

Estado del Trabajo Remoto en América Latina 2020

**Una visión desde la Gestión de Personas en
medio de la crisis por Covid-19.**

Descripción

El “Estado del Trabajo Remoto en América Latina 2020” es una investigación realizada por Rankmi durante abril y mayo de 2020, que busca entregar una visión panorámica de la realidad que están viviendo hoy distintas organizaciones en Latinoamérica impactadas por el contexto de pandemia mundial por COVID-19 y la situación del teletrabajo dentro de estas compañías.

Algunos de los hallazgos claves corresponden a la “aceleración digital” en tiempos de crisis, la diversificación del rol de los líderes corporativos y la nueva responsabilidad de los departamentos de Gestión de Personas para empujar la continuidad operacional.

Introducción

La coyuntura provocada por el COVID-19 ha generado un cambio en toda nuestra sociedad, de cero a cien y sin matices, revolucionando el “nuevo paradigma laboral” e impactado a las organizaciones como sostenedoras de la integración social. Hoy, las prioridades de todo el mundo han cambiado: es necesario mantener a flote los sistemas que garantizan el bienestar y salud de las personas, y empujar la continuidad operativa de las compañías en el marco de la “nueva normalidad”.

Este contexto ha llegado a marcar la nueva ruta que debemos tomar y hacia donde deben estar enfocadas nuestras decisiones: **Esta es una crisis humana donde los procesos de transformación digital hoy aparecen como necesarios, obligatorios y urgentes.** Hasta hace unos meses en muchas compañías se contemplaba a las iniciativas de Teletrabajo como parte de un incentivo para potenciar la flexibilidad o como una compensación extra para aumentar la productividad de las personas. Actualmente, es una necesidad.

El objetivo de este estudio es determinar el estado del trabajo remoto en Latinoamérica de manera que los líderes y las altas gerencias de Gestión de Personas puedan enfrentar de mejor manera la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 y poner a los colaboradores al centro de su cultura, cuidando su bienestar físico y mental, mientras alcanzan una continuidad operativa frente al desafío del teletrabajo.



Sobre el estudio

En este estudio participaron en total **815** líderes de Gestión de Personas de distintos países de Latinoamérica, quienes respondieron nuestra encuesta entre abril y mayo de 2020.

La muestra está distribuida de la siguiente manera:



¿Cuántas personas trabajan en tu organización?



Pequeña
Menos de 500
colaboradores

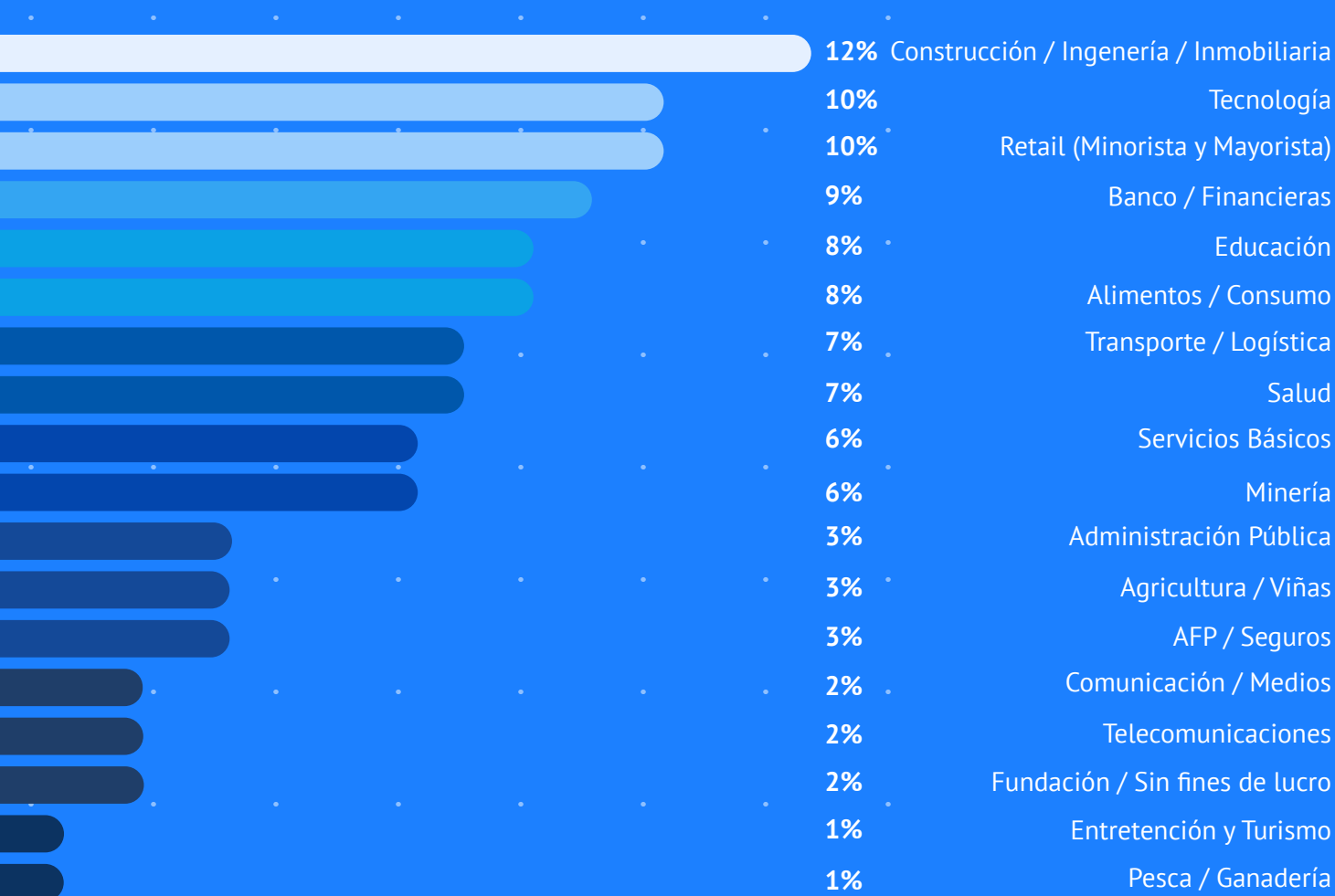


Mediana
Entre 501 a 5.000
colaboradores



Grande
Entre 5.001 a + 10.000
colaboradores

¿A qué rubro pertenece tu organización?



Análisis de la encuesta:

La vieja normalidad: diagnóstico de las empresas pre-crisis sanitaria

Anticiparse a los problemas siempre ha sido una buena señal de liderazgo y perspectiva hacia el futuro. La llegada del COVID-19 fue una sorpresa para todas las industrias, independiente de su tamaño, antigüedad, ganancias o rubro.

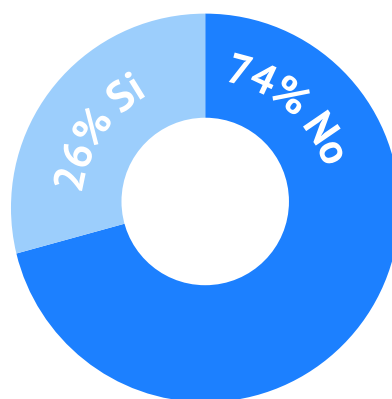
¿Tenías un plan de contingencia para una situación de crisis previo a la pandemia?



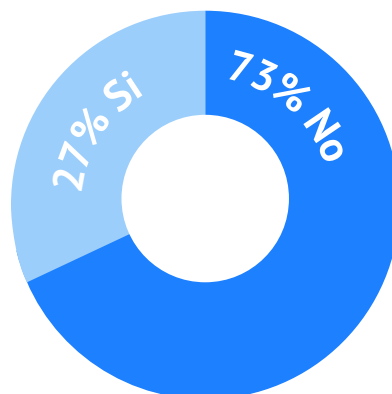
Entre los rubros que tenían planes de contingencia, destacan la industria minera (60%), el sector de la salud (46%) y los bancos y financieras (69%).

¿Previo al contexto del COVID-19 tu empresa tenía un programa formal de trabajo remoto?

Para emergencias de este tipo, el teletrabajo se presenta como una clara solución para mantener la operatividad de una empresa a distancia. Sin embargo, los resultados nos demuestran que más de dos tercios de los encuestados no contaban con un plan de teletrabajo previo a la crisis del COVID-19 (74%).



¿Tu empresa cuenta con un presupuesto asignado para desarrollar una estrategia de flexibilidad laboral?

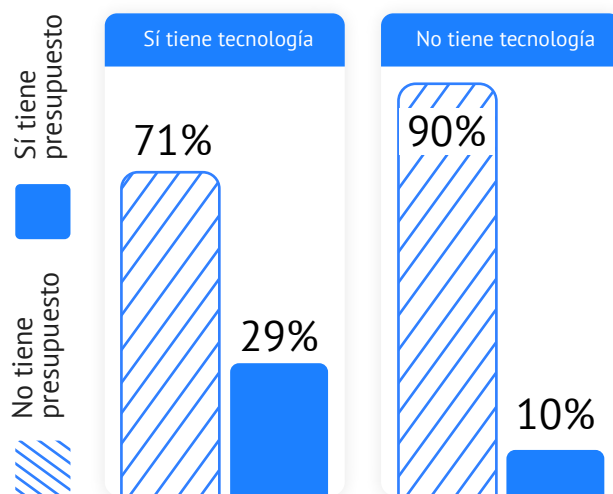


Por tamaño de empresas, no se presentó ningún tipo de diferencia.

