



El coste del trabajo oculto

Un impuesto
invisible al
crecimiento
de 1,7 billones
de dólares

Cuando empezamos nuestro proyecto hace más de una década, teníamos una misión clara: eliminar la fricción en los viajes de negocios. Creemos que al eliminar las pequeñas pero frustrantes tareas manuales, las personas pueden concentrarse en lo que realmente importa: conocer clientes, fortalecer relaciones y hacer avanzar a su empresa.

En estos años, tras hablar con miles de clientes, descubrimos que esas fricciones no solo se limitaban a los viajes. Se han ido infiltrando en todas las áreas de trabajo, como reportar gastos, gestionar aprobaciones, conciliar facturas y mucho más. Estas tareas invisibles, de poco valor y fuera del rol principal de cada persona van minando silenciosamente la productividad y la motivación. Es lo que llamamos “trabajo oculto”.

Saber que existe es solo el primer paso. Lo que realmente queríamos era calcular el precio real del trabajo oculto. Para averiguarlo, encargamos a Forrester Consulting cuantificar su impacto humano y económico. El resultado deja claro que es urgente que las empresas empiecen a tomar medidas.

Porque el trabajo oculto no es solo una molestia: es un lastre sistémico para el rendimiento y el bienestar de las personas. Es un impuesto invisible sobre el crecimiento. Uno al que muy pocos líderes están prestando atención.

No se trata solo de eficiencia, sino de construir empresas donde el personal pueda dedicar su energía al tipo de trabajo que realmente genera valor.

Espero que este informe sirva como toque de atención, pero también como hoja de ruta. El trabajo oculto nos cuesta más de lo que creemos, pero la buena noticia es que podemos cambiarlo. Las herramientas existen, la decisión es nuestra.

Avi Meir
CEO y Cofundador de Perk





El trabajo oculto: un lastre invisible para el crecimiento empresarial

Es ese viernes al mediodía en el que deberías estar terminando la presentación para la junta, pero estás buscando recibos de gastos. Es esa reserva de viaje que te lleva dos horas más de lo que debería, esa solicitud de aprobación que se queda estancada durante días y ese copia y pega interminable en hojas de cálculo que nadie va a agradecer.

Seguro que tú también has estado ahí, lidiando con esa interminable lista de tareas que no entraban en la descripción del puesto, pero que siempre acaban robándote varias horas al día.

Lo llamamos “trabajo oculto” y supone un lastre económico para todas las empresas. No es la labor para la que te contrataron ni lo que genera valor real para tu empresa. Y aún así consume horas de trabajo de los equipos cada semana.

Para entender el coste real del trabajo oculto, quisimos calcular no solo cuántas horas consume, sino también el coste asociado al impacto que tiene en la concentración del personal y cómo aleja el foco del trabajo real.

Tiempo perdido

Según los empleados, se pierden unas 7 horas de trabajo a la semana en trabajo oculto. Y cuanto más crece la empresa, más alto es el precio.

Los números lo dicen todo: en una empresa de 1000 personas, el trabajo oculto representa 7000 horas de productividad perdidas a la semana. El equivalente a cientos de puestos de trabajo a tiempo completo.

El impacto general del trabajo oculto no es solo el de las tareas que consumen más tiempo, sino también el de las que causan interrupciones constantemente y desvían la atención del trabajo real.

Cuando comparamos el tiempo empleado y la frecuencia, podemos ver qué tareas de trabajo oculto tienen más impacto.

Tareas de trabajo oculto que lastran la jornada

Tiempo medio en minutos cada vez que se lleva a cabo una tarea de trabajo oculto

Media en minutos

	TOTAL	FR	DE	NL	ES	GB	US
Planificar, reservar y gestionar viajes de negocios	129	121	117	130	123	133	135
Reportar gastos	110	103	104	115	112	108	113
Gestionar facturas de proveedores de materiales o servicios	126	118	124	132	119	125	131
Organizar eventos de equipo	145	130	133	139	129	156	155
Gestión del espacio de trabajo	99	91	99	108	102	97	99
Gestionar la administración de equipos	118	107	114	122	115	113	129
Gestionar herramientas de TI	103	97	99	106	106	102	106
Gestionar operaciones de campo e informes	141	133	149	135	129	148	143

