

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE EL USO DE HERRAMIENTAS DEL PROYECTO TENTUDÍA POR PARTE DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS



JUNTA DE EXTREMADURA



INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. METODOLOGÍA, NIVEL DE PARTICIPACIÓN Y CONTEXTO DE TELETRABAJO	5
III. ACTIVIDAD PRESENCIAL Y TELETRABAJO	13
IV. USO DE HERRAMIENTAS DE LA PLATAFORMA TENTUDÍA	18
V. MEDIOS DE ACCESO A LAS HERRAMIENTAS DE LA PLATAFORMA.....	22
VI. NIVEL DE FORMACIÓN	28
VII. CONCLUSIONES	32
ANEXO I ENCUESTA.....	36

I. INTRODUCCIÓN

La calidad y modernización de las Administraciones Públicas no es una moda sino una necesidad. El sector público, en general, y cada una de sus estructuras organizativas, en particular, deben transformarse, estar más próximas a las inquietudes de los ciudadanos, formar a un personal motivado e implicado que ayude a conseguir una Administración más receptiva, que responda con prontitud y diligencia a nuevas necesidades, accesible y con horarios cómodos, que facilite más información y que potencie una mayor participación e interconexión entre los usuarios y los empleados públicos. En este sentido, el sector público debe renovarse si quiere ser operativo con estos cometidos.

La modernización de la Administración se presenta como una necesidad urgente para los ciudadanos a los que sirve. Consecuentemente, las Administraciones se enfrentan con el reto de conciliar la satisfacción de los derechos individuales con la atención a los intereses colectivos; de promover la cohesión social y ejecutar las políticas públicas.

Esta aspiración está patente en el Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura 2020-2024, tal y como puso de manifiesto la Excm. Sra. Consejera de Hacienda y Administración Pública, en su prólogo al declarar que “se propone llevar a cabo un proceso ordenado de actuaciones que atiendan los propósitos de mejora en la gestión pública y experiencia ciudadana en su interacción con la administración. Nos enfocaremos en las siguientes prioridades: 1. Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía. 2. Orientar la actuación al dato, protegiendo la información y garantizando su acceso. 3. Transparencia en la planificación, la adquisición de bienes y la prestación de servicios. 4. Adecuar las capacidades a las necesidades de la gestión pública y expectativas de la sociedad.”

El plan permitirá impulsar a la Administración regional hacia un modelo de gestión más ágil, eficiente, transparente y participativa. En definitiva, se orienta hacia un modelo de calidad entendida como la capacidad para satisfacer necesidades de la ciudadanía

En este mismo contexto, se aprobó el Plan de Actuaciones del Servicio de Calidad de los Servicios para el año 2021 donde se establecía entre sus metas la supervisión de la Calidad en la gestión de los servicios públicos, aportando su visión global respecto al funcionamiento de la administración de la Junta de Extremadura, enfatizando la mejora de los servicios a la ciudadanía y a las empresas, dando respuesta a los problemas y exigencias que plantea la actual gestión pública.

Ambos planes coinciden en el marco temporal del 2021, donde la situación generada por la evolución del COVID-19 requirió, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, la adopción de medidas excepcionales que aunara la protección de la salud de las empleadas y empleados públicos con la adecuada prestación de los servicios públicos y de este modo se complementaron el desarrollo de las tareas tanto en modo presencial como en modo teletrabajo y acceso remoto.

En este sentido el uso de la plataforma Tentudía (basada en las aplicaciones de Office 365) ha supuesto una gran apuesta, por parte de la administración, para garantizar el funcionamiento normal de la prestación de los servicios por sus empleados públicos. No podemos olvidar que en este periodo la administración se ha encontrado con empleados que han desempeñado su trabajo de modo presencial en sus oficinas, otros que lo han prestado de modo no presencial mediante la fórmula de teletrabajo, según la normativa específica que posibilita la conciliación de la vida profesional, personal, y familiar a través de la flexibilidad para realizar el trabajo desde el domicilio, y un tercer grupo, el más numeroso, al que la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 ha obligado a realizar el trabajo en remoto.

Aunque aún la situación no se ha normalizado al 100%, la verdad es que actualmente, la gran mayoría de los empleados públicos desempeñan sus funciones en las oficinas públicas y, por este motivo, al Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios nos corresponde evaluar el funcionamiento de la plataforma Tentudía en el desarrollo de las tareas del puesto de trabajo en ambas modalidades(presencial y no presencial), con el objeto de poder tomar las medidas adecuadas de configuración y optimización de la plataforma, y hacer que esta sea lo más eficaz y eficiente en la actividad desarrollada en el día a día.

II. METODOLOGÍA, NIVEL DE PARTICIPACIÓN Y CONTEXTO DE TELETRABAJO

Al Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios, de la Secretaria General de Administración Digital, le corresponde entre otras la funciones de impulsar iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos en la Administración autonómica y para ello se ha realizado una encuesta dirigida a todos los empleados públicos que tienen cuenta de correo corporativa y por tanto tienen acceso a la plataforma Tentudía.

