



instituto  
de **ingeniería**  
del conocimiento

# MONITORIZACIÓN Y ANÁLISIS DEL SENTIMIENTO SOBRE **TELETRABAJO** EN TWITTER



Los datos de este informe proceden de **Lynguo**, herramienta de monitorización y análisis de la conversación en redes sociales que utiliza tecnologías de Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN) y Machine Learning.



## MONITORIZACIÓN Y ANÁLISIS DEL SENTIMIENTO SOBRE TELETRABAJO EN TWITTER



Que el teletrabajo se haya visto impulsado por la crisis del COVID-19 en España, ha hecho que su implantación, retos y consecuencias sean tema de conversación entre la población, también en redes sociales.

La petición a las empresas para que dieran un carácter preferente a esta modalidad de trabajo se incluyó entre las primeras medidas tomadas por el Gobierno español para minimizar el impacto de la crisis, y se siguió recomendando después en varias ocasiones.

Por ello, ante esta situación excepcional, resulta muy interesante monitorizar y analizar las menciones sobre teletrabajo en Twitter y **extraer tendencias, temas y sentimientos en torno a esta conversación.** En el presente informe, se presentan los resultados del análisis de los tuits que incluyen las menciones.

El estudio se ha realizado a través de Lynguo, **herramienta de monitorización y análisis de redes sociales** del Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC), con más de una década de experiencia en la aplicación de técnicas de Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN) para el análisis automático de textos.

# MENCIONES A TELETRABAJO Y EVOLUCIÓN DE LA CONVERSACIÓN EN TWITTER

En cuanto a volumen de conversación analizada, se tienen en cuenta todos los tuits que incluyen menciones a teletrabajo publicados entre el **19 de marzo** y el **12 de mayo de 2020** por usuarios de España.

