



an NTT DATA Company

# Teletrabajo en contexto de crisis social en Chile

**Resultados estudio enero 2020**

Estudio elaborado a solicitud de everis Chile

# OBJETIVOS



**Objetivo General:** Determinar cómo el teletrabajo ha aportado a la productividad empresarial, tanto a las grandes empresas como a sus colaboradores, durante este mes de estallido social en Chile.

## Objetivos Específicos:

- Desde los Directores/Altos ejecutivos:
  - Indagar en cómo se ha visto afectada la jornada laboral en su empresa y como esto afecta la productividad laboral.
  - Determinar si han dado facilidades de teletrabajo en su empresa y qué tipo de personal
  - Conocer si el teletrabajo ha permitido mantener o aumentar la productividad laboral
- Desde los colaboradores:
  - Determinar si ha presentado problemas para acceder a su lugar de trabajo durante este mes.
  - Establecer si la empresa tenía anteriormente implementado el teletrabajo y si lo implementó ahora.
  - Determinar si la empresa facilita herramientas adecuadas para acceder al teletrabajo.
  - Conocer cómo lo hace sentir que su empresa le facilite este método laboral durante el periodo de crisis.
  - Establecer si su productividad se mantiene o aumenta debido al teletrabajo.



# FICHA METODOLÓGICA



**METODOLOGÍA:** Mixta (Cualitativa y cuantitativa)

**Técnica:** Encuesta telefónica para colaboradores y Encuesta online para Directores.

**A. Colaboradores:** Colaboradores dependientes – administrativos y ejecutivos - de Grandes Empresas, de diversos rubros, principalmente de Santiago (80%) y secundariamente de Regiones (20%).

**Muestra:** 100 encuestas telefónicas

**Fecha de terreno:** Entre el 20 y 27 de diciembre de 2019.

**B. Directores:** Directores y Altos Ejecutivos como Gerentes Generales, Presidentes de empresas, Gerentes de primera línea (CIO, COO, CMO, etc.) de Grandes Empresas, idealmente ubicadas en Santiago.

**Muestra:** 35 encuestas online.

**Fecha de terreno:** Entre el 2 y el 28 de enero de 2020.



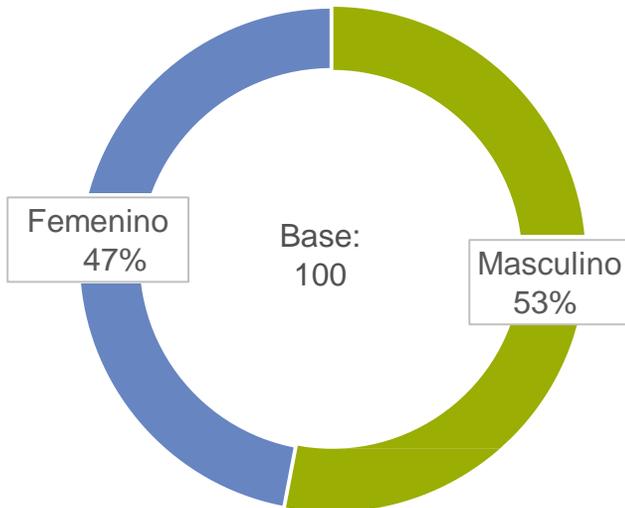
Principales resultados

# Percepción colaboradores

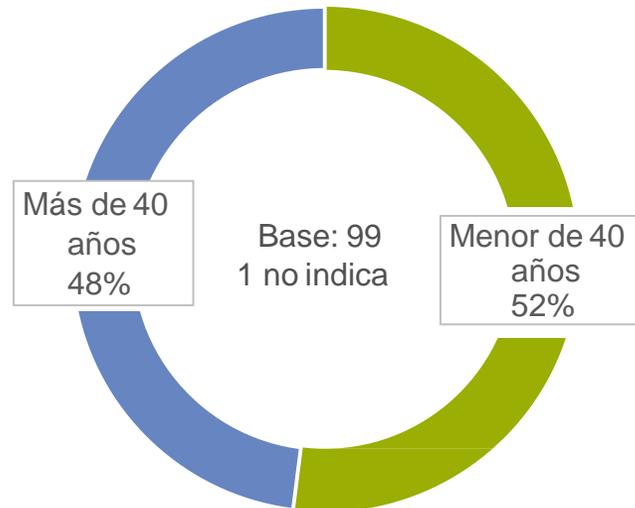
# CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA



Sexo



Tramo etario

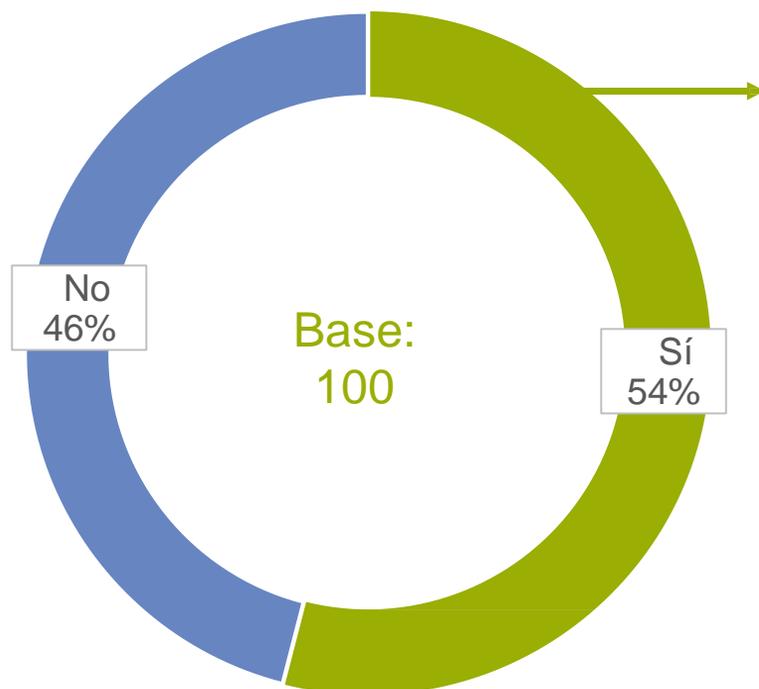


Rubro en que participa la empresa	Q
Otros	61
Industria	9
Salud	6
Sector público	5
Transporte	4
Utilities (agua, electricidad, gas)	3
Telecomunicaciones	3
Retail	2
Servicios financieros	2
Educación	2
Minería	2
Seguros	1

La mayoría de los trabajadores que indican que pertenecen a otro rubro, señalan que la empresa se dedica a la construcción, administración y otros servicios. Hay una distribución pareja entre sexo y tramo etario de los encuestados.

