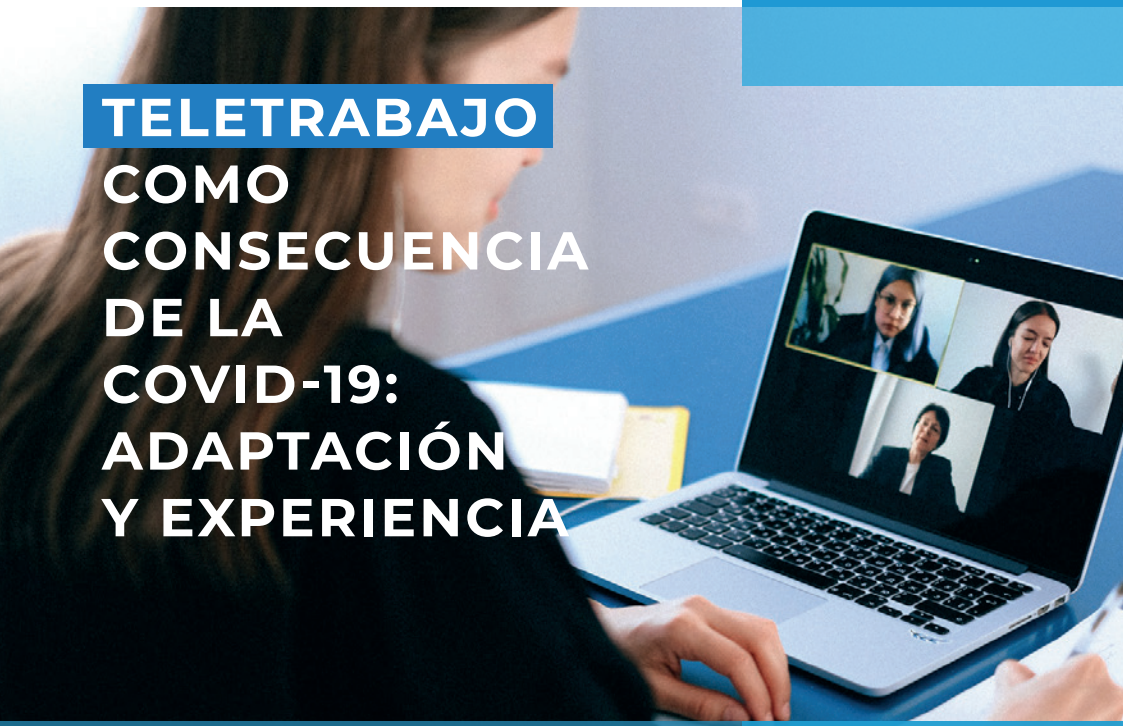
instituto
de ingeniería
del conocimiento

TELETRABAJO COMO CONSECUENCIA DE LA COVID-19: ADAPTACIÓN Y EXPERIENCIA



El análisis de los resultados recogido en este informe permite comprender las dificultades que afectan a los distintos tipos de trabajadores y proporcionar claves para que las empresas puedan intervenir y crear condiciones que favorezcan el bienestar de los empleados.

ÍNDICE

CONTEXTO DEL ESTUDIO

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

¿QUÉ EVALUAMOS EN EL ESTUDIO SOBRE TELETRABAJO?

RESULTADOS GENERALES

RESULTADOS EN FUNCIÓN DE OTROS FACTORES

EXPERIENCIA PREVIA CON EL TELETRABAJO

SITUACIÓN FAMILIAR, GÉNERO Y CONCILIACIÓN

FORMACIÓN DURANTE EL CONFINAMIENTO

EFECTO DE LA EDAD

EFECTO DEL PUESTO

CONCLUSIONES PRINCIPALES

IMPACTO EN EL CONTEXTO ACTUAL: POSIBLES LÍNEAS DE ACCIÓN

TALENT ANALYTICS EN EL IIC

CONTEXTO DEL ESTUDIO

Antes de que se produjera la crisis del coronavirus (COVID-19), menos de un 5% de los trabajadores españoles teletrabajaban habitualmente. Debido a las medidas y recomendaciones del Gobierno para frenar el contagio, este porcentaje ha aumentado hasta más de un 30%, según datos de IvieLab.

Tanto empresas como trabajadores han tenido que adaptarse de forma acelerada a estas nuevas condiciones de trabajo: no solo a las del teletrabajo, sino a las del **teletrabajo durante una situación excepcional** y estresante en muchos casos.

Con el objetivo de **entender cómo nos hemos adaptado y qué factores han tenido mayor impacto** en cómo estamos viviendo esta experiencia, desde el área de Talent Analytics del Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC) se ha realizado un estudio en el que se ha encuestado a más de 400 personas que se encuentran teletrabajando en esta situación.

El análisis de los resultados recogido en este informe permite comprender las dificultades que afectan a los distintos tipos de trabajadores y proporcionar **claves para que las empresas puedan intervenir** y crear condiciones que favorezcan el bienestar de los empleados.

