

**Encuesta**

# Teletrabajo y pandemia: La mirada de ejecutivos y trabajadores en Chile



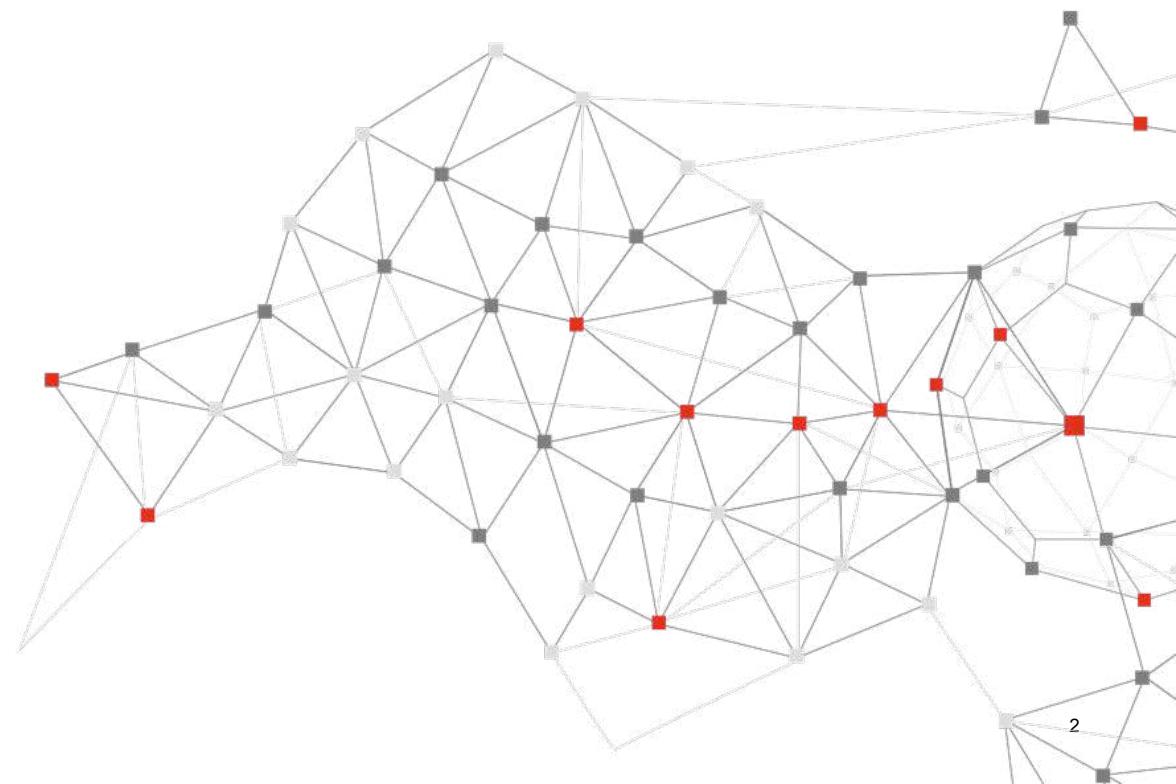
Diciembre 2020



# Metodología

Este estudio tiene como objetivo dar a conocer la visión que tienen los ejecutivos y trabajadores de nuestro país frente a la adopción del teletrabajo, producto del COVID-19.

Para su realización, PwC Chile aplicó dos encuestas de forma paralela a 160 ejecutivos y 380 trabajadores de diversas empresas del país, durante agosto del presente año.



# Caracterización de la muestra

## Ejecutivos

**67%**

De los encuestados es del género masculino

### Edad

**84%** de las mujeres tiene entre 35 y 54 años, mientras que la edad de los hombres se concentra entre los 45 a 64 años.

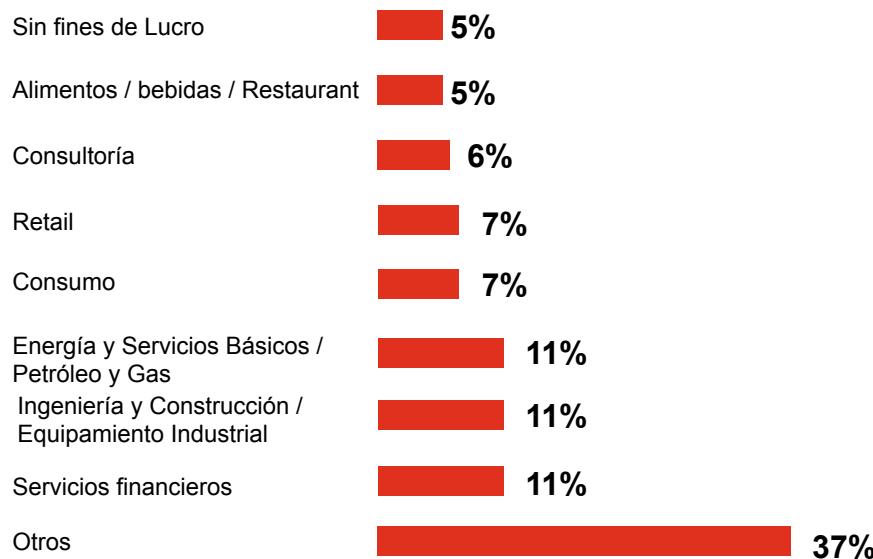
Un **78%** es casado(a)

### Principales cargos de ejecutivos:

Gerente de área	30%
CFO/ Contralor	21%
Gerente general	6%

### Industria

Los ejecutivos que participaron en la encuesta pertenecen a industrias tales como Servicios Financieros; Ingeniería y Construcción, Equipamiento Industrial, Energía y Servicios Básicos, Petróleo y Gas, Retail, Consumo, Consultoría, Gastronómica, entre otras.



# Caracterización de la muestra

## Trabajadores

**59%**

De los encuestados es del género femenino

Un **82%** es empleado de tiempo completo, un **4%** de tiempo parcial y un **10%** son trabajadores independientes.

\*5% está desempleado

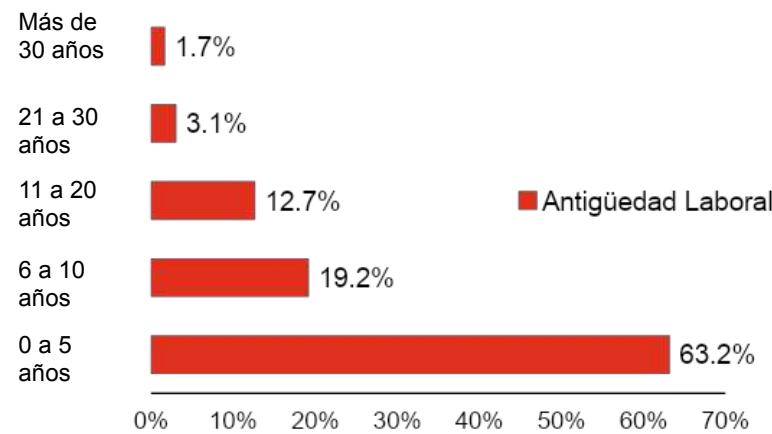
### Edad

**63%** de las mujeres tiene entre 25 y 44 años. Mientras que la mayor concentración (55%) de los hombres tiene esta misma edad.

