

VALORACIÓN DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO 2019

En el marco del proceso de modernización y de búsqueda de una mayor calidad del servicio público, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha implantado el teletrabajo, como herramienta de organización del trabajo, buscando el incremento de la flexibilidad y la productividad del tiempo de trabajo de los empleados públicos, y como una herramienta eficaz de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

En 2017 se puso en marcha el programa piloto de teletrabajo, con 17 plazas; desde ese año, y dada la valoración positiva de la experiencia en su conjunto, se ha ido dando continuidad a esta modalidad de trabajo. En 2018 las plazas del programa de teletrabajo se ampliaron a 46. En 2019 se ha mantenido, como se verá a continuación, la extensión de este régimen, ampliándose a 87 plazas, lo que supone un 56,68 % de la plantilla.

Durante este año, el compromiso de la AEPD con el teletrabajo ha quedado plasmado en el Marco de Actuación de Responsabilidad Social de la AEPD, en el que la Agencia se compromete a mantener el nivel de teletrabajo mientras los resultados se mantengan positivos. De esta forma, la AEPD apuesta por la implementación del teletrabajo como doble instrumento, de ordenación del trabajo y de conciliación.

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO

EL PROGRAMA

El régimen de teletrabajo sea desarrollado en este ejercicio en tres pasos.

1. En primer lugar, se hizo pública la resolución de la directora de la AEPD por la que se aprobaba la convocatoria autorizando el régimen de teletrabajo y convocando 60 plazas. Resolución de 22 de noviembre de 2018.
2. A partir de la citada Resolución de abrió un plazo de 12 días para que los interesados presentaran la solicitud. Tras comprobar el cumplimiento de los requisitos previstos en el apartado quinto de la resolución, se dictó la resolución de 14 de diciembre de 2018, por la que se publica la lista de trabajadores que entrarían a formar parte del citado programa. Advertidos errores en esta resolución se corrigieron y se amplió el programa a través de la resolución de la directora de 19 de diciembre de 2018.
3. Después, cada uno de los trabajadores firmó con su supervisor de teletrabajo (normalmente, su superior jerárquico directo) un acuerdo de teletrabajo, en el que se

fijaban las concretas condiciones: el número de días a desarrollar en régimen de teletrabajo, indicadores, tareas a desarrollar.

EXTENSIÓN

Destaca el impulso dado por parte de la propia entidad pública y la clara tendencia extensiva: aunque inicialmente se ofertó un máximo de 60 plazas, estas han constituido de facto un mínimo, en tanto que se ha ampliado hasta los 90 teletrabajadores (cinco de ellos a su vez supervisores de otros teletrabajadores). De esta forma, en la medida en que los medios técnicos lo han permitido, y como resultado del impulso por parte de la Dirección de la AEPD, han podido acceder al programa de teletrabajo todos los funcionarios que lo han solicitado. Como consecuencia, los criterios de prelación han permitido no excluir a ningún solicitante este año, sin perjuicio de que se hayan aplicado para puntuar las solicitudes a efectos de priorizar a los solicitantes en el caso de que, por cuestiones técnicas u organizativas, no se hubiera podido reconocer el teletrabajo al 100% de los solicitantes.

En síntesis, se han recibido un total de 90 solicitudes, de las cuales el 100% ha entrado en el programa de teletrabajo. Esto supone que, a fecha 31 de octubre de 2019, **87 trabajadores participan en el régimen de teletrabajo, lo que supone el 56,68 % de la plantilla** (en estos datos no se incluyen tres trabajadores que han disfrutado de este régimen a lo largo del año y han accedido a la jubilación).

Por tanto, en función de su participación en el programa de teletrabajo, se obtiene la siguiente distribución de la plantilla de la Agencia:

- Teletrabajan: 87
- No teletrabajan: 66

DISTRIBUCIÓN

- En función del género

De los 87 empleados que participan en el programa de teletrabajo, 39 son hombres y 48 son mujeres. Esto supone que, del total de teletrabajadores, el 44,83 % son hombres y el 55,17 % mujeres.

La distribución por género de la plantilla actualmente (incluyendo teletrabajadores y no teletrabajadores) es la siguiente: los hombres suponen el 49,35 % de la plantilla total de la AEPD (77 sobre 156) y las mujeres el 50,64 %.

Esto refleja que la participación en el programa de teletrabajo está levemente sesgada por razón de género, siendo las mujeres más tendentes a participar que los hombres. Esta diferencia en la participación no ha sufrido cambios significativos respecto del año 2018.



- Unidades

Del total de los trabajadores en régimen de teletrabajo, 52 se encuentran en la Subdirección General de Inspección de Datos (SGID), 9 se encuentran en la Subdirección General del Registro de Protección de Datos (RGPD), 18 en la Secretaría General (SG) y 8 en la Unidad de Apoyo (UA) -a lo largo del año 2019 se han producido algunos cambios de departamento, por lo que estos datos reflejan la distribución a fecha de 31 de octubre de 2019-.



En términos porcentuales, esto significa que 59,77 % de los empleados que teletrabajan pertenecen a la SGID, el 20,69 % a SG, el 10,34 % a RGPD y el 9,2 % restante a la Unidad de Apoyo.