**Productividad perdida por el trabajo oculto,
cada semana.**

En una empresa de 1000 personas

7.000 horas

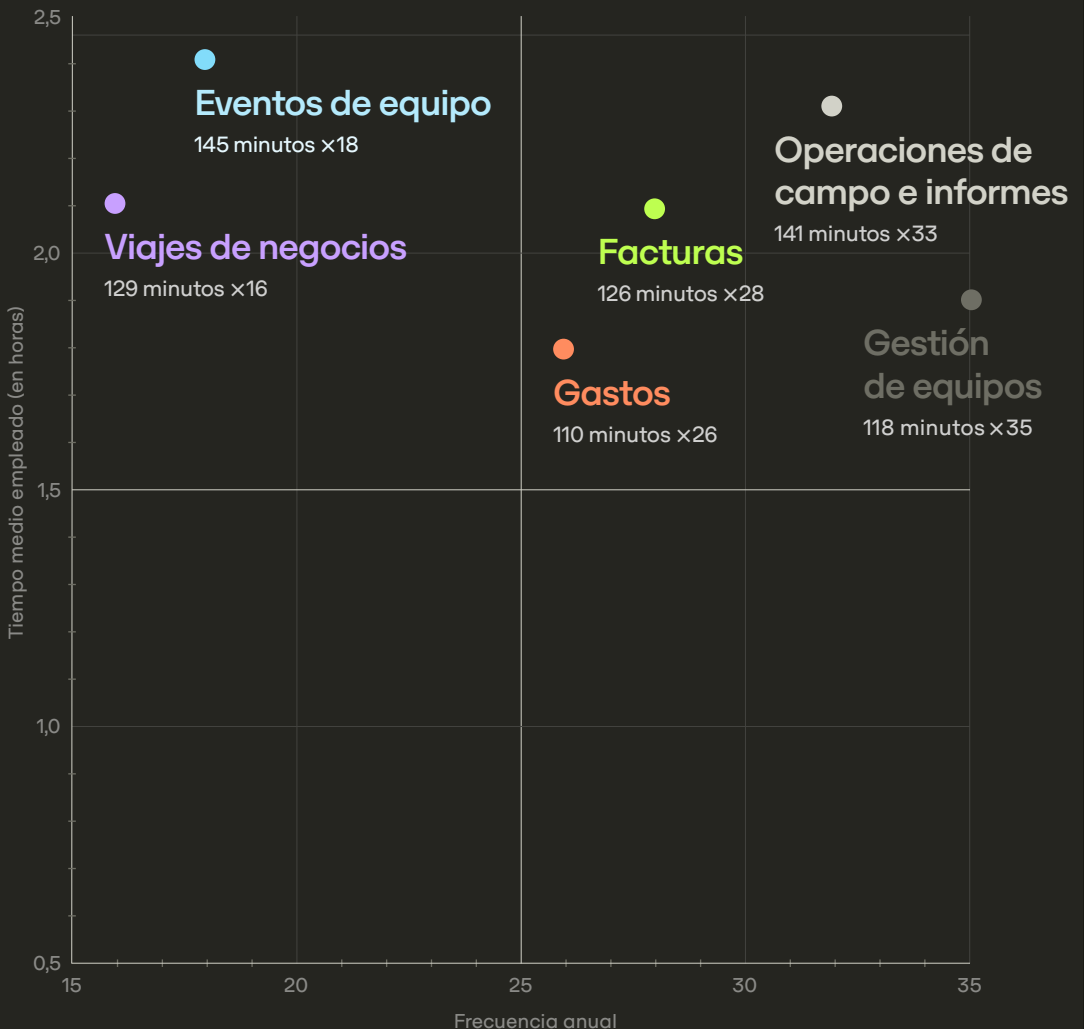
292 días

100+ puestos

El trabajo oculto desglosado

Cuando comparamos el tiempo empleado en trabajo oculto y la frecuencia, vemos que las tareas como reportar gastos y gestionar facturas no solo consumen mucho tiempo, sino que se repiten a menudo.

Cuadrante de trabajo oculto: Frecuencia vs. tiempo empleado



El precio de la distracción

Al tiempo empleado en el trabajo oculto hay que sumarle el que se tarda en recuperar la concentración.

Como media, una persona necesita 11 minutos para volver a concentrarse después de realizar una de estas tareas. Por ejemplo, el 21 % de personas encuestadas dicen rellenar una hoja de gastos una vez a la semana. En esta tarea no solo se pierden 110 minutos, sino un 10 % de tiempo adicional para recuperar la concentración.

Si aplicamos esto a todo el trabajo oculto que se realiza en una semana, queda claro el tremendo impacto que tiene este tipo de trabajo en las empresas y el personal.

Dato destacado

Como media, una persona necesita 11 minutos para volver a concentrarse después de realizar una de estas tareas



El coste del trabajo oculto es real

El trabajo oculto no solo es una molestia, es un lastre económico a gran escala. Según el modelo desarrollado por Forrester, el trabajo oculto les cuesta a las empresas **1,7 billones de dólares al año*** solo en los seis países que forman parte del estudio.

Es un coste que pasa inadvertido y no aparece en tu cuenta de resultados. Mientras que otros tipos de gasto (como los salarios, las oficinas o la logística) se analizan exhaustivamente, el trabajo oculto permanece invisible en su mayor parte, consumiendo los recursos y la motivación.

*Forrester calculó el costo del trabajo oculto en cada país y luego ponderó los resultados según el tamaño de la fuerza laboral y el salario promedio, lo que significa que las economías más grandes y con mayores ingresos tienen una mayor influencia en el total.

1,7 billones

Al año.

El coste del trabajo oculto es real, se mida o no. Cuanto antes se tomen medidas, antes se podrá recuperar el crecimiento.

Coste del trabajo oculto por año
En USD / en Euros





Un desafío para Recursos Humanos

Para el equipo de finanzas, el impacto del trabajo oculto es preocupante, pero la forma en que afecta al bienestar de los trabajadores es un verdadero problema para RRHH.

El 80 % de las personas encuestadas considera el trabajo oculto como “disruptivo” o “catastrófico”, y el 45 % lo identifica como uno de los principales factores del burnout.

