

Estudio AI@Work 2020

A medida que permanece la incertidumbre, la ansiedad y el estrés alcanzan un punto de inflexión en el trabajo

La inteligencia artificial acorta las brechas para apoyar la salud mental en el lugar de trabajo



Los trabajadores remotos estresados recurren a la inteligencia artificial para obtener ayuda

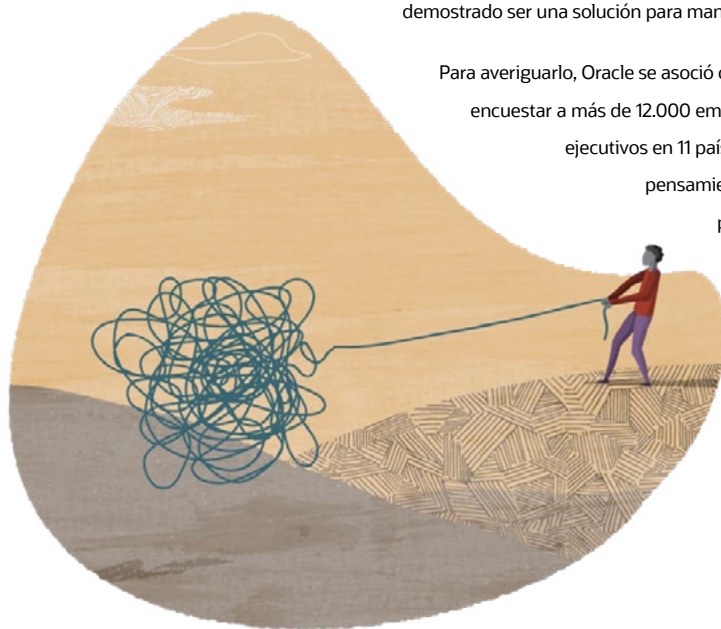
Nunca antes, las líneas entre el trabajo y el hogar habían estado tan indefinidas como en 2020. A medida que las personas se vieron obligadas a trabajar a distancia, prácticamente .de la noche a la mañana y en el pico de una pandemia, la ansiedad y el estrés alcanzaron nuevos niveles.

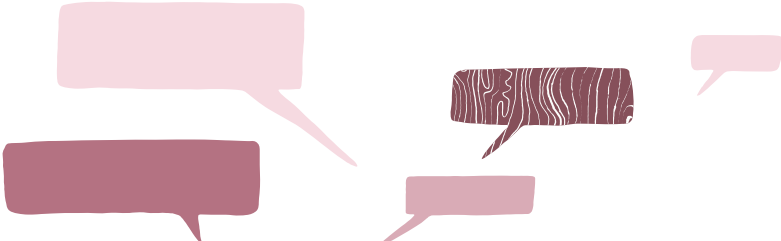
Permanecer en casa mientras las personas intentan hacer malabares con el trabajo, el cuidado de los niños, la educación y las finanzas impredecibles, ha afectado a las familias trabajadoras.

La salud mental se ha convertido en uno de los mayores desafíos para los empleados y empleadores cuando lidian con una dinámica de trabajo en continua evolución. Las organizaciones se están dando cuenta que deben abordar todos los aspectos de la salud de los empleados, incluido el estrés y la ansiedad, para evitar una disminución de la productividad y evitar el agotamiento en el trabajo. Desde una perspectiva positiva, la pandemia ha ampliado las conversaciones en torno a la salud mental que no estaban necesariamente en el centro de atención antes.

Entonces, ¿qué papel deben desempeñar las organizaciones en la salud mental de los empleados? ¿Qué tipos de apoyo están pidiendo los empleados? ¿Puede la IA y otras tecnologías ayudar a enfrentar los desafíos de salud mental que enfrentamos, al igual que ha demostrado ser una solución para mantener a las personas conectadas en espacios de trabajo digitales?

