

El efecto del teletrabajo en la cultura organizacional de las empresas en tiempos de covid-19

Sandra Mendieta*
Universidad Católica Boliviana San Pablo
Cochabamba-Bolivia
Abril de 2021

Recibido: 9 de abril
Aprobado: 26 de abril

Resumen

El presente documento de revisión bibliográfica tiene por objetivo analizar el impacto del teletrabajo en las empresas, resaltando los cambios positivos y negativos de este fenómeno, dado que en este último tiempo ha tenido lugar la reconfiguración del mundo en torno a un nuevo acontecimiento nunca antes visto como lo es la pandemia Covid-19, el cual aceleró el cambio tecnológico, llevando a los gobiernos y a las empresas a ejecutar distintas medidas, no solo para atender la emergencia sanitaria, sino para continuar con sus actividades durante el aislamiento.

Palabras clave: Relaciones laborales, Teletrabajo, covid-19, Empresas

The effect of teleworking on the organizational culture of companies in times of covid-19

Abstract

The objective of this bibliographic review document is to publicize the impact of teleworking in companies, highlighting the positive and negative changes of this phenomenon given that in recent times the reconfiguration of the world around a new event has never before taken place. The Covid 19 pandemic accelerated technological change, leading governments and companies to implement different measures, not only to address the health emergency, but to continue with their activities during isolation.

Key words: Labor Relations, Telecommuting, covid-19, Companies

* Sociedad Científica de Estudiantes de Administración de Empresas UCB. Correo electrónico: sandrismv@gmail.com

Introducción

La pandemia del covid-19 ha implicado una serie de transformaciones y reconfiguraciones en los modos y formas de trabajo en las empresas. En este contexto las empresas fueron directamente afectadas por estos cambios y aun no se conocen con certeza, si este fenómeno ha significado algo positivo o negativo para ellas. En este sentido, el presente trabajo tiene por finalidad analizar, mediante una revisión bibliográfica, el impacto del teletrabajo en las empresas en el contexto de la pandemia Covid-19, la cual aceleró el cambio tecnológico en las compañías generando una serie de modificaciones en la forma de organización y la administración de los recursos humanos. Entre las modificaciones organizativas de las empresas se encuentra el trabajo en línea o teletrabajo, lo cual generó cambios en las organizaciones que dieron lugar a ventajas en unas y en otras desventajas puesto que en este contexto se empieza a evidenciar al clima y a la cultura organizacional como funcionales o disfuncionales de acuerdo a la manera en como es gestionada por los niveles más altos de la organización por medio de la conexión interna, cooperación y la coordinación de las actividades.

Revisión bibliográfica sobre el efecto del teletrabajo en la cultura organizacional de las empresas

Concepto de cultura organizacional

La revisión bibliográfica efectuada precisa la cultura organizacional como algo abstracto que engloba una serie de aspectos que son vitales dentro de las empresas, en este sentido, la cultura organizacional se define como:

(...) un recurso estratégico que posee el valor de asegurar la (...) permanencia de las organizaciones, no es algo palpable, solo puede ser observada en razón de sus efectos y consecuencias, se asocia con los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, relacionados a los aspectos de las operaciones y las tareas diarias, así como también con los aspectos informales y ocultos, como los comportamientos afectivos y emocionales orientados hacia aspectos sociales y psicológicos (Gonzalez y Ledesma, 2020, pág.28).

De igual manera, Rivera, Avella, Vivares (2020, pág.110) refieren a la cultura organizacional como “(...) un patrón que gobierna la toma de decisiones y el comportamiento de las personas facilitando el logro de capacidades en las organizaciones”.

Asimismo, Medina (2020, pág.168) pudo interpretar a la cultura organizacional como:

(...) un vehículo que conduce a la organización al éxito y que sufre cambios constantes en el mundo actual enrumbando tanto empresas privadas como públicas acciones de un desarrollo sistemático y permanente para dar respuesta a los problemas planteados por el ambiente que muchas veces obligan a revisar y renovar los conceptos que orientan las labores inherentes a los procesos administrativos, como vía de búsqueda de respuesta a la crisis, enfocándose a ejercer cambios estructurales y estratégicos principalmente en lo administrativo y gerencial para que la gestión sea de calidad.

Finalmente, se puede referir a este concepto de la siguiente manera:

(...) un conjunto de valores, las creencias, los símbolos y los sistemas que expresan de manera directa las formas de pensar, sentir y comportarse los miembros de dicha comunidad social, proporcionando sentido de identidad y llegan a generar compromiso, teniendo dos funciones: Integración a los miembros de manera que sepan cómo relacionarse unos con otros y ayudar a la organización a adaptarse al entorno externo (Patiño, 2020, pág.170).

