

CIRCULARHR
POR FUNDACIÓN CHILE

ENCUESTA

ENGAGEMENT Y TELETRABAJO

EN CONTEXTO COVID-19

mayo 2020

Por Circular HR, la consultora de Capital Humano de Fundación Chile.

www.circularhr.cl

CONTEXTO

Durante el año 2013 Circular HR firma una alianza con el Prof. Dr. Arnold Bakker, uno de los principales investigadores a nivel mundial del engagement y agotamiento laboral, para realizar estudios en conjunto con Chile y Latinoamérica. **Nuestra alianza nos ha permitido utilizar instrumentos de medición con probada validez y confiabilidad**, y también aplicar los más recientes descubrimientos y metodologías en nuestro trabajo asesorando organizaciones en Chile y el extranjero.

Desde el año 2014 Circular HR ha publicado de forma anual los resultados y principales hallazgos obtenidos a través de sus estudios de engagement en empresas, acumulando más de 55.000 respuestas a nivel nacional, hasta la fecha. Incluso, desde el año 2019 Circular HR abre sus fronteras iniciando investigaciones y mediciones en distintos países de Latinoamérica, acumulando más de 15.000 respuestas en 5 países latinoamericanos.

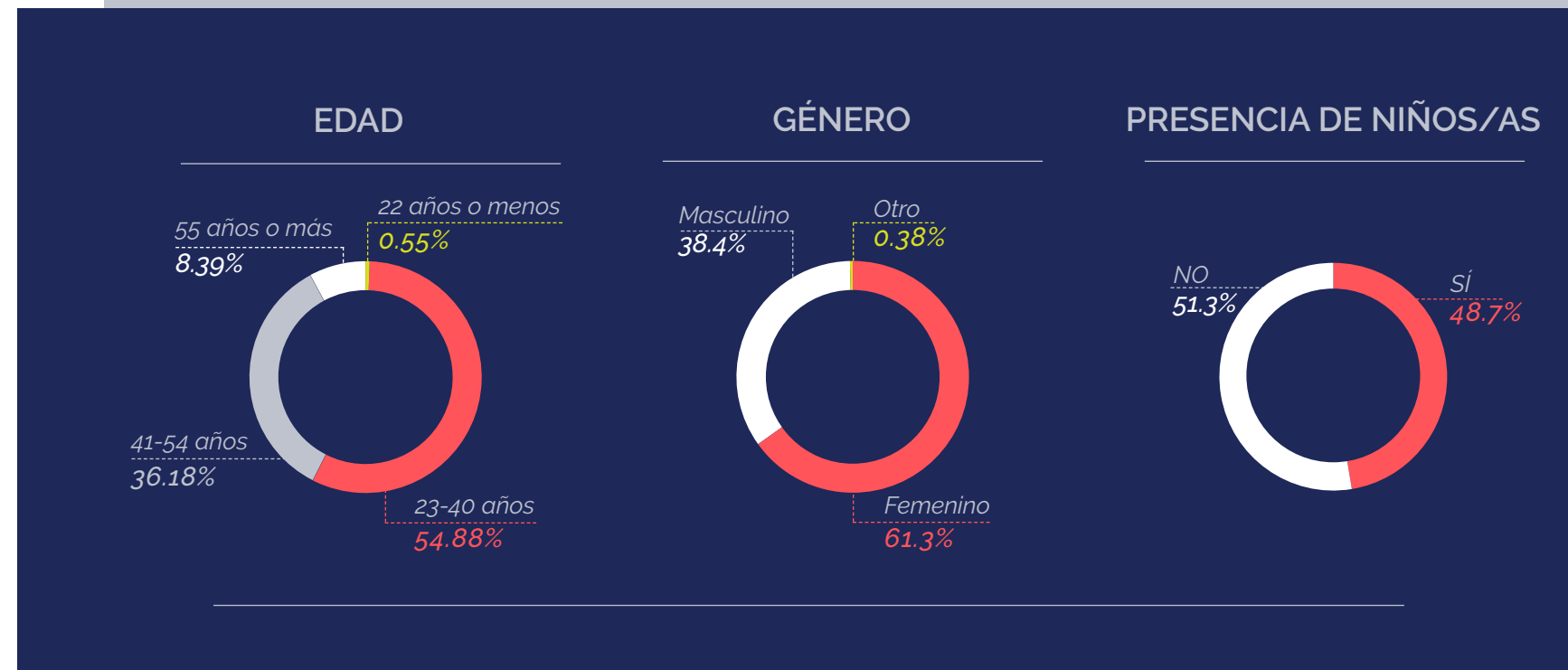
Los datos acumulados por Circular HR durante este periodo le han permitido generar sólidos benchmarks comparativos, que han revelado niveles estables en los resultados de cada año, pero con una **tendencia al alza del agotamiento y a la baja del engagement** al analizarlo de forma acumulada en el tiempo (2014 a 2019).



Este estudio se lanzó con el objetivo de explorar los principales impactos percibidos por personas que estuvieran haciendo teletrabajo en contextos de aislamiento prolongado, como consecuencia de la crisis sanitaria. La encuesta utilizada incluyó la medición del nivel de engagement y agotamiento laboral de quienes contestaron la encuesta, en conjunto con un set de preguntas de alternativas respecto a la experiencia del teletrabajo en condiciones de aislamiento forzado por la pandemia del COVID-19 a nivel mundial.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

PERIODO RECOLECCIÓN DATOS:	2 DE ABRIL AL 15 DE MAYO	TOTAL ECUESTADOS EN LATINOAMÉRICA:	727
TIPO DE MUESTREO:	Aleatorio simple en encuesta abierta y compartida libremente, de personas que se encuentran realizando teletrabajo.		



* Los datos latinoamericanos considerados en este análisis incluyen a los siguientes países: Ecuador, Colombia, Chile, Perú, Uruguay, Brasil, Argentina, Panamá y Costa Rica.

SECCIÓN 1

RESULTADOS ENGAGEMENT Y AGOTAMIENTO

COMPARATIVOS CON BENCHMARK DE LATINOAMÉRICA 2019

¿CÓMO SE HA VISTO AFECTADO EL ENGAGEMENT EN CONDICIONES DE TELETRABAJO Y AISLAMIENTO?



¿Qué es el Engagement?

Estado de **activación positiva** relacionado con el trabajo, caracterizado por altos niveles de **energía, entusiasmo** y la sensación de **estar inmerso/a en el trabajo**.

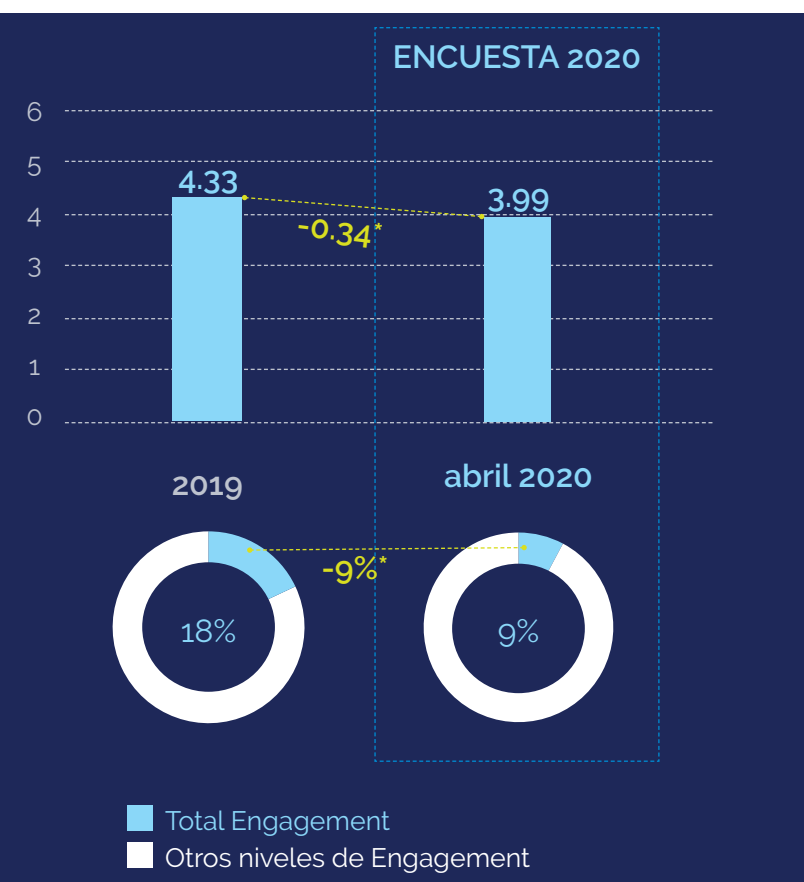
Quienes tienen un mayor nivel de engagement tienden a mostrar mejores resultados gracias al nivel de esfuerzo que invierte en su trabajo.