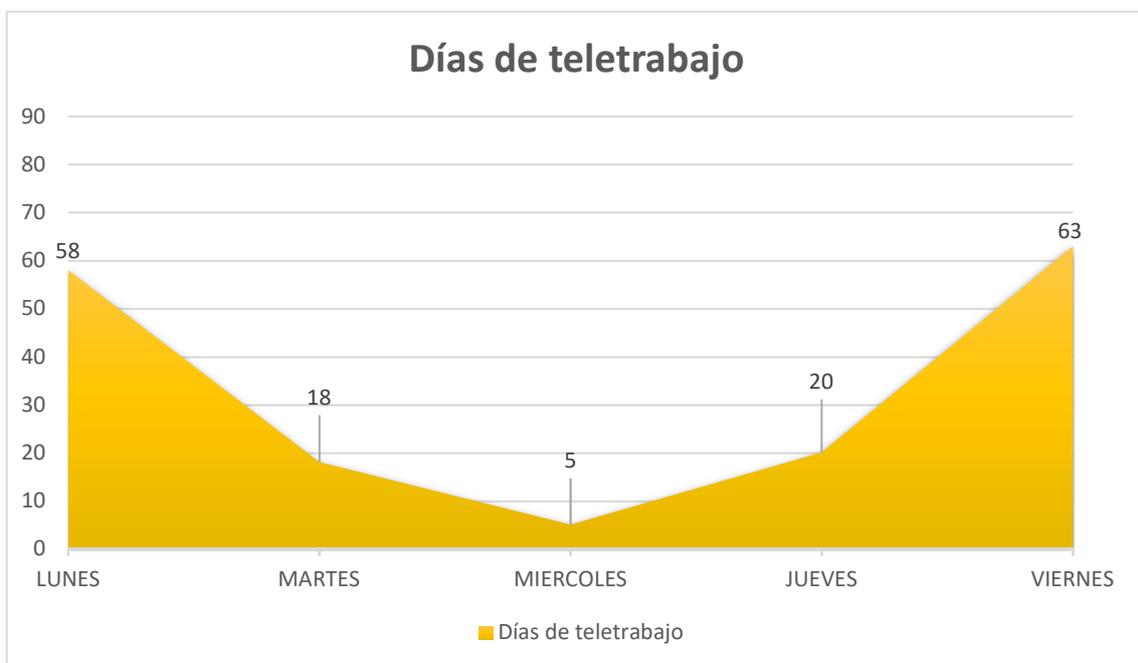
Estos datos pueden compararse con el peso relativo de cada unidad en el total de la plantilla; la SGID cuenta con 65 empleados (42,48 % de la plantilla), la SG con 38 (24,84 %), el RGPD con 26 (17 %), y la Unidad de Apoyo con 24 (15,69 %). Por tanto, de la comparación de la distribución de la plantilla con la distribución del teletrabajo, concluimos que el teletrabajo está desigualmente distribuido en las unidades.

En este sentido, **el teletrabajo está ampliamente implantado en la SGID, donde un 80 % de la unidad teletrabaja, mientras que está menos extendido en RGPD (34,7 % de la unidad) y UA (un tercio). La SG se encuentra en un punto intermedio (47,37 %).**

- Perfiles

JORNADAS TELETRABAJADAS

En cuanto a la distribución del teletrabajo a lo largo de la semana, la mayoría de los trabajadores siguen este régimen a lo largo de dos días semanales (el 96,55 % de los participantes en el programa de teletrabajo), habiendo una clara preferencia por lunes y viernes. En contraposición, los días que menos gente teletrabaja son los miércoles; esto puede facilitar la gestión y organización de los supervisores.



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La firma del acuerdo de teletrabajo implica el compromiso del teletrabajador de cumplir los requisitos de prevención de riesgos laborales establecidos y rellenar un test de auto comprobación del puesto de trabajo en su domicilio.

SUPUESTOS EXCEPCIONALES DE TELETRABAJO

A lo largo de 2019 se ha hecho uso de la previsión del apartado 9.2 de la convocatoria, por la que se pueden incorporar en casos excepcionales, por motivos extraordinarios acreditados de conciliación o enfermedad, otros empleados públicos de forma inmediata a la modalidad de teletrabajo, sin necesidad de esperar a la siguiente convocatoria del Programa, siempre que los medios técnicos disponibles lo permitan. De forma excepcional se ha autorizado el teletrabajo a tres funcionarios.

SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA

MÉTODO DE EVALUACIÓN

De acuerdo con lo previsto por el apartado 12 de la convocatoria, corresponde a la Secretaría General realizar el seguimiento del programa, tanto en lo relativo al grado de satisfacción de los empleados públicos participantes, como en términos de rendimiento de las unidades.

El procedimiento seguido ha consistido en recabar información y opinión de todas las partes implicadas, trabajadores en régimen de teletrabajo (en adelante, teletrabajadores), supervisores y trabajadores que no participan en el régimen de teletrabajo (en adelante, no teletrabajadores).

A tal efecto, se han elaborado tres tipos de encuestas, enviadas por correo a cada empleado de la AEPD en función de la clasificación anterior (anexo I). Los supervisores que a su vez teletrabajan han contestado al cuestionario como supervisores, al entender el órgano responsable de la evaluación que la muestra de teletrabajadores es suficientemente amplia para ser representativa en términos estadísticos. Además, al tratarse de cuestionarios anónimos, no es posible analizar cómo el hecho de supervisar afecta a las opiniones como teletrabajador.

Estos cuestionarios se enviaron el 18 de octubre de 2019, dando un plazo de una semana para su respuesta; por tanto, la evaluación se realiza en el décimo mes del programa. El viernes 8 de noviembre se envían dos preguntas adicionales, dando de plazo hasta el martes 12 del mismo mes, a efectos de evaluar correctamente el impacto del teletrabajo en la vida personal de los empleados que teletrabajan, y que se analizarán en el bloque de satisfacción global.

Cada cuestionario tiene distintos bloques de preguntas, según los aspectos sobre los que se busca recabar información. El cuestionario realizado a los teletrabajadores consta de los siguientes bloques:

- Organización del trabajo
- Apoyo técnico
- Clima laboral
- Satisfacción global

El resto de los cuestionarios (supervisores y no teletrabajadores) consta de los mismos bloques, salvo el de apoyo técnico (por tanto, organización del trabajo, clima laboral y satisfacción global).