Concepto de teletrabajo

Conforme a la bibliografía existente sobre este tema, se puede definir el teletrabajo como la actividad que se caracteriza por el uso intensivo de las TICs en el desarrollo de todas las actividades en una empresa en la modalidad a distancia, donde además involucra no solo el trabajo computarizado sino también el uso de otros medios como teléfonos, celulares inteligentes, centrales telefónicas especiales; requiere del uso de intranets, extranets e Internet, sistemas de información empresariales, entre otras TIC actuales, así como tecnologías de soporte (Osio, 2019).

Por otro lado, Tapasco y Giraldo (2019, pág.149) señalan al teletrabajo como un: “(...)manejo parcial o completo de las tecnologías y las telecomunicaciones haciendo que los trabajadores tengan acceso a sus actividades laborales desde distintas ubicaciones mejorando el desempeño de la organización, disminuyendo el ausentismo laboral e incrementando la estabilidad en el trabajo”.

Del mismo modo, Guzmán y Abreo (2017, pág.7) esgrimen este concepto de la siguiente manera:

(...) modalidad que permite el desarrollo de las funciones organizacionales del empleado sin requerir su presencia física y desde cualquier sitio fuera de la empresa haciendo uso de las TIC permitiendo generar competencias relacionadas con la comunicación, la gestión del tiempo y la lectoescritura para mejorar la competitividad empresarial.

Por su parte, Martínez (2017, pág.145) señala que el teletrabajo es una “(...)actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información”.

Por otro lado, Roncal (2017, pág.177) añade que el trabajo en línea o teletrabajo es “(...) una forma que sustituye los desplazamientos laborales por tecnologías modificando la manera de organización de la empresa”.

Finalmente, se puede definir a este concepto como:

(...) forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador, englobando una amplia gama de actividades que puede realizarse a tiempo completo o parcial, por el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación (Rapp, 2014, pág.28)

Relación teletrabajo y cultura organizacional en tiempos de Covid-19

Inicialmente, Ballón (2021, pág.27) quien trabajó sobre esta relación esgrime que el teletrabajo permitió que las actividades laborales y de producción en las empresas, durante este periodo de pandemia, no se vean interrumpidos, beneficiando con ello a la cultura organizacional. Al respecto el autor sostiene:

(...) el despertar de las nuevas formas de trabajo a través de las tecnologías que fueron las que viabilizaron y permitieron que muchas organizaciones, así como instituciones públicas no pierdan la continuidad plena de sus operaciones y a través de la virtualidad puedan seguir operando o brindando servicios.

Debido al estado de emergencia y las restricciones productivas y comerciales por la pandemia Covid-19, Nunez y Jiménez (2021, pág.322) establecen que hay una estrecha relación entre estos conceptos puesto que:

(...) el teletrabajo es un medio para proteger la economía de las empresas y los contratos de los trabajadores, asimismo gesto la promoción de la cultura organizacional a los trabajadores por medio de las tecnologías información y la comunicación. Y posteriormente re transformar su modelo organizacional adaptándose al trabajo alternado entre el trabajo presencial y en línea.

De la misma manera, el confinamiento generado por dicha pandemia, aceleró el cambio tecnológico, llevando a los gobiernos y a las empresas a definir medidas de distinto tipo para continuar con sus actividades durante el aislamiento, es así que Roncal (2017, pág.188) destaca que:“(...) entre las modificaciones organizativas de mayor trascendencia se encuentra el teletrabajo, generando un mayor equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, acrecentando la individualización del trabajo, así como la incorporación de nuevos métodos de control y vigilancia”

Por otro lado, se resalta que la constante digitalización de la sociedad y por ende de las organizaciones ha supuesto una redefinición de los procesos comunicativos por lo cual “(...)estos cambios han provocado la redefinición de la vehiculización de la cultura organizacional que supone implementar nuevas estrategias de comunicación que aúnen la globalización y las nuevas tecnologías”(Barquero, 2021, pág.20).

Igualmente Muñoz y Pabón (2020, pág.61) destacan una relación positiva entre el teletrabajo y la cultura organizacional puesto que: “(...) el teletrabajo apunta a la flexibilización organizacional, aporta al desarrollo personal, y profesional de los colaboradores e impacta positivamente en el medio ambiente, mejorando la comunicación entre líderes y colaboradores promoviendo el diálogo participativo, aumentando la globalización y la comunicación”.