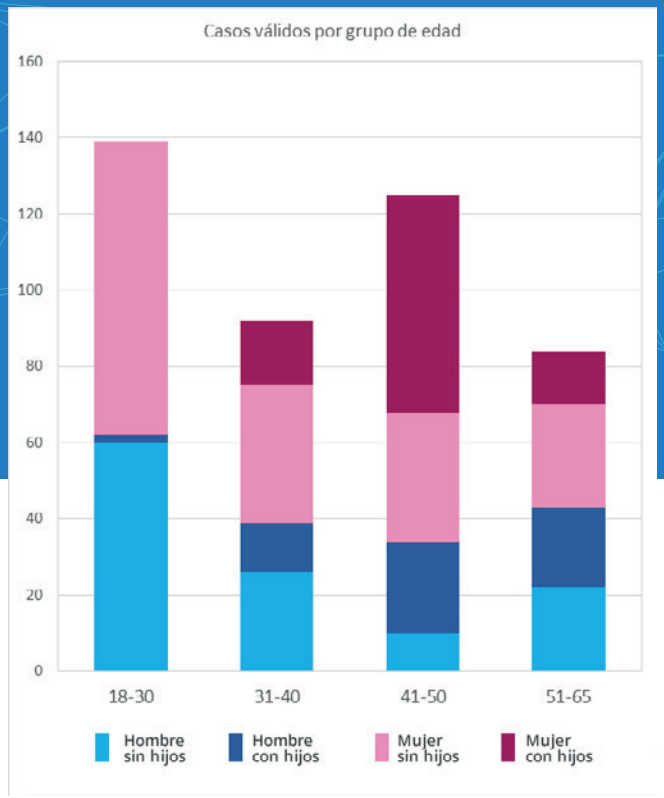
MUESTRA CON MÁS DE 400 PERSONAS EN TELETRABAJO

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA Y SUS EMPRESAS

El estudio ha contado con las respuestas de **440 personas que se encuentran teletrabajando** en esta situación excepcional.

La muestra está **equilibrada**. En cuanto a las características y situaciones personales:

- Hay un 60% de mujeres y un 40% de hombres.
- Todos los grupos de edad tienen al menos 80 sujetos.
- El grupo de edad más representado es el de 18-30 años (32% de la muestra) y el menos representado el de 51-65 años (19% de la muestra).
- Una tercera parte de la muestra tiene hijos a su cargo. Estos casos se concentran especialmente en el grupo de 41-50 años.
- El 77% residen en **Madrid**.
- El 90% tienen **estudios universitarios** (Grado, Máster o Doctorado).
- El 91% conviven con otras personas durante el confinamiento.



En cuanto a las características de su trabajo:

- El 85% de los encuestados consideran el teletrabajo adecuado para realizar todas las tareas de su puesto y un 15% solo para algunas tareas.
- Pertenecen mayormente (47%) a **empresas de +1000 empleados**.
- Sectores más representados por los encuestados: **Tecnología** (35%), Servicios (15%) y Energía e industria (10%).
- Tipos de trabajo más comunes: **RR. HH.** (21%), **Programación** (20%), Consultoría y desarrollo de negocio (16%).

¿QUÉ EVALUAMOS EN EL ESTUDIO SOBRE TELETRABAJO?

Entre los aspectos relacionados con la experiencia de los teletrabajadores, evaluamos:

- Satisfacción con las medidas que ha tomado la empresa: adaptación y preocupación por los trabajadores.
- Preocupación laboral (preocupación por mantener el puesto de trabajo y por la situación de la empresa).
- Dificultades en la gestión de las tareas diarias del teletrabajo.
- Distracciones y dificultades de concentración.
- Situación emocional.

Como factores que podían tener un impacto en esta experiencia, evaluamos:

- Experiencia previa con el teletrabajo y nivel de implantación del mismo en la empresa.
- Características del trabajo y de la empresa.
- Características personales y familiares.

En este informe ofrecemos los resultados generales derivados de las respuestas y algunos más detallados en función de los factores evaluados.

RESULTADOS GENERALES

ADAPTACIÓN DE LA EMPRESA Y PREOCUPACIÓN DE LOS EMPLEADOS

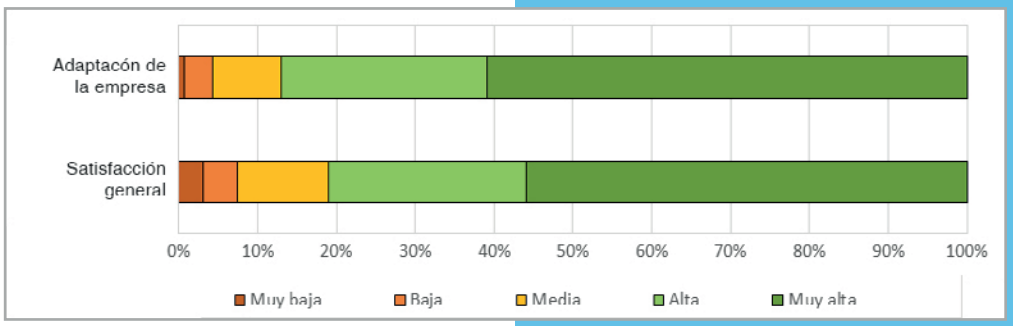
En este contexto de cambio masivo al teletrabajo, las organizaciones se han visto obligadas a tomar medidas al respecto para continuar con su actividad de la mejor manera posible.

Vistas estas medidas, un 87% de los encuestados consideran que **su empresa ha sabido adaptarse a la situación actual** y puede seguir ofreciendo un buen servicio. Además, un 80% están **satisfechos con la gestión de la situación de los trabajadores**, es decir, con las medidas de protección, flexibilidad y bienestar y las comunicaciones recibidas.

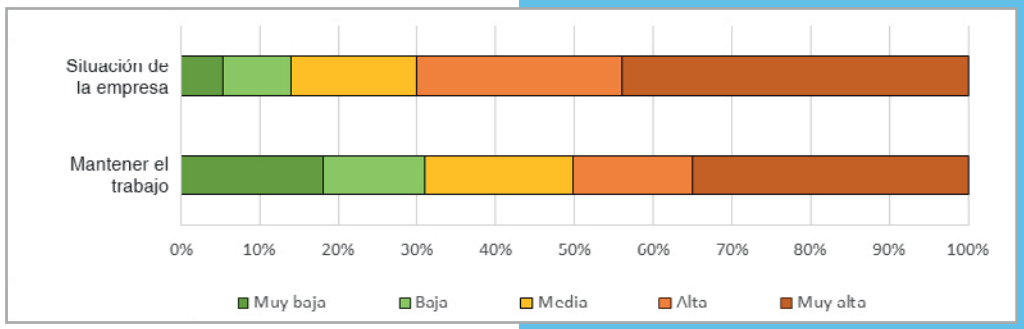
87% consideran que la empresa ha sabido adaptarse a la situación

80% están satisfechos con la gestión de la situación de los teletrabajadores

Aun así, la mitad de los encuestados está **preocupado por mantener su trabajo** y un porcentaje mayor (75%) está preocupado por cómo afectará esta situación a su empresa.