En síntesis, los bloques seleccionados y la realización de distintos cuestionarios según la participación de cada uno en el programa persiguen los siguientes objetivos:

- Obtener información que refleje una imagen veraz de la satisfacción global con el programa de teletrabajo, tanto de quienes participan en él, como de quienes no lo hacen.
- Analizar las consecuencias que el teletrabajo pueda tener para los empleados que no teletrabajan en términos de cargas de trabajo.
- Obtener información y resaltar posibles aspectos a mejorar en cuanto a la organización del trabajo.
- Analizar la incidencia del teletrabajo en el clima laboral general de la Agencia, tras haber apreciado del análisis de datos de años anteriores que el teletrabajo sirve como elemento de atracción y retención del talento.

RESULTADOS

En primer lugar, en cuanto a la participación en el cuestionario, esta ha sido desigual entre los tres colectivos cuestionados. Se han recibido 73 respuestas de teletrabajadores (83,9 % de este grupo), 13 respuestas de supervisores (el 100 % de quienes supervisan) y 29 de no teletrabajadores (el 43,94 % de este colectivo). Esto hace que a la hora de analizar los resultados deba tenerse en cuenta que las respuestas de los teletrabajadores y supervisores son realmente representativas de estos grupos, mientras que menos de la mitad de los empleados que no teletrabajan han participado en la evaluación.

El análisis de los resultados obtenidos en los cuestionarios se sistematizará por bloques, facilitando que se analice cada bloque desde las tres ópticas afectadas por el programa:

I. Organización del trabajo

Este bloque se ha evaluado a través de preguntas de distinto tipo, tanto preguntas relativas a frecuencias, que se contestan con una escala que va de ‘nunca’ (0) a ‘frecuentemente’ (10), o relativas a impactos, que van de ‘disminuye’ (0) a ‘aumenta’ (10), donde el punto medio (5) es ‘no varía’, como con preguntas que implican una valoración del 1 al 5.

1. En cuanto a la evaluación realizada por los teletrabajadores, conviene destacar los siguientes resultados:
 - En primer lugar, se plantea con qué **frecuencia deben asistir al centro de trabajo en días de teletrabajo** como consecuencia de necesidades del servicio, esto es, para asistir a reuniones, eventos u otro tipo de acontecimientos. El 15 % de los encuestados (11) asisten a la sede en días de teletrabajo con una alta frecuencia (8, 9 o 10), mientras que el 47,95 % (35) no acude nunca o casi nunca a la sede por necesidades del servicio. El 35,61 % restante (21) ha asistido ocasionalmente al centro. Se puede concluir por tanto que **no es un hecho frecuente que los teletrabajadores tengan que acudir en sus días de teletrabajo como consecuencia de las necesidades del servicio; este dato puede ser revelador de una buena gestión de los equipos de trabajo.**
 - En segundo lugar, se plantea la **frecuencia con la que los teletrabajadores han tenido que asistir al centro como consecuencia de actividades formativas**. El 58,9 % de los teletrabajadores no acuden nunca o casi nunca a la sede por este motivo; en concreto, un 38,36 % de los encuestados (28) afirma no haber acudido nunca al centro de trabajo durante una jornada de teletrabajo para asistir a cursos. El porcentaje de quienes lo hacen con hecho con una alta frecuencia (13,69 %, 10 teletrabajadores) es reducido. Llama la atención el elevado porcentaje de quienes nunca o casi acuden al centro para asistir a cursos de formación. Aunque es necesario tener en cuenta que los días más teletrabajados (lunes y viernes) pueden no ser los más empleados para cursos de formación, este dato puede significar que **se esté sacrificando la asistencia a cursos de teletrabajo para no acudir al centro durante jornadas teletrabajables.**
 - Para analizar la **tendencia a desviar trabajo hacia empleados no teletrabajadores**, se ha preguntado sobre la frecuencia con la que ha aplazado comunicaciones o conversaciones como consecuencia del teletrabajo de otro compañero, práctica que denotaría una tendencia a trasladar dicho trabajo a empleados que no estén teletrabajando. El 87,67 % (64 empleados) no ha aplazado este tipo de comunicaciones nunca o casi nunca; concretamente, el 67,12 % (49) no lo han hecho nunca. En contraposición, solo un teletrabajador reconoce haberlo hecho frecuentemente y cinco, de forma ocasional. Estos resultados nos desvelan que **los teletrabajadores están**

concienciados con que la carga laboral en los días de teletrabajo no debería verse alterada, con lo que se muestran comprometidos con el mantenimiento del nivel de actividad durante las jornadas teletrabajables.