La actual situación significó un cambio drástico en la forma de trabajo tradicional, lo cual generó beneficios resultado de la relación entre los conceptos ya mencionados como lo demuestra Ubieta (2020, pág.50) en su posición: “(...) una oportunidad para un implementar un cambio en la cultura organizacional que permitió ahorrar en los costes en oficinas para el empresario, más flexibilidad para la conciliación para el trabajador y un ahorro compartido en los costes de desplazamiento”.

En conclusión la estrecha dependencia entre el teletrabajo y la cultura organizacional no solo significó la salvación de la economía de las organizaciones, sino que como señala García (2020, pág.90):

(...) contribuye a la transformación organizacional, evitando la rutina de estar ejerciendo las funciones en un mismo lugar todos los días, reduciendo los tiempos de movilidad y brindando la oportunidad de integrar al mundo laboral a las personas con discapacidad. De allí, el clima organizacional, en la actualidad juega un papel esencial en el incremento de las labores de la misma, donde los colaboradores garanticen su estabilidad no solo económica sino emocional, ayudando a mejorar la calidad de la organización, específicamente en estos momentos de pandemia, mejorando la actitud cooperativa y constructiva llevándolos a un nuevo momento fundacional.

La importancia de la conexión interna en la organización para el teletrabajo

Se puede establecer que cualquier cambio brusco dentro de la organización puede resultar negativo en un ámbito de falta de comunicación interna sobre todo en el teletrabajo como lo afirma García (2020, pág.110)

(...) intervenir la cultura organizacional no es fácil en el teletrabajo, sin embargo, es posible a través del logro de conexiones entre los directivos y líderes de la empresa; es un ejercicio que se realiza permitiendo que las personas salgan de lo que ya están acostumbradas, lo que permite modificar esa cultura para insertar la innovación que se hace primordial en la época actual.

De igual manera, Muñoz y Pabón (2020, pág.65) puntúan que “(...) la comunicación interna permite alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la organización, lo que hace fundamental su incorporación a los procesos de teletrabajo para una óptima comprensión y compromiso con las implicaciones que conlleva esta modalidad laboral”.

Se destaca también en este ámbito que la coordinación y cooperación son vitales en la estructura de red:

(...) la coordinación y la cooperación dentro de la organización son puntos a tener en cuenta. Es importante y necesario que los colaboradores tengan en claro a quién responden en lo que ella denomina Estructura en Red, para lo cual se funda una- “conectividad completa y omnidireccional”- en la cual se dividen y asignan tareas y se busca lograr un equilibrio entre tele trabajadores (Puricelli, 2018, pág.63).

Es así que se puede establecer que: “(...) la comunicación interna no añadirá valor a la organización mientras se le perciba como una función táctica. Por lo tanto, al restarle importancia a la comunicación interna, se vería reflejado en resultados negativos para la organización en el teletrabajo”(Bellido, 2019, pág.70).

El impacto positivo del teletrabajo en la cultura organizacional externa e interna

Si bien el cambio del trabajo presencial a teletrabajo pudo resultar ser una transformación brusca y drástica para la mayoría de las organizaciones, obligándolas a modificar su estructura y su forma de distribución de trabajo, significó un avance para el mundo laboral, así como también trajo con él, innumerables beneficios puesto que:

(...) las TIC son un recurso preciso que colabora en la creación de un potencial estratégico para las empresas consiguiendo una fuerte ventaja competitiva asimismo los proyectos llevados a con estas herramientas tienen beneficios económicos, menos costes de producción y mayores ganancias (García, 2020, pág.100).

Acotando a lo anterior, “(...) las aplicaciones informativas y los elementos intangibles se generan grandes niveles de información para los directivos de las organizaciones consiguiendo rapidez en la toma de decisiones y trabajo en equipo, dando lugar a una mayor confianza entre trabajadores y directivos”(Osio, 2019, pág.109).

Resaltando también que el teletrabajo permitió que las empresas puedan extender su mercado y poder comprender de mejor manera sus necesidades como Puricelli (2018, pág.60) lo enfatiza: “(...) la incorporación de TICs supone incrementos de productividad y un mayor crecimiento en las tasas y expansión en el mercado, además permiten una mayor velocidad para la prestación del servicio y la elaboración de nuevos productos”

El impacto negativo del teletrabajo en la cultura organizacional

Se puede identificar que como en cualquier cambio siempre existen fragmentos de ventajas o desventajas como en este caso se habla del teletrabajo y su impacto negativo en la cultura organizacional tanto interna como externa.