## POSIBILIDAD DE REALIZAR TELETRABAJO

El tipo de trabajo que tienes, ¿te permite realizar gran parte de él de manera remota, es decir sin tener que ir a la oficina?



### PARA QUIENES PUEDEN REALIZAR SU TRABAJO REMOTAMENTE

¿Cuánto demoras en trasladarte a tu trabajo, considerando ida y vuelta, diariamente?



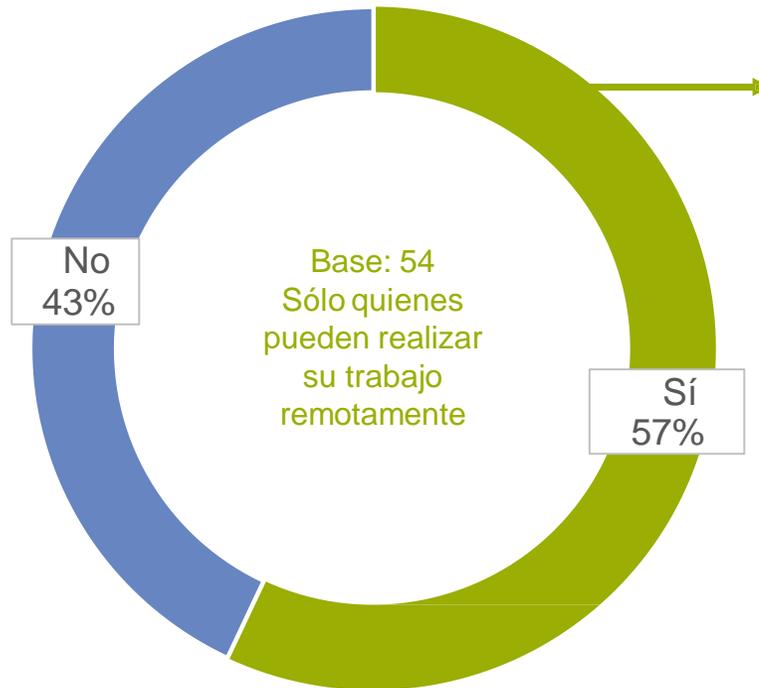
**Promedio: 1 hora, 24 minutos**

La mitad de los trabajadores informa que podría realizar su trabajo remotamente, y de esa manera evitar gastar 1 hora y media diariamente en traslados.

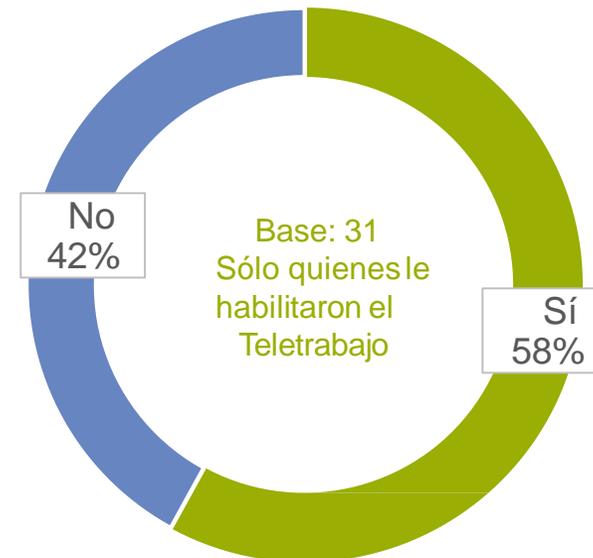
# HABILITACIÓN DE TELETRABAJO



**PARA QUIENES PUEDEN REALIZAR SU TRABAJO REMOTAMENTE.** En el actual contexto de estallido social en Chile, ¿Tu empleador te habilitó la opción de trabajar mediante Teletrabajo?



**A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO.**  
¿Practicabas el Teletrabajo, anterior al estallido social?

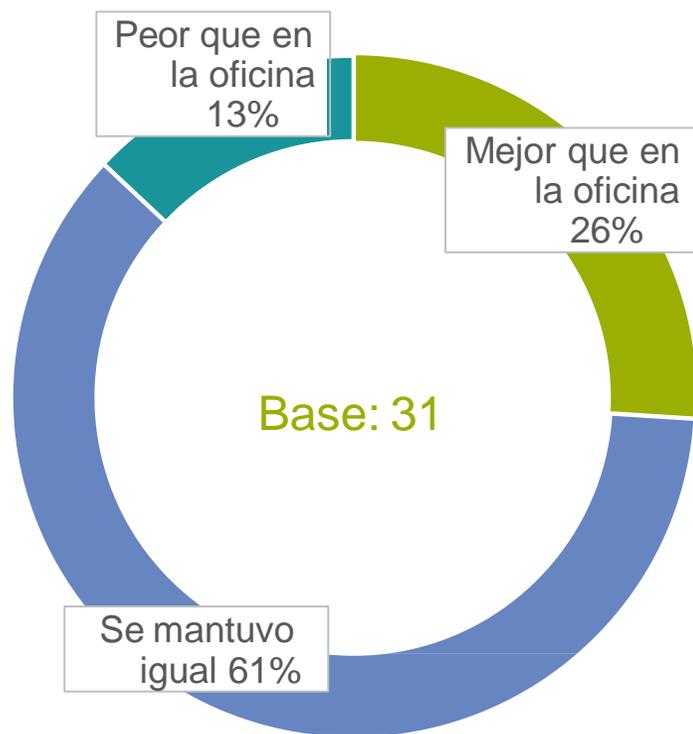


Al 57% del 54% de trabajadores habilitados para hacer teletrabajo (31%), se le habilitó esta alternativa laboral.

# PERCEPCIÓN DE DESEMPEÑO

## A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO.

De acuerdo a las siguientes alternativas ¿Cómo fue tu desempeño durante las jornadas de teletrabajo?



Casi 9 de cada 10 trabajadores percibe que su desempeño al menos se mantuvo durante las jornadas del teletrabajo.

# ASPECTOS VALORADOS DEL TELETRABAJO

A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO. ¿Qué aspectos valoras del Teletrabajo?



## ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

El principal aspecto valorado del Teletrabajo, es poder administrar personalmente el tiempo diario, permitiendo realizar otras gestiones personales, que en la oficina no se pueden hacer. Así mismo, se aprecia el tiempo que se ahorra en traslado, tiempo que se puede dedicar a la familia y al hogar.