Y aunque la tecnología de automatización y la IA pueden aliviar el problema, el 52 % afirma que el trabajo oculto sigue aumentando año tras año.

Al preguntar cuáles de estas tareas encontraban más frustrantes, las más mencionadas fueron reservar viajes de negocios, reportar gastos, gestionar facturas, y organizar eventos de equipo. En conjunto suponen un 67 % de las respuestas.

Pregunta: ¿Cuáles de estas tareas o elementos del trabajo oculto te resultan más frustrantes?

(Total de personas: 7702)

Viajes de negocios

Gastos

Facturas

Eventos de equipo

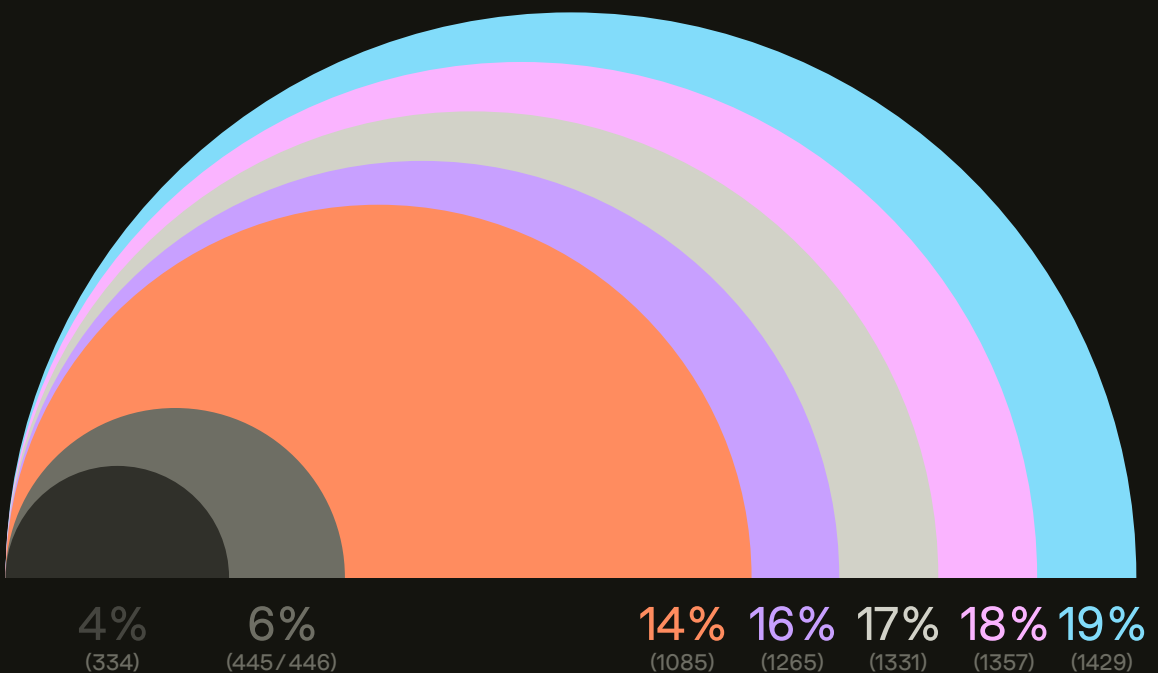
67%

Espacio de trabajo

Gestión de equipos

Herramientas TI

Operaciones de campo e informes



El trabajo oculto contribuye al burnout

“He sufrido burnout a causa del trabajo oculto”

**45 % “totalmente de acuerdo”
o “de acuerdo”**



Reducir el trabajo oculto puede mejorar la retención del personal

El impacto en el personal es enorme: el 50 % afirma que el trabajo oculto ha reducido su satisfacción laboral, mientras que el 58 % considera que les distrae de su trabajo real, un factor clave para la retención.

Cuando preguntamos a la gente qué factores les animarían a seguir en la misma empresa, las automatizaciones y el acceso a herramientas de IA para reducir tareas repetitivas fueron respuestas casi tan mencionadas como el aumento salarial y una mayor flexibilidad.

Las principales motivaciones para quedarse

Pregunta: ¿Qué factores influirían más en tu decisión de seguir en la empresa?
(Señala todos los que apliquen).

39% Más flexibilidad en horarios y lugar de trabajo

39% Salario más alto respecto a mi rendimiento

38% Acceso a herramientas de IA para reducir el trabajo manual y repetitivo

37% Sistemas automatizados para aumentar la productividad

El 70% de los directivos afirman que reducir el trabajo oculto les ayudaría a atraer y retener talento.

