

Encuesta Global de Esperanzas y Temores
de la Fuerza Laboral 2024 de PwC

Los trabajadores
están listos para el
cambio. ¿Están los
líderes preparados
para involucrarlos?

Junio 2024





El cambio está en todas partes y los trabajadores lo notan

Presión del cambio

Más de la mitad de los trabajadores afirman que hay demasiados cambios en el trabajo, y el 62% dice que el ritmo del cambio ha aumentado.

Más inquietos

El 43% de los trabajadores afirma que piensa pedir un aumento de sueldo (frente al 42% en 2023 y el 35% en 2022).

El costo de la vida se suaviza ligeramente

Al 45% le sobra dinero a final de mes (frente al 38% en 2023 y el 47% en 2022).

Habilidades valoradas

Menos de la mitad (46%) está muy o bastante de acuerdo en que su empresa ofrece oportunidades adecuadas para adquirir nuevas habilidades.

GenAI en el punto de mira

El 12% de los trabajadores afirma utilizar GenAI a diario. Este grupo tiene una mayor expectativa de sus beneficios, pero también ve sus retos.

45%

afirma que su carga laboral ha crecido considerablemente en el último año.

28%

planea cambiar de trabajo (frente al 26% en 2023 y el 19% en 2022), una proporción mayor a la "Gran Renuncia".

52%

afirma que, a pesar de aquello, sufren estrés financiero.

67%

de los trabajadores que planean cambiar de empleador dice que la oportunidad de adquirir nuevas habilidades es un factor clave en la decisión.

82%

de los trabajadores que utilizan GenAI a diario espera que haga más eficiente su tiempo en el trabajo.



Seis medidas para crear una fuerza laboral con miras al futuro en la era de la transformación

Líder a través de la transformación

1 Líder nuevas maneras para construir resiliencia en una fuerza laboral estresada.

2 Involucrar a los empleados en el cambio para impulsar la transformación.

Liberar el poder de la GenAI

3 Ayudar a los empleados a liderar la innovación.

4 Infundir confianza en GenAI.

Potenciar el rendimiento mediante la formación y experiencia del trabajador

5 Reconocer la importancia del desarrollo de habilidades para los trabajadores.

6 Priorizar la experiencia del empleado para mejorar el rendimiento.

A professional woman with short dark hair and large hoop earrings is speaking at a podium. She is gesturing with her hands while speaking. The background shows a blurred audience and a large screen displaying a blue and white graphic.

Líderes de la transformación

El 62% de los trabajadores afirma haber experimentado más cambios en el trabajo en el último año que en los 12 meses anteriores.

Pensando en los cambios que ha experimentado en su puesto en los últimos 12 meses, ¿en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Mostrando sólo respuestas "levemente de acuerdo", "moderadamente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo").

Me siento preparado para adaptarme a nuevas formas de trabajo 77%

Me entusiasman las oportunidades de aprender y crecer en mi puesto 72%

Positivo

Los cambios recientes que he experimentado me hacen sentir optimista sobre el futuro de mi empresa 60%

He experimentado más cambios en el último año que en los 12 meses anteriores 62%

Neutral

Tengo la sensación de que se están produciendo demasiados cambios a la vez 53%

Negativo

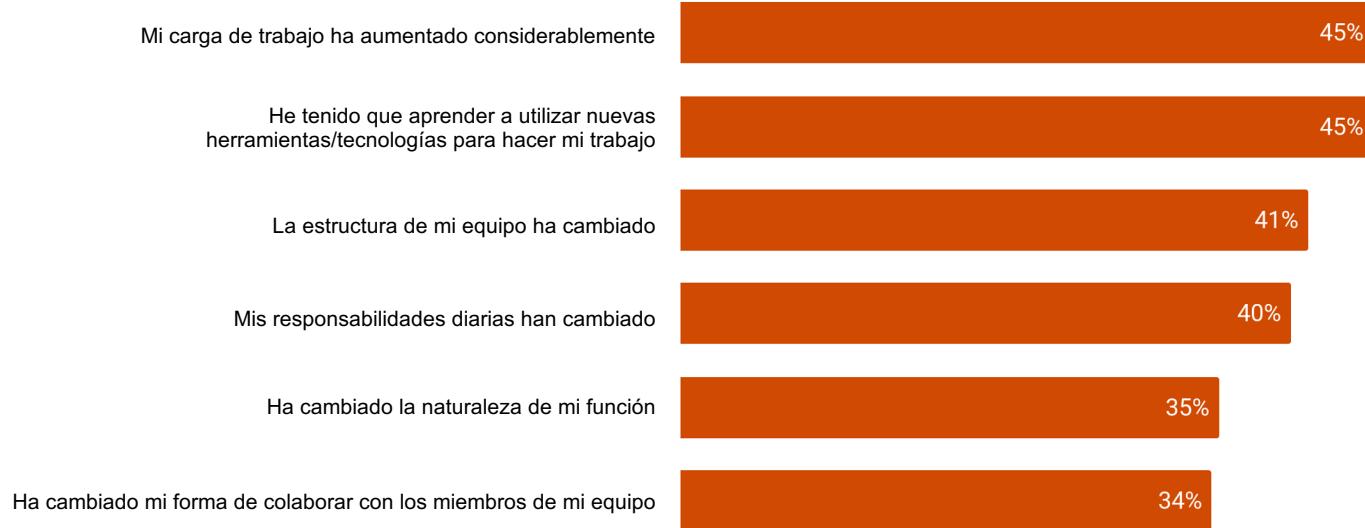
Los cambios recientes que he experimentado me preocupan por la seguridad de mi empleo 47%