### Área de negocio

<b>6%</b>	Ventas	<b>19%</b>	Finanzas
<b>4%</b>	Marketing	<b>23%</b>	Recursos Humanos
<b>4%</b>	Ingeniería	<b>34%</b>	Otro
<b>10%</b>	Legal y Cumplimiento		

### Tiempo que llevan trabajando para su actual empresa



# Principales resultados

Una semana laboral flexible: amplio respaldo

## Trabajadores

**73%** de los trabajadores encuestados no realizaba teletrabajo antes del COVID-19.

Un **68%** de los trabajadores estuvo obligado a realizar teletrabajo producto de la pandemia.

**87%** de los trabajadores les gustaría tener la opción de trabajar desde su casa, al menos un día a la semana, incluso después de que el COVID-19 ya no sea una amenaza.

Un **43%** de los trabajadores siente que ha aumentado la colaboración en su empresa.

## Ejecutivos

A pesar del alto porcentaje de trabajadores que les gustaría optar al teletrabajo, solo un **31%** de los ejecutivos anticipa que se adoptará esta modalidad al menos un día a la semana, luego que el COVID-19 ya no sea una amenaza.

El **63%** de los ejecutivos considera que el teletrabajo ha sido exitoso y un **24%** muy exitoso. Por su parte, el **47%** de los trabajadores piensa que su productividad ha aumentado con esta nueva modalidad.

El **74%** de los ejecutivos prevé la necesidad de reducir su espacio de oficina debido al aumento del teletrabajo.

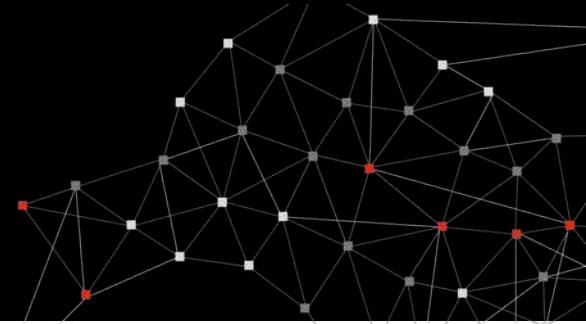
Un **49%** de los ejecutivos y un **43%** de los trabajadores, aseguran estar conectados a internet 20 horas o más diariamente.

# Teletrabajo y pandemia

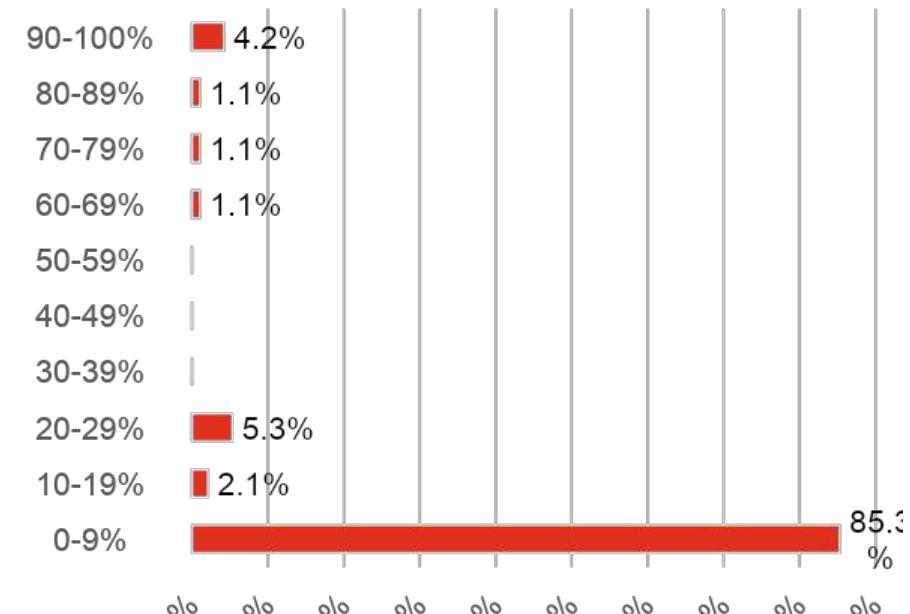


# Ejecutivos

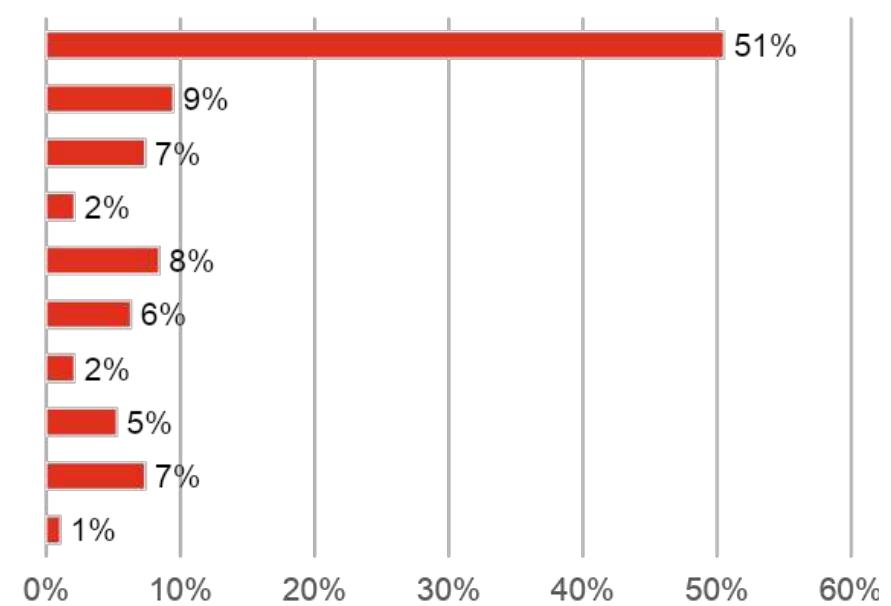
Antes del COVID-19, ¿qué porcentaje de sus empleados de oficina realizaban teletrabajo al menos un día a la semana?



**Antes del COVID-19**

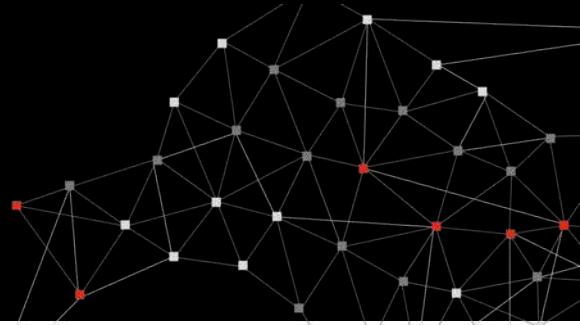


**Durante el confinamiento**



# Ejecutivos

¿Qué tan exitoso ha sido para su empresa el teletrabajo durante el COVID-19?