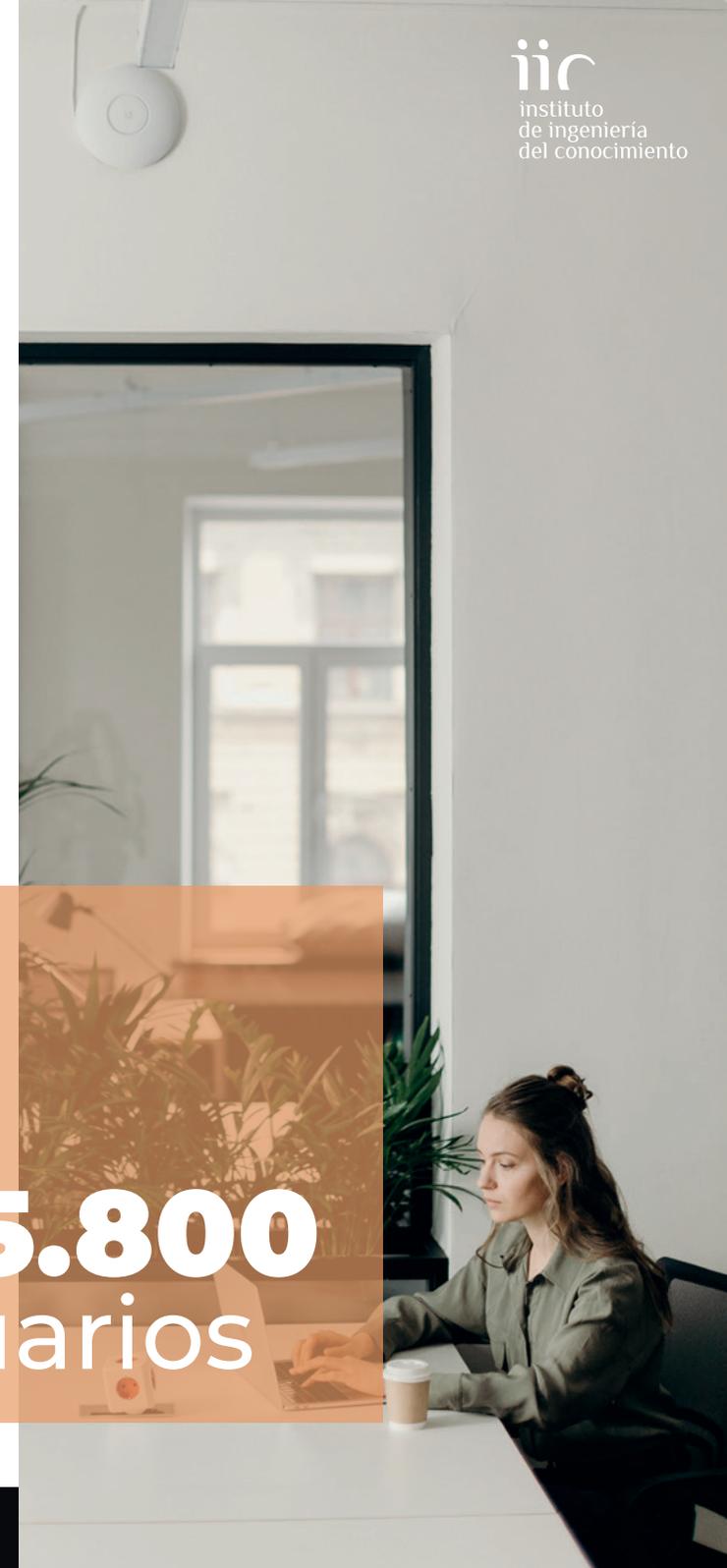


PERIODO  
DEL  
ANÁLISIS  
19 de  
marzo  
12 de mayo  
2020

En total, se han analizado **228.200 tuits que contenían la palabra teletrabajo** y que publicaron 105.800 usuarios. De estos usuarios, 29.300 tienen influencia social, a los que corresponden 88.700 de los tuits totales.

**228.200**   
tuits

 **105.800**  
usuarios



## LAS MEDIDAS ANUNCIADAS POR EL GOBIERNO Y LOS FINES DE SEMANA DETERMINAN LOS PICOS DE LA CONVERSACIÓN

Si analizamos la **evolución temporal de las menciones a teletrabajo**, vemos cómo sufren una tendencia a la baja. A finales de marzo, se alcanzaron las 15.000 menciones diarias, y en los últimos días del análisis, a principios de mayo, apenas se superan las 5.000 menciones al día. Sin embargo, se aprecian algunos picos relevantes, que normalmente se corresponden con noticias destacadas acerca de las medidas tomadas sobre el coronavirus en nuestro país.

Si vemos esta evolución paralelamente a la **cronología de noticias** sobre la crisis del coronavirus, se observan picos de subida, por ejemplo, al comienzo de la semana tras el Decreto Ley del 17 de marzo que establece ese **carácter preferente del teletrabajo** y justo después de que se anunciara la prórroga del estado de alarma (22 de marzo).



- 2020 -

También se aprecia un mayor volumen de menciones tras el anuncio de la prohibición de las actividades no esenciales (28 de marzo) o con la aprobación de nuevas medidas para minimizar el impacto económico (21 de abril), entre las que se incluye la recomendación de **prorrogar esta modalidad de teletrabajo** durante dos meses más.

Los últimos picos de subida, menos destacables, se producen en torno a los anuncios sobre la desescalada y con el inicio de la fase 0 y las primeras salidas para hacer ejercicio físico.

Por otro lado, las bajadas en el volumen de menciones tienen lugar principalmente en fin de semana, cuando no se teletrabaja y se suelen anunciar nuevas medidas por parte del Gobierno. No obstante, el festivo que corresponde al Día del Trabajador (1 de mayo) no registra una bajada de las menciones destacable.