Nivel de preocupación por



50% están preocupados por mantener su puesto de trabajo

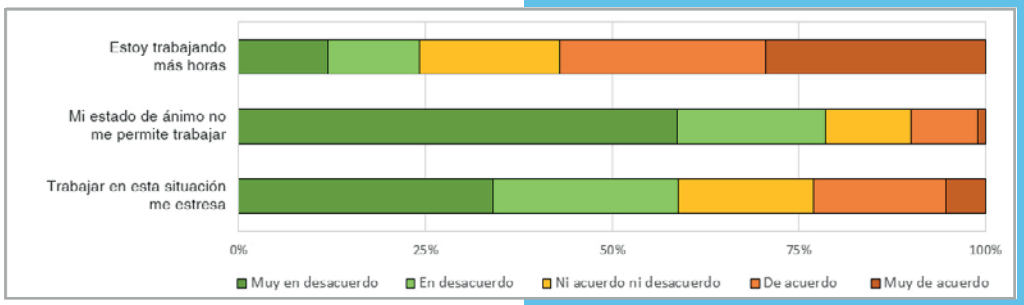
75% están preocupados por cómo afectará la situación a la empresa

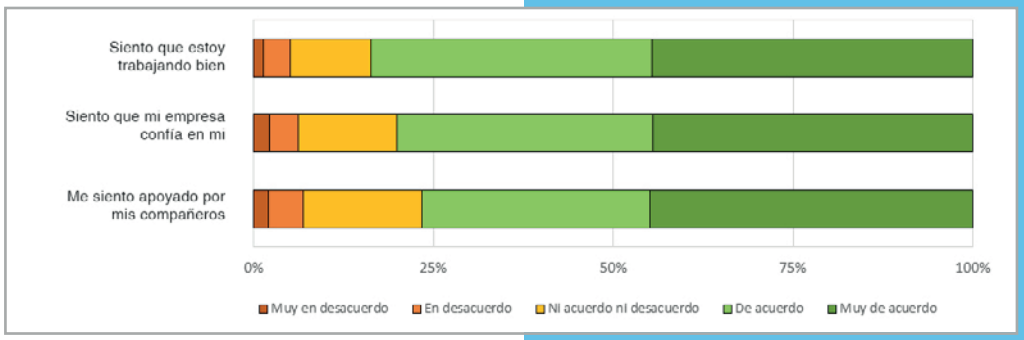
BIENESTAR DE LOS TELETRABAJADORES

Los teletrabajadores también han tenido que adaptarse a las nuevas condiciones de trabajo, afectando a su experiencia y bienestar.

Desde su punto de vista, un 57% de los encuestados creen que están **trabajando más horas** que antes de esta situación. En este contexto, un 23% de los mismos se sienten **estresados**, aunque sólo un 10% no se sienten capaces de trabajar con su estado de ánimo actual.

Aun así, un 84% de los encuestados considera que **están haciendo bien su trabajo**, un 80% sienten que su empresa confía en ellos y un 77% se sienten apoyados por sus compañeros en esta situación.





57% creen que están trabajando más horas

23% se sienten estresados

10% no se sienten capaces con su estado de ánimo actual

84% consideran que están haciendo bien su trabajo

80% sienten que su empresa confía en ellos

77% se sienten apoyados por sus compañeros

DIFICULTADES EN EL TELETRABAJO

Este cambio de escenario también puede suponer nuevos retos relacionados con el trabajo.

Las **mayores dificultades** de las personas que teletrabajan están relacionadas con la **gestión del tiempo**: un 43% de los encuestados tienen dificultades para separar los momentos de trabajo y ocio, y un 23% para organizar su jornada laboral.

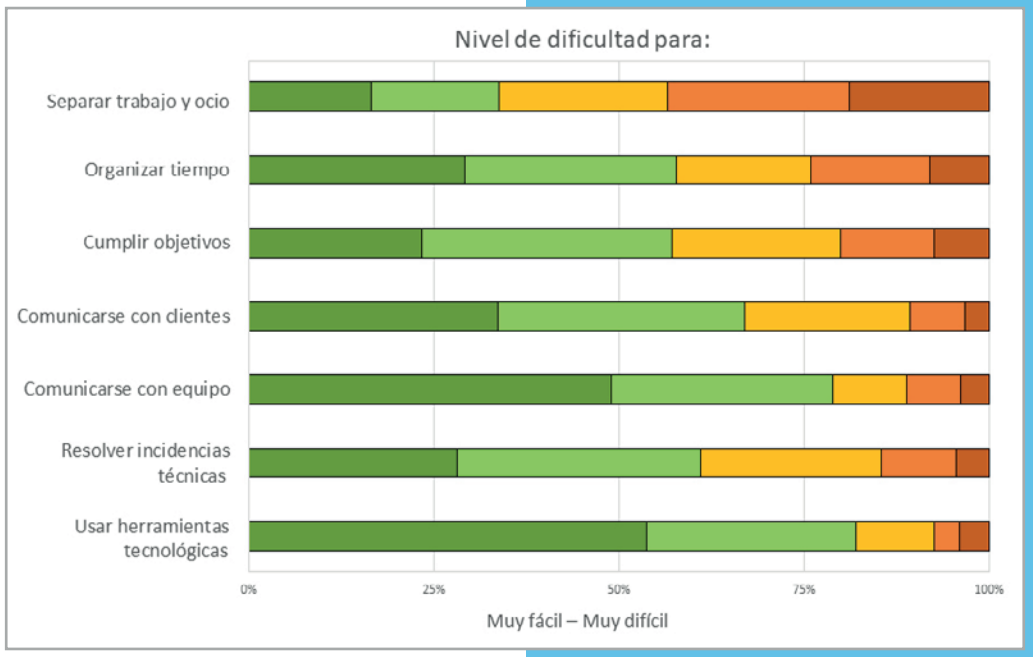
Por otro lado, un 20% de los encuestados tienen dificultades para **cumplir los objetivos** propuestos y menos de un 20% manifiestan dificultades para **comunicarse con su equipo** o **clientes**. Respecto a los aspectos tecnológicos del teletrabajo, usar las herramientas no aparece como una dificultad, pero sí **resolver las incidencias técnicas**.

