



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



SWIFT SME

Smart Working: Formación Innovadora y Flexible para las PYME
2020-1-DE02-KA202-007601

Mapeando el fenómeno del Smart Working

Resultado Intelectual 2

PARTE C: Resultados y evidencias de la encuesta

Tabla de Contenidos

Introducción a la estructura de la encuesta	2
Resultado de los encuestados	3
Comentarios concluyentes	7

Introducción a la estructura de la encuesta

En noviembre de 2020, junto con el lanzamiento oficial del proyecto y la realización de revisiones bibliográficas y análisis de informes y publicaciones sobre la materia procedentes de fuentes externas, los socios iniciaron también la investigación primaria (es decir, la encuesta), tal y como se incluyó originalmente en la propuesta de proyecto de SWIFT.

Su contenido y estructura han sido discutidos por todos los socios. El consorcio estableció un objetivo cuantitativo de 50 respuestas procedentes de partes interesadas en la ejecución del proyecto, la validación y el impacto del resultado intelectual 2 y el proyecto en general. En total, hemos conseguido recopilar 86 respuestas.

La encuesta se ha desarrollado en inglés y posteriormente ha sido traducida por los socios a sus idiomas nacionales para facilitar su difusión entre los destinatarios y beneficiarios vinculados a su contexto operativo. El objetivo de la encuesta era recopilar información adicional sobre los resultados del trabajo inteligente en la dimensión de las organizaciones y las PYMES, lo que habría sido fundamental para informar aún más (y mejor) sobre la relevancia, la escala y el enfoque de los materiales de formación de SWIFT.

Todos los comentarios y aportaciones de los encuestados cumplen con el Reglamento de la UE sobre protección de datos (GDPR EU 2016/679). Los datos se han utilizado únicamente para los fines de la actividad de mapeo. Ningún dato organizativo o personal se ha hecho público ni se ha transmitido a terceros.

Resultado de los encuestados

1. Por favor, defina el tipo de su organización:

- | | |
|--|-----|
| <input type="checkbox"/> Microempresa (hasta 10 empleados) | 44% |
| <input type="checkbox"/> Pequeña/mediana empresa (hasta 250 empleados) | 38% |
| <input type="checkbox"/> Gran empresa (> 250 empleados) | 18% |

2. ¿Su organización/empresa ha implementado alguna vez el smart/teletrabajo antes de COVID-19?

- | | |
|-----------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> Sí | 47% |
| <input type="checkbox"/> NO | 53% |

3. ¿Está usted más motivado en su trabajo tras la transición al trabajo inteligente?

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> Sí | 45% |
| <input type="checkbox"/> NO | 18% |
| <input type="checkbox"/> No lo sé | 37% |

4. ¿Su equipo/organización es más eficiente y está más motivado tras la transición al trabajo inteligente?

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> Sí | 33% |
| <input type="checkbox"/> NO | 30% |
| <input type="checkbox"/> No lo sé | 37% |

5. ¿Cree que trabajando a distancia puede realizar sus tareas de forma más eficiente y eficaz?

- | | |
|----------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> Sí | 52% |
| <input type="checkbox"/> NO | 26% |
| <input type="checkbox"/> Neutral | 22% |

5a. Puede elaborar en un breve párrafo su respuesta a la pregunta anterior (opcional)

Algunos testimonios de nuestros encuestados:

