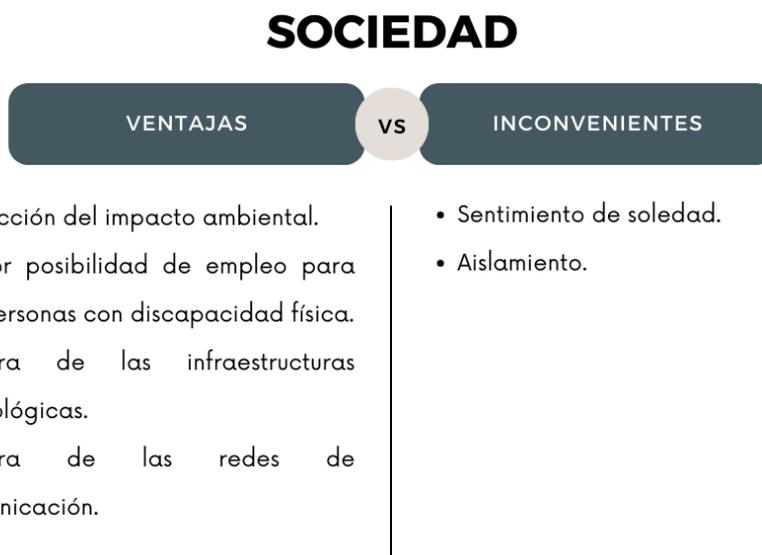
Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Tabla comparativa desde la perspectiva del empleado.

<b>TRABAJADOR</b>		
VENTAJAS	vs	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor flexibilidad horaria.</li> <li>• Mayor autonomía.</li> <li>• Mayor conciliación laboral y personal.</li> <li>• Reducción de tiempo y gastos.</li> <li>• Mejora en la salud y el bienestar.</li> <li>• Ampliación de las posibilidades de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislamiento social y falta de conexión.</li> <li>• Dificultades para establecer límites.</li> <li>• Dificultades para desconectar.</li> <li>• Falta de adaptación al puesto.</li> <li>• Problemas de comunicación y colaboración.</li> </ul>	

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Tabla comparativa desde una perspectiva social.



Fuente: elaboración propia

### 3. El teletrabajo en Consum Cooperativa

#### 3.1 ¿Qué es Consum?

Consum se inició en 1975, siendo así una cooperativa valenciana que nace como una iniciativa de consumo colectivo. La primera tienda en abrir fue en Alaquàs (Valencia), atrayendo a más de 600 consumidores. Desde entonces, Consum ha experimentado un crecimiento constante, posicionándose como la cooperativa más grande de España en términos de número de socios y destacándose como una de las principales líderes en el sector de distribución.

En 1987 Consum cambia su estrategia de expansión al adquirir otras entidades de distribución más grandes como Ecoben, Vegeva, Jobac y Alihogar en la Comunidad Valenciana, y Distac y Disbor en Cataluña. Entre 1990 y 2004 pasó a formar parte del Grupo Eroski, pero debido a diferencias en el modelo organizativo en 2004 decide separarse. Este cambio marca el inicio de una expansión ambiciosa que se centra en el crecimiento orgánico y la adquisición de otras empresas.

Entre 2004 y 2007, Consum adquiere 53 supermercados Supersol y 62 de Caprabo, consolidando así su presencia en Cataluña y en el arco mediterráneo. En 2010 la cooperativa obtiene 21 nuevos supermercados de Vidal Europa y uno de Eroski, al tiempo que obtuvo la certificación A+ en sostenibilidad. En 2015, celebra su 40 aniversario y Consum cuenta con una red de supermercados, una facturación de 2.121 millones de euros y una plantilla con más de 12.000 empleados.

Entre 2016 y 2020, la empresa lanza su tienda online, incorpora camiones a gas para reducir las emisiones y comienza a utilizar CO2 en sus sistemas de refrigeración.

Además, se expande a Barcelona y recibe varios reconocimientos por su compromiso social y ambiental.

En la actualidad, Consum cuenta con más de 933 supermercados entre franquicias Charter y Consum, con más de 4 millones de socios-clientes y más de 21.000 trabajadores. Asimismo, es reconocida por su compromiso con la sostenibilidad. Ha sido la primera empresa de distribución en recibir el sello “Reduzco” del Ministerio para la Transición Ecológica.

El modelo que utiliza esta cooperativa prioriza a las personas en el proceso de decisión, siguen avanzando en el bienestar de los trabajadores persiguiendo la creencia de que es más importante trabajar bien que ganar más. También han buscado potenciar el ahorro entre sus socios-clientes y mejorar su marca propia, ofreciendo soluciones adaptadas a las necesidades de los consumidores. Su objetivo es fomentar una alimentación saludable, avalada por certificaciones de bienestar animal o pesca sostenible, entre otros.

Además, durante el último ejercicio han conseguido implantar la semana laboral de 5 días en todos los supermercados, siendo esta una medida de conciliación extraordinariamente valorada entre los compañeros de las tiendas.

Es una parte crucial como Cooperativa colaborar con la sociedad y como empresa de la economía social y están plenamente comprometidos con las comunidades locales. Han seguido apostando por la franquicia Charter, con la que cumplen su objetivo social de dar servicio a pequeñas poblaciones y barrios.

Consum le da mucha importancia y tiene un fuerte compromiso con el bienestar laboral y la satisfacción de sus empleados, reconoce que son un pilar fundamental de su éxito como cooperativa. A través de programas de formación y desarrollo profesional, políticas de conciliación laboral y familiar y un entorno de trabajo inclusivo y colaborativo, Consum se esfuerza por crear un ambiente laboral positivo y motivador para todos sus colaboradores.

Además, tiene un gran enfoque en la innovación, ha implementado diversas iniciativas para adaptarse a los cambios en el mercado y demanda de los consumidores. Esto incluye la adopción de nuevas tecnologías en sus operaciones, la expansión de su oferta de productos saludables y ecológicos, y el desarrollo de servicios digitales para mejorar la experiencia del cliente y facilitar el trabajo remoto de sus empleados.

La misión de la empresa busca ofrecer a sus socios y clientes una experiencia de compra excepcional, destacando en calidad, precio, servicio y variedad, basada en la dedicación y profesionalismo de su equipo. Persiguen la creencia de “Trabajadores comprometidos, clientes satisfechos”



Fuente: elaboración propia (2024)

Ilustración 2. Organigrama Organización Consum



Fuente: web Consum (2024)

### 3.2 Implantación del teletrabajo en la cooperativa

Consum inició su prueba piloto para el teletrabajo en el año 2014, pero no fue hasta 2020 que hubo una extensión de ésta debido al confinamiento provocado por el COVID-19. Por ello, decidieron poner en práctica la modalidad del teletrabajo con el fin de evitar desplazamientos y poder seguir trabajando desde casa sin interrumpir el ciclo laboral.

El teletrabajo es un modelo de trabajo en la Cooperativa para aquellos puestos de oficinas en los que sea posible realizarlo. Por lo que el trabajador/a podrá teletrabajar parte de su jornada laboral. La aplicación de esta modalidad de trabajo afecta principalmente a áreas como la atención telefónica de clientes o departamentos de sistemas informáticos.

La implantación del teletrabajo persigue unos objetivos específicos, buscan mejorar la conciliación, flexibilidad y bienestar de los trabajadores. También intentan tener una relación sostenible con el entorno, reduciendo la huella de carbono y otros beneficios ambientales y de movilidad. La flexibilidad en el puesto de trabajo es sin duda una de las medidas que más permite conciliar la vida personal y laboral, y con mayor eficacia. Ese es el motivo por el que cuentan con la posibilidad de teletrabajar en sus oficinas.

Los empleados de oficinas podrán teletrabajar el 50% de su jornada laboral, si la naturaleza de su trabajo lo permite. La planificación de la distribución de tiempo entre oficina y remoto de cada trabajador se hará en coordinación con su mando y el resto del equipo, para garantizar el servicio y que se cubran las necesidades de presencialidad del puesto (Inma Costa, 2024).

Desde la implantación del plan de conciliación que llevó a cabo Consum, la productividad ha aumentado en un 22% mientras que el absentismo laboral se ha

visto reducido en un 17%. Este plan sigue la creencia de que “La gente trabaja para vivir y no al revés”, aunque podemos llegar a considerar que el mundo del trabajo está orientado cada vez más al rendimiento y frecuentemente ignora la importancia del principio del «empleado feliz».

Consum explica: «Flexibilidad es confianza, presentismo cero; esa es nuestra filosofía», dando así una razón por la que ha llegado el teletrabajo a la organización. También los directivos reconocen que la mejora de la productividad y a optimización de los horarios son objetivos prioritarios y compartidos. Según (Deltell, 2024) “la cultura de la flexibilidad es fundamental para que podamos encontrar nuestra conciliación personal, en cada etapa de nuestra vida”

Como resultados de la aplicación de este plan encontramos «Trabajadores comprometidos, clientes satisfechos» resalta Guillermina Cano, periodista y ejecutiva de Comunicación y Atención en el Departamento de Personal de Consum.

### 3.3 ¿Cómo afecta el teletrabajo en los empleados?

Entendemos como conciliación familiar y laboral al conjunto de estrategias diseñadas para mejorar las condiciones laborales de los empleados, permitiendo un equilibrio saludable entre su vida profesional y personal.

Estas medidas también pueden ser interpretadas desde una perspectiva de igualdad de género, con el objetivo de lograr una participación más equitativa de hombres y mujeres en el ámbito laboral y en la vida cotidiana.

Desde la perspectiva de la Salud Laboral, aún no existe una regulación o protocolo de vigilancia que abarque los riesgos laborales asociados al teletrabajo, así como exposición a ondas electromagnéticas o las condiciones inadecuadas del entorno laboral, tales como la ventilación, iluminación o ruido. Los riesgos asociados al uso de pantallas de visualización de datos y al aislamiento del trabajador son particularmente relevantes en el contexto del teletrabajo. Sin embargo, dentro de cada empresa existe un convenio colectivo que parte de la diversidad normativa y legislativa existente en los distintos países europeos.

Si se analiza desde el punto de vista preventivo, se considera que el aumento del uso del teletrabajo, arraigada a que el concepto tradicional de lugar de trabajo está evolucionando, implica una revisión de los enfoques de seguridad y vigilancia de la salud en términos de prevención de daños (Vicente-Herrero, 2018).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) esta modalidad ha transformado los patrones laborales tradicionales. En muchos casos, como en Consum, el teletrabajo ha llegado para permanecer y convertirse en un modelo “híbrido” que, a pesar de sus beneficios,

también conlleva riesgos para la salud, por lo que se busca establecer regulaciones que garanticen la protección de los trabajadores.

Aunque son evidentes los beneficios que el teletrabajo aporta, también hay ciertos desafíos a los que deben enfrentarse tanto empresarios como trabajadores. Esto provoca que se consideren nuevos enfoques ergonómicos y de diseño de los puestos de trabajo que permitan un desempeño laboral sin riesgos.