PROMEDIO ENGAGEMENT:

Puntaje promedio en una escala que va desde el 0 (Nunca siente engagement) al 6 (Siempre siente engagement).

TOTAL ENGAGEMENT:

Proporción de personas en estados extremos de activación, propio de quienes sienten mayor pasión por el trabajo que realizan.



*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza.

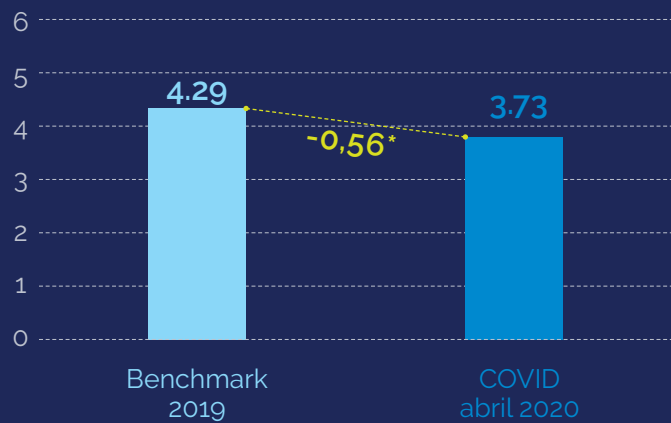
El promedio de engagement obtenido es alarmantemente bajo en comparación a los datos del año anterior (Benchmark Anual).

Junto a ello, la proporción en estado de **Total Engagement también es muy baja** en relación con el Benchmark, ya que solamente un 9% de las personas se encuentran en un alto estado de activación en comparación a un 18% en el año 2019.

Esto sugiere la necesidad urgente de que las empresas potencien las prácticas de trabajo al interior de los equipos y las habilidades de liderazgo remoto de los líderes, de modo de entregar los recursos adecuados para que las personas sean capaces de mantener su activación, entusiasmo y motivación laboral.

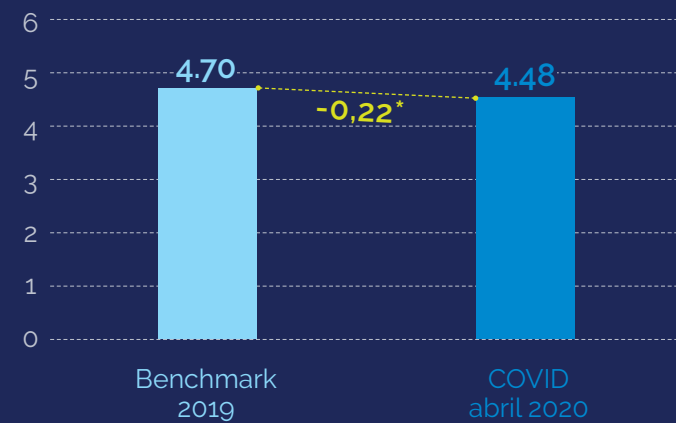
¿QUÉ ASPECTOS DEL ENGAGEMENT SE HAN VISTO MÁS AFECTADOS?

VIGOR



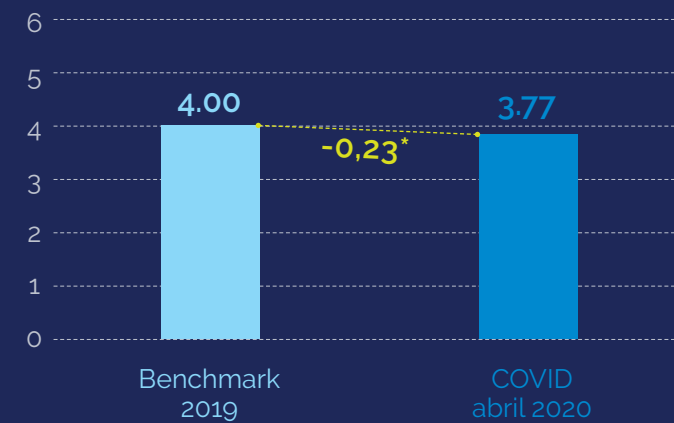
Cuando me levanto en la mañana, siento ganas de empezar a trabajar.*	4.34	3.66
Mientras trabajo, me siento fuerte y energizado.*	4.24	3.70
Mientras trabajo, me siento lleno de energía.*	4.30	3.82

DEDICACIÓN



Me enorgullezco del trabajo que realizo.*	4.99	4.76
Mi trabajo me inspira.*	4.48	4.31
Me entusiasma mi trabajo.*	4.64	4.37

ABSORCIÓN



Cuando estoy trabajando, pierdo la noción del tiempo.*	3.71	3.67
Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo que me rodea.*	3.85	3.40
Me siento feliz cuando estoy intensamente trabajando.*	4.43	4.24

■ Benchmark 2019 ■ Engagement abril 2020

El engagement está compuesto por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción cognitiva.

La dimensión de engagement que se ha visto más afectada en esta medición corresponde a "vigor", es decir, los niveles de energía disponibles. Seguido de ésta, se encuentran los niveles de "absorción", es decir, la capacidad de concentración y focalización. Finalmente, la dimensión que menos variación presenta corresponde a la "dedicación", entendiéndola como el orgullo, la inspiración y el entusiasmo con el que se trabaja.

En específico, también es posible identificar las preguntas que más variación muestran respecto al Benchmark, para así entender los aspectos más afectados en cada dimensión.

En el caso de "vigor" el aspecto de la dimensión más afectado es el de las ganas de trabajar por las mañanas. En el caso de la "dedicación" el aspecto de la dimensión más afectado corresponde al entusiasmo que genera el trabajo. Finalmente, en el caso de la "absorción" el aspecto de la dimensión más afectado corresponde a la capacidad de olvidarse de lo que nos rodea al momento de trabajar.

*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza.

¿CÓMO SE HA VISTO AFECTADO EL AGOTAMIENTO EN CONDICIONES DE TELETRABAJO Y AISLAMIENTO?



¿Qué es el Agotamiento?

Sensación de **desgaste y fatiga crónica** asociados al estrés, que dificulta la activación en el trabajo y el logro de niveles estables de desempeño. En niveles extremos y sostenidos en el tiempo, puede llevar a que las personas desarrollen sintomatología clínica como el Burnout laboral.

PROMEDIO AGOTAMIENTO:

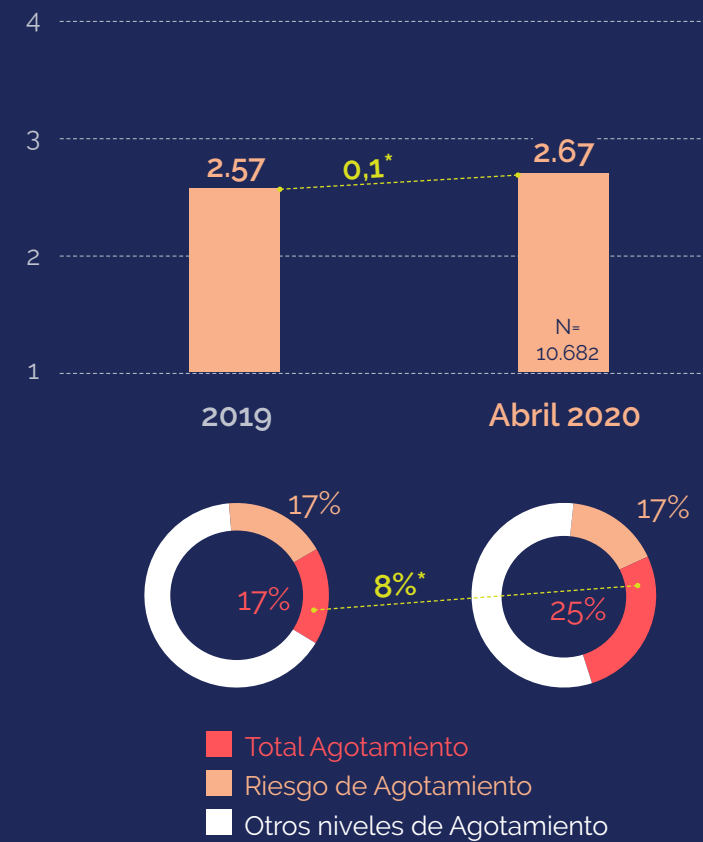
Puntaje promedio en una escala que va desde el 1 (Mínimo Agotamiento) al 4 (Máximo Agotamiento).