- *Puedo planificar mejor las tareas frente a las diversas y nuevas dificultades que el Covid-19 supone en la rutina diaria de cada persona o familia. Me permite realizar mi trabajo en momentos puntuales sin el estrés que sentiría en circunstancias anteriores, que tendría que cambiar muchas cosas, tendría que depender de otras personas o incluso tendría que sacrificar mis días de vacaciones. Ahora, con el smart working, no es necesario, porque el tiempo de trabajo se adapta a mí, y no al revés, como antes.*
- *En general, conseguimos más trabajo a cambio de sacrificar más horas. No hay desconexión digital, por lo que somos más eficaces (no sé si también eficientes), pero nuestras horas de trabajo son más de las que desarrollamos en la oficina. El trabajo inteligente es realmente más cómodo, pero, en el caso de mi departamento, no sabemos cómo "parar" y cómo podemos hacer un horario "normal".*
- *En el tipo de trabajos en los que hay que trabajar en el domicilio del cliente, no es un elemento fundamental. Es muy importante establecer los mecanismos de diferenciación de las horas de trabajo.*
- *La hora de trabajo personal es más efectiva en la propia casa, pero, claro, para otras tareas es necesario reunirse con los demás miembros del equipo.*
- *En realidad, productividad y eficacia son lo mismo, en nuestra empresa el método de trabajo no afecta a nuestros resultados.*
- *Menos distracciones. Gestiono mi espacio de trabajo como me gusta y como me resulta más cómodo.*
- *Hay muchas tareas que puedo desarrollar mejor desde casa y hay otras que es mejor hacerlas en la oficina.*
- *Puedo realizar las tareas con la misma eficacia que en la oficina, ni más ni menos.*
- *No sé si mi trabajo a través del smart working es más eficaz que antes, pero trabajo bien desde casa.*
- *Evita las distracciones relacionadas con los ruidos de la oficina.*
- *El trabajo inteligente me permite organizar mejor mi rutina diaria.*
- *Trabajar a distancia permite a nuestro equipo centrarse más en los resultados.*
- *No, por una sencilla razón: trabajar a distancia a tiempo completo te hace trabajar más, lo que no siempre es bueno. En otras palabras, la vida laboral puede solapar fácilmente la vida personal.*
- *Al principio había mucha confusión, con el tiempo las cosas se "normalizaron", pero ahora la gente está cansada del teletrabajo.*
- *Puedo aprovechar mejor mi tiempo si no me desplazo al trabajo y no estoy atado a un horario específico.*
- *La eficiencia individual probablemente ha aumentado, pero no a nivel de equipo (debido a una mayor falta de comunicación).*

- *Me resulta más fácil concentrarme en el trabajo en el entorno tranquilo y confortable de mi propia casa, que en una oficina abarrotada y ruidosa. Tengo menos interrupciones.*
- *No tengo las mismas facilidades en casa para realizar mi trabajo adecuadamente.*
- *Trabajar en casa, en un apartamento muy pequeño, mientras los demás miembros de la familia también trabajan desde casa (escuela online y demás), genera algunas dificultades...*
- *Hay cosas que sólo pueden tratarse eficazmente con una comunicación cara a cara. Cuando se trata de investigar y preparar informes, a menudo se puede hacer por medios remotos. Cuando se trata de hacer formación, la comunicación presencial es muy diferente a utilizar un entorno online para presentar la información. La presencia física aporta algo diferente. A menudo, cuando se está en casa, la gente puede distraerse, especialmente si hay otros miembros de la familia cerca. El trabajo a distancia puede ser útil, pero no es la solución definitiva. Para algunas profesiones y oficios simplemente no es posible. No se puede fabricar un coche desde casa.*
- *Mayor capacidad de concentración, tranquilidad, tiempo ganado.*
- *El trabajo a distancia puede ser más productivo al organizar la jornada laboral más cómodamente.*
- *El tiempo se optimiza mejor y las tareas se priorizan mejor*
- *No todas las actividades pueden realizarse eficazmente desde casa.*
- *Creo que la productividad está al mismo nivel...*
- *Esta situación tiene ventajas y desventajas. Como plus: se ahorra tiempo de traslado, se consigue cumplir con las pequeñas responsabilidades de la casa, se evitan posibles factores de estrés como compañeros ruidosos y otros conflictos, ya que " en la oficina" se trata de un espacio común. Como desventajas: todo es digital, reuniones, llamadas; los empleados ya no dedican tiempo a conocerse como individuos, lo que es muy fácil de conseguir en una pausa para el café, comiendo juntos.*
- *Consigo trabajar bien, ya no me distraigo con otros compañeros, ya no siento la presión de los jefes, gestiono mejor mi tiempo, pero eso es porque hago mi trabajo sin pedir la ayuda y el apoyo de los jefes directos, no creo que funcione para un empleado sin antigüedad y sin experiencia.*
- *Ya no trabajo como un robot en una oficina sin moverme...*
- *Me siento muy bien trabajando desde casa, me estresa menos el transporte al trabajo, tengo más tranquilidad y me concentro más en casa.*
- *La comunicación con los compañeros requiere más tiempo.*
- *La falta de estrés en presencia de superiores, coordinadores, etc. es un gran punto a mi favor.*
- *La interacción y el trabajo en equipo son mucho más eficaces.*

6. ¿Considera que estaba listo y preparado para trabajar a distancia?