No entiendo por qué tienen que cambiar las cosas; la estructura anterior funcionaba bien. 44%

Casi la mitad de los trabajadores afirma que su carga de trabajo ha aumentado en los últimos 12 meses y que han debido aprender nuevas tecnologías para realizar su trabajo.

¿En qué medida describen las siguientes afirmaciones los cambios que ha experimentado en su puesto en los últimos 12 meses?

(Mostrando sólo las respuestas "en gran medida" y "en muy gran medida").





El estrés financiero disminuye para algunos, pero continúa para la mayoría

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su situación financiera actual?

■ 2023 ■ 2024

Financieramente seguros: 45%

Mi hogar puede pagar todas las cuentas mensuales y queda suficiente para ahorrar, vacaciones y extras

38%

45%

Mi hogar puede pagar todas las cuentas mensuales pero queda muy poco/nada para ahorrar, vacaciones y extras

42%

39%

Mi hogar tiene dificultades para pagar todas/algunas cuentas mensuales

14%

11%

Mi hogar no puede pagar las cuentas la mayor parte del tiempo

4%
2%

Financieramente estresados: 52%

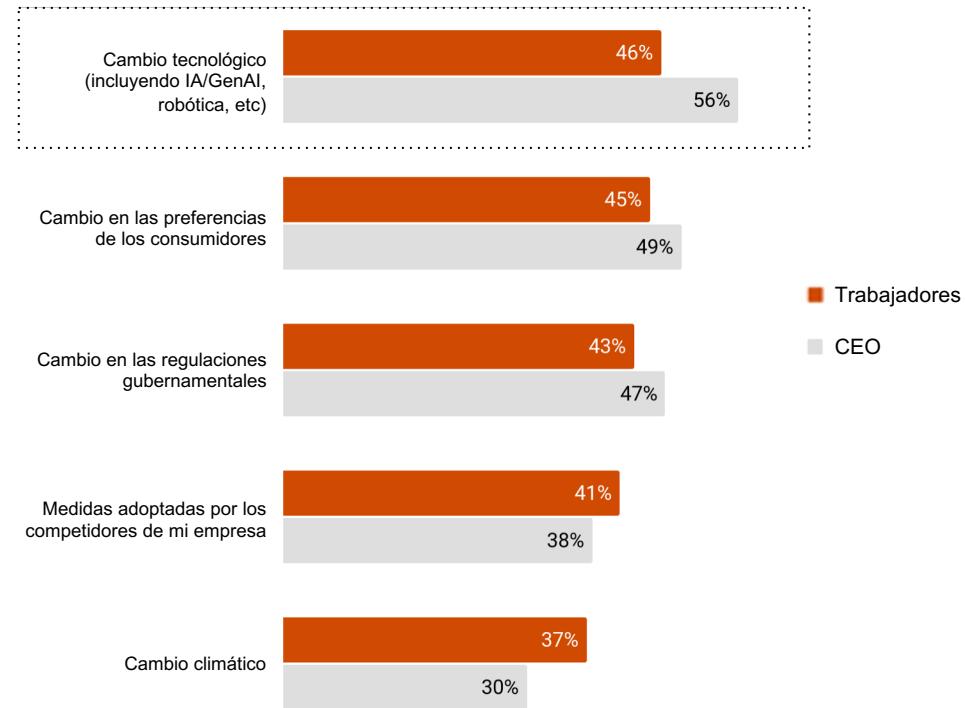
Nota: Los porcentajes indicados pueden no sumar 100 debido al redondeo y a la omisión de las respuestas "prefiero no decirlo" y "no tengo responsabilidades financieras". Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.