La encuesta se desarrolló entre el 9 de septiembre de 2021 y el 24 de septiembre del mismo año, utilizándose una comunicación por correo electrónico, al correo corporativo @juntaex.es, en la que junto a la invitación a la participación se le daba acceso, con un enlace, a la encuesta desarrollada en la herramienta Forms de la plataforma Tentudía.

Las preguntas formuladas a los empleados públicos fueron:

- Consejería a la que pertenece
- ¿Realiza actualmente teletrabajo al amparo de la última convocatoria publicada por la Administración autonómica?
- ¿Teletrabajó durante el período excepcional del estado de alarma?
- Indique cuáles de las siguientes herramientas de Office 365 desconoce su utilidad
- ¿Qué nivel de uso realiza de las distintas herramientas de Office 365?
- ¿Usa Teams?
- Uso principal de Teams
- ¿Cuál es el medio preferente para el acceso a las herramientas de Office 365?
- ¿Cuál es la principal motivación de la preferencia del medio de acceso?
- ¿Qué herramientas son utilizadas preferentemente con un navegador web?
- ¿Qué herramientas son utilizadas preferentemente con el móvil o tableta?
- ¿Qué herramientas son utilizadas preferentemente con la aplicación en el equipo?
- En el período del estado de alarma ¿qué equipo de trabajo ha utilizado para el teletrabajo?
- ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción del uso de Office 365 en teletrabajo?
- ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción del uso de Office 365 en su puesto de trabajo?
- Durante el último año hemos simultaneado el trabajo presencial y el teletrabajo desde nuestro domicilio. Comparando ambos periodos... (valoración)

- Si ha tenido alguna dificultad en el uso del Office 365 ¿cuál ha sido el motivo?
¿Qué recursos adicionales habrían sido útiles para el desarrollo de su actividad?
- ¿En qué eventos de formación ha participado?
- ¿Ha accedido al portal de "Formación Tentudía"?
- ¿En qué herramientas requeriría de formación adicional?
- ¿Cómo calificaría la utilidad de Office 365 en las tareas que desarrolla en su puesto de trabajo?
- ¿Cómo valoraría los medios técnicos disponibles para el uso de Office 365?
- ¿Cómo valoraría los eventos formativos que se han realizado?
- Dada su experiencia reciente con el Office 365, ¿qué le gustaría que cambiara para utilizarlo mejor?
- ¿Qué propondría para mejorar su formación en el uso de Office 365?
- Aporte un comentario general sobre Office 365

El total de invitaciones enviadas para la realización de la encuesta han sido 8.314, de las cuales se han recibido 1025 encuestas, lo que supone un 12,33% del total. Es una participación baja, pero similar a otras actividades participativas llevadas a cabo con los empleados públicos como pueden ser el canal de Protagonistas del Cambio en las que sus píldoras y comunicaciones suelen tener entre 950 y 1550 accesos, o los webinar y juegos de capacitación sobre herramientas de Tentudía que oscilaban entre 550 y 980.

Si analizamos la participación por consejerías nos encontramos:

Gráfico 1. Participantes por Consejerías

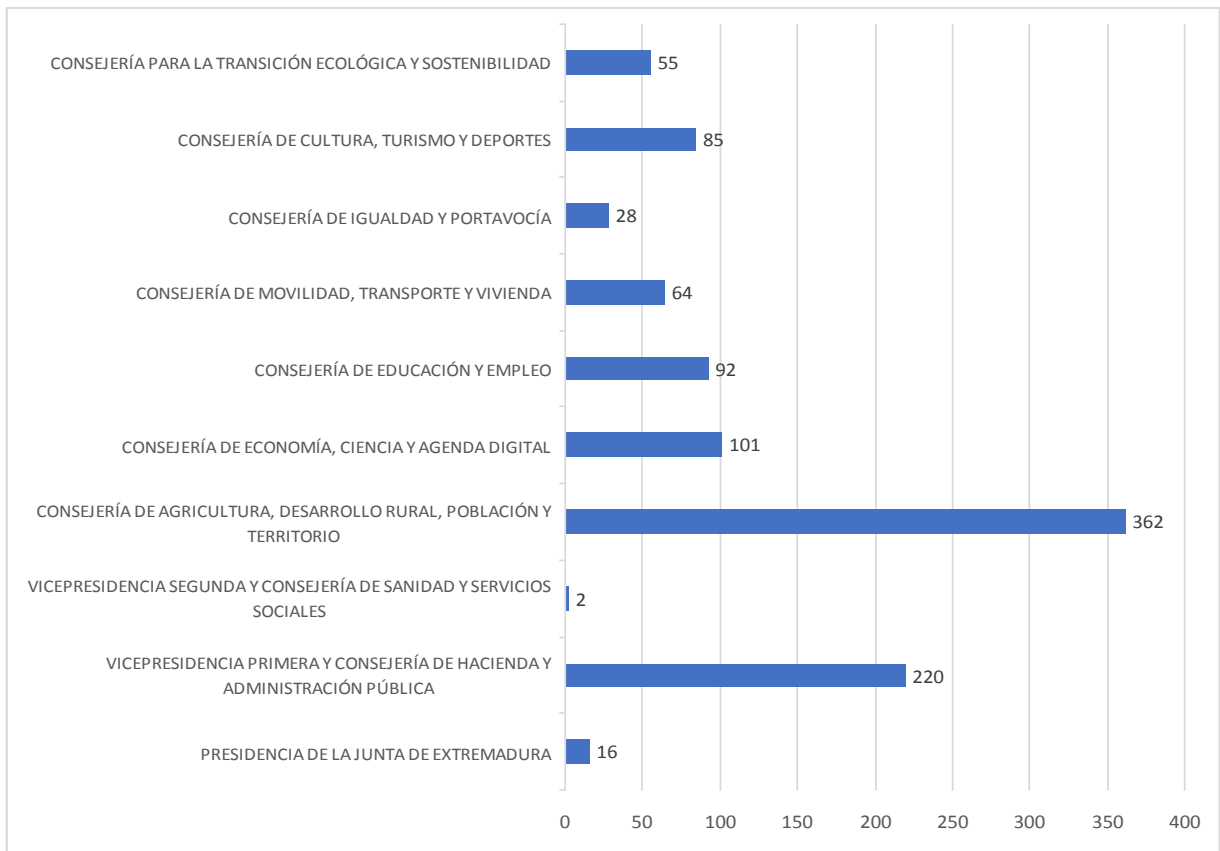
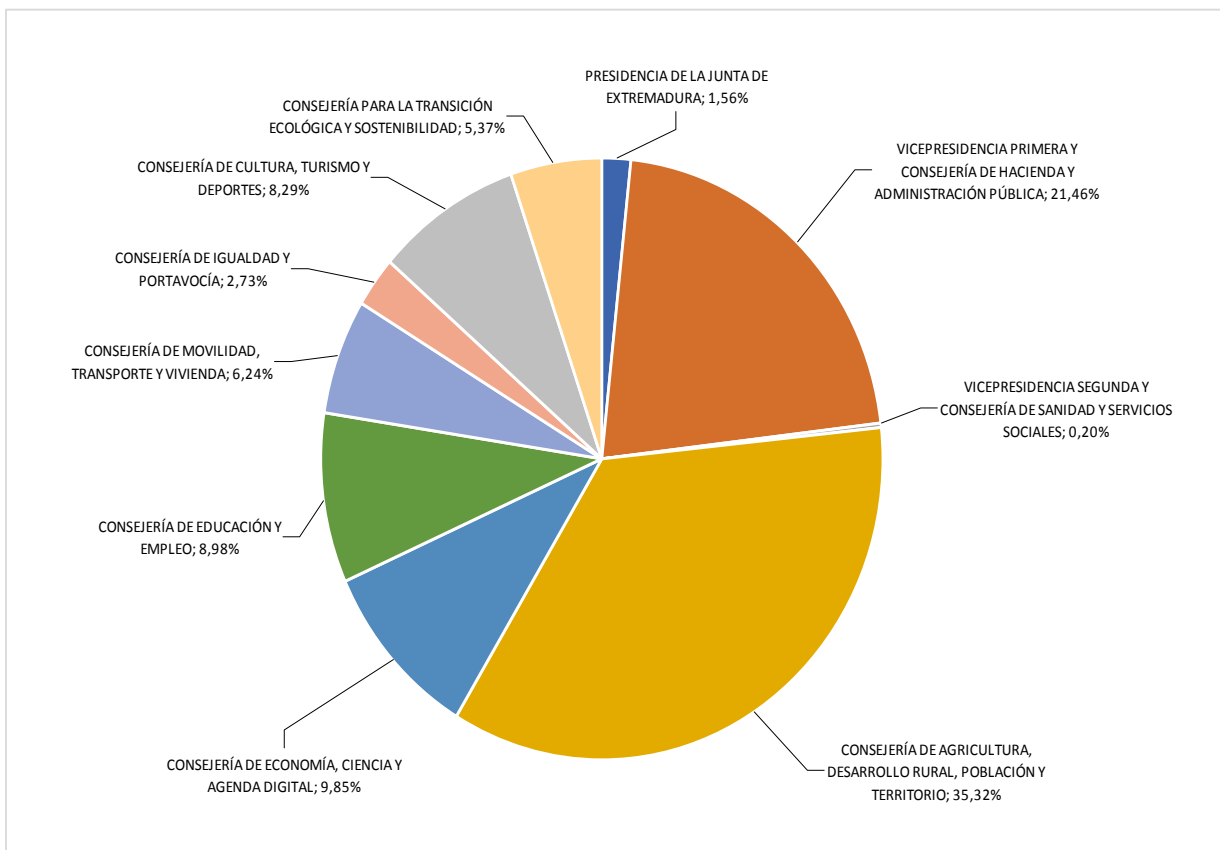