TOTAL AGOTAMIENTO:

Proporción de personas en estado extremo de desgaste, caracterizado por la sensación de fatiga crónica.

RIESGO AGOTAMIENTO:

Proporción de personas que están en vías de llegar a estados extremos de desgaste.



El promedio de agotamiento obtenido es preocupantemente mayor a lo observado el año anterior (Benchmark Anual).

Junto a ello, la proporción en estado de **Total Agotamiento también es mayor en relación con el Benchmark**, ya que un 25% de las personas se encuentran en un estado extremo de desgaste en comparación a un 17% el año 2019.

Es posible señalar que este alto nivel de desgaste, puede estar relacionado a una mayor dificultad a la hora de generar espacios de recuperación y desconexión respecto del ámbito laboral. Además, en este punto es importante considerar que este nuevo contexto involucra también un nivel de presión y estrés adicional causado por la incertidumbre respecto a la economía mundial, el avance de la pandemia, las dificultades del aislamiento y la salud de nuestros seres queridos.

*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza.

¿QUÉ ASPECTOS DEL AGOTAMIENTO SE HAN VISTO MÁS AFECTADOS?



■ Benchmark 2019 ■ Agotamiento abril 2020

*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza.

También es posible identificar las preguntas que más variación muestran respecto al Benchmark, para así entender los aspectos más afectados. Específicamente, el **agotamiento emocional es uno de los aspectos que más ha aumentado con respecto al Benchmark 2019**. Esto se puede deber a la incertidumbre que genera el contexto actual, los cambios que estos conllevan y dificultades en realizar un adecuado cierre del ciclo del trabajo.

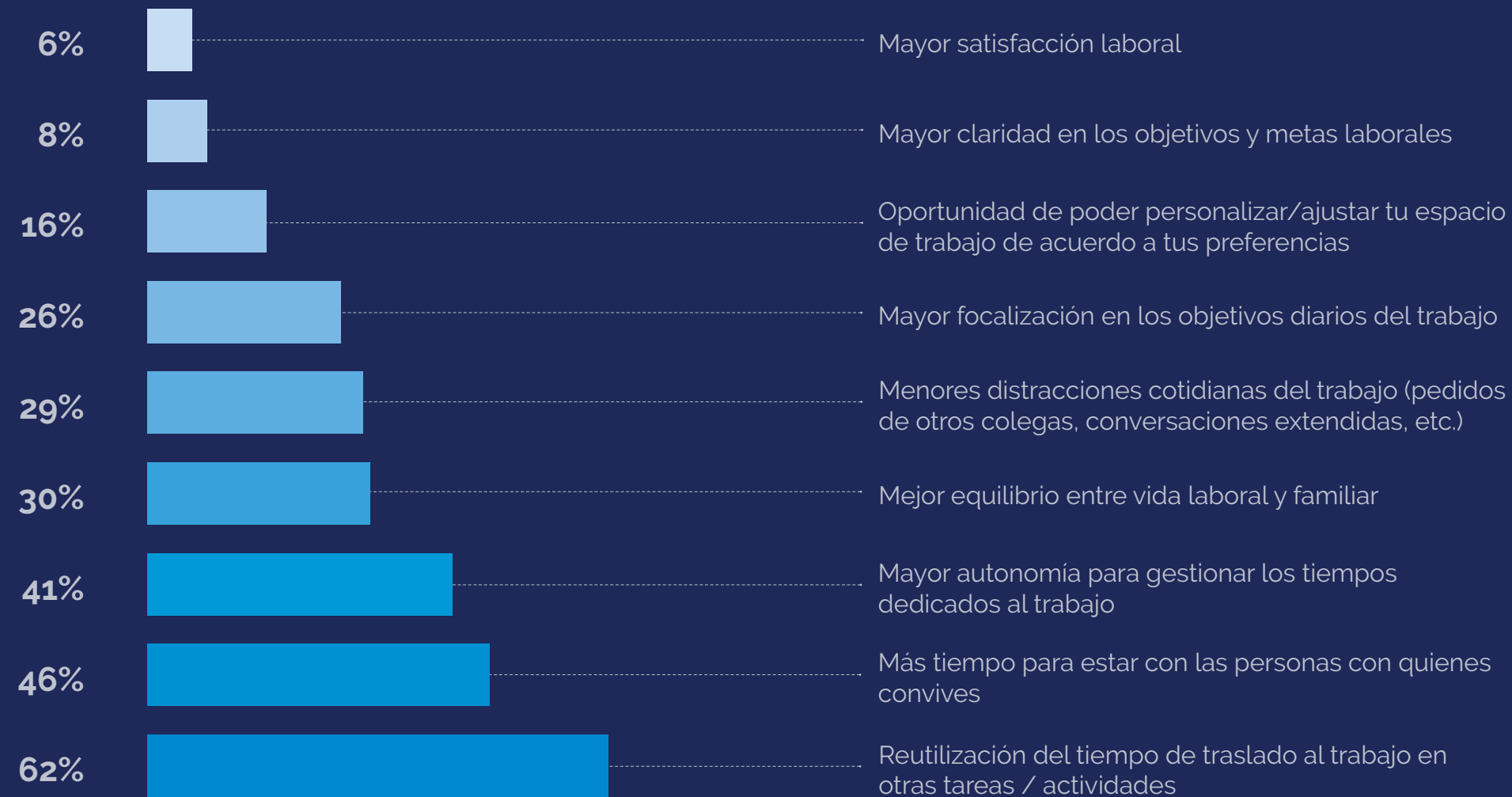
Además, estos resultados pueden estar reflejando una mayor dificultad asociada al cierre del ciclo de trabajo y desconexión mental, ya que al comparar los resultados con el Benchmark del año anterior, es posible constatar un **mayor cansancio de las personas antes de comenzar y al finalizar el ciclo de trabajo**.

SECCIÓN 2

RESULTADOS EXPERIENCIA TELETRABAJO EN AISLAMIENTO

¿CUÁLES HAN SIDO LOS PRINCIPALES BENEFICIOS DEL TELETRABAJO?

Respecto al teletrabajo, ¿cuáles consideras que han sido los principales beneficios que te ha generado? Selecciona hasta 3 opciones:



Otros: 3%

Bajo el contexto de aislamiento y teletrabajo impuesto por la crisis sanitaria, los principales beneficios referidos por los encuestados hacen referencia a la utilización del tiempo. Las actuales condiciones de trabajo a distancia permite impactos positivos en la reutilización de los horarios que típicamente se asociaban a traslados, en la posibilidad de pasar más tiempo con quienes se convive y una mayor autonomía en la administración del tiempo de trabajo.

Estos beneficios se asemejan a los reportados históricamente por las investigaciones acerca del teletrabajo, realizados de forma previa a la crisis sanitaria. Esta similitud puede indicar que las personas no notan que la situación de aislamiento haya generado nuevos y llamativos beneficios al trabajar desde casa.

Para conocer más respecto a beneficios y dificultades en teletrabajo previo a COVID-19: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/--publ/documents/publication/wcms_544138.pdf

¿CUÁLES HAN SIDO LAS PRINCIPALES DIFICULTADES DEL TELETRABAJO?