Forrester





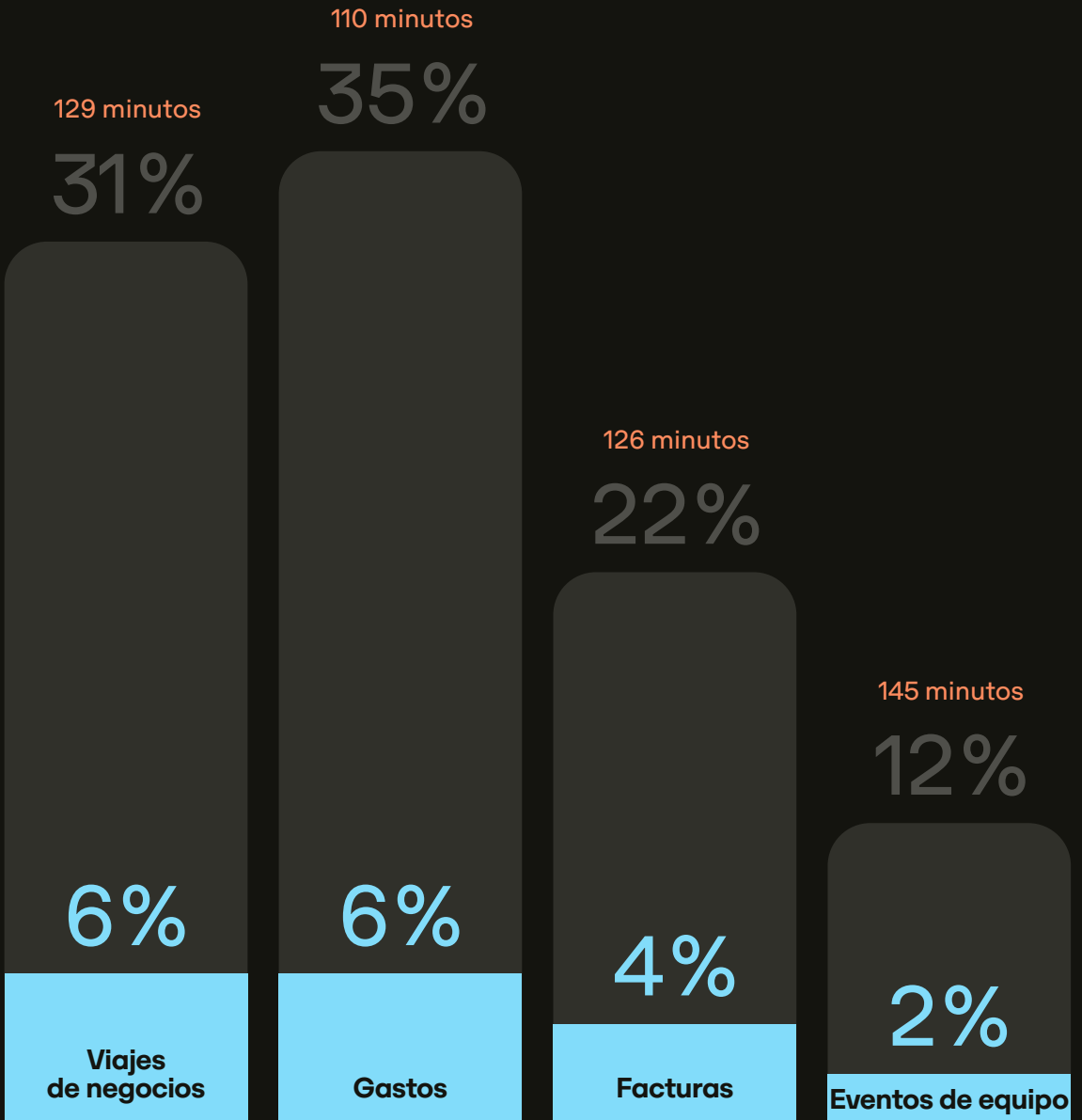
La brecha de la automatización

Las empresas llevan años automatizando flujos de trabajo. Las nóminas ahora se procesan solas, los sistemas de TI pueden activar cuentas en segundos, y los registros de clientes se pueden actualizar en tiempo real sin que nadie mueva un dedo.

Pero aquí viene la paradoja: las tareas que generan una mayor carga de trabajo oculto, como las reservas de viajes, las hojas de gastos, las facturas de proveedores y los eventos de equipo, son precisamente las menos automatizadas.

Aquí encontramos la brecha de la automatización: un desajuste entre dónde se ha aplicado la tecnología y dónde se necesita más

Tiempo dedicado por empleado/a
Completamente automatizadas
Mayormente automatizadas



Los directivos no ignoran el problema: un 67 % ya se ha comprometido a invertir en ello. El reto ahora es redirigir esa inversión a las áreas donde el trabajo oculto consume más tiempo y genera más frustración.

Y la buena noticia es que la tecnología para paliar esta brecha ya existe. Las empresas que la aplican estratégicamente están comprobando cómo el trabajo oculto desaparece y con ello mejora la productividad, la motivación y los resultados.

Consolidar herramientas para simplificar el trabajo

Cerrar la brecha de la automatización no requiere una innovación futurista. Solo requiere cambiar el enfoque. Ahora mismo, el personal encuestado afirma estar usando de media cuatro herramientas distintas para gestionar el trabajo oculto, y solo el 7 % considera que su empresa tiene un stack tecnológico bien integrado.