# 63%

## Exitoso

Hubo algunas dificultades iniciales, pero nos adaptamos bien.

# 24%

## Muy exitoso

En pocos días nos adaptamos sin problemas al teletrabajo.

# 11%

## Resultados mixtos

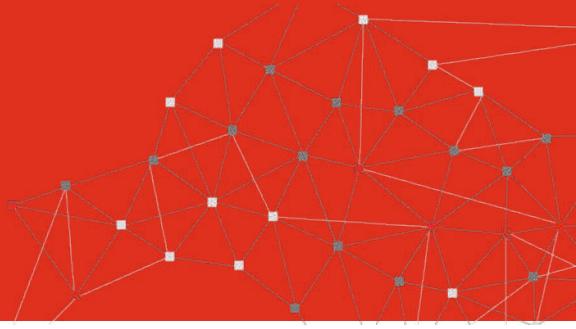
Algunas áreas se adaptaron bien al inicio, pero otras siguen tratando de resolver algunas complejidades.

# 2%

## Poco exitoso

Hemos tenido problemas en la mayoría de las áreas.

# Trabajadores



## Teletrabajo - Periodicidad

**14%** solía realizarlo al menos una vez por semana

**7%** una vez al mes

**6%** lo realizaba dos a tres veces al mes

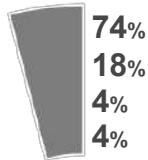


**73%**

Encuestados no realizaban teletrabajo antes del COVID-19

# Trabajadores

## Tipo de trabajo



### **Basado en equipos:**

la mayoría de los trabajos son en colaboración con otros o en equipo, y necesita espacio para la colaboración y la conectividad.

### **Nómade:**

hace la mayoría del trabajo individualmente y colabora cuando es necesario.

### **Explorador:**

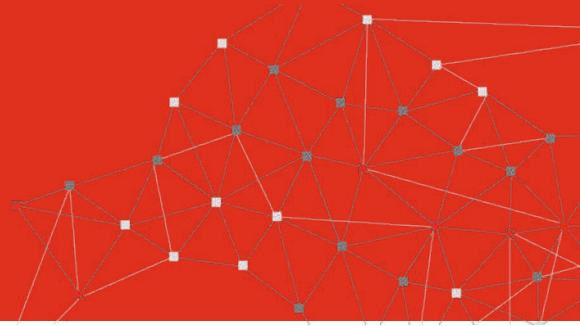
el trabajo requiere estar en terreno o viajar y va a una oficina de vez en cuando (como representantes de ventas, especialistas de servicio en terreno).

### **Centinela:**

la mayor parte del trabajo se realiza en el lugar, puede trabajar con equipo y tecnología que está en el lugar (como recepcionista, comerciantes).

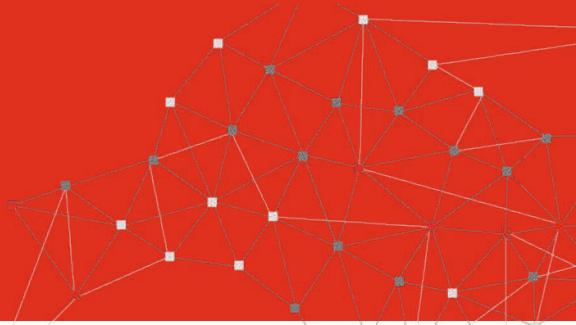
# 74

De los encuestados indica que su trabajo está basado en equipos



# Trabajadores

## Modalidad de trabajo



# 68%

### Estuvo obligado a trabajar en forma virtual

Trabajaba en una oficina antes del COVID-19, pero se vio obligado a trabajar a distancia debido a los mandatos de confinamiento.

# 24%

### Trabajador esencial

Trabajaba de forma presencial antes del COVID-19 y continua con la misma modalidad.



# 3%

### Trabajador a distancia

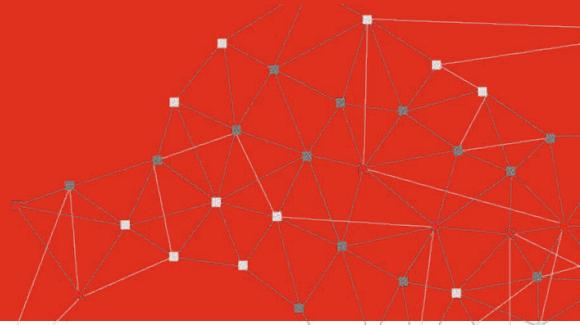
Trabajaba a distancia antes del COVID-19 y sigue con la misma modalidad.

# 5%

Trabajador en una situación distinta.

# Trabajadores

Principales razones de por qué los trabajadores asistían a la oficina previo al COVID-19



**72%**

El teletrabajo no era parte de la política de la empresa

**44%**

Colaborar con miembros del equipo en persona

**25%**

Construir relaciones con los colegas

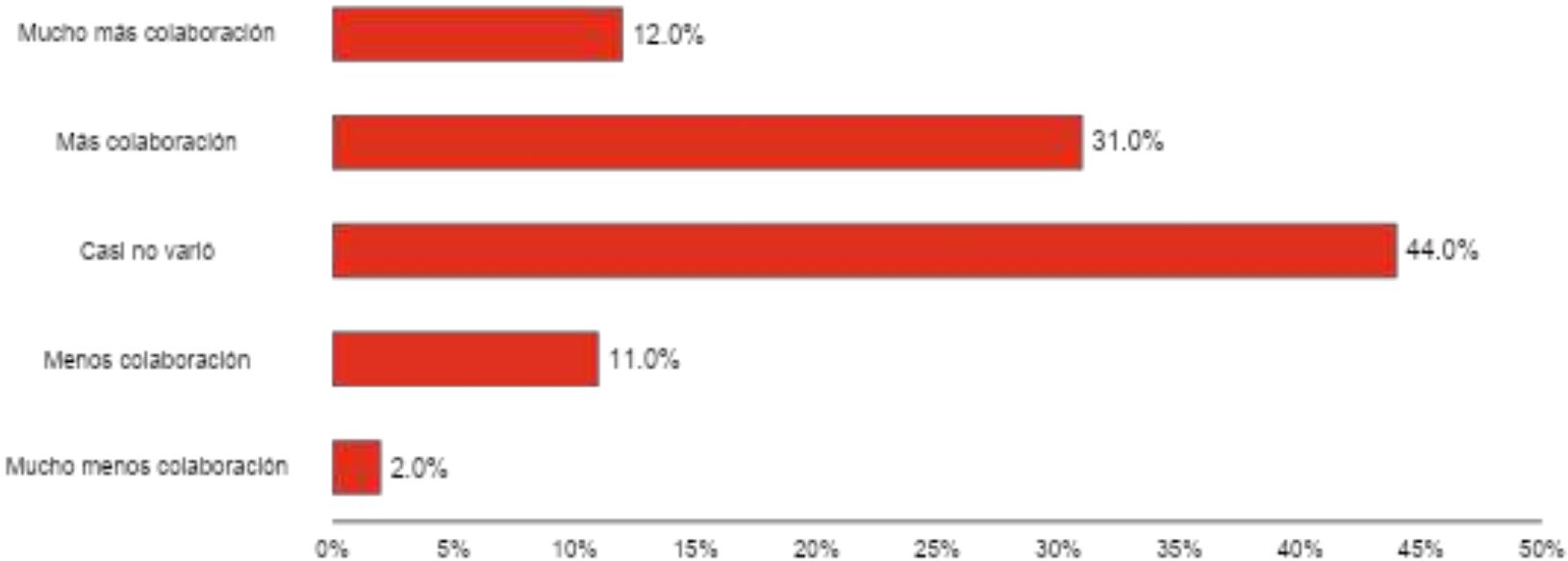
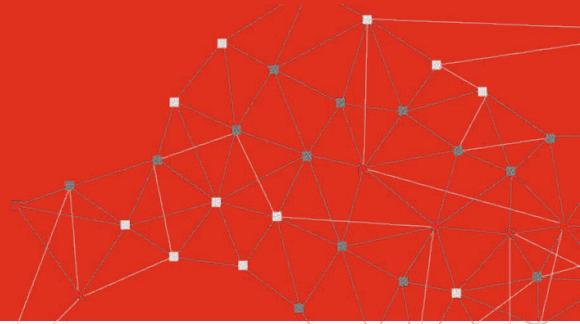
**19%**