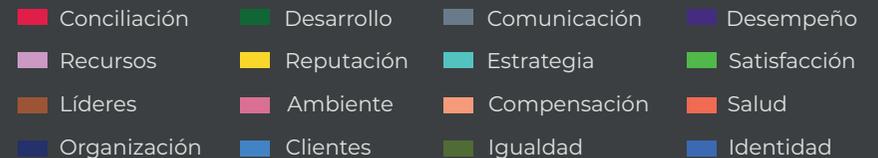
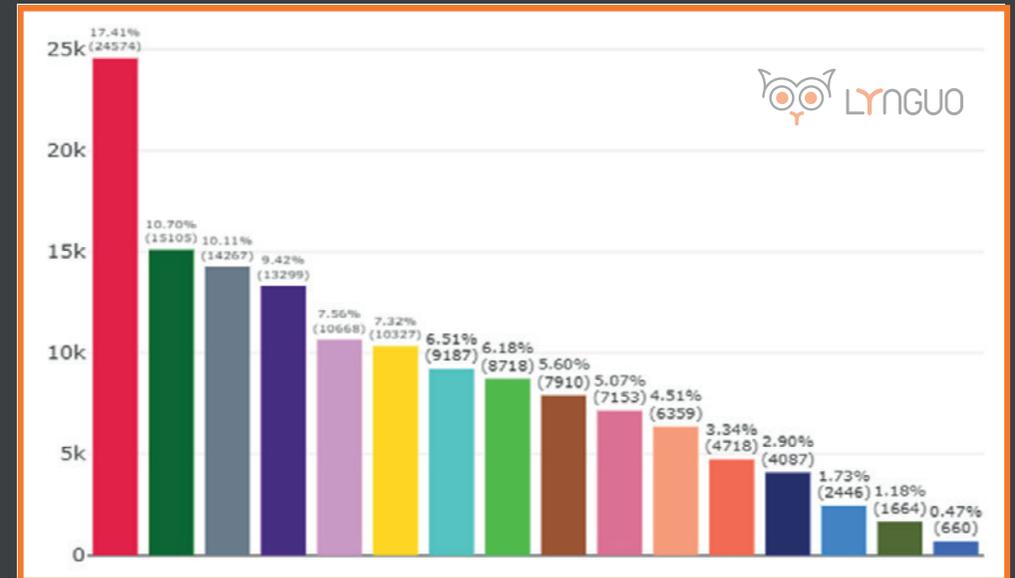


Los tuits monitorizados se clasifican a su vez en **16 categorías** temáticas sobre diferentes aspectos evaluables del clima laboral. En concreto, la mayoría de las publicaciones se engloban en: Ambiente, Clientes, Compensación, Comunicación, Conciliación, Desarrollo, Desempeño, Estrategia, Identidad, Igualdad, Líderes, Organización, Recursos, Reputación, Salud y Satisfacción.

Como se aprecia en la gráfica, **en la conversación sobre teletrabajo predomina la temática de “conciliación”**. Los tuits que incluyen menciones a teletrabajo y que se engloban en esta categoría **suponen el 17% de la conversación monitorizada**, por encima de las categorías de “desarrollo” (11%) y “comunicación” (10%).

## LA CONCILIACIÓN, TEMA DEL 17% DE LOS TUIITS QUE HABLAN SOBRE TELETRABAJO

**16 CATEGORÍAS TEMÁTICAS**  
**SOBRE DIFERENTES**  
**ASPECTOS EVALUABLES**  
**DEL CLIMA LABORAL**



# LA COVID-19 Y EL MOVIMIENTO #YOMEQUEDOENCASA, ENTRE LAS TENDENCIAS RELACIONADAS CON EL TELETRABAJO



Las palabras y hashtags que se mencionan en los mismos tuits que teletrabajo dan también pistas de los temas y tendencias relacionados con este. Por ejemplo, **teletrabajo** va acompañado de palabras como *desde\_casa*, *empresa*, *confinamiento* o *tiempo*.

Quizás más relevantes en este caso son los hashtags que se incluyen en los tuits monitorizados. Entre los más destacados, vemos la causa de esta situación excepcional de teletrabajo (#COVID19, #COVID-19, #coronavirus) y **movimientos sociales con hashtag propio**, como *#yomequedoencasa* o *#médicos\_jubilados*. Además, se hace referencia a la formación en forma de *#webinar*, a *#RRHH* o a la *#ciberseguridad*.



