



El Magíster en Comunicación Estratégica
PRESENTA

NO ERA TELETRABAJO: ES TELEPANDEMIA

Informe sobre los beneficios
y consecuencias del primer
año en Chile.



**un informe para
conocer cómo y
desde dónde
trabajamos este 2020.**

Solo un 5% lo hizo desde el baño,
para que no se asusten...

¿QUÉ HICIMOS?

Un informe con la percepción de 750 personas que teletrabajaron este año sobre tres aristas fundamentales de esta nueva modalidad laboral. En la primera parte el informe analiza cómo hoy las personas está teletrabajando, en la segunda detalla las principales consecuencias y beneficios de esta nueva modalidad, y en la tercera cómo creen que será su incidencia en el futuro.

PRIMERA PARTE

Cómo hoy los
chilenos están
teletrabajando.





¿Cambió la cantidad de horas dedicadas a tu trabajo producto de la modalidad laboral a distancia?





¿Cambiaron los ingresos en tu hogar producto de la pandemia?

Disminuyeron considerablemente

17%

Disminuyeron parcialmente

30,4%

No hubo cambios

42,2%

Aumentaron parcialmente

13,8%

Aumentaron considerablemente

2,6%

Para **MÁS** de dos tercios esta nueva modalidad ha significado un aumento de **trabajo**.

Pero más del 40% gana menos.

OJO

Podría llegar a transformarse en un problema esa sensación de trabajar más para ganar menos. Es algo para pensar con nuestros equipos de trabajo, porque puede transformarse en una norma y es algo que no estamos acostumbrados.



Antes de la pandemia, ¿Con qué frecuencia realizabas teletrabajo?

Nunca, NO tenía la posibilidad	51,3%
Nunca, pero SI tenía la posibilidad	21,8%
Un día a la semana	8,4%
Algunos días a la semana	11%
Casi siempre	7,5%



| Fue algo
nuevo

**Debemos entender
que más de la mitad
de las personas no
teletrabajan...**

Y no son muchos los que han regresado
DE FORMA PRESENCIAL

Actualmente, ¿Cuántas horas de tu jornada laboral estás teletrabajando?

22 horas o menos	12,5%
Entre 23 y 33 horas	12,6%
Entre 33 y 44 horas	28,2%
Más de 44 horas	40%
Nada, regresé 100% presencial	6,8%





Pensando en los meses que has teletrabajado, te pedimos evaluar los siguientes aspectos:



	Peor que antes	Igual que antes	Mejor que antes
El acceso a información para realizar tu trabajo	15,3%	65,1%	19,6%
El trabajo con tu equipo y/o compañeros	28,1%	50,1%	21,8%
La comunicación con tus compañeros en el trabajo	37,5%	43,9%	18,6%
La comunicación con tu jefatura en el trabajo	27,8%	52,3%	19,9%
La comunicación con tus clientes o proveedores	19,5%	60%	20,5%

**Es impresionante que
la **comunicación** con
los clientes haya
mejorado y que tengan
mejor **información**
que antes**

A pesar de una serie de aspectos que sí ha incidido de forma negativa, como es la comunicación con los compañeros de trabajo, gran parte de los aspectos considerados no han mostrado grandes variaciones

Pensando en los últimos meses ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

	En desacuerdo	Neutral	Muy positiva o positivamente
Mi trabajo puede realizarse de forma remota	7,4%	7,6%	85,0%
Mi empleador apoya que yo pueda realizar mi trabajo de forma remota	15,2%	15,9%	68,9%
Puedo trabajar productivamente en mi entorno (casa, departamento, etc.)	15,6%	11,6%	72,8%



**A pesar que el 73,1%
nunca había
teletrabajado, hoy el 85%
cree que su trabajo sí
puede hacerse de forma
remota y al 68,9% su
empleador lo apoya**

LA PANDEMIA VALIDÓ EL TELETRABAJO

Las personas desconocían esta modalidad y por ello no teletrabajaban, pero no era porque sus trabajos no pudieran realizarse online.

Pensando en los últimos meses ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

	En desacuerdo muy desacuerdo	Neutral	De acuerdo o muy de acuerdo
Realizo una rutina diaria de actividades similar a un día de trabajo: levantarme a una hora, ducharme...	26,1%	12,9%	61,0%
Establezco "ritos" de inicio y término de la jornada laboral, como organizar los objetos de trabajo	34,1%	16,0%	49,9%
Defino un programa de trabajo diario que generalmente cumpla al término de la jornada	29,4%	21,3%	49,3%





Falta más
Desarrollo...

**Menos de la mitad de las
personas que teletrabajan
siguen los aspectos más
básicos que recomiendan
los expertos...**

¿Qué aspectos te gustaría que tu empresa mejorara en la modalidad teletrabajo?