El trabajo a distancia sin planificación, asistencia y seguridad sanitaria conlleva riesgos como dolencias físicas (como la fatiga visual) derivadas del trabajo prolongado frente a un ordenador, aunque esto también suele ocurrir en las oficinas si no se cuenta con una estación de trabajo adaptada. A esto se le suma el preocupante alargamiento de las jornadas laborales y al hecho de que muchas veces se trabaje aun estando enfermo.

Hay estudios que afirman que el aislamiento asociado al teletrabajo puede tener efectos perjudiciales en el desempeño laboral, generando mayores niveles de soledad, agotamiento, depresión, irritabilidad y sentimiento de culpa entre los trabajadores. Este impacto tiende a aumentar con el tiempo dedicado al teletrabajo, mientras que las interacciones cara a cara y el acceso a tecnologías de mejora pueden ayudar a mitigar estos efectos.

De igual modo, el uso de esta modalidad puede acarrear conflictos entre la vida profesional y familiar cuando la ocupación profesional es muy demandante. Otros posibles riesgos incluyen un aumento en la violencia doméstica, el consumo excesivo de tabaco y alcohol, y un incremento perjudicial del peso corporal.

Sin embargo, trabajar desde el hogar ofrece numerosos beneficios tanto para el trabajador como para la entidad. Como se ha señalado, la adopción del teletrabajo está en crecimiento, consolidándose como una forma organizativa cada vez más común en el entorno profesional.

Cabe destacar que es necesario disponer de medidas legislativas dedicadas a la regulación de su control y cumplimiento necesario en seguridad y salud, especificando los equipos y procedimientos, cuyo control queda circunscrito al domicilio particular.

“Como es probable que aumente el teletrabajo, es importante garantizar que los empleadores, los gobiernos y los trabajadores y sus representantes entiendan cómo abordar los impactos de éste en la salud para que haya un equilibrio de las necesidades de los empleados y las empresas u organizaciones”, según (Naciones Unidas, 2022).

Los principales riesgos laborales identificados en el teletrabajo incluyen problemas ergonómicos, desafíos psicosociales, aislamiento y la dificultad para separar la

vida profesional de la personal. Es esencial adaptar las normas de seguridad y salud al contexto del teletrabajo, ya que esta modalidad requiere una vigilancia especial del bienestar, ya sea en el trabajo remoto desde el hogar o en otras formas de teletrabajo.

Por otro lado, un teletrabajo bien gestionado puede mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal al ofrecer horarios flexibles. Esto no solo permite a los empleados realizar física, sino que también reduce el tiempo perdido en desplazamientos. Estudios recientes han demostrado que el teletrabajo está asociado con una menor incidencia de hipertensión arterial, estrés y depresión, así como un mayor bienestar emocional. Estos beneficios se deben a una mejor calidad de la convivencia familiar y a la posibilidad de seguir dietas más saludables al preparar las comidas en casa.

El teletrabajo otorga al empleado la libertad para organizar su jornada laboral de manera flexible, lo que le permite disfrutar de más tiempo libre y administrarlo de la forma que considere más conveniente. Este enfoque no solo beneficia a los empleados en términos de eficacia y balance entre el enfoque profesional y personal, sino que también representa una ventaja para la empresa en términos de productividad. Además, como se ha destacado a lo largo de este proyecto, el teletrabajo puede llevar a un incremento de la productividad y a una reducción de los costes operativos.

“En los casi dos años transcurridos desde el inicio de la pandemia, ha quedado muy claro que el teletrabajo puede aportar fácilmente beneficios para la salud, pero también puede tener un efecto nefasto. Hacia qué lado se incline la balanza depende totalmente de que los gobiernos, los empleadores y los trabajadores trabajen juntos, y de que haya servicios de salud laboral ágiles e imaginativos, a fin de poner en marcha políticas y prácticas que beneficien tanto a los empleadores como al trabajo” (Neira, 2022).

“A medida que nos disponemos a salir del ‘compás de espera’ para asentarnos en una nueva normalidad, tenemos la posibilidad de incorporar nuevas políticas, prácticas y normas de apoyo que garanticen que millones de personas que realizan trabajo remoto tengan un trabajo saludable, feliz, productivo y decente” (Paquete-Perdigão, 2022).

## 4. Metodología

### 4.1 Encuesta

Una vez concluida la revisión teórica del teletrabajo, tema tratado a lo largo de este Trabajo de Fin de Grado, se procederá a detallar la metodología utilizada para

evaluar los efectos que esta modalidad de trabajo ha tenido en los empleados de Consum. Para ello, se realizará un análisis cuantitativo centrado en la percepción de los trabajadores acerca del teletrabajo.

Como se ha mencionado anteriormente, la herramienta empleada para el estudio será la encuesta, ya que es un método que tiene la capacidad de alcanzar a un amplio público de forma rápida y precisa.

La elección de llevar a cabo este estudio se basa en el objetivo de conocer las opiniones de los empleados respecto al teletrabajo y sus posibles impactos en su percepción laboral.

El teletrabajo, una variante del trabajo a distancia, se define por la realización de tareas profesionales utilizando herramientas de comunicación e información desde el hogar. Antes de la pandemia, esta modalidad apenas era utilizada entre las empresas, pero a raíz del confinamiento ha ido aumentando su uso hasta la actualidad. Por este motivo, es importante analizar cómo han podido reaccionar los empleados ante los cambios producidos tras aplicar los ajustes realizados en respuesta a las condiciones impuestas por la pandemia COVID-19.

Respecto a los objetivos de la encuesta, esta herramienta tiene como finalidad recoger la información necesaria para evaluar como la implementación del teletrabajo ha influido en los empleados en la actualidad, permitiendo así el análisis de los factores que podrían afectar a su percepción sobre esta modalidad de trabajo.

## 4.2 Diseño de la encuesta

El estudio de investigación se lleva a cabo mediante una encuesta en línea, una modalidad que utiliza plataformas electrónicas en Internet para recopilar respuestas. Este tipo de encuesta permite a los encuestados proporcionar sus respuestas a través de un formulario digital, ya sea con preguntas diseñadas por el creador del cuestionario o preestablecidas en un sitio web específico. Las encuestas en línea son altamente eficaces, ya que permiten reunir un gran volumen de contestaciones de forma rápida y a bajo coste. Además, ofrece ventajas en términos de alcance, comodidad y gestión eficiente de los datos, haciendo de esta herramienta una opción práctica y efectiva para la recolección de información (Fernández, 2024).

Cabe destacar ciertos atributos de la encuesta online que facilitan la comprensión del porqué se ha escogido este método cuantitativo para la recopilación de información de este TFG: tiene un mayor alcance, por lo que se consigue alcanzar a una mayor número de encuestados; el envío del cuestionario es instantáneo (en este caso a través de un URL) que ayuda a garantizar un mayor número de

respuestas; la recepción de las respuestas es inmediata facilitando así su análisis; proporciona una mayor comodidad a los encuestados, ya que pueden realizar la encuesta en cualquier hora del día; además, facilita la gestión de los resultados al simplificar la recopilación, almacenamiento y procesamiento de los datos obtenidos.

La muestra seleccionada trata de los empleados pertenecientes al departamento de Gestión de Tiendas de Consum. El tamaño de la muestra abarcará a 33 sujetos de estudio que hacen uso del teletrabajo en su actividad laboral diaria. Es crucial considerar que la muestra obtenida no es generalizada, ya que contamos con las respuestas de solo 33 individuos frente a toda la plantilla de Consum. Por lo tanto, no es posible extrapolar los resultados a toda la población de manera generalizada.

Respecto a la elaboración de las preguntas que formarán parte del cuestionario, he tratado de que sean preguntas breves para que se trate de una encuesta corta y amena ayudando a generar interés entre los encuestados, utilizando un lenguaje claro y accesible para todo el mundo (duración máxima de 5 minutos).

Dentro de la encuesta se pueden encontrar diferentes tipos de preguntas:

- Preguntas cerradas: se debe elegir entre las diferentes opciones proporcionadas como respuesta, que están predeterminadas desde el diseño de la encuesta. En este formulario se hace uso de la respuesta de elección única, donde solo se permite seleccionar una respuesta.
- Preguntas filtro: permiten filtrar y separar a los encuestados dependiendo de ciertas características a resaltar.
- Preguntas de identificación: se utilizan para identificar y clasificar al encuestado según características como edad, sexo, entre otros, tal como se hace en las dos primeras preguntas del cuestionario.
- Preguntas de respuesta abierta: se ha realizado una pregunta donde los encuestados tendrán la posibilidad de redactar con total libertad su respuesta, con el fin de dar a conocer alguna queja, sugerencia o aportación que pueda considerar fundamental a la hora de realizar el estudio (QuestionPro, 2024).

El cuestionario se ha diseñado utilizando Google Forms, una herramienta que facilita la recopilación de datos de manera anónima o personalizada. Se trata de una aplicación gratuita y fácil de usar, nos permite crear un formulario desde cero, de acuerdo con nuestras necesidades. Es una herramienta muy útil, ya que también facilita la tarea de tabulación, ya que las respuestas y la información obtenida se guardan automáticamente en una hoja de cálculo, lo que simplifica su análisis posterior.

Una vez diseñada la encuesta, se procede a enviar a los participantes a través de correo electrónico o mediante un enlace URL, que pueden copiar y pegar en diversas plataformas de comunicación.

Como se ha comentado anteriormente, el objetivo principal del formulario es obtener datos precisos para evaluar el grado de satisfacción de los empleados de Consum con el teletrabajo. Los objetivos específicos contemplan la obtención de datos demográficos tales como género, edad, antigüedad y cargo en el que se encuentran los encuestados.

También se busca conocer si Consum ha proporcionado los recursos técnicos necesarios para la adopción del teletrabajo. Es interesante conocer cuantos días de la semana teletrabajan, que impacto podría tener esto en su bienestar laboral y en la conciliación laboral y personal, así como las dificultades que se han podido encontrar con el uso de esta modalidad de trabajo. Además, es importante identificar las percepciones sobre las ventajas del teletrabajo y determinar si los empleados han experimentado cambios o mejoras en comparación con el periodo previo a la pandemia

El cuestionario consta de 25 preguntas. Las tres primeras, conocidas como preguntas de identificación, totalmente anónimas y diseñadas para clasificar a los encuestados.

1. Edad:

- 18-30
- 31-45
- 45-60
- 61 o más

2. Género

- Hombre
- Mujer
- No se identifica

3. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?

- Menos de un año
- Más de un año
- Más de cinco años
- Más de diez años

4. ¿Desde cuándo has estado teletrabajando?

- Menos de 6 meses

- De 6 meses a 1 año
- De 1 a 3 años
- Más de 3 años
- No teletrabajo

En caso de no haber teletrabajado, indicar por qué.

5. Si has teletrabajado, ¿Qué porcentaje de tu tiempo laboral total has pasado teletrabajando?

- Menos del 25%
- Entre el 25% y el 50%
- Entre el 50% y el 75%
- Más del 75%

6. ¿Cuál de las siguientes características le parece una mayor ventaja en su situación?

- Ahorro de tiempo
- Flexibilidad
- Conciliación familiar
- Concentración
- Bienestar personal

7. ¿Cuál de las siguientes características le parece una mayor desventaja en su situación?

