

# EL LADO B DEL HOME OFFICE



Resultado de Encuesta Online. Empresariado de Mendoza

Junio / Julio 2020

*Per sé*

La diferencia está  
en las *personas*



Les compartimos los resultados y conclusiones de la encuesta que lanzamos desde la Consutora Persé, especializada en Desarrollo Organizacional y Gestión de Personas, durante los meses de Junio y Julio 2020. La misma tenía como objetivo medir las nuevas tendencias de salida de la Pandemia, los desafíos que se presentan, y las oportunidades que pueden venir aparejadas para las Pymes de Mendoza.

Y si hay una realidad que no fue ajena a la mayoría de las empresas es que en algún momento todos o casi todos sus miembros tuvieron que trabajar desde casa. Por ello, en esta encuesta investigamos como evalúan esta experiencia tanto los trabajadores, como los empresarios y parecería que trabajar desde el hogar no es como pensábamos.

Agradecemos la colaboración de quienes se tomaron el tiempo de responder las preguntas y aportaron sus apreciaciones.

Una **primer parte** de la encuesta busca conocer las características de las empresas encuestadas, representatividad de la muestra, y la manera en que enfrentaron el abrupto cambio de contexto que implicó la declaración de la Pandemia desde mediados de Marzo 2020, y luego de transcurrido tres meses desde ese momento. Las principales decisiones tomadas, cambios en el negocio y hasta la necesidad de reinventarse frente a la crisis.

Una **segunda parte** se aboca principalmente al análisis de la modalidad de trabajo a distancia, desde casa o “home office”, ya que debido a la imposibilidad de asistir al trabajo de manera presencial como consecuencia del aislamiento obligatorio, hizo que la mayoría de las empresas deban adoptarlo, al menos para una parte de su personal.

En el caso de algunas preguntas puntuales, y con la finalidad de validar las afirmaciones de los empresarios con la opinión de los trabajadores, les consultamos también a estos últimos a través de nuestras redes sociales, lo cual arrojó información de suma importancia frente al posicionamiento de ambas partes ante la misma realidad.

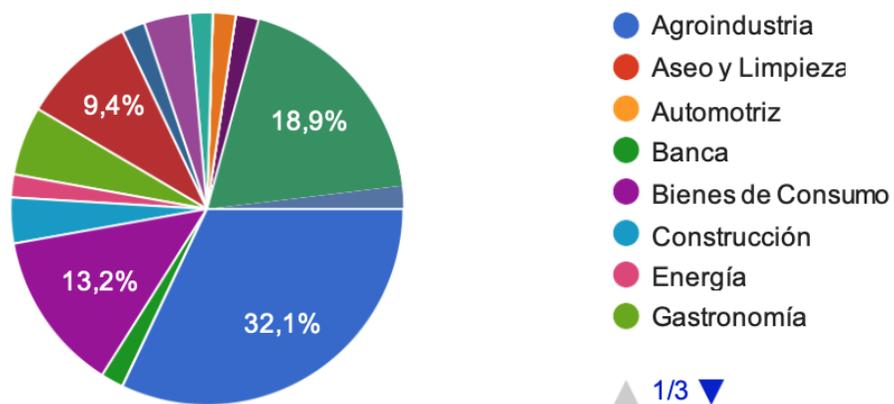
Finalmente la **tercer parte** se refiere a la realidad de cada empresa luego de 3 meses de Pandemia, las perspectivas y/o proyecciones para la “nueva normalidad” post COVID-19 y cerramos este informe con el último apartado relativo a las principales conclusiones arrojadas por esta encuesta.



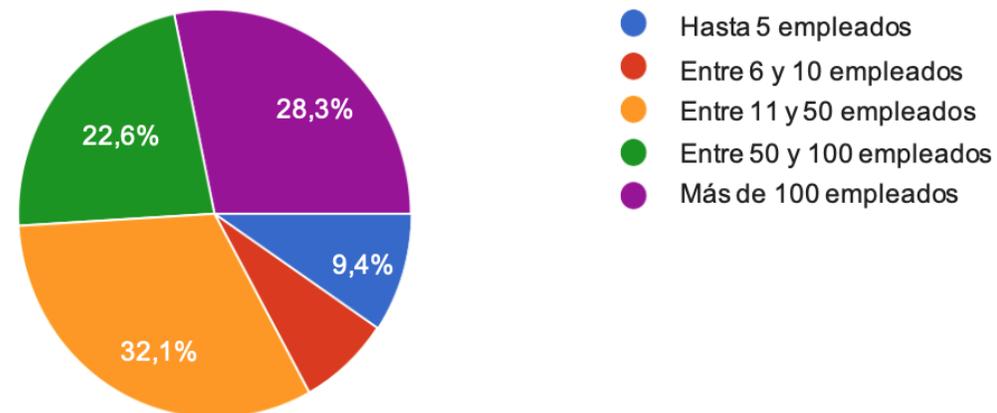
# Característica de las Empresas Encuestadas

Los rubros empresariales encuestados fueron muy heterogéneos, con una participación relativa mayor de empresas Agroindustriales, Servicios, Venta de Bienes de Consumo, Hotelería, Gastronomía y Construcción. Por otro lado, la dotación de personal de las empresas encuestadas también ha sido muy heterogénea, con participación de organizaciones de distinto tamaño.

Rubro al cual pertenece su empresa



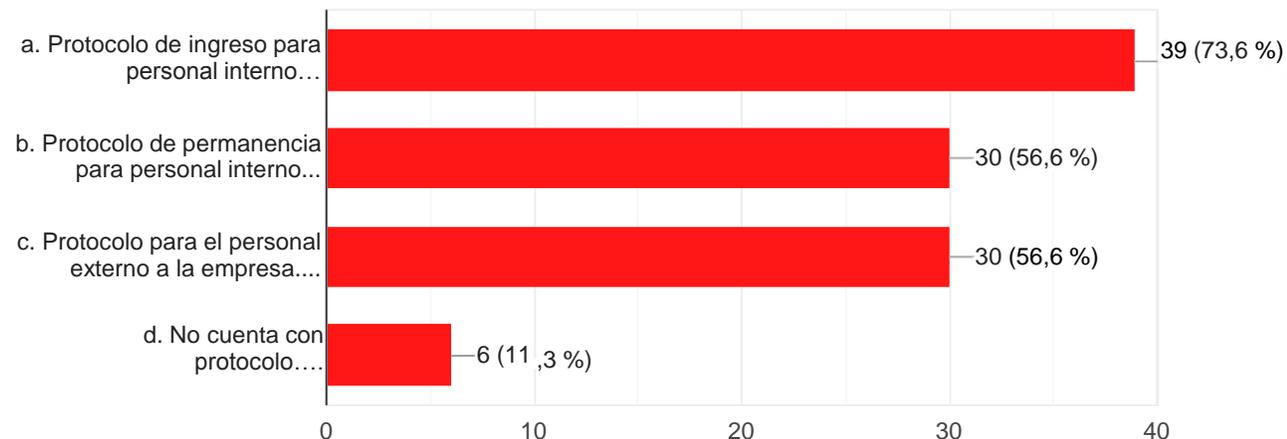
Cantidad de personal empleado en su empresa