Selecciona al menos 3 alternativas.



Las más SELECCIONADAS

Medidas de la empresa en pos de la salud mental 17,2%

Flexibilidad de horarios 11,7%

Empatía 11,7%

Liderazgos 11,5%

Retroalimentación 10,6%

Desarrollo de competencias para colaborar 9,9%

Capacidades para teletrabajar 9,3%

Comunicación 9,1%

Transparencia información 5,9%

Protocolos seguridad 3,2%

Pensando en los últimos meses ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

En desacuerdo muy en desacuerdo Neutral De acuerdo o muy de acuerdo

Problemas para organizar la jornada laboral del hogar

31,0%

23,9%

45,1%

Carga de trabajo inmanejable

24,9%

34,1%

41,0%

Falta de reconocimiento (no se me valora en la empresa)

38,2%

21,0%

40,8%

Expectativas de desempeño poco realistas

31,0%

29,1%

39,9%

Escasez de feedback para desempeñar funciones

33,7%

27,3%

39,0%

Make it Write
Influencia / New Trends
6 Simón 2018
www.makeitwrite.com



Un frase que ilustra lo que muchos piensan

La empresa donde trabajo nos ha apoyado en lo psicológico: clases de mindfulness, charlas de crianza para padres, zumba por zoom, nos mandó la silla de escritorio a la casa....eso lo valoramos

Las personas están deseosas de recibir herramientas y frente al clima de incertidumbre, sentirse más seguras en el lugar donde trabajan



Un frase que ilustra lo que muchos piensan

No estábamos preparados para el teletrabajo. Los liderazgos no tienen las competencias para concretarlo de manera eficiente. Se tendió a repetir la fórmula de trabajo presencial y lo único que provocó fue un gran impacto en la salud mental de los trabajadores y trabajadoras. No se entregaron las herramientas necesarias como para poder cumplir desde la casa con los objetivos del trabajo. Aumentaron los costos en la casa y no aumentaron los sueldos. Se debió asumir también el 100% del cuidado de niños y niñas y de su escolaridad

Las personas están deseosas de recibir herramientas y frente al clima de incertidumbre, sentirse más seguras en el lugar donde trabajan

“ Falta un nexo entre las herramientas y como saber usarlas, quizás tutoriales mas comprensivos de varios problemas, ojala un sitio de preguntas y respuestas...y mejor señal de internet ”



¿Cómo era el uso que hacía de las siguientes herramientas antes de la pandemia?

	No la conocía	No la utilizaba	La utilizaba
Google Drive	2,7%	13,6%	83,7%
Dropbox	4,2%	37,9%	58,0%
Skype	2,3%	51,6%	46,1%
Conferencia WhatsApp	17,4%	44,3%	38,3%
Google Meet	34,1%	44,1%	21,8%
Zoom	48,4%	34,0%	17,6%
Microsoft Teams	51,2%	31,7%	17,1%
Trello	57,1%	26,0%	17,0%
Slack	67,0%	21,8%	11,1%
Calendly	80,0%	14,0%	6,0%
BlueJeans	83,3%	12,4%	4,3%



¿Cómo es el uso que haces ahora de las siguientes herramientas con la pandemia?