- No salir de casa
- No diferenciar los horarios de trabajo de los descansos
- Falta de productividad
- Problemas de comunicación
- Otra...

8. ¿En qué medida sientes que el teletrabajo ha afectado a tu capacidad para cumplir con los plazos y objetivos del trabajo?

- Ha mejorado significativamente
- Ha mejorado
- No ha tenido ningún impacto
- Ha empeorado
- Ha empeorado significativamente

9. ¿En qué medida el teletrabajo ha afectado a tu percepción de autonomía y control sobre tu trabajo?
- Ha mejorado significativamente
  - Ha mejorado
  - No ha tenido ningún impacto
  - Ha empeorado
  - Ha empeorado significativamente
10. ¿En qué medida consideras que el teletrabajo ha afectado a tu capacidad para resolver problemas y tomar decisiones?
- Ha mejorado significativamente
  - Ha mejorado
  - No ha tenido un impacto
  - Ha empeorado
  - Ha empeorado significativamente
11. ¿En qué medida el teletrabajo ha afectado a tu nivel de estrés laboral?
- Ha mejorado significativamente
  - Ha mejorado
  - No ha tenido un impacto
  - Ha empeorado
  - Ha empeorado significativamente
12. ¿En qué medida sientes que el teletrabajo ha afectado a tu capacidad de gestionar el tiempo de manera efectiva?
- Ha mejorado significativamente
  - Ha mejorado
  - No ha tenido un impacto
  - Ha empeorado
  - Ha empeorado significativamente
13. ¿En qué medida consideras que el teletrabajo ha afectado a tu percepción de la seguridad laboral y estabilidad en el empleo?
- Ha mejorado significativamente
  - Ha mejorado
  - No ha tenido un impacto
  - Ha empeorado
  - Ha empeorado significativamente

14. ¿Sientes que has sido más o menos productivo/a trabajando desde casa en comparación con trabajar en la oficina?
- Más productivo/a
  - Igual de productivo/a
  - Menos productivo/a
15. ¿Cómo ha sido la comunicación con tus compañeros y superiores mientras teletrabajabas?
- Muy efectiva
  - Efectiva
  - Neutral
  - Inefectiva
  - Muy inefectiva
16. ¿Sientes que tienes un acceso adecuado a oportunidades de feedback y evaluación de desempeño mientras trabajas desde casa?
- Sí, totalmente
  - Sí, en su mayoría
  - No estoy seguro/a
  - No, en su mayoría
  - No, en absoluto
17. ¿Cómo calificarías tu capacidad para concentrarte y mantener la atención en las tareas laborales durante el teletrabajo?
- Muy buena
  - Buena
  - Aceptable
  - Mala
  - Muy mala
18. ¿Qué tan difícil te resulta desconectar del trabajo al final del día cuando trabajas desde casa?
- Muy fácil
  - Fácil
  - Neutral
  - Difícil
  - Muy difícil
19. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo a tu salud física y emocional?

- Positivamente
- Neutro
- Negativamente

20. ¿Cómo describirías tu nivel de satisfacción con la frecuencia y calidad de las reuniones virtuales?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

21. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo a tu satisfacción laboral en general?

- Ha mejorado significativamente
- Ha mejorado ligeramente
- No ha tenido un impacto
- Ha empeorado ligeramente
- Ha empeorado significativamente

22. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo a tu equilibrio entre vida laboral y personal?

- Ha mejorado significativamente
- Ha mejorado
- No ha tenido un impacto
- Ha empeorado
- Ha empeorado significativamente

23. ¿Cómo calificarías tu experiencia laboral con el teletrabajo?

- Muy buena
- Buena
- Ni buena ni mala
- Mala
- Muy mala

24. ¿Te gustaría seguir teletrabajando en el futuro, ya sea de forma parcial o total?

- Sí, de forma parcial
- Sí, de forma total
- No

- No estoy seguro/a

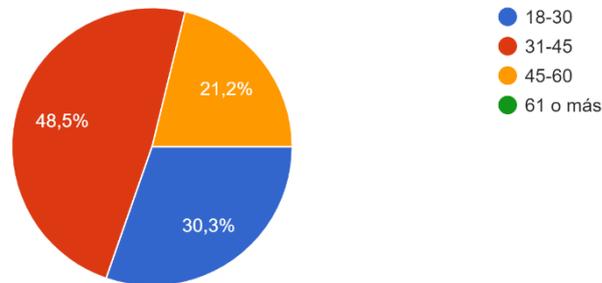
25. En esta última pregunta puede dejar cualquier aportación no tratada en la encuesta, queja o sugerencia para enriquecer el estudio que estoy realizando. ¡Muchas gracias!

Finalmente, es importante señalar que la recolección de datos se llevó a cabo en junio de 2024.

### 4.3 Resultados y análisis de la encuesta

La encuesta se envió a diversos grupos de personas de forma online, logrando recoger un total de 33 respuestas.

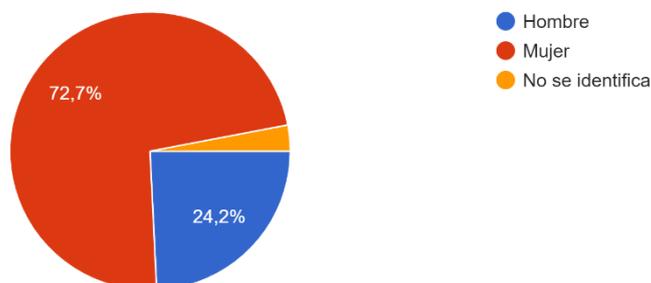
1. Edad  
33 respuestas



En relación con la edad, hay cierta variedad de respuestas, encontrando que en su mayoría los trabajadores tienen de 31-45 años (48.5%), seguido de éste, encontramos que aquellos con una edad comprimida entre 19-30 años suponen un 30.3% de la muestra, mientras que los empleados entre 45-60 años son un 21.2% del total. No hemos encontrado ningún trabajador que supere los 61 años, por lo que podríamos pensar que todos los trabajadores se comprimen en un rango de edad donde les es más sencillo comprender los avances tecnológicos y tienen más facilidad para adaptarse a estos cambios.

## 2. Género

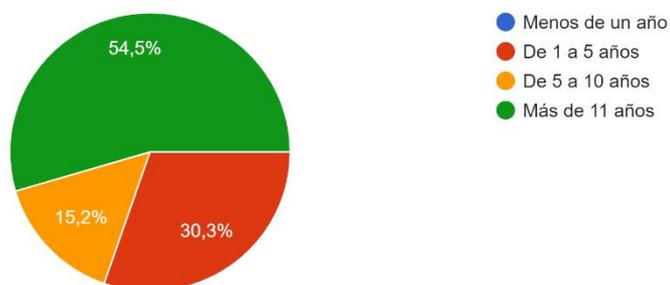
33 respuestas



En cuanto al sexo, hay una gran diferencia de resultados entre los distintos géneros. En concreto, respondieron la encuesta 24 mujeres (72.7%), 8 hombres (24.2%) y una persona no se identifica con ningún género (3%). Esto puede deberse a que en este departamento en concreto hay más cantidad de mujeres que de hombre trabajando, lo que no quiere decir que en toda la cooperativa haya más mujeres que hombres trabajando.

## 3. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando?

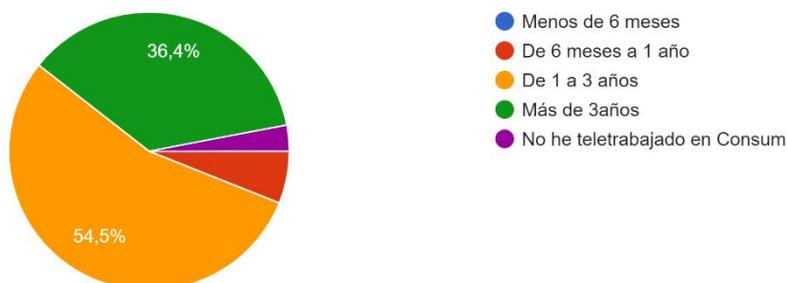
33 respuestas



Respecto al tiempo que llevan trabajando en esta empresa, un 54.5% de los encuestados lleva trabajando más de 11 años en la cooperativa, el grupo que comprime de los 1 a 5 años trabajando ha tenido un peso del 30.3%, mientras que un 15.2% lleva trabajando de 5 a 10 años en la organización. Ningún encuestado lleva menos de un año trabajando.

#### 4. ¿Desde cuándo has estado teletrabajando?

33 respuestas

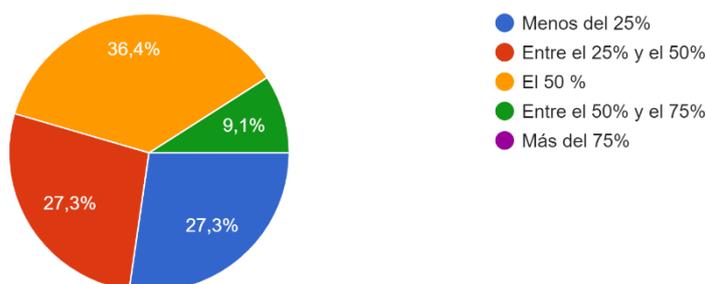


En la pregunta que hace referencia a desde cuando llevan teletrabajando, el 54.5%, es decir 18 de ellas, llevan utilizando esta modalidad de trabajo desde hace de 1 a 3 años. Un 36.4% (12 encuestados) lleva teletrabajando más de 3 años y un 6.1% lo llevan haciendo de 6 meses a 1 año atrás. Únicamente una persona ha determinado que no ha teletrabajado y ninguna persona ha respondido que lleva menos de 6 meses teletrabajando. Esta variedad de porcentajes puede deberse a que la mayoría de las personas que lleva más de 3 años, corresponde al grupo que forma parte de la organización desde hace más de 11 años, por lo que puede que fueran los primeros en hacer uso de la modalidad de teletrabajo.

En relación con la pregunta anterior, conocemos la razón por la que esa única persona no teletrabaja normalmente. Nos da a conocer que se debe a que “La definición de mi puesto laboral no lo incluye. Aunque puntualmente lo he hecho”. Esto quiere decir que el encuestado/a tiene un puesto laboral importante que requiere su presencialidad en oficina, por lo que únicamente teletrabaja cuando es estrictamente necesario.

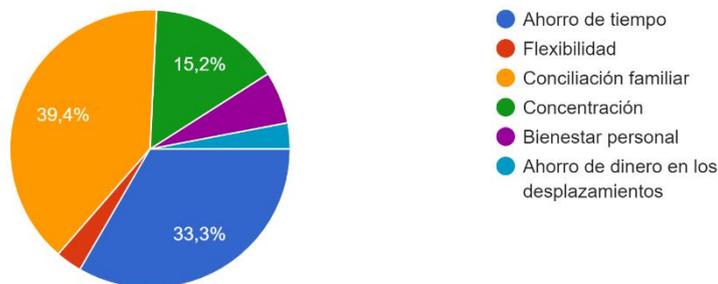
#### 5. Si has teletrabajado, ¿Qué porcentaje de tu tiempo laboral total has pasado teletrabajando a la semana?