*“El aspecto de poder organizar tus propios horarios y el evitar traslado, puedo compartir más tiempo con mi familia”*



## COMODIDAD/TRANQUILIDAD

Estar en casa, permite estar más cómodo trabajando y sin la presión que podrían ejercer colegas y jefaturas directas. Evitar el traslado – en una ciudad colapsada vialmente – implica mayor tranquilidad, más seguridad y menos stress.

*“Trabajar de manera más relajada y más cómodo, porque puedes adaptarte a distintas situaciones, porque no estás sentado sólo frente al computador. Estas en casa en tranquilidad”*



## AHORRO ECONÓMICO

El traslado dentro de la ciudad, aparte de tener un costo de tiempo, también tiene un costo monetario que se puede ahorrar con el Teletrabajo. También se puede ahorrar en servicios que el trabajador puede realizar desde el hogar.

*“Que no tengo que desplazarme, ahorro tiempo, hay menos riesgo en accidentes ... trabajando cuido a mi hija a la vez, sin tener que contratar una niñera”*

# ASPECTOS POR RESOLVER DEL TELETRABAJO

A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO. Por el contrario, ¿cuáles son los aspectos negativos o por resolver del Teletrabajo?



## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

El principal aspecto a mejorar del Teletrabajo es la dificultad de la comunicación interpersonal. El no estar presencialmente implica mayores dificultades de comunicación con otros, lo que redundará en pérdida de tiempo, falta de supervisión y roces laborales.

*“A veces necesitaba comunicarme con mi jefe y lo llamaba pero no contentaba. Era más difícil contactar a las personas de mi trabajo”*



## DIFICULTADES TECNOLÓGICAS

El no poder acceder rápidamente a materiales, documentos o respaldos genera tensión en el trabajo. Implica dependencia de aquellos que están en la oficina. Así mismo, se evidencian problemas de señal para aplicar correctamente teleconferencias.

*“Las juntas de reuniones por teletrabajo no se podían hacer, por videollamada no es lo mismo que hacerlo presencialmente, porque algunos no se conectaban o tenían mala señal”*



## RELACIONES AFECTADAS

En algunos casos, mencionan que los límites laborales se vuelven borrosos al no respetar del todo los horarios de trabajo. También se pierde el contacto social con colegas y la posibilidad de cambiar de ambiente durante el día.

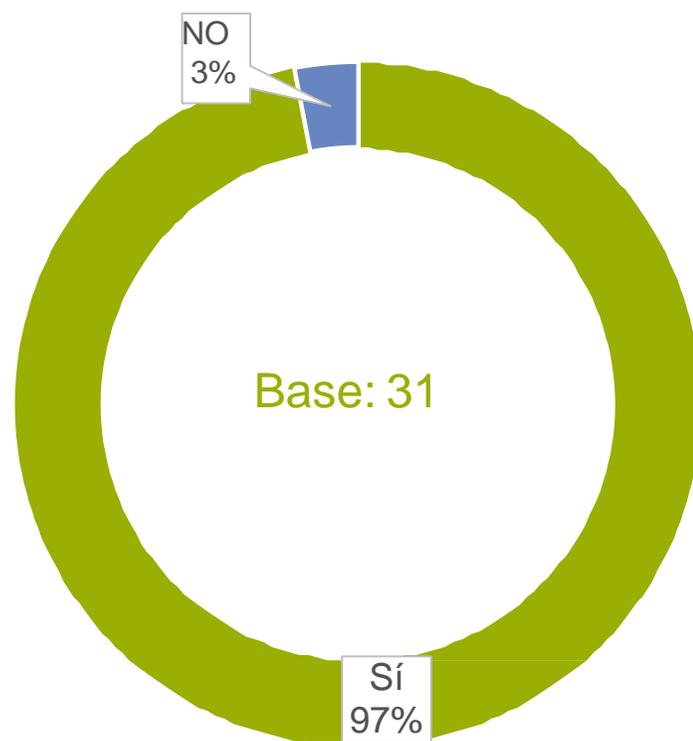
*“Como que el jefe tiende a pensar que puede contar con uno todo el día, las 24 horas al día”*

# FACILIDADES PARA REALIZAR TELETRABAJO



an NTT DATA Company

**A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO.** En tu casa, ¿tienes las facilidades para realizar correctamente el Teletrabajo?



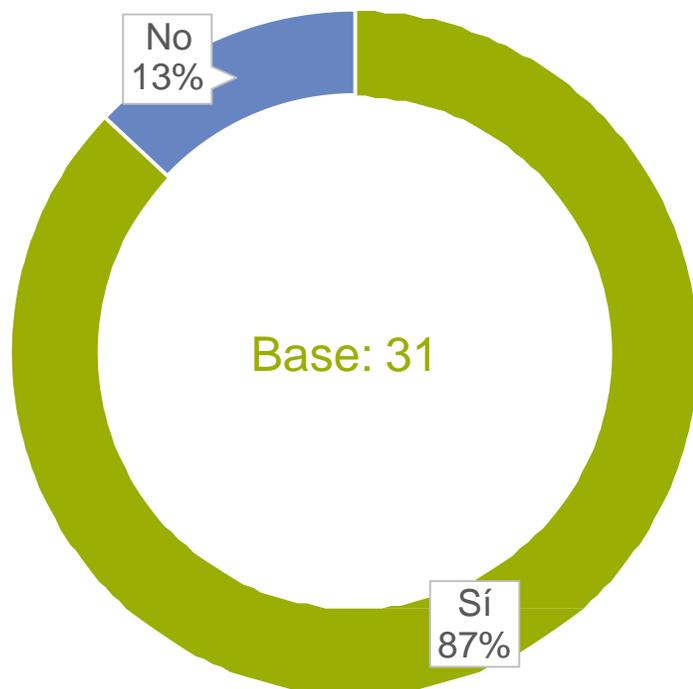
Sólo un trabajador considera no tener las facilidades para realizar el teletrabajo correctamente. Éste indica que le falta un **mejor computador en su hogar** para llevar a cabo las funciones de su trabajo.

# FACILIDADES PARA REALIZAR TELETRABAJO

A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO. ¿Tu empresa cuenta con las herramientas tecnológicas que te permitan realizar el Teletrabajo al 100%, como notebooks, plataformas de reuniones virtuales, archivos en la nube y otros?



an NTT DATA Company



La mayoría considera que la empresa cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para aplicar el teletrabajo correctamente.