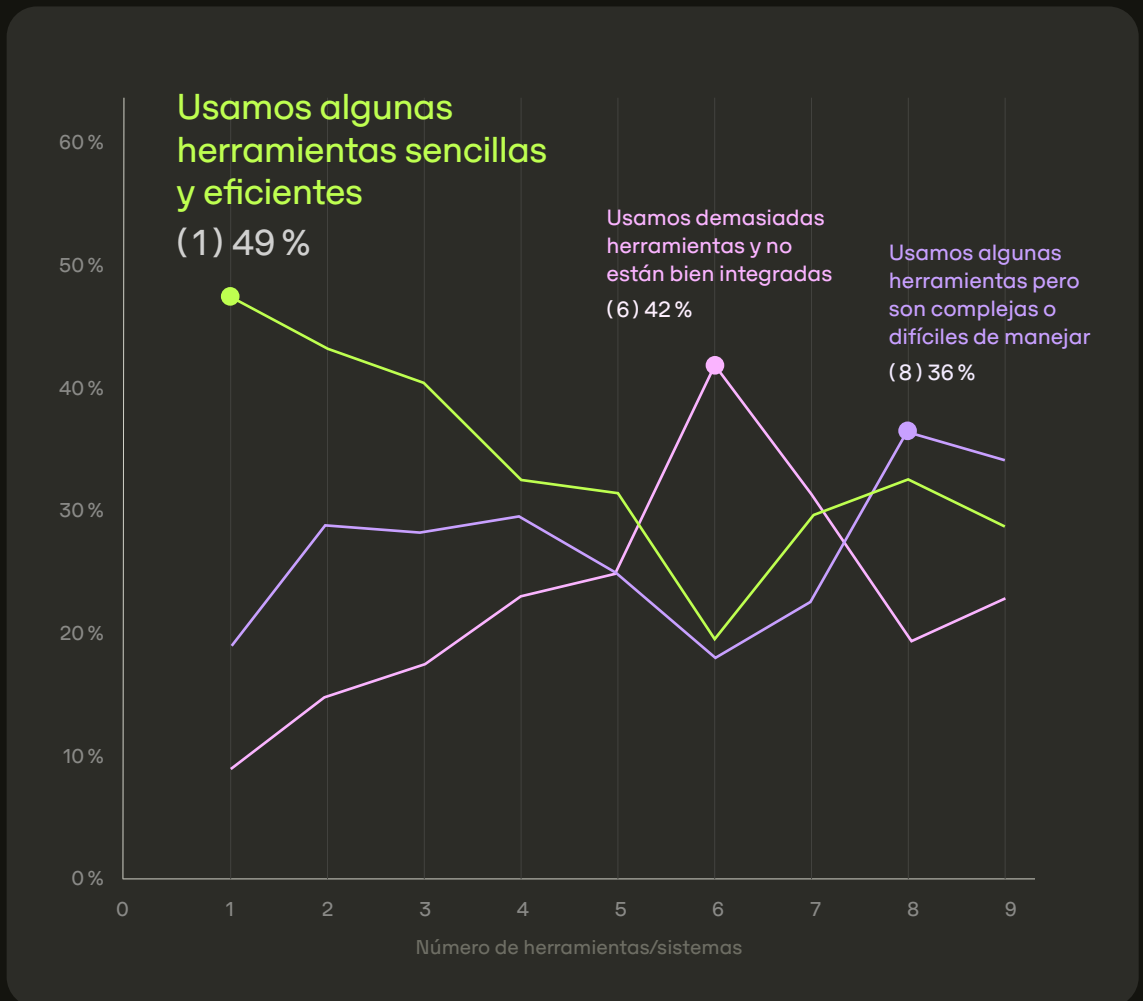
Podemos observar una correlación directa entre el número de herramientas y la insatisfacción de los trabajadores con la integración o la complejidad de su uso.

Cuando se trata de trabajo oculto, la clave está en simplificar. Las empresas deberían consolidar su stack tecnológico en una o dos herramientas fáciles de usar, en lugar de seguir sumando complejidad.

Las empresas necesitan menos y mejores herramientas para gestionar el trabajo oculto

Pregunta: Elige la descripción que mejor se ajusta a tu uso de herramientas para gestionar el trabajo oculto.

Pregunta: ¿Cuántas herramientas o sistemas distintos usas para completar el trabajo oculto relacionado con tu trabajo?



Dato destacado: Las personas que usan menos herramientas tienden a afirmar que los procesos de su empresa son sencillos y eficientes. Las que usan más de seis herramientas tienden a reportar una mala experiencia en su uso.



Rediseñando el futuro del trabajo

Como cualquier otro proyecto de transformación empresarial, reducir el trabajo oculto va más allá de reducir gastos. Es una nueva forma de trabajar que impulsa la concentración, la energía, y el impacto en el personal.