Los CEO son más propensos que los trabajadores a anticipar un impacto significativo del cambio tecnológico

En los próximos tres años, ¿en qué medida cree que afectará a su trabajo cada uno de los siguientes aspectos?

27^a Encuesta Anual de CEO de PwC:
Indique en qué medida los siguientes factores impulsarán cambios en la forma en que su empresa crea, entrega y capta valor en los próximos tres años.

(Mostrando sólo las respuestas "en gran medida" y "en muy gran medida").



Nota: Con el fin de comparar los resultados con la 27^a Encuesta Anual Global de CEO de PwC, se excluyeron los encuestados que trabajan en funciones gubernamentales y de servicios públicos (n=52.797).

Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.; 27^a Encuesta Global Anual de CEO de PwC.

Líderes que impulsan la transformación

El rápido ritmo de cambio puede dificultar que los empleados se comprometan plenamente con su trabajo actual, y mucho más que inviertan en cómo pueden cambiar sus puestos de trabajo en el futuro.

Líderes que impulsan la transformación Líderes que impulsan la transformación

Es esencial que los líderes den prioridad al **bienestar como valor fundamental -y facilitador crítico del rendimiento-** dentro de su organización. Los trabajadores estresados y distraídos tienen menos probabilidades de rendir bien.

Los líderes también deben ayudar a los trabajadores a aprender a adaptarse mejor al cambio. Esto requiere un **liderazgo transformador**, es decir, líderes capaces de cuestionar el *status quo* e inspirar y capacitar a los demás para aceptar el cambio y adaptarse a él.

Los líderes de alto nivel deben ayudar a los **gerentes intermedios**, en particular, a desarrollar su propia resiliencia y a fomentarla en sus equipos.

Involucrar a los empleados en el cambio para impulsar la transformación.

Cuando los empleados **entienden las razones del cambio**, se sienten más comprometidos y conectados con los objetivos de la organización.

Pero igual de importante es implicar e inspirar a los empleados compartiendo **tu visión del futuro de la empresa y el papel que desempeñan en él**. Cuando la gente se siente ilusionada y motivada por lo que le espera, es mucho más probable que acepte el cambio.

Esto requiere una **comunicación frecuente y transparente por parte de los líderes en todos los niveles**, pero especialmente por parte de los CEO y otros altos cargos.

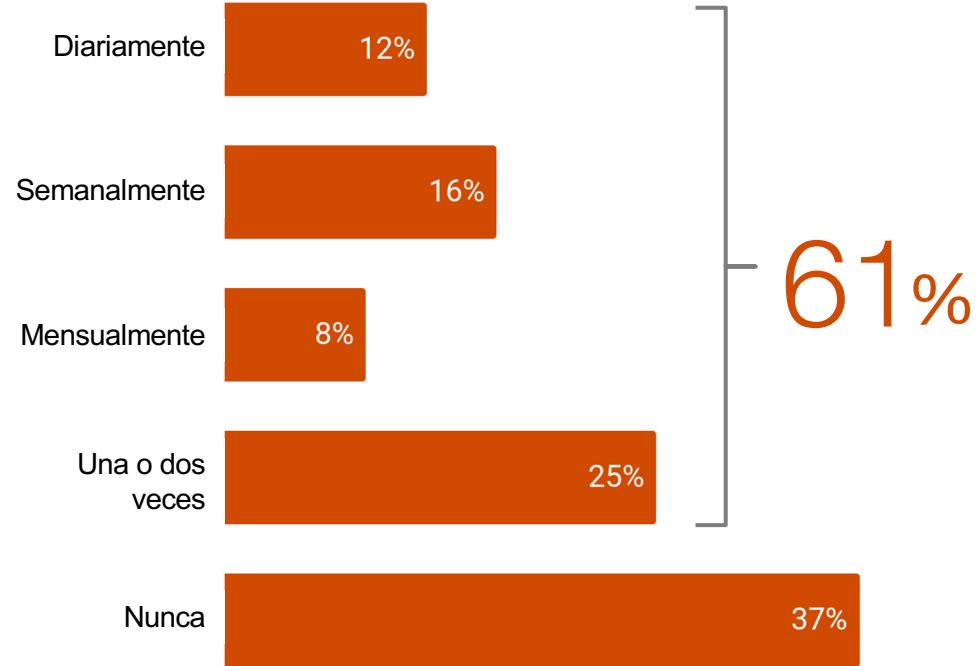
También hay que **darles la posibilidad de contribuir**, ya que es más probable que acepten el cambio cuando ayudan a crearlo.



Liberar el poder
de la GenAI

La mayoría de los trabajadores ha utilizado GenAI al menos una vez en el último año, pero son muchos menos los que lo hacen con regularidad.