33 respuestas



En cuanto a la pregunta que hace referencia al porcentaje del tiempo laboral total que pasan teletrabajando a la semana, un total de 12 encuestados (36.4%) teletrabaja el 50% de la semana. Aunque la semana laboral cuenta con 5 días, es posible que se teletrabaje la mitad debido a que lo compensan cada semana, es decir, mientras una semana teletrabajan 3 días, a la siguiente lo harán solo 2 días, por lo que con un total de 10 días trabajados, han pasado 5 días trabajando desde casa. El 27.3% teletrabaja menos del 25% semanal, esto puede deberse a que dependiendo del puesto laboral que ocupes y su importancia, será más o menos necesaria tu presencia en oficinas, por lo que pasarían menos tiempo teletrabajando. Otro 27.3% teletrabaja entre un 25 y un 50% de la semana y un total de 3 personas (9.1%) teletrabaja de entre un 50% a un 75% semanal, y nadie teletrabaja más de un 75% de los días de la semana. En esta empresa cuentan con un convenio que solo les permite teletrabajar el 50% de las horas establecidas, pudiendo optar a trabajar menos del porcentaje permitido. Es por esto que el porcentaje de personas que teletrabajan más de la mitad de las horas es muy reducido, además aquellas que trabajan desde casa más del 50% de la semana puede deberse a alguna condición o razón de peso que les impida pasar más tiempo en oficinas.

6. ¿Cuál de estas características le parece la mayor ventaja del teletrabajo en su situación?  
33 respuestas



Pasando a las preguntas de opinión, la mayoría de los encuestados, es decir, un 39.4% consideran que la mayor ventaja del teletrabajo es la mejora en la conciliación familiar. La segunda ventaja que otros consideran más importante es el ahorro de tiempo, considerado por 11 personas (33.3%) que esta característica es el mayor beneficio del teletrabajo. Un 15,2% considera que lo más positivo de la modalidad es la mejora en la concentración. Consideran como ventaja el bienestar personal dos de los encuestados (6.1%), mientras que una persona diferente para cada grupo (3.1%) considera que el ahorro en desplazamientos o la flexibilidad son la mayor ventaja a la hora de llevar a cabo el teletrabajo.

7. ¿Cuál de las siguientes características le parece la mayor desventaja del teletrabajo en su situación?

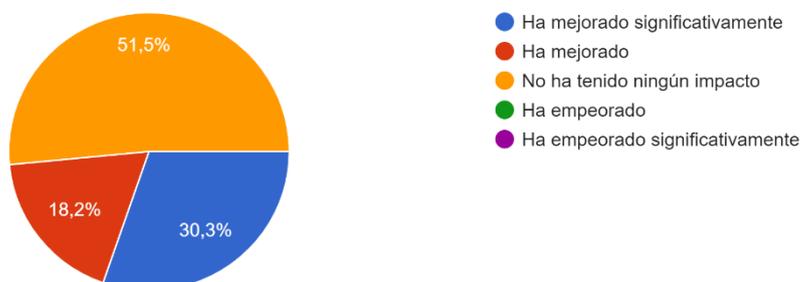
33 respuestas



Por otra parte, hay un empate en cuanto a la consideración de la mayor desventaja del teletrabajo. Con el mismo porcentaje de respuestas (39.4%, es decir, 13 empleados) determinan que los mayores inconvenientes de esta modalidad son no salir de casa y la dificultad para distinguir los horarios de trabajo de los descansos. En cuanto a las demás desventajas a considerar, tenemos dos votos (6.1%) para los problemas de comunicación, mientras que 3 empleados (9%) determina que el mayor inconveniente es no ver a los compañeros o la falta de comunicación del equipo. Uno de ellos explica que si el teletrabajo supera al 50% no se llega a conocer a las personas, sobre todo nuevas, hasta pasado mucho tiempo, además este encuestado también considera que la evaluación del desempeño como mandos se hace muy complicada. Por último, dos empleados (6.1%) consideran que el teletrabajo no tiene ninguna desventaja como modalidad de trabajo.

8. ¿En qué medida sientes que el teletrabajo ha afectado a tu capacidad para cumplir con los plazos y objetivos del trabajo?

33 respuestas

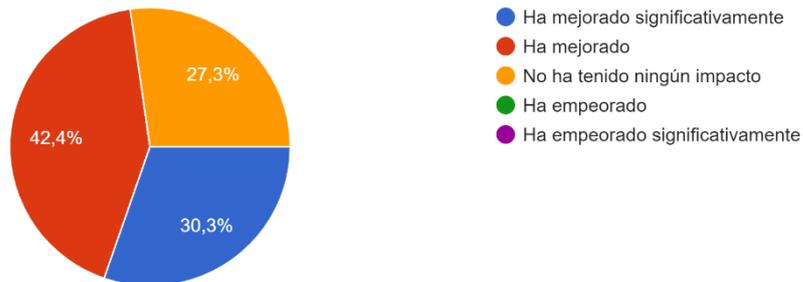


Hablando de la capacidad de los encuestados para cumplir los plazos y objetivos del trabajo, la mitad de ellos (51.5%) considera que el teletrabajo no ha tenido

ningún impacto sobre esto, mientras que 6 de ellos (18.2%) cree que su capacidad de cumplimiento ha mejorado y 10 personas (30.3%) determina que ha mejorado significativamente.

9. ¿En qué medida el teletrabajo ha afectado a tu percepción de autonomía y control sobre tu trabajo?

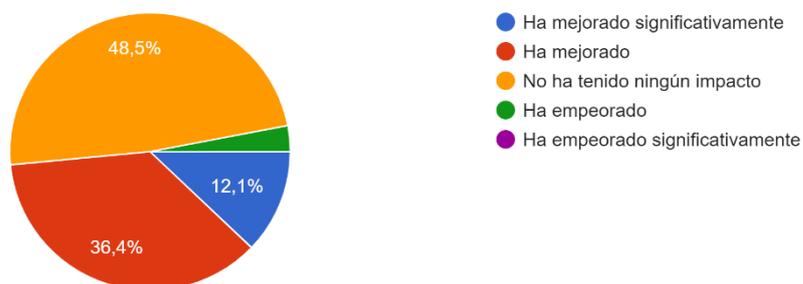
33 respuestas



En cuanto al impacto que ha tenido esta modalidad en la percepción de autonomía y control sobre el trabajo de los empleados, un 27.3% de ellos opina que no ha tenido ningún impacto, 14 empleados (42.4%) determina que su percepción sobre estas variables ha mejorado y el resto (30.3%) piensa que ha mejorado significativamente. Esto puede deberse a que trabajando desde casa, sientes cierto grado de independencia que es más difícil sentir estando en oficina, por lo que muchos de ellos creen que tienen más libertad cuando trabajan desde casa.

10. ¿En qué medida consideras que el teletrabajo ha afectado a tu capacidad para resolver problemas y tomar decisiones?

33 respuestas

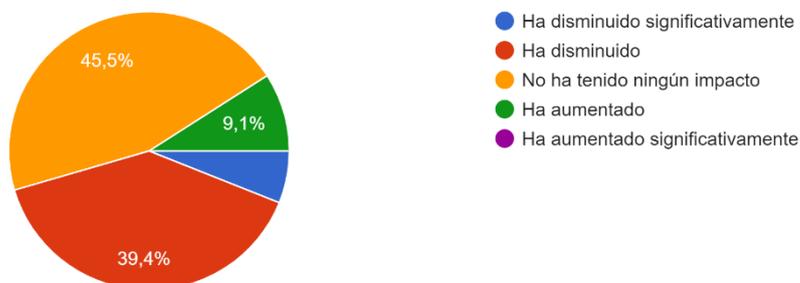


Con respecto a la capacidad de resolver problemas y tomar decisiones, una única persona considera que ha empeorado en este aspecto, mientras que un 48.5% cree que el teletrabajo no ha tenido ningún impacto sobre su capacidad de resolución. No obstante, un 36.4% de los empleados considera que gracias a esta modalidad

de trabajo su capacidad resolutive ha mejorado y un 12.1% cree que ha mejorado considerablemente.

11. ¿En qué medida el teletrabajo ha afectado a tu nivel de estrés laboral?

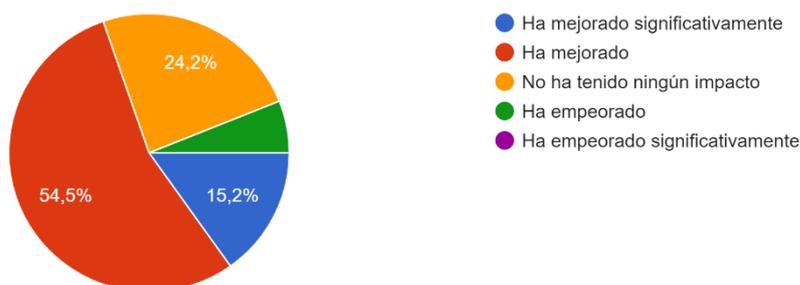
33 respuestas



En cuanto al impacto del trabajo en casa sobre el nivel de estrés laboral, 3 trabajadores (9.1%) determina que su estrés ha aumentado teletrabajando, un 45.5% dice no haber notado ningún impacto, un 39.4% dice haber disminuido su estrés con esta modalidad y, únicamente 2 personas (6.1%) piensa que su estrés laboral ha disminuido significativamente.

12. ¿En qué medida sientes que el teletrabajo ha afectado a tu capacidad de gestionar el tiempo de manera efectiva?

33 respuestas

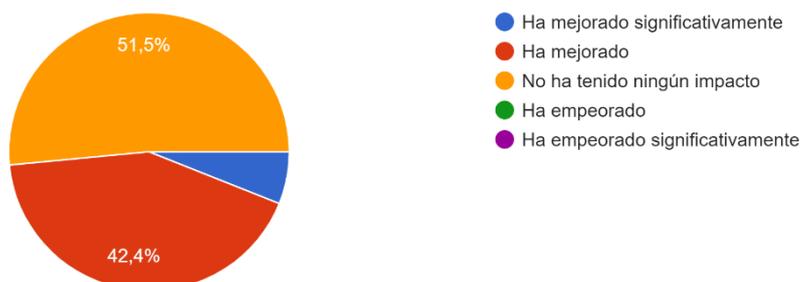


En la pregunta sobre la gestión efectiva del tiempo, dos personas (6.1%) dicen haber notado un empeoramiento que podría deberse a la dificultad que sienten algunos encuestados para diferenciar las horas de trabajo de los descansos. El 24.2% de los encuestados especifica no haber sentido ningún impacto sobre su capacidad de gestión y solo 5 encuestados (15.2%) ha sentido una mejora considerable. Por tanto, el porcentaje restante (54.5%) y mayoría de empleados encuestados, considera que su capacidad de gestionar el tiempo de manera

efectiva ha mejorado. El pensamiento de mejora puede deberse a que como sienten más libertad de trabajo en casa, pueden organizarse mejor y distribuirse la realización de sus tareas como lo crean conveniente.