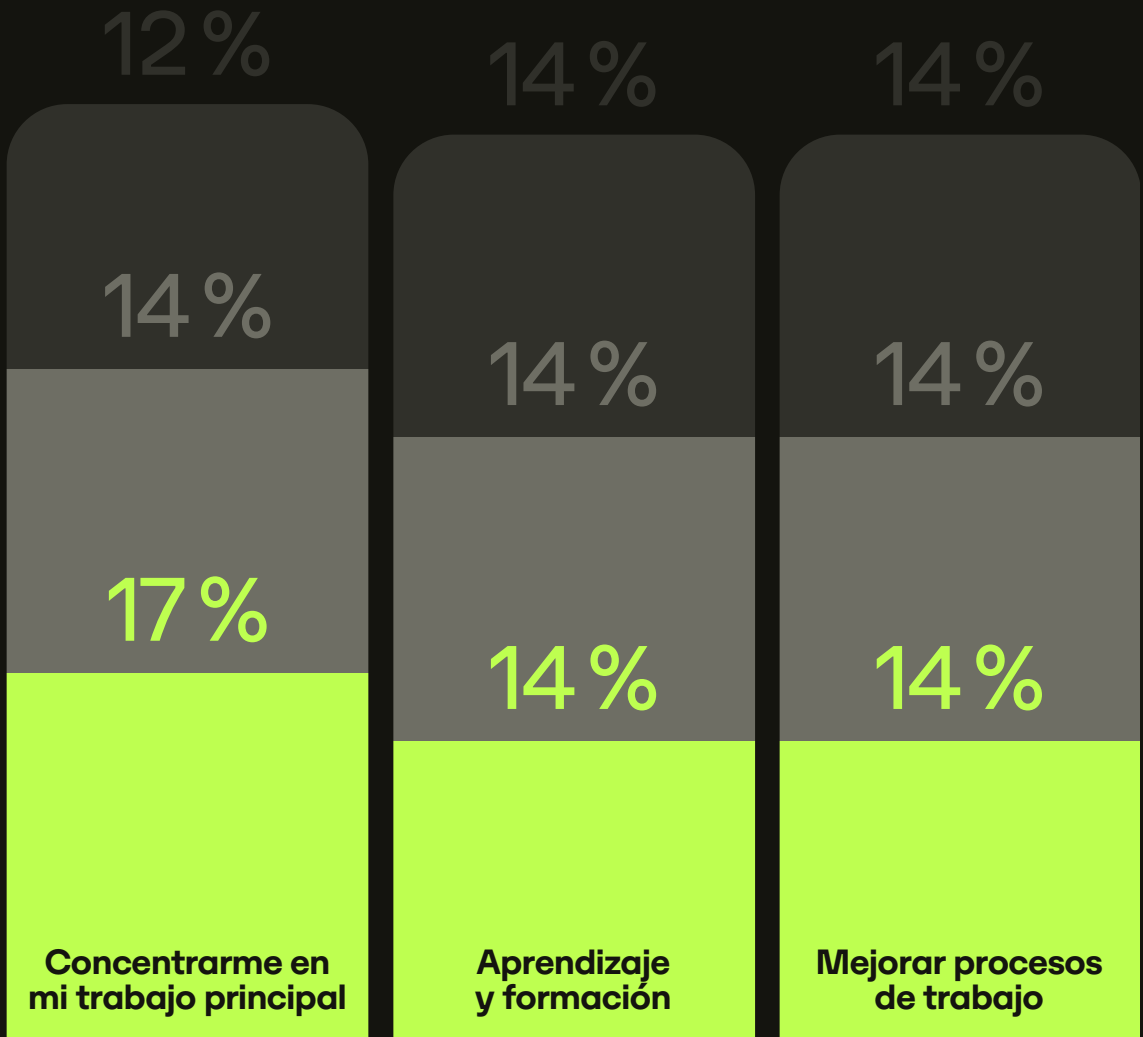
¿Cómo se invierte el tiempo con menos trabajo oculto?

Pregunta: Si no tuvieras que realizar estas tareas de trabajo oculto, ¿en qué invertirías ese tiempo? (Señala las tres principales).

1ª

2ª

3ª



Al preguntar a responsables cómo redirigirían los recursos si redujeran el trabajo oculto, aproximadamente dos tercios dijeron que los dedicarían al crecimiento y la innovación.

El personal reinvertiría el tiempo y la energía ganados en recuperar su concentración en el trabajo, así como en la mejora de procesos, formación y desarrollo.

Reequilibrar el modelo operativo

A medida que las nuevas tecnologías (como la IA) transforman nuestra forma de vivir y trabajar, las empresas de todo el mundo están reformulando sus modelos de trabajo.

No es ninguna sorpresa que el 91 % de los directivos espere que su personal trabaje con herramientas de IA. Solo el 4 % cree que la IA reemplazará la mayoría de los roles administrativos y el 61 % prevé un modelo híbrido: la IA se ocupará del trabajo oculto mientras las personas se centran en el trabajo de verdadero valor.

Dato destacado

El 67 % de los responsables reinvertiría los recursos recuperados del trabajo oculto en crecimiento e innovación

Las empresas que reducen el trabajo oculto usando las tecnologías adecuadas mejoran la productividad, reducen la frustración, retienen talento y mejoran la satisfacción de sus clientes.

Aquí es donde los equipos de operaciones, finanzas y recursos humanos están en la posición de definir el futuro. Tomar una perspectiva a gran escala sobre el trabajo oculto permite identificar las causas principales de frustración y pérdida de tiempo, y que las personas puedan trabajar para lo que realmente fueron contratadas.