En los últimos 12 meses, ¿con qué frecuencia ha utilizado herramientas de IA generativa (por ejemplo, ChatGPT, DALL-E) para trabajar?

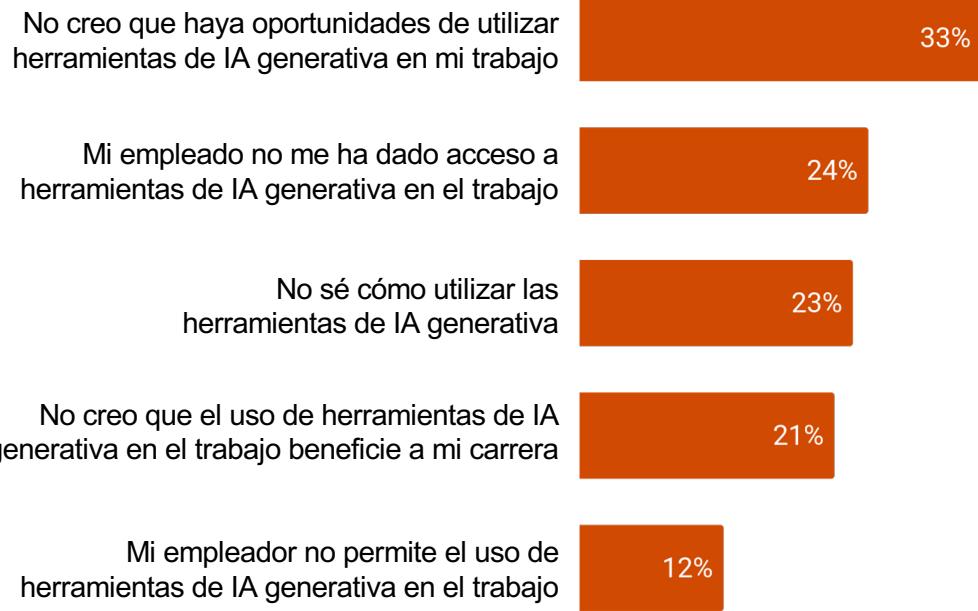


Nota: Los porcentajes indicados pueden no sumar 100 debido al redondeo y a la omisión de las respuestas "No lo sé".
Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.



Casi uno de cada cuatro empleados no tiene acceso a herramientas GenAI en el trabajo.

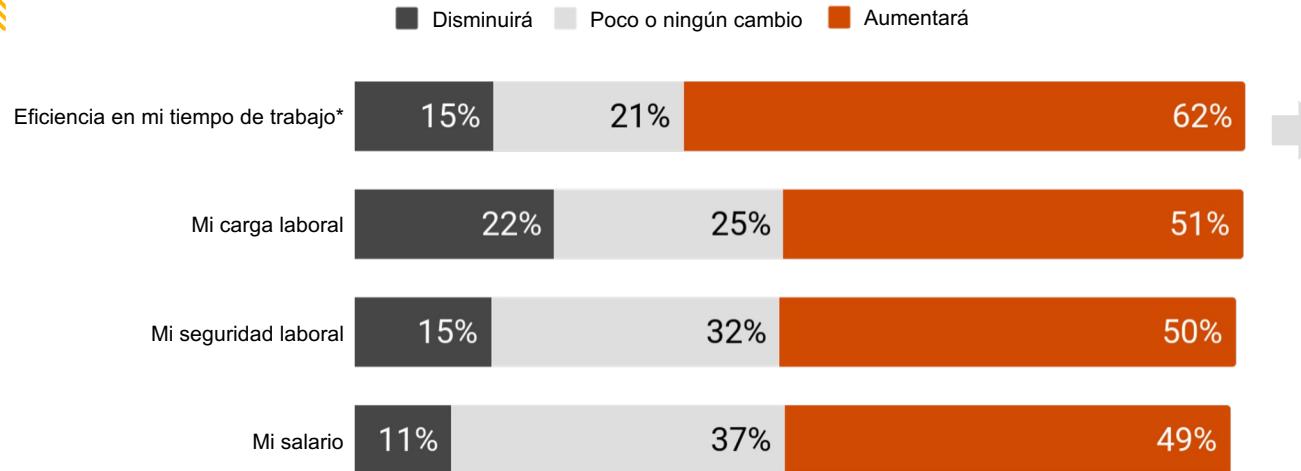
¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor por qué no ha utilizado la IA generativa en su trabajo?



Nota: Basado en los encuestados que nunca han utilizado GenAI en el trabajo en los últimos 12 meses (20.738).
Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.