Para averiguarlo, Oracle se asoció con la firma de investigación Workplace Intelligence para encuestar a más de 12.000 empleados, managers, líderes de recursos humanos y altos ejecutivos en 11 países. Los resultados revelaron cambios reveladores en el pensamiento. Por ejemplo; el 82 % de las personas cree que los robots pueden ayudar en su salud mental mejor que los humanos; y el 68 % preferiría hablar con un robot antes que con su manager sobre el estrés y la ansiedad en el trabajo. Además, descubrimos que tres cuartas partes de los empleados creen que su empresa debería estar haciendo más para proteger la salud mental de su fuerza laboral.

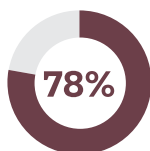




Principales conclusiones

2020 es el año más estresante de la historia

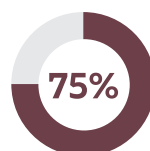
La COVID-19 ha tenido un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores en todo el mundo.



afirma que la pandemia está afectando negativamente su salud mental.

La IA puede ayudar a mejorar la salud mental y el bienestar

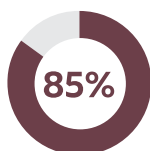
La tecnología es y seguirá siendo una solución para apoyar el bienestar de los trabajadores en todo el mundo.



dice que la IA ha ayudado a su salud mental en el trabajo; proporcionándole la información necesaria para sus trabajos (31 %); automatizando tareas (27 %); y reduciendo el estrés (27 %).

El impacto de los problemas de salud mental en el trabajo afecta la vida en el hogar

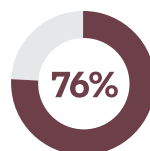
La salud mental en el trabajo no es solo un problema laboral; se está extendiendo a la vida de las personas, especialmente las que han estado trabajando desde casa.



dice que sus problemas de salud mental están causando privación de sueño, mala salud física, reducción de la felicidad en el hogar, sufrimiento en las relaciones familiares o aislamiento de los amigos.

La salud mental debe ser una prioridad para el empleador

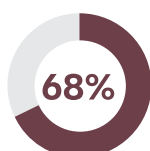
Las organizaciones deben ampliar estas conversaciones. No abordar el hecho de que la gran mayoría de los trabajadores remotos tienen dificultades, podría perjudicar la productividad global.



de los empleados cree que su empresa debería estar haciendo más para proteger la salud mental de su fuerza laboral.

Los empleados desean ayuda y recurren a la tecnología

La gente está abierta a aprovechar la tecnología para que les ayude a superar sus retos.

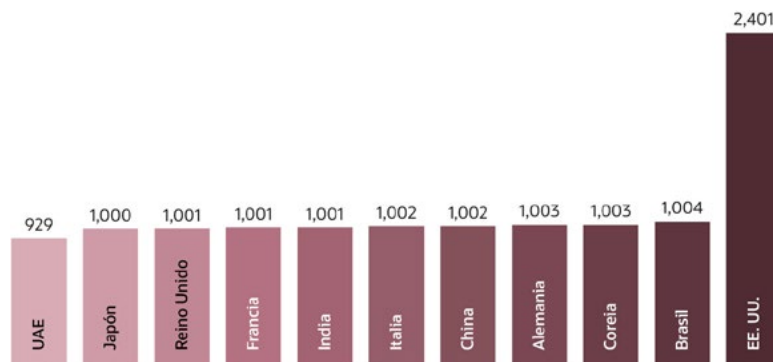


de las personas preferiría hablar con un robot antes que con su manager sobre el estrés y la ansiedad en el trabajo.