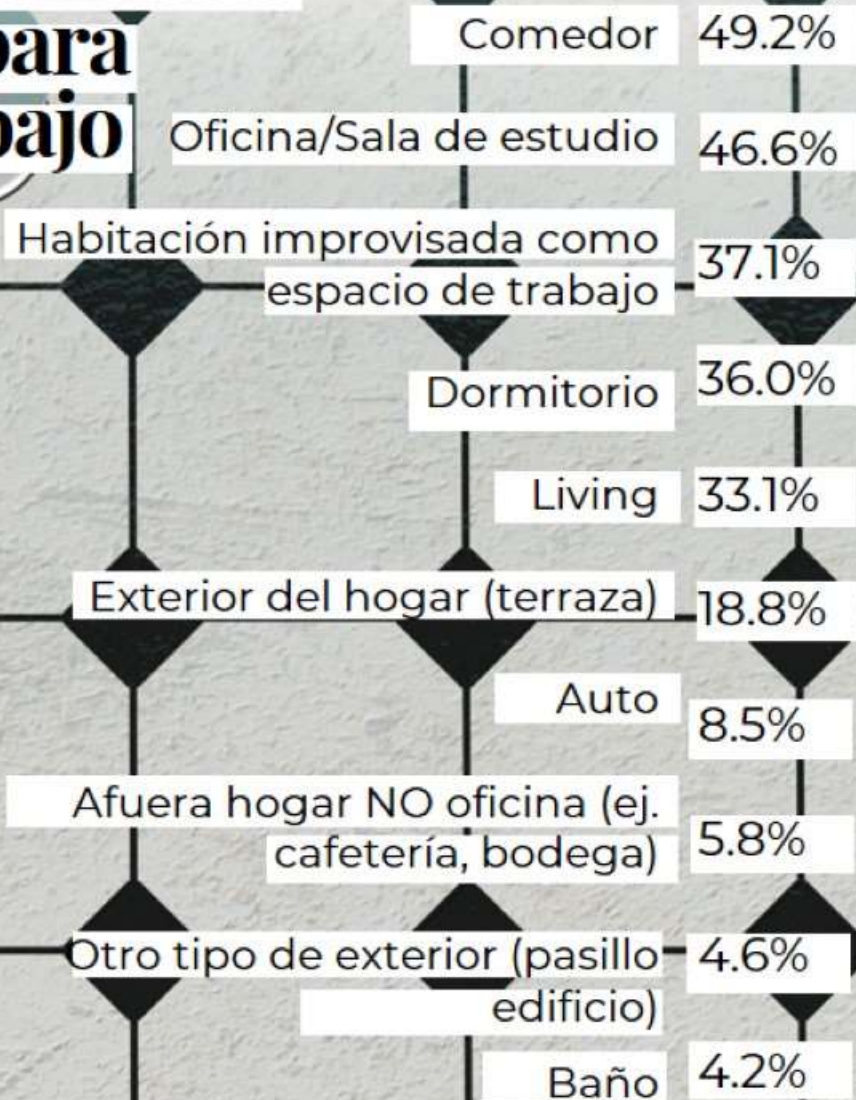
	No la uso	Uso bajo	Uso alto
Zoom	2,9%	27,7%	69,4%
Google Drive	8,0%	22,4%	69,6%
Google Meet	14,2%	34,3%	51,5%
Microsoft Teams	29,9%	27,5%	42,6%
Conferencia Grupales	34,9%	34,8%	30,3%
WhatsApp	44,2%	35,1%	20,8%
Dropbox	69,9%	22,8%	7,3%
Skype	81,2%	10,2%	8,6%
Slack	85,6%	6,0%	8,4%
Calendly	92,3%	3,8%	3,9%
BlueJeans	93,2%	4,8%	2,0%





Antes de la pandemia solo el 17,6% utilizaba zoom, hoy lo hace el 97,1%... Lo interesante es que Skype lo utilizaba el 46,1%, hoy bajó al 30,1%

Señala el porcentaje promedio del tiempo en que utilizas -o utilizaste- estos espacios para realizar teletrabajo



**¿Cómo te sientes
con el teletrabajo
realizado en el año?**

7 16.4%

6 22.2%

5 26.6%

4 19.1%

3 6.7%

2 6%

1 3.1%



¿Cuáles son los tres mayores desafíos a los que te has visto enfrentado/a en teletrabajo durante este 2020?

Aislamiento social	14,8%
Ansiedad general por el impacto del coronavirus en mi vida	14,6%
Mantener un horario regular	12,5%
Demasiadas distracciones en casa	9,4%
Cuidado de niños/as o personas dependientes	9,3%



¿Cuáles son los tres mayores desafíos a los que te has visto enfrentado/a en teletrabajo durante este 2020?

La falta de un espacio de trabajo físico adecuado	8,7%
Falta de ambiente de trabajo inspirador	8,4%
La comunicación con los compañeros de trabajo	8,3%
Conectividad a Internet	6,5%
No tener acceso a todas las herramientas o información para hacer mi trabajo en casa	2,8%

En general entre un tercio y la mitad de los colaboradores se sienten cómodos con las distintas áreas del teletrabajo, un cuarto o tercio ven elementos positivos y también negativos, y un 25% se ha visto mucho más afectado.

Y dentro de los principales aspectos que inciden en esta área son las herramientas que presentan



“ El teletrabajo será positivo para las dinámicas laborales cuando exista una cultura laboral que empuje hacia esa dirección. La pandemia no trajo teletrabajo, solo reemplazó la oficina por la casa (con todos los vicios y externalidades negativas). Y eso no es teletrabajo, es simplemente un encierro. Y no es difícil pensar cómo funciona un trabajador encerrado

”



Pensando en los últimos meses ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

Me siento cómodo/a pidiéndole ayuda a mis compañeros de trabajo cada vez que lo necesito