Casi dos tercios de los trabajadores esperan que GenAI aumente la eficiencia de su tiempo de trabajo.

En los próximos 12 meses, ¿en qué medida cree que la IA generativa aumentará o disminuirá los siguientes aspectos de su trabajo?



Comparación con los CEO
64% de los CEO espera que la Gen AI mejore la eficiencia en el tiempo de trabajo de sus empleados en la 27^a Encuesta Global Anual de CEO de PwC.

Nota: Basado en los encuestados que han utilizado GenAI en el trabajo o fuera del trabajo en los últimos 12 meses (n=39.256). Los porcentajes mostrados pueden no sumar 100 debido al redondeo y a la omisión de las respuestas "No lo sé". Con el fin de comparar los resultados con la 27^a Encuesta Anual Global de CEO de PwC, se excluyó a los encuestados que trabajan en la administración pública (n=37.246). Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.



Los usuarios diarios ven aún más posibilidades de eficiencia.

En los próximos 12 meses, ¿en qué medida cree que la IA generativa aumentará o disminuirá los siguientes aspectos de su trabajo?

(Mostrando sólo las respuestas "aumentará levemente", "aumentará moderadamente" y "aumentará significativamente").



*Basado en los encuestados que han utilizado GenAI diariamente en el trabajo en los últimos 12 meses (n=6.617).

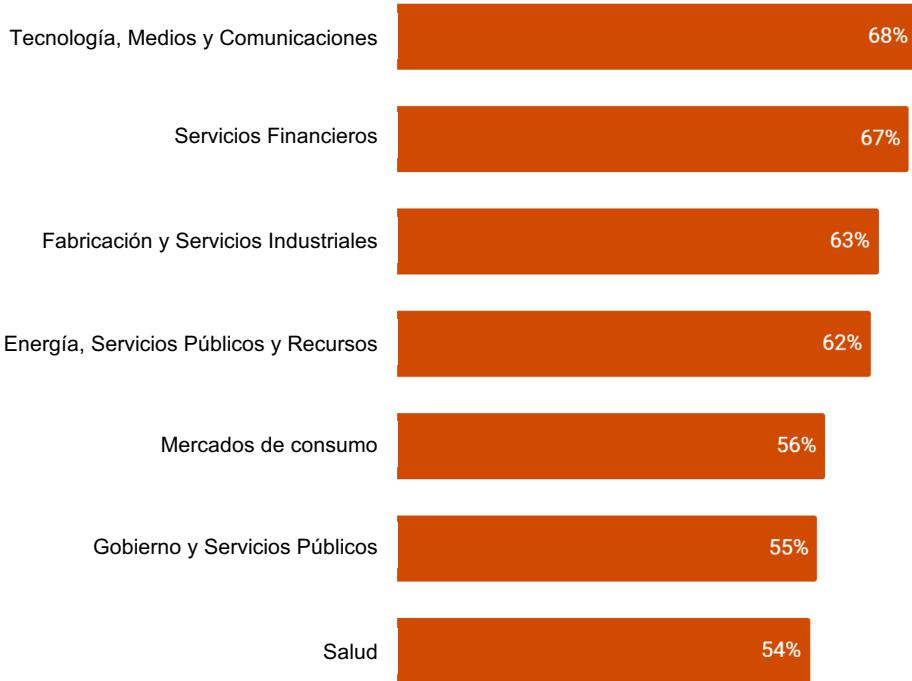
**En base a los encuestados que han utilizado GenAI en el trabajo con menos frecuencia que a diario en los últimos 12 meses (n=27.656). Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.



El posible aumento de la eficiencia de GenAI afecta a todos los sectores.

En los próximos 12 meses, ¿en qué medida cree que la IA generativa aumentará o disminuirá la eficiencia de su tiempo de trabajo?

(Mostrando sólo las respuestas "aumentará levemente", "aumentará moderadamente" y "aumentará significativamente").



Nota: Basado en los encuestados que han utilizado GenAI en el trabajo o fuera del trabajo en los últimos 12 meses (n=39.256).
Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.



