

# ENCUESTA TELETRABAJO

Durante el mes de julio hemos distribuido una encuesta sobre las condiciones y opiniones del Teletrabajo en el confinamiento, en primer lugar, queremos dar las gracias a todos y todas las participantes por vuestra colaboración y por dedicarnos esos minutos.

CCOO ha elaborado este trabajo partiendo de la base que debido a la pandemia debimos estar confinados en casa y esto ha motivado que la AEAT se haya visto en la obligación de permitir el acceso desde nuestros hogares, hemos trabajado desde casa porque no había otro remedio, pero desde luego esto no es Teletrabajar.

Las trabajadoras y trabajadores hemos puesto a disposición de la Agencia nuestros medios, nuestro trabajo y nuestra voluntad y ha salido muy bien como reconocen los propios gestores de la AEAT, pero esto no puede eternizarse en el tiempo y las cosas deberán volver a su cauce, habrá que retomar nuestro trabajo en las oficinas, algo que ya estamos haciendo poco a poco -a pesar que los rebrotes que no paran de propagarse-, pero de todo hay que sacar conclusiones y por ello este periodo tan extenso en el tiempo ha de servirnos para sacar conclusiones, analizar problemas y aportar soluciones a la hora de abordar un proceso negociador que la Agencia no puede demorar por más tiempo.

CCOO lleva años demandando la necesidad de articular un sistema de TELETRABAJO para la AEAT, y no solo eso, sino un acuerdo para la implantación de un sistema de Trabajo a Distancia, para que entre ambos, gracias a los medios técnicos de los que disponemos, podamos ofrecer al conjunto de la plantilla unas condiciones laborales que permitan conciliar la vida familiar y laboral en condiciones pactadas, transparentes y seguras tanto para los trabajadores, como para el cumplimiento de este servicio público esencial que prestamos desde la Agencia Tributaria. Nadie puede negar que hemos sido los primeros en reclamar la necesidad de abordar el grave problema de movilidad que sufren los trabajadores de la AEAT, llevamos muchos años proponiéndolo e incluso está en nuestro programa electoral, pero da igual, entendemos que ha llegado el momento de abordarlo definitivamente, es lamentable que haya tenido que pasar lo que ha pasado para percatarse de la necesidad de tener implementado estos nuevos modelos de trabajo, la AEAT no debería quedarse atrás nunca y llevamos años en los que no brilla precisamente por ser la vanguardia de la Administración del Estado.

Teniendo claro que lo que hemos estado haciendo estos meses no es Teletrabajo, aunque pueda tener alguna similitud, vamos a revisar los datos que nos habéis ofrecido sobre vuestras impresiones, valoraciones, disponibilidades o necesidades, pues de ellas hemos de sacar las conclusiones para llevar a la Mesa de Negociación.

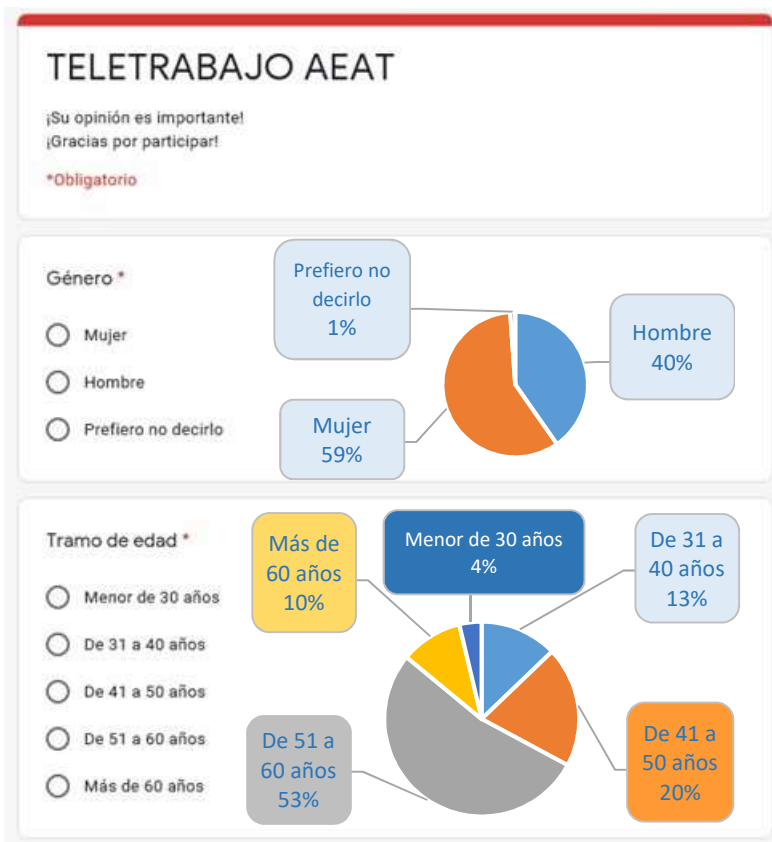
La provisionalidad del modelo implantado no puede perpetuarse, hemos de ser valientes y afrontar los problemas que habéis detectado, para incrementar la eficacia y mejorar su eficiencia. Con ello conseguiremos dar respuesta a las demandas de los trabajadores, pero también -y parece que a los gestores de la AEAT se les olvida-, incrementar los resultados de la Agencia.