Por favor, clasifique su preparación para el trabajo inteligente en una escala del 1 (absolutamente no) al 10 (totalmente preparado)

1	1%
2	0%
3	5%
4	4%
5	12%
6	5%
7	11%
8	19%
9	24%
10	19%

7. ¿A qué problemas se enfrentó en la transición del trabajo de oficina al trabajo inteligente? (son posibles más respuestas, hasta tres)

- De gestión: es decir, retrasos y/o dificultades de comunicación sobrecarga de tareas, etc. **34%**
- Tecnológico: es decir, problemas relacionados con las TIC, falta de disponibilidad de software, etc. **28%**
- Operativos: es decir, disponibilidad o necesidad de equipos específicos como impresoras, escáneres, etc. **46%**
- Logística: es decir, acceso a locales adecuados, etc. **31%**
- Comunicación: es decir, falta de relaciones personales y sociales con los compañeros, etc. **20%**
- Personal: es decir, estrés y ansiedad por la salud de los seres queridos, etc. **31%**

8. ¿Ha aplicado su organización políticas y/o directrices y/o herramientas específicas para facilitar la transición al trabajo inteligente después de la pandemia?

- Sí 57%
 NO 44%

9. ¿Cómo calificaría la preparación de su organización/empresa en la transición al trabajo inteligente?

Por favor, seleccione su respuesta en una escala de 1 (totalmente inadecuado) a 10 (excelente)

1	0%
2	4%
3	8%
4	13%
5	8%
6	7%
7	10%
8	22%
9	16%
10	12%

9a. Puede elaborar en un breve párrafo su respuesta a la pregunta anterior

Algunos testimonios de nuestros encuestados:

- *La empresa nos dio un portátil que podemos utilizar para trabajar de forma inteligente, además están muy presentes en el chat y nos llaman para cualquier duda. Por la mañana solemos hablar con el equipo, así estamos al tanto de todo y podemos hablar un poco con los compañeros.*
- *Mi empresa daba la posibilidad de solicitar días de trabajo inteligentes en función de varias variables de actuación. Estableció días fijos, pero, a veces, el trabajo inteligente no es necesario en un día específico de la semana.*
- *Cuando todo empezó, lo único que tuve que hacer fue coger mi portátil y empezar a trabajar desde casa. No hubo una "transición", porque el smart working y la flexibilidad horaria ya estaban implantados.*
- *La empresa nos dio el equipo de IKEA. Aumentaron las reuniones online para mantener el contacto con los compañeros.*
- *Nos hemos adaptado bastante bien al pasar de trabajar en la oficina a trabajar desde casa, el trabajo no se ha resentido, ni tampoco los clientes.*
- *a teníamos una estructura para el trabajo inteligente. Lo malo fueron los clientes que no estaban preparados y las limitaciones de la pandemia.*
- *Mi empresa estaba suficientemente preparada, en dos días los trabajadores empezaron a trabajar desde casa (antes del cierre oficial).*
- *La disponibilidad de ordenadores portátiles y la infraestructura necesaria para garantizar la comunicación y el trabajo inteligente.*
- *No creo que el trabajo inteligente pueda afectar a la eficiencia y la productividad si no hay un cambio cultural de toda la organización implicada. Por el contrario, creo que sin un cambio en la forma de trabajar durante el smart working, las ansiedades, las reuniones, las llamadas inútiles y la manía de control aumentan exponencialmente.*
- *Nuestra organización estaba preparada para el teletrabajo, ya que disponía de sistemas (es decir, software, sistemas y canales de comunicación). Está menos preparada desde el punto de vista de la ciberseguridad.*
- *No había ningún sistema establecido.*
- *La empresa puso a disposición software y soluciones. El equipo tuvo que adaptarse a nuevas formas de trabajo y colaboración*
- *Parte del personal ya trabajaba a distancia (equipo de ventas). La empresa fue muy rápida y eficaz a la hora de organizar el trabajo a distancia para los demás empleados.*
- *Desde el punto de vista de la tecnología, estaban bastante preparados, pero mentalmente no (existía la idea de que el personal sólo trabajaba duro si estaba reunido en la oficina).*
- *Hay algunas limitaciones técnicas (por ejemplo, el acceso a equipos específicos que no se pueden trasladar a casa y necesitan la presencia humana).*
- *Se han explorado varias herramientas en línea para ver qué puede hacer que el trabajo en equipo siga siendo eficaz. Pero sigue sin ser lo mismo que estar en la oficina y acercarse a hablar con alguien sobre un asunto.*
- *La empresa no estaba preparada para el trabajo inteligente, pero se fue adaptando por el camino.*
- *En mi caso, el mayor inconveniente es el hecho de que no dispongo del equipo necesario mencionado en el contrato, que garantiza unas condiciones de trabajo óptimas: oficina adecuada, silla, etc. Además, no recibo ninguna compensación por el hecho de utilizar mis recursos al 100% para seguir trabajando: internet, electricidad, agua, etc.*
- *La pandemia los cogió por casualidad semipreparados para el avance del teletrabajo en vista de la naturaleza del trabajo (uso de la frecuencia suave, internet...) Las reticencias siguen existiendo.*
- *Al pasar del día a día al trabajo a distancia, la adaptación tuvo que ser instantánea.*