Me siento cómodo/a pidiéndole ayuda a mi jefe directo cada vez que lo necesito

En desacuerdo
muy en
desacuerdo

Neutral

De acuerdo o
muy de acuerdo

12,0%

14,3%

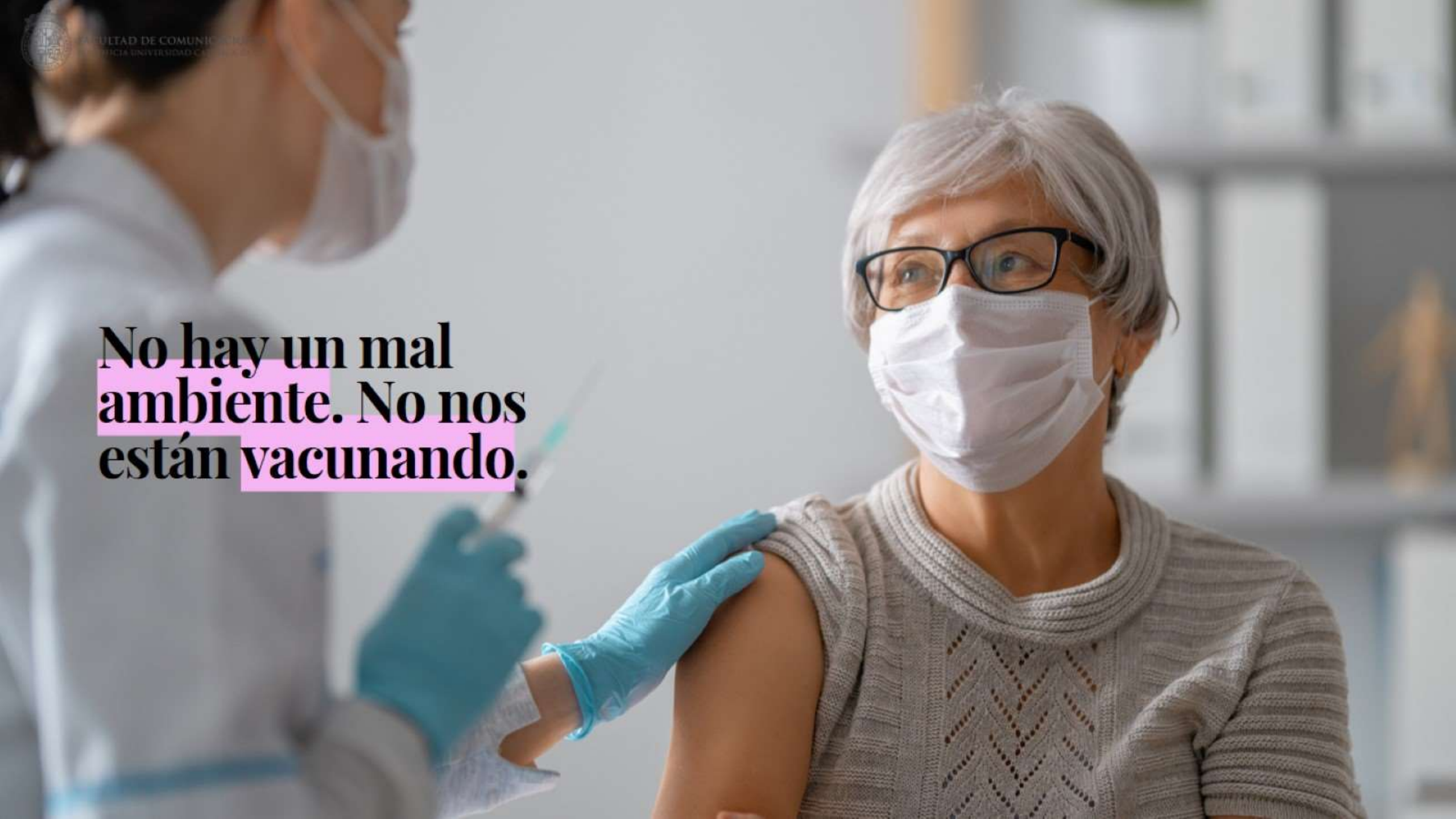
73,7%

19,8%

16,7%

63,5%

No hay un mal ambiente. No nos están vacunando.



SEGUNDA PARTE **Las consecuencias y
beneficios del
teletrabajo.**





Pensando en algunas de las consecuencias de la pandemia, por favor señala cómo han cambiado los siguientes aspectos de tu vida:

Capacidad para desconectarte mentalmente de temas laborales

73,5%

12,7%

13,8%

Salud mental

65,0%

20,6%

14,3%

Hábitos alimenticios

54,2%

17,9%

27,8%

Salud física

64,4%

19,2%

16,5%

Ciclos de sueño

59,0%

26,5%

14,5%

Muy negativa o negativamente

Sin cambios

Muy positiva o positivamente

Pensando en algunas de las consecuencias de la pandemia, por favor señala cómo han cambiado los siguientes aspectos de tu vida:

- Relaciones interpersonales
- Relación con mi pareja
- Relaciones con mi núcleo familiar
- Relaciones con mi familia extendida