Gráfico 2. Distribución de participantes por Consejerías



Como podemos observar la mayor parte de los participantes corresponden a las Consejerías de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio y a la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Por el contrario, la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, a pesar de contar con un importante número de empleados públicos, no ha podido ser evaluada en profundidad ya que la invitación solo pudo cursarse a los usuarios del dominio corporativo @juntaex.es, y este es muy residual en esta Consejería, a lo que hay que añadir, que algunas de las herramientas de la plataforma de Tentudía no son accesibles para su personal por las políticas de seguridad establecidas.

Ahora bien, para tener una correcta visión del nivel de participación en las distintas consejerías deberemos saber previamente a que número de sus empleados se les ha remitido la encuesta.

Si analizamos cual es el índice de participación de los empleados públicos en cada Consejería:

Gráfico 3. Envíos invitaciones por Consejerías

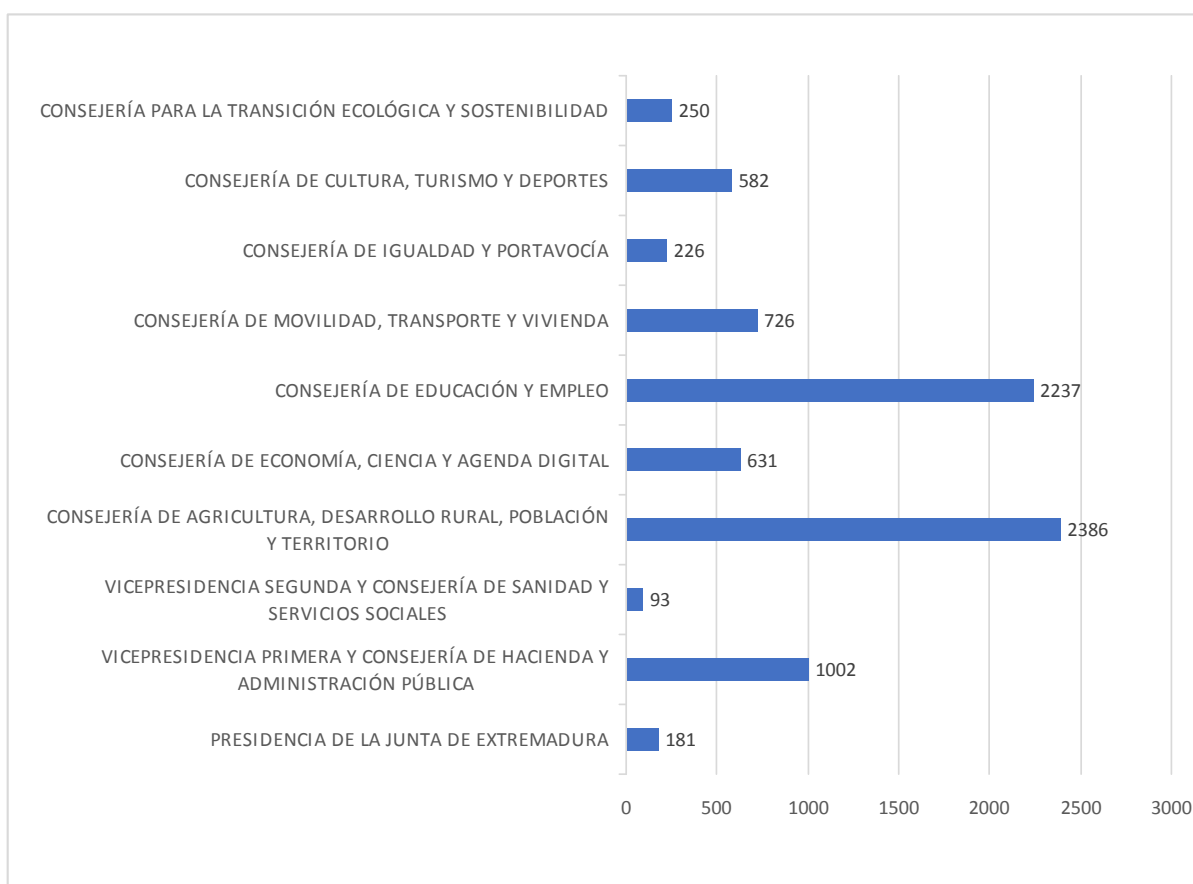
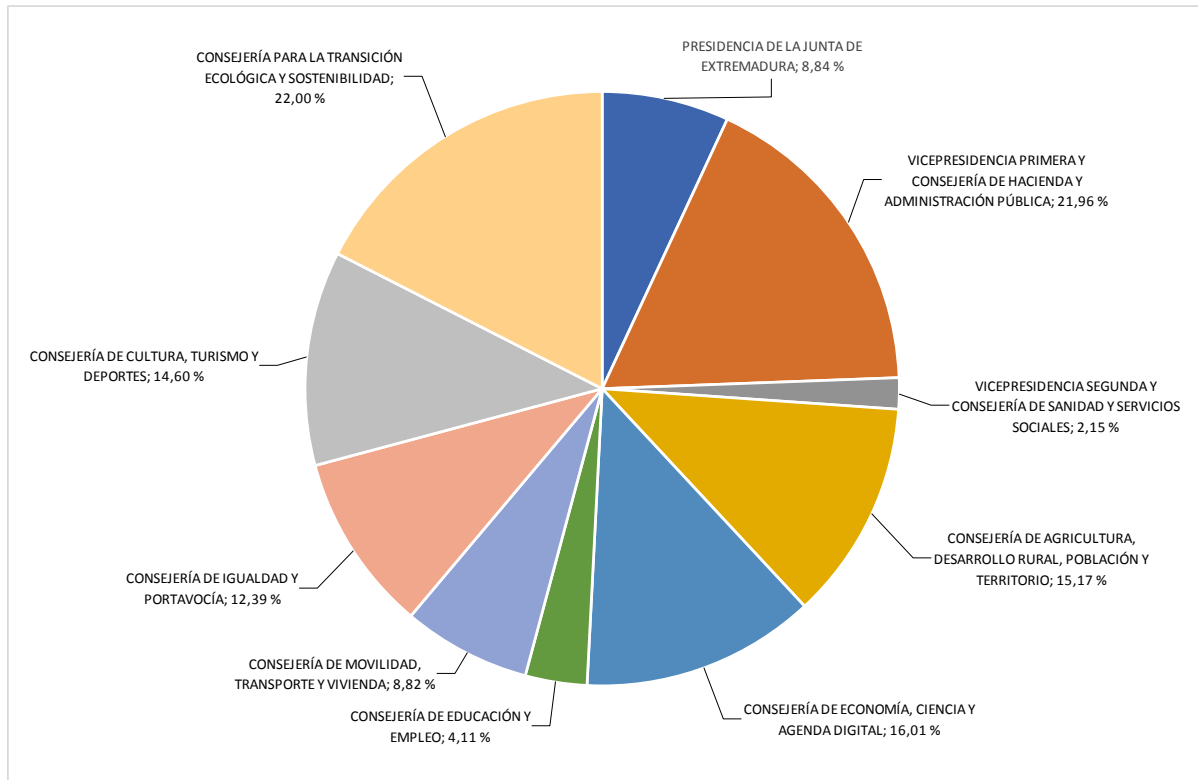