Necesitaba acceso a documentos en papel en el lugar

Y solo un 7% señala que lo hacía para reunirse con sus clientes

# Trabajadores

¿Cómo ha cambiado la colaboración en su empresa?

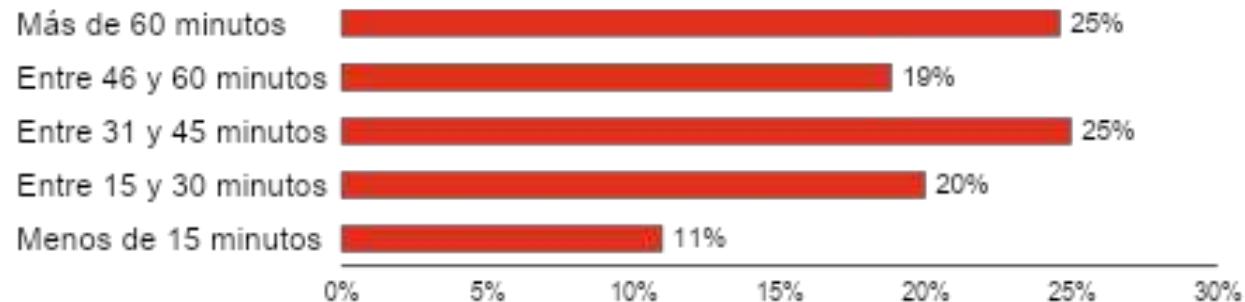
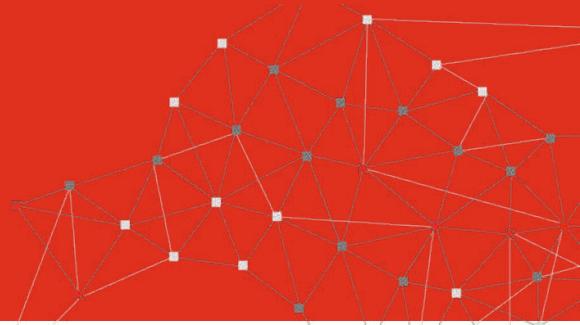


# 43

Indica que ha aumentado la colaboración en su empresa

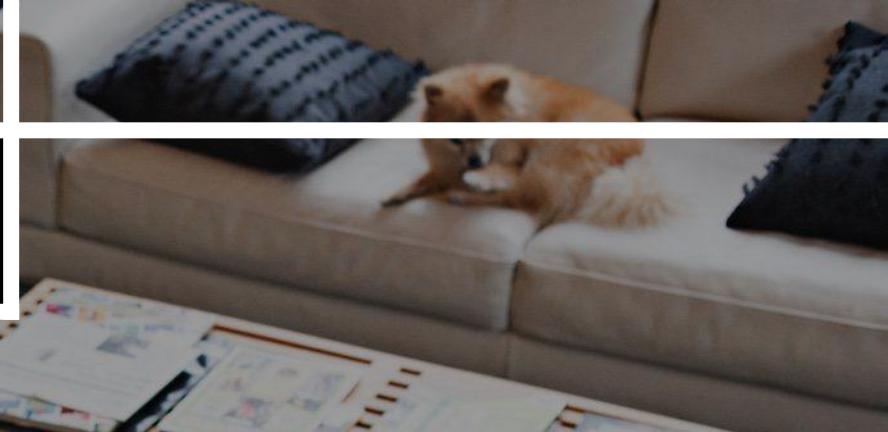
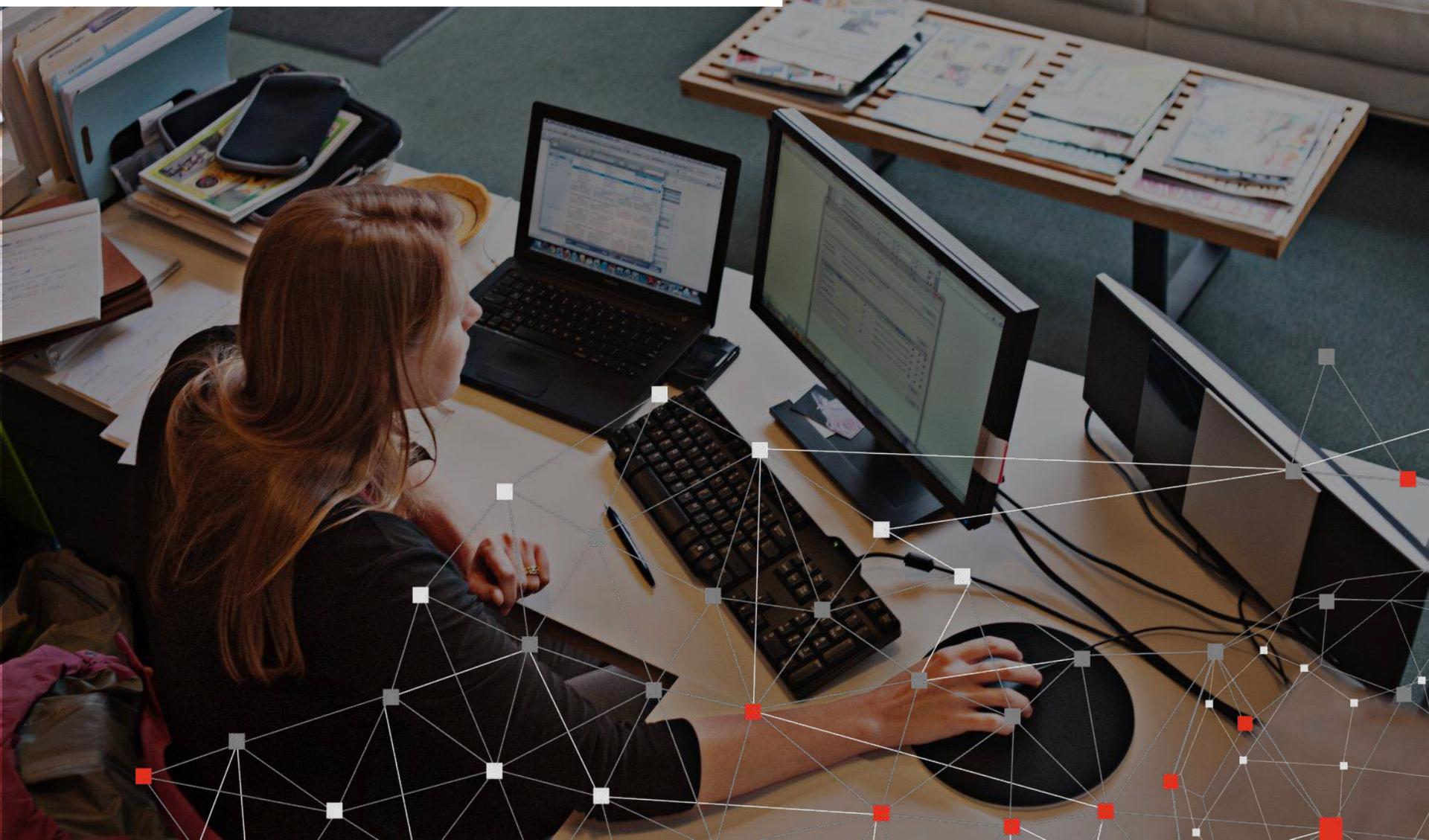
# Trabajadores