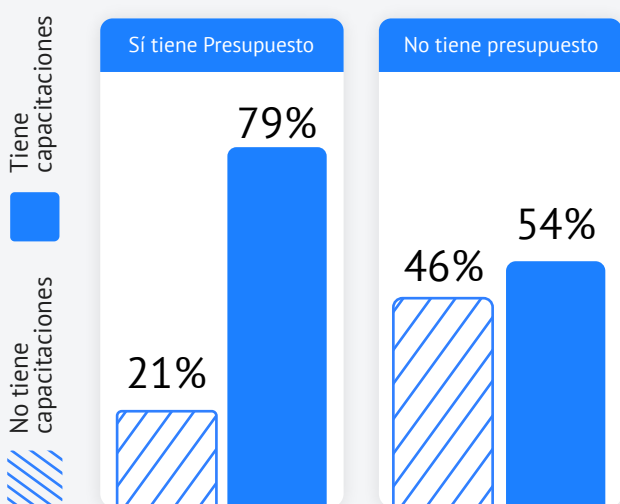


Cabe destacar que entre las empresas que sí cuentan con la tecnología necesaria para realizar este tipo de políticas, **el 71% de ellos no cuenta con el presupuesto para hacerlo.**

Esto puede estar relacionado en gran parte con el uso de herramientas gratuitas y cotidianas que permiten el trabajo desde cualquier parte solo con un computador y una conexión a internet.



Comparación entre tecnología y presupuesto para abordar el teletrabajo.



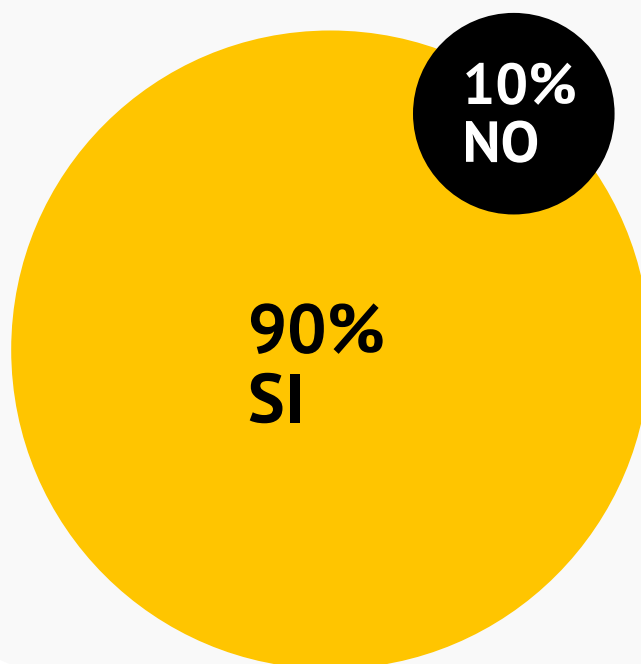
Comparación entre capacitaciones y presupuesto para abordar el teletrabajo.

Además, **el 79% de las empresas que cuentan con este presupuesto, utiliza capacitaciones online** como un recurso educativo como parte de la implementación de la flexibilidad laboral.

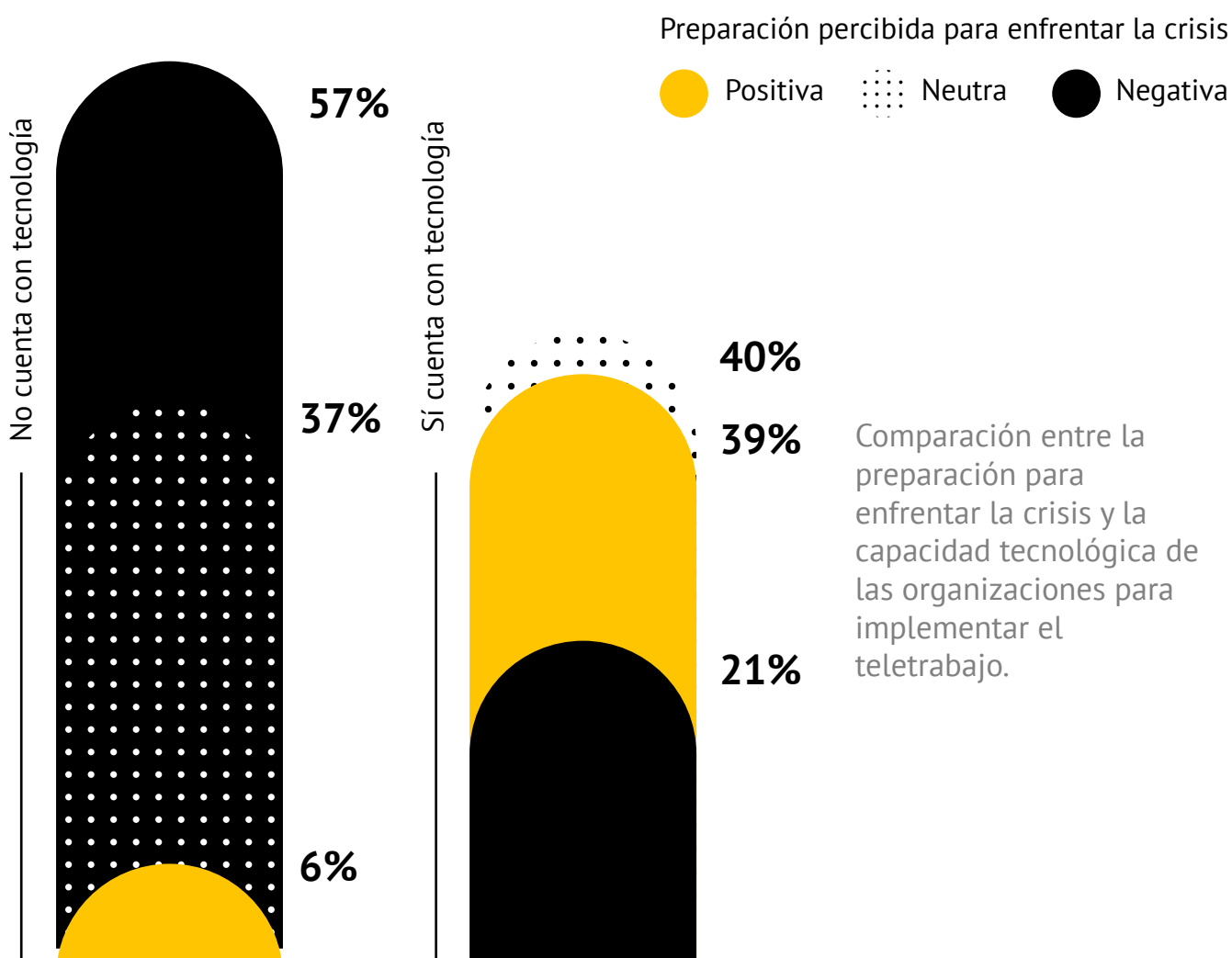
Alcanzar el 100% de la operatividad remota, con o sin crisis, es algo que no se soluciona solo con presupuesto, sino con una inversión que esté apuntada a garantizar que los equipos de trabajo no solo puedan realizar su labor fuera de sus oficinas (o desde cualquier parte en el mundo) sino que también deben crear planes de formación que incluyan a sus colaboradores.

¿Tu empresa cuenta con **tecnología para facilitar** el trabajo remoto?

De manera bastante positiva, el 90% de las empresas dice contar con la tecnología suficiente para que sus equipos puedan trabajar de manera remota. Esto incluye tanto el hardware necesario, como computadores o tablets, hasta softwares específicos para realizar tareas. También existen muchas empresas que basan sus sistemas de trabajo en herramientas online gratuitas para comunicarse, crear planificaciones e incluso trabajar de manera colaborativa en la nube.