El Teletrabajo y el Trabajo a Distancia además de solventar los problemas de movilidad de la plantilla, facilitar la conciliación familiar y laboral, permitirá a la Administración equilibrar la presión fiscal en todo el territorio y aumentar la eficiencia de los procedimientos mediante la especialización de los trabajadores, luego no es una demanda únicamente social, debería ser una necesidad y una obligación de la propia Administración.

Nosotros estamos preparados y entendemos que podemos plantear soluciones a aquellas cuestiones puestas de manifiesto incluso en la encuesta de la AEAT.

Pasando al análisis y valoración de los resultados, estos vienen a corroborar muchos de los aspectos puestos de relieve en la encuesta de la AEAT y en las de otros sindicatos pues con diferentes cuestiones arrojan resultados similares.

Os adjuntamos, los datos de la encuesta comenzando con los datos sobre la participación, para poder situar adecuadamente el ámbito de esta consulta



Vamos a presentar los datos sobre la misma encuesta, entendemos que será más fácil visualizar los resultados.

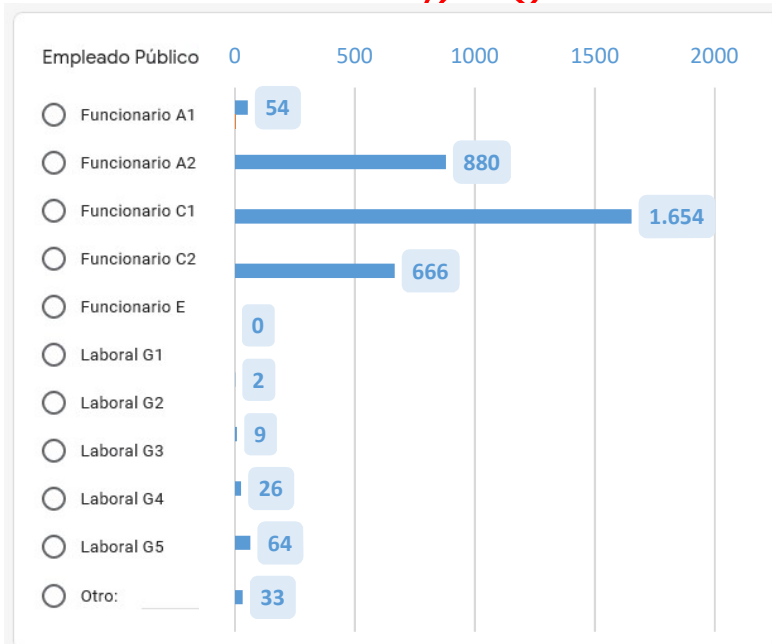
Partimos de una muestra de 3.394, por lo que no podemos sino daros las gracias por vuestro tiempo y vuestra participación.

Con casi el 60% de participación femenina y un 40% masculina.

Por tramos de edad, visualizamos una evidencia, el envejecimiento de la plantilla.

Más de la mitad de los participantes son mayores de 50 años, y únicamente un 17% son menores de 40 años.

Este es otro problema al que debe enfrentarse la AEAT con urgencia, pues puede provocar un parón laboral de tal magnitud, que ni tan siquiera esta pandemia ha conseguido.