## Traslados a la oficina antes del COVID-19



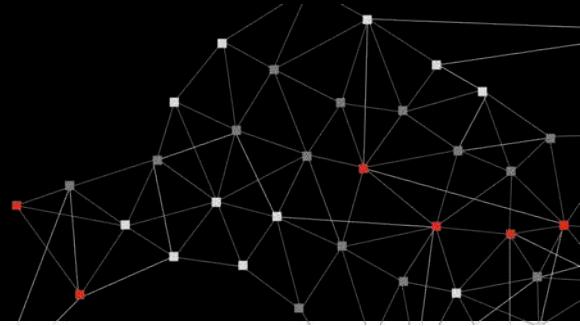
Respecto del medio de transporte utilizado por los trabajadores, un **48%** señaló que se trasladaba en auto propio o compartido, un **25%** en metro, un **8%** en bus, **7%** lo hace caminando, un **5%** utiliza la bicicleta, y el resto lo hace a través de un medio de transporte distinto.

# Productividad

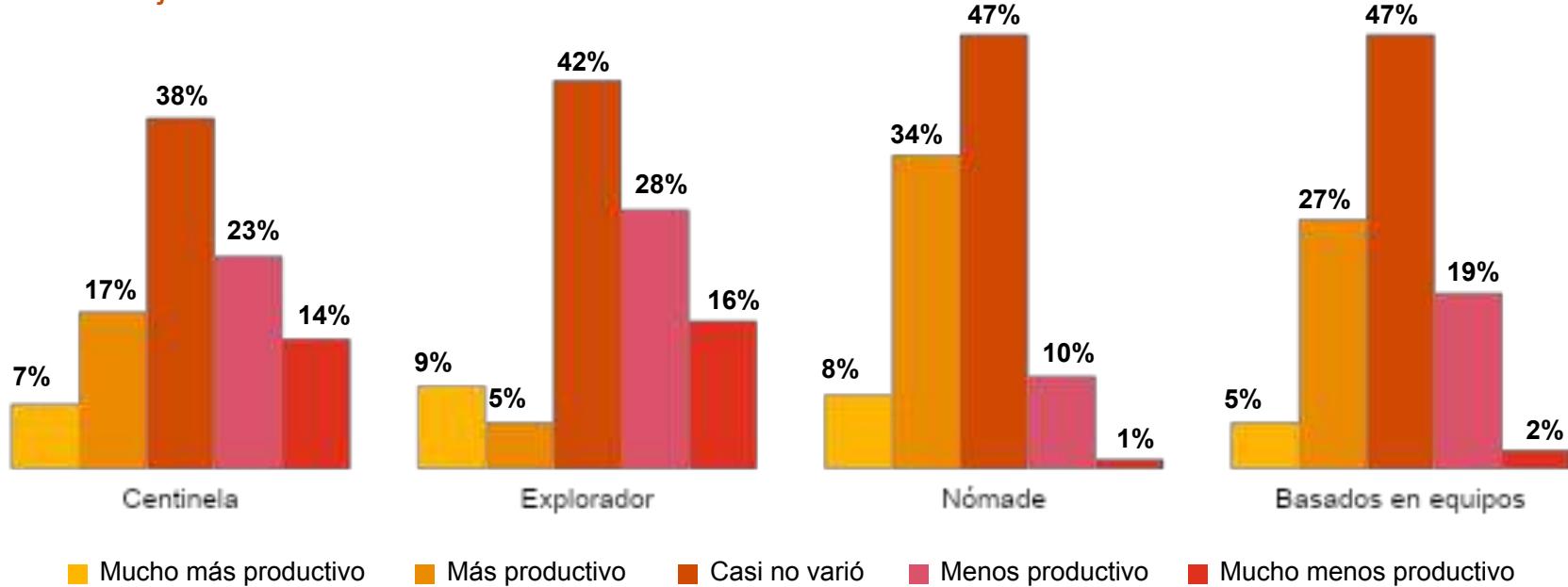


# Ejecutivos

## Sobre la productividad



### Tipo de trabajo



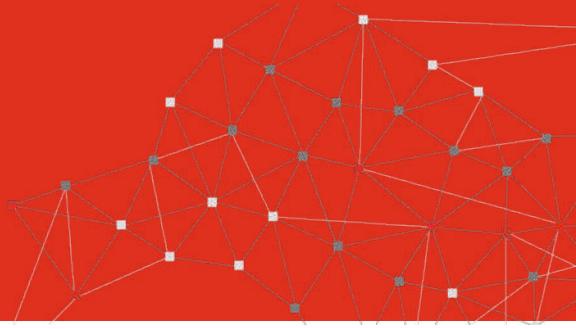
En general, un **28%** de los ejecutivos indica que la productividad aumentó, mientras que el mismo porcentaje cree que esta ha disminuido.

La mayor tendencia de la percepción de los ejecutivos se inclina a que la productividad no ha variado independiente del tipo de trabajo (Centinela, Explorador, Nómade y Basado en equipos).