43%
tienen dificultades para separar trabajo de ocio

20%
tienen dificultades para cumplir los objetivos propuestos

23%
tienen dificultades para organizar la jornada laboral

20%
tienen dificultades para comunicarse con su equipo



RESULTADOS EN FUNCIÓN DE OTROS FACTORES

Las características y circunstancias personales de los encuestados también influyen en su experiencia con el teletrabajo. Por ello, es interesante indagar acerca del impacto de factores como la edad, la situación familiar o su experiencia previa teletrabajando.

EXPERIENCIA PREVIA CON EL TELETRABAJO

Solo un 20% de los encuestados pertenecen a empresas donde estaba completamente implantado el teletrabajo y podían trabajar desde el domicilio de forma habitual, mientras que un 21% vienen de empresas en las que no estaba nada implantado. El resto pertenecerían a empresas en las que el teletrabajo era posible solo para algunos empleados o en situaciones excepcionales.

El hecho de que el **teletrabajo estuviese implantado previamente en la empresa**, y que esta **haya proporcionado a los empleados los recursos suficientes**, son los principales factores que afectan a la **satisfacción de los profesionales en referencia a la capacidad de adaptación** de la organización en esta la situación.

21%

en empresas que no habían implantado el teletrabajo

20%

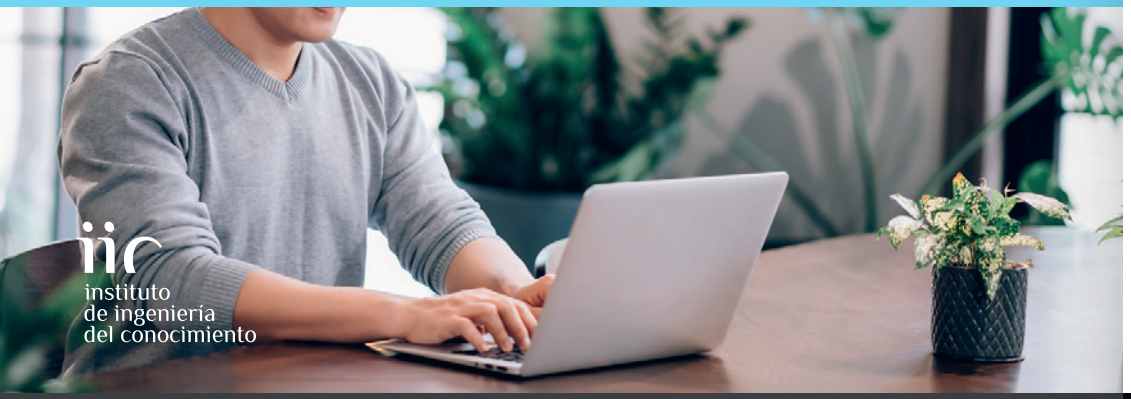
en empresas que habían implantado completamente el teletrabajo

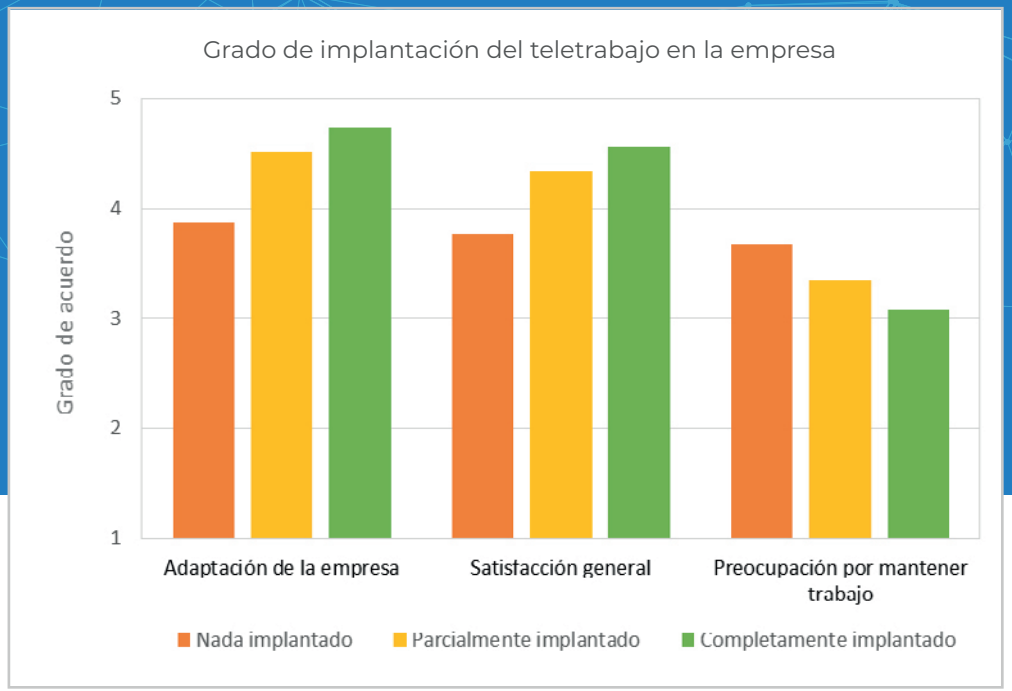
Estos dos factores están muy relacionados: un **88% de los empleados de empresas donde estaba completamente implantado el teletrabajo han recibido recursos suficientes**, frente al 77% de aquellos que se encuentran en empresas donde estaba parcialmente implantado y solo el 55% de quienes pertenecen a empresas donde no estaba nada implantado, quienes informan de una menor disponibilidad de recursos para teletrabajar.