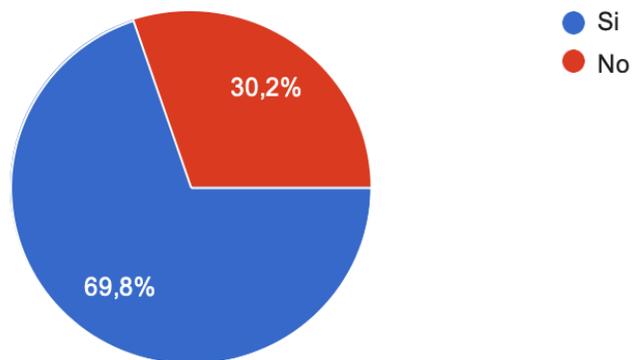
## Protocolos de Seguridad y Comité de Crisis COVID- 19

Las empresas, ante la situación declarada de Pandemia, adecuaron algún tipo protocolo de seguridad y prevención, aunque principalmente se ha dado en el ingreso del personal a la organización (73,6%), y no tanto respecto a los cuidados en la permanencia durante el trabajo y las distintas labores que se desarrollan en la empresa (56,6%). Es importante saber que solo 11,3% de las organizaciones no contaban, y aún no cuentan al mes de Julio, con ningún tipo de protocolo.

¿Cuenta con algún protocolo de protección y prevención ante el COVID- 19?



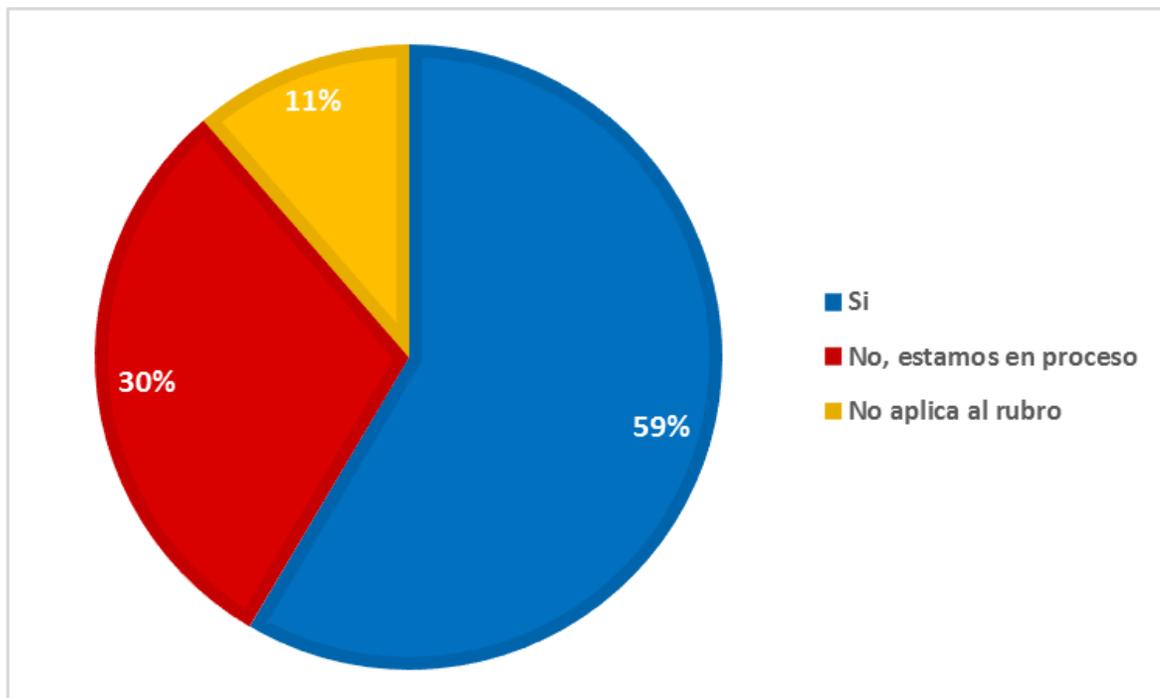
¿Ha implementado en su organización algún plan de Manejo de Crisis para la toma de decisiones ante el COVID-19?



Respecto a la forma en que abordaron las decisiones empresariales frente al abrupto cambio en el contexto que implicó el COVID-19, **casi el 70% de las empresas formaron comités especiales para la toma de decisiones** y la determinación de Planes de Manejo de Crisis .

## Del Comercio Tradicional al E - Commerce

¿Ha implementado el formato de comercialización e-commerce, tienda online, comercio electrónico?



Frente a las medidas iniciales decretadas por el Gobierno, y de las limitaciones que ello implicó para la venta presencial, **casi un 60% de las empresas encuestadas afirmó haber implementado un formato de comercialización electrónica.**

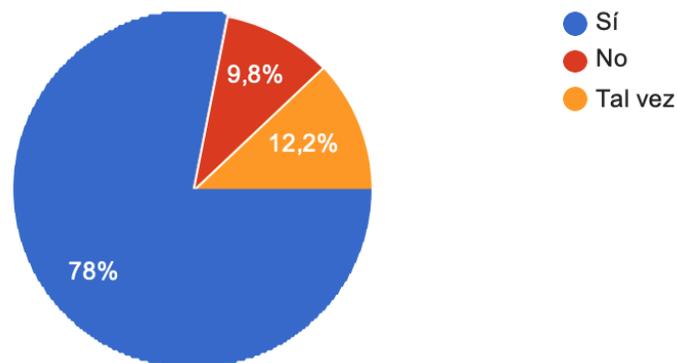
De este total, solo el 10% lo había implementado previamente a la Pandemia.