**44%**

De los ejecutivos señala que la productividad no ha variado

# Trabajadores



**47%**

Siente que ha aumentado su productividad

**32%**

Siente que casi no ha variado

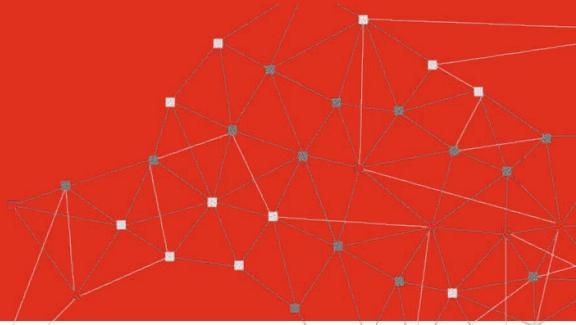
**21%**

Se siente menos productivo



# Trabajadores

## ¿Qué le ayudaría a ser más productivo en el teletrabajo?



### Principales preferencias

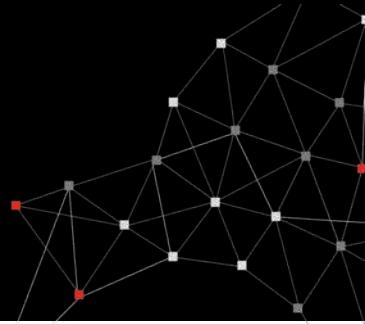


Los trabajadores indican que el ser recompensados por la empresa por las nuevas experiencias, la formación y el aprendizaje (**18%**) y brindar mayor autonomía en el trabajo (**12%**) contribuirían a aumentar su productividad.

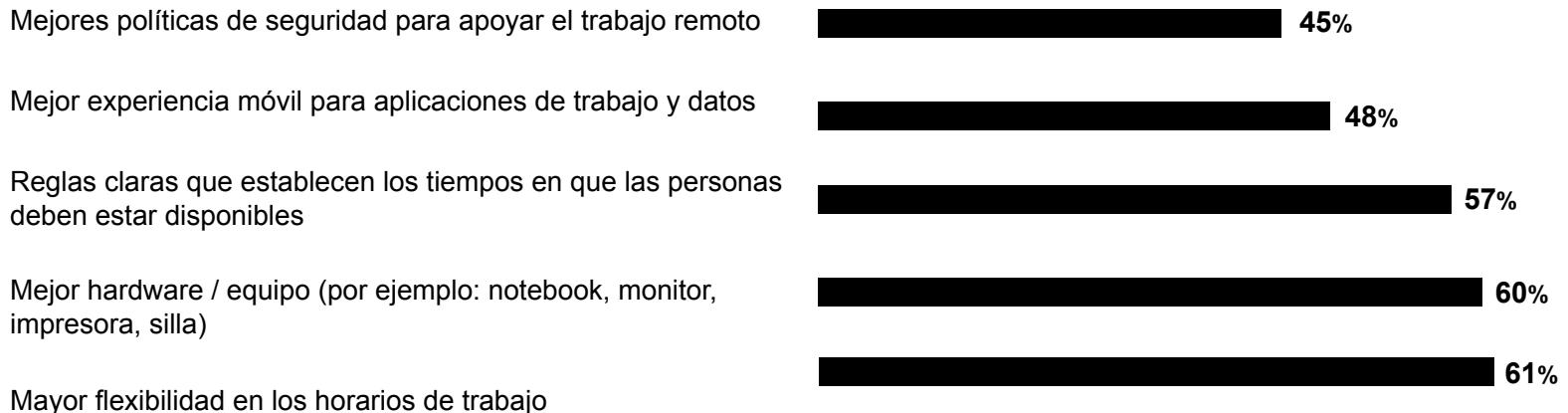
Además, consideran que la ayuda en la creación de redes y relaciones (**11%**), y mejores políticas de seguridad (**9%**), también apoyaría un mayor desempeño en el teletrabajo

# Ejecutivos

¿Cuál de estas opciones planea proporcionar a sus empleados para ayudarles a ser más productivos cuando realicen teletrabajo?



## Principales preferencias



Otras preferencias que señalaron los ejecutivos incluye, ayudarlos en la gestión de su carga de trabajo (34%) y darles mayor flexibilidad en la utilización de sus tiempos libres (27%). Además, de recompensar las nuevas experiencias, la formación y el aprendizaje (21%), y apoyar la autonomía y la elección en el trabajo de las personas (21%).

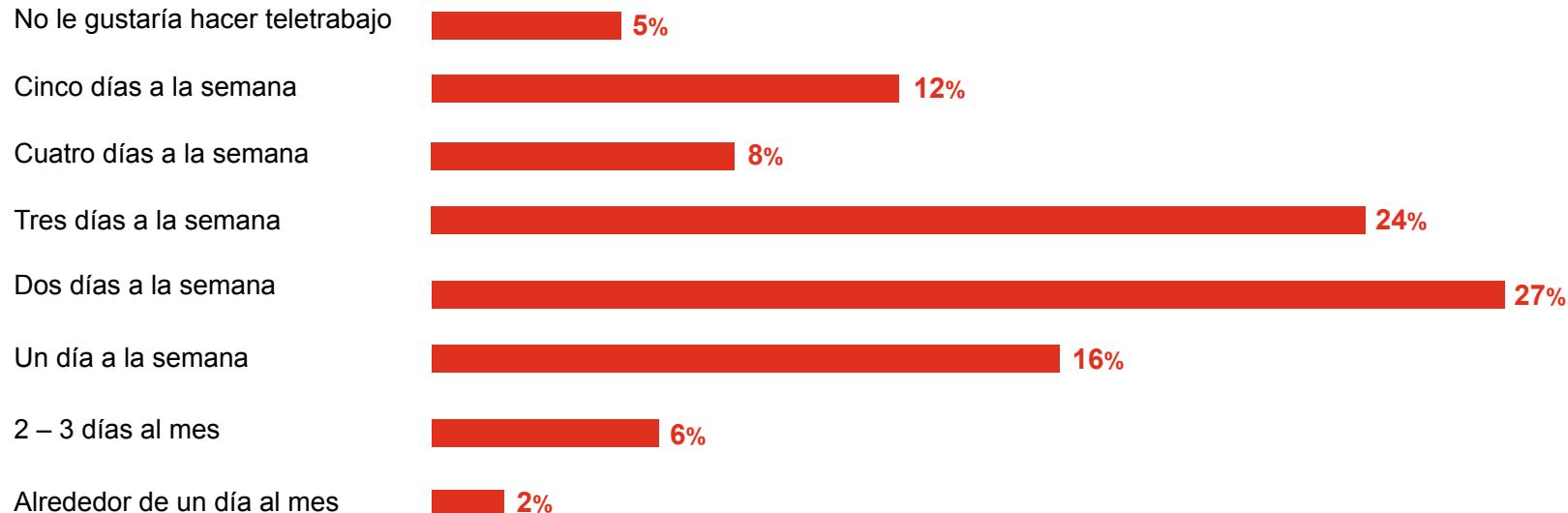
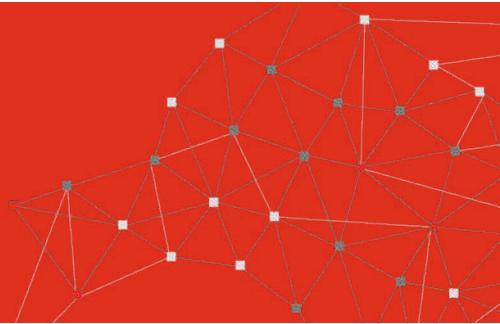
Mientras que sólo el 15% piensa que ayudar a los empleados a crear redes y relaciones podría aumentar su productividad.