Además, en las **empresas donde no estaba nada implantado** el teletrabajo:

- Los empleados tienen una menor percepción de que su empresa se ha adaptado bien.
- Los empleados muestran **mayor preocupación** por mantener su trabajo.
- Los empleados tienen **mayores dificultades para resolver incidencias técnicas.**

La **implantación previa del teletrabajo** en la organización en la empresa tiene un **mayor impacto en la satisfacción del empleado** que su experiencia personal previa con el teletrabajo. Se observa, no obstante, un pequeño efecto referido a los profesionales que no habían teletrabajado nunca.





Las personas que **nunca habían teletrabajado:**

- Muestran menor acuerdo con que su empresa se ha adaptado bien.
- Están **menos satisfechas** con su empresa.
- Están **más preocupadas** por la situación de la empresa y por mantener su trabajo.
- Tienen **mayores dificultades** para usar las tecnologías, **comunicarse** con su equipo y clientes y **cumplir objetivos**.

Por otro lado, las personas que **ya teletrabajaban de forma habitual:**

- Tienen mayores dificultades ahora con la gestión del tiempo (organizar su jornada y separar los momentos de trabajo y ocio).

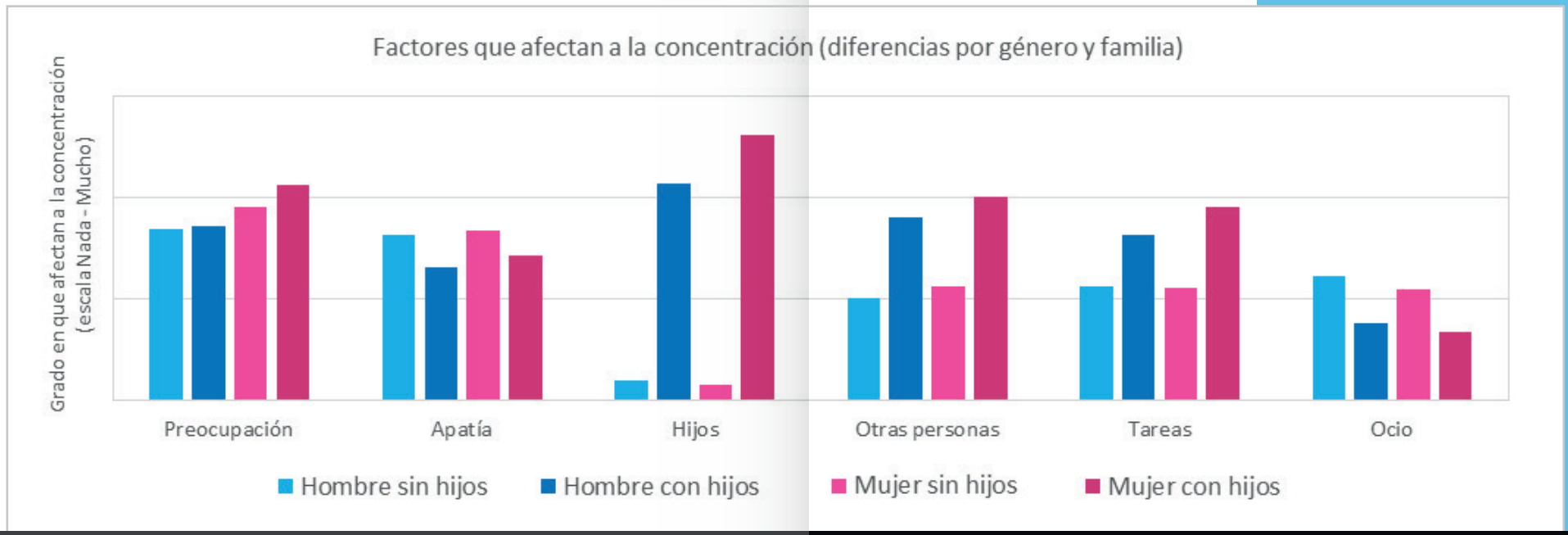
SITUACIÓN FAMILIAR, GÉNERO Y CONCILIACIÓN

La situación familiar de los encuestados tiene impacto en algunos de los aspectos evaluados, relacionados además con el género de los participantes.