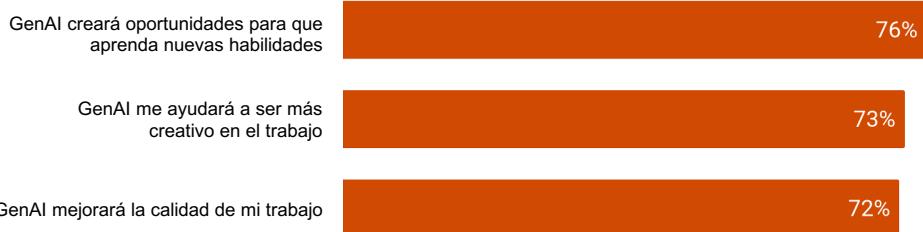


Los empleados son optimistas sobre GenAI, aunque reconocen los retos

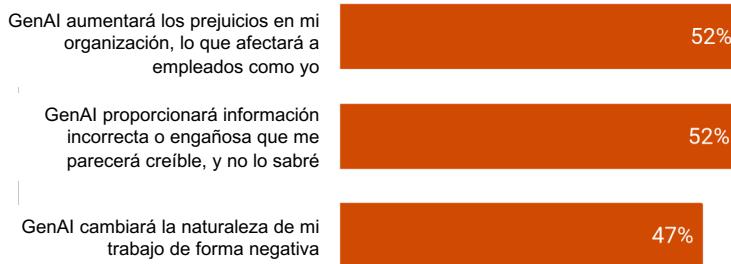
Pensando en el posible impacto de las herramientas de IA generativa en su carrera, ¿en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Mostrando sólo las respuestas "algo de acuerdo", "moderadamente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo").

Beneficios de GenAI



Riesgos de GenAI



Nota: Basado en los encuestados que han utilizado GenAI en el trabajo o fuera del trabajo en los últimos 12 meses (n=39.256).
Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.



Los usuarios diarios de GenAI anticipan casi unánimemente los beneficios y también son más propensos a ver posibles retos.

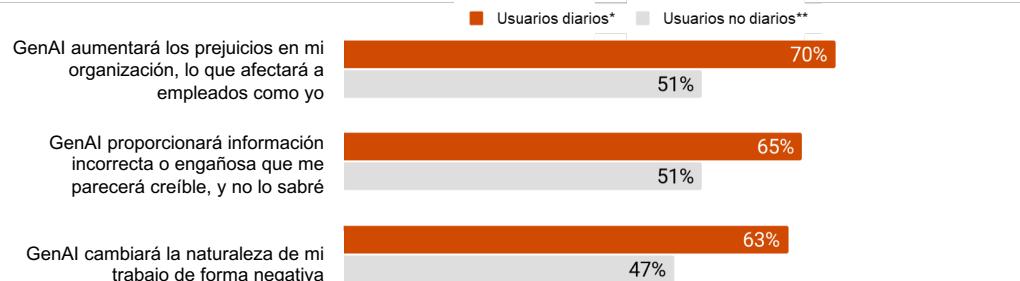
Pensando en el posible impacto de las herramientas de IA generativa en su carrera, ¿en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

(Mostrando sólo las respuestas "algo de acuerdo", "moderadamente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo").

Beneficios de GenAI



Riesgos de GenAI



*Basado en los encuestados que han utilizado GenAI diariamente en el trabajo en los últimos 12 meses (n=6.617).

**En base a los encuestados que han utilizado GenAI en el trabajo con menos frecuencia que a diario en los últimos 12 meses (n=27.656).

Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.

Liberar el poder de la GenAI



La creación de eficiencias con GenAI es importante, pero sólo está arañando la superficie.

Ayudar a los empleados a liderar la innovación.

La promesa de la GenAI reside en ir más allá de la simple mejora de la forma en que se realiza el trabajo para utilizarla como medio de crecimiento. Esto se consigue **dando a los empleados la libertad de innovar e iterar**, por ejemplo, a través de un enfoque dirigido por los ciudadanos.

Incluso si los beneficios de la GenAI no son evidentes de inmediato, los empleados pueden tener la oportunidad de optimizar sus procesos de trabajo o apoyar la toma de decisiones utilizando tecnologías de IA. **La mejora de la capacitación de todos** puede ayudar a garantizar que los trabajadores no se queden atrás a medida que las industrias evolucionan.

Los líderes senior pueden predicar con el ejemplo: solo uno de cada cinco altos ejecutivos y el 17% de los gerentes afirman utilizar GenAI a diario, lo que supone una clara llamada a la acción para que los líderes se formen y utilicen GenAI, no solo para su propio trabajo, sino para que puedan enseñar a sus empleados a utilizarla en el suyo.

Infundir confianza en GenAI.

Todos los líderes *senior* deben participar en el **establecimiento de la confianza en la IA, fomentando su adopción y garantizando que se utilice de forma responsable en toda la organización**. Es algo a lo que los líderes deben dar prioridad y dedicar tiempo, no sólo una vez, sino continuamente a medida que evoluciona la GenAI.

Un enfoque humano y tecnológico puede ayudar a los líderes a infundir confianza en que se comprenden los riesgos asociados a la GenAI y en que existen **barreras de seguridad**. La educación y la formación sobre el uso responsable de la IA son fundamentales.