- De forma correlativa a la pregunta anterior, se les plantea **si ven alterada su carga de trabajo**; es decir, si perciben una alteración en el número de *emails*, llamadas o encargos de sus compañeros. El 83,56 % (61) considera que su carga de trabajo -indirectamente medida por los aspectos anteriormente mencionados- no varía en absoluto, mientras que solo tres empleados perciben una disminución (4,1 %) y solo uno (1,3 %) señala un aumento significativo. Esto desvela que **la carga de trabajo se mantiene igual en la gran mayoría de los teletrabajadores, lo que es congruente con la conclusión de la pregunta anterior y refleja el compromiso con que el teletrabajo no afecte a la distribución de las cargas de trabajo.**
 - Por último, se pide una **valoración general de la organización del trabajo**, de forma que puntúen labores como la coordinación o el reparto de tareas para su realización a distancia. En una pregunta de puntuación de 1 a 5, la puntuación media es de un 4,54, lo que supondría un 9,08 sobre 10. El 90 % (66) de los teletrabajadores otorgan una puntuación de 4 o 5 y el 71,23 % (52) dan la máxima puntuación. Solo un teletrabajador puntúa negativamente (dos o menos) esta labor. En definitiva, **globalmente los teletrabajadores muestran un alto grado de satisfacción con las labores de organización del trabajo realizadas por sus supervisores.**
2. En cuanto a los supervisores, este bloque ha ocupado el grueso de las preguntas de su cuestionario. Se obtienen los siguientes resultados:
- En primer lugar, se les pregunta **si consideran que el trabajo afecta al desempeño de la unidad** y en qué sentido. El 30,78 % (4) no percibe que este régimen afecte sustancialmente la desempeño, mientras que el 46,15 % (6) reconocen una alta influencia positiva. De estos resultados puede deducirse que **el teletrabajo no perjudica el desempeño de las unidades.**
 - Relacionado con lo anterior, se les pregunta **si consideran que el teletrabajo ralentiza la actividad de la unidad**. 5 supervisores afirman que esto no sucede nunca, mientras que el resto reconoce que esto puede suceder ocasionalmente, pero ninguno constata que suceda con frecuencia. De lo anterior puede deducirse que **el teletrabajo no genera normalmente 'atascos' ni afecta al desempeño, sin perjuicio de que puntualmente**

pueda suceder que el trabajo se vea ralentizado. En cualquier caso, no se presenta como algo que suceda con frecuencia.

- También se les pregunta por la **frecuencia con que el teletrabajo dificulta las labores de planificación de la actividad.** Para el 38,41 % (5) esto no sucede nunca o casi nunca, mientras que solo uno afirma que sucede con una frecuencia relativamente alta. En contraposición, para el resto sucede ocasionalmente. Por ello, puede afirmarse que **el teletrabajo puede generar problemas de planificación puntuales, pero no da lugar a una persistente dificultad de planificación.**
- Relacionado con lo anterior, se les pregunta con qué **frecuencia ha sido necesario reconfigurar reuniones ante la ausencia de teletrabajadores.** Las respuestas presentan una amplia dispersión; 4 supervisores afirman que no ha sucedido nunca o casi nunca, mientras que para el resto ha sucedido ocasionalmente. Para 3 supervisores esto ha sucedido con una relativa frecuencia, pero ninguno contesta que sea algo que suceda muy a menudo. Esto es coherente con la conclusión anterior: **el teletrabajo puede generar que se modifiquen fechas de reuniones, pero esto sucede puntualmente.**
- Asimismo, se les preguntó si habían percibido que los teletrabajadores que supervisan dejaran de asistir a **cursos de formación** por coincidir con días de teletrabajo, a lo que el 84,62 % (11) contestó que no. Esta respuesta llama la atención si se compara con la respuesta relativa a la formación de la pregunta planteada a los teletrabajadores, en la que la mayoría de ellos reconocía no asistir nunca o casi nunca al centro para realizar actividades formativas durante los días de teletrabajo.
- Se les pregunta también si perciben que la **carga de trabajo** de los no teletrabajadores varíe como consecuencia del teletrabajo de sus supervisados. Una clara mayoría (10, el 76,92 %) perciben que el teletrabajo no altera la carga de trabajo de quienes no participan en él, y los que perciben un aumento (tres) perciben que este es ligero. Esto parece indicar que, a juicio de los supervisores, **el teletrabajo no afecta al trabajo de quienes no participan en él.**
- De cara a analizar si el teletrabajo se está adaptando correctamente a la AEPD a nivel funcional y una posible extensión del teletrabajo, se les pregunta si hay **funciones que convendría no realizar el régimen de teletrabajo.** Se trata de identificar funciones que para los supervisores no podrían ser teletrabajables, por lo que esta respuesta está muy influenciada por las funciones a desarrollar por la propia unidad. El 69,23 % (9) defienden que no existen funciones no teletrabajables en su unidad. Entre estos, un supervisor reconoce la existencia de funciones no teletrabajables, pero que podrían combinarse con

otras teletrabajables para permitir el acceso al teletrabajo a más empleados (cita el registro y el registro electrónico).

Los cuatro supervisores restantes señalan la existencia de funciones que no son susceptibles de realización a distancia. Concretamente se señalan las siguientes:

- Funciones de registro
 - Atención al ciudadano
 - Coordinación de equipos o de responsabilidad
 - Secretaría
 - Reuniones de toda el área.
- Relacionado con la pregunta anterior, se plantea la **posibilidad de variar el número de teletrabajadores de cada unidad**. 5 supervisores (un 38,46 %) consideran que no debería cambiar el número de teletrabajadores, uno se decanta por una ligera disminución (marca un 4) y para resto (53,85 %, 7) aún se podría aumentar, si bien la preferencia es hacerlo moderadamente.
 - En cuanto a la **posibilidad de aumentar el número de días de teletrabajo**, 1 supervisor responde afirmativamente y 12 (el 92 %) responde negativamente. Por tanto, **la opción de aumentar el número de días es extendidamente rechazada por los supervisores**.
 - Por último, se plantea si existen **dificultades a la hora de autorizar el teletrabajo** a los supervisados; 6 supervisores (46,15 %) contesta que no se enfrenta a este tipo de dificultades nunca o casi nunca, si bien otros 6 reconocen tenerlas ocasionalmente. Ningún supervisor tiene dificultades con frecuencia.