Nube palabras con el TOP de tendencias



Nube palabras con el TOP de hashtags

# PERFILES DESTACADOS DE TWITTER QUE HABLAN DE TELETRABAJO

Entre los perfiles o usuarios de Twitter más mencionados o citados cuando hablaron de teletrabajo, encontramos a Oriol Mitjà, médico investigador español, partidos políticos como Podemos, una cuenta de humor y memes y a Esteban González Pons, abogado y vicepresidente del Grupo Popular Europeo.



Ranking de usuarios más mencionados

Los usuarios que hablan de teletrabajo con más seguidores y, por tanto, más influyentes, serían las cuentas oficiales de medios de comunicación como *Muy Interesante*, *El País* o *El Mundo*. En este top 5 también se cuelan el exfutbolista Álvaro Arbeloa y el humorista y presentador Andreu Buenafuente, seguidos de la cuenta oficial de la Policía Nacional.



Ranking de usuarios más seguidores

**MUY Interesante (en casa)** @muyinteresante

¿Tienes que trabajar estos días desde casa? Te damos algunos consejos para conseguir que el #teletrabajo sea todo un éxito.

Consejos para teletrabajadores novatos - Ponte el despertador  
Como ya hemos comentado, uno de los mayores retos del teletrabajo es conseguir la autodisciplina necesaria para cumplir con tus tareas sin que eso te ...  
👉muyinteresante.es

10:28 a. m. · 30 mar. 2020 · Sprout Social

**Andreu Buenafuente** @Buenafuente

Cosas que pasarán esta noche en @LateMotivCero @Berto\_Romero @picuetin . Y además entrenaré con las chicas de la selección nacional de sincronizada. (En serio!) y también conectamos con Mercedes Milà. #yoyanose #teletrabajo

7:38 p. m. · 16 abr. 2020 · Twitter for iPhone

**Policía Nacional** @policia

Un cafetito y a #teletrabajar

- Toma precauciones:
- Antivirus
  - Copias de seguridad
  - Evita redes wifi abiertas

Más info [osi.es/es/ciberCOVID19](https://osi.es/es/ciberCOVID19)

#teletrabajoseguro  
#FelizViernesATodos

#CiberCOVID19

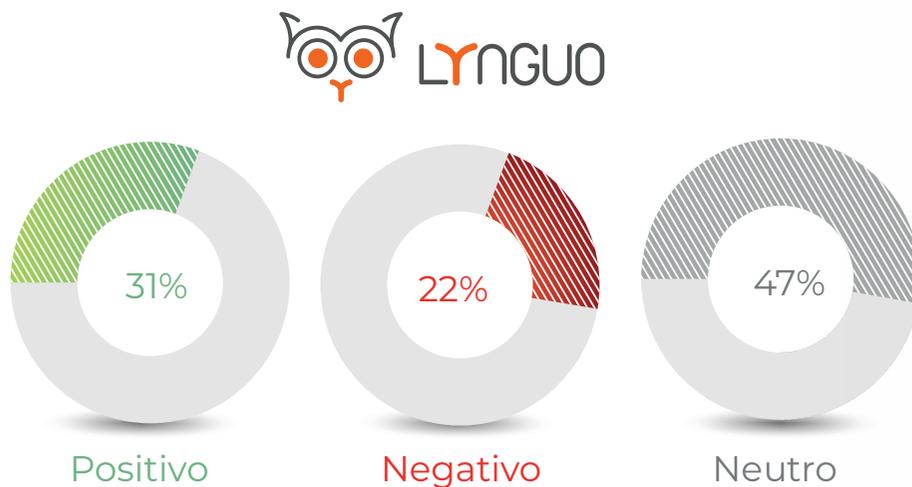
QUÉDATE EN CASA  
pero ciberseguro

8:28 a. m. · 24 abr. 2020 · TweetDeck

## EL 31% DE LOS TUI TS SOBRE TELETRABAJO SE ASOCIAN A UN SENTIMIENTO POSITIVO

El análisis de sentimiento permite conocer qué emociones se asocian a la conversación sobre teletrabajo. En este caso, **un 31% de los tuits analizados se asocian a un sentimiento positivo**, mientras que un 22% hablarían negativamente en torno a este tema. El resto de publicaciones, alrededor de un 47%, serían neutras.