Metodología de la encuesta

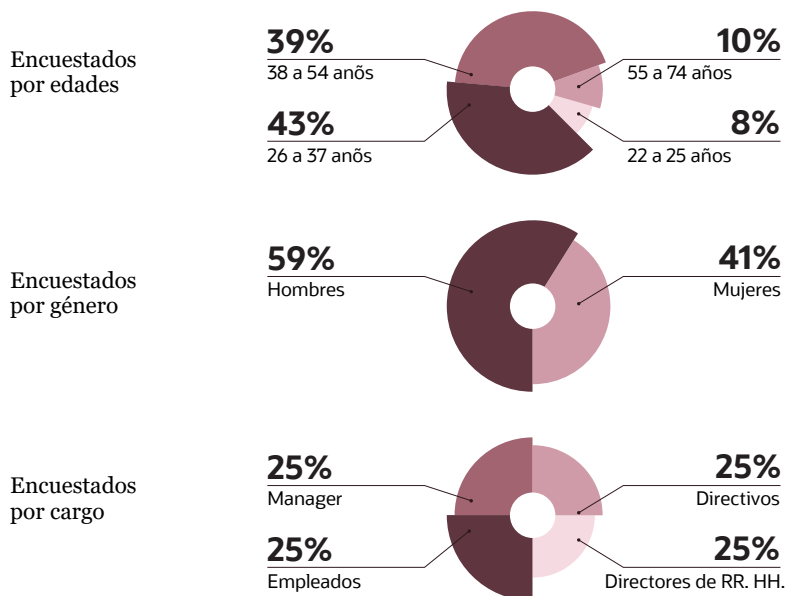
Los resultados de la investigación se basan en una encuesta realizada por Savanta, Inc. entre el 16 de julio y el 4 de agosto de 2020. Para esta encuesta, se formularon preguntas generales a 12.347 encuestados globales (de Estados Unidos, Reino Unido, Emiratos Árabes Unidos, Francia, Italia, Alemania, India, Japón, China, Brasil y Corea) para explorar las actitudes de liderazgo y de los empleados en relación con la salud mental, la tecnología de inteligencia artificial, los asistentes digitales, los chatbots y los robots en el lugar de trabajo.

Encuestados por país



El estudio se dirigió a personas de entre 22 y 74 años de edad. Se contactó a los encuestados mediante diversos mecanismos, en distintas fuentes, para que se sumaran a los grupos y participaran en estudios de mercado. Todos los panelistas aprobaron un proceso de participación doble y completaron un promedio de 300 puntos de datos de elaboración de perfiles antes de participar en las encuestas. Se invitó a los encuestados a participar por correo electrónico y se les proporcionó un pequeño incentivo monetario para hacerlo. Los resultados de cualquier muestra estuvieron sujetos a la variación del muestreo. La magnitud de la variación es cuantificable y es afectada por el número de entrevistas y el nivel en el que los porcentajes expresan los resultados.

En este estudio en particular, las probabilidades de que la encuesta no varíe, en más o en menos, más allá de 0,9 puntos porcentuales a partir del resultado que se obtendría si las entrevistas se hubieran realizado con todas las personas del universo representado por la muestra, son de 95 en 100.



2020: El año del empleado estresado

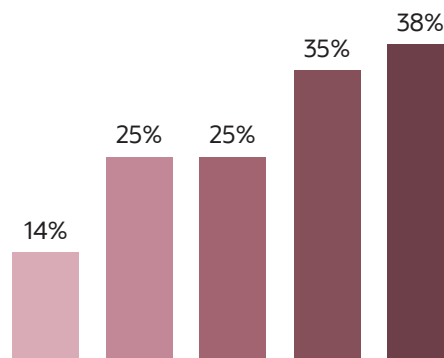
La COVID-19 ha tenido un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores en todo el mundo, y **7 de cada 10 personas dicen que este ha sido el año más estresante de su vida laboral**. Además de las preocupaciones de salud y la compleja dinámica familiar, **4 de cada 10 personas dicen que también están luchando contra los factores estresantes cotidianos en el lugar de trabajo**, como la presión para cumplir con los estándares de rendimiento, las tareas rutinarias y tediosas, y las cargas de trabajo inmanejables.

Esto es especialmente cierto para las personas que trabajan desde casa con otros miembros del hogar que también trabajan o estudian desde casa. La tensión entre hacer las labores profesionales y ayudar a los niños en medio de la confusión, los traumas y el trabajo escolar en línea, ha aumentado las tensiones en el lugar de trabajo que ya estaban antes de la pandemia. En casa, no hay sala de descanso a la que retirarse, y para muchos, no hay una puerta de oficina que se pueda cerrar. Algunos trabajadores pueden estar soportando una carga económica más pesada debido a un cónyuge desempleado. Y a pesar de sentirse más cómodos con el trabajo a distancia, sigue siendo difícil evitar que las labores profesionales se extienda hasta la noche y hay una sensación de que los días y las semanas se mezclan. De hecho, el 41 % afirma que ya no existe distinción entre la vida personal y la vida profesional.