# JEFATURAS Y EL TELETRABAJO

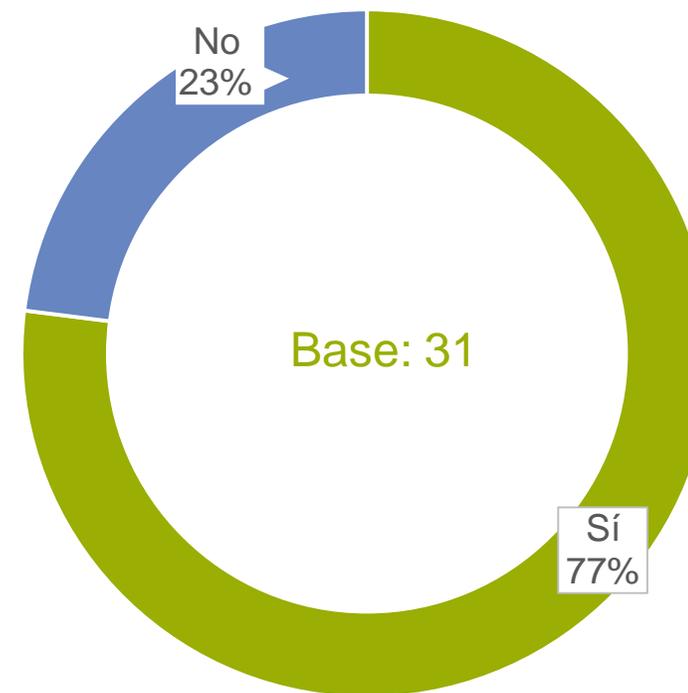
**A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO.** ¿Crees que tus jefes y otros líderes dentro de la compañía están preparados para trabajar con sus equipos de trabajo de manera remota?

## QUIENES NO CONSIDERAN QUE ESTÉN PREPARADOS.

¿Por qué no? ¿algún otro motivo?

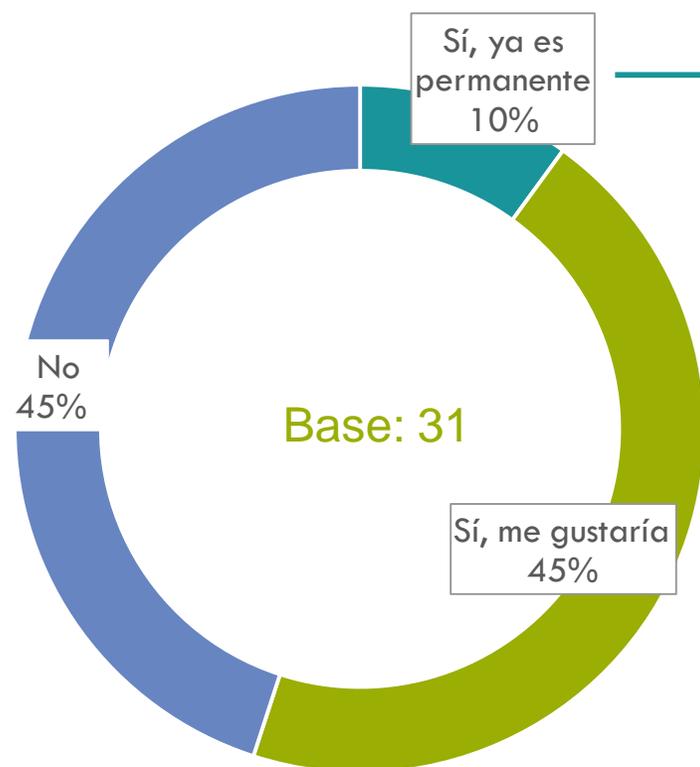
La falta de preparación de las jefaturas es atribuida a **la menor experiencia tecnológica y a un componente cultural**, asociado a la mayor edad de los jefes. También se mencionan elementos intrínsecos de la empresa, como falta de tecnología disponible para el teletrabajo, como también el área en que se desempeña.

*“Porque son más antiguos. Creen que estar 8 horas diarias es lo que vale estando frente al computador, aunque no se haga nada ”*



# ASPIRACIÓN DEL TELETRABAJO

**A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO.** ¿Te gustaría que el Teletrabajo se implementara de manera permanente en tu trabajo?



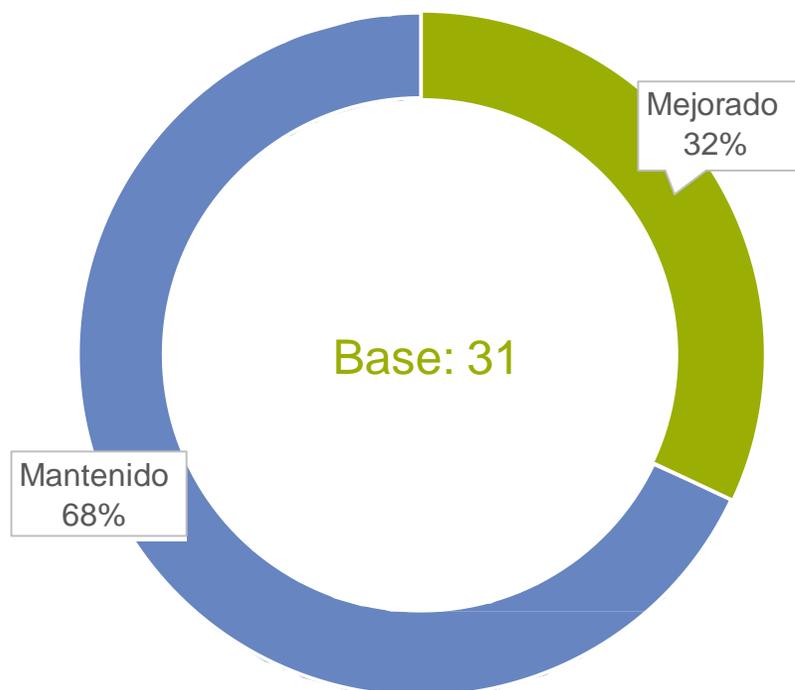
## QUIENES RESPONDEN SÍ. ¿Con qué periodicidad?

La mayoría de quienes aspiran a trabajar mediante el teletrabajo – o que ya lo tienen implementado – mencionan la **flexibilidad como la periodicidad ideal**, dejando **a criterio del trabajador** la posibilidad de ir o no a la oficina cuando éste estime necesario.

**A casi la mitad de los trabajadores encuestados, no les gustaría la implementación del teletrabajo.** Esta negativa puede deberse a que **en las condiciones actuales** (problemas de comunicación interpersonal y tecnológicas), **no pueden desenvolverse correctamente en su trabajo.**

# ASPIRACIÓN DEL TELETRABAJO

A QUIENES LE HABILITARON EL TELETRABAJO. ¿Sientes que tu compromiso con la empresa ha mejorado, se ha mantenido o ha empeorado al tener la alternativa de Teletrabajo?