De nuevo, la variación del sentimiento, al igual que la de las menciones, puede depender de la cronicidad de las noticias sobre las medidas tomadas en relación con el coronavirus, el teletrabajo y las categorías relacionadas con este, comentadas al principio del informe.

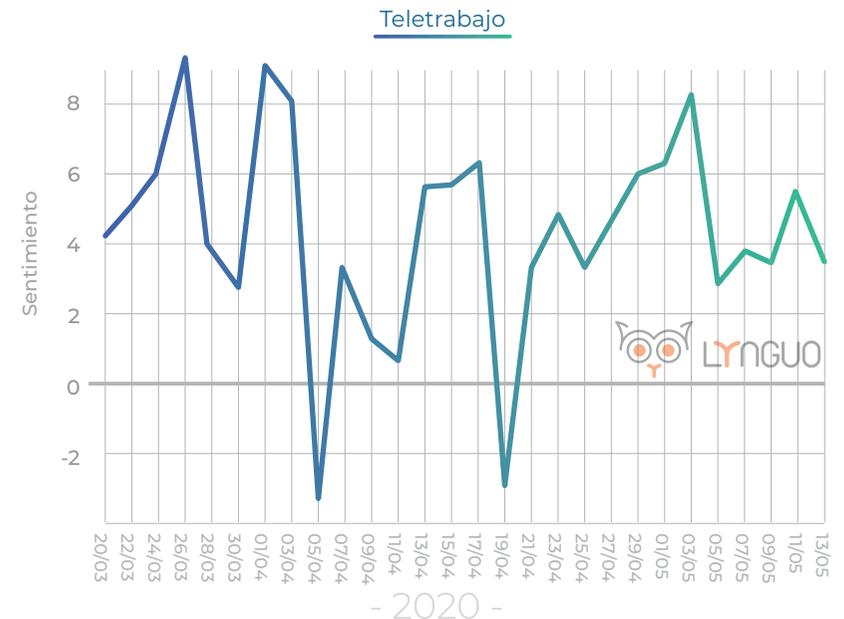


Si nos fijamos en las noticias publicadas, el sentimiento es positivo durante la segunda mitad de marzo y el **principio del teletrabajo**.

A principios de abril se observa un pico de sentimiento negativo coincidiendo con una nueva prórroga del estado de alarma (4 de abril) y las primeras cifras del balance de marzo sobre el **aumento del desempleo** y los ERTE.

Durante la Semana Santa y la suspensión de las actividades no esenciales, el sentimiento vuelve a ser generalmente positivo, más cerca del neutro, pero destaca otro pico negativo con la **vuelta al trabajo presencial** (13 de abril) y el anuncio de una nueva prórroga del estado de alarma (18 de abril).

Por último, los tuits volverán a ser positivos tras la aprobación de **nuevas medidas económicas** (21 de abril) y la recomendación de prorrogar el teletrabajo dos meses más. En este mismo período, se observa un pico destacable con las primeras salidas y las primeras noticias sobre la desescalada. Estos últimos días coinciden además con la disminución del número de infectados y fallecidos diarios en nuestro país.