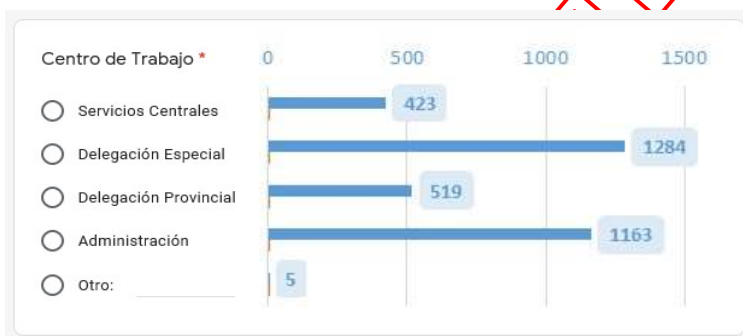


La participación por Grupo Profesional ha sido dispar, aunque hay que tener en cuenta que la distribución dentro de la AEAT también lo es, por tanto, entra dentro de lo normal.

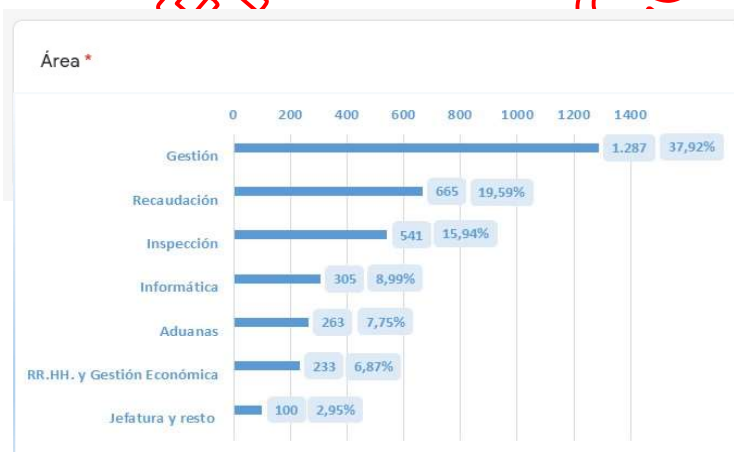
Una alta participación del A2, debido a la mayor necesidad de movilidad que existe en ese colectivo, donde también se encuentra un mayor porcentaje del personal más joven de la AEAT más proclives a participar en nuevos modelos de trabajo y con mayor número de desplazados, que si bien es cierto que mediante la resolución de los últimos Paneles han mejorado su movilidad, esta no llega a todo el colectivo, como si permitirían los modelos propuestos por CC OO.



La participación ha sido muy desigual en función del territorio, no ateniéndose a los porcentajes de ocupación, aunque si pueda ser debido a la falta de interés en algunos de ellos debido a un menor índice de desplazados, por disponer una plantilla más estabilizada. Por ello, en cabeza Madrid y Cataluña que, si bien son las más grandes, también presentan altos índices de rotación en sus plantillas, además de precisar mayores tiempos de desplazamientos a los centros de trabajo.

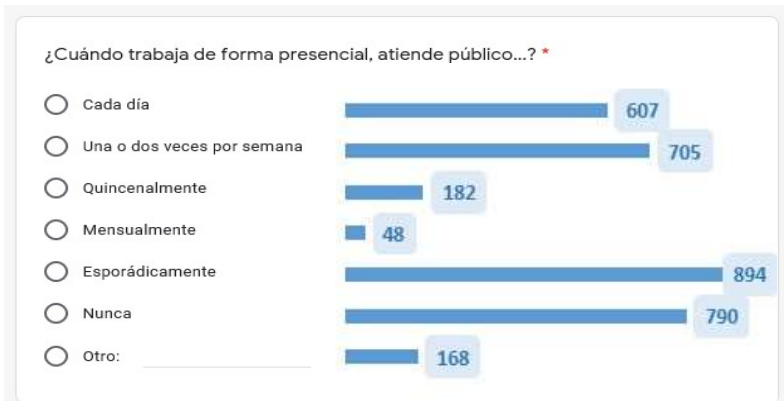


Si analizamos por Centros de Trabajo, la participación se centra en las Delegaciones Especiales y en las Administraciones principalmente. Aunque tenemos una amplia participación tanto de Servicios Centrales como de Delegaciones Provinciales, lo que nos permite una perspectiva amplia sobre los problemas.