13. ¿En qué medida consideras que el teletrabajo ha afectado a tu percepción de la seguridad laboral y estabilidad en el empleo?

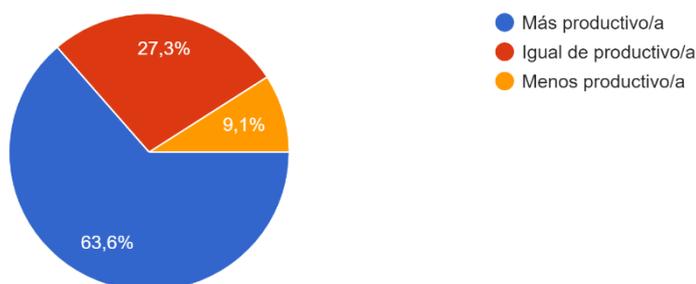
33 respuestas



Sobre el impacto del teletrabajo en la percepción de seguridad laboral y estabilidad en el empleo, un 51.5% declara no haber sentido diferencia respecto a las demás modalidades empleadas. Un 42.4% asegura haber percibido una mejora en la seguridad laboral y estabilidad, mientras que un 6.1% asegura haber encontrado una mejora significativa en estos factores.

14. ¿Sientes que has sido más o menos productivo/a trabajando desde casa en comparación con trabajar en la oficina?

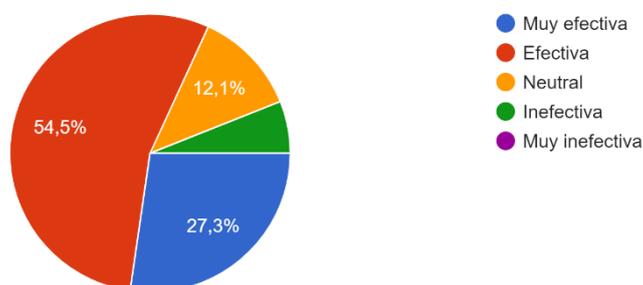
33 respuestas



Un 63.6% de los encuestados (21 de ellos) considera que ha sido más productivo/a trabajando desde casa en comparación a trabajar en la oficina, un 27.3% cree que ha sido igual de productivo/a en ambas modalidades y un 9.1% se ha sentido menos productivo/a teletrabajando. El sentirse menos productivo puede deberse a que hay más facilidad de distracción cuando se trabaja desde casa, lo que podría provocar que los teletrabajadores se pudieran sentir menos productivos.

15. ¿Cómo ha sido la comunicación con tus compañeros y superiores mientras teletrabajabas?

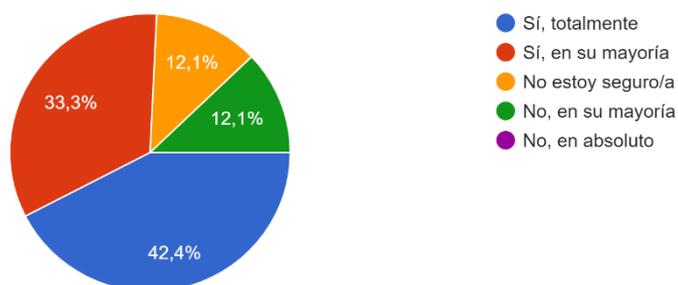
33 respuestas



La comunicación con los compañeros y superiores ha sido inefectiva para 2 de los encuestados (6.1%) mientras teletrabajaban, un 12.1% considera que ha sido neutral, es decir, ni buena ni mala. La mayoría (18 de ellos, 54.5%) cree que la comunicación ha sido efectiva y un 27.3% determina que ha sido muy efectiva.

16. ¿Sientes que tienes un acceso adecuado a oportunidades de feedback y evaluación de desempeño mientras trabajas desde casa?

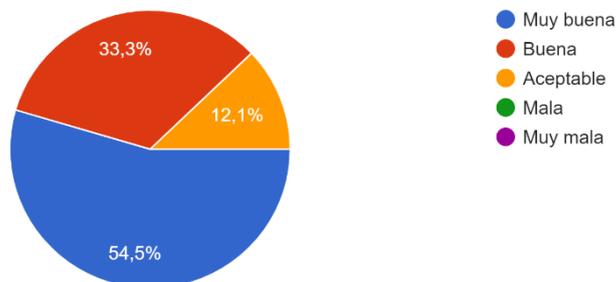
33 respuestas



Las oportunidades de feedback y evaluación del desempeño son factores a los que algunos empleados les dan mucha importancia, ya que ayudan a mejorar su desarrollo profesional. Un total de 4 personas (12.1%) considera que, en su mayoría, no tienen acceso adecuado a estos dos factores, mientras que otras 4 determinan que no están seguros de tener facilidad de acceso a estas variables. Por otra parte, 11 de los encuestados (33.3%) dice tener buena accesibilidad en su mayoría, mientras que los restantes 14 (42.4%) asegura totalmente tener un acceso adecuado a feedback y evaluación del desempeño.

17. ¿Cómo calificarías tu capacidad para concentrarte y mantener la atención en las tareas laborales durante el teletrabajo?

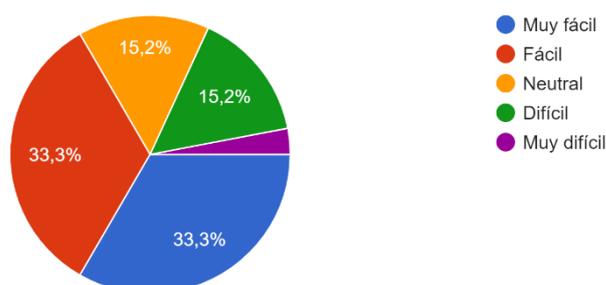
33 respuestas



La capacidad de concentración durante el teletrabajo puede variar mucho en función de los empleados, un 12.1% califica que tiene una capacidad aceptable para evitar posibles distracciones. Asimismo, 11 de ellas la clasifica como buena mientras que los 18 sujetos restantes especifican tener una muy buena capacidad para concentrarse cuando trabaja desde casa. Esto se debe a que algunos encuentran más objetos de distracción cuando trabajan desde casa mientras que otros tienen más facilidad para mantenerse concentrados en una misma tarea, esto puede deberse a que se encuentran en un entorno de comodidad que puede favorecer o no su nivel de atención a las tareas laborales.

18. ¿Qué tan fácil te resulta desconectar del trabajo al final del día cuando trabajas desde casa?

33 respuestas

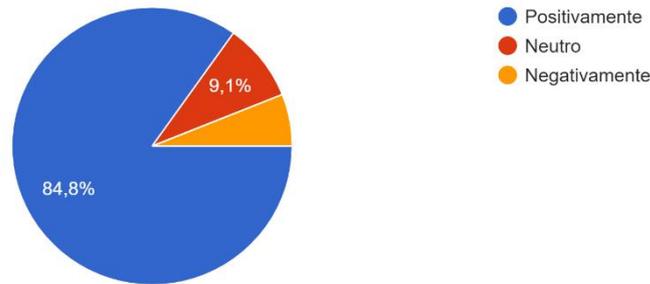


La desconexión del trabajo al finalizar la jornada de teletrabajo puede resultar difícil, en este caso, una persona (3%) dice encontrar muchas dificultades a la hora de separar lo laboral de lo personal al terminar la jornada, mientras que otras 5 (15.2%) dice tener un poco menos de problemas a la hora de desconectar. Otro 15,2% determina no encontrarlo ni fácil ni difícil. Además, 11 encuestados (33.3%) afirma encontrarlo fácil y el restante (33.3%) lo considera muy fácil. La dificultad de

desconexión puede darse ya que al trabajar desde casa y tener un espacio tan familiar, cuando uno termina la jornada laboral, puede no sentirlo de esa forma al seguir realizando actividades o labores en el mismo entorno en el que realizaba las tareas profesionales.

19. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo a tu salud física y emocional?

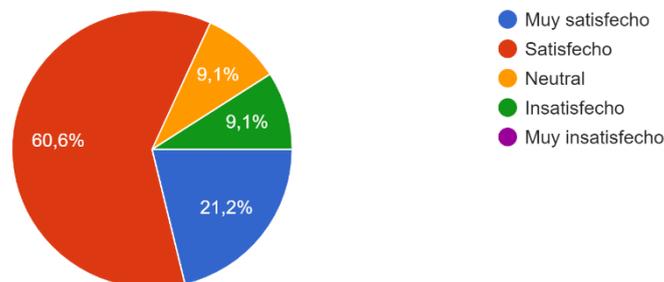
33 respuestas



La salud física y emocional es uno de los factores más relevantes a considerar para utilizar determinadas modalidades de trabajo. Con el uso del teletrabajo, únicamente 2 encuestados dice haber sentido un impacto negativo en su salud general, mientras que otros 3 (9.1%) especifica que trabajar desde casa no ha afectado ni bien ni mal a su bienestar. Por otra parte, la mayoría de los encuestados (84.8%) coinciden en que el teletrabajo ha afectado positivamente en su salud física y emocional.

20. ¿Cómo describirías tu nivel de satisfacción con la frecuencia y calidad de las reuniones virtuales?

33 respuestas

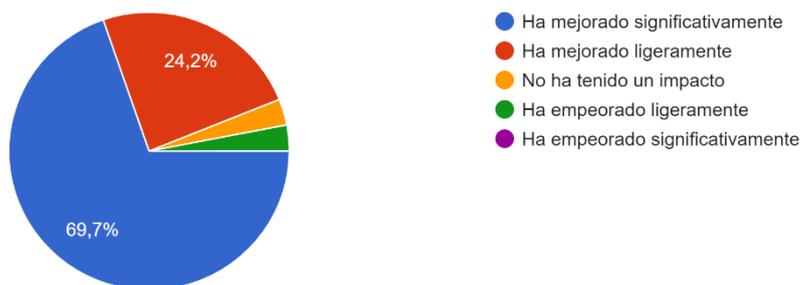


Las reuniones virtuales pueden suponer un problema para algunos teletrabajadores, ya que pueden encontrar dificultades para comunicarse o comprenderse cuando no se encuentran cara a cara. Un 60.6% dice estar

satisfecho con la frecuencia y calidad de las reuniones virtuales, mientras que otras 7 (21.2%) afirma estar muy satisfecho. El mismo numero de encuestados (9.1%, es decir, 3 de ellos) considera tanto tener un nivel de satisfacción neutral tanto como otras 3 dicen estar insatisfechas con las reuniones virtuales que se realizan.

21. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo a tu satisfacción laboral en general?