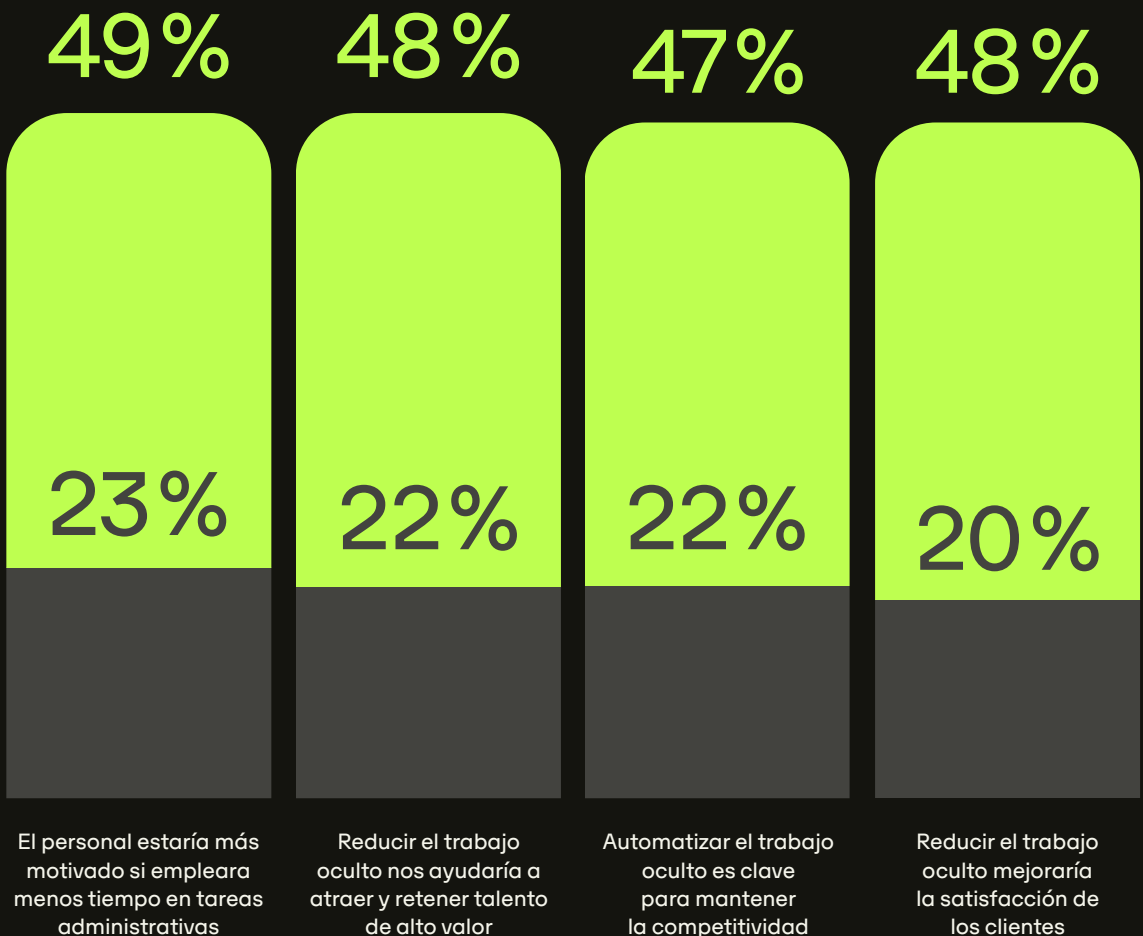
Dato destacado

El futuro del trabajo no solo va de horarios flexibles o la última app de productividad. Pasa también por recuperar la concentración, la energía y la implicación para que el personal pueda concentrarse en el trabajo importante.

Los directivos entienden las ventajas de reducir el trabajo oculto

Pregunta: ¿Cómo de acuerdo estás en estas afirmaciones sobre las tareas administrativas en tu empresa? (Elige una por fila). (Solo se muestran las respuestas asociadas a las ventajas y las opciones "Completamente de acuerdo" y "De acuerdo")

Porcentaje de responsables que están **de acuerdo** o completamente de acuerdo



El trabajo oculto no es solo una molestia: es un lastre sistémico para el rendimiento y el bienestar de las personas.

Avi Meir, CEO y Cofundador de Perk





Hoja de ruta: del trabajo oculto al trabajo real

El coste del trabajo oculto ya no es invisible. Se manifiesta en proyectos retrasados, costes operativos inflados, equipos agotados y potencial sin explotar. La pregunta ya no es si el trabajo oculto es un problema, sino cómo se decide afrontarlo.

Estas son las recomendaciones basadas en nuestra investigación para reducir el trabajo oculto en toda la empresa y diseñar una nueva forma de trabajar que restituya el tiempo, el talento y la innovación.

1

Asumir la responsabilidad

Los equipos centrales como TI, finanzas y RRHH deben tomar un papel más activo y adoptar un enfoque sistémico, en lugar de aplicar soluciones aisladas en cada departamento.

2

Cerrar la brecha de la automatización

Aplicar la automatización en las áreas donde más impacto tiene: las tareas que generan más frustración en el personal y consumen su tiempo.

3

Simplificar

Las inversiones en tecnología deben resolver el problema, no empeorarlo. Consolidar herramientas es clave para restar complejidad a los procesos.

4

Impulsar el trabajo real

Es necesario liberar al personal del trabajo oculto. Devolverle esas 7 horas de productividad a la semana para concentrarse en tareas con impacto real que contribuyan al crecimiento de la empresa (no perseguir a alguien del departamento de marketing por un ticket de la cafetería).



Sobre esta investigación

Este informe se basa en un estudio en varias fases llevado a cabo por Forrester Consulting para Perk en septiembre de 2025. El objetivo fue medir la magnitud y el coste del trabajo oculto en las empresas modernas, así como entender su impacto tanto sobre puestos directivos como en el resto del personal.