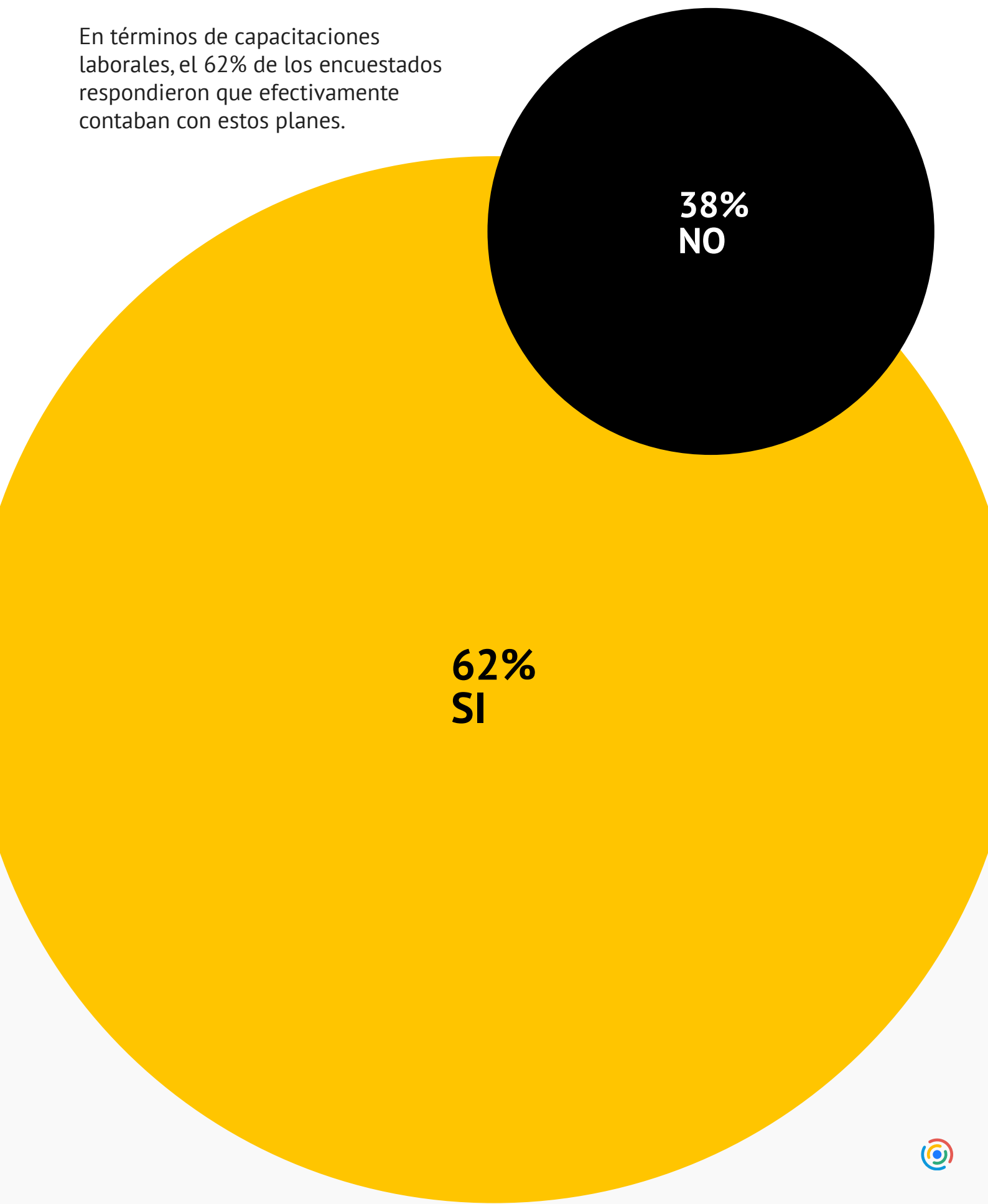


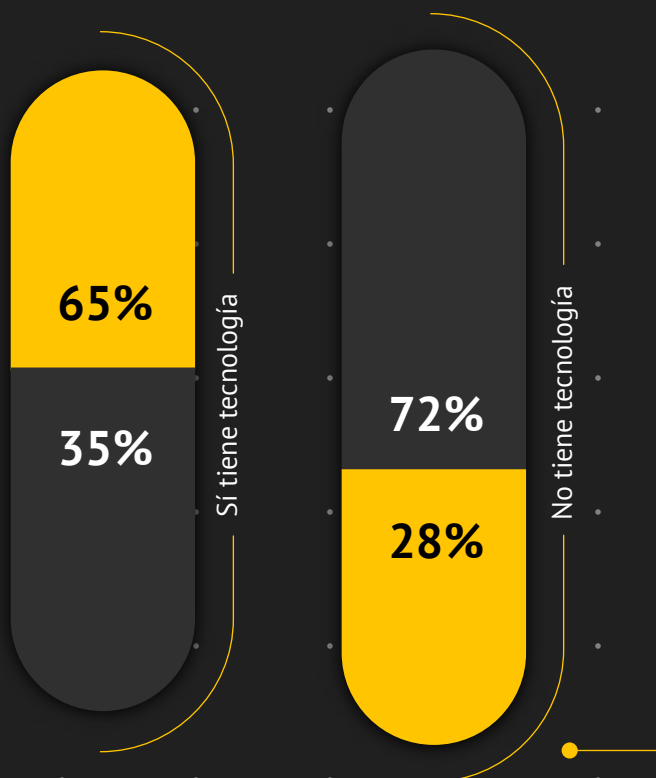
Las empresas que contaban con tecnología para implementar el trabajo remoto se sentían más preparadas para enfrentar la crisis que las que no contaban con tecnología para estos fines.



¿Tus colaboradores tienen acceso a capacitaciones para efectuar trabajo remoto?

En términos de capacitaciones laborales, el 62% de los encuestados respondieron que efectivamente contaban con estos planes.





Además, el 65% de las organizaciones que cuentan con la tecnología necesaria para tener políticas laborales flexibles, ofrece capacitaciones online para fomentar el desarrollo de las personas dentro de su compañía.

Comparación entre la capacidad tecnológica de las organizaciones y si es que ofrecen capacitaciones para el teletrabajo o no.

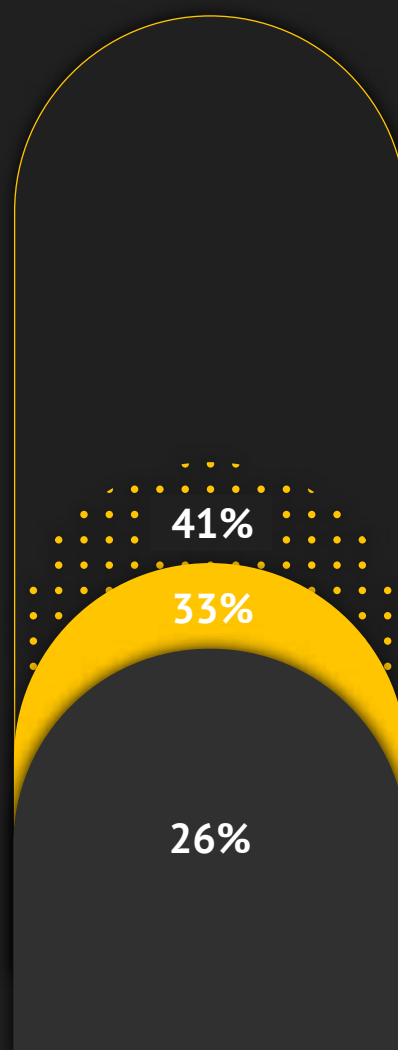
Tiene acceso a capacitaciones No tiene acceso a capacitaciones

En tu opinión ¿Estaban preparados los miembros de tu organización para trabajar de manera remota?

Son las empresas de tecnología y **las organizaciones pequeñas (< 500 personas)** quienes mejor preparadas están para este tipo de contingencia con un 39% de reacciones positivas.

Además, dentro de las empresas que tenían preparado un plan de contingencia, **el 58% de ellos tiene expectativas positivas para el futuro, y el 51% tenía un presupuesto destinado para estos casos, lo que explica su respuesta.**

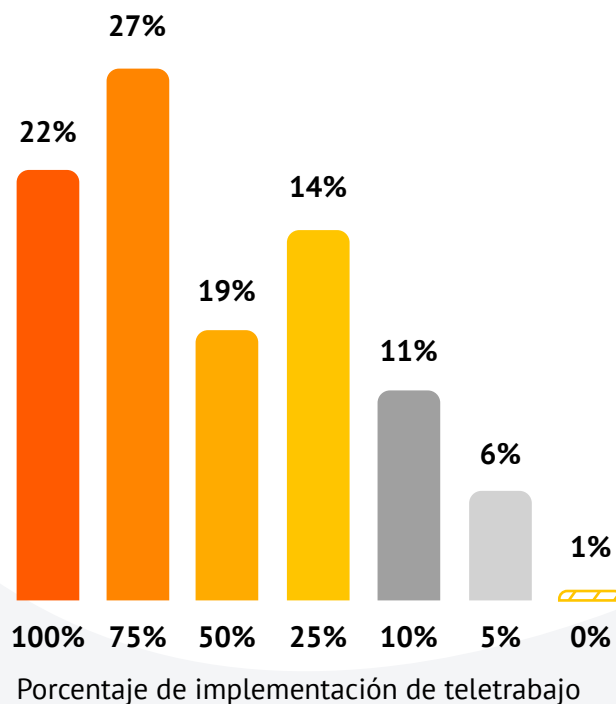
Positiva Neutra Negativa



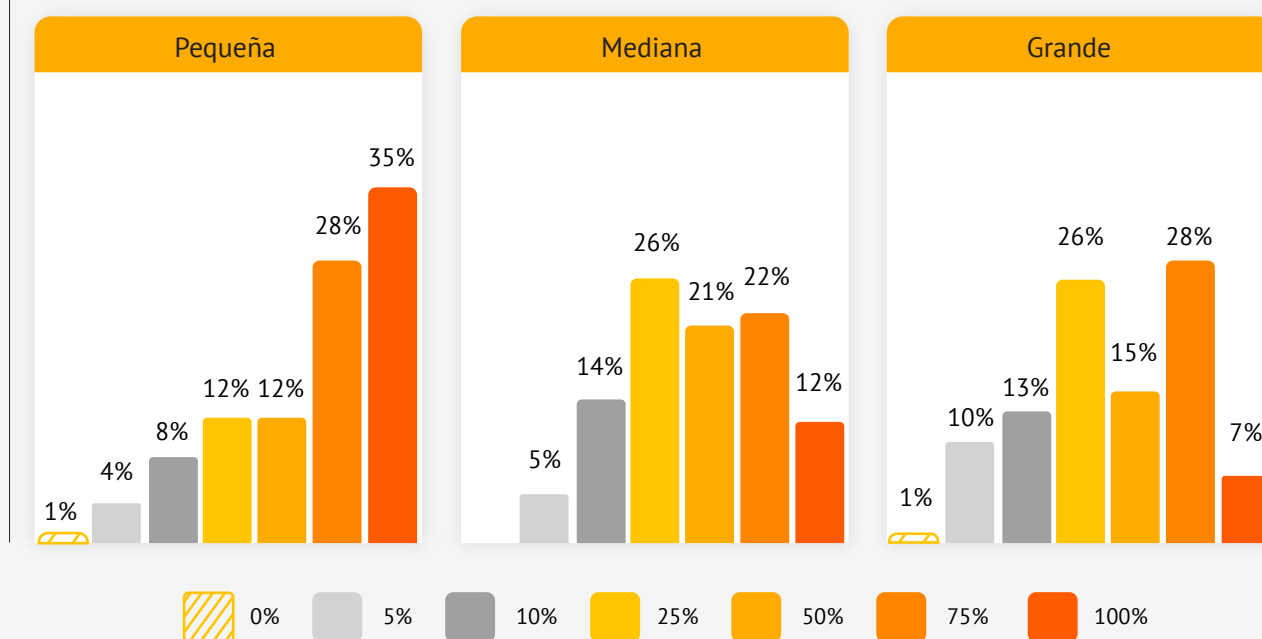
Nueva Normalidad: ¿Cómo están enfrentando las empresas el cambio al paradigma laboral?