Respecto al teletrabajo, ¿cuáles son las principales dificultades a las que te has enfrentado? Selecciona hasta 3 opciones:



Otros: 7% (con un 3% que destaca el cuidado de niños/as (tiempos, educación online, actividades etc.) como una principal dificultad.

Bajo el contexto de aislamiento y teletrabajo impuesto por la crisis sanitaria, las principales dificultades se relacionan con el aumento de los quehaceres del hogar (relacionado al estar de manera constante en nuestras viviendas) y al aumento en las horas de trabajo (aspecto que puede verse influido por la situación de crisis que afecta a muchas organizaciones).

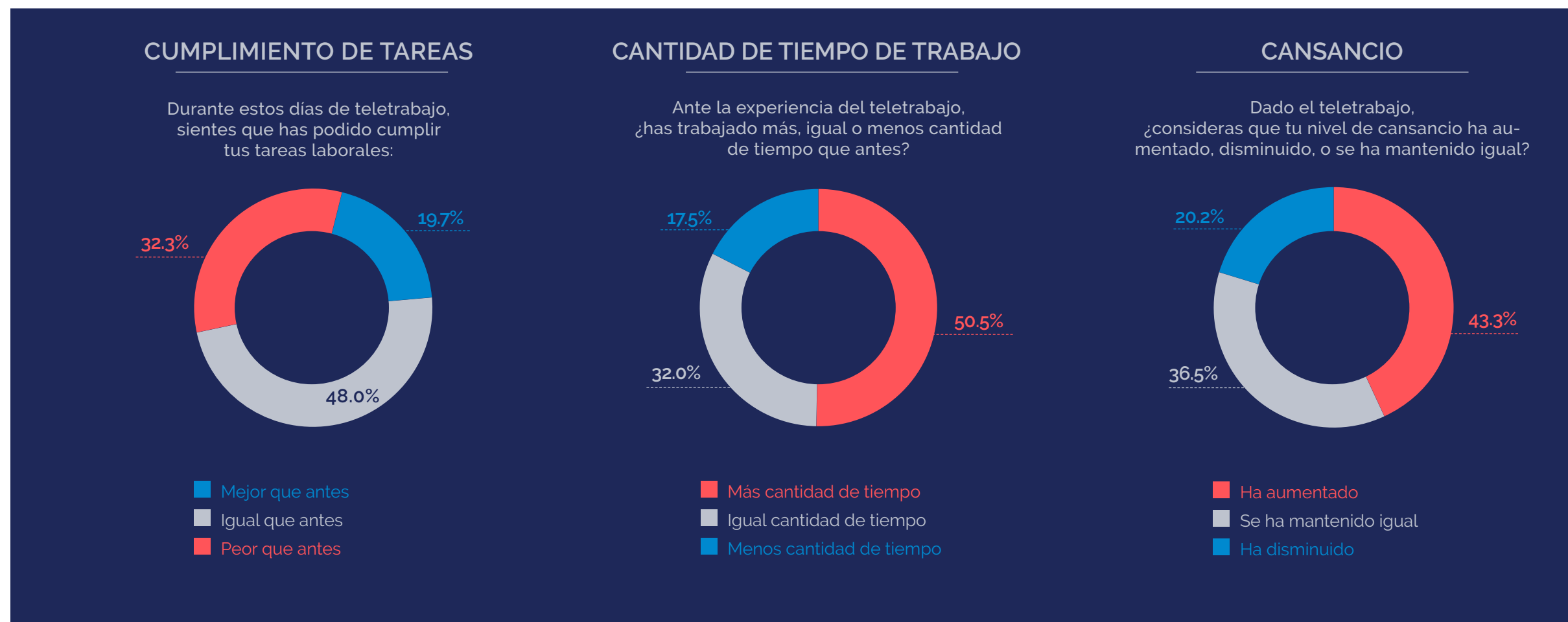
Las principales dificultades identificadas en este estudio incluyen elementos que históricamente han sido reportados en las investigaciones acerca del teletrabajo (como el aumento de las horas de trabajo o no contar con espacios y herramientas adecuadas), pero también da cuenta de nuevas dificultades que se suman y que son propias del encierro prolongado (aumento de quehaceres del hogar, convivencia constante y distracciones por hechos noticiosos).

Esto puede indicar que las condiciones de aislamiento constante pueden estar agregando nuevas dificultades a las ya típicamente asociadas al teletrabajo. Considerando que las empresas deben realizar un importante esfuerzo de preparación y ajuste de sus procesos cuando empiezan a integrar el teletrabajo, bajo este nuevo contexto de aislamiento social, este tipo de transición puede involucrar un nivel de desafío incluso mayor.

¿CÓMO SE PERCIBE QUE HA CAMBIADO EL TRABAJO EN ESTE PERIODO?

Cerca de la mitad de las personas consideran que han podido cumplir sus tareas laborales de igual manera que antes, pero existe un grupo importante de personas (32%) que no ha podido mantener el nivel de efectividad previo. Sumado a esto, la mitad de la muestra percibe estar trabajando más tiempo que antes (50%). Al considerar todo lo anterior, no es de extrañar que casi la mitad de los encuestados reporte que sus niveles de cansancio han aumentado (43%).

Si bien la intensificación del trabajo es una dificultad típicamente reportada por quienes realizan teletrabajo, en este punto es importante considerar que este nuevo contexto involucra también un nivel de presión y estrés adicional causado por la incertidumbre respecto a la economía mundial, el avance de la pandemia, las dificultades del aislamiento y la salud de nuestros seres queridos.



¿QUÉ ASPECTOS DE LA VIDA SE HAN VISTO NEGATIVAMENTE AFECTADOS?

Quienes participaron del estudio indican que el aspecto más afectado en el contexto de aislamiento y teletrabajo prolongado ha sido la **capacidad de relajarse y desconectarse mentalmente del trabajo**, seguido por la **ansiedad/angustia**, la **salud mental** y los **hábitos alimenticios**.

Estos resultados plantean un nuevo desafío a las empresas relacionados a la mitigación de los efectos dañinos del contexto actual y a potenciar las habilidades de sus equipos para recuperarse de manera efectiva del desgaste causado tanto por el trabajo como por la incertidumbre asociada a la pandemia.