De los resultados anteriores pueden obtenerse estas **CONCLUSIONES**:

- El teletrabajo no afecta sistemáticamente al nivel de actividad ni a la rapidez con que este se lleva a cabo, aunque puntualmente puede suponer una ligera ralentización.
 - No se deduce la existencia de problemas de planificación y coordinación, sino que, cuando se producen incidencias, estas son puntuales.
 - Hay un rechazo generalizado a extender el teletrabajo en cuanto al número de días, si bien se podría plantear la extensión a nuevos trabajadores.
 - Claramente se identifican funciones que no son susceptibles de entrar en el régimen de teletrabajo, coincidentes con aquellas unidades o puestos que, hoy en día, están excluidos del programa.
3. En cuanto a los no teletrabajadores, los principales resultados son los siguientes:

- En primer lugar, se les pregunta si perciben **dificultades en la coordinación y organización del trabajo**, a lo que un 27,58 % (8) contestan que no las perciben nunca o casi nunca. En contraposición, un 20,69 % (6) las percibe con una frecuencia alta y otro 27,58 % (8) lo hace puntualmente. Se puede observar, por tanto, que las respuestas a esta pregunta son dispersas y que existe la percepción de que el teletrabajo genera ciertas dificultades, lo que contrasta con la opinión de los supervisores que realizan esa coordinación del trabajo y que en solo un caso sostiene que es algo que suceda con frecuencia.
- En cuanto a la influencia del teletrabajo en la organización de las **vacaciones**, el **72,41 % (21) de los no teletrabajadores consideran que el teletrabajo no afecta nunca o casi nunca a sus vacaciones** -el 58,62 % (17) considera que no afectan nunca-. Solo un trabajador considera que afecta con una frecuencia alta.
- Se les ha preguntado asimismo **si han aplazado comunicaciones o conversaciones por causa del teletrabajo de un compañero**, a lo que el 27,58 % (8) responden haberlo hecho con una frecuencia alta, un 34,48 % ocasionalmente y un 37,93 % no hacerlo nunca o casi nunca. En particular, el 20,69 % de los encuestados no han aplazado comunicaciones nunca. Estos datos son menores que en el colectivo de teletrabajadores, lo que parece indicar que **hay una tendencia mayor a aplazar el trabajo por parte de quienes no participan en el programa que por parte de quienes sí lo hacen; no obstante, en ninguno de los dos grupos esta es una tendencia mayoritaria**.
- Respecto a cómo influye el teletrabajo de sus compañeros en su **carga de trabajo**, el 55,17 % (16) considera que no hay un impacto sobre su carga de trabajo, mientras que solo un 13,79 % (4) identifica un aumento significativo. Esto va en la línea de lo señalado para los grupos anteriores y parece indicar que **no se está produciendo un desplazamiento de la carga de trabajo hacia los que no teletrabajan**.
- En cuanto a **la intención de participar en el programa**, un 72,41 % (21) de los no teletrabajadores participarían si pudieran en el régimen de teletrabajo, frente a un 20,69 % que no lo haría (el resto la deja en blanco). Por tanto, **la no participación en el teletrabajo está marcada más por la imposibilidad de hacerlo que por una falta de intención**.
- A efectos de completar la respuesta anterior, para **identificar funciones potencialmente teletrabajables**, se pide la identificación de las funciones que cada uno podría desarrollar en este régimen. Esta respuesta depende de la casuística de cada empleado. En términos generales, se ha respondido con términos abstractos; 10 empleados (la mitad de los que responden a esta pregunta) reconocen la posibilidad de realizar prácticamente todas sus

funciones en este régimen, 3 empleados reconocen la imposibilidad de realizar sus funciones a distancia. En cuanto a identificación de funciones claras, se mencionan:

- Registro electrónico
 - Atención telefónica al ciudadano
 - Informe
 - Gestión de proyectos
- En cuanto a la pregunta de si a la hora de **concurzar** es relevante la posibilidad de acceder al teletrabajo, para un 41,37 % de los no teletrabajadores (12) es un factor de peso (8, 9 o 10), para un 24,13 % (7) tiene una importancia baja (0,1 o 2) y para el 31 % restante (9) **es un factor que puede influir, pero sin gran importancia.**
 - En cuanto a si el trabajador ha dejado de solicitar el teletrabajo por entender que su solicitud no iba a prosperar, el 68,96 % (20) contestan que no ha sido un factor relevante.
 - Por último, se pregunta acerca de una **posible extensión del teletrabajo en la unidad.** Un 38,94 % (11) aún ve posibilidades de que haya una extensión significativa, mientras que el 20,69 % (6) ven poca o ninguna posibilidad de extensión. Otro 34,48 % considera que hay posibilidades de extender el teletrabajo, pero moderadas. Esto va en la línea, también extensiva, manifestada por los supervisores.

II. Apoyo técnico

Para evaluar el apoyo técnico y la asistencia del servicio de informática en el programa de teletrabajo, se ha preguntado al respecto a los teletrabajadores a través de una pregunta que permite dar una puntuación de 1 a 5. La valoración media es de 4,55, lo que equivaldría a un 9,1 sobre 10.

El 91,78 % de los teletrabajadores valoró positivamente (puntuando con un 4 o 5) el apoyo logístico; el 72,6 % le otorgó la puntuación máxima.

De lo anterior, se puede inferir que, en términos generales, el servicio de informática ha sido valorado positivamente, dado que el apoyo logístico está funcionado correctamente. No obstante, la existencia de teletrabajadores que dan una puntuación negativa a este aspecto (4 teletrabajadores puntuaron con un 1 o un 2 el apoyo técnico) dibuja la posibilidad de que estén sucediendo fallos puntuales.

III. Clima laboral

Las preguntas relativas al clima laboral pretenden evaluar cómo incide el programa del teletrabajo en el clima laboral de la AEPD, tanto en las relaciones interpersonales que se dan en

su seno, como en la identificación de los empleados con los valores de la Agencia. Se trata de averiguar si el teletrabajo está creando conflictos que afecten al clima laboral y si se está produciendo una posible desvinculación por parte de los teletrabajadores como consecuencia de las ausencias.