Además, **del 41% que no ha implementado esta modalidad comercial al mes de Julio 2020, un poco más de la mitad se encuentra en proceso de hacerlo, y solo un 11% de las empresas considera que no aplica la venta electrónica para su rubro.**

## Del Comercio Tradicional al E - Commerce

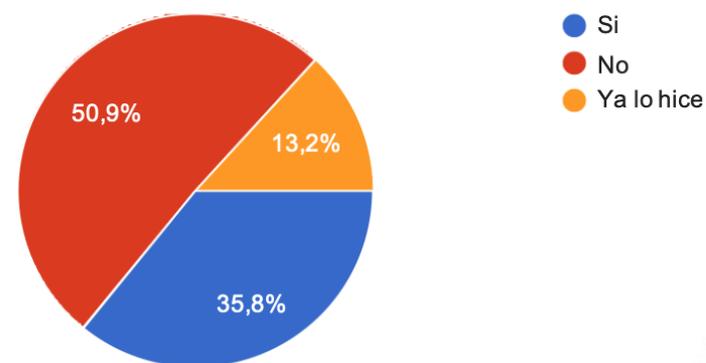
Un dato no menor es que **casi el 80% de las empresas que tienen implementado un canal de venta electrónico, consideran mantenerlo** en la nueva realidad postpandemia, de manera adicional a los canales de venta que disponían previamente.

¿Considera mantener este formato de comercialización en forma permanente?  
(Responder si en el ítem 5 dijo SI).



Otro aspecto consultado, es sobre la modalidad de entrega por delivery al cliente, sobre lo cual el **13% de las empresas afirmó que ya lo había implementado** al momento de responder la encuesta y un **35% considera hacerlo en los próximos meses**. Sin embargo la mitad de los encuestados NO lo considera como alternativa válida a futuro dado el rubro en el cual desarrollan su actividad o tipo de cliente al cual venden su productos.

¿Contrataría servicios de modalidad delivery para poder operar en los próximos meses?





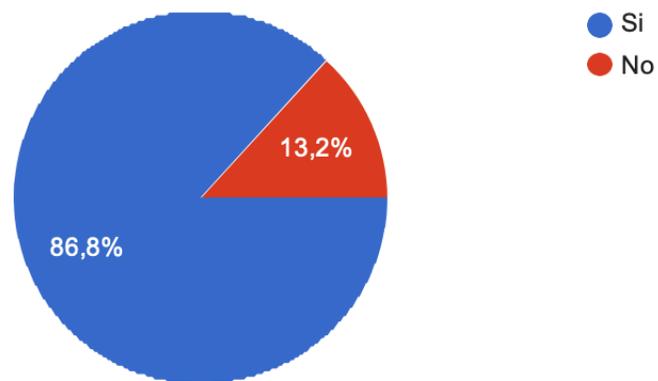
# Home Office Trabajo desde Casa

*Per sé*  
La diferencia está  
en las *personas*

La modalidad Home Office, o Trabajo desde Casa, ha sido la normalidad obligada desde la declaración de la pandemia, ya que casi todos los empresarios la han debido aplicar para algunos de sus empleados.

**Casi el 90% de las respuestas fue afirmativa, ante lo cual hicimos un análisis puntual y separado de esta modalidad de trabajo.**

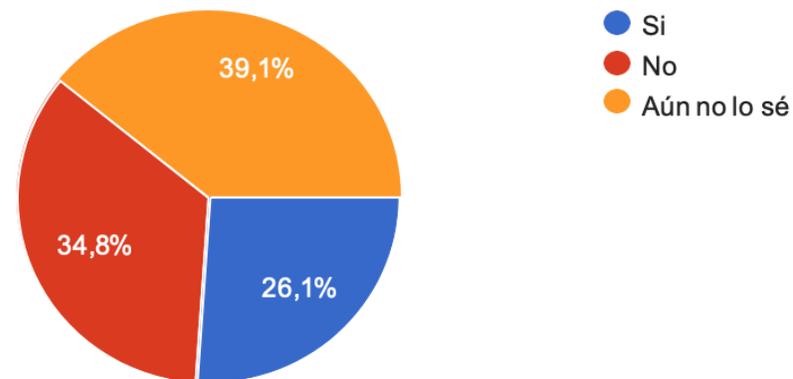
¿Ha implementado el trabajo remoto (Home office) entre sus colaboradores?



Existe una marcada incertidumbre en el empresariado mendocino sobre la posibilidad de sostener esta modalidad de Home Office una vez finalizada la pandemia, ya que casi el **40% aún no lo ha definido y otro 35% afirma que no la sostendrá.**

Ha sido muy difícil poder medir el desempeño del trabajo a la distancia, sabiendo que la mayoría de las empresas no pudo implementar alguna práctica exitosa.

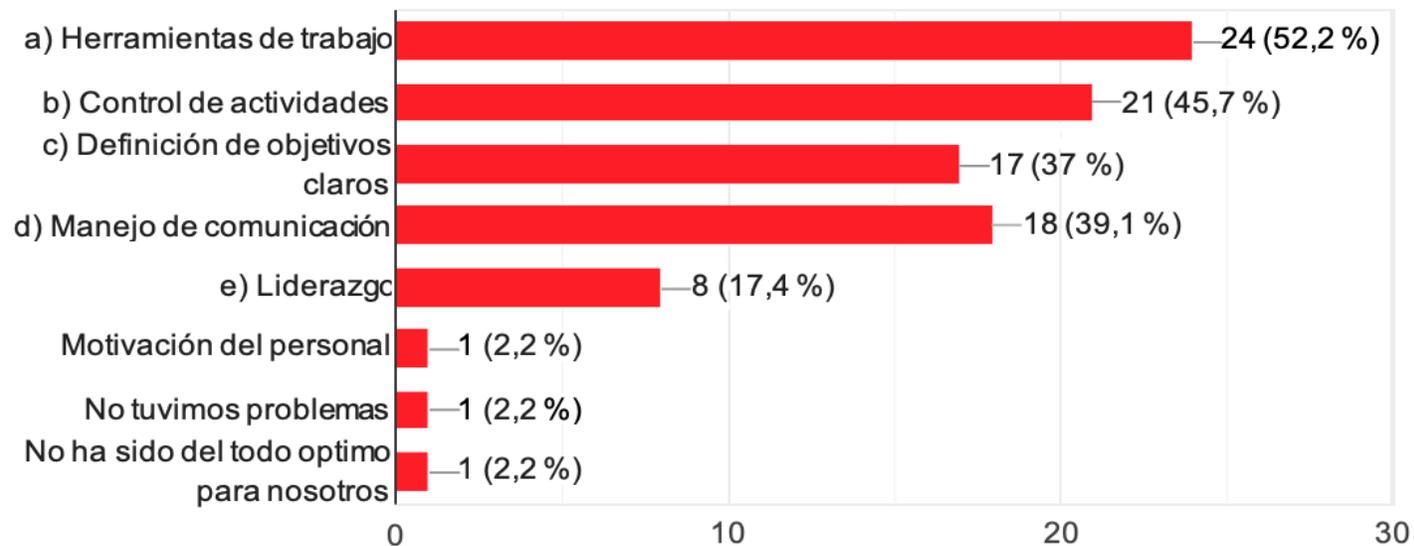
¿Tiene proyectado sostener la modalidad Home Office cuando finalice la pandemia?