10. ¿Cree que el trabajo inteligente ha mejorado su equilibrio entre vida y trabajo?

- | | |
|----------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> Sí | 52% |
| <input type="checkbox"/> NO | 23% |
| <input type="checkbox"/> Neutral | 26% |

11. Teniendo en cuenta su experiencia con el trabajo inteligente, ¿se planteará seguir trabajando a distancia en el futuro?

- | | |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> Sí, absolutamente | 44% |
| <input type="checkbox"/> No, en absoluto | 10% |
| <input type="checkbox"/> Sí, pero en una fórmula híbrida (es decir, dos días/semana desde la oficina, dos días/semana desde casa) | 46% |

12. De los siguientes temas para una posible formación y/o herramienta, seleccione tres que considere más relevantes para capacitar a las PYMES en la transición al trabajo inteligente

- | | |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> Comunicación digital y online | 38% |
| <input type="checkbox"/> Conciliación de la vida laboral y familiar | 48% |
| <input type="checkbox"/> Bienestar personal | 31% |
| <input type="checkbox"/> Cómo potenciar la productividad de tu equipo desde casa | 38% |
| <input type="checkbox"/> Gestión de proyectos a distancia | 32% |
| <input type="checkbox"/> Gestión ágil por objetivos | 20% |
| <input type="checkbox"/> Teletrabajo: una selección de herramientas digitales para gestionar tu negocio | 34% |

12a. Puede recomendar en un breve párrafo cualquier otro tema de formación que pueda ser pertinente para capacitar a las PYME en la transición al trabajo inteligente

Algunas aportaciones de nuestros encuestados:

- *Configuración del puesto de trabajo y rutinas básicas para separar el tiempo de trabajo y el tiempo personal. Doble presencia, factores de conciliación de la vida personal y laboral.*
- *Mantenimiento de equipos, herramientas de trabajo inteligente.*
- *Gestión del tiempo de trabajo.*
- *Ciberseguridad.*
- *Creo que las organizaciones deben contar con el apoyo de un consultor que ya haya trabajado en smart working y que sugiera todas las vías útiles para un cambio cultural y relacional.*
- *Reuniones diarias*
- *Formas de mejorar el entorno de trabajo (por ejemplo, soluciones de conexión sólida a Internet para personas que viven en zonas remotas, soluciones de cuidado de niños para personas con responsabilidades de cuidado).*
- *Actividades de marketing a distancia, venta y presentación de productos por videollamada en lugar de presencialmente.*
- *Negociación y resolución de conflictos en línea.*
- *Tiempos de encuentro no formales, procesos internos gamificados para potenciar la motivación.*
- *Meditación, nutrición, deporte.*
- *Delegación justa de tareas.*
- *Cómo separar la vida personal de la profesional.*
- *Desburocratización de las empresas.*

13. ¿Cree que una formación sobre trabajo inteligente realizada "ad hoc" para las PYME y su personal interno puede ser útil y pertinente?