Para ello, se han diseñado preguntas acerca de la influencia del teletrabajo, que tratan de medir la intensidad de esta influencia. Se responden con una escala del 0 al 10, que va desde 'negativamente' a 'positivamente', donde el punto medio (5) implica que no existe impacto.

En cuanto a los teletrabajadores, destacan los siguientes resultados:

- Respecto a la **influencia del teletrabajo en su relación con su supervisor**, el 83,56 % de los encuestados (61 teletrabajadores) no identifican una influencia sustancial del teletrabajo en su relación con su supervisor. Concretamente, el 78 % de los encuestados (57 teletrabajadores) responde que el teletrabajo no influye en absoluto (impacto 0) en su relación con su supervisor. Del resto, un teletrabajador (lo que supone el 1,4 % de las respuestas) percibe que influye negativamente en dicha relación mientras que siete (un 9,59 % de las respuestas) resaltan que influye positivamente en su relación (puntuación de 8, 9 o 10).
- Respecto a la **influencia del teletrabajo en su relación con sus compañeros**, el 80,8 % de los teletrabajadores (59) considera que el teletrabajo no tiene una influencia sustancial en sus relaciones con el resto de la unidad. El 75,34 % de los teletrabajadores (55) contesta que su participación no tiene ningún tipo de impacto en tales relaciones. En contraposición, tres teletrabajadores (un 4 % de las respuestas) considera que influye negativamente (puntuación de 0, 1 o 2) y nueve teletrabajadores (el 12,32 % de las respuestas) considera que influye positivamente (puntuación de 8, 9 o 10).
- En lo que respecta a la **vinculación de los teletrabajadores con la AEPD**, el 42 % (31 personas) contesta que el programa de teletrabajo no afecta a su compromiso con la Agencia, mientras que el 52 % (38 teletrabajadores) considera que influye positivamente, de los cuales la mitad le atribuyen la máxima intensidad.

Por tanto, de lo anterior puede deducirse que, **para la mayoría de los teletrabajadores, el programa de teletrabajo no influye en las relaciones con el resto de los funcionarios de la Agencia, mientras que aproximadamente la mitad considera que sí afecta a su vinculación con la entidad en un sentido positivo.**

En cuanto a los resultados de los supervisores:

- En primer lugar, se les ha preguntado por la **influencia del teletrabajo en su relación con los funcionarios que supervisa**. Al respecto, el 46,15 % (6) consideran que el teletrabajo no afecta sustancialmente a la relación con sus supervisados en ningún sentido, mientras un 38,46 % (5) perciben una clara influencia positiva (puntuaciones de 8 a 10). Ningún supervisor considera que el programa afecte negativamente.
- Asimismo, se les ha preguntado por la **influencia en el clima laboral** general de su unidad, ante lo que el 46 % (6) considera que el teletrabajo influye positivamente con bastante intensidad (ponderaciones de 8 a 10) en el clima laboral, mientras cinco supervisores (un 38,46 %) consideran que no influye sustancialmente. Sin embargo, un supervisor identifica que el teletrabajo afecta sustancialmente de forma negativa al clima laboral.
- Por último, respecto a su percepción en cuanto al **compromiso de los teletrabajadores con la Agencia**, el 38,46 % (5) considera que el teletrabajo no influye sobre el compromiso de los supervisados con la AEPD, mientras que el 46.15 % (6) señala una clara influencia positiva. Nuevamente, ningún supervisor considera que el teletrabajo influya negativamente en el compromiso de los empleados con la Agencia.

Por tanto, de las encuestas a los supervisores se puede inferir que **la mayoría identifican claramente una influencia positiva en las relaciones interpersonales y el compromiso de los teletrabajadores.**

Por último, respecto a los no teletrabajadores es destacable:

- En cuanto a la **influencia del programa de teletrabajo en la relación con sus compañeros** que participan en el programa, el 72,41 % de los empleados que no teletrabajan (21) no identifican una clara influencia en su relación. El 48,27 % (14) atribuyen al programa un ‘impacto 0’ sobre sus relaciones, mientras que dos personas responden que el teletrabajo influye sustancialmente en sentido positivo y otras dos que lo hace en sentido negativo.
- Respecto de la **influencia en su relación con el supervisor**, el 72,41 % de los empleados que no teletrabajan (21) no considera que el teletrabajo influya sustancialmente en la relación con el supervisor. De ellos, 18 personas (un 62 % de las respuestas) responden que el teletrabajo no afecta en absoluto. Del resto, cuatro personas identifican una influencia intensa del teletrabajo en tal relación, dos (un 6,89 %) en un sentido negativo y otros dos en un sentido positivo.

De lo anterior se infiere que **la mayoría de los no teletrabajadores no perciben que el teletrabajo de sus compañeros afecte sustancialmente al clima laboral ni en un sentido**

positivo ni negativo. Para el 48,27 % el teletrabajo no afecta en absoluto a las relaciones con los compañeros y para el 62 % no afecta en absoluto a la relación con el supervisor. De esto se puede deducir que no hay grandes conflictos que tengan como causa el teletrabajo.

IV. Satisfacción global

En cuanto a la satisfacción global, medida por una pregunta en la que se da una puntuación de 1 a 5, se presenta como globalmente positiva. Los teletrabajadores puntúan el programa con un 4,79 de media (un 9,58 sobre 10); los supervisores, con un 4,15 (un 8,3 sobre 10) y los no teletrabajadores, con un 2,9 (un 5,8 sobre 10).

Entre los primeros, el 96 % otorga una valoración positiva (más de 4 sobre 5) al teletrabajo, que en el caso del 85 % es la valoración máxima. En el caso de los supervisores, destaca que ninguno valora el programa negativamente (se considera negativa una valoración de menos de 3 sobre 5) y el 46 % le otorga la puntuación máxima.