Gráfico 4. Distribución de participación por consejerías

Podemos ver que el nivel de participación por Consejerías sigue siendo bajo, en ningún caso se llega a la cuarta parte de los empleados. Hay que resaltar que la participación de la Consejería de Educación y Empleo que se queda en un 4,11% (gráfico 4. Distribución de participación por consejerías), posiblemente es debido a la existencia de alternativas al dominio corporativo juntaex.es, existiendo cuentas de correo y aplicativos en dominios diferentes (educarex.es, extremaduratrabaja.net) que hace que se trabaje en dichos entornos y que proyectos corporativos como Tentudía sean utilizados muy residualmente.

Los porcentajes más altos de participación corresponderían a la Consejería para la Transición, Ecológica y Sostenibilidad y la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública con un 22% y un 21,96% de participación (gráfico 4. Distribución de participación por consejerías), esto podría deberse a que son las consejerías que más han avanzado en la adaptación de procesos de administración electrónica y por tanto los puestos están más adaptados y los empleados algo más concienciados en el uso de los medios digitales.

Referente al perfil de la prestación del servicio de teletrabajo y en remoto indicar que el 15,80% (gráfico 5. Distribuciones participantes por teletrabajo y acceso remoto) de los participantes no han teletrabajado ni han accedido de forma remota al puesto de trabajo. Nos estamos refiriendo a aquellos puestos de trabajos que se declararon esenciales y que siguieron asistiendo a sus oficinas de manera presencial.

Con un 84,20% de participantes que han teletrabajado o accedido de forma remota podemos decir que en la gran mayoría de participantes han necesitado utilizar las herramientas del proyecto Tentudía.