Si bien las personas ven impactos negativos, como su salud mental, es importante señalar que las relaciones con los más cercanos, en general han mejorado

También es interesante el fenómeno de la mejora, ya que no se ha traducido a personas fuera del círculo íntimo

Los pequeños cambios



Tiene una parte muy buena que es poder estar más tiempo con la familia, cooperar con ella y que además no hay tiempos de traslados... pero cuesta separar las horas laborales de las personales, uno está todo el día pensando en ambas funciones, parece que nunca se acaban ninguna de las responsabilidades del día



Creo que lo mas dañino es la parte psicológica. Siempre es bueno salir de casa, mantener relaciones interpersonales con otros y mantener separado la casa y trabajo.

Convertir espacios de la propia casa en oficina no es agradable ni sano...

”

psicologo@mail.com

Pensando en los últimos meses ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?



	En desacuerdo muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo o muy de acuerdo
Siento que mi carga laboral ha aumentado	9,3%	21,0%	69,8%
Siento que trabajo muchas más horas que antes de la pandemia	15,5%	18,7%	65,8%
Es más difícil conciliar el trabajo con demandas personales	16,8%	18,0%	65,2%
Ya no existen los límites entre la vida personal y el trabajo	17,3%	20,6%	62,0%
Me es difícil desconectarme del trabajo para descansar	21,4%	15,4%	63,3%

**A las personas hoy les
cuesta mucho
desconectarse, y ven aún
más difícil el separar las
demandas personales
con las laborales**

TODO DEPENDE DE LAS HABILIDADES

Gran parte de los efectos negativos son más llevaderos en personas con habilidades emocionales mayores y capacidad para organizar su trabajo.