¿Qué porcentaje del total de tu empresa está realizando trabajo remoto?

La crisis significó un cambio de operaciones. Antes el teletrabajo era un beneficio, ahora es considerado una necesidad. Entre nuestros participantes, solamente el 22% de las empresas en Latinoamérica se encuentran trabajando de manera completamente remota.



● Porcentaje total de teletrabajo dividido por tamaño de empresas



Las empresas Pequeñas son las que más implementan el teletrabajo (hasta un 35% de operatividad total)

Dentro de estas, las empresas de tecnología son las que pudieron adaptarse con mayor facilidad a este cambio, con más de un 71% de efectividad en el traspaso al teletrabajo. Junto a ella se encuentran las empresas de telecomunicaciones (43%) y las AFP (44%).



En tu opinión ¿Cuáles son las principales fortalezas de tu empresa para implementar el trabajo remoto?

Nuevamente, la tecnología vuelve a tomar un papel protagonista, siendo la primera opción con un 27% de preferencias. A esta la siguen el Engagement de los colaboradores en la organización, junto con el sentido de pertenencia y la cultura corporativa. Las últimas dos nos demuestran que los líderes en GDP consideran a sus colaboradores como una parte vital dentro de la operatividad de sus organizaciones durante la crisis. Por otra parte, puntos como la gestión del talento y el clima organizacional han bajado debido al cambio de prioridades actual.

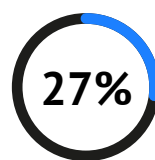
Las mineras representan el 16% de los que destacan la planificación y ejecución de proyectos. Respecto a las otras industrias, no hay variaciones significativas acerca de sus prioridades.

9% Teléfono

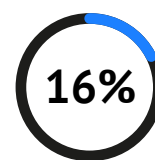
8% Chat en vivo

7% Red Social Interna

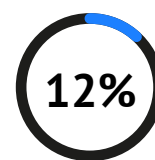
4% Intranet



Uso de la tecnología



Compromiso Engagement



Cultura y sentido de pertenencia



Comunicación Disponibilidad



Trabajo en equipo



Liderazgo



Equilibrio vida / trabajo



Planificación y ejecución de proyectos



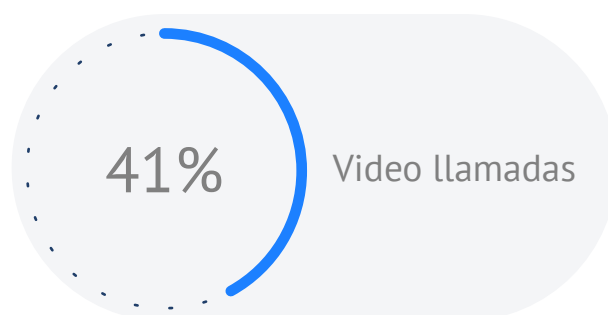
Clima Organizacional



Gestión del Talento

¿Cuáles son las 3 principales herramientas que están utilizando para efectuar trabajo remoto?

Volvemos a la tecnología. Ya sabemos que las empresas se sienten preparadas en este aspecto y saben perfectamente cuál es la importancia de esta en el trabajo remoto. Por eso es importante saber cuáles son las herramientas digitales básicas en su kit de supervivencia en periodos de cuarentena.



41%

Video llamadas



Correo electrónico

31%



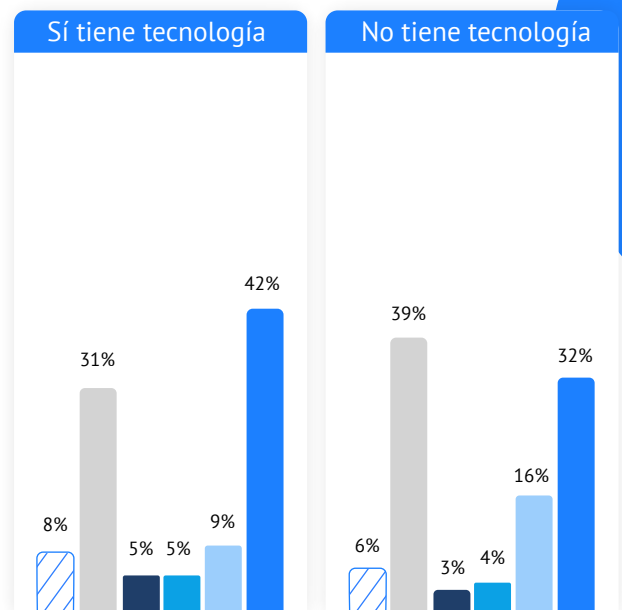
Además, esta pregunta revela que las empresas que no cuentan con la tecnología necesaria para establecer programas de trabajo flexible, sí aprovechan las herramientas más cotidianas y a la mano para establecer una comunicación constante, como las videollamadas y los correos electrónicos, y utilizando los teléfonos más del doble que las empresas que sí cuentan con la tecnología apropiada para trabajar.

El rol protagonista de la **Gestión de Personas**

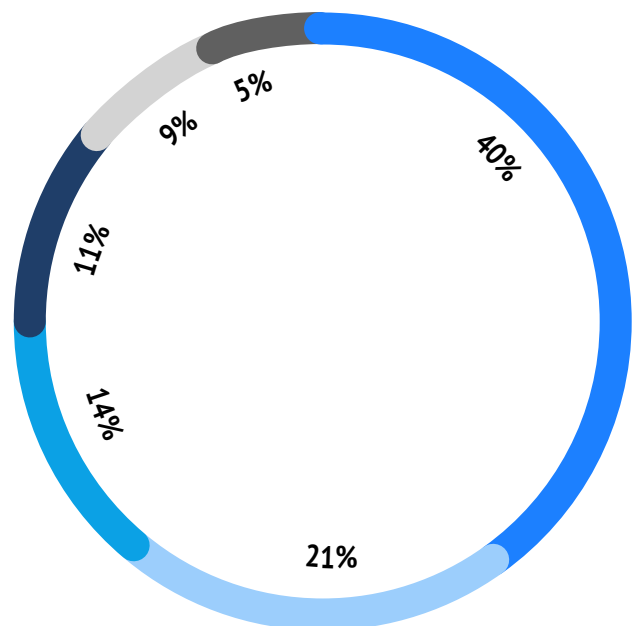
En medio de esta crisis ¿Cuál es el rol de Recursos Humanos dentro de tu organización?

Tal como hemos mencionado en diferentes artículos, a diferencia de otros momentos en la historia, esta es una crisis completamente humana y por eso son los líderes de Gestión de Personas quienes tienen hoy la responsabilidad de asegurar la integridad y bienestar de los colaboradores, junto con empujar la continuidad operativa del negocio.

Se observa que la crisis ha implicado una mayor carga operativa para recursos humanos, desplazando el desarrollo organizacional a un segundo plano.