Gráfico 5. Distribución de participantes por teletrabajo y acceso remoto

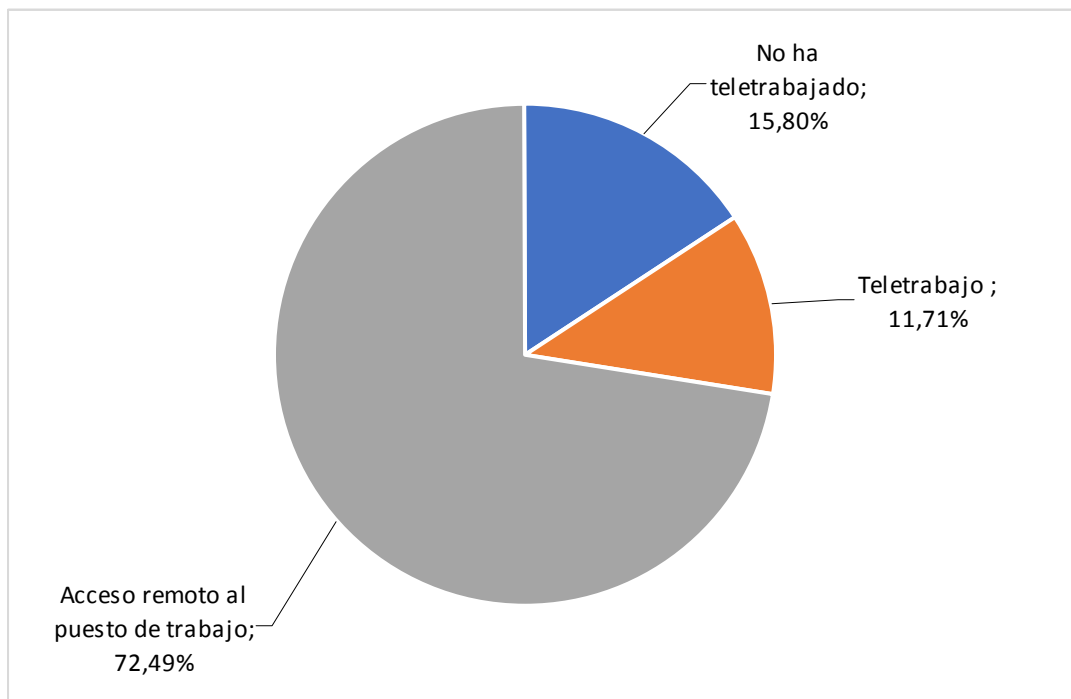
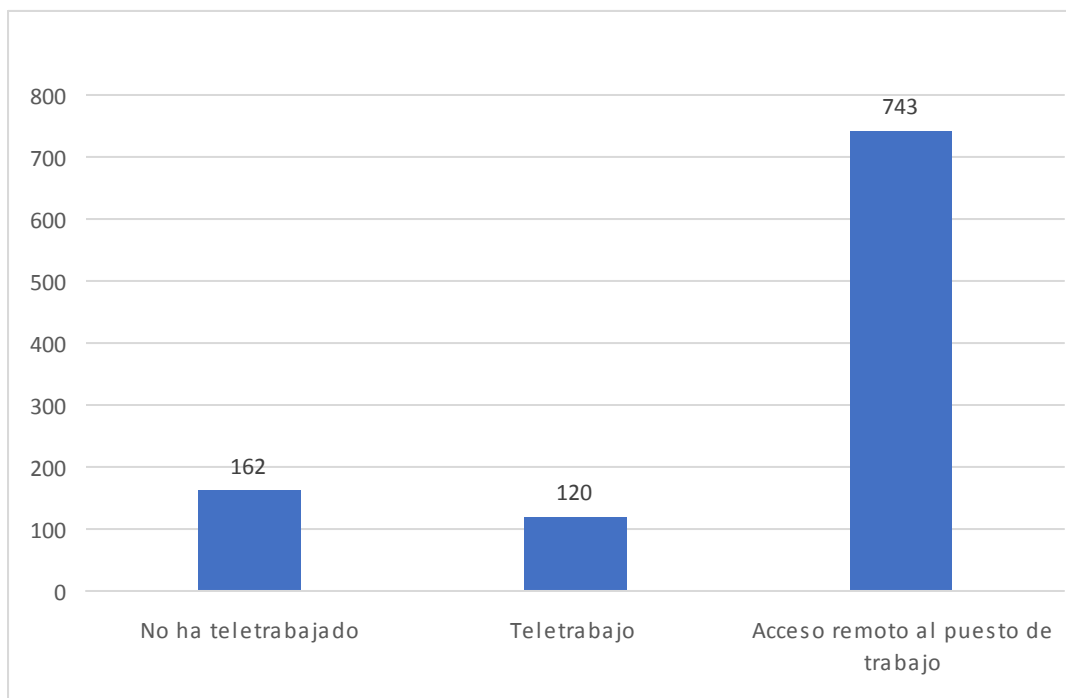