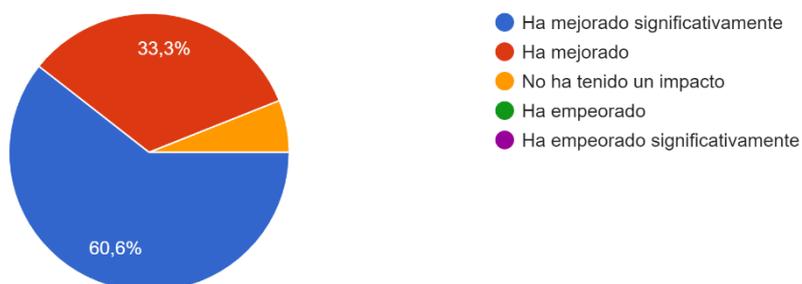
33 respuestas



El teletrabajo ha mejorado significativamente la satisfacción laboral en general de la mayoría de los encuestados (23 de ellos, un 69.7%) mientras que otro porcentaje mayoritario (24.2%) dice haber sentido una ligera mejora en su nivel de satisfacción. Por otro lado, un encuestado especifica no haber sentido ningún impacto y otro encuestado (3%) manifiestan sentir insatisfacción con el modelo de teletrabajo actual. El alto porcentaje de satisfacción indica que, en general, esta modalidad ha proporcionado una experiencia positiva para la mayoría de los empleados.

22. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo a tu equilibrio entre vida laboral y personal?

33 respuestas

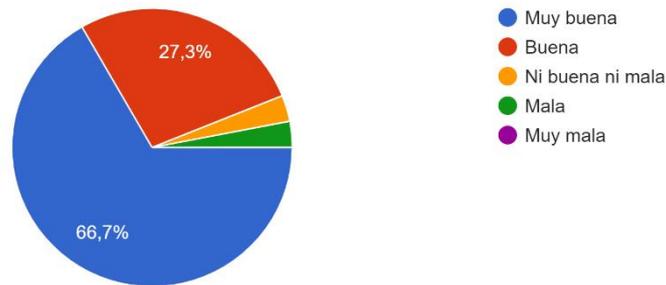


La principal razón por la que muchos encuentran atractivo el teletrabajo es por su apuesta de mejora en el equilibrio entre vida laboral y personal. Aquí hemos observado que en su completa mayoría, esta modalidad ha tenido un impacto positivo en la conciliación profesional y personal. Un total de 20 teletrabajadores

(60.6%) afirma sentir una mejora significativa en este equilibrio, mientras que un 33.3% dice encontrar una ligera mejora en este ámbito. Únicamente 2 de los encuestados (6.1%) considera que el teletrabajo no ha tenido un impacto en su equilibrio entre la vida laboral y personal. La relevancia dada a la conciliación indica la necesidad de implementar políticas y prácticas que favorezcan el equilibrio entre la Vida laboral y personal.

23. ¿Cómo calificarías tu experiencia laboral con el teletrabajo?

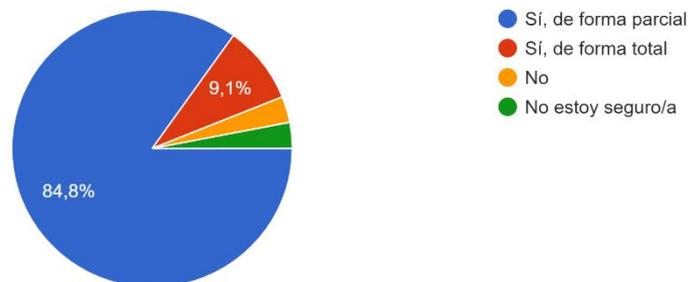
33 respuestas



Partiendo de las respuestas a la pregunta anterior, sería fácil intuir que todos han tenido una buena experiencia laboral con el teletrabajo. Aunque en su mayoría ha sido así, una persona considera tener una mala experiencia con esta modalidad de trabajo (3%) y otra de ellas (otro 3% de la muestra) dice no haber tenido una vivencia ni buena ni mala con trabajar desde casa. De las respuestas restantes, 9 de ellas (27.3%) lo califica como buena y los 22 sobrantes (66.7%) afirma tener una muy buena experiencia con el teletrabajo.

24. ¿Te gustaría seguir teletrabajando en el futuro, ya sea de forma parcial o total?

33 respuestas



Como última pregunta cerrada, es interesante conocer como querrían afrontar al teletrabajo de cara al futuro. En su mayoría, consideran que les gustaría seguir

teletrabajando más adelante. La mayoría, 28 de ellos (84.8%), les agradecería seguir trabajando desde casa de manera parcial. Asimismo, otras 3 (9.1%) lo preferiría de forma total. Una de ellas (3%) dice no querer seguir usando esta modalidad en el futuro, mientras que otro 3% no estaría seguro de como querría trabajar a futuro.

La última pregunta del cuestionario es de respuesta abierta y algunos trabajadores han dejado aportaciones que ellos han considerado importante sobre el teletrabajo. Las respuestas más relevantes han sido:

“El teletrabajo ha mejorado muchos aspectos. Para las personas que viajamos continuamente, el poder contar con días más calmados en vez de oficina a teletrabajo, para realizar la misma tarea, conlleva el ahorro de tiempo perdido en atascos, el ahorro del respectivo KM, contaminación, luz etc. Así como la flexibilidad, el bienestar emocional y familiar. No lo consideraría siempre, pero algunos días de la semana sí”

“Siempre y cuando el teletrabajo sea una opción y además autogestionada en % y horarios y días, me parece la clave ideal de jornada laboral. Si además eres capaz/posible generar una planificación anual de asistencias/teletrabajo, aumenta la satisfacción desde mi punto de vista”

“Personalmente para mi es positivo y además actualmente somos muchas personas en mi área, a veces resulta difícil concentrarse”

“Aunque mi nivel de teletrabajo es muy puntual, si contesto sobre cual seria mi satisfacción en caso de tenerlo, y como mando cual es mi percepción sobre la relación y el conocimiento del equipo, que disminuye considerablemente”

“La mayor ventaja del teletrabajo es que permite una mejor concentración para el desempeño de tareas, además permite una mejor conciliación familiar”

“Considero que desde que teletrabajamos mi calidad de vida aumentó significativamente pudiendo disponer de más tiempo para mí”

En cuanto a estos aspectos no cubiertos por la encuesta, algunos participantes han optado por aportar información adicional de manera voluntaria. Estos comentan que siempre y cuando el teletrabajo sea una opción autogestionada podría ser la clave ideal de la jornada laboral. Además, también mencionan que se puede aumentar la satisfacción laboral si eres capaz de generar una planificación anual del teletrabajo. Asimismo, explican que para aquellos trabajadores que viajan continuamente, el poder contar con días más calmados conllevan una serie de ventajas considerables, ya que ayuda a reducir el estrés que provocan los desplazamientos. Otro encuestado considera que desde que teletrabaja su calidad de vida aumentó significativamente ayudándolo a disponer de más tiempo para sí mismo.

## 5. Plan de acción

Como se ha ido mencionando a lo largo del presente trabajo, el teletrabajo ha cogido relevancia como modalidad laboral, acelerada por los avances tecnológicos y las circunstancias globales recientes. Aunque esta forma de trabajo presenta muchas ventajas ya comentadas en este documento, también existen desafíos únicos relacionados con la satisfacción laboral y eficiencia de los empleados. Para abordar estos retos y poder aprovechar al máximo los beneficios que ofrece el teletrabajo, es esencial desarrollar un plan de acción integral y estratégico.

Un plan de acción es una descripción precisa de cómo planeas lograr tus objetivos planteados, además de ser la mejor alternativa para abordar los objetivos de manera sistemática y mantener al equipo centrado en la meta (Raeburn, 2024).

En este plan de acción se busca implementar medidas que no solo mantengan, si no que mejoren significativamente la experiencia de los empleados respecto al teletrabajo. Las recomendaciones y acciones futuras propuestas se dividirán en apartados clave, en los que cada uno aborda aspectos críticos del trabajo a distancia desde diferentes perspectivas: tecnológica, formativa, cultural, de bienestar y de gestión.

Con este plan se espera crear un entorno de trabajo sostenible y adaptable que maximice la satisfacción y eficiencia de los trabajadores, así como establecer una base sólida para futuras mejoras y adaptaciones.

### 5.1 Recomendaciones

En esta sección se hablará de una serie de medidas que podrían contribuir a mejorar la satisfacción laboral y eficiencia de los empleados en el teletrabajo.

Podríamos clasificar las recomendaciones y acciones futuras en distintas categorías:

#### **Flexibilidad y Autogestión**

Basándome en los resultados de la encuesta, una recomendación importante sería fomentar la flexibilidad y la autogestión del teletrabajo. Esto sería posible conseguirlo implementando políticas que permitan a los empleados organizar sus horarios, que puedan elegir cuándo teletrabajar, en medida de lo posible, para que éstos puedan adaptar el trabajo a sus necesidades personales y familiares.

Para ayudar en una mejor gestión del tiempo y de la productividad, es importante definir claramente los objetivos y expectativas que se buscan cumplir para que puedan priorizar sus tareas de forma efectiva. Otra opción sería ofrecer capacitación en técnicas de estos ámbitos para que puedan mejorar su eficiencia cuando trabajan desde casa.

## **Comunicación y Cohesión**

Se han visto opiniones negativas sobre estos factores, por lo que para mejorar este aspecto sería recomendable optimizar el uso de herramientas de comunicación como lo es Microsoft Teams. Aunque esto ya es algo de lo que hacen uso los trabajadores, puede que algunos encuentren dificultades para familiarizarse con la aplicación. Por lo tanto, sería interesante promover la capacitación en el uso de estas herramientas para ayudar a mantener la unión del equipo, es decir, realizar formaciones en comunicación digital.

Hablando sobre los problemas de comunicación entre empleados y la falta de contacto presencial, sería interesante organizar eventos para mantener la cultura de la organización y así fomentar el sentido de pertenencia de los trabajadores. Además, para aquellos nuevos teletrabajadores que entran a la empresa, sería aconsejable crear programas de integración para asegurar que se sientan bienvenidos y conectados con el equipo. Es importante asegurarse de que todos los empleados cuenten con el equipo necesario y dispongan de una conexión a internet estable para trabajar eficientemente desde casa.

## **Equipos y Tecnología**

El entorno de trabajo es un concepto muy importante que considerar a la hora de teletrabajar, por lo tanto, es aconsejable que todos los empleados cuenten con los equipos y tecnología necesarios para trabajar de manera eficiente. Asimismo, se podrían reducir los problemas de salud física promoviendo orientación y recursos para que los empleados puedan crear un espacio de trabajo ergonómico en casa.

## **Salud y Bienestar**

Algunos encuestados dicen tener problemas de desconexión una vez finalizada la jornada laboral, esto puede deberse a problemas para separar la vida profesional de la personal. Por tanto, es importante establecer políticas claras que ayuden a la separación de los dos ámbitos, evitando así el estrés y el agotamiento. Otro consejo que ayudaría a mejorar este aspecto sería incentivar a los teletrabajadores a realizar rutinas que maximicen el aprovechamiento de los momentos de desconexión.

También se recomendaría implementar programas que incluyan actividades de ejercicio, meditación y asesoramiento psicológico, así como realizar encuestas periódicas para controlar el nivel de estrés laboral que experimentan los empleados y tomar las medidas correctivas pertinentes cuando sea necesario.

## **El Desarrollo Profesional**

Este es un proceso de automejora y crecimiento personal. Para tratar de mejorar las oportunidades de feedback y facilitar la evaluación de los empleados sería recomendable realizar evaluaciones regulares para dar a conocer a los empleados información sobre su rendimiento y áreas de mejora. Asimismo, es importante dar acceso a recursos de desarrollo profesional y a oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores.