En otras palabras, este no es un problema que simplemente desaparecerá por sí solo cuando se desarrolle una vacuna. El estrés en el lugar de trabajo y las implicaciones relacionadas con la salud mental no son un fenómeno nuevo. Es solo que se necesitó una pandemia para llamar la atención sobre otra crisis global de la fuerza laboral: la salud mental de los empleados.

¿Cómo ha afectado negativamente tu salud mental la pandemia de COVID-19?

- Soledad
- Depresión por falta de socialización
- Agotamiento
- Falta de equilibrio entre el trabajo y la vida
- Más estrés



La pandemia de COVID-19 ha creado el año laboral más estresante en la vida de las personas, afectando negativamente la salud mental del 78 % de la fuerza laboral mundial.

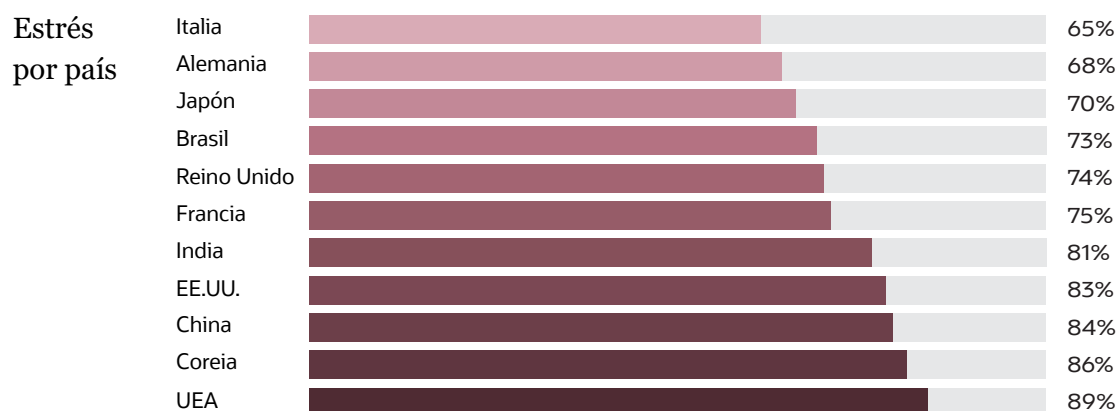
Diferencias demográficas

Cuando se trata de la edad, los encuestados más jóvenes tuvieron más probabilidades de decir que la pandemia ha tenido un efecto negativo en su salud mental:



En todo el mundo

La mayoría de los trabajadores están estresados, en algunos países más que en otros:



Los trabajadores brasileños pierden más sueño debido al estrés y la ansiedad relacionados con el trabajo: El 53 % dice esto, en comparación con el 40 % a nivel mundial.

Los Estados Unidos, los Emiratos Árabes Unidos y la India tienen la mayoría de los encuestados que dicen que trabajaron más de 15 horas durante la pandemia.



¿Sabías que?

El 35 % de los trabajadores remotos dice que ha estado invirtiendo significativamente más horas desde que comenzó la pandemia (10 o más por semana), ¡es decir, más de 40 horas adicionales por mes!

La intersección estresante entre el trabajo y la vida familiar

Si bien puede haber un momento en que las personas podían dejar su estrés laboral en la oficina, cuando el lugar de trabajo está en el hogar y los empleados siempre están conectados, se hace más difícil la separación. Agregue a eso la avalancha de estrés mientras se intenta hacer el trabajo (preocupaciones de salud relacionadas con la COVID-19, preocupaciones por el dinero, etc.) y hay una batalla constante por la salud mental en muchos hogares.