Los principales desafíos que implicó para el empresariado el home office ha sido **otorgar las herramientas de trabajo necesarias para el trabajo a distancia (52%)**, **controlar las actividades que ahora los empleados hacen en su casa y no en la empresa (46%)**, **manejo de la comunicación no presencial (39%)**, **definición de objetivos de trabajo claros (37%)** y **liderazgo frente a esta nueva realidad (17%)**, entre otros.

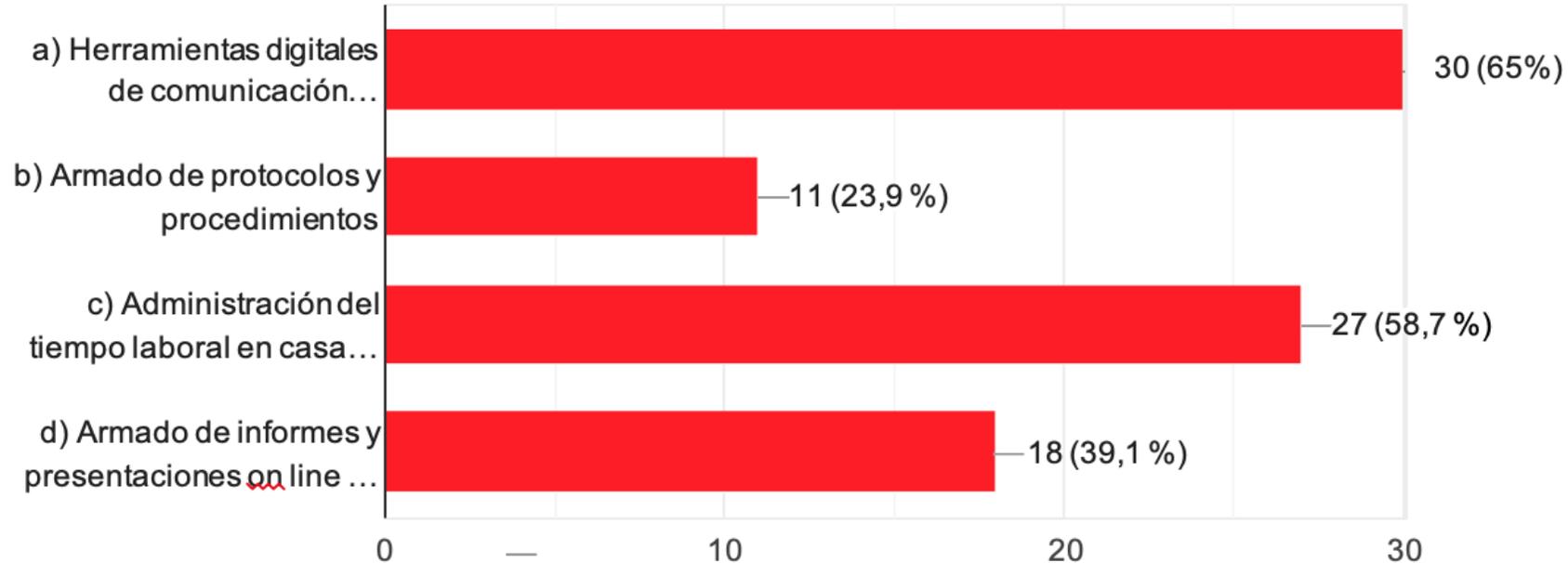
Por otro lado, solo el 2% afirmó que el home office no implicó nuevos desafíos para su empresa, o que ya lo venían implementando anteriormente.

¿Cuáles son los desafíos que la modalidad Home Office le ha presentado?



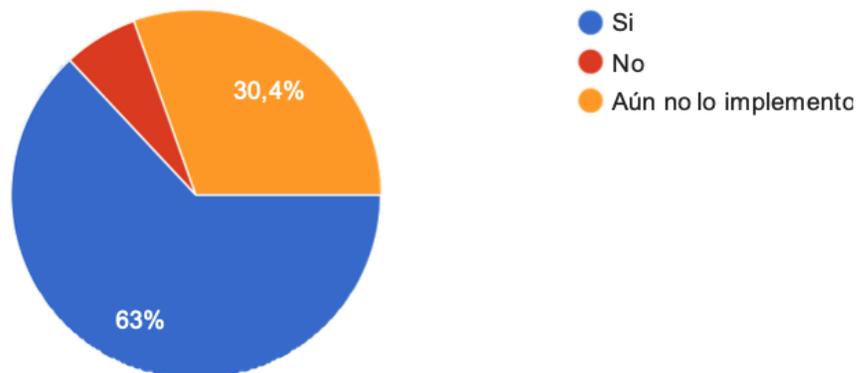
Por otro lado, las principales inquietudes en cuanto a nuevos conocimientos o capacitaciones necesarias para el personal de las empresas, frente a este nuevo contexto de trabajo a la distancia son: **manejo de herramientas digitales de comunicación (65%), administración del tiempo laboral en casa (58,7%) y armado de informes y presentaciones on-line (39,1%).**

¿Frente a esta nueva tendencia, en qué temas considera necesario capacitar?



Ante la incertidumbre frente al cambio que ha provocado la modalidad home office, es clara la necesidad de ordenar el trabajo en base a objetivos concretos y medibles (solo un 7% ha respondido a esta consulta de manera negativa).