Por último, en lo referente a las políticas de teletrabajo, sería conveniente realizar revisiones frecuentes de estas políticas y adaptarlas, basándose en la retroalimentación y los resultados obtenidos por parte de los empleados. En otras palabras, ser flexible y estar dispuesto a adecuar las prácticas de teletrabajo en función de las cambiantes necesidades de los teletrabajadores y la empresa.

Al aplicar estas recomendaciones, es probable que se produzca una mejora significativa en la satisfacción y eficiencia de los empleados, aprovechando al máximo los beneficios del teletrabajo y minimizando sus inconvenientes.

## 5.2 Futuras actuaciones

Siguiendo las recomendaciones comentadas en el apartado anterior, se especificarán un conjunto de futuras acciones que ayudarán a una mejora en la experiencia general de los empleados con el teletrabajo:

Para la categoría de Flexibilidad y Autogestión sería conveniente establecer la posibilidad de trabajar desde casa ciertos días de la semana, en función de las necesidades individuales y del equipo, con el fin de lograr una mayor flexibilidad horaria y poder aportar cierto grado de mejora en la conciliación laboral y personal. Además, se definirán los objetivos y metas claras y alcanzables para los empleados, con un seguimiento regular para evaluar el progreso y ajustar estrategias en caso de ser necesario. Para ayudar en la motivación de los teletrabajadores, se fomentará una cultura de autonomía donde tengan libertad para tomar decisiones y gestionar sus propias tareas.

En cuanto a la Comunicación y Cohesión del Equipo, establecer un programa regular de reuniones virtuales con agendas claras y objetivos específicos ayudará a mejorar la comunicación y cohesión del equipo.

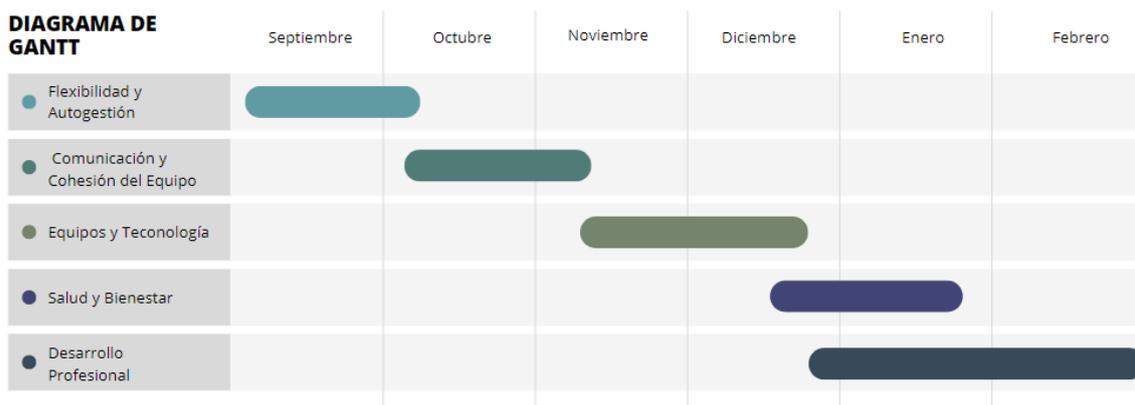
En la categoría de Salud y el Bienestar se busca fomentar la cultura de desconexión digital, estableciendo horarios claros para evitar el trabajo fuera del horario laboral y así mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Otra acción futura recomendable sería realizar encuestas frecuentes para evaluar la satisfacción y el bienestar de los empleados, así como ajustar las políticas y las prácticas en función de los resultados obtenidos.

Para mejorar el Desarrollo Profesional se establecerá un sistema de feedback continuo y evaluaciones periódicas para asegurar que los empleados reciban retroalimentación constructiva y oportunidades de desarrollo. Otra acción sería implementar un sistema de reconocimiento y recompensas para los empleados que demuestren su alto rendimiento y contribuyan de manera significativa al éxito de la organización.

Para el siguiente grupo sobre los Equipos y la Tecnología se implementarán medidas de seguridad para proteger la información y los datos de la empresa durante el teletrabajo. Además, se fomentará una cultura de mejora continua, donde se revisen y ajusten las estrategias de teletrabajo para adaptarse a las necesidades de los trabajadores y de la organización.

Si se llevan a cabo estas acciones, se puede incrementar significativamente la satisfacción y eficiencia de los empleados en el contexto del teletrabajo, promoviendo un entorno de trabajo más productivo, equilibrado y satisfactorio.

Ilustración 3. Diagrama de Gantt de las Acciones Futuras



Fuente: elaboración propia (2024)

La relación entre las recomendaciones y el calendario de implementación es fundamental para una ejecución eficaz. La primera fase, “Flexibilidad y Autogestión”, empezará en septiembre y tendrá una duración aproximada de cinco semanas. Durante este periodo, los empleados podrán comenzar a beneficiarse de una mayor flexibilidad horaria y de un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. La definición de objetivos claros, junto con un seguimiento constante permitirán ajustar las estrategias con rapidez, facilitando una transición fluida al teletrabajo.

A continuación, durante las próximas cinco semanas, se trabajará en “Comunicación y Cohesión”, una vez los empleados ya se han adaptado a la flexibilidad. En esta etapa, se fortalecerán las dinámicas de equipo y la

comunicación interna, garantizando que la autonomía adquirida no comprometa la unidad y efectividad del equipo.

La tercera fase, que abarca siete semanas, estará dedicada a “Equipos y Tecnología”. En este tiempo, se garantizará que la infraestructura tecnológica esté alineada con las necesidades del teletrabajo, asegurando la seguridad de la información y el soporte continuo a las operaciones remotas.

Simultáneamente, en la última semana de esta fase, se introducirá la cultura “Salud y Bienestar”, asegurando que los empleados mantengan un equilibrio saludable entre su vida personal y laboral, evitando que la tecnología invada su vida privada.

Finalmente, el “Desarrollo profesional” se extiende durante diez semanas en la fase final. Aquí, las evaluaciones continuas y el feedback permitirán identificar áreas de mejora y potenciar el crecimiento profesional, cerrando el ciclo de acciones con un enfoque en la mejora continua y en la satisfacción de los empleados.

Esta planificación escalonada y bien estructurada garantiza que cada fase prepare tanto a los empleados como a la organización para la siguiente, creando un ciclo de mejoras que refuercen la satisfacción, eficiencia y cohesión en el teletrabajo.

## 6. Conclusiones

En el presente Trabajo de Fin de Grado se define el teletrabajo como una manera diferente de la tradicional de desempeñar el trabajo, que permite al trabajador realizar sus tareas laborales en cualquier momento y lugar fuera de la oficina, permaneciendo en contacto constante con ella. Esto es posible gracias a las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), que son principalmente facilitadas por la entidad.

Los objetivos planteados en la primera sección de este Trabajo de Fin de Grado se han logrado en su totalidad.

Se ha expuesto una definición de teletrabajo, así como las diferentes modalidades existentes, además de analizar las ventajas y desventajas que esta forma de trabajo puede tener tanto en el trabajador, como en el empresario y la sociedad. También se ha llevado a cabo una encuesta para profundizar en las opiniones de los empleados, de un departamento específico en Consum, acerca del impacto del teletrabajo.

Se han analizado todas las respuestas del cuestionario para obtener una comprensión precisa y auténtica de la satisfacción de los teletrabajadores con esta modalidad laboral. Además, se ha realizado un análisis para evaluar el impacto que el teletrabajo ha podido tener en la eficiencia de los empleados. Asimismo, se ha

dado a conocer como el teletrabajo ha influenciado en la conciliación de la vida laboral y personal.

Es indudable que el teletrabajo ha ganado popularidad en los últimos años, impulsada por los avances tecnológicos. Estos desarrollos han mejorado la comunicación y han facilitado el acceso a los recursos necesarios para realizar las tareas profesionales de manera eficiente. Esta popularidad se ha visto impulsada principalmente debido a la pandemia del COVID-19.

El teletrabajo presenta múltiples ventajas tanto para los empleados como para la organización. En cuanto a los trabajadores, esta modalidad proporciona mayor flexibilidad en los horarios de trabajo, ya que se eliminan los desplazamientos diarios y permiten el trabajo desde un entorno cómodo y familiar. Esta modalidad favorece una mejor conciliación entre la vida profesional y personal, que permite a los empleados lograr un equilibrio ideal y gestionar su tiempo de forma más eficaz.

Para las empresas, el teletrabajo puede resultar en una disminución notable de los costes relacionados con las instalaciones físicas, como el alquiler de oficinas y gastos de mantenimiento.

Por otro lado, uno de los aspectos evaluados es la conciliación entre el trabajo y la vida familiar del empleado. Se destaca que esta modalidad permite a los trabajadores ajustar su jornada laboral sin necesidad de reducir horas ni salario, lo que les brinda mayor flexibilidad para llevar a cabo sus tareas asignadas.

Tras realizar la encuesta para evaluar las opiniones sobre el teletrabajo, se han obtenido resultados significativos que aportan conclusiones clave para este Trabajo de Fin de Grado. Se optó por utilizar un cuestionario en línea debido a su amplio alcance, rapidez en el envío y recepción inmediata de las respuestas. Aunque se recopilaron valoraciones de 33 personas y no se trata de una muestra representativa del total de la población, proporciona una base sólida para alcanzar conclusiones claras y firmes.

Tras completar el estudio, se concluye que el teletrabajo puede ser una modalidad altamente beneficiosa para lograr un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal. No obstante, para que esta modalidad sea efectiva, es fundamental contar con una buena organización y coordinación en cuanto a tareas, tiempo y responsabilidades individuales. Además, es esencial adherirse a las horas de trabajo y descanso establecidas en el convenio laboral para evitar sobrecargar la jornada profesional, lo cual podría influir negativamente en la productividad y eficiencia. Para prevenir el agotamiento y asegurar una desconexión efectiva, es importante establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal.

Para asegurar que los beneficios del teletrabajo superen sus desventajas, es crucial que los empleados cuenten con el equipo adecuado para realizar sus tareas, así como con la información, directrices y formación necesarias para mitigar el aislamiento y los efectos psicosociales asociados a esta modalidad. Además, es aconsejable capacitar a los directivos en la gestión eficaz de riesgos, la supervisión a distancia y la promoción de la salud laboral. Es fundamental establecer también el “derecho a la desconexión” y ofrecer suficientes días de descanso.

Para minimizar el estrés relacionado con el teletrabajo, es recomendable dejar claros los plazos y resultados esperados, así como acordar un sistema uniforme para indicar la disponibilidad laboral, asegurando que tanto directivos como empleados respeten el sistema.

Asimismo, sería beneficioso diseñar programas específicos para el trabajo remoto que combinen estrategias de gestión del rendimiento con tecnologías de la información y la comunicación y proporcionar a los empleados tanto el equipo adecuado como servicios de salud laboral.