Asimismo, los teletrabajadores han sido preguntados acerca de su bienestar personal y de la conciliación entre vida laboral y vida personal y familiar, a efectos de analizar los impactos globales del teletrabajo en la vida personal de quienes participan en él. Estas preguntas han sido contestadas por 66 personas.

En cuanto a la pregunta de si su bienestar personal ha mejorado con el teletrabajo, todos los teletrabajadores reconocen la existencia de una mejoría gracias al programa de teletrabajo; el 69,7% puntúa esta mejoría con la máxima nota (“10”, o “el bienestar personal ha mejorado mucho”), mientras que le 87,9% consideran que la mejoría es notable (de 8 en adelante).

Respecto a si la conciliación de la vida personal, familiar y laboral ha aumentado, el 100% de los teletrabajadores reconoce una mejoría notable, de los cuales el 68% puntúan con la nota más alta, considerando que su conciliación ha mejorado mucho.

En cuanto a los no teletrabajadores, destaca la fuerte dispersión de valoraciones. El 13,8 % de los no teletrabajadores que han respondido al cuestionario valora negativamente el programa, mientras que el 17,2 % no responde a esta pregunta. El teletrabajo recibe una valoración positiva por parte del 44,82 % de los que han contestado.

A estos últimos se les pregunta también cómo consideran que influye el teletrabajo en la conciliación de vida personal, familiar y laboral, a efectos de medir la valoración global que tienen respecto de esta forma de trabajo. En contraste con la dispersión anteriormente mencionada, el 79,3 1% (23) valoran la influencia como altamente positiva para la conciliación.

De lo anterior puede deducirse que la valoración es globalmente positiva, si bien la valoración media de quienes que no teletrabajan es sustancialmente más baja como consecuencia de que manifiestan valoraciones muy dispersas.

En cuanto a la conciliación, tanto teletrabajadores como no teletrabajadores aprecian el impacto altamente positivo del teletrabajo en cuanto a la conciliación de vida laboral, familiar y personal. Destaca que el 100% de los teletrabajadores reconocen que su conciliación ha mejorado sustancialmente. Relacionado con esto, casi el 88% de los teletrabajadores consideran que su bienestar personal ha aumentado significativamente.

SUGERENCIAS DE MEJORA

Los teletrabajadores realizan sugerencias entres claras líneas:

1. Flexibilizar el régimen de teletrabajo
2. Aumentar el número de días
3. Consolidar y mantener el programa

Otras sugerencias, si bien minoritarias, se refieren a la acción social o a priorizar a los empleados mayores de 55 años.

En cuanto a los supervisores, las sugerencias son más variadas. Dado el pequeño tamaño de este colectivo, se citarán literalmente:

La experiencia está siendo positiva desde la captación y satisfacción del personal, pero no hay que quedarse en lo que tenemos y hay que mejorar: la telepresencia y el control, flexibilizar días, y optimizar espacios. Le podemos sacar más rendimiento y más bienestar.

Considero que es necesario control sobre las tareas realizadas, necesidad de medir trabajo realizado.

En casos de justificación (como días no lectivos escolares de los niños) poder cambiar el día de teletrabajo.

La convocatoria debería recoger algo sobre coordinación en periodos vacacionales y la posibilidad de suspender el teletrabajo cuando el teletrabajador sea la única persona de su área de trabajo prestando servicios. Los funcionarios que no teletrabajan podrían tener preferencia a la hora de elegir turnos de vacaciones.

Si fuera posible la mejora de la medición de las tareas teletrabajadas. Algunas son de fácil medición y comprobación, mientras que en otros casos resulta más complicado.

Recomendar la instalación del Skype empresarial.

Se podrían establecer criterios sobre la posibilidad de teletrabajo más homogéneos entre unidades. Introducir alguna modalidad de calendario flexible para determinados perfiles.

En cuanto a los no teletrabajadores, las principales sugerencias son:

- Evitar que se junten días de teletrabajo a días de asuntos particulares o vacaciones.
- Más control de actividad.
- Extensión del teletrabajo a determinadas unidades: atención al ciudadano y registro.
- Compensación para quienes no pueden acceder al teletrabajo.
- Flexibilización de días.
- Limitación a circunstancias excepcionales.

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. En cuanto a la organización del trabajo, **el teletrabajo puede generar problemas de planificación del trabajo puntuales, pero no da lugar a una persistente dificultad de planificación.**
2. Parece que hay una tendencia a priorizar el teletrabajo sobre la formación (un 38,36 % de los encuestados afirma no haber acudido nunca al centro de trabajo durante una jornada de teletrabajo para asistir a cursos)
3. Los no teletrabajadores no perciben que el teletrabajo afecte a sus vacaciones. El 72,41 % de los no teletrabajadores consideran que el teletrabajo no afecta nunca o casi nunca a sus vacaciones (el 58,62 % que no afectan nunca).
4. En cuanto a las cargas de trabajo, **no se está produciendo una transferencia de cargas de trabajo de quienes teletrabajan a quienes no lo hacen:** los teletrabajadores no notan un descenso en su nivel de actividad (el 83,56 % considera que su carga de trabajo no varía en absoluto) y la mayoría de los no teletrabajadores considera que no hay un impacto sobre su carga de trabajo.