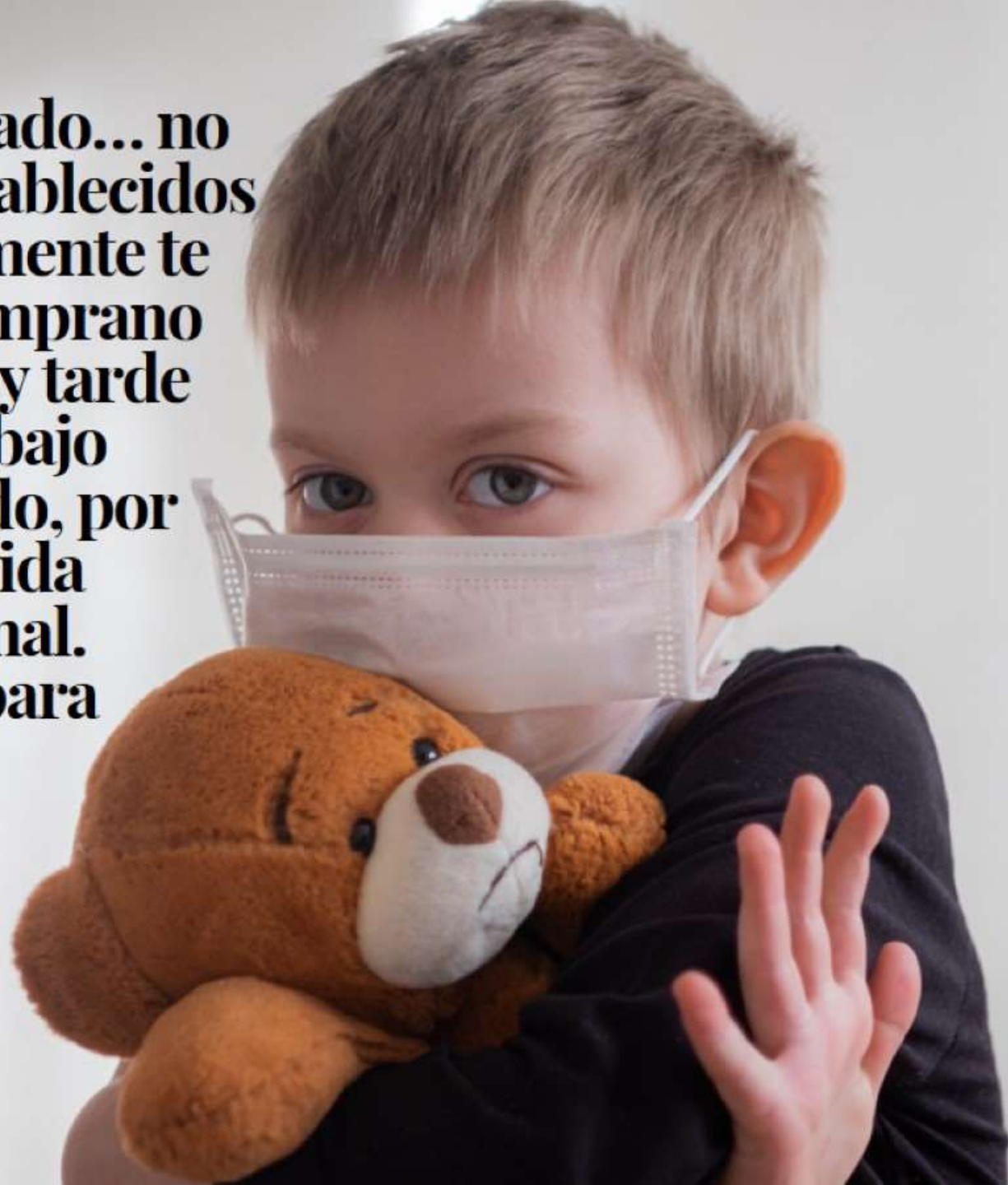


“

Ha sido difícil pero ayudó a una mejor relación de pareja. Se deberá legislar en el futuro para evitar abusos de las empresas

”

Es muy complicado... no hay horarios establecidos Por lo que finalmente te levantas muy temprano y te acuestas muy tarde en son de un trabajo menos delimitado, por lo que afecta la vida familiar y personal. Menos espacio para realizar otras labores.





¿Cuáles consideras que han sido los principales beneficios del teletrabajo? (selecciona al menos 3 opciones).

Reutilización del tiempo de traslado al trabajo en otras tareas / actividades	22,1%
Mayor autonomía para gestionar los tiempos dedicados al trabajo	16,4%
Más tiempo para estar con las personas con quienes convives	16,2%
Oportunidad de personalizar/ajustar tu espacio de trabajo según preferencias	12,6%
Mejor equilibrio entre vida laboral y familiar	9,6%



¿Cuáles consideras que han sido los principales beneficios del teletrabajo?

(selecciona al menos 3 opciones).



Menores distracciones cotidianas del trabajo (pedidos de otros colegas, conversaciones extendidas, etc.)	8,5%
Mayor focalización en los objetivos diarios del trabajo	7,2%
Mayor satisfacción laboral	2,7%
Ningún beneficio	2,5%
Mayor claridad en los objetivos y metas laborales	2,3%



Un frase que ilustra lo que muchos piensan

Le agradezco a la pandemia haberme obligado a detenerme y mirar mis decisiones y acciones. Este año he tenido más valentía y he decidido hacer cambios radicales: ciudad donde vivo, alimentación, actividad física, descanso, relación con mi hijo, etc. Pero sé que no ha sido igual para todos... para mí ha sido un trampolín para poder hacer todo el resto de las cosas que estoy haciendo.



“

El teletrabajo no tiene principio ni fin. Nada le impide a las jefaturas solicitar reuniones en horarios extraordinarios, porque nadie supervisa y en confinamiento es evidente que estás en tu casa y que no saldrás, por lo tanto abusan de la "excepción" (que después se transforma en hábito) y la buena voluntad

”



Pensando en los últimos meses, ¿Cuánto tiempo le dedicas al trabajo del hogar (ej. Limpieza, cocina, lavado, etc.)?

No le dedico nada de tiempo	3,2%
Menos horas que antes	16,3%
Las mismas horas que antes	29,1%
Más horas que antes	51,4%

Uno de los valores más relevantes que hoy deberían inculcarse es **la flexibilidad.** Debemos entender que los cambios son la norma y **la mejor** planificación que podemos desarrollar debe acompañarse de **flexibilidad**

NO ES SOLO ADAPTACIÓN

Uno de los aspectos centrales en entender la relevancia de entender hoy de forma distinta los conceptos de ayer.

**Y lo segundo es
recordarnos de forma
constante la relevancia
de sonreír.**





Como líderes debemos ser embajadores de optimismo y debemos impregnarlo en nuestros equipos.



**No estoy escondiendo
la realidad.**

Pensando en los últimos meses ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?





¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

En desacuerdo
muy en
desacuerdo

Neutral

De acuerdo o
muy de acuerdo

Me cuesta más concentrarme

25,6%

15,0%

59,4%

Este año se me ha hecho más difícil pensar con claridad

25,6%

18,8%

55,6%

Siento que tengo más dificultades para recordar

29,1%

19,0%

51,9%

He tenido más dificultades para tomar decisiones

35,1%

24,0%

40,9%



A llorar al cementerio...