Gráfico 6. Número participantes por teletrabajo y acceso remoto



Si nos centramos en los participantes que tienen teletrabajo al amparo de la última convocatoria publicada por la Administración autonómica, el reparto por consejerías quedaría:

Gráfico 7. Participantes con teletrabajo por consejerías

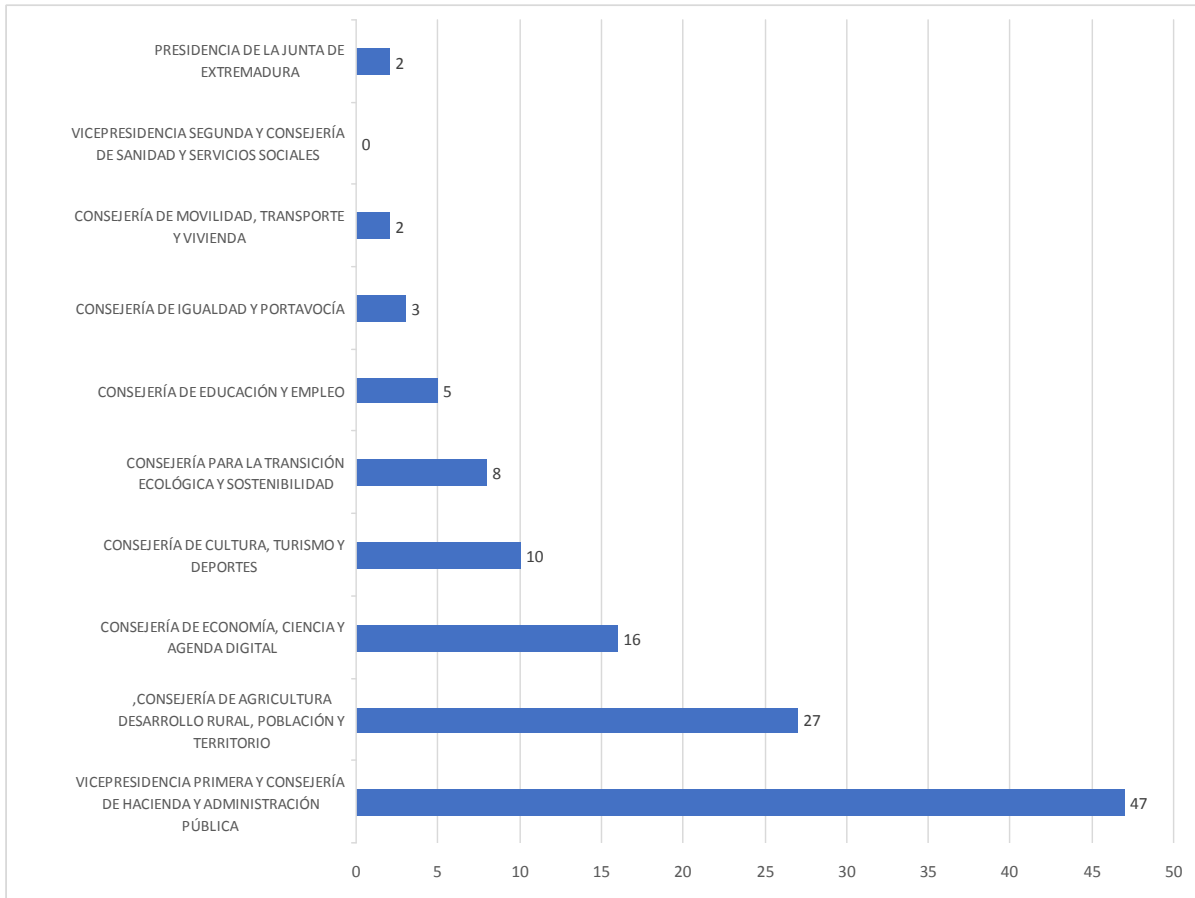
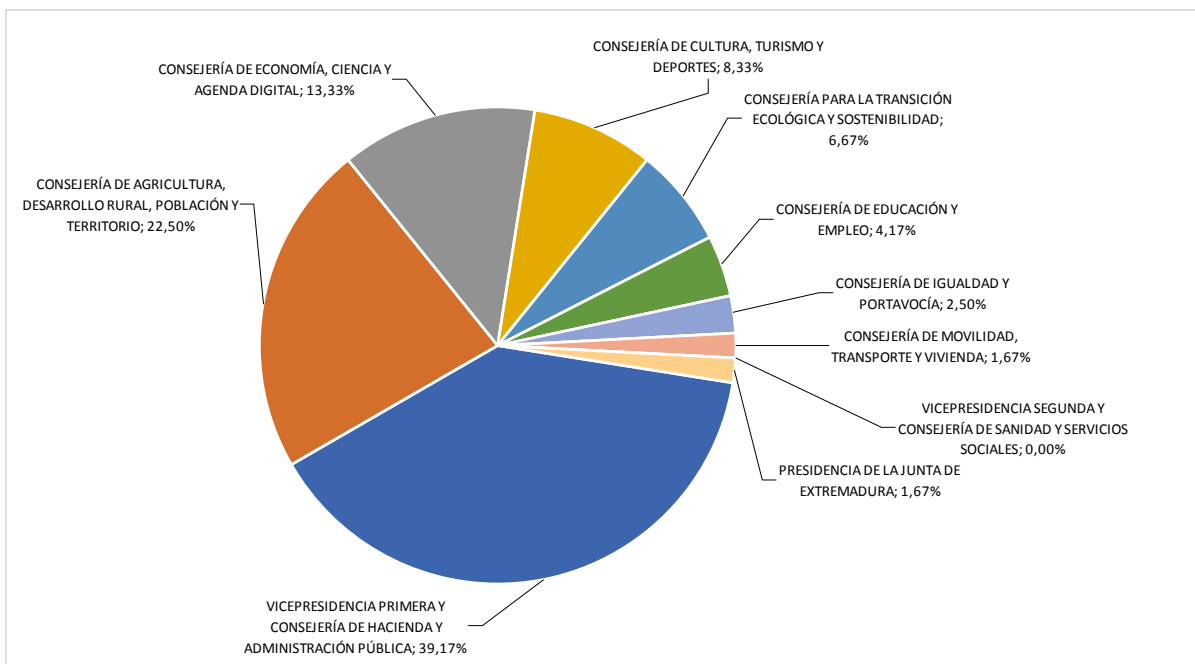