La participación por Áreas, presenta una mayor incidencia entre el personal de Gestión, muy por encima del resto de áreas, siendo muy reducida la de Jefatura y resto de áreas agrupadas (Servicio Jurídico, Auditoría, Estudios Tributarios, Relaciones Institucionales, etc ).

Si bien es cierto que en el conjunto de áreas operativas también disponemos de un espectro amplio de participación.



La participación del personal refleja una simetría entre quienes atienden público de manera asidua y quienes prácticamente no lo atienden nunca.



Por último, como último dato sobre información sobre los participantes en la encuesta, tenemos que casi el 98% de los encuestados ha estado trabajando en esto que se ha llamado Teletrabajo, pero que NO lo era.

Por lo que las respuestas que analizamos a continuación han sido aportadas por aquellos compañeros y compañeras que si han estado trabajando desde casa y por lo tanto han detectado de primera mano los problemas surgidos y las necesidades apreciadas.

**CONOCIMIENTOS Y APOYO**

Teletrabajo realizado		
Conocimientos y apoyo *		
	Sí	No
¿Ha podido acceder fácilmente al sistema informático (escritorio remoto) de la AEAT para el teletrabajo?	<b>96,35%</b> 3.194	<b>3,65%</b> 121
¿El entorno informático del teletrabajo, le parece adaptado a su nivel de conocimientos técnicos informáticos?	<b>91,67%</b> 3.039	<b>8,33%</b> 276
¿Considera necesario incrementar su formación en este sentido?	<b>40,33%</b> 1.337	<b>59,67%</b> 1.978
¿Ha tenido el apoyo técnico informático suficiente en aquellos momentos en los que lo ha necesitado?	<b>92,64%</b> 3.071	<b>7,36%</b> 244
¿Considera necesario que la Administración le proporcione un mayor o más rápido apoyo técnico?	<b>42,90%</b> 1.422	<b>57,10%</b> 1.893

Partimos de una muestra de 3.394 participantes en la encuesta, de los que el 97,67% ha realizado Teletrabajo, por lo que en este apartado de "Conocimientos y Apoyo" tenemos las valoraciones de 3.315 trabajadores.

De este apartado podemos extraer que a pesar de que un porcentaje superior al 90% considera que el acceso al sistema resulta sencillo, que el entorno informático se adapta a su nivel de conocimientos y que ha tenido suficiente apoyo técnico, más de la mitad de los encuestados siente la necesidad de mejorar, pues demandan más formación técnica y reforzar el apoyo.

Esto demuestra el compromiso de la plantilla con el Teletrabajo, puesto que, a pesar de tener una buena o muy buena percepción de esta experiencia, consideran necesario y beneficioso mejorar el sistema y avanzar a un estado más óptimo.

ENCUESTAS

CCOO - INFORMACIÓN



**VALORACIÓN**

Valoración \*

	Sí	No
¿Su primera experiencia de teletrabajo en la AEAT ha sido positiva?	<b>94,24%</b> 3.124	<b>5,76%</b> 191
¿Cree que en teletrabajo Vd trabaja más horas efectivas que en la oficina?	<b>71,70%</b> 2.377	<b>28,30%</b> 938
¿Cree que en teletrabajo su carga de trabajo ha aumentado respecto a la habitual en la oficina?	<b>22,38%</b> 742	<b>77,62%</b> 2.573
¿Cree que en teletrabajo la supervisión de sus jefes ha aumentado respecto a la habitual en la oficina?	<b>13,60%</b> 451	<b>86,40%</b> 2.864
¿Se ha sentido en algún momento presionado por sus superiores, para realizar teletrabajo?	<b>4,71%</b> 156	<b>95,29%</b> 3.159
¿Se ha sentido en algún momento presionado por sus superiores, para volver al trabajo presencial?	<b>15,11%</b> 501	<b>84,89%</b> 2.814
¿Ha recibido llamadas telefónicas, wasaps o correos de trabajo de sus JEFES en horarios fuera de la jornada normal de trabajo?	<b>34,72%</b> 1.151	<b>65,28%</b> 2.164
¿Ha recibido llamadas telefónicas, wasaps o correos de trabajo de sus COMPAÑEROS en horarios fuera de la jornada normal de trabajo?	<b>37,19%</b> 1.233	<b>62,81%</b> 2.082
¿Cree usted que el teletrabajo puede favorecer el aislamiento social de su entorno laboral?	<b>44,40%</b> 1.472	<b>55,60%</b> 1.843
¿Ha tenido en algún momento sensación de aislamiento, soledad o abandono durante este periodo teletrabajando?	<b>26,12%</b> 866	<b>73,88%</b> 2.449

Continuando con las valoraciones de aquellos que SI han Teletrabajado, analizamos algunas valoraciones subjetivas de los participantes.