5. **Los supervisores aprecian que teletrabajo no perjudica el desempeño de las unidades** (4 consideran que no afecta sustancialmente, 6 reconocen una alta influencia positiva) y que no afecta al ritmo de trabajo más que en ocasiones puntuales.
6. En cuanto a una posible extensión, aún queda margen para ampliar el número de teletrabajadores, si bien parece que la AEPD está alcanzando su punto de madurez. La mayoría de los supervisores son favorables a una moderada extensión del número de teletrabajadores. **En cuanto a una posible ampliación del número de días de teletrabajo, 12 supervisores (el 92 %) rechazan esta opción.**
7. En cuanto a las funciones, cuatro supervisores señalan la existencia de funciones que no son susceptibles de realización a distancia:
 - Funciones de registro
 - Atención al ciudadano
 - Coordinación de equipos o de responsabilidad
 - Secretaría
 - Reuniones de toda el área
8. Desde la óptica del clima laboral, se desprende **una influencia positiva en las relaciones interpersonales y el compromiso de los teletrabajadores** con la AEPD.
9. **La valoración es globalmente positiva, si bien la valoración media de quienes que no teletrabajan es sustancialmente más baja como consecuencia de que manifiestan valoraciones muy dispersas.** Los teletrabajadores puntúan el programa con un 4,79 de media (un 9,58 sobre 10); los supervisores, con un 4,15 (un 8,3 sobre 10) y los no teletrabajadores, con un 2,9 (un 5,8 sobre 10). Entre los no teletrabajadores, el 13,8 % de los no teletrabajadores valora negativamente el programa, y el 44,82 % lo hacen positivamente.
10. No obstante, el 79,31 % de los no teletrabajadores ve en el teletrabajo una herramienta de altamente positiva para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

ANEXO I: ENCUESTAS

Encuesta a teletrabajadores

1. ¿Ha acudido al centro en días de teletrabajo por necesidades del servicio (eventos, reuniones)?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca

Frecuentemente

2. ¿Ha acudido al centro de trabajo en días de teletrabajo para acudir a cursos de formación?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca

Frecuentemente

3. ¿Ha aplazado comunicaciones o conversaciones por causa del teletrabajo de otro compañero?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca

Frecuentemente

4. El número de emails, llamadas o encargos de sus compañeros en días de teletrabajo (5=no varía)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Disminuye

Aumenta

5. Valore la organización del trabajo (reparto de tareas, coordinación) para su realización a distancia



6. Valore el apoyo técnico y la asistencia del servicio de informática en el programa de teletrabajo



7. El teletrabajo influye en su relación con su supervisor (5=no influye)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente

Positivamente

8. El teletrabajo influye en su relación con sus compañeros (5=no influye)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente

Positivamente

9. El teletrabajo influye en su compromiso o vinculación con la AEPD (5=no influye)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente

Positivamente

10. Valore su satisfacción global con el programa de teletrabajo



11. Sugerencias.

Escriba su respuesta

Enviar

Encuesta a supervisores

1. ¿Considera que el teletrabajo afecta al desempeño de la unidad? (5=no afecta)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente Positivamente

2. ¿Con qué frecuencia el teletrabajo hace más compleja la planificación de la actividad?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca Frecuentemente

3. ¿Hay funciones que convendría no realizar en régimen de teletrabajo?

- Sí
- No

4. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, indique cuáles.

Escriba su respuesta

5. ¿Ha tenido que reconfigurar reuniones ante la ausencia de teletrabajadores?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca Frecuentemente

6. ¿Ha percibido que algún teletrabajador no ha asistido a cursos de formación por coincidir con días de teletrabajo?

- Sí
- No

7. ¿Considera que el teletrabajo ralentiza la actividad de su unidad?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca Frecuentemente

8. Percibe que, como consecuencia del teletrabajo, la carga de trabajo de los no teletrabajadores (5=no varía)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Disminuye Aumenta

9. Cree que sería conveniente que el número de teletrabajadores en su unidad

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Disminuyera Aumentara

10. ¿Sería conveniente que el número de días de teletrabajo aumentara?

Sí

No

11. ¿Encuentra dificultades para autorizar el teletrabajo de sus supervisados?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca Frecuentemente

12. El teletrabajo influye en su relación con los funcionarios que supervisa

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente Positivamente

13. El teletrabajo influye en el clima laboral de su unidad

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente Positivamente

14. El teletrabajo influye en el compromiso de sus supervisados con la AEPD

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente Positivamente

15. Valore su satisfacción global con el programa de teletrabajo



16. Sugerencias

Escriba su respuesta

Enviar

Encuestas a no teletrabajadores

1. Considera que el teletrabajo influye en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral (5=no influye)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente

Positivamente

2. ¿Percibe que el teletrabajo genera dificultades en la coordinación y organización del trabajo?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca

Frecuentemente

3. ¿Considera que el teletrabajo ha afectado a la organización de sus vacaciones?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca

Frecuentemente

4. ¿Ha aplazado comunicaciones o conversaciones por causa del teletrabajo de un compañero?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nunca

Frecuentemente

5. Como consecuencia del teletrabajo de sus compañeros, su cantidad de trabajo (5=no varía)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Disminuye

Aumenta

6. Si pudiera, ¿participaría en el programa de teletrabajo?

Sí

No

7. En caso de respuesta afirmativa, ¿qué funciones podría realizar en régimen de teletrabajo?

Escriba su respuesta

8. A la hora de concursar o cambiar de puesto, ¿influye la posibilidad de teletrabajar?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nada Mucho

9. Ha dejado de solicitar el teletrabajo (queriendo hacerlo) por considerar que su solicitud no iba a prosperar

- Si
 No

10. ¿Considera que el teletrabajo podría extenderse en su unidad?

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Nada Significativamente

11. El teletrabajo de sus compañeros influye en su relación con ellos (5=no influye)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente Positivamente

12. El teletrabajo influye en su relación con su supervisor (5=no influye)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Negativamente Positivamente

13. Valore su satisfacción global con la organización del programa de teletrabajo en su unidad



14. Sugerencias

Escriba su respuesta