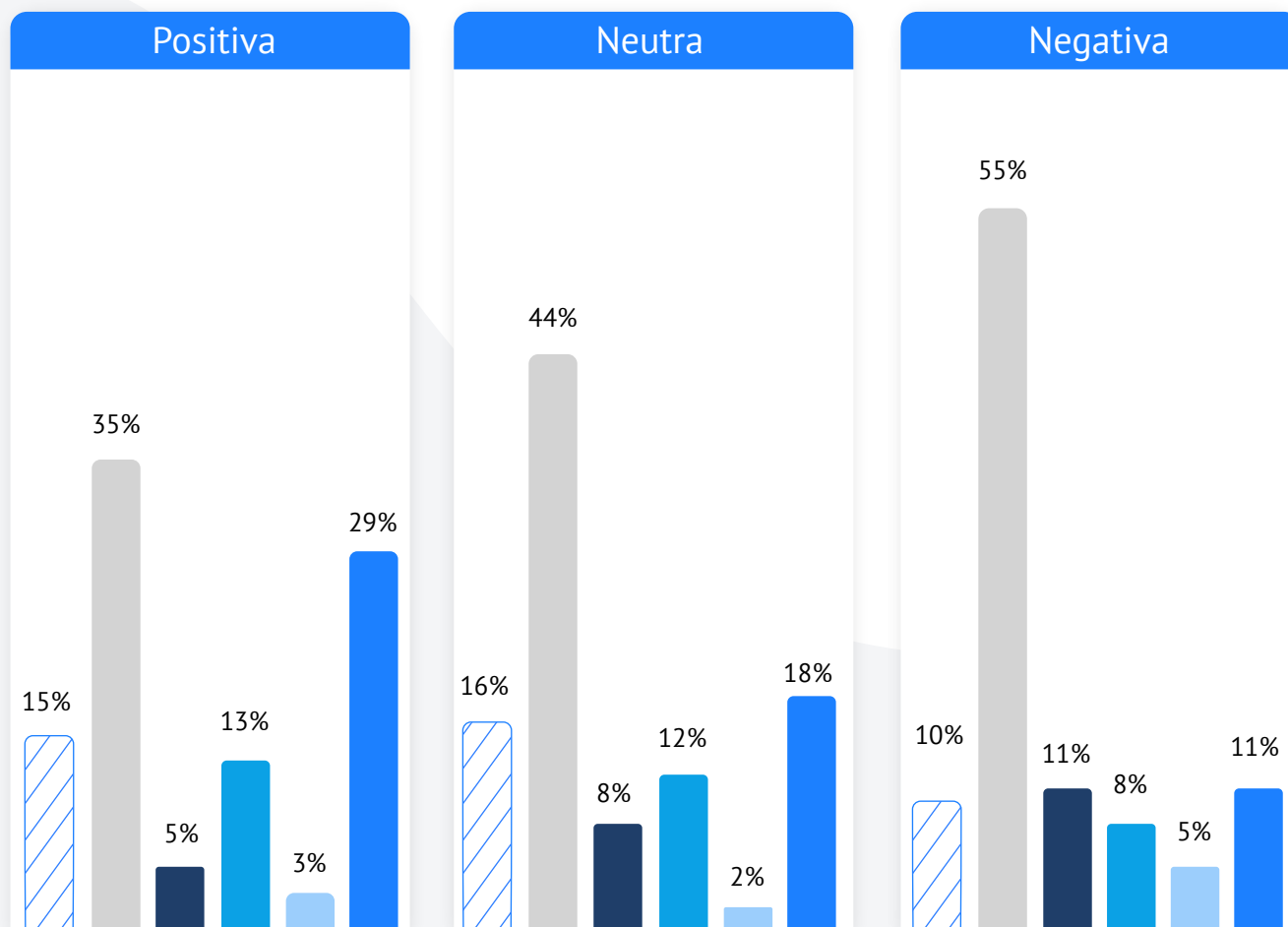
Chat en vivo
Correo electrónico
Intranet
Red Social Interna
Teléfono
Video llamadas



Garantizar la continuidad operacional
Promover una cultura centrada en las personas
Fomentar el sentido de pertenencia
Potenciar el clima organizacional
Matener y retener al talento
Potenciar la marca empleadora

Las empresas que tienen expectativas positivas sobre el futuro en los próximos 6 meses, tampoco presentan una variación con respecto al rol de los líderes de Gestión de Personas

Comparación entre el rol de los líderes en RR.HH. y la percepción que tienen las organizaciones sobre su futuro operativo.



Las empresas que tienen una visión positiva con respecto a su futuro están poniendo sus esfuerzos en crear una cultura corporativa fuerte, además de mantener la continuidad operacional. De esta manera, pueden enfocarse en cuidar a sus colaboradores y prepararse para temas como la vuelta a la oficina o el cambio del paradigma laboral.

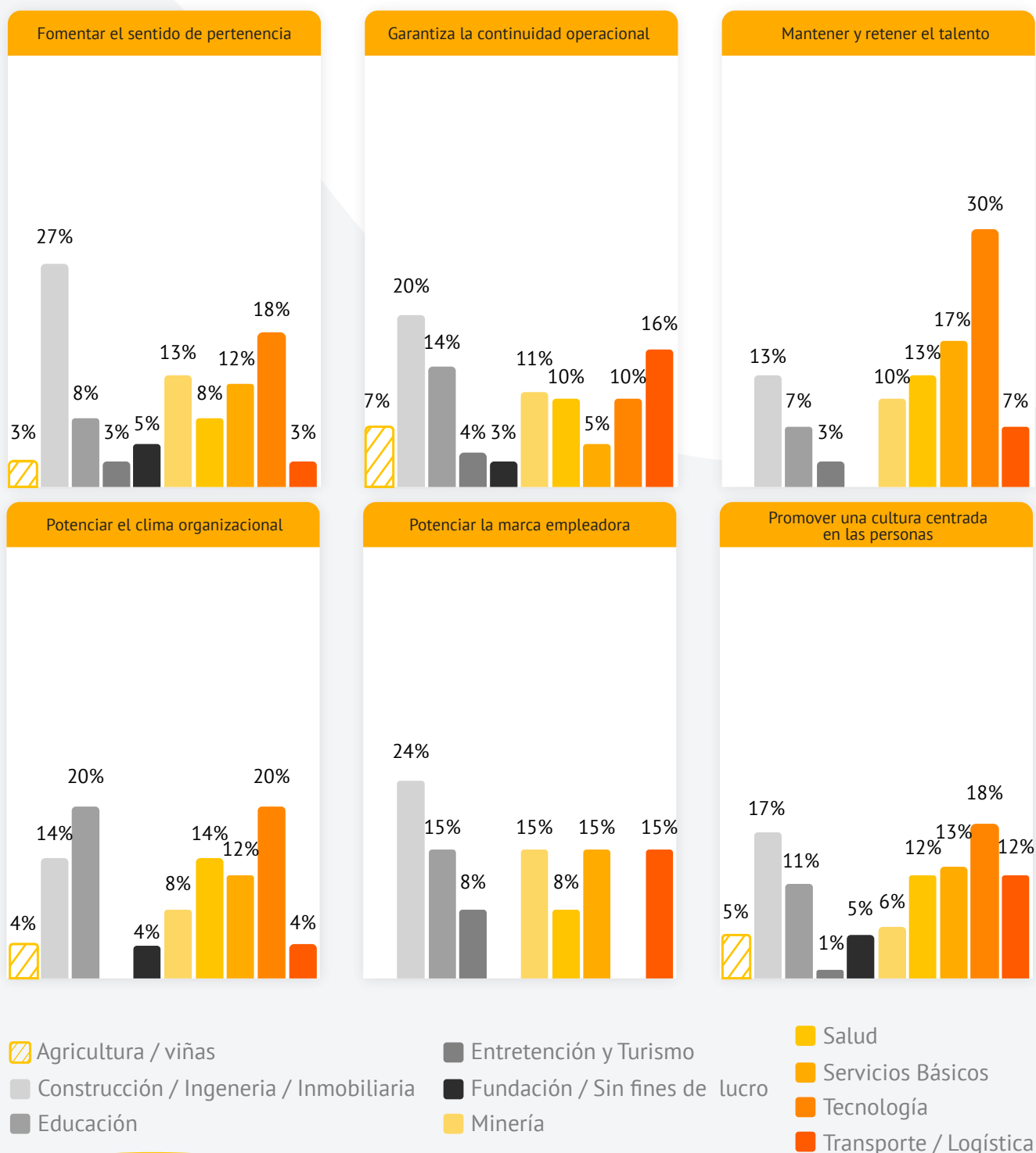
Rol de RRHH

- Fomentar el sentido de pertenencia
- Garantizar la continuidad operacional
- Mantener y retener al talento
- Potenciar el clima organizacional
- Potenciar la marca empleadora
- Promover una cultura centrada en las personas



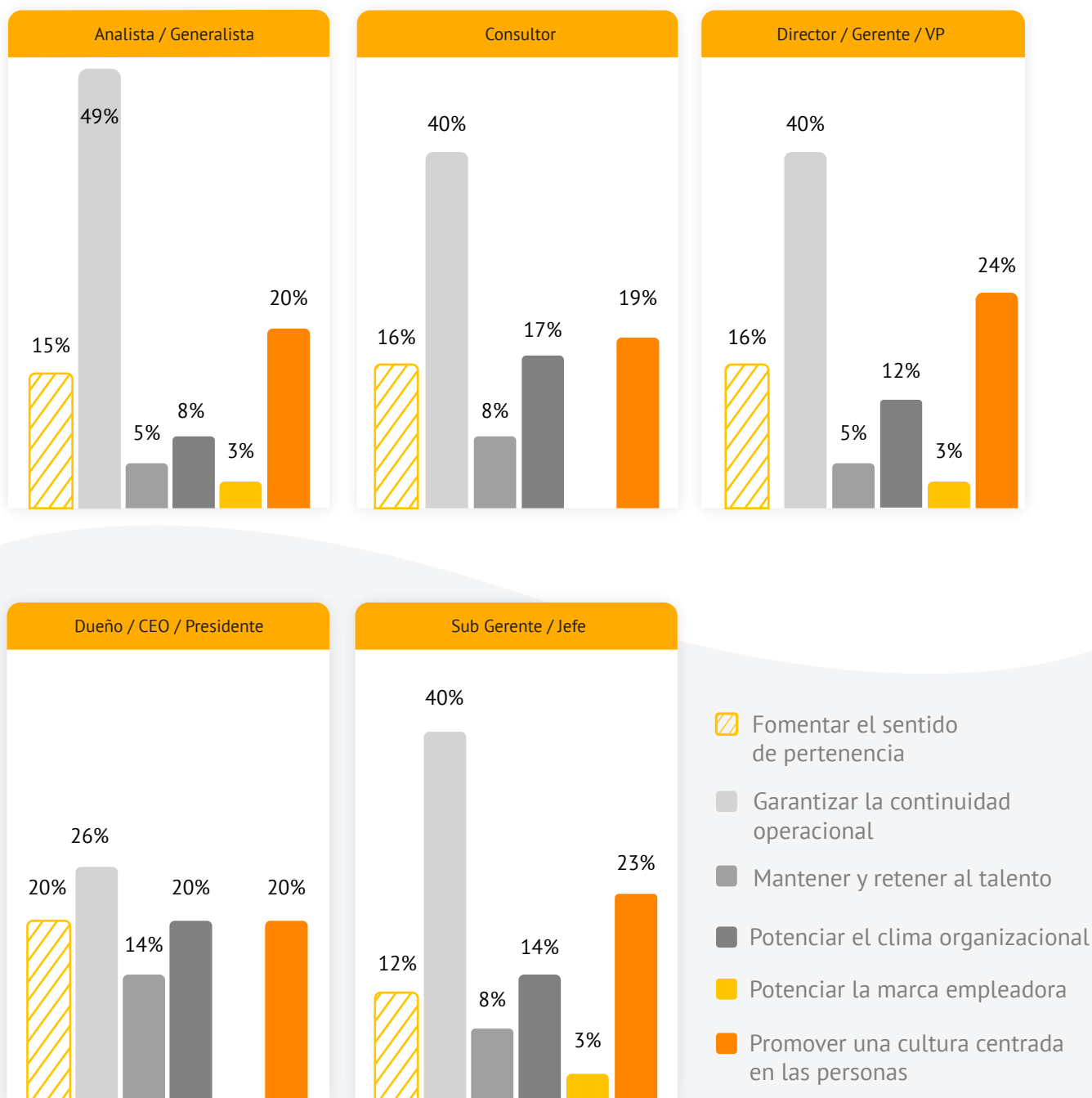
Por rubros, **las empresas de tecnología son las que más valoran la retención del talento, con un 30% de prioridad.** Esto puede ocurrir en gran parte por su operatividad durante la crisis y perspectiva a futuro, en la que es importante mantener a los colaboradores destacados dentro de la organización.