Casi el 95% consideran positiva la experiencia, a pesar de la improvisación debida a la urgencia del momento, con lo que un modelo negociado, estudiado y planificado puede todavía resultar más positivo si cabe.

En cuanto al trabajo en sí, en torno al 75% son de la opinión de que no ha aumentado su carga de trabajo y que su rendimiento es superior que en la oficina, pues realizan más horas de trabajo efectivo desde sus domicilios que en el centro de trabajo, lo que viene a demostrar, una vez más, el importante grado de implicación y responsabilidad del conjunto de la plantilla.

Teniendo en cuenta la situación en la que se hemos desarrollado estos meses de Teletrabajo, es comprensible que por encima del 80% de los encuestados manifiesten que no han sentido un incremento de presión por parte de sus jefes, ni en cuanto al grado de supervisión, ni para el regreso al trabajo presencial. El Teletrabajo debería ser visto como una opción más, y dentro de las posibilidades organizativas no debería plantear problema alguno a la hora de optar por una u otra forma de trabajo.

El resultado sobre las cuestiones relacionadas con las comunicaciones, tanto de jefes como de compañeros señalan que en torno a un 35% si han recibido llamadas fuera del horario normal de trabajo, un indicador que hemos de tener presente a la hora de abordar las negociaciones del Teletrabajo. Una cosa es la organización individual del trabajo y otra el descontrol participativo. Es importante regular este aspecto que puede degenerar en

situaciones no deseadas y perjudicar la percepción colectiva del Teletrabajo.

En cuanto a la percepción de aislamiento, aspecto muy importante también a tener en cuenta, resulta paradójico que casi el 45% entienda que el Teletrabajo pueda ser un factor de aislamiento laboral y sin embargo nada más que un 26% haya tenido esa misma sensación en estos meses.

Un factor que puede haber influido en este aspecto es el que casi toda la plantilla estaba en esa situación, lo que unido a la realidad social que estábamos viviendo, propició que no fuera patente esa sensación de aislamiento por un sentimiento de grupo, cuando es un aspecto que debe tenerse en cuenta a la hora de implantar un modelo de Teletrabajo, pues son conocidos los problemas que puede llegar a generar entre los trabajadores, si no se implementan en este sentido algunas medidas correctoras.

## UTILIZACIÓN DE MEDIOS

Utilización de medios (Interno) *		
Comunicaciones con compañeros, apoyo técnico o Jefes		
	Sí	No
¿Ha realizado llamadas telefónicas?	<b>86,43%</b> 2.865	<b>13,57%</b> 450
¿Ha realizado videoconferencias?	<b>47,51%</b> 1.575	<b>52,49%</b> 1.740

Utilización de medios (Externo) *		
Comunicaciones con los contribuyentes		
	Sí	No
¿Ha realizado llamadas telefónicas?	<b>49,83%</b> 1.652	<b>50,17%</b> 1.663
¿Ha realizado videoconferencias?	<b>94,24%</b> 287	<b>5,76%</b> 3.028

En cuanto a la "Utilización de medios", teniendo presente que no todos los trabajadores precisan de comunicarse con alguien para realizar su trabajo, tenemos que más del 86% manifiestan que si han realizado o recibido llamadas, y casi el 48% ha realizado videoconferencias entre personal de la casa, lo que evidencia que se tienen capacidades y conocimientos para su utilización cuando es preciso.

En este sentido también es preciso tener en cuenta que un menor número de trabajadores precisan de comunicarse con los contribuyentes pues sus tareas no lo requieren, a pesar que casi la mitad de los encuestados 49,83% sí que ha mantenido en algún momento alguna relación telefónica con contribuyentes, bajando este porcentaje hasta un exiguo 5% en lo referido a las videoconferencias.