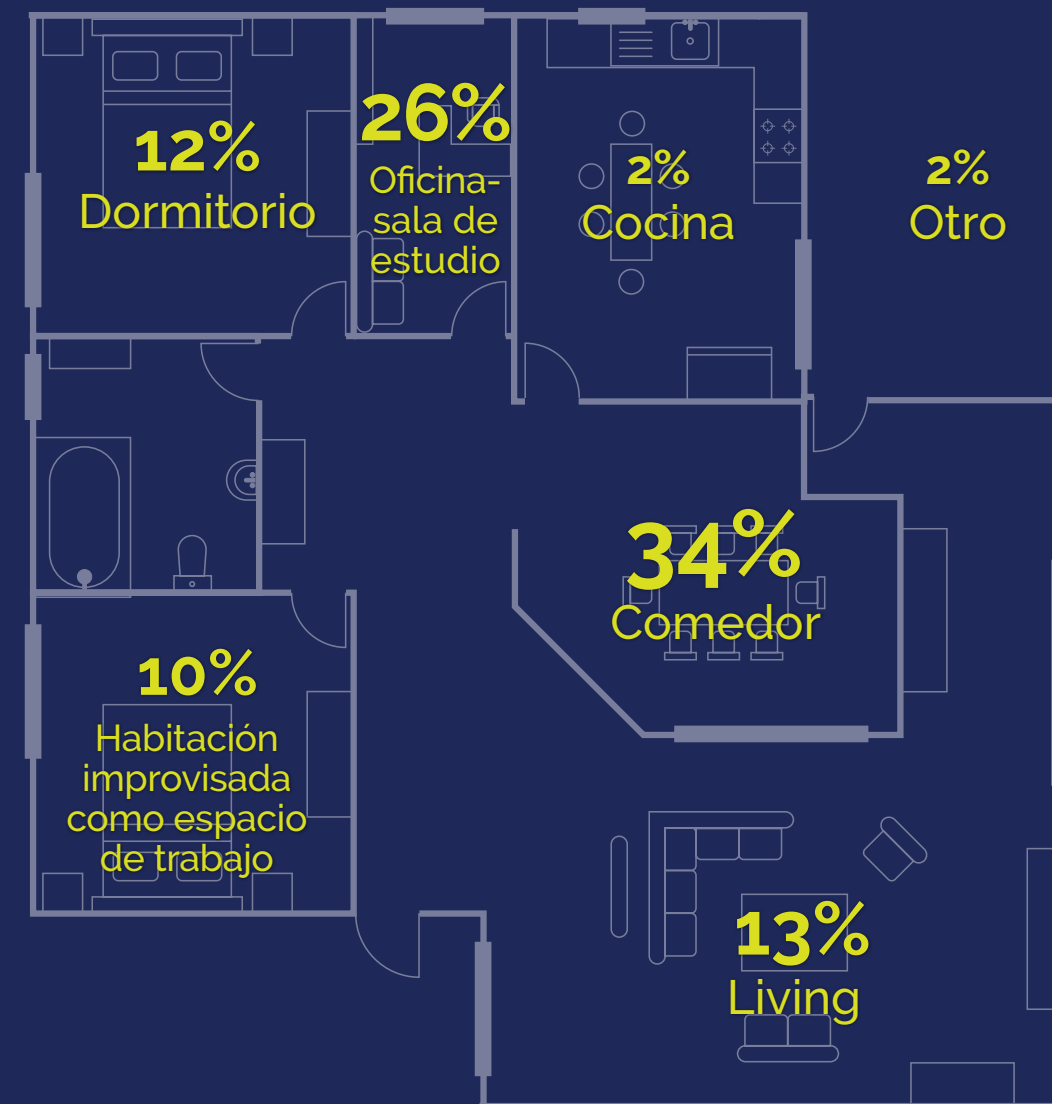
Para esto, resulta clave la **calidad de las prácticas de trabajo que mantengan los equipos para mantenerse constantemente comunicados, alineados y coordinados**, de manera que sus miembros puedan contar con el apoyo de otros y también sean capaces de administrar adecuadamente las dificultades laborales que aparezcan en esta situación. De igual forma, los hábitos y prácticas asociadas a técnicas de recuperación y autocuidado determinarán la capacidad de las personas para administrar de manera efectiva las consecuencias del estrés y el desgaste causado por el encierro.



¿DÓNDE SE ESTÁ REALIZANDO EL TELETRABAJO?

El **25,7%** de las personas encuestadas señalan que realizan su teletrabajo en una **oficina/sala de estudio**, mientras que un **10%** cuenta con una **habitación improvisada como espacio de trabajo**. Esto implica que sobre el **70%** de las personas **no cuentan con un espacio exclusivo para trabajar**.

Lo anterior podría converger en la aparición de distractores, incomodidades, desatención por los objetivos, e incluso, la aparición de problemas físicos dados los espacios poco ergonómicos en los cuales trabajan. Todos estos elementos pueden actuar como fuentes de demandas o estresores para quienes realizan trabajo desde sus hogares, generando malestar y pérdidas de productividad. Es por esto que, **la capacidad de optimizar las condiciones físicas que permitan trabajar de manera productiva desde el hogar, se transformará en un importante desafío a futuro para las empresas y las personas.**



SECCIÓN 3

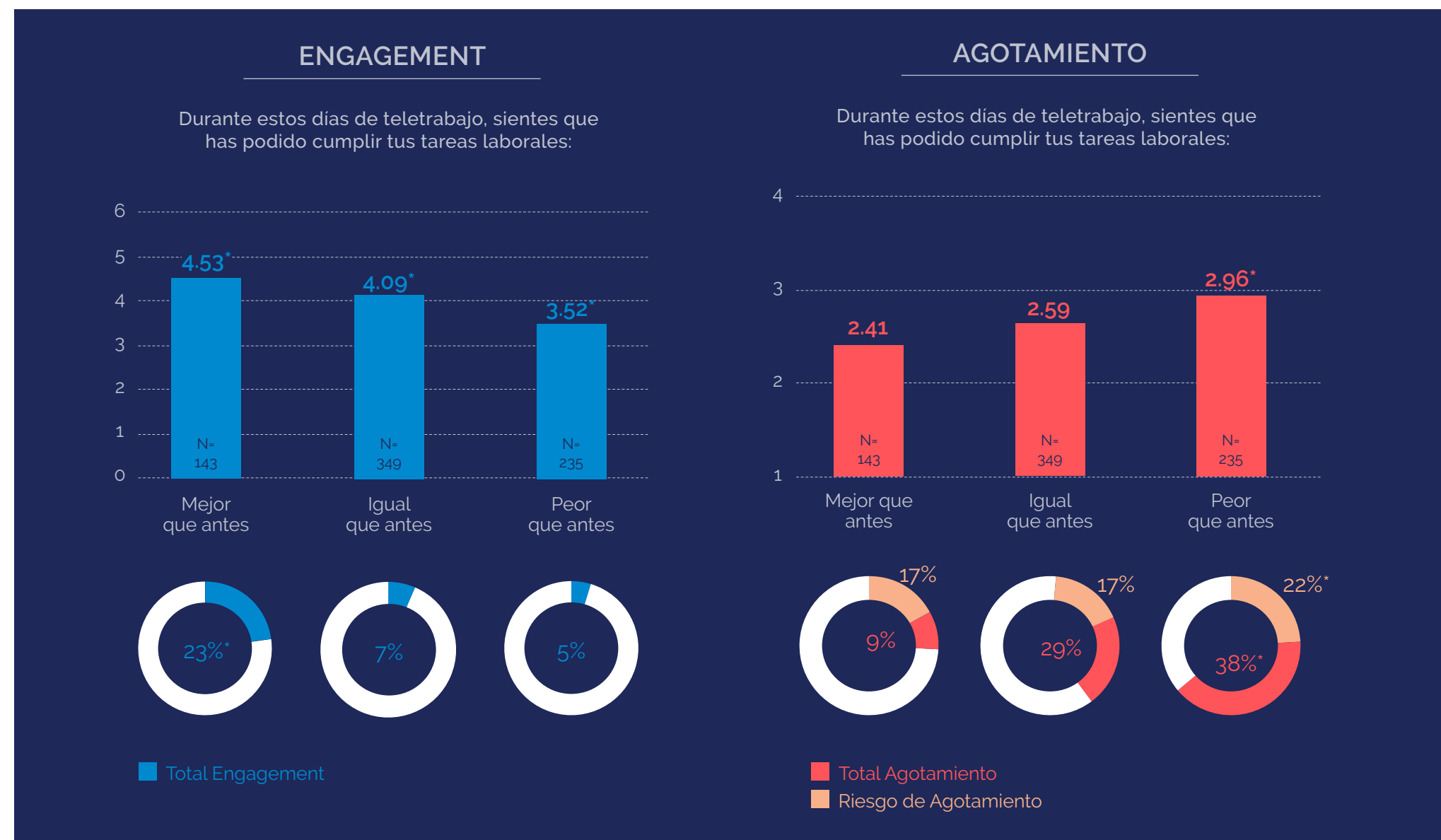
ANÁLISIS ENGAGEMENT Y AGOTAMIENTO CONTRASTANDO EXPERIENCIA DEL TELETRABAJO EN CUARENTENA

¿EXISTEN DIFERENCIAS EN ENGAGEMENT Y AGOTAMIENTO SEGÚN CUMPLIMIENTO DE TAREAS LABORALES?

Los datos obtenidos durante este periodo reflejan que existen diferencias en el nivel de engagement y de agotamiento de las personas según el grado de cumplimiento de sus tareas laborales. Específicamente:

- Quienes sienten que **han podido cumplir sus tareas laborales de mejor manera que antes**, presentan un promedio de engagement y proporción de Total Engagement superior al resto. Junto a ello, este grupo presenta un nivel de agotamiento menor a los demás grupos.
- Aquellas personas que señalan **cumplir de peor forma sus tareas laborales**, presentan los menores niveles de engagement, y al mismo tiempo, el promedio más alto de agotamiento. Más aún, este grupo muestra un 38% de personas en Total Agotamiento, lo que refleja estados de desgaste extremos y próximos al síndrome del Burnout.