# Una mirada al futuro



# Trabajadores

¿Con qué frecuencia les gustaría hacer teletrabajo (si pudiera decidir y si el COVID-19 no fuera una preocupación)?



Si bien el 87% de los trabajadores le gustaría hacer teletrabajo al menos un día a la semana, más de la mitad de ellos preferiría hacerlo 2 a 3 días.

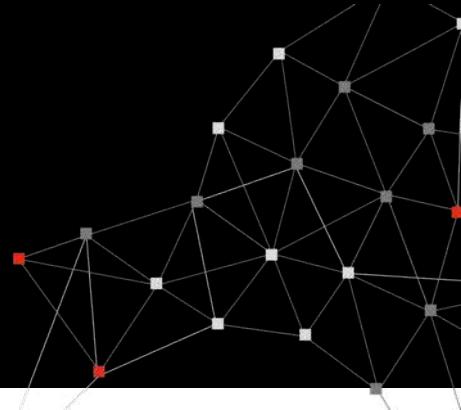
87

Quisiera realizar teletrabajo al menos 1 día a la semana

%

# Ejecutivos

¿Qué porcentaje de su fuerza laboral general anticipa que realizará teletrabajo al menos un día a la semana (en comparación con la situación previa al COVID-19)?



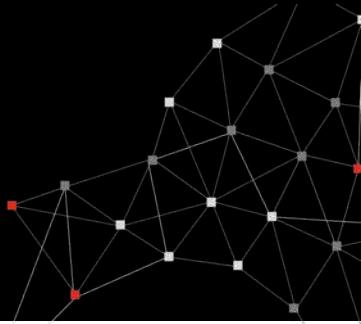
## Sede corporativa



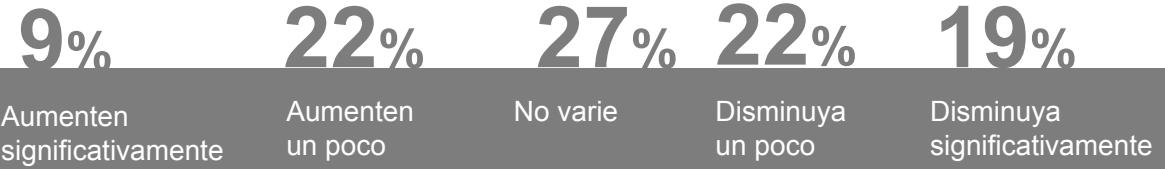
## Oficinas regionales o en terreno



# Ejecutivos



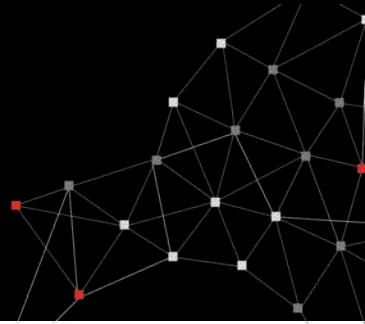
## Oficinas de ventas



## Centro de contacto



# Ejecutivos



## Centro de procesamiento



## Centro de Investigación y Desarrollo o Innovación



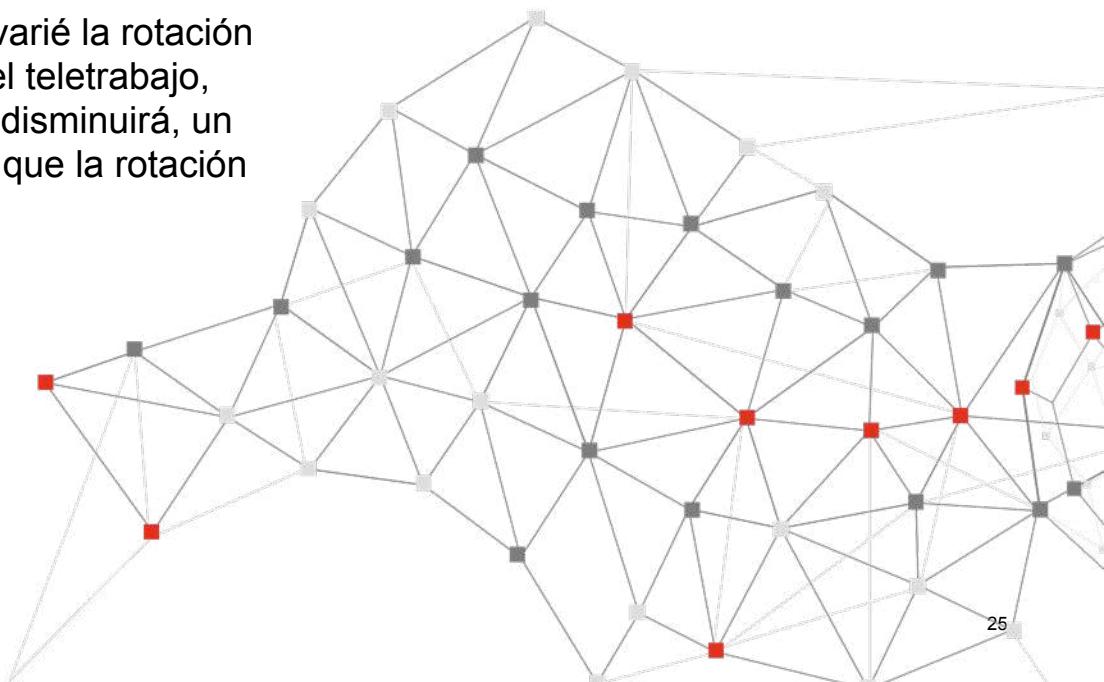
# Ejecutivos

## Ausencias

Respecto a las ausencias laborales, un **45%** de los ejecutivos considera que estas disminuirán con el teletrabajo, mientras que un **32%** piensa que no habrá variación en la asistencia.

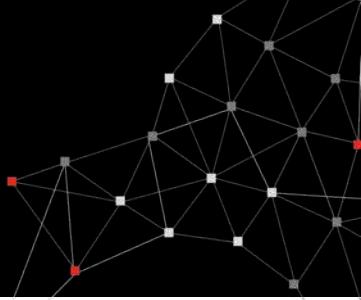
## Rotación voluntaria

Un **46%** de los ejecutivos espera que no varíe la rotación voluntaria como resultado del aumento del teletrabajo, seguido por un **32%** que piensa que ésta disminuirá, un **14%** no está seguro y solo un **7%** espera que la rotación aumente.



# Ejecutivos

¿De qué forma prevé que sus necesidades totales de espacio de oficina cambiarán en los próximos 3 años?