- | | |
|--|-----|
| <input type="checkbox"/> Sí, es necesario | 55% |
| <input type="checkbox"/> No, no es necesario | 20% |
| <input type="checkbox"/> No lo sé | 25% |

Comentarios concluyentes

Las evidencias de la investigación primaria confirman muchas de las hipótesis discutidas por los socios no sólo antes del lanzamiento oficial de la investigación, sino incluso durante el borrador y el desarrollo de la propuesta de SWIFT para la revisión y consideración de la Agencia Nacional.

Los resultados también indican una gran coherencia con los datos y la información recogidos de fuentes secundarias e informes consultados por los socios en el contexto de las revisiones bibliográficas nacionales y transnacionales.

La gran mayoría de los encuestados mostraron un gran entusiasmo hacia el fenómeno del trabajo inteligente, pero, al mismo tiempo, registraron diferentes tipos de disfuncionalidades que el proyecto pretende abordar a lo largo del siguiente ciclo de implementación. Gracias a su estructura flexible, las microempresas y las pequeñas y medianas empresas deberían ser mucho menos resistentes al nuevo marco operativo. Sin embargo, la transición se ve obstaculizada por algunas ineficiencias que surgen desde una perspectiva organizativa y de "trabajo en equipo".

La disponibilidad de tecnologías que faciliten la colaboración a distancia no parece ser un factor crítico que permita una transición fluida y rápida hacia modelos de gestión inteligentes. Un grupo significativo de participantes confirmó que la transición se produjo mediante "ensayos y errores" antes de encontrar nuevos equilibrios: la mayoría de los encuestados afirmaron que su organización estaba de alguna manera equipada para afrontar la transición, pero carecían de marcos coherentes para su sostenibilidad a medio/largo plazo.

Curiosamente, existe una clara brecha sobre cómo los encuestados perciben su eficiencia al trabajar desde casa, en comparación con cómo la dinámica de equipo y cooperación se ha visto afectada por el mismo escenario. Aunque los encuestados afirman ser mucho más eficaces en su trabajo, este mismo beneficio no es tan destacado cuando observamos las tendencias del trabajo en equipo.

Esto indica que, a pesar de la gran disponibilidad de herramientas informáticas, el trabajo inteligente implica, en primer lugar, una reorganización detallada de los paradigmas de liderazgo y de los estilos de gestión de personas, tal y como señalaron también muchos encuestados. Esto podría ayudar a la organización y a los directivos/empleadores a redefinir la definición de las tareas y los procesos, de forma coherente con el nuevo escenario laboral emergente.

En nuestra opinión, la falta de "toque humano" que conlleva el trabajo inteligente explica por qué la mayoría de los encuestados prefiere una fórmula híbrida a trabajar exclusivamente desde casa, y sólo desde casa. Esto podría ayudar a los trabajadores a mitigar los resultados negativos del trabajo inteligente, representados principalmente por la gestión y el funcionamiento que son difíciles de tratar en el trabajo a distancia.

Los participantes también se mostraron abrumadoramente positivos a la idea de material de formación "ad hoc" sobre el trabajo inteligente para las PYME. De los sugeridos por la asociación SWIFT, el tema más popular es sin duda el "equilibrio entre la vida laboral y personal" y el "bienestar", seguidos por la "comunicación online" y los "recursos humanos a distancia".

La asociación SWIFT desarrollará planes de formación que reflejen las carencias de competencias y el análisis de necesidades que se deriva de todo lo anterior. Los recursos mencionados estarán disponibles en versión multilingüe en <https://www.swiftsme.eu/training.php>