Comparación entre el rol de los líderes de RR.HH. y el rubro al que pertenece cada organización.



Por niveles de cargo se encontraron algunas variaciones:

Comparación entre el rol de los líderes de RR.HH. y el cargo de cada participante en el estudio.



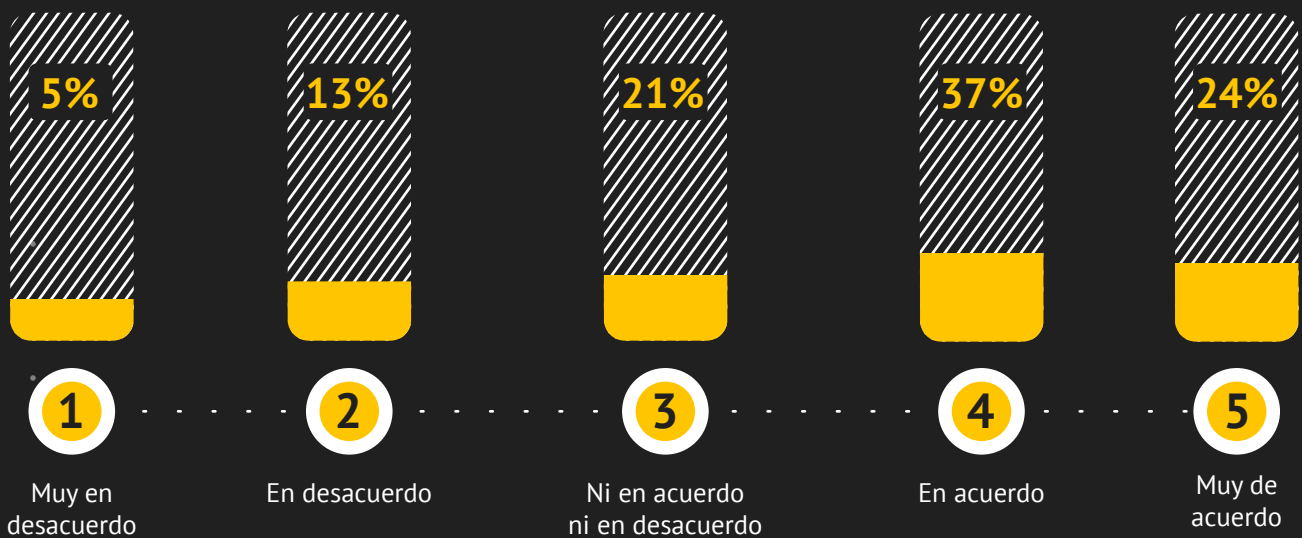
Para los líderes corporativos (Directores Generales y CEO) las prioridades de RR.HH. también han cambiado. La prioridad actual calza con mantener la actividad operativa, sin embargo, su preocupación por la retención del talento o potenciar la marca empleadora, ha disminuido considerablemente.



¿Los líderes de tu organización han estado a la altura de las circunstancias, siendo un apoyo clave para los colaboradores y la empresa?

El 61% de los participantes cree que sus líderes han estado a la altura de las circunstancias durante la crisis. Esto es una evaluación bastante positiva para las jefaturas.

Sin embargo, a nivel de cargos, **los analistas y consultores no opinan lo mismo, aprobando esta gestión solo en un 48% y 45%, respectivamente.** Por tamaño de empresa tampoco se encontraron diferencias significativas.



Estado del trabajo remoto en América Latina 2020: Los desafíos a futuro

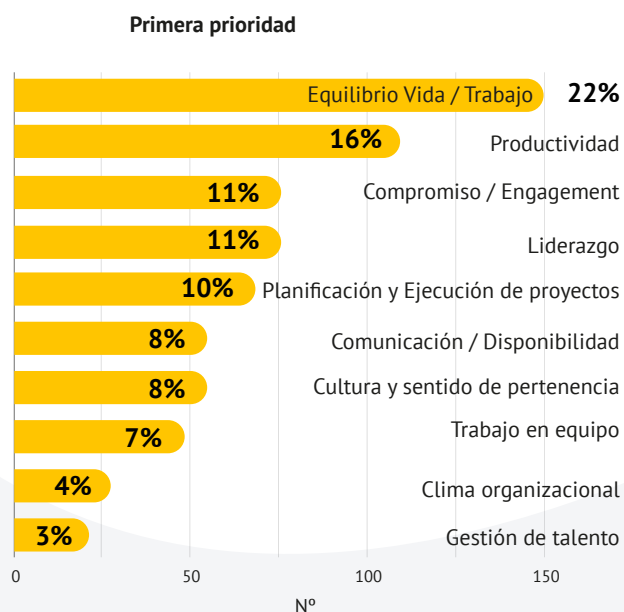
En tu opinión ¿Cuáles son los principales desafíos que representa el trabajo remoto?

Como mencionamos antes, el trabajo remoto trae múltiples beneficios tales como brindar una mayor independencia en términos laborales y la posibilidad de organizar mejor la vida personal. Sin embargo, este también representa un desafío para las personas, especialmente en estos tiempos, donde el trabajo remoto se ve fuertemente influenciado por el encierro, la cuarentena y el distanciamiento social.

En este contexto, los participantes en nuestro estudio señalaron que los principales desafíos del trabajo remoto son alcanzar un equilibrio entre la vida personal y su carga laboral, mantenerse productivos y mantener el engagement con la organización.

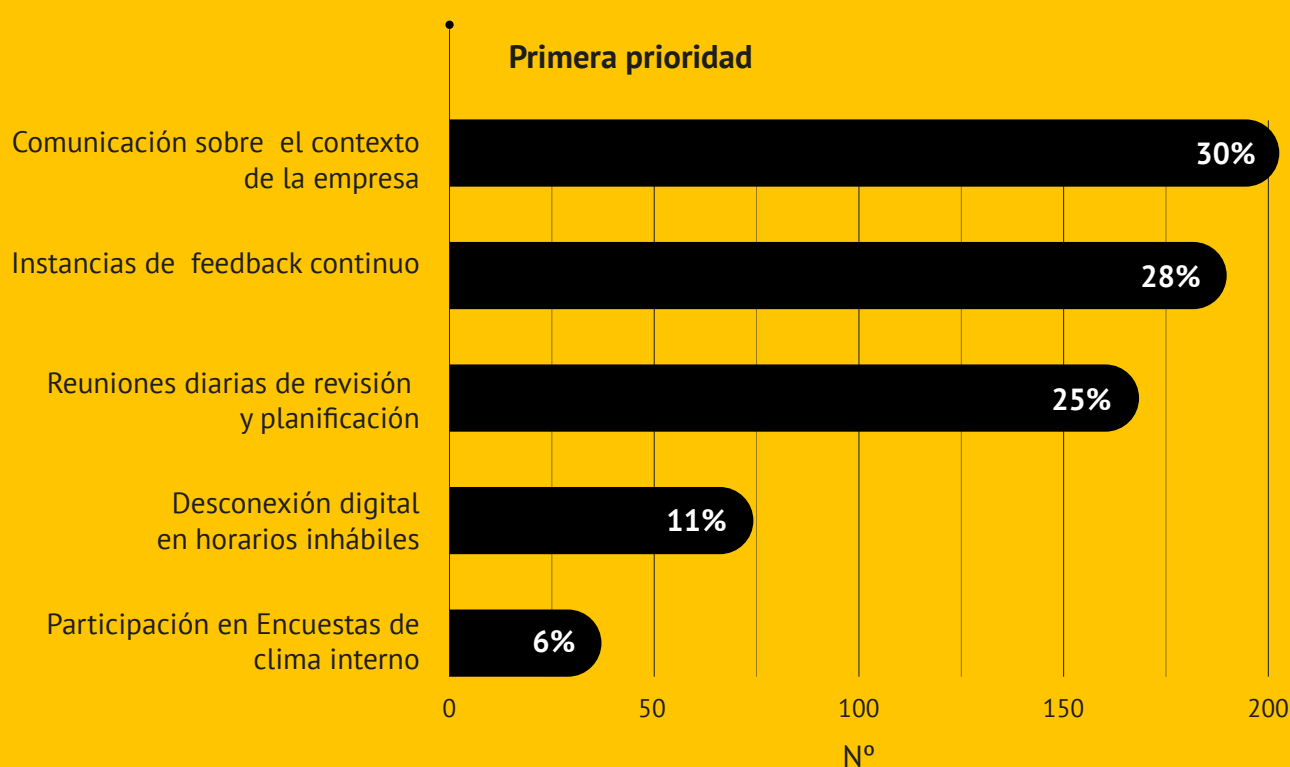


Los dos principales desafíos que encabezan el gráfico, Equilibrio Vida/Trabajo y Productividad, están directamente relacionados y ambos se han visto afectados debido a la crisis. Por ejemplo, en la página siguiente, **el 21% de los encuestados reporta una disminución en la efectividad del trabajo por la modalidad remota, lo que produce un desequilibrio entre la vida personal y las obligaciones laborales.**



Según tu experiencia ¿Cuáles de las siguientes prácticas tienen mayor valor para potenciar la experiencia de los colaboradores a distancia?