Un tercio de los trabajadores considera que su **compromiso con la empresa ha mejorado**, probablemente en forma de **agradecimiento por los beneficios** que implica el teletrabajo (mejor administración del tiempo, tranquilidad y ahorro).

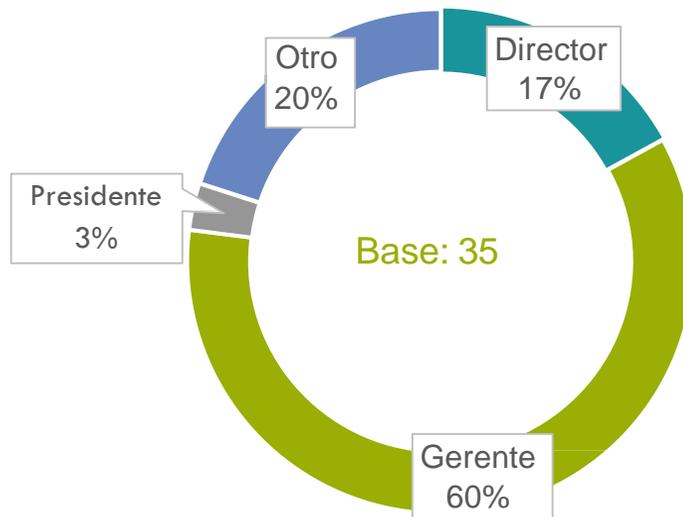


Principales resultados

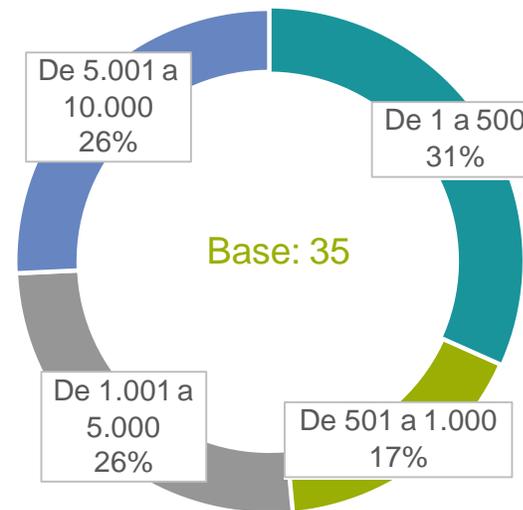
# Percepción del Rol Directivo

# CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

Cargo



Cantidad de colaboradores

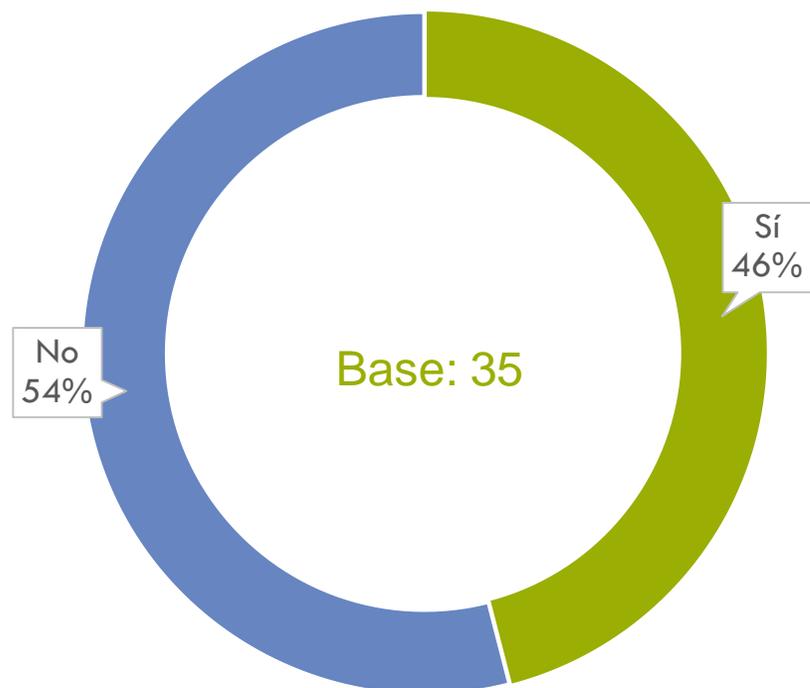


Rubro en que participa la empresa	Q
Otros	10
Industria	10
Minería	4
Salud	2
Seguros	2
Transporte	2
Utilities (agua, electricidad, gas)	1
Sector público	1
Retail	1
Servicios financieros	1
Educación	1

Todos los entrevistados tienen al menos cargos de jefaturas. Casi el 70% de los entrevistados, disponen de más de 500 colaboradores. Quienes indican que pertenecen a otro rubro, señalan que la empresa se dedica a la construcción, tecnología y consultoría.

## MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD

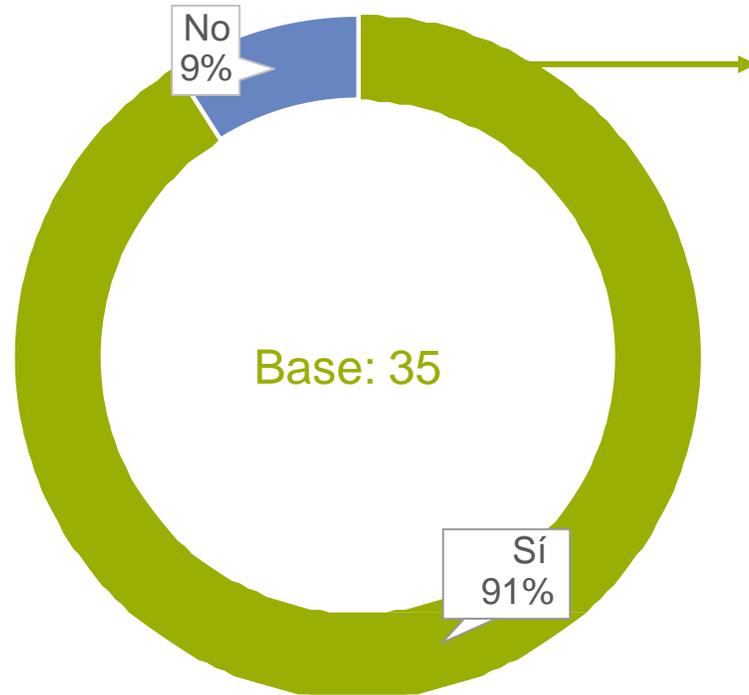
¿Su empresa tiene establecida una herramienta formal para medir la productividad? *Es decir, un indicador que permita monitorear la productividad en el tiempo, no solo en base a percepciones.*