Estos resultados resaltan la importancia de que las empresas sean capaces de identificar y apoyar proactivamente a quienes están teniendo un peor cumplimiento de tareas, dado que en el largo plazo, esta situación podría causar niveles de estrés excesivos e incluso consecuencias en su salud mental. Si este escenario se prolonga en el tiempo, es posible que esas personas vean mermadas sus capacidades productivas en el futuro y comiencen a mostrar sintomatología asociada al Síndrome del Burnout.



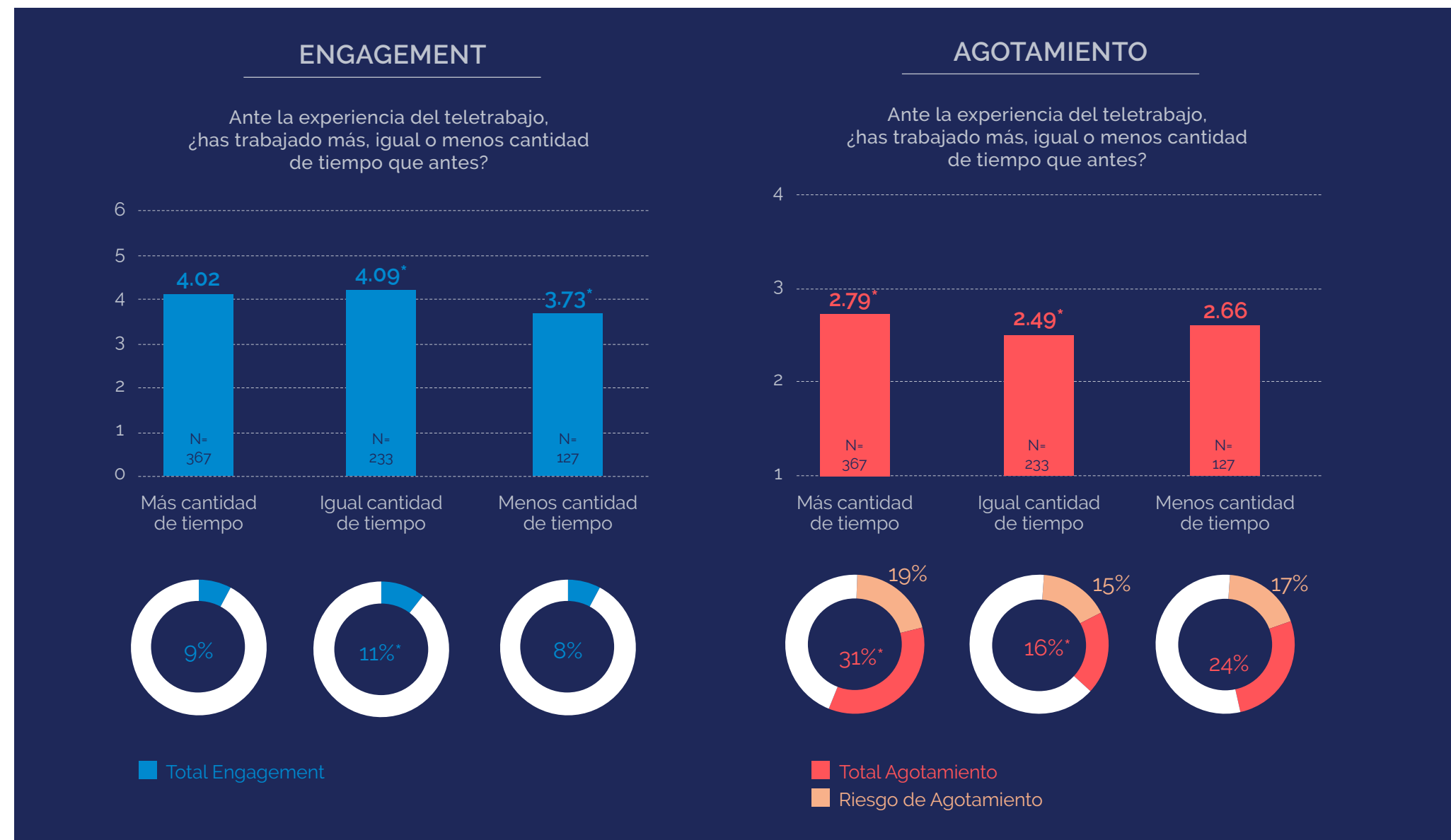
*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza en relación con todas las otras variables.

¿EXISTEN DIFERENCIAS EN ENGAGEMENT Y AGOTAMIENTO SEGÚN CANTIDAD DE TIEMPO TRABAJADO?

Los datos obtenidos reflejan que existen diferencias en el nivel de engagement y de agotamiento de las personas según la cantidad de tiempo que le están dedicando al trabajo. Específicamente:

- Las personas que indican **trabajar menos tiempo que antes**, presentan los **niveles más bajos de engagement** pero también un **nivel alto de agotamiento**. Esta situación podría ser catalogada como una sensación de "aburrimiento" debido a la falta de desafíos, pero que aún así, sufre de un importante nivel de desgaste. Lo anterior puede deberse a que:
 - un menor nivel de carga laboral puede ser interpretado como un aviso de riesgo de pérdida del trabajo (desempleo).
 - a mayor tiempo libre las personas tienen menos posibilidades para distraerse de los efectos que la pandemia causa a nivel mundial.
- Las personas que perciben estar **trabajando más cantidad de tiempo**, son las que reportan **niveles más altos de agotamiento**, donde casi un tercio se encuentra en **estados extremos de desgaste** (Total Agotamiento). Esto supone un importante riesgo, debido a que el aumento de carga laboral asociado a esta crisis y al esfuerzo de adaptación a un nuevo formato de trabajo, implica que las personas pueden estar **acumulando niveles preocupantes de desgaste**, que, en el largo plazo, tendrán efectos en la salud mental y física de las personas.

Estos resultados muestran que un grupo considerable de la muestra ha sufrido un aumento en las horas dedicadas al trabajo y que esta situación les genera un claro impacto en sus niveles de engagement y de agotamiento. Lo anterior sugiere la necesidad urgente de que las empresas potencien prácticas de efectividad del trabajo al interior de los equipos y habilidades de liderazgo remoto. En este punto, y considerando el aumento considerable de tiempo relacionado al trabajo, también se vuelve un factor crítico capacitar a las personas para que cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para aprovechar al máximo sus tiempos de descanso, a través de técnicas de recuperación efectiva.