¿Le pareció conveniente ordenar el trabajo por objetivos y no por horas?



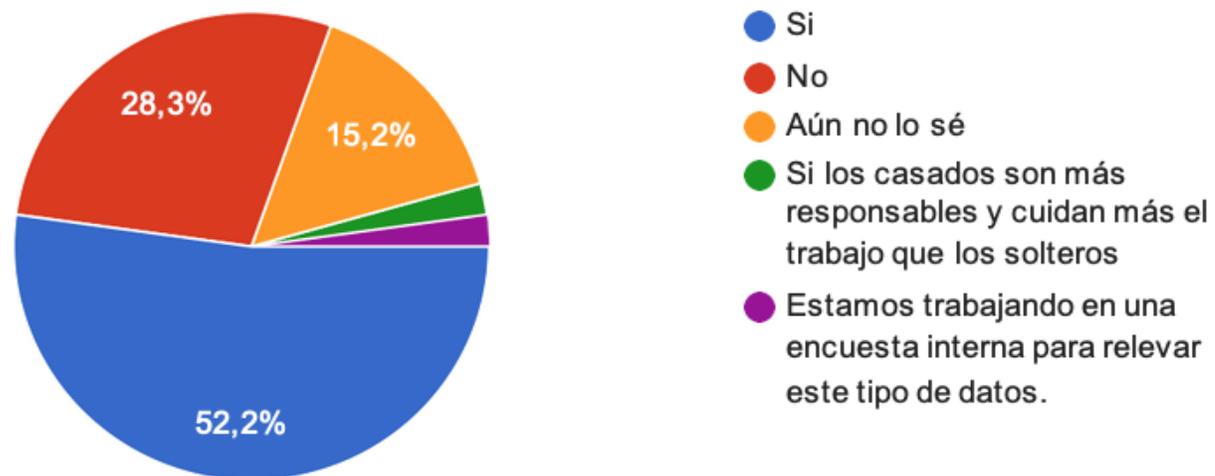
De manera adicional en cuanto al rendimiento de esta modalidad de trabajo, solo el 24% del empresariado encuestado no ha notado diferencias de productividad entre la modalidad de trabajo presencial y home office, casi un 50% afirma que sí y el resto aun no toma una posición definida al respecto.

¿Notó diferencias en la productividad, entre la modalidad Home Office y el trabajo presencial en la empresa?



Respecto a la presencia de hijos en el hogar y relación con la productividad del trabajo home office, **un 28% de los empresarios considera que no afecta a la productividad y 52% afirma que sí**. El resto se encuentra indeciso frente a este cuestionamiento, o lo está indagando internamente en su empresa.

¿Notó diferencias en la productividad, entre los que tienen hijos y los que no al tener que realizar el trabajo en sus casas?



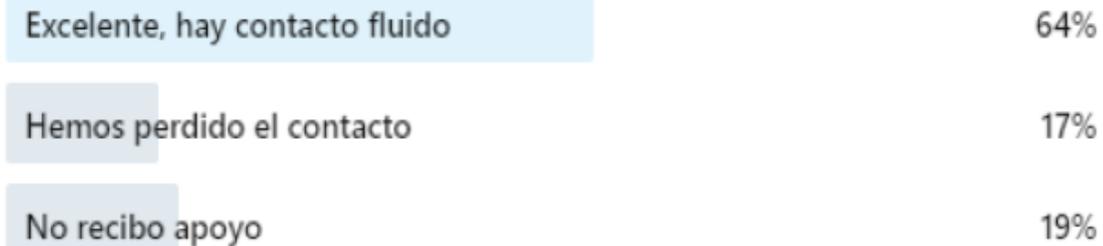
Si estás trabajando en modalidad Home Office; ¿Creés que has sido más eficiente con tus tareas laborales?

Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)



Si estás trabajando en modalidad Home Office; ¿Como ha sido la relación con tu empresa en estos días de cuarentena?

Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)



Ante esta realidad planteada por los empresarios, **consultamos en las redes sociales a los trabajadores, para validar o no el planteo relativo a la eficiencia en el Home Office.**

La opinión de los trabajadores se valida con la del empresariado, ya que **un poco mas de la mitad (51%) considera que ha alcanzado sus objetivos laborales** y al resto le ha costado adaptarse, e incluso algunos no logran organizarse, y hasta prefieren volver a la oficina.

A pesar del esfuerzo que han realizado los líderes y liderados para adaptarse a esta nueva realidad, un poco mas de un tercio de los trabajadores considera que el contacto con la empresa no ha sido fluido, por lo que **no ha recibido el apoyo que esperaba (19%), o directamente ha perdido el contacto con la empresa (17%)**. Esto se condice con analizado anteriormente por el empresariado, respecto a la necesidad de **mejorar la comunicación digital, definir objetivos claros y desarrollar un liderazgo a la distancia.**

*Persé*

La diferencia está  
en las *personas*



# Actualidad y Proyecciones

Debido a la paralización de la economía que implicó las abruptas medidas tomadas desde el Gobierno Nacional, la mayoría de las empresas han visto afectadas sus actividades habituales como consecuencia de la fuerte caída en las ventas, falta de abastecimiento de insumos, imposibilidad de operar con normalidad, etc.

Todo ello ha llevado en pocos meses a una crisis sin precedentes en ciertos sectores de la economía, para lo cual el Sector Público salió a dar respuesta al creciente desempleo y crisis (económica / financiera) de las empresas con ciertas medidas paliativas.

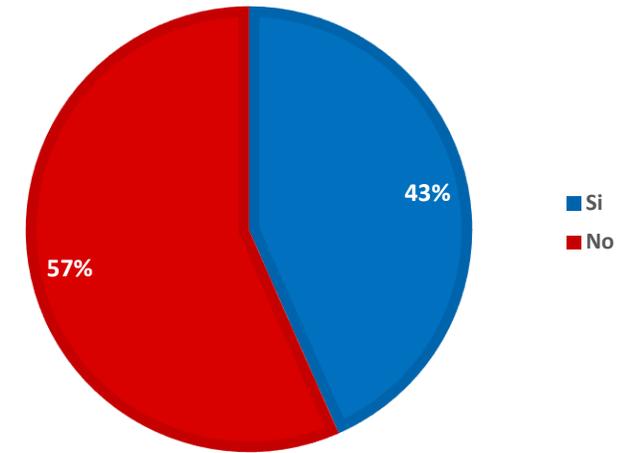
Sin embargo, no todos se vieron beneficiados con éstas medidas, ya que **menos de la mitad de las empresas pudo acceder algunos de los planes otorgados por el Gobierno.**

¿Pudo acceder a alguno de los paquetes o medidas paliativas, que otorgó el Estado para las empresas afectadas por la Pandemia?