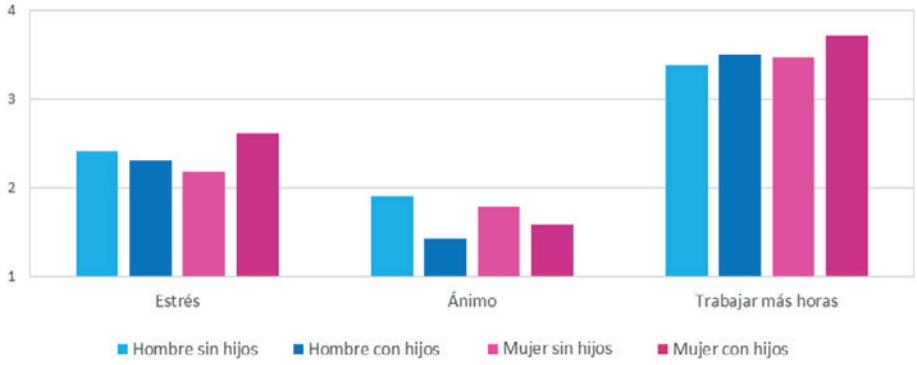
El principal factor que afecta a la **concentración de los padres y madres** son sus hijos, seguido de las distracciones producidas por otras personas, las tareas del hogar y la preocupación por la situación actual de crisis sanitaria. Estas dificultades de concentración son **mayores en mujeres** que en hombres.

Cuanto más jóvenes son los padres y, por tanto, más pequeños son los hijos, **mayores dificultades:** mayores distracciones por los hijos, por tareas del hogar, mayor dificultad para organizarse el tiempo y separar el tiempo de trabajo y el de ocio.

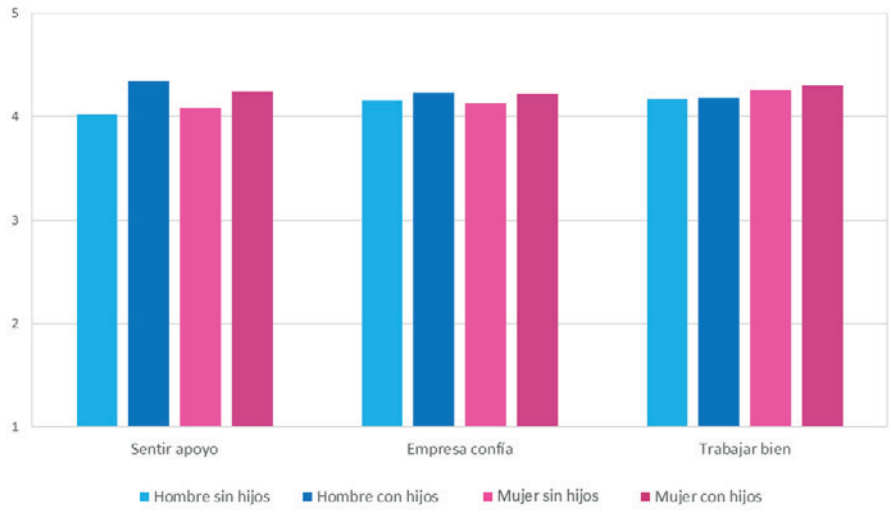
La **concentración de las personas sin hijos** se ve más afectada por el **estado de ánimo** (preocupación y apatía). Este grupo muestra mayor apatía y mayores dificultades de concentración por **actividades de ocio** que las personas con hijos.



En general, las mujeres, con o sin hijos, muestran mayores **dificultades por preocupación** que los hombres. También son ellas, en este caso las que tienen hijos, el grupo que **más estrés** siente trabajando en la situación actual y las que informan de estar trabajando más horas. A pesar de estas diferencias, sienten que están haciendo su trabajo bien en igual medida que el resto de grupos.

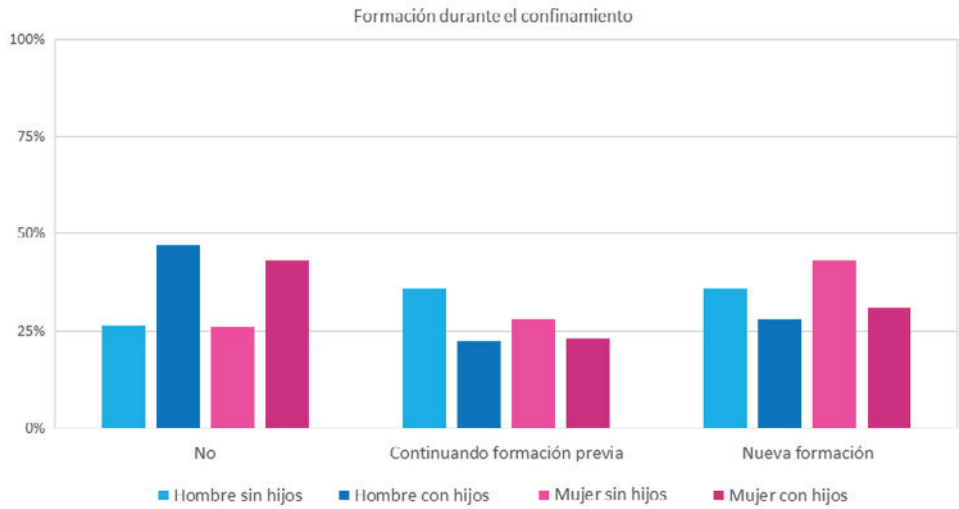


En general, las **personas sin hijos se sienten menos capaces de trabajar con su estado de ánimo actual** que las personas con hijos, y se sienten **menos apoyados** por parte de sus compañeros.



La situación familiar también tiene un efecto en el aprovechamiento de estos momentos para formarse:

- Las **personas sin hijos se están formando más** que las personas con hijos (73% vs. 54%).
- Entre las personas sin hijos que no se estaban formando antes del confinamiento, un **mayor porcentaje de mujeres que de hombres ha comenzado a formarse** (45% vs. 36%).



FORMACIÓN DURANTE EL CONFINAMIENTO

En términos generales, un **67% de los encuestados están realizando algún tipo de acción formativa** durante el confinamiento: el 29% continúan con formación previa y el 38% ha comenzado una nueva.