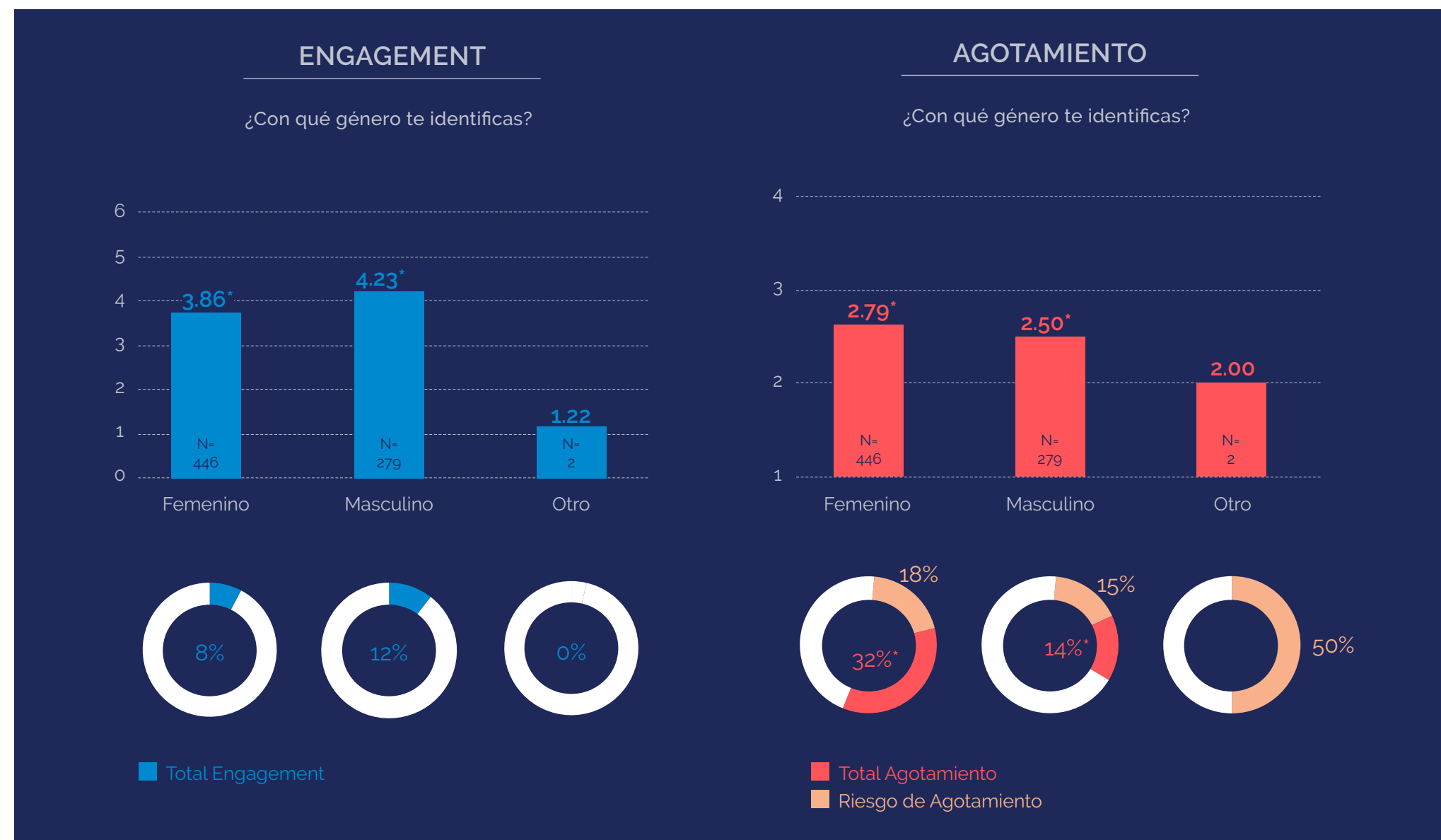
*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza solo entre las dos variables indicadas.

¿EXISTEN DIFERENCIAS EN ENGAGEMENT Y AGOTAMIENTO SEGÚN GÉNERO?

Los resultados obtenidos revelan que las personas del género femenino reportan **menores niveles de engagement** en comparación al género masculino, lo que genera grandes diferencias en cuanto a los niveles de energía que éstas tienen disponibles al momento de trabajar.

Junto a ello, el género femenino también reporta los **mayores niveles de agotamiento**, siendo especialmente preocupante la **elevada proporción de desgaste extremo** (Total Agotamiento) que presenta este mismo género (18% mayor al masculino).

Lo anterior podría deberse a que el género femenino ha estado tradicionalmente asociado a las labores del hogar. Estas responsabilidades se suman a la carga de trabajo del ámbito laboral y pueden causar una importante sobrecarga de responsabilidades. Como consecuencia de esto, sus niveles de agotamiento aumentan y sus niveles de engagement disminuyen.

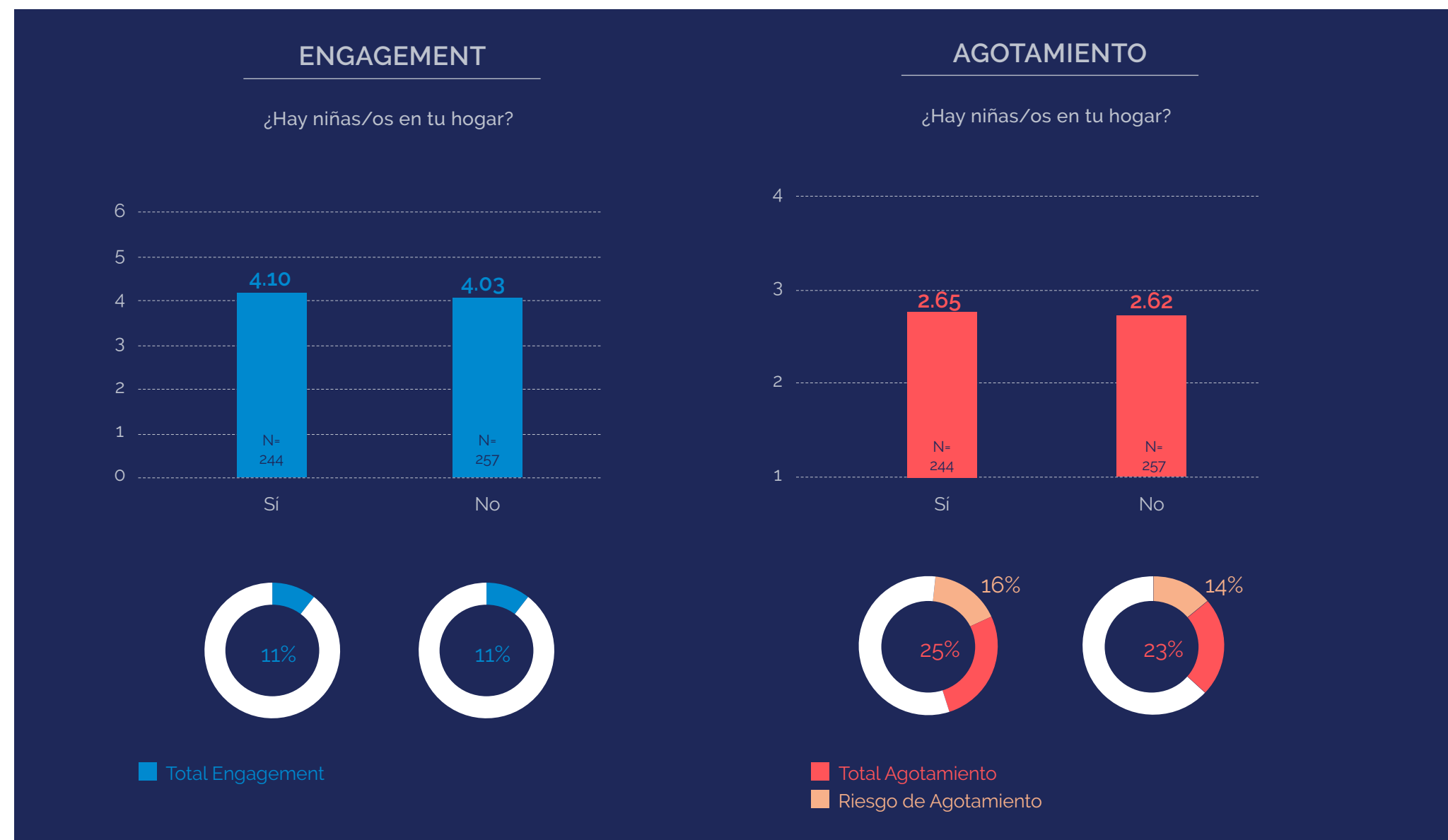


*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza solo entre las dos variables indicadas.

¿EXISTEN DIFERENCIAS EN ENGAGEMENT Y AGOTAMIENTO SEGÚN PRESENCIA DE NIÑAS/OS EN EL HOGAR?

Los datos no reflejan diferencias significativas en los niveles de engagement y agotamiento entre quienes tienen niñas/os en el hogar y quienes no.

Si bien esto puede resultar llamativo, debido a la evidente exigencia que plantea el cuidado de niños, es importante considerar que estos resultados agrupan a personas de género femenino y masculino. Esto puede causar que el resultado agregado no muestre mayores diferencias.