TERCERA PARTE

**Las percepciones
sobre el futuro del
teletrabajo**



Imagine que para octubre del año 2021 ya no existiera la amenaza del Covid. Indique cuán probable ve que sucedan los siguientes escenarios

	En desacuerdo muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo o muy de acuerdo
Los trabajadores "exigirán" teletrabajar con mayor frecuencia	6,3%	13,3%	80,5%
Las empresas van a disminuir el tamaño (en M2) de sus oficinas por el teletrabajo	9,0%	12,0%	79,0%
Gran parte de las personas que comenzaron a trabajar a distancia mantendrán esta modalidad	14,9%	12,4%	72,7%
Muchas personas emigrarán hacia regiones o provincias alejadas del lugar de trabajo	12,3%	18,6%	69,1%

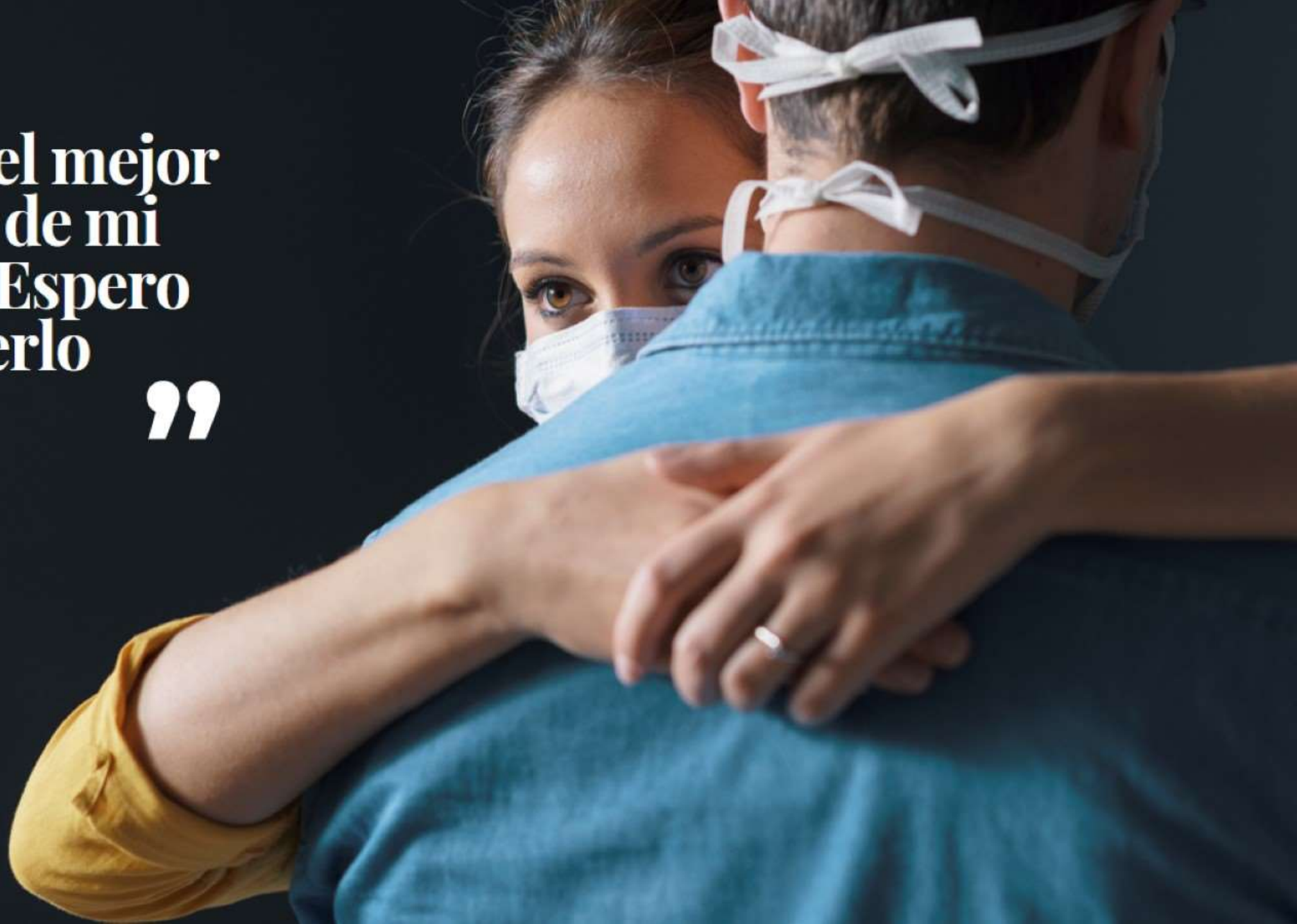


El teletrabajo ya es considerado como un **derecho garantizado dentro de una organización. Es más, un gran porcentaje de los encuestados **asume** se va a comenzar a vivir lejos de los lugares físicos de trabajo y los colaboradores podrán **“exigir”** teletrabajar.**

“

Ha sido el mejor
formato de mi
trabajo. Espero
mantenerlo

”