Una tercera parte de las personas que se están formando lo están haciendo sobre más de una temática. La más escogida es la formación en **conocimientos técnicos** relacionados con el puesto actual (47% de las personas que se están formando), seguida de idiomas y conocimientos no relacionados con el trabajo.

En cambio, solo un **20% de las personas que se están formando lo están haciendo sobre competencias transversales**, pese a la importancia que van a tener para la adaptación a la nueva forma de trabajar.

67% están realizando formación

29% continúan con formación previa

38% están realizando nueva formación

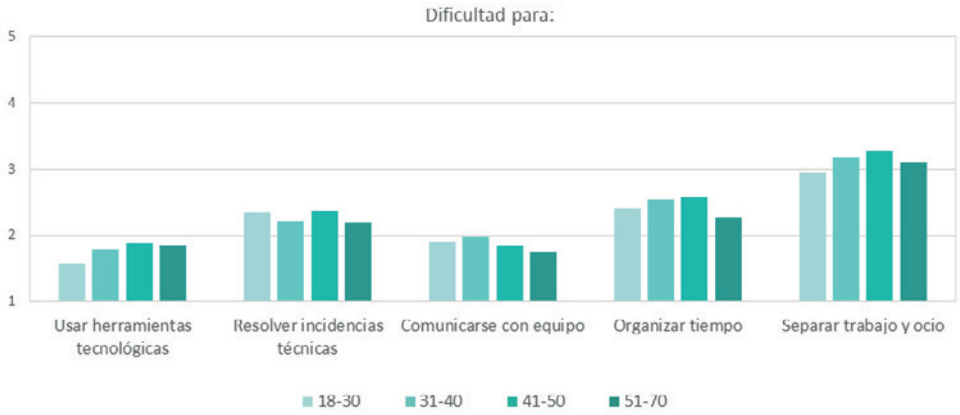
EFECTO DE LA EDAD EN EL TELETRABAJO

La edad de los encuestados también influye en algunas de las respuestas vistas anteriormente.

Las **personas más jóvenes** (18-30 años) informan de que las actividades de ocio son un factor que les provoca mayores distracciones de sus tareas laborales respecto a los demás grupos de edad y muestran mayor acuerdo con que su **empresa se ha adaptado bien** y puede seguir ofreciendo un buen servicio.

Este grupo es el que informa sentirse más capaz de usar la **tecnología**, y más cómodo, aunque **las diferencias por edad son pequeñas**. De hecho, todos los grupos de edad tienen una dificultad similar para resolver incidencias.

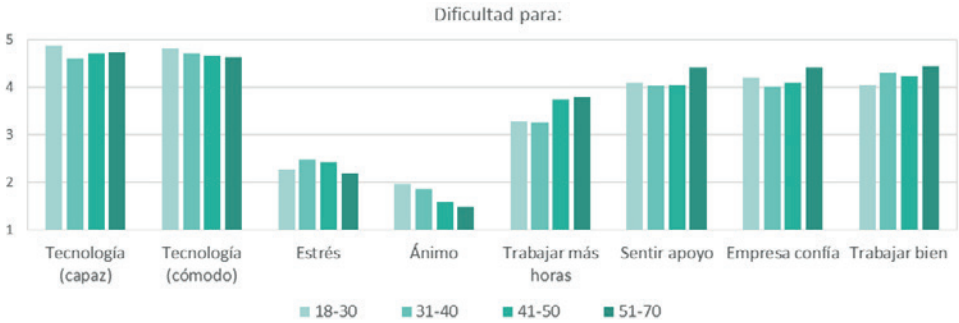
En referencia a las personas de mayor edad (51-65 años), estas manifiestan sentir un mayor apoyo de sus compañeros y una mayor confianza en ellos por parte de su empresa. Es también el grupo que indica una mayor preocupación por mantener el trabajo y por cómo afectará esta situación a la empresa.



Por otro lado, la **preocupación por la situación de crisis actual** es el principal factor que **afecta a la concentración en todos los grupos de edad**. El efecto es similar en todos ellos excepto en el mayor (51-65 años), que tiene menores niveles de preocupación. También los **niveles de apatía descienden a medida que aumenta la edad**.

En el resto de **tareas del día a día**, también **las personas más mayores (51-65 años) declaran tener menos dificultades** que el resto de grupos, especialmente para comunicarse con los compañeros, cumplir objetivos y organizar su tiempo.

Las personas **entre 40 y 65 años** manifiestan estar **trabajando más horas** respecto a las personas menores de 40 años, pero los **mayores niveles de estrés** se dan en personas **entre 30 y 50 años.**



EFECTO DEL PUESTO EN EL TELETRABAJO

Los efectos de la edad están muy relacionados con los que tienen que ver con el puesto de trabajo que ocupan los encuestados ya que, a medida que aumenta la edad, aumentan el porcentaje de personas en puestos de responsabilidad (desde el 10% en el grupo de 18-30 años hasta el 58% en el grupo de 51-65 años).

Las personas en **puestos de mayor responsabilidad** (directivos, mandos superiores, mandos intermedios), muestran **mayores niveles de preocupación laboral**, especialmente por la situación de la empresa. Además, tienen mayores dificultades para separar el tiempo de trabajo y de ocio y **trabajan más horas** (fuera de su horario habitual) que las personas en puestos de menor responsabilidad. Sin embargo, se sienten **más capaces de trabajar con su estado de ánimo actual** que las personas con menor responsabilidad.

CONCLUSIONES PRINCIPALES

Analizando los datos y algunos resultados, extraemos de forma resumida las conclusiones principales del estudio sobre la **adaptación al teletrabajo** como consecuencia de la **COVID-19**.

- Que el teletrabajo estuviese implantado previamente es el factor que más afecta a la satisfacción de los empleados con la empresa, la percepción de que pueden seguir ofreciendo un buen servicio y la preocupación de los empleados por mantener su trabajo.