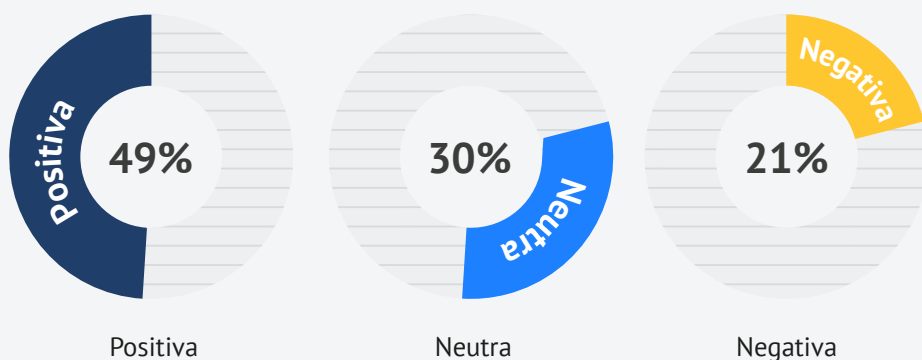
La comunicación es lo más valorado por todos. Es trascendental mantener canales abiertos y efectivos significa crear los cimientos para mantener una operatividad remota, en tiempos de crisis o no.



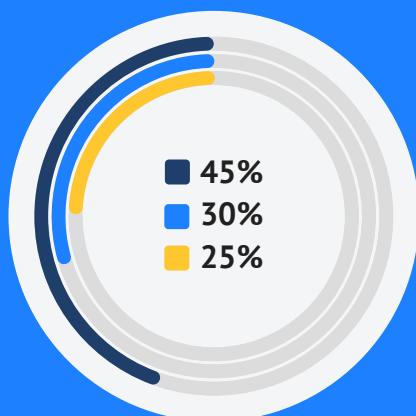
¿La efectividad del trabajo entre colaboradores se ha visto disminuida con el trabajo remoto?

Solo el 21% de los participantes cree que se ha perdido la efectividad regular debido al teletrabajo. Esto es un triunfo para las empresas, especialmente para quienes tuvieron que empezar desde cero.

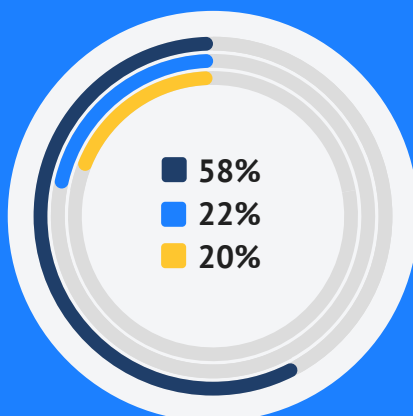
Percepción sobre la efectividad en el trabajo remoto



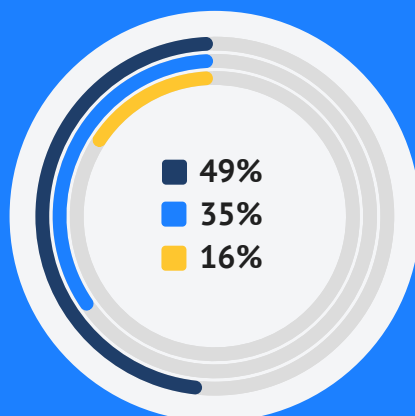
Al responder esta pregunta, no se encontraron diferencias por cargos en las empresas.



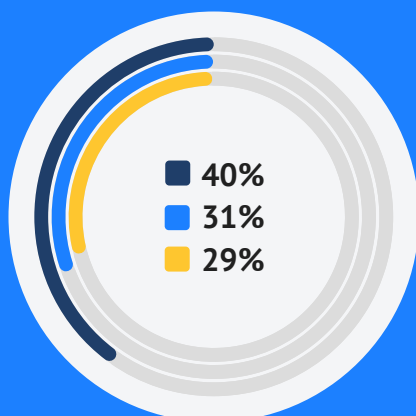
Dueño / CEO / Presidente



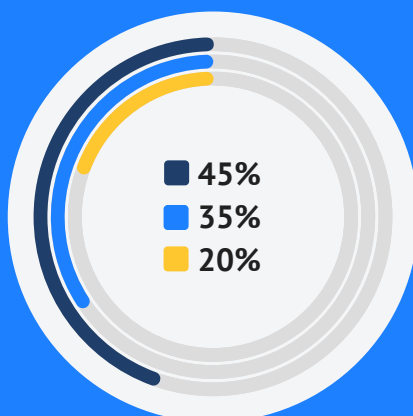
Director / Gerente / VP



Sub Gerente / Jefe



Analista / Generalista



Consultor

■ Positiva □ Neutra ■ Negativa

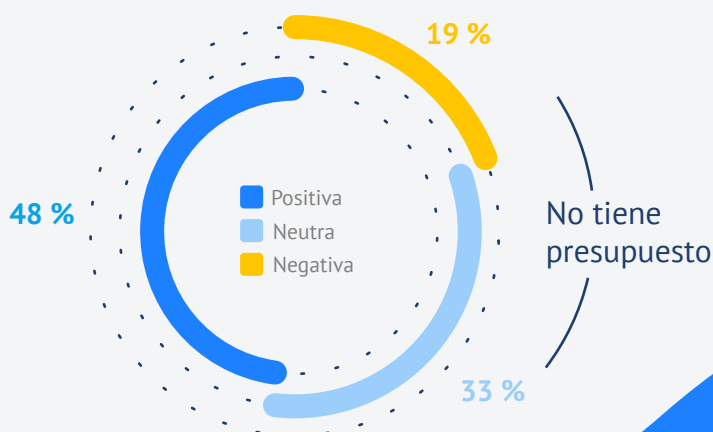
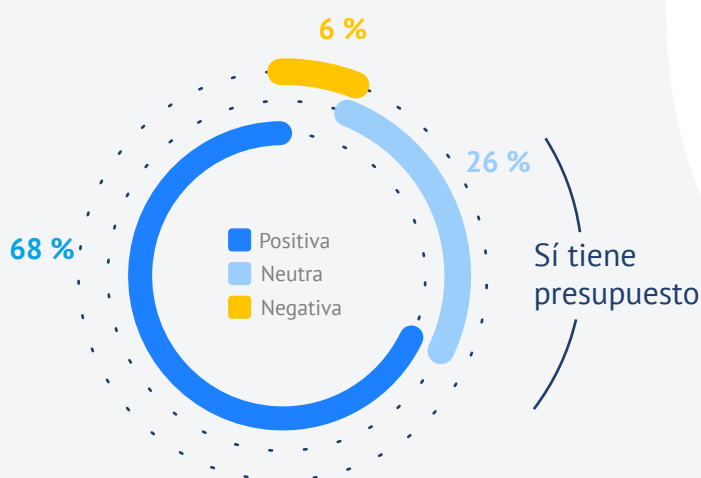
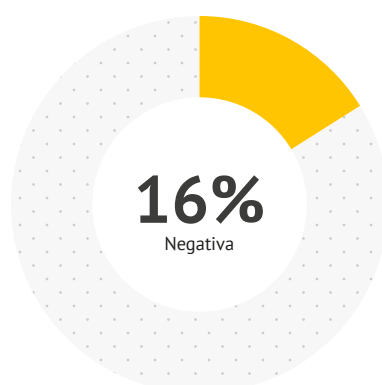
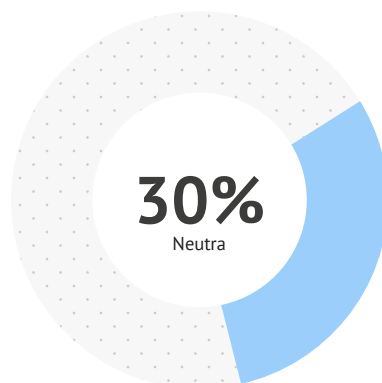
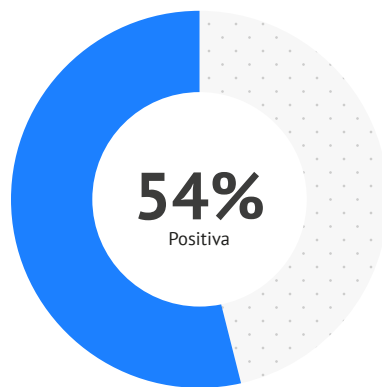
Comparación entre la percepción de la efectividad en el teletrabajo y los cargos de los distintos participantes del estudio.