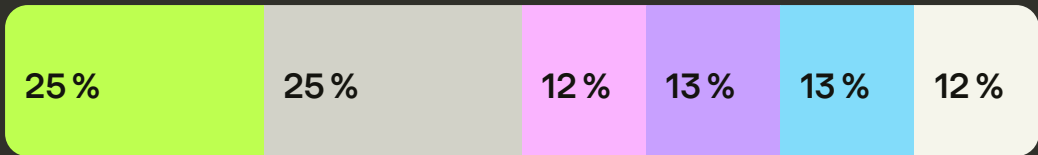
Conceptos clave

El trabajo oculto se refiere a tareas manuales y rutinarias que no aportan valor añadido y no forman parte del trabajo principal de cada persona, como reservar viajes, reportar gastos, requerir aprobaciones y conciliar facturas

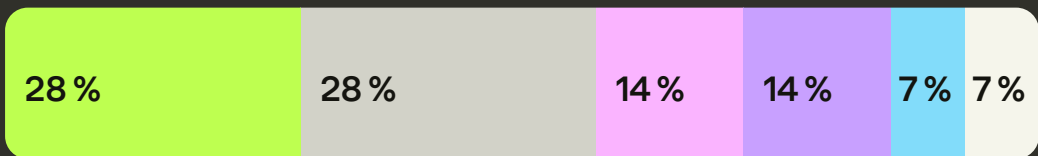
Datos demográficos de la encuesta

Estados Unidos Reino Unido Alemania España Países Bajos Francia

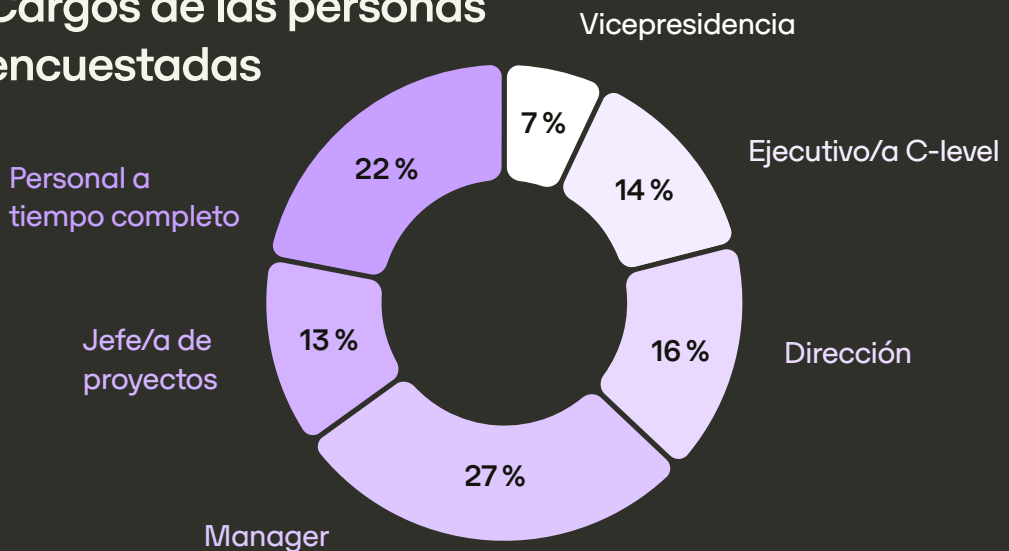
Encuesta a personal



Encuesta a responsables



Encuesta a personal: Cargos de las personas encuestadas



Metodología

Encuesta a responsables

Más de 700 responsables de finanzas, operaciones, RR. HH. y TI en EE. UU., Reino Unido, Alemania, Países Bajos, Francia y España. En el estudio están representadas empresas pequeñas y medianas en más de 20 sectores, incluidos servicios, tecnología, manufactura y retail.

Encuesta a personal

Más de 8000 personas de las mismas zonas geográficas, con representación de distintos roles, funciones y jerarquías.

Modelo de coste

Forrester desarrolló un modelo de coste de trabajo oculto que combina el tiempo invertido en las tareas con marcadores de salario medio por país y sector. Esto permitió calcular el impacto económico del trabajo oculto a nivel empresarial, sectorial y nacional en los seis países evaluados.



Perk (anteriormente TravelPerk) es la plataforma inteligente de gestión de viajes y gastos, diseñada para eliminar las tareas manuales y ocultas que reducen la productividad y la moral: lo que Perk llama trabajo oculto. Al automatizar las reservas de viajes, la presentación de gastos y el procesamiento de facturas, la plataforma devuelve a los equipos tiempo para centrarse en el trabajo real, con impacto real. Más de 10.000 empresas en todo el mundo (incluyendo Wise, On Running, Breitling y Fabletics) confían en Perk para abordar las 7 horas de productividad perdidas por empleado cada semana, un problema de 1,7 billones de dólares, según el informe El Coste del Trabajo Oculto. Fundada en 2015, la compañía global combina innovación, control y simplicidad para transformar la forma en que las empresas trabajan hoy y en el futuro. La misión de Perk es potenciar el trabajo real, reduciendo el trabajo oculto que frena a los equipos.

Visita www.perk.com/es para más información.



Potenciando el trabajo real