# 74

Piensa que se reducirá el espacio en las oficinas

## Razones de reducción de espacio

Dentro de las principales razones que señalan los ejecutivos para la reducción del espacio en el futuro se encuentran:



**31%** Aumento del número de empleados que trabajan de forma remota

**28%** Reducir gastos de funcionamiento

**19%** Aumento en la frecuencia de los empleados que trabajan de forma remota

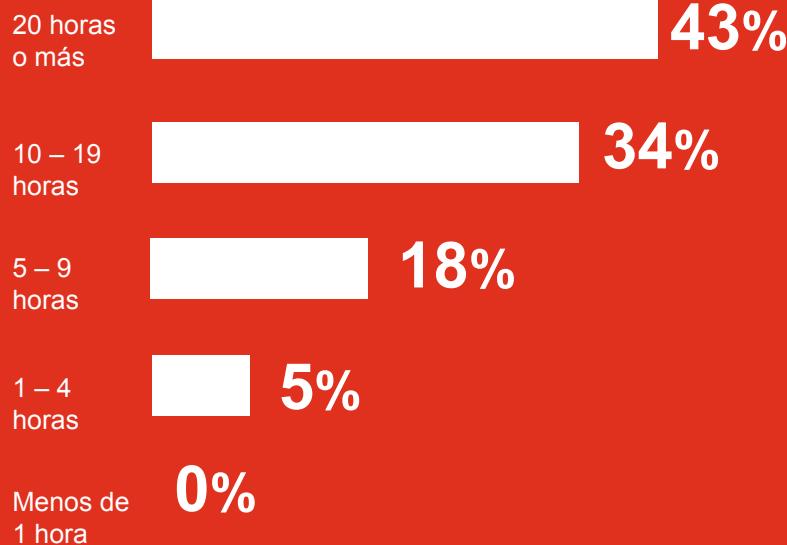
**12%** Menos empleados en general

**8%** Aumento en los costos relacionados con el cumplimiento de los reglamentos del gobierno (por ej. limpieza, sanitización, calidad del aire)

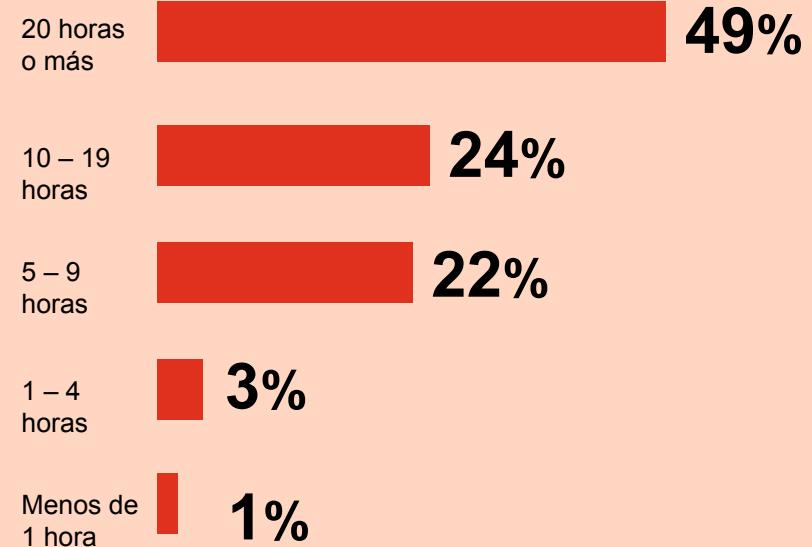
**1%** Otros

# Tiempo diario de conexión a internet

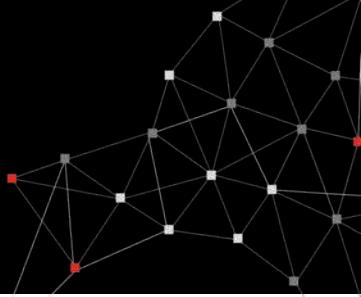
## Trabajadores



## Ejecutivos



# Algunas opiniones de ejecutivos(as)



¿De qué forma el confinamiento domiciliario por el COVID-19 en su localidad ha cambiado la percepción de su empresa respecto al valor del teletrabajo?

“ Ha mejorado la percepción de que se puede hacer teletrabajo”

“ Completamente, nos abrió los ojos a que el teletrabajo en muchos casos es tan productivo como en la oficina.”

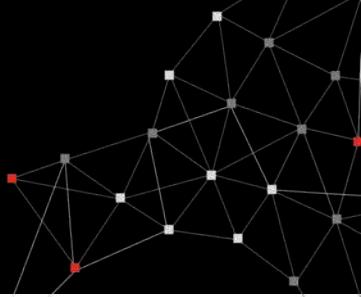
“ Consideramos que el teletrabajo es una oportunidad a desarrollar, en la medida que se brinden las herramientas necesarias para que el trabajador realice sus actividades dentro de los estándares requeridos”

“ Aceleró la aceptación de esta modalidad de trabajo como una alternativa posible”

“ Básicamente mostró a la organización de que se puede teletrabajar en ciertos puestos y ser igual de eficientes.”

“ De forma positiva, han valorado el compromiso de la empresa con sus empleados.”

# Algunas opiniones de ejecutivos(as)



“ El confinamiento ha ratificado que el teletrabajo es posible y factible en la realidad de nuestra compañía”

“ En forma positiva, ya que desde un principio se dieron todas las facilidades para que todos los que pudieran realizar teletrabajo, lo hicieran de la mejor manera posible.”

“ Era un tema tabú que ahora se ha demostrado como posible. Se eliminaron papeles.”

“ Enfocarse más en objetivos que en horarios”

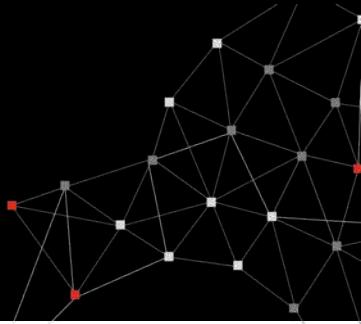
“ El confinamiento, incrementó el valor del trabajo, por la necesidad de continuidad operacional”

“ El teletrabajo es más valorado, no teníamos esta experiencia.”

“ El teletrabajo es un formato que llegó para quedarse, combinado con el trabajo presencial.”

“ Se rompieron paradigmas, la eficiencia es posible cuando hay compromiso.”

# Algunas opiniones de ejecutivos(as)



“ Experiencia que era limitada a algunos, se masificó. Es temprano para sacar conclusiones definitivas.”

“ Ha abierto la opción de poder ofrecer teletrabajo lo cual hace 5 meses no estaba siquiera en cuestionamiento ni por la empresa ni por sus colaboradores.”

“ Ha cambiado mucho, antes no se impulsaba el teletrabajo, eran iniciativas aisladas de algunos departamentos, ahora es obligatoria y diferentes gerentes se han dado cuenta que es posible.”

“ Ha demostrado que es factible sin impactar la productividad ”

“ Ha mejorado la percepción de la autonomía de los colaboradores y bajado la importancia del trabajo presencial”

“ Ha mejorado la percepción del teletrabajo, dado que en nuestra realidad ha sido un éxito.”

# Contacto



Pablo Gómez

Socio de People and Organization - PwC Chile

[Pablo.gomez@pwc.com](mailto:Pablo.gomez@pwc.com)