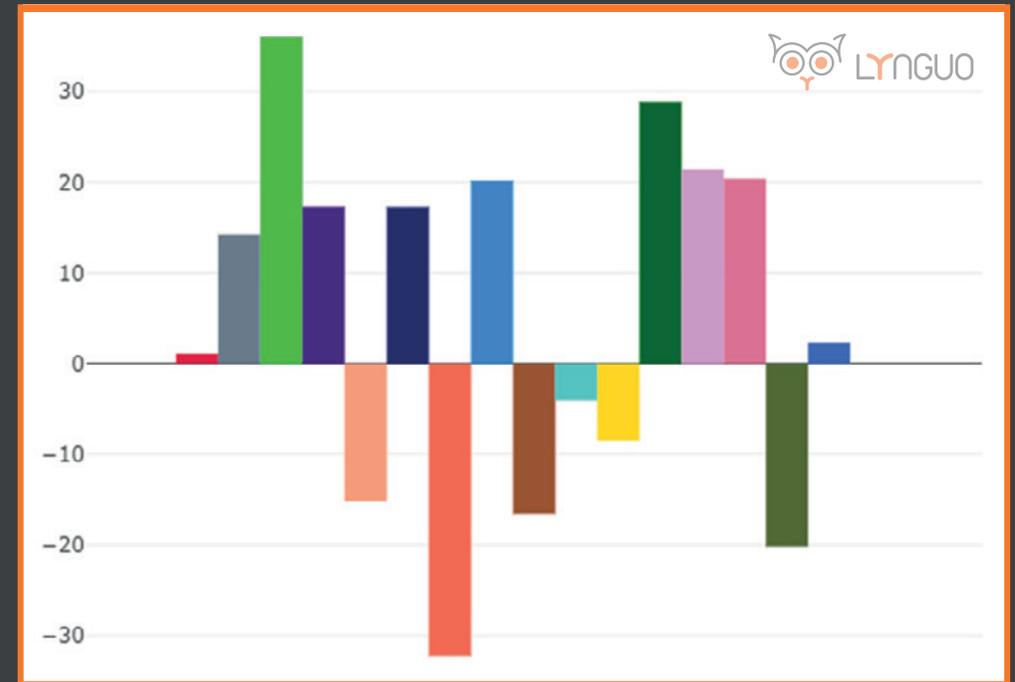
## SATISFECHOS PERO ESTRESADOS CON EL TELETRABAJO

Si analizamos el sentimiento por categorías, los temas que más se asocian a sentimientos positivos son **satisfacción, desarrollo y recursos**, mientras que las categorías en las que más predomina un sentimiento negativo son **salud, igualdad y líderes**.

En el top de categorías asociadas a sentimientos positivos, encontramos en primer lugar **la satisfacción**, cuyos tuits se refieren sobre todo a una buena experiencia del teletrabajo, a una correcta adaptación, a los beneficios que conlleva, y se comparten consejos para afrontarlo.

En cuanto a **desarrollo**, la conversación gira en torno al aprendizaje que para empresas y personas supone esta situación y las nuevas formas de trabajar. En concreto, se mencionan **iniciativas de formación o desarrollo profesional**, pero también se habla de desarrollo personal.

Si hablamos de **recursos**, los usuarios aluden, por un lado, a que siguen trabajando desde casa sin problemas y, por otro, a que se ponen a disposición de empresas y empleados recursos y recomendaciones en forma de cursos o iniciativas sin fines lucrativos.



**SENTIMIENTO POSITIVO**  
 SATISFACCIÓN, DESARROLLO Y RECURSOS

**SENTIMIENTO NEGATIVO**  
 SALUD, IGUALDAD Y LÍDERES

- |                                                  |                                                   |                                                    |                                                        |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <span style="color: red;">■</span> Conciliación  | <span style="color: green;">■</span> Desarrollo   | <span style="color: grey;">■</span> Comunicación   | <span style="color: purple;">■</span> Desempeño        |
| <span style="color: pink;">■</span> Recursos     | <span style="color: yellow;">■</span> Reputación  | <span style="color: cyan;">■</span> Estrategia     | <span style="color: lightgreen;">■</span> Satisfacción |
| <span style="color: brown;">■</span> Líderes     | <span style="color: magenta;">■</span> Ambiente   | <span style="color: orange;">■</span> Compensación | <span style="color: red;">■</span> Salud               |
| <span style="color: blue;">■</span> Organización | <span style="color: lightblue;">■</span> Clientes | <span style="color: olive;">■</span> Igualdad      | <span style="color: blue;">■</span> Identidad          |

Por otro lado, la categoría más relacionada con un sentimiento negativo es la de **salud**, cuya conversación se centra sobre todo en el **estrés relacionado con la situación actual y la nueva vida familiar**. En concreto, se habla de los esfuerzos extra para conciliar y para afrontar la educación a distancia de los hijos, a lo que se suman las quejas sobre las personas que deben acudir a trabajar sin medidas de seguridad.