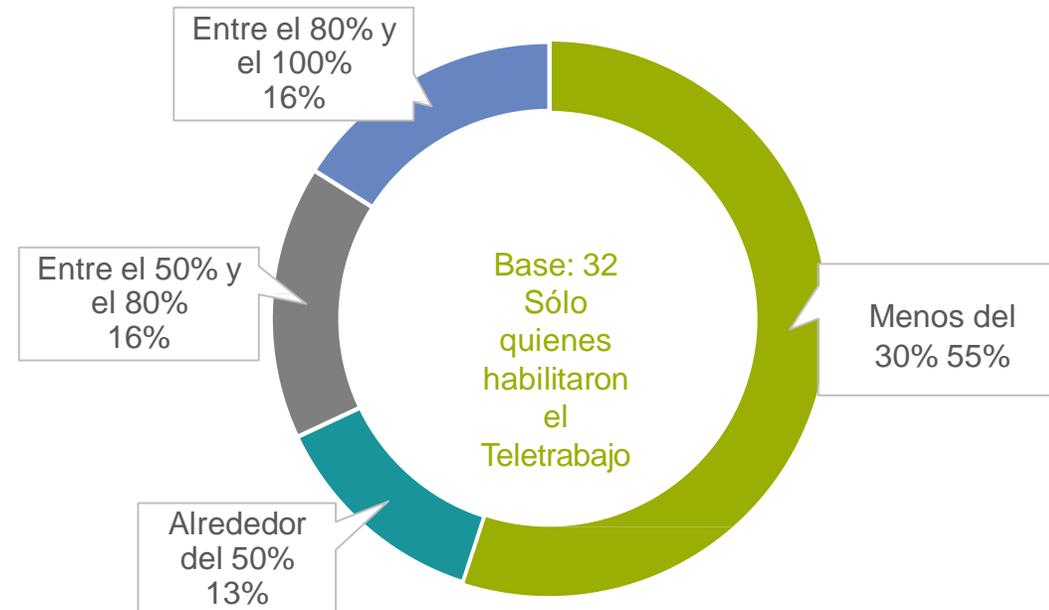
**Menos de la mitad de los encuestados, declara tener una herramienta formal para medir la productividad.** De esta manera, veremos que más de la mitad basa su aprehensiones de la productividad del teletrabajo en percepciones.

# HABILITACIÓN DEL TELETRABAJO

En el actual contexto de estallido social en Chile, ¿han aplicado el Teletrabajo en su compañía?

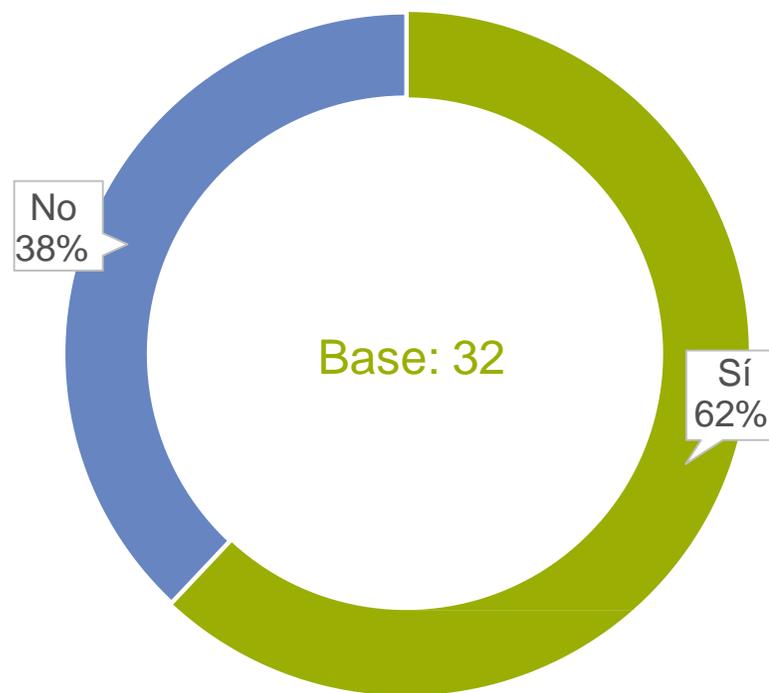


**QUIENES RESPONDEN SÍ.** ¿Qué porcentaje de la dotación de la compañía, practicó el Teletrabajo?



# IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO

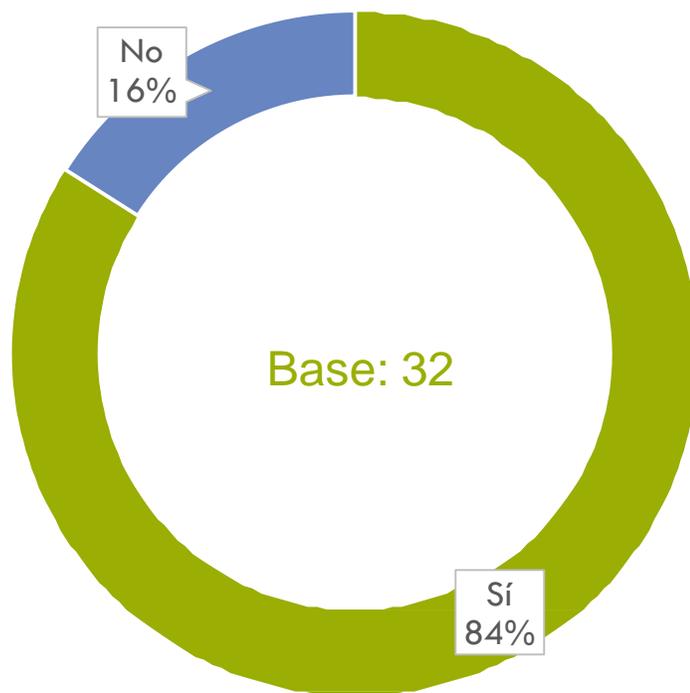
**SOLO PARA QUIENES HABILITARON EL TELETRABAJO.** Antes del estallido social en Chile, ¿se practicaba el Teletrabajo en la compañía?