Principalmente los miembros de las organizaciones se ven afectados en el plano psicológico y emocional como lo enfatizan Benavides et al. (2021, pág 17) quienes exponen: “ (...)una de las principales carencias de los trabajadores es la ausencia de compañerismo y trabajo colaborativo que experimentan las personas que muchas veces trae consigo estrés, ansiedad y cansancio”.

A nivel general de la organización también se puede identificar cierta desestabilización sino se sabe guiar de una forma correcta al teletrabajo dado que: “(...) podría existir una pérdida de liderazgo o de jerarquías, igualmente pueden romper con mayor facilidad las políticas de confidencialidad de los teletrabajadores cuando accedan sin ética a las bases de datos de la compañía”(Marroquin, 2020, pág.78).

También se puede observar que la cultura organizacional externa de muchas empresas se ve afectada por el teletrabajo ya que: “No todos los trabajadores tienen acceso o manejan las tecnologías de la información, esto conlleva re-procesos, retrasos en la presentación de la información y, por lo tanto, servicio inoportuno al cliente”. (Marroquin, 2020, pág. 79).

Conclusiones

En conclusión, a partir de lo expuesto en este trabajo, se puede afirmar que todo cambio o modificación en cualquier ámbito siempre vendrá acompañado por efectos positivos como negativos que no solo afectarán a un medio sino a todo lo que lo rodea, en este caso se habla de la pandemia que modificó la forma de trabajo tradicional al convertirla en tele trabajo, alterando la forma de organización y estructura de las empresas, lo cual tuvo un efecto a manera interna en los trabajadores y la conexión entre los mismos que pone a prueba a la cultura organizacional y también tiene un gran efecto a manera externa por medio de la forma en la que las empresas comercializan sus productos u ofrecen sus servicios, sin embargo este acontecimiento supuso un empuje a lo que será a posterior el trabajo y la inmersión en el mundo digital.

Referencias bibliográficas

- Ballón, R. (2021). Impacto laboral ante la implementación de teletrabajo. *Iberoamerican Business Journal*, 53, 27–42.
- Barquero, J. D. (2021). Las competencias digitales como vehículo de la cultura organizacional. *Latina de Comunicación Social*, 66, 17–40.
- Bellido, N. (2019). Percepción de los trabajadores sobre la comunicación interna en tiempos de covid. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, 78, 70–100.
- Benavides, K., Aguilar, G., & Benavides, Y. (2021). El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Nuevo Humanismo*, 4, 7–26.
- García, Y. (2020). La cultura y el clima organizacional en época de confinamiento. *Conocimiento, Investigación y Educación*, 12, 90–120.
- Gonzalez, R., & Ledesma, K. (2020). Cultura organizacional y sustentabilidad empresarial. *La Teoría Cuántica*, 7, 28–41.
- Guzmán, A., & Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*, 3, 5–30.
- Marroquin, W. (2020). El teletrabajo en el Covid19. *Cienciamerica*, 9, 70–82.
- Martínez, R. (2017). El teletrabajo como tendencia en el mercado laboral. *Ciencia de Administración y Economía*, 19, 143–156.
- Medina, K. (2020). Modelo de análisis de cultura organizacional. *Gernetia*, 14, 168–184.
- Muñoz, E., & Pabón, V. (2020). Comunicación organizacional en torno al teletrabajo. *Luciérnaga*, 29, 61–71.
- Nunez, M., & Jiménez, A. (2021). *Repositorio de la Universidad de Cordoba*.
- Osio Havriluk, L. (2019). El teletrabajo y la cultura organizacional. *Observatorio Laboral*, 5(0), 93–109.
- Patiño, M. (2020). Desafíos que impone la cultura organizacional. *Universidad EAFIT*, 20, 170–200.
- Puricelli, R. (2018). Teletrabajo y cultura organizacional. *Universidad Argentina de La Empresa*, 56, 60–65.
- Rapp, W. (2014). El teletrabajo. *Anales de Mecánica y Electricidad*, 22, 28–36.
- Rivera, Avella, & Vivares. (2020). Modelo de análisis de la cultura organizacional. *Publicaciones e Investigaciones Mym*, 110–230.

Roncal, X. (2017). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. *Estudios Interdisciplinarios de Las Ciencias Sociales*, 50, 177–192.

Tapasco, O., & Giraldo, J. (2019). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Method of Test*, 30, 149–160.

Ubieta, G. (2020). El teletrabajo más allá del coronavirus. *FFHH*, 78, 49–60.