Y más aún, a pesar de lo que uno podría pensar que es el mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal: al conseguir trabajar desde casa, la gente se está agotando. Más de la mitad de las personas dicen que están trabajando más horas por semana que antes. Y considera esto:

El 85 % de las personas dice que sus problemas de salud mental en el trabajo afectan negativamente su vida en el hogar.

Pero hay un lado positivo. A pesar de los obstáculos, la gente se ha hecho con la idea de trabajar a distancia durante el resto de sus carreras. De hecho, **6 de cada 10 dicen que les parece que el trabajo a distancia es más atractivo ahora que antes de la pandemia.** La clave para los empleadores será ayudar a su fuerza laboral a encontrar un equilibrio, crear límites entre su trabajo y su tiempo personal, y obtener apoyo cuando se sientan totalmente abrumados.

Los empleados buscan maneras de lidiar con sus problemas de salud mental que afectan a otras áreas de sus vidas.

El impacto personal de los problemas de salud mental en el lugar de trabajo

- Aislamiento de amigos
- Problemas en relaciones familiares
- Reducción de la felicidad en el hogar
- Mala salud física
- Privación de sueño



El 25 % dice que sufre agotamiento por exceso de trabajo como resultado de la pandemia de COVID-19.

Los empleados adoptan la tecnología y las soluciones de inteligencia artificial

Así como tal vez no hubiéramos imaginado que todo el mundo pasaría a trabajar a distancia simultáneamente en 2020, también era inconcebible para la mayoría que la fuerza laboral mundial estuviera abierta a que los robots ayudaran en su salud mental. Pero gracias a la resiliencia humana y a la capacidad de adaptación, ha habido una mentalidad abierta casi universal a las soluciones innovadoras.

El 68 % de las personas preferiría hablar con un robot antes que con su manager sobre la salud mental en el trabajo, y el 82 % de las personas cree que los robots pueden ayudar en su salud mental mejor que los humanos.

La pandemia provocó una adopción masiva de herramientas de colaboración y videoconferencias, y ahora que las personas se sienten cómodas con las maravillosas formas en que la tecnología puede apoyarlas, buscan más. Esto incluye soluciones que pueden ayudarles a lidiar con el estrés en el lugar de trabajo y los problemas de salud mental.

En nuestra encuesta, el 68 % de los encuestados dice que preferiría hablar con un robot antes que con su manager sobre el estrés y la ansiedad en el trabajo. La gente tiene más seguridad en que las innovaciones tecnológicas pueden ayudarle de nuevas maneras interesantes. Pero también opina que todavía hay un estigma, y por lo tanto algunas dudas, en torno a discutir la salud mental en el trabajo.

Dicho esto, la aceptación de la IA para apoyar la salud mental es algo positivo tanto para los empleados como para los empleadores.

El 51 % de los encuestados dice que sus empresas cambiaron los beneficios para ofrecer servicios de salud mental o apoyo como resultado de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, el 76 % dice que cree que su empresa debería estar haciendo más.



Aumento de los robots

Con la creciente demanda de soluciones tecnológicas para apoyar el trabajo a distancia, las organizaciones ya han recurrido a la Inteligencia Artificial en diversas de iniciativas para el lugar de trabajo. Este año, el 75 % de los empleados informa que la IA realmente ha ayudado a mejorar su salud mental directa o indirectamente.

La inteligencia artificial es más que una herramienta única para apoyar a los empleados en tiempos difíciles. Este año, las personas compartieron los muchos beneficios de la incorporación de la IA, desde el aumento de la productividad hasta la mejora de la cultura de la empresa.