Si bien la mayoría de los consultados declara que con anterioridad se practicaba el teletrabajo, al ver que **en el contexto de estallido social** la mitad de las empresas habilitaron el teletrabajo **para menos del 30% de los trabajadores**, es posible inferir que la práctica habitual del teletrabajo, **era solo para unos pocos colaboradores.**

# FACILIDADES PARA REALIZAR TELETRABAJO

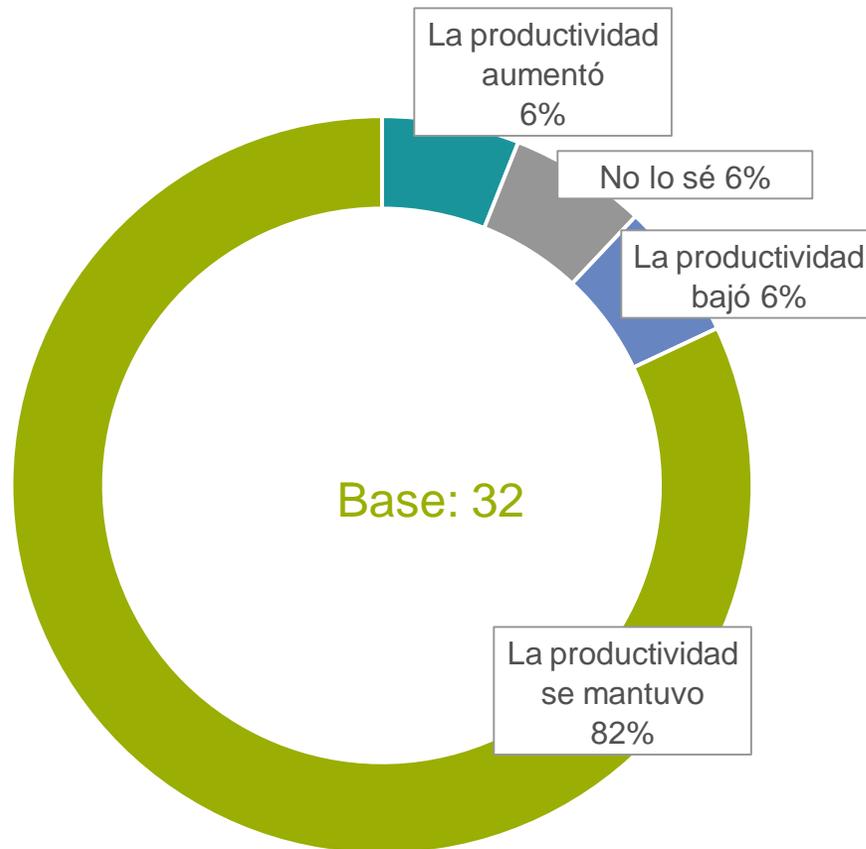
**SOLO PARA QUIENES HABILITARON EL TELETRABAJO.** ¿Su compañía cuenta con las herramientas tecnológicas que permitan realizar el Teletrabajo al 100%, como notebooks, plataformas de reuniones virtuales, archivos en la nube y otros?



En una **misma proporción que colaboradores**, la mayoría de los directores considera que la empresa cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para aplicar el teletrabajo correctamente. Quienes creen que no, indican la **falta de plataformas de reuniones virtuales, el acceso remoto a sistemas y protocolos de ciberseguridad.**

# PERCEPCIÓN DE DESEMPEÑO

SOLO PARA QUIENES HABILITARON EL TELETRABAJO. ¿Cómo se comportó la productividad de la compañía durante esta última implementación del Teletrabajo?

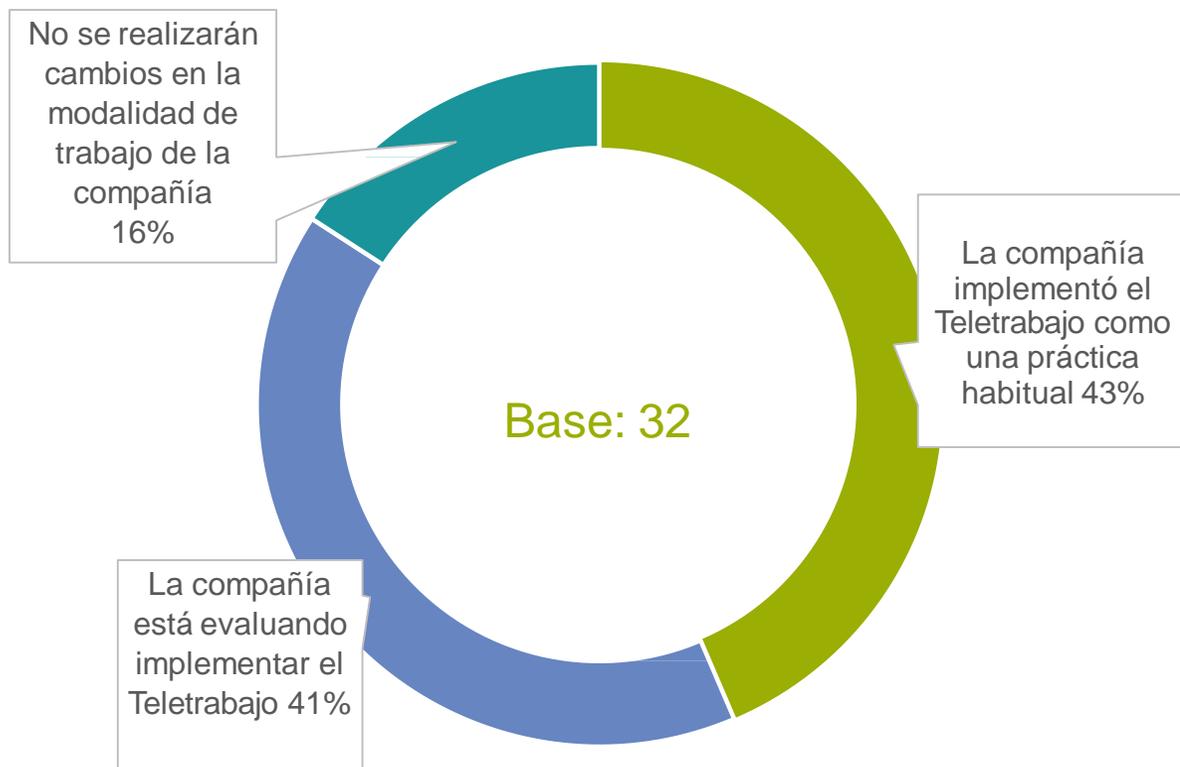


**En concordancia con la percepción de los colaboradores, casi el 90% considera que la productividad de la compañía al menos se mantuvo durante la última implementación del teletrabajo.**

**66% de los directores, evalúa con satisfacción (notas 6 y 7) la experiencia del teletrabajo, mientras que 9% la califica como insatisfactoria (notas de 1 a 4).**

# PROYECCIONES DEL TELETRABAJO

SOLO PARA QUIENES HABILITARON EL TELETRABAJO. Elija la frase que más represente su realidad: A partir de esta experiencia...