Este tema va muy ligado al de **igualdad**, por ser las mujeres las que encuentran más difícil conciliar y, por tanto, las que sufren más estrés. En esta categoría, también encontramos tuits sobre las **diferencias de acceso al teletrabajo** en el mundo y en España, que algunos consideran un privilegio frente a las personas que no tienen recursos para ello, que se han quedado sin empleo o cuya profesión no permite adoptar esta modalidad de trabajo. Así pues, el teletrabajo dejaría ver las **desigualdades sociales y de género**.



Por último, cuando se habla de **líderes**, los usuarios se quejan de volver a la oficina y de la **falta de confianza y comprensión** por parte de los superiores.

Al final, el análisis del sentimiento muestra que este cambio masivo a la modalidad de teletrabajo deja unas primeras buenas experiencias y una oportunidad de desarrollo profesional y de los recursos, pero también revela algunos problemas, relacionados con la situación actual, como son la conciliación, la igualdad o la gestión de los líderes.

**EL PRIVILEGIO DEL TELETRABAJO  
FRENTE A LAS PERSONAS QUE NO  
TIENEN RECURSOS PARA ELLO**



## SOBRE LINGUO. Análisis de la conversación en tiempo real.

Los datos de este informe proceden de Lynguo, herramienta de monitorización y análisis de la conversación en redes sociales que utiliza tecnologías de **Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN)** y **Machine Learning**.

### ¿CÓMO FUNCIONA LINGUO?



**Configura la herramienta** según tus intereses de monitorización y análisis: comentarios positivos y negativos sobre un tema, sobre la competencia, viralidad de los contenidos, seguidores de una marca, etc. También puedes silenciar palabras o usuarios que no te interesen.



**Analiza la conversación** de forma personalizada. Lynguo dispone de gran variedad de filtros que permiten segmentar al público, realizar una búsqueda por palabras (keywords), lemas, hashtags, usuarios, categorías, etc.



**Genera tus propias gráficas** para mostrar los resultados del análisis. Personaliza tus informes y presenta de forma visual la evolución de las tendencias, comparativas o rankings de usuarios y contenidos.

Una de las funcionalidades más destacadas de Lynguo es el **análisis de sentimiento**, para extraer de manera automática la opinión, emoción o actitud que se infiere de un texto, de una publicación de un usuario sobre un tema.

## SOBRE EL IIC

El Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC) es un centro de I+D+i pionero en **Inteligencia Artificial** y experto desde hace más de 30 años en tecnologías Big Data. El núcleo, experiencia y trayectoria del IIC en estos años ha girado en torno a la parte de análisis de datos.

Nuestra apuesta de valor es el **desarrollo de algoritmos y técnicas de análisis a medida**, haciendo uso de las tecnologías de almacenamiento y procesamiento existentes, de modo que conformen soluciones de Big Data altamente adaptadas a las necesidades de cada cliente.

Lynguo está desarrollada por un equipo multidisciplinar donde encontramos informáticos, científicos de datos y lingüistas computacionales con gran experiencia en la aplicación de técnicas de **Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN)** para el análisis automático de textos.

Las aplicaciones del PLN son útiles en cualquier tipo de negocio para **gestionar y extraer valor de grandes volúmenes de información en texto**. De forma automática, se clasifican documentos, encontrar relaciones no explícitas entre los datos, detectar entidades o analizar el sentimiento.

## Te podemos ayudar

marketing@iic.uam.es

C/ Francisco Tomás y Valiente, nº 11  
Escuela Politécnica Superior (EPS),  
Edificio B, 5ª planta  
Universidad Autónoma de Madrid (UAM).  
28049 Cantoblanco, Madrid

T. (+34) 91 497 23 23

• [www.iic.uam.es](http://www.iic.uam.es) •



**iic**  
instituto  
de ingeniería  
del conocimiento



Recursos  
gráficos:  Pexels