Para concluir, la elaboración de este Trabajo de Fin de Grado ha satisfecho mi curiosidad sobre el teletrabajo y su impacto en la satisfacción y eficiencia de los empleados. Además, me ha permitido aplicar de manera integral las habilidades adquiridas durante mis cuatro años de estudio, buscar información relevante de manera efectiva y reconocer mi capacidad de superación tras el esfuerzo invertido en completar el Grado de Administración y Dirección de Empresas.



## 7. Referencias

- Amsellem, B. (2 de febrero de 2022). *El teletrabajo es positivo para la salud física y mental cuando se organiza y cuenta con el equipo adecuado*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2022/02/1503482#:~:text=Aumento%20del%20teletrabajo,el%20segundo%20trimestre%20de%202020>.
- Becker Abogados. (15 de mayo de 2024). *Origen del teletrabajo*. Obtenido de Becker Abogados: <https://www.beckerabogados.cl/blog/origen-del-teletrabajo/>
- Cataluña. (2021). *Implementación del teletrabajo como nueva cultura laboral en las empresas españolas*. Valencia: TFG.
- Consum. (25 de abril de 2024). *Franquicias Charter*. Obtenido de Consum: <https://www.consum.es/franquiciados>
- Consum. (25 de abril de 2024). *Historia de Consum*. Obtenido de Consum: <https://www.consum.es/historia>
- Consum. (25 de abril de 2024). *Misión, visión y valores de Consum*. Obtenido de Consum: <https://www.consum.es/mision-vision-y-valores>
- Deltell, S. (24 de enero de 2024). La conciliación, requisito indispensable para elegir un empleo entre los jóvenes españoles.
- EINATEC. (21 de noviembre de 2022). *Tipos de Teletrabajo, estos son los principales*. Obtenido de <https://einatec.com/blog/tipos-de-teletrabajo/>
- ENGEL & VÖLKERS. (26 de abril de 2024). *Diferencias entre teletrabajo y trabajo a distancia*. Obtenido de <https://www.engelvoelkers.com/es-es/mirasierra/blog/diferencias-entre-teletrabajo-y-trabajo-a-distancia/>
- Esteban, I. (2 de Mayo de 2023). *Las ventajas y desventajas del teletrabajo para trabajadores y negocios*. Obtenido de [https://www.holded.com/es/blog/ventajas-teletrabajo?utm\\_adgroupid=149205955392&utm\\_keyword=&campaignid=200](https://www.holded.com/es/blog/ventajas-teletrabajo?utm_adgroupid=149205955392&utm_keyword=&campaignid=200)
- Eva Rimbau-Gilabert, R. R. (28 de junio de 2020). *Decálogo de competencias para liderar equipos en el teletrabajo*. Obtenido de <https://blogs.uoc.edu/economia-empresa/es/decalogo-de-competencias-para-liderar-equipos-en-el-teletrabajo/>
- Fernández, I. (15 de marzo de 2024). *¿Qué es una encuesta online y cómo crear una?* Obtenido de We are testers:

<https://www.wearetesters.com/investigacion-de-mercados/encuesta-online/>

- Flor, L. M. (7 de junio de 2023). *Teletrabajo: ventajas y desventajas para la empresa*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/teletrabajo-ventajas-desventajas-la-empresa/>
- Gamarra, G. (1 de febrero de 2024). *Teletrabajo para empresas: ventajas y desventajas*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/teletrabajo/>
- GDX GROUP. (13 de abril de 2021). *Ventajas y desventajas del teletrabajo*. Obtenido de <https://gdx-group.com/ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo/>
- Gobierno de España. (13 de marzo de 2023). *El teletrabajo descende hasta el 125% en España*. Obtenido de <https://www.red.es/es/actualidad/noticias/el-teletrabajo-desciende-hasta-el-125-en-espana#:~:text=Actualmente%2C%20el%2012%2C6%25,%25%20al%206%2C4%>
- Great Place to Work. (13 de junio de 2022). *La Historia del Teletrabajo*. Obtenido de Great Place to Work: <https://greatplacetowork.es/historia-teletrabajo/>
- IBERLEY. (9 de febrero de 2024). *Trabajo a distancia y teletrabajo*. Obtenido de <https://www.iberley.es/temas/trabajo-distancia-y-teletrabajo-6151>
- Inma Costa, C. (junio de 2024). *De 75 medidas para conciliar*. Obtenido de Consum: <https://www.consum.es/wp-content/uploads/2018/11/De-75-medidas.pdf>
- Managers LAB. (30 de mayo de 2022). *Diferencia entre teletrabajo y trabajo a distancia*. Obtenido de <https://managerslab.com/diferencia-entre-teletrabajo-y-trabajo-a-distancia/>
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2018.
- Ministerio de Trabajo y Economía Social. (s.f.). *Teletrabajo*. Obtenido de <https://www.mites.gob.es/es/extras/buscador/resultados.htm?q=teletrabajo&busc>
- Mora, P. (15 de abril de 2024). *¿Cuáles son los beneficios de haber implantado el teletrabajo en España, según los expertos?* Obtenido de Muy Interesante: <https://www.muyinteresante.com/actualidad/64475.html>
- Naciones Unidas. (2 de Febrero de 2022). *Noticias ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/02/1503482>

- Neira, M. (2 de febrero de 2022). *Urge proteger la salud de quienes trabajan a distancia*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/es/resource/news/urge-proteger-la-salud-de-quienes-trabajan-distancia>
- Netelip. (26 de abril de 2021). *La implantación del teletrabajo en España*. Obtenido de Netelip: <https://www.netelip.com/blog/2021/04/la-implantacion-del-teletrabajo-en-espana/>
- Paquete-Perdigão, V. (2 de febrero de 2022). *Urge proteger la salud de quienes trabajan a distancia*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/es/resource/news/urge-proteger-la-salud-de-quienes-trabajan-distancia>
- Perez, G. R. (17 de marzo de 2021). *La pandemia impulsa el teletrabajo en España: casi tres millones de empleados a distancia*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-03-17/la-pandemia-impulsa-el-teletrabajo-en-espana-ya-son-3-millones-las-personas-que-operan-desde-su-hogar.html?msclkid=83e2238fd08f11ec92381edca5132d72>
- QuestionPro. (7 de mayo de 2024). *Tipos de muestreo; Cuáles son y en qué consisten*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>
- RAE. (10 de mayo de 2024). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/encuesta>
- RAE. (10 de mayo de 2024). *Teletrabajo*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Raeburn, A. (10 de enero de 2024). *Cómo crear un plan de acción eficaz*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/action-plan>
- Reasons why*. (13 de enero de 2020). Obtenido de <https://www.reasonwhy.es/actualidad/teletrabajo-concepto-historia-legislacion-espana>
- Reducción Trabajando.es. (28 de junio de 2021). *Las ventajas y desventajas del teletrabajo*. Obtenido de <https://www.trabajando.es/trabajar-desde-casa/ventajas-del-teletrabajo/>
- RIMBAU-GILABERT, E. (15 de Julio de 2020). *¿Qué hace que un trabajo sea teletrabajable?* Obtenido de <https://blogs.uoc.edu/economia-empresa/es/que-hace-que-un-trabajo-sea-teletrabajable/>

Serrano, V. (6 de febrero de 2023). *Diferencia entre teletrabajo y trabajo a distancia*.  
Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/diferencia-teletrabajo-y-trabajo-a-distancia>

Torres Vicente, A. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista CES Derecho*.

UNED. (28 de enero de 2019). *Programa del teletrabajo*. Obtenido de <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia>

Vicente-Herrero, M. T. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Dialnet*, 11.

Why, R. (13 de marzo de 2020). *Buceamos en el origen y concepto de teletrabajo*.  
Obtenido de <https://www.reasonwhy.es/actualidad/teletrabajo-concepto-historia-legislacion-espana>

## 8. Anexos

### 8.1 Objetivos de desarrollo sostenibles

Objetivos de desarrollo sostenible	Alto	Medio	Bajo	No procede
ODS 1. <b>Fin de la pobreza.</b>				
ODS 2. <b>Hambre cero.</b>				
ODS 3. <b>Salud y bienestar.</b>	X			
ODS 4. <b>Educación de calidad.</b>				
ODS 5. <b>Igualdad de género.</b>				
ODS 6. <b>Agua limpia y saneamiento.</b>				
ODS 7. <b>Energía asequible y no contaminante.</b>				
ODS 8. <b>Trabajo decente y crecimiento económico.</b>	X			
ODS 9. <b>Industria, innovación e infraestructuras.</b>				
ODS 10. <b>Reducción de las desigualdades.</b>		X		
ODS 11. <b>Ciudades y comunidades sostenibles.</b>	X			
ODS 12. <b>Producción y consumo responsables.</b>				
ODS 13. <b>Acción por el clima.</b>		X		
ODS 14. <b>Vida submarina.</b>				
ODS 15. <b>Vida de ecosistemas terrestres.</b>				
ODS 16. <b>Paz, justicia e instituciones sólidas.</b>				
ODS 17. <b>Alianzas para lograr objetivos.</b>				

El teletrabajo elimina la necesidad de desplazamientos diarios al lugar del trabajo, lo que ayuda a promover un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Esta modalidad de trabajo reduce el estrés y la fatiga relacionados con la utilización del transporte, lo que puede implicar una mejora en la salud mental y emocional de los empleados. Trabajar desde casa proporciona la oportunidad de crear entornos laborales más saludables y adaptados a las preferencias individuales, mejorando así la comodidad general en el trabajo. También puede ayudar a integrar la actividad física en su día a día gracias a la flexibilidad que el teletrabajo aporta al empleado. Por lo que el teletrabajo juega un papel significativo para la salud y el bienestar de los empleados.

Además, el teletrabajo cumple un papel importante al facilitar empleos flexibles y decentes, aumentar la productividad laboral, reducir la congestión y la contaminación, y fomentar el emprendimiento y el trabajo independiente. Estas contribuciones son fundamentales para el crecimiento económico sostenible y la creación de empleo digno para todos.

Por otra parte, ayuda a reducir la congestión urbana al disminuir la necesidad de desplazamientos diarios, también alivia la presión sobre la infraestructura de las ciudades. Fomenta la descentralización económica al permitir que las personas trabajen desde lugares fuera de los centros urbanos principales. Además, esta modalidad mejora la calidad de vida en entornos urbanos al proporcionar más tiempo libre y reducir el estrés asociado con los viajes. Estas ventajas son fundamentales para el desarrollo de ciudades y comunidades más sostenibles y resilientes.

El trabajo a distancia también ofrece un acceso equitativo al empleo, proporciona flexibilidad laboral para grupos marginados, también ayuda a reducir las brechas geográficas y promover un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Estas contribuciones son esenciales para avanzar hacia una sociedad más inclusiva y equitativa.

Por último, el teletrabajo puede desempeñar un papel importante en la promoción de energía asequible y no contaminante al reducir la demanda de energía en el transporte y la infraestructura de oficinas, fomentar prácticas laborales más eficientes en el uso de energía y promover la transición hacia fuentes de energía renovables. Estas contribuciones son esenciales para avanzar hacia un futuro energético más sostenible y accesible para todos.