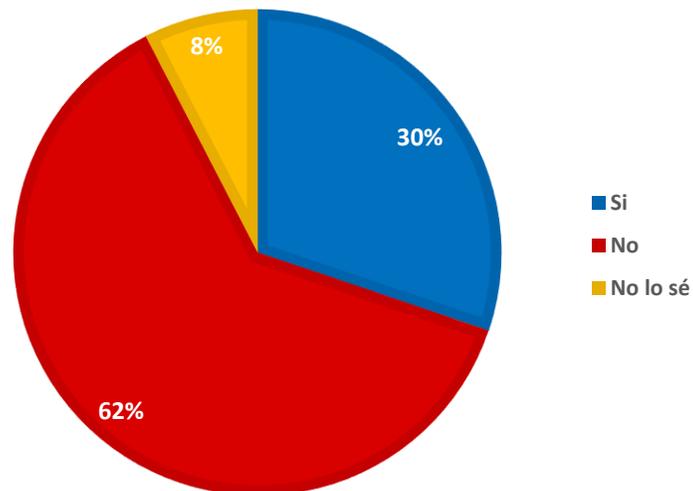


Esta crisis sin precedentes, nos obligó a consultar más a fondo a los empresarios sobre la estrategia a abordar ante la posibilidad de tener que reinventar su negocio o cambiar de rubro, con la sencilla finalidad de subsistir o simplemente perdurar en el tiempo, y la respuesta fue rotunda: **un 43% de los empresarios afirmaron la necesidad de reinventarse e incluso diversificar hacia otros rubros.**

¿Ha pensado en cambiar de rubro o reinventar el negocio?



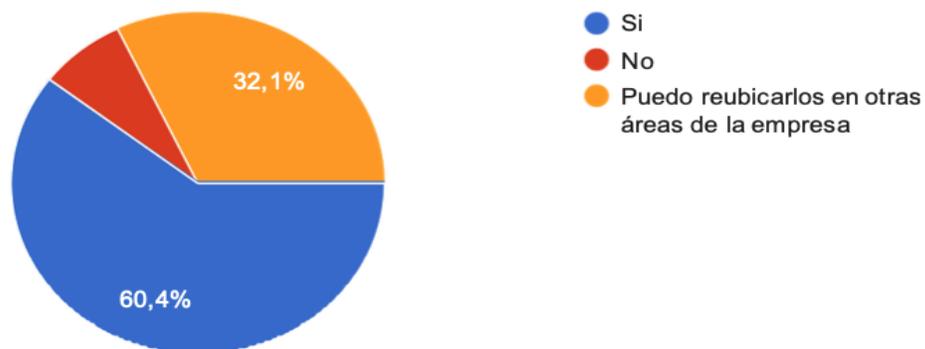
¿Ha tenido cambios en su empresa donde áreas o puestos queden sin sentido u obsoletos?



Es claro que estamos atravesando momentos de profundos cambios e incertidumbre en vistas de futuro. A pesar de ello el empresariado se encuentra dispuesto a reinventarse y tan solo un **30% considera que ciertas áreas o puestos de su empresa han quedado obsoletos** frente a la transformación digital que ha implicado la Pandemia, principalmente en las posiciones de venta convencional, cajeros, auxiliares administrativos y entrega de documentación en formato físico.

Ante la marcada paralización de la economía, disminución en las ventas y la imposibilidad de mantener la dotación de personal, más del **60% de los encuestados se encuentra dispuesto a referenciar sus empleados para ayudarlos a conseguir un nuevo empleo**, y otro tercio considera que puede reubicarlos en otras áreas de su empresa.

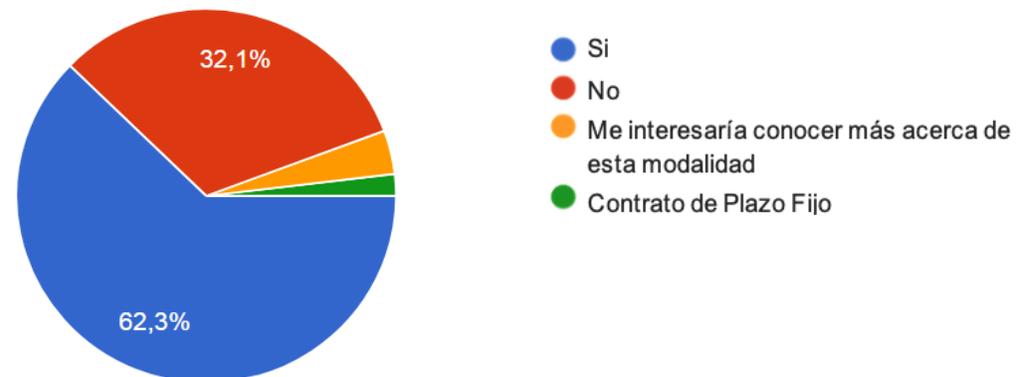
¿Estaría dispuesto a referenciar empleados que ya no puede seguir manteniendo en su empresa, para ayudarlos a conseguir un nuevo empleo?



Por otro lado, un 35% de los empresarios encuestados no tienen en claro aún la proporción de su fuerza laboral que no podrá volver a la modalidad presencial de trabajo por su situación de riesgo ante el COVID-19. El resto lo ha podido determinar considerando las situaciones de embarazo, enfermedades preexistentes o edad mayor a 60 años.