Sé transparente sobre el uso de sistemas de IA en los procesos de toma de decisiones y comunica cómo se diseñan estos sistemas, los datos que utilizan y los algoritmos que emplean.

La opinión de los empleados es fundamental. Crea canales para que los empleados compartan sus experiencias con los sistemas de IA de su empresa.

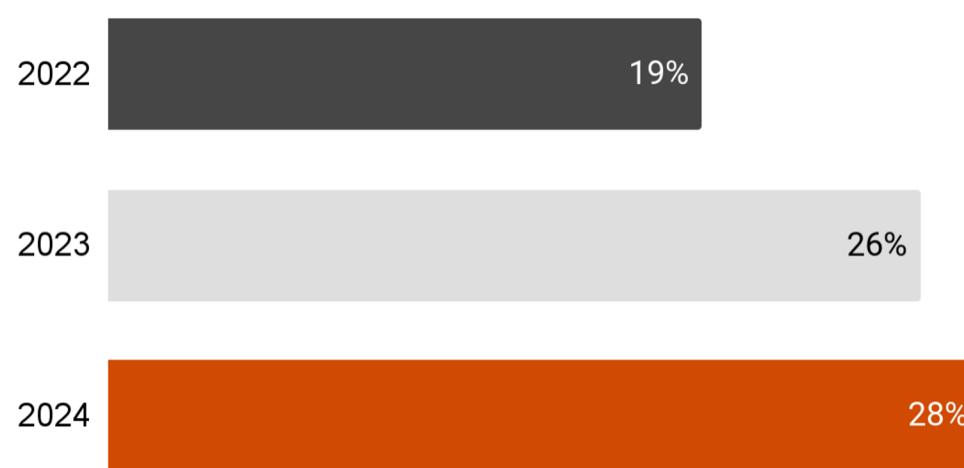


Potenciar el rendimiento
mediante la formación y
experiencia del trabajador

Más empleados dicen que es probable que cambien de empresa el año que viene respecto a lo registrado durante la “Gran Renuncia”.

En los próximos 12 meses, ¿en qué medida cree que la IA generativa aumentará o disminuirá los siguientes aspectos de su trabajo?

(Mostrando sólo las respuestas "muy probable" y "extremadamente probable").



Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024, 2023 y 2022.

Las oportunidades de mejora de las habilidades son un factor decisivo para los empleados que desean cambiar de empresa.

Pensando en su decisión de permanecer con su empleador actual o cambiarse a uno nuevo, ¿en qué medida la oportunidad de aprender nuevas habilidades influiría en esa decisión?

(Mostrando sólo las respuestas "en gran medida" y "en muy gran medida").

Probablemente cambie de empleador en los próximos 12 meses*

67%

No es probable que cambie de empleador en los próximos 12 meses**

36%

1,9 veces más probabilidades de estar de acuerdo

*Basado en los encuestados que seleccionaron "muy probable" o "extremadamente probable" de cambiar de empleador en los próximos 12 meses (n=15,823). **Basado en los encuestados que seleccionaron "poco probable" o "ligeramente probable" de cambiar de empleador en los próximos 12 meses (n=29,408).

Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.

Existe una brecha entre lo que los trabajadores dicen que es importante y lo que obtienen en el trabajo.

Pregunta A: ¿Qué tan importante es para ti que tu trabajo sea...?

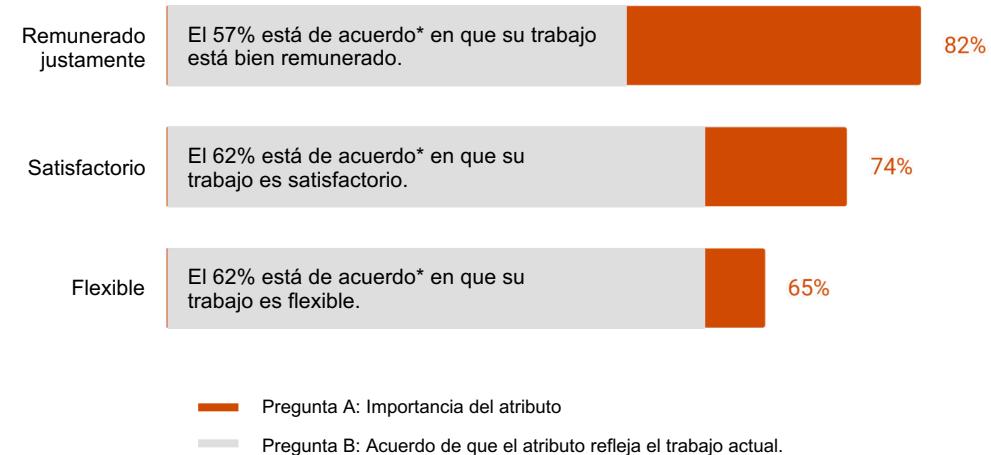
(Mostrando sólo respuestas "muy importantes" y "extremadamente importantes").