Las experiencias positivas con el teletrabajo, han llevado a que **4 de cada 10 empresas entrevistadas han implementado** esta forma de trabajo de manera habitual, y otras **4 de cada 10** están evaluando implementarlo.

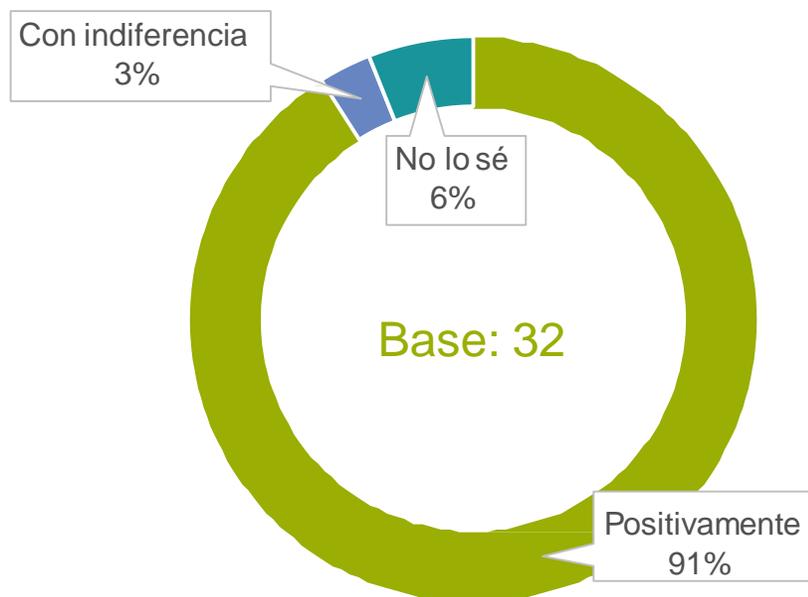
# PERCEPCIÓN DE VALORACIÓN DEL TELETRABAJO



an NTT DATA Company

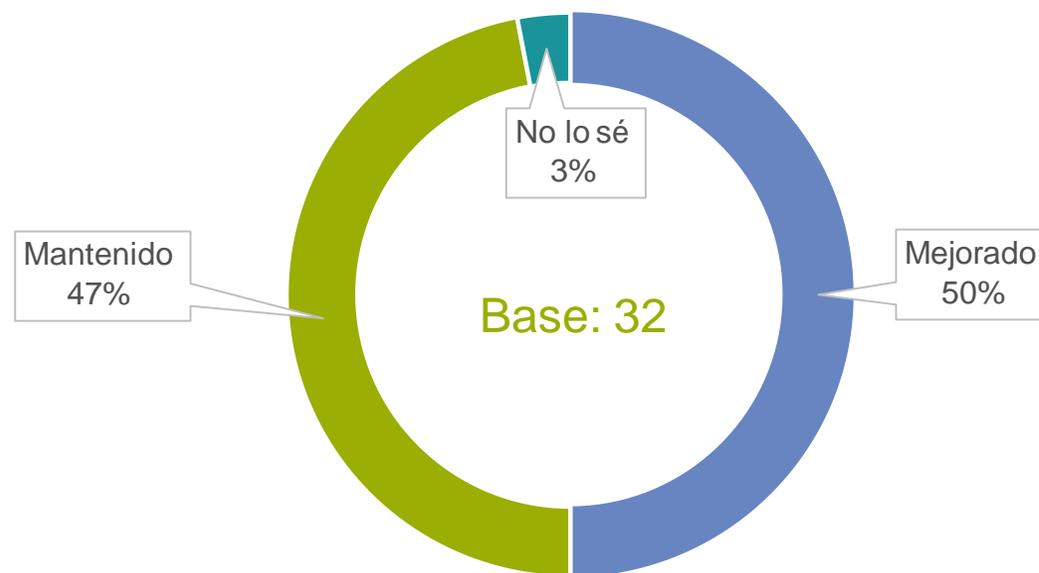
## SOLO PARA QUIENES HABILITARON EL TELETRABAJO.

¿Cómo tomaron sus colaboradores la opción del Teletrabajo?



## SOLO PARA QUIENES HABILITARON EL TELETRABAJO.

¿Cree que el compromiso de los colaboradores ha mejorado, se ha mantenido o ha empeorado al darles la alternativa de Teletrabajo?



Se observa una sobrevaloración de los directores, desconociendo que casi la mitad de los colaboradores no les gustaría que se implementara el teletrabajo en las actuales condiciones y que solo un tercio cree que su compromiso ha mejorado.

# LECCIONES DEL TELETRABAJO

**SOLO PARA QUIENES HABILITARON EL TELETRABAJO.** Para terminar, esta experiencia con el Teletrabajo en el contexto de estallido social, ¿qué lecciones le ha dejado a su compañía?



an NTT DATA Company



La principal lección es que **efectivamente se puede implementar el teletrabajo**, no solo en situaciones excepcionales, sin afectar la productividad de la empresa. El estallido social fue clave para forzar a las compañías a avanzar en la flexibilidad laboral.

*“Creo que se ha aprendido a derribar más rápido algunas trabas autoimpuestas que impiden avanzar en flexibilidad laboral. Se están tomando acciones concretas mucho más rápido hoy”*



Otro gran aprendizaje es **la valoración del teletrabajo como un beneficio** por parte de los colaboradores, ya que permite **balancear de mejor manera la vida laboral y personal**. Sin embargo se entiende que no es aplicable en todo, ni para todos.

*“La flexibilidad en las labores es clave para la continuidad operacional y garantizar la seguridad de nuestros equipos y mejorar el balance vida y trabajo. Los empleados han respondido con gran compromiso y han valorado profundamente estas alternativas”*



Por último, mencionan la importancia de **asegurar las condiciones tecnológicas** para la correcta aplicación del teletrabajo, inclusive la implementación de **herramientas de medición** de productividad y **condiciones físicas** en el hogar como escritorios y sillas.

*“La importancia de herramientas colaborativas de trabajo (GSuite), equipos móviles (Notebooks) y herramientas de videoconferencia, para asegurar que tienen todos los recursos a la mano para poder operar de la misma forma que estando en la oficina”*



an NTT DATA Company

# Gracias.

Claudia Corvalán Delpino  
[ccorvalan@icuatrado.cl](mailto:ccorvalan@icuatrado.cl) –Directora General - iCuadrado

**Consulting, Transformation,  
Technology and Operations.**