## ESPACIO Y ENTORNO

Requisitos		
Espacio y entorno *		
	Sí	No
¿Dispone de una estancia independiente, donde pueda realizar su jornada laboral sin excesivas interferencias o distracciones?	<b>76,81%</b> 2.607	<b>23,19%</b> 787
¿Dispone de un espacio de trabajo que permita la ubicación adecuada del equipo informático junto con documentos y otros accesorios?	<b>78,64%</b> 2.669	<b>21,36%</b> 725

En el apartado de "Espacio y Entorno", un porcentaje superior al 75% manifiesta que dispone de una estancia con espacio suficiente para ubicar el equipo informático y aquello que precisa para el desarrollo normal de su trabajo sin sufrir distracciones o interferencias. Aspecto este muy importante a la hora de Teletrabajar con asiduidad, y que deberá ser tratado en profundidad y con el apoyo de los Servicios de Prevención, para orientar y valorar si en efecto se dan los supuestos manifestados o si por el contrario obedece mas a una adaptación al medio de la plantilla, bien por necesidad o entusiasmo a la hora de Teletrabajar.

**MOBILIARIO**

Mobiliario \*

	Sí	No
¿Dispone de una SILLA para el trabajo con cinco ruedas?	49,18% 1.669	50,82% 1.725
¿Es regulable en altura?	50,38% 1.710	49,62% 1.684
¿Su respaldo es también regulable en altura?	34,18% 1.160	65,82% 2.234
¿Tiene respaldo y asiento de tejido acolchado?	53,54% 1.817	46,46% 1.577
¿Tiene apoyo lumbar?	38,07% 1.292	61,93% 2.102
¿La MESA donde teletrabaja tiene la altura y las dimensiones adecuadas para el equipo informático, los documentos y otros accesorios?	65,29% 2.216	34,71% 1.178
¿Tiene espacio suficiente para apoyar con holgura los antebrazos delante del teclado?	69,74% 2.367	30,26% 1.027
¿Tiene espacio suficiente bajo la mesa para permitir el movimiento de piernas?	83,85% 2.846	16,15% 548
¿Dispone de espacio suficiente alrededor de la silla para poder sentarse con facilidad y moverse en la silla sin obstáculos?	81,97% 2.782	18,03% 612

En el apartado “Mobiliario”, aspecto también importante a la hora de trabajar en el hogar, destaca como elemento esencial que el 50% de los encuestados NO dispone de una silla de 5 ruedas, regulable en altura y con tejidos acolchados, siendo aun mayor el porcentaje, las que tampoco disponen de apoyo lumbar o regulación de altura (más del 60%). Problema este que deberá ser abordado en la negociación del Teletrabajo, puesto que es un aspecto esencial para evitar posibles lesiones musculoesqueléticas originadas por una mala posición ergonómica.

> Casi el 80% declaró disponer de un espacio suficiente para la ubicación del equipo y utensilios para trabajar en el apartado anterior y sin embargo hay más del 65% de los encuestados que manifiestan no disponer de una mesa de dimensiones adecuadas para trabajar, porcentaje que se eleva hasta casi el 70% cuando se les pregunta si disponen de espacio para apoyar los brazos y se incrementa hasta más del 80% cuando hablamos de espacio para mover la piernas debajo de la mesa o poder sentarse o moverse en la silla.

Como conclusión, entendemos que será preciso el trabajo de supervisión de los Servicios de Prevención para realizar una correcta valoración de los puestos de trabajo en los hogares, pues los datos arrojan una mayoría de trabajadores que no disponen de unas condiciones adecuadas para poder realizar su trabajo durante horas en sus hogares.



**ILUMINACIÓN**

Iluminación *	Sí	No
¿Es suficiente la iluminación natural de su espacio de teletrabajo durante el día?	<b>85,92%</b> 2.916	<b>14,08%</b> 478
¿Dispone de suficiente iluminación, natural o artificial, en el espacio de teletrabajo?	<b>94,17%</b> 3.196	<b>5,83%</b> 198
¿Alguna luz o ventana, provoca reflejos sobre alguna zona de la pantalla?	<b>22,39%</b> 760	<b>77,61%</b> 2.634
¿La distancia entre sus ojos y la pantalla es superior a 40 centímetros?	<b>82,85%</b> 2.812	<b>17,15%</b> 582
¿El borde superior de la pantalla de su ordenador queda a la misma altura de sus ojos?	<b>60,43%</b> 2.051	<b>39,57%</b> 1.343

En el apartado “Iluminación”, si bien es cierto que los encuestados manifiestan en una amplia mayoría disponer de suficiente luz -natural 85% o artificial 94%- en su espacio de trabajo.