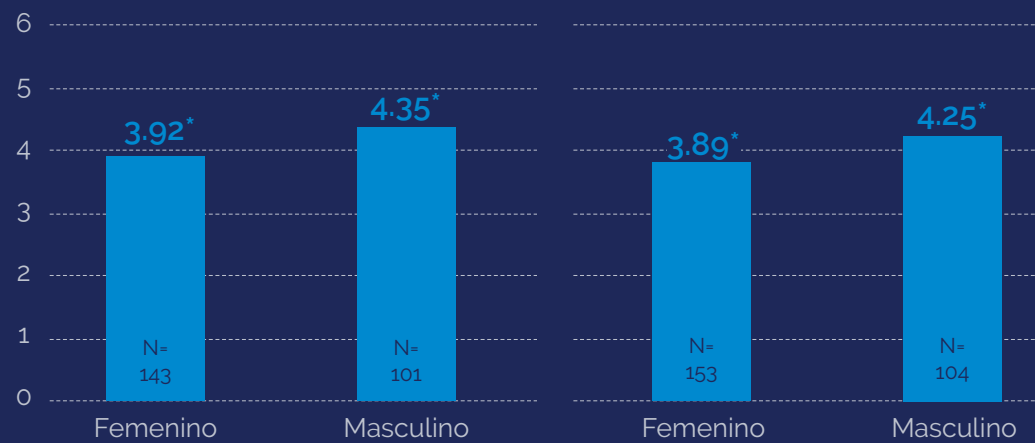
¿EXISTEN DIFERENCIAS EN ENGAGEMENT Y AGOTAMIENTO SEGÚN PRESENCIA DE NIÑAS/OS EN EL HOGAR DIFERENCIANDO POR GÉNERO?

ENGAGEMENT

¿Hay niñas/os en tu hogar?

Sí

No



■ Total Engagement

Analizando los niveles de engagement y agotamiento en el contexto de tener o no tener niñas/os en el hogar y los géneros de las personas encuestadas, se observa lo siguiente:

- Cuando existen niñas/os en el hogar, los géneros femeninos y masculinos muestran diferencias significativas en sus niveles de engagement y agotamiento. Específicamente, el género femenino reporta un nivel de agotamiento mucho mayor y un nivel de engagement mucho menor.

Es posible que estas diferencias sean resultado de los roles socialmente distribuidos para ambos géneros; es decir, se otorga socialmente la responsabilidad de criar y cuidar, en su mayoría a los niñas/os al género femenino, como también el cuidado y mantención del hogar. Frente a ello, es importante destacar que las diferencias sociales de género continúan replicándose en el contexto de teletrabajo y distanciamiento social forzoso.

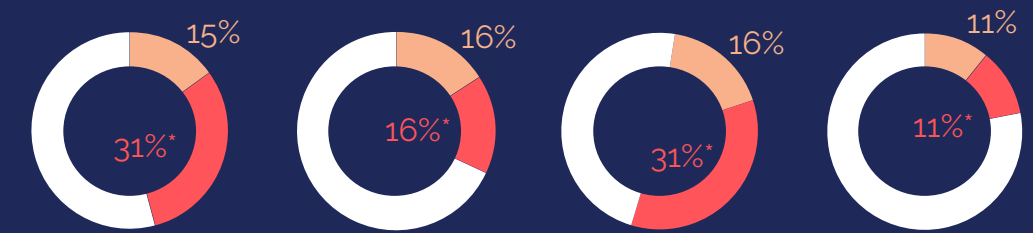
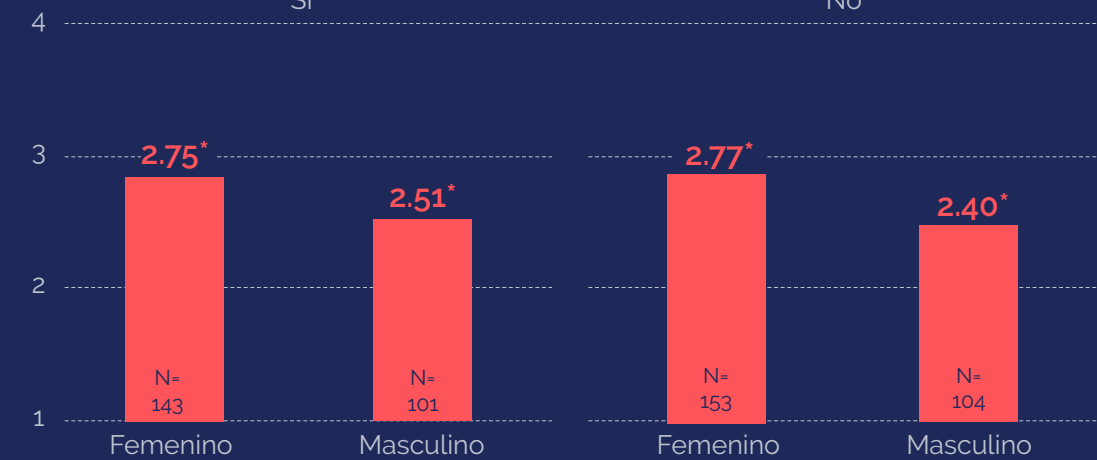
*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza.

AGOTAMIENTO

¿Hay niñas/os en tu hogar?

Sí

No



■ Total Agotamiento
■ Riesgo de Agotamiento

*Diferencias son estadísticamente significativas a un 95% nivel de confianza.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el contexto de teletrabajo en tiempos de COVID-19 revelan un **nivel alarmantemente bajo de engagement** al compararlo con datos de Benchmark del año anterior. Bajos niveles de engagement pueden tener claras implicancias para la productividad de las personas, su proactividad en el contexto laboral y su creatividad.

De igual manera, los resultados obtenidos revelan un **alto nivel de agotamiento** en comparación al Benchmark del año anterior. Altos niveles de agotamiento durante periodos sostenidos de tiempo pueden llevar a las personas a expresar sintomatología clínica asociada al Síndrome del Burnout, reflejado en agotamiento crónico, pérdida de eficacia personal y desconexión de los objetivos laborales.

Cerca de un tercio de las personas encuestadas señalan que están cumplien-

do sus tareas laborales de peor forma que antes. Adicionalmente, este grupo reporta niveles de engagement particularmente bajos y agotamiento excesivo. Estos resultados invitan a evaluar la efectividad, herramientas y organización de los equipos en este nuevo contexto.

Los participantes del estudio reportan experimentar los mismos beneficios y dificultades que han sido típicamente asociados al teletrabajo en tiempos "normales", pero se suman además dificultades propias del confinamiento causado por la crisis sanitaria. Esto evidencia la necesidad de que las empresas desarrollen nuevas y creativas iniciativas de gestión para enfrentar la transición a esta nueva modalidad del trabajo (tanto en tiempos de crisis como fuera de ellos).

Los ámbitos que más se han visto afectados en el contexto de teletrabajo forzado,

dan cuenta de que las actuales condiciones de éste pueden estar causando un malestar profundo en las personas. Frente a este escenario, resulta fundamental formar a los equipos de trabajo en técnicas de autocuidado y de recuperación efectiva, de modo de asegurar un máximo aprovechamiento de los tiempos de descanso.

La presencia de niñas/os en el hogar no se asocia a diferencias en los niveles de engagement y agotamiento. Sin embargo, al repetir el análisis incluyendo el género de las personas, los resultados reflejan claras diferencias: quienes pertenecen al género femenino y tienen niñas/os en el hogar, reportan menores niveles de engagement y mayores niveles de agotamiento.

Las diferencias en los resultados previamente referidos, dan cuenta de que los patrones culturales asociadas al géne-

ro continúan replicándose en el contexto de teletrabajo y distanciamiento físico forzoso, generando una sobrecarga relacionada al cuidado de menores. Incluso, los resultados revelan que personas de género femenino sin niñas/os en el hogar, también reportan niveles de agotamiento mayores, lo que evidencia la influencia de los roles culturalmente establecidos respecto a las tareas del hogar. Esto es especialmente llamativo, pues no se habían detectado diferencias de engagement y agotamiento por género en los estudios anteriores.

CONÓCENOS



CONTÁCTANOS