Imagine que para diciembre del año 2021 ya no existiera la amenaza del Covid, cuán probable ve que sucedan los siguientes escenarios

Los horarios laborales se flexibilizarán en función de objetivos y no necesariamente de una "jornada" laboral

Las empresas contratarán a personas que viven en el extranjero con mayor frecuencia porque ya no importará dónde vives

Veremos mejores condiciones de seguridad e higiene en el trabajo

En desacuerdo muy en desacuerdo Neutral De acuerdo o muy de acuerdo

16,4% 15,1% 68,5%

20,6% 23,4% 56,0%

23,7% 29,1% 47,2%



Si bien se asume el **cambio**, las personas también esperan **respuestas** por parte de las empresas. Asumen que se adaptarán a esta nueva realidad y no que las personas tendrán que volver a **adaptarse** una vez que el **mundo** regrese a ser lo que era antes de la pandemia.

**LA ÚNICA SEGURIDAD ES LA
ADAPTACIÓN AL CAMBIO**

Hoy se está viendo una gran cantidad de incertidumbre porque nadie sabe qué va a suceder mañana, es el momento perfecto para que los líderes no prometan respuestas, sino que acompañen a sus colaboradores en las preguntas.

Imagine que para octubre del año 2021 ya no existiera la amenaza Del Covid. Indique cuán probable ve que sucedan los siguientes escenarios

Habrá mayor desempleo

Existirá una mayor oferta laboral

Los cambios no van a continuar, todo va a volver a ser como era antes de la pandemia

En desacuerdo
muy en
desacuerdo

Neutral

De acuerdo o
muy de acuerdo

24,5%

42,5%

33,0%

37,1%

32,4%

30,4%

76,4%

9,2%

14,3%

Son muy pocos los que creen que todo va a volver a ser igual. Este es un cambio que llegó para quedarse. Esperemos que pase efectivamente a ser teletrabajo y deje de ser telepandemia.

Y dentro de los principales aspectos que inciden en esta área son las herramientas que presenten



¿Cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?

Las empresas deberían educar a sus trabajadores con cursos de alfabetización digital y las consecuencias sociales del uso de la tecnología

En desacuerdo muy en desacuerdo

Neutral

De acuerdo o muy de acuerdo

2,4%

31,0%

89,8%

Las empresas deberían contar con horarios protegidos para asegurar que no se trabaje en determinados horarios, como los de almuerzo,

5,3%

25,0%

87,8%

Las empresas deberían pagar por el Internet en los hogares de sus trabajadores,

6,9%

24,5%

84,8%

Las empresas deberían pagar por todos los extra asociados a teletrabajo, como mayores cuentas de luz

11,3%

32,8%

75,1%

¿Cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?

	En desacuerdo muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo o muy de acuerdo
Debería sancionarse a jefes o colaboradores que envían WhatsApp después del horario de jornada laboral	31,0%	23,9%	45,1%
Debería sancionarse a jefes o colaboradores que envían emails después del horario de jornada laboral	24,9%	34,1%	41,0%
Las empresas deberían dejar de pagar el bono de colación o transporte si los colaboradores trabajan desde su hogar	38,2%	21,0%	40,8%





DOS CONFLICTOS LATENTES:

Los colaboradores esperan que se normen aspectos centrales, como es el horario y uso regulado de tecnología ya que no confían en el criterio del resto.

Va a ser complejo ponerse de acuerdo en el tema político y de regulación: si la mayoría cree que deben recibir beneficios, pero al mismo no están dispuestos a asumir costos, es difícil resolver este aspecto sin un conflicto.



Fenomenologías de aquello se han visto en todas las organizaciones, en las que hemos tenido que inventar “sobre la marcha” cambios que nos permitieran sostener lo que somos. Sin ir más lejos, el pase a clases virtuales 100% ni estuvo previsto, ni se planificó, ni se “visualizó” como un futuro inmediato. Y sucedió gracias a una de las características más visibles de los sistemas complejos: la auto-organización.

Yo no veo ninguna oportunidad en el cambio, sino la pulsión de supervivencia, simplemente.

Claudio Racciatti

Consultor, académico y profesor Magister Comunicación Estratégica



METODOLOGÍA.

La muestra fue de 750 adultos (18+ años) distribuidos a nivel nacional con acceso a internet, residentes en Chile.

Los datos fueron ponderados por sexo, edad, región e ingresos del hogar de acuerdo a los datos disponibles de la Encuesta Suplementaria de Ingresos INE 2018.

El margen de error estimado es de $\pm 4,3\%$ (bajo supuestos de varianza máxima, aleatoriedad simple y nivel de confianza del 95%).



El Magíster en Comunicación Estratégica
PRESENTA

TELETRABAJO

Los beneficios y consecuencias del primer año en Chile.