Hay un 22% que declaran tener algún tipo de reflejo en determinadas zonas de la pantalla de datos y cerca del 40% que no tienen la pantalla a la altura recomendada.

ENCUESTA TELETRABAJO CCOO INFORMA

Probablemente sea poco valorado este aspecto, pero de nuevo queremos poner de manifiesto la importancia negativa que puede llegar a tener trabajar con una luz inadecuada, reflejos en la pantalla de visualización de datos o una disposición poco ergonómica del equipo, pues todo ello derivará inequívocamente en problemas de salud en los trabajadores, por lo que después del trabajo realizado durante años para la implantación de unos estándares de Seguridad y Salud en los centros de trabajo, no podemos permitir que la implantación del Teletrabajo nos retrotraiga de nuevo a décadas pasadas. El Teletrabajo no debe menoscabar ningún derecho de los conseguidos hasta la fecha y se deben mantener las condiciones laborales ya acordadas, por este motivo insistiremos en la intervención de los Comités de Seguridad y Salud para la elaboración de las Evaluaciones de los Puestos de Trabajo de cada empleado, independientemente de donde realice su jornada laboral.

**EQUIPO E INSTALACIÓN**

Equipo e instalación *	Sí	No
¿Dispone de un equipo, para poder trabajar sin tener que compartirlo con otros convivientes?	<b>76,19%</b> 2.586	<b>23,81%</b> 808
¿Dispone de un equipo con las prestaciones suficientes, en la actualidad, para realizar su jornada laboral en Teletrabajo?	<b>85,24%</b> 2.893	<b>14,76%</b> 501
¿Dispone de una conexión a internet con las características y cobertura suficientes para realizar su tarea en teletrabajo?	<b>94,49%</b> 3.207	<b>5,51%</b> 187
¿El cableado eléctrico, telefónico o informático necesarios quedan en medio de las zonas de paso?	<b>17,27%</b> 586	<b>82,73%</b> 2.808
¿Utiliza "ladrones" para conectar a la corriente los equipos de trabajo?	<b>61,37%</b> 2.083	<b>38,63%</b> 1.311

Con relación al apartado "Equipo e Instalación", los encuestados manifiestan disponer de equipo en un 85% y con plena disponibilidad en un 76%, teniendo conexión con suficiente capacidad en casi el 95% de los casos.

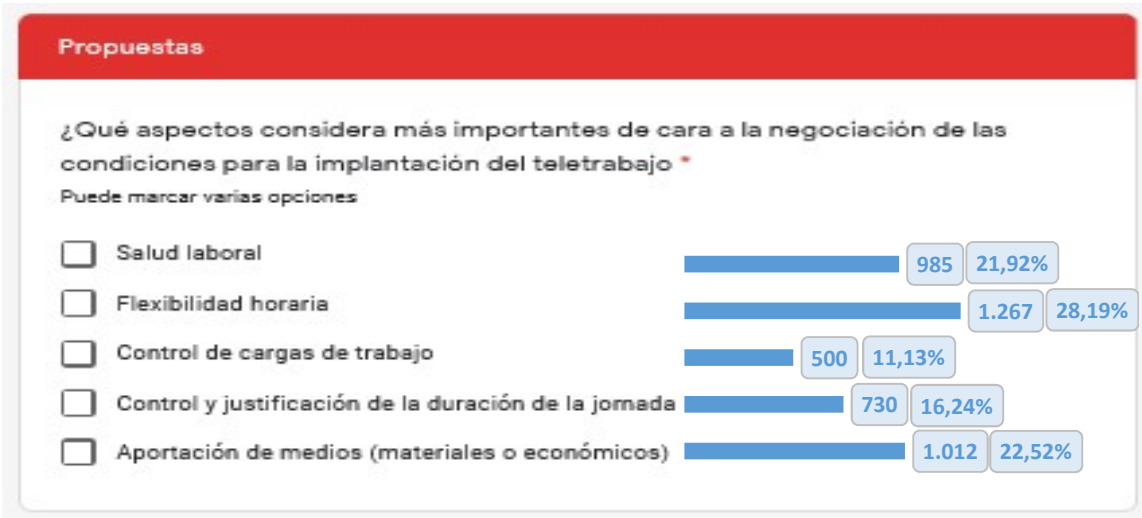
En cuanto a las instalaciones, los resultados aportados indican pese a la improvisación motivada por la urgencia, han adaptado bien sus hogares para obtener un sitio de trabajo acorde a sus necesidades, pues solo el 17% reconocen tener cables en medio de zonas de paso. No pasa lo mismo con las conexiones puesto que más del 60% precisa de la utilización de "ladrones" para la conexión de los equipos de trabajo.