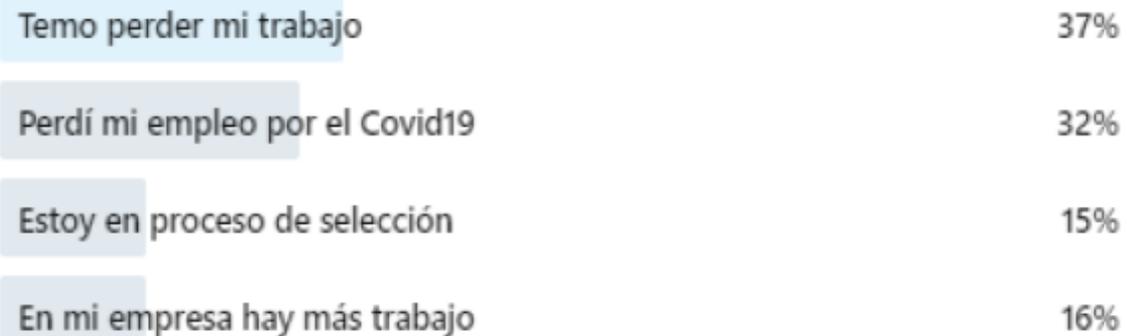
El **60% de los empresarios encuestados afirma que no puede enfrentar esta nueva realidad tal cual venían trabajando**, y van a necesitar colaboración de terceras empresas o profesionales para una mejor y más rápida adaptación, principalmente en lo relativo a tecnología, franquicias, normas de calidad, asesoramiento legal, entre otras. Además, el 2/3 de las empresas encuestadas contratarían también personal temporario o a plazo fijo de manera gradual a medida que se reactive las actividades.

¿Contrata habitualmente personal temporario/eventual por proyectos o tareas puntuales?



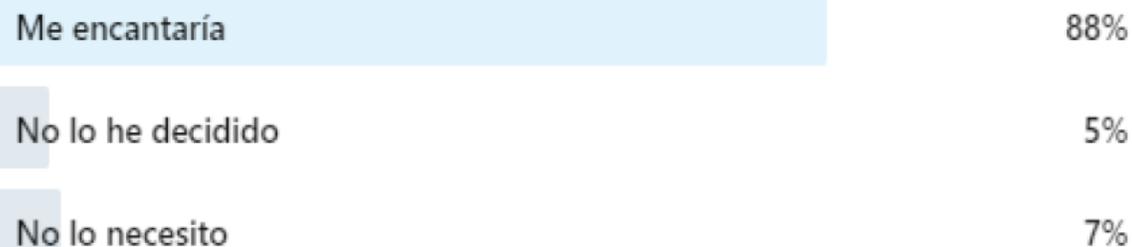
## ¿Como es tu situación y estabilidad laboral?

Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)



## ¿Te interesaría recibir asesoramiento sobre tu Curriculum Vitae y como presentarte a una entrevista?

Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)



Nuevamente, ante esta muy difícil realidad reflejada por los empresarios en la encuesta, **accedimos a consultar a los trabajadores a través de las redes sociales.**

La opinión de los trabajadores se valida con la del empresariado, ya que casi un **40% teme perder su trabajo, e incluso un 32% ya lo ha perdido debido al COVID-19.**

Solo un 15% afirma que se encuentra en un proceso de selección y otro 16% comenta que en su empresa hay más trabajo que antes de la Pandemia.

Frente a este escenario sumamente dinámico y de gran incertidumbre en cuanto al empleo, le consultamos a los trabajadores su interés en recibir asesoramiento sobre como armar su CV y la mejor manera de enfrentar un proceso de entrevistas laborales (en gran parte bajo una modalidad virtual y no presencial), para lo cual **casi la totalidad afirmó que le encantaría capacitarse al respecto y solo un 7% considera que no lo necesita.**

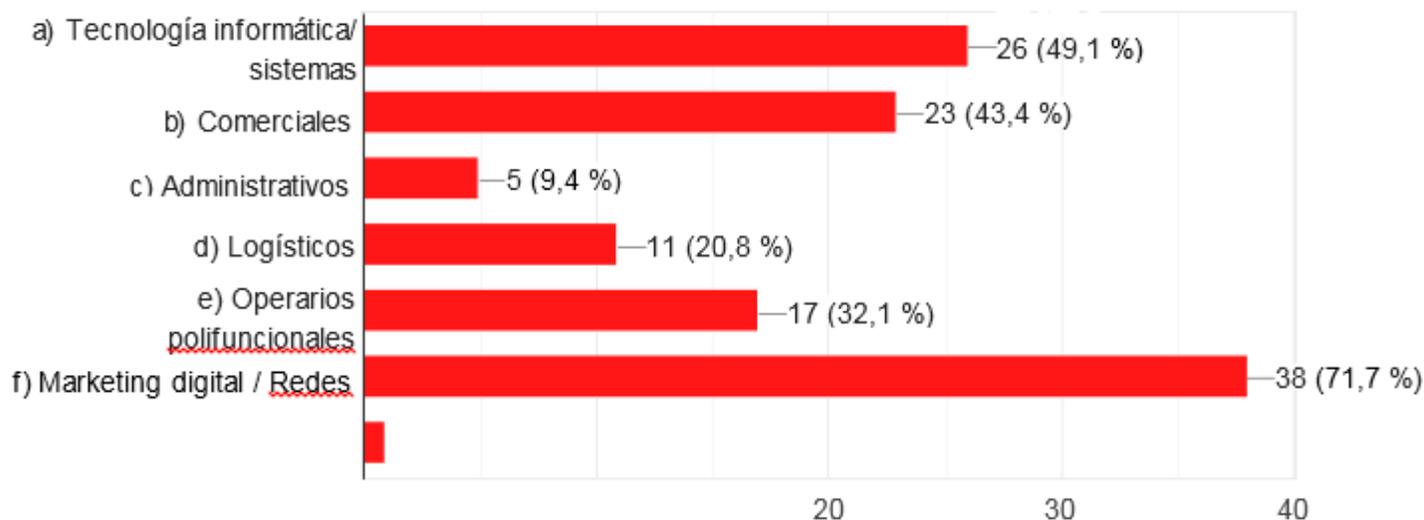
*Persé*

La diferencia está  
en las *personas*

Sin embargo, no todas son malas noticias ya que existen ciertas actividades económicas o rubros empresariales que son esenciales en este nuevo contexto, y además **el cambio que ha implicado la incipiente digitalización de las empresas ha hecho que ciertos perfiles sean buscados**, y su demanda continúe creciendo en los próximos meses.

Es clara la opinión del empresariado hacia la mayor necesidad de trabajadores con conocimiento en lo relativo a transformación digital, como por ejemplo **desarrollos de sitios web, manejo de redes sociales, marketing digital, sistemas informáticos, comercio electrónico**, etc., debido a las nuevas necesidades que surgen a partir de este contexto de pandemia.