Robots y el apoyo a la salud mental: Por qué funcionan

- Ofrecen una zona libre de juicios (34 %)
- Son imparciales (30 %)
- Proporcionan respuestas rápidas a las preguntas de salud (29 %)

El 88 % de las personas desea soluciones de IA. Te contamos el porqué:

- Para entregar respuestas e información rápidas (63 %)
- Para automatizar tareas administrativas (59 %)
- Para recomendar nuevas habilidades a aprender (50 %)

Las herramientas de IA están reduciendo los niveles de estrés al:

- Proporcionar la información necesaria para realizar el trabajo con más eficacia (31 %)
- Automatizar las tareas y disminuir la carga de trabajo para evitar el agotamiento (27 %)
- Ayudar a priorizar tareas (27 %)

Los beneficios resultantes de la IA

- Incrementa la productividad de los empleados (63 %)
- Mejora la satisfacción en el trabajo (54 %)
- Mejora el bienestar general (52 %)
- Ayuda a los trabajadores a acortar su semana laboral (51 %)
- Permite tomar vacaciones más largas (51 %)



Los empleadores deben intensificar el apoyo a la salud mental

Aunque no sabemos cuándo terminará la pandemia de COVID-19, sus repercusiones pueden afectar la naturaleza del trabajo a largo plazo. Esto incluye los aspectos de salud mental del trabajo a distancia. Es un tema que no está desapareciendo y no debe ser ignorado por las organizaciones que desean seguir siendo competitivas.

Si no se controlan, los problemas de salud mental en el trabajo pueden tener un gran impacto en la vida personal y profesional de los empleados, así como en los resultados finales de las organizaciones. Estos son los estragos que está causando el estrés en el lugar de trabajo:

- 4 de cada 10 dicen que su productividad se ha desplomado
- 4 de cada 10 dicen que toma más malas decisiones en el trabajo
- Casi 9 de cada 10 dicen que el estrés, la ansiedad y la depresión relacionados con el trabajo afectan sus vidas en el hogar

¿Estás haciendo lo suficiente?

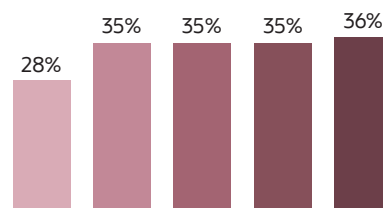
El 76 % cree que su empresa debería estar haciendo más para protegerla salud mental de su fuerza laboral.

Los empleados piden tecnología que les ayude

Al 83 % le gustaría que su empresa proporcionara tecnología para apoyar su salud mental. Ellos quieren:

Los empleados de tecnología de salud mental quieren ver

- Un chatbot para responder preguntas relacionadas con la salud
- Acceso a aplicaciones de bienestar o meditación
- Herramientas proactivas de monitoreo de salud
- Servicios de asesoría bajo demanda
- Acceso de autoservicio a los recursos de salud



Perspectiva global: ¿Qué países adoptan más la IA?

- En India y China están las personas más abiertas a hablar con un robot en vez de con su manager; el 91 % de los encuestados en ambos países afirma esto.
- En Corea y Alemania estuvo el menor número de personas que dicen que sus organizaciones están haciendo un buen uso de la tecnología de IA, 54 % y 52 % respectivamente.
- Solo el 26 % de los encuestados japoneses dijo que sus organizaciones están utilizando actualmente algún tipo de inteligencia artificial en su lugar de trabajo, muy por debajo del 50 % de la respuesta global.



La IA como solución de apoyo a la salud mental es incipiente. ¿Estás listo para unirte?

El hecho que el 68 % de los trabajadores declare que está dispuesto a interactuar con los robots con respecto a su salud mental en el trabajo, muestra una aceptación generalizada de cómo la IA puede resolver algo más que tareas laborales.

Si bien solo el tiempo dirá si habrá una adopción generalizada de IA para la salud mental en el futuro, se puede decir que las experiencias de trabajo remotas han ayudado a aliviar los temores para lo digital que pudieran haber creado una barrera.

Se considerará que las organizaciones que son pioneras en adoptar tecnologías que mejoran el bienestar mental de sus fuerzas de trabajo tienen una visión de futuro y prestan más apoyo. Y los beneficios de negocios de una mayor productividad y una cultura mejorada del cuidado son claros.

Los empleados ya aceptan a la IA como una herramienta importante para su equilibrio entre la vida laboral y personal y para el apoyo en su salud mental. ¿Satisface tus necesidades a medida que la naturaleza del trabajo se adapta y evoluciona?