- Los mayores problemas en el día a día del teletrabajo son las **dificultades de gestión del tiempo**: organizarse la jornada y separar el tiempo de ocio y de trabajo.
- Estas dificultades sobre la gestión del tiempo, junto a la preocupación por la situación de la empresa, son los **factores más relacionados con el estrés.**
- Según se esperaba, las **personas con hijos** son los que más manifiestan tener **distracciones que les impiden realizar bien su trabajo**. Estas distracciones son mayores en mujeres que en hombres.
- Además, cuanto **más jóvenes son los padres** y, por tanto, más pequeños son los hijos, mayores **dificultades de concentración**. Como consecuencia de estas mayores distracciones, las personas con hijos se están formando menos que las personas sin hijos.
- Un 67% de los encuestados están realizando alguna **formación durante el confinamiento**: el 29% continúan con formación previa y el 38% han empezado a formarse. Sólo un 20% de los encuestados se están formando en competencias transversales, claves para adaptarse a una situación de cambio como la actual.
- Las **personas sin hijos**, especialmente las jóvenes, se sienten menos capaces de trabajar con su **estado de ánimo** actual que las personas con hijos, y se sienten menos apoyados por parte de sus compañeros.
- A los jóvenes les provocan mayores distracciones las **actividades de ocio** que a otros grupos de edad.
- La **preocupación por mantener el trabajo** aumenta con la edad, mientras que no hay grandes diferencias por edad en las **dificultades para usar las tecnologías**.

IMPACTO EN EL CONTEXTO ACTUAL: POSIBLES LÍNEAS DE ACCIÓN

Tras experimentar el teletrabajo y adaptarnos en un tiempo récord, es posible que se implanten en las empresas modelos mixtos que combinen el trabajo presencial en la oficina con el trabajo desde el domicilio. Por tanto, habrá que tener en cuenta lo aprendido en esta situación excepcional y prestar atención a ciertas variables que influyen en esa experiencia de teletrabajo. Proponemos algunas acciones a partir de los resultados obtenidos en el estudio.

- Medidas para **evitar que se alargue la jornada laboral en casa**. Vistas las dificultades que aparecen en este contexto de teletrabajo, podría ser útil ofrecer formación en **estrategias de gestión del tiempo** y/o modificar la **forma de organizar el trabajo** que tienen las empresas: apostar por pequeños objetivos o tareas, por ejemplo, permitiría hacer un mejor seguimiento del rendimiento y cerrar tareas en periodos de tiempo más cortos, lo que también podría facilitar la conciliación.

- Incremento de la **comunicación empresa – empleado**. Si vamos hacia un modelo mixto de trabajo, con menor presencialidad, las relaciones entre los trabajadores y la integración de nuevos empleados en la empresa se verán dificultados. En vista de los resultados de la encuesta, los jóvenes (18-30 años) serían el grupo más vulnerable a esta situación, por lo que sería interesante implantar medidas de *onboarding* e **integración** de los empleados, además de potenciar la **comunicación interna** a través de nuevos canales.

- Crear **equipos específicos de soporte** para las personas que trabajan en casa, de forma que se pierda el miedo a las incidencias técnicas.

- Formación en **habilidades digitales**. La ausencia de grandes diferencias por edad en el manejo de la tecnología pone de manifiesto la necesidad de identificar a las personas específicas que tendrán dificultades, y no asumir que determinados grupos tendrán mayor facilidad o dificultad con las herramientas digitales. Hecho el mapeo, no solo nos referimos a la formación en capacidades técnicas para su uso, sino también a **acciones de concienciación sobre las posibilidades de la tecnología**, para aprovecharla en todos los sentidos e innovar en el trabajo.

- Potenciar la **formación en este contexto,** sobre todo en **competencias transversales** y especialmente en las que tienen que ver con la adaptación al cambio, la comunicación y la colaboración o el manejo de herramientas tecnológicas, que van a ser necesarias en esta nueva situación.

- Prestar especial atención a las **personas con hijos de corta edad**, que presentan mayores dificultades de concentración y pueden tener por ello necesidades especiales.

TALENT ANALYTICS EN EL INSTITUTO DE INGENIERÍA DEL CONOCIMIENTO (IIC)

En el área de Talent Analytics del IIC somos expertos en metodologías de análisis de datos y en el desarrollo de soluciones tecnológicas para RR. HH. Estas permitirán tomar decisiones sobre la gestión de personas basadas en los datos de cada organización.

- **Proyectos HR Analytics** para predecir, explicar y optimizar fenómenos que tengan que ver con los recursos humanos y conocer el impacto de determinadas acciones y de las personas en la organización.
- **Analítica predictiva para RR. HH.**, con la que descubrir a los mejores candidatos para un puesto, cuáles son los perfiles de éxito de una empresa o los perfiles de rotación. La herramienta Best Talent Fit utiliza Machine Learning y crea un modelo personalizado para cada organización.
- **Análisis de redes organizacionales** para descubrir, identificar, caracterizar y medir las interacciones y relaciones de colaboración entre empleados que puedan ser relevantes para el negocio.
- Además, disponemos de un amplio catálogo de **pruebas de evaluación online** enfocadas a mejorar los procesos de selección y evaluación interna de las organizaciones.

PRUEBAS DE EVALUACIÓN ONLINE

- EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
- PERFIL COMPETENCIAL
- EVALUACIÓN DE APTITUDES
- TEST DE VALORES
- EVALUACIÓN DE PERSONALIDAD
- EVALUACIÓN DE MOTIVACIONES
- PERFILES PROFESIONALES
- EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES
- EVALUACIÓN DE INGLÉS

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.

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** •

instituto
de ingeniería
del conocimiento

Recursos gráficos: Pexels