Gráfico 8. Distribución de teletrabajo por consejerías



Si nos centramos en los participantes que han accedido de forma remota al puesto de trabajo como consecuencia del estado de alarma, hay que tener en cuenta, tal y como se indicó en el párrafo anterior, que los participantes que tienen teletrabajo también han accedido de forma remota como consecuencia del estado de alarma. Teniendo en cuenta esta matización, la distribución por consejerías de participantes que han accedido de forma remota a puesto de trabajo como consecuencia del estado de alarma sería:

Gráfico 9. Participantes que acceden remotamente al puesto de trabajo

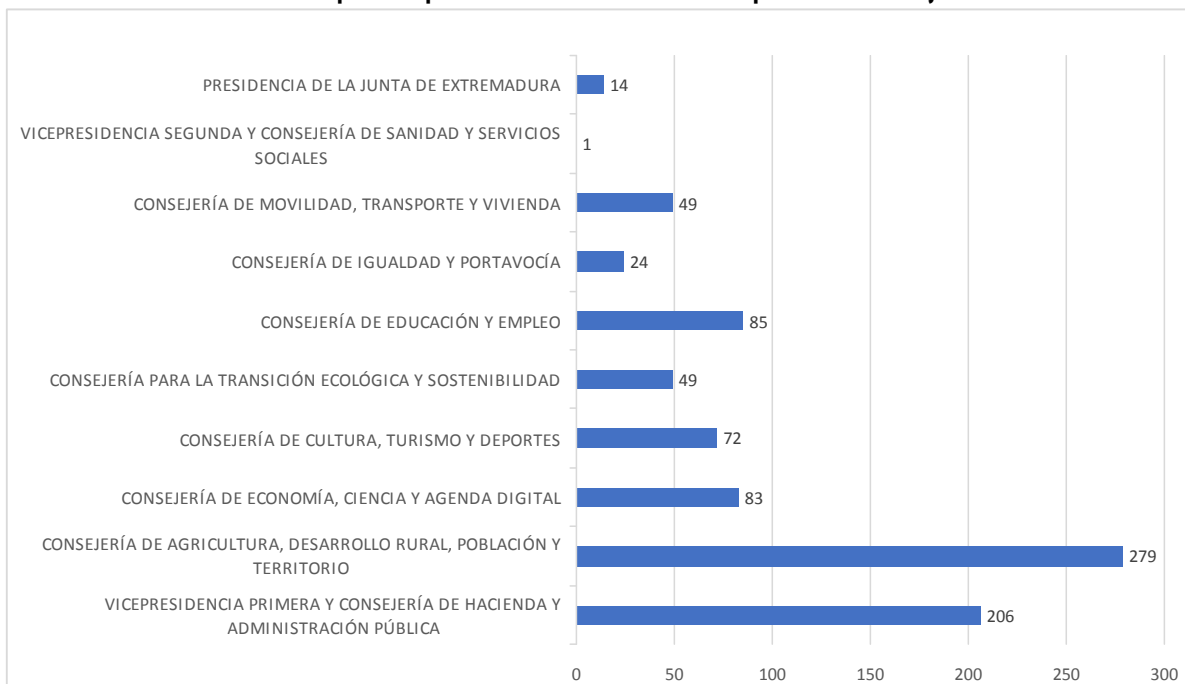