Pregunta B: ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con que su trabajo actual sea...

(Mostrando solo respuestas "moderadamente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo").

Importancia versus Acuerdo*

(rebasado en cada atributo para mostrar solo aquellos que seleccionaron "muy importante" o "extremadamente importante").

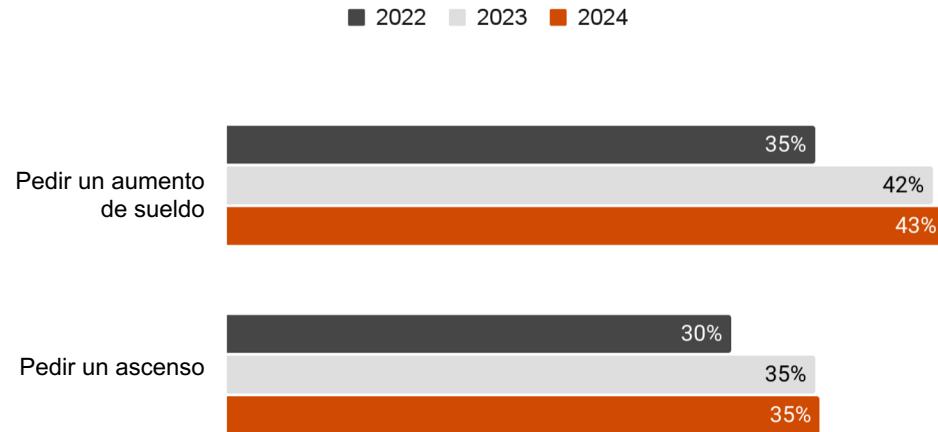


Nota: Los resultados de la pregunta B se basan únicamente en aquellos que seleccionaron "muy importante" o "extremadamente importante" para cada atributo en el control de calidad: remunerado justamente (n=46,233), satisfactorio (n=41,824), flexible (n=36,795).
Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.

El 43% de los trabajadores dice que pedirá un aumento de sueldo.

¿Qué tan probable es que tomes las siguientes medidas en los próximos 12 meses?

(Mostrando sólo respuestas "muy probable" y "extremadamente probable").



Fuente: Encuesta Global de Esperanzas y Temores de la Fuerza Laboral 2024.

Impulsar el desempeño a través de la mejora de las habilidades y la experiencia de los empleados

Los empleados que sienten que no están obteniendo lo que necesitan probablemente estén menos comprometidos en el trabajo y menos dispuestos a aceptar el cambio.

Reconocer la importancia del desarrollo de habilidades para los trabajadores.

Nuestros hallazgos muestran cuánto valoran los trabajadores la mejora de habilidades cuando piensan en cambiar de trabajo.

Las empresas necesitan crear orientación y tutoría sobre los **tipos de habilidades que los empleados deben desarrollar**. También es importante crear una **cultura de aprendizaje**, donde liberar oportunidades de aprendizaje sea parte del ADN de la organización.

Mientras tanto, **no pases por alto el talento que se esconde a plena vista**. Utiliza inventarios de habilidades para obtener información integral sobre las habilidades y experiencia de su fuerza laboral. Esto también puede ayudarte a adoptar un **enfoque que dé prioridad a las habilidades**, lo que ayuda a las empresas, los trabajadores y la sociedad al eliminar barreras a la capacidad de las personas para aplicar sus habilidades y contribuir en el trabajo.

Priorizar la experiencia del empleado para mejorar el rendimiento.

El salario, en particular, cuenta mucho y es fundamental que las empresas se esfuerzen por garantizar que ofrecen **un salario competitivo y digno**. El estrés económico afecta el bienestar de los trabajadores y perjudica su productividad y compromiso.

La flexibilidad y el trabajo satisfactorio también son aspectos muy valorados de la experiencia de los empleados.

Los líderes pueden aligerar la carga de los empleados **racionalizando y alineando la tecnología**, algo especialmente útil en un momento en el que los empleados experimentan mayores cargas de trabajo al mismo tiempo que se les pide que dediquen más tiempo a aprender nuevas tecnologías.

Contáctanos



Pablo Gómez

Socio People & Organization

pablo.gomez@pwc.com

+56 9 9879 9891

pwc.com

®PwC. Reservados todos los derechos. PwC se refiere a la red de firmas y/o una o más de sus firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada. PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada es una empresa chilena, miembro de la red.