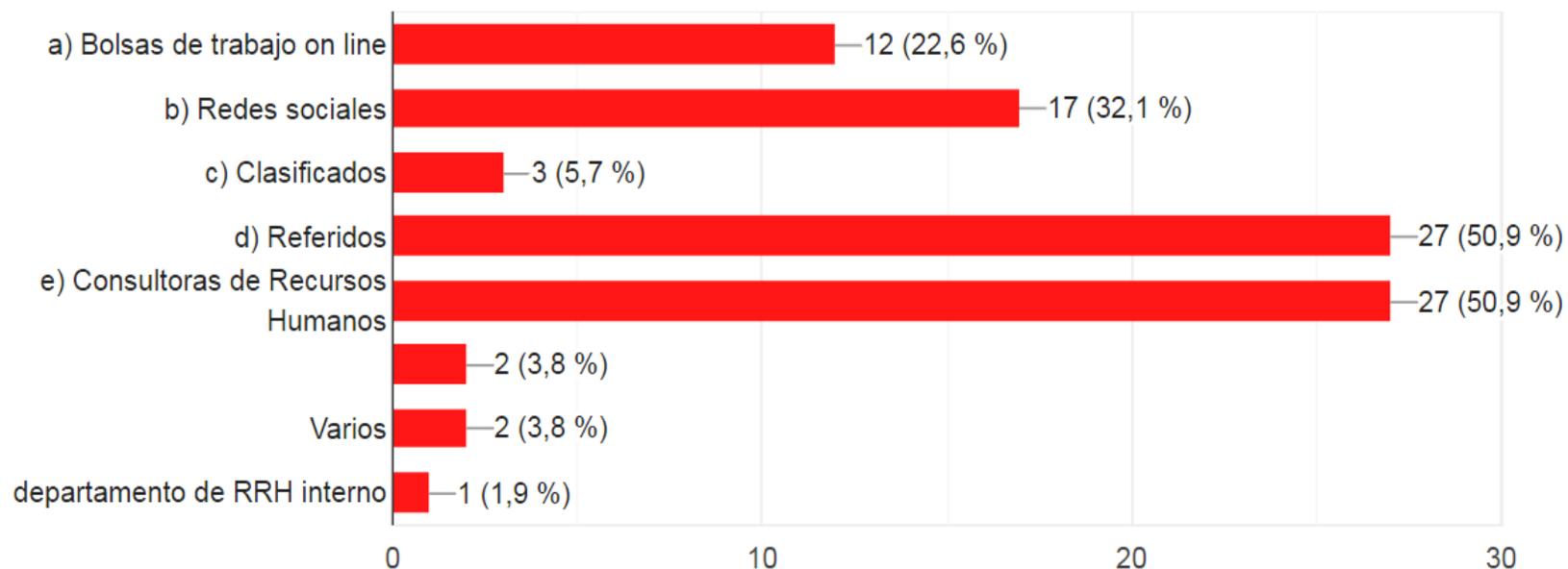
¿Qué perfiles piensa que pueden ser muy necesarios en los próximos meses?



Estos perfiles, debido a su creciente demanda, no son fáciles de encontrar y atraer hacia cada organización, para lo cual se contrata el servicio de consultoras especializadas en atracción & selección.

También es importante mencionar el **fuerte crecimiento en el uso de las redes sociales dentro del proceso de búsqueda laboral, con aplicaciones específicas para dicha función (como por ej. LinkedIn, Bumeram, Gow, Computrabajo, etc)** y en sentido opuesto la fuerte caída de las publicaciones a través de formatos físicos como pueden ser los clasificados en diarios.

¿Dónde realiza la búsqueda del personal que necesita?





# Conclusiones Finales

Ante la compleja realidad, y abruptos cambios, que ha implicado la Pandemia COVID-19, la finalidad de esta encuesta ha sido indagar a los empresarios de Mendoza, e incluso validar ciertas afirmaciones con los trabajadores en general, en vistas de definir nuevas tendencias, desafíos y oportunidades que trae aparejado la “Nueva Normalidad”. **Las principales conclusiones podemos resumirlas en los siguientes puntos:**



Estos grandes cambios de contexto implican toma de decisiones de forma permanente que deben ser determinadas no solo por un Dueño, Líder o Gerente, sino por un **Comité de Crisis que involucre a distintos interlocutores en la empresa.**



Se deben determinar protocolos sanitarios y estándares de trabajo, además de exigir su cumplimiento, frente a esta nueva realidad. **Se deben generar nuevos hábitos y arraigarlos a la Cultura Empresarial reinante,** principalmente en lo relativo a la marcada tendencia de transformación digital en las empresas, nuevos canales de comunicación y venta electrónica, y principalmente todo lo que implica el trabajo no presencial o home office.



**El trabajo remoto requiere un análisis y plan de acción particular ya que “vino para quedarse”** (al menos en ciertas posiciones dentro de las empresas), lo cual puede ser visto como una oportunidad siempre y cuando se superen los desafíos que implica en cuanto a **liderazgo y comunicación a distancia,** se comience a **trabajar por objetivos** y se otorguen las **capacitaciones y herramientas necesarias.**



Este escenario de abrupto cambio y sin precedentes ha llevado al empresariado a plantearse firmemente la **necesidad de reinventarse y hasta incluso diversificar o cambiar de rubro en vistas de subsistir.** Lo cual genera una marcada incertidumbre frente a sectores y/o puestos de trabajo dentro de las empresas que se tornan obsoletos en vistas de la transformación digital reinante.



Hay sectores o rubros empresariales en franco crecimiento y otros estancados o paralizados. Idem en cuanto a perfiles laborales con demanda en aumento y otros que se tornan obsoletos. Es decir, ganadores y perdedores frente a esta nueva realidad que estamos atravesando, donde **el profesionalismo y la resiliencia se vislumbran como atributos claves en vistas de abordar los desafíos, y formar parte de las oportunidades, que trae aparejado el COVID-19.**



¡Gracias por su opinión!

Nos interesa generar sinergias, pensar y accionar juntos,  
para seguir mejorando día a día la calidad de nuestro trabajo  
y nuestras vidas.

*Per sé*

La diferencia está  
en las *personas*

[info@perse.com.ar](mailto:info@perse.com.ar) / [www.perse.com.ar](http://www.perse.com.ar)