Por lo visto en los resultados la disponibilidad es casi plena entre los encuestados, lo que no tiene que presuponer compromiso alguno y queda por establecer de quien es la obligación de aportar los equipos y las conexiones.

Y aunque sea en un porcentaje escaso será preciso facilitar apoyo técnico para que los trabajadores organicen adecuadamente los puestos desde donde van a realizar el Teletrabajo, para que este sea efectivo y eficiente y con plenas garantías en cuanto a vigilancia y prevención de la salud en el trabajo.

ENCUESTA  
CCOO - SINDICATO

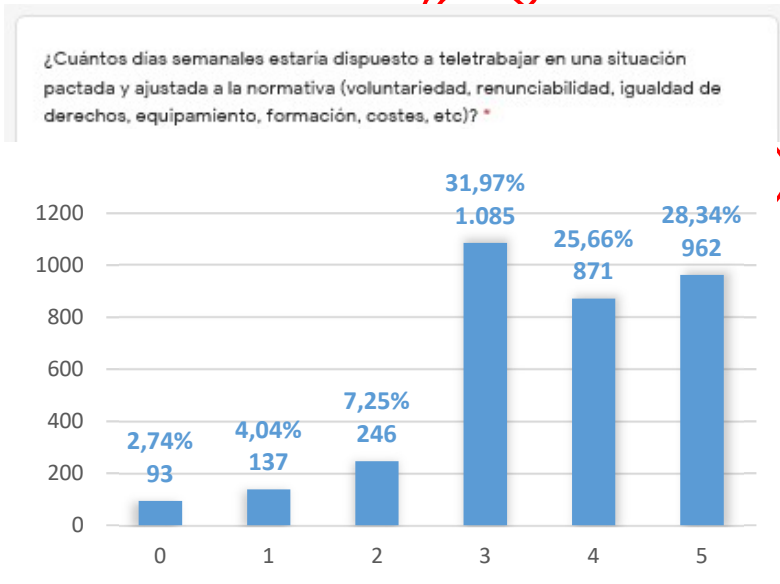
**PROPUESTAS**



En cuanto a los aspectos que se entienden como más importantes de cara a la negociación de las condiciones del Teletrabajo hay bastante equilibrio en cuanto a los porcentajes.

Esto pone de manifiesto la importancia que tiene esta materia entre el conjunto de la plantilla, pues amén del interés por Teletrabajar, queda patente que influye en diferentes aspectos, y que los trabajadores quieren disponer de esta opción laboral, pero con todas las garantías y no como está planteado hasta ahora que, si bien ha servido para salir de una situación puntual y sobrevenida, no es admisible que se perpetúe en el tiempo.

Es necesario, más bien imprescindible, abordar una negociación global en este apartado y establecer unos criterios homogéneos y estables que delimiten todos los aspectos en los que influye esta modalidad de jornada laboral.



INFORMACIÓN

Por otro lado, como un indicador más de la voluntad reflejada entre los encuestados sobre la participación, o intención de participación en el Teletrabajo, podemos apreciar que cerca del 85% de los participantes están dispuestos a Teletrabajar entre 3 y 5 días a la semana, lo que viene a corroborar la buena impresión y predisposición a optar por esta nueva modalidad de trabajo, que en estos momentos nos vemos en la obligación de sobrellevar, pero que debemos regular de manera inmediata de cara al futuro, por el bien de la organización y porque el conjunto de la plantilla lo reclama urgentemente.