¿Está preparada tu organización para mantener la continuidad operativa en los próximos 6 meses?

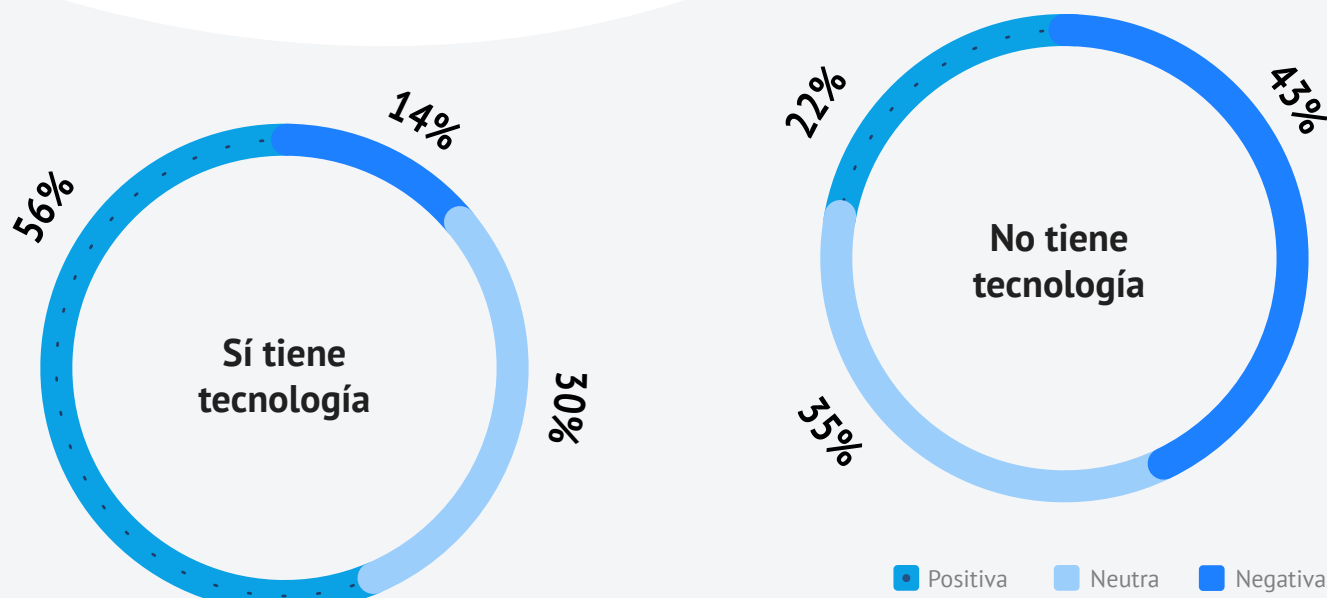
En esta pregunta hay un claro optimismo: un 54% de los participantes declararon que sus organizaciones están preparadas para mantener su operatividad durante los próximos 6 meses.

Además, las empresas que cuentan con el presupuesto necesario y que se sienten seguras de su funcionamiento futuro superan hasta un 20% más a quienes no utilizaban políticas de flexibilidad laboral.



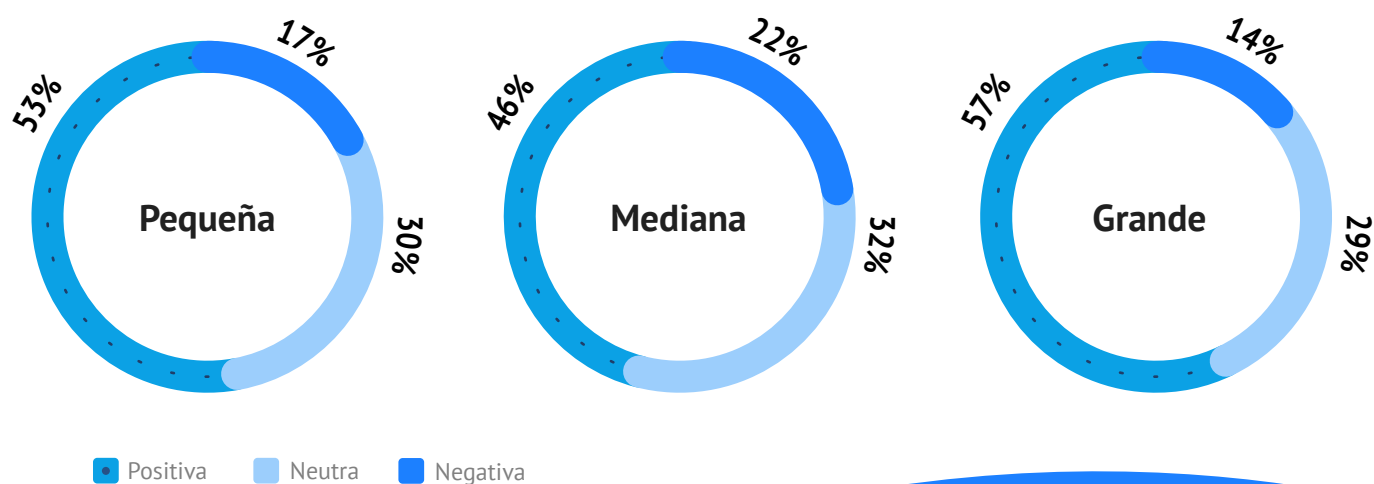
Comparación entre la percepción que tienen las organizaciones a futuro y si es que cuentan con el presupuesto necesario para implementar el teletrabajo.

Lo mismo pasa con las empresas que sí usan la tecnología para facilitar el trabajo remoto, ya que **las organizaciones con una mirada optimista superan en un 35% a las organizaciones que no cuentan con la tecnología necesaria.**



En cuanto al tamaño de las empresas, son las organizaciones grandes quienes tienen una visión más positiva con respecto al futuro, aunque no representan mayor variación.

Comparación entre la percepción que tienen las organizaciones a futuro y el tamaño de su empresa.



Preguntas abiertas: ¿qué opinan los líderes sobre el futuro?

En tu opinión ¿Cuál es el rol que deberían tener los líderes de Personas en esta crisis?

Los conceptos más utilizados por los líderes de Gestión de Personas fueron **“Comunicación”, “Feedback Continuo” y “Trabajo Remoto”**. En este contexto, podemos entender que estas son las habilidades esenciales que los líderes deben potenciar dentro del teletrabajo. Mientras los equipos tengan una comunicación clara y una retroalimentación frecuente, estos podrán sobrellevar la crisis.

¿Estás tomando alguna medida en particular que haya mejorado el trabajo de tus colaboradores y que te gustaría compartir con nosotros?

Nuevamente, los conceptos más repetidos fueron **“Trabajo Remoto” y “Comunicación constante”**, sin embargo, hubo un tercer concepto que surgió con la misma frecuencia: **“Reuniones diarias”**. En un contexto de incertidumbre, es importante utilizar estas reuniones para fortalecer aún más la comunicación entre equipos de trabajo. Estas no deben ser un agobio para los colaboradores, sino una instancia formal para transparentar los procesos de las organizaciones y dejar claras las prioridades del día a día.

¿Crees que esta situación cambiará radicalmente la forma en que se trabaja? ¿Por qué?

El concepto **“Trabajo Remoto”**, nuevamente, es el más usado por los líderes de Gestión de Personas. Para ellos está claro que la manera de trabajar, luego de esta crisis sanitaria, cambiará radicalmente. Como mencionamos antes, muchas empresas tuvieron que pasar su operación a la modalidad del teletrabajo sin ningún tipo de preparación previa. Lo que alguna vez pareció un beneficio, actualmente es una garantía de seguridad y probablemente se convertirá en una norma para todas las organizaciones en el futuro.



Conclusiones

El teletrabajo, tanto en Latinoamérica como el mundo, se ha convertido en una nueva manera de mantener a las empresas operativas durante las crisis. Las organizaciones en la región no se encontraban preparadas, sin embargo, el uso de la tecnología es lo que las ha salvado.

En Rankmi somos promotores de la digitalización de los procesos en pos de una mayor eficiencia y efectividad del trabajo. Es por eso que felicitamos a las empresas que han logrado mantener un 100% de actividad operativa en este contexto, y recomendamos a las otras organizaciones revisar el resto de nuestro material educativo para superar la crisis provocada por el COVID-19.

En cuanto a los desafíos del futuro, recomendamos a las empresas fortalecer las áreas que mencionaron como prioritarias: la Comunicación, el Feedback entre colaboradores y las reuniones personales de revisión y planificación. Además de poner especial cuidado en uno de los problemas que más afectan a los teletrabajadores en Latinoamérica: no poder separar el trabajo de su vida privada.

Con respecto a cómo está cambiando el nuevo paradigma laboral, una de las respuestas más potentes que recibimos fue de un CEO que explicaba: “El trabajo está cambiando porque hay que sobrevivir”. La repetición de conceptos como el teletrabajo, la tecnología y la digitalización fueron frecuentes dentro de nuestros participantes, y solo nos confirman que para mantenernos firmes frente a la incertidumbre, debemos apoyarnos en la tecnología y aprender de nuestros propios aciertos y errores durante la crisis.

Esta es una experiencia laboral nueva para todas las industrias. Y por eso, los líderes y gerencias de Gestión de Personas deben demostrar que están a la altura del desafío, y poner a los colaboradores al centro de su cultura. Cuando todo esto pase, ellos serán los primeros en agradecer.





Build a people- centric culture

Descubre nuestras soluciones



Performance



Experience



Talent Management



Connection



hablemos@rankmi.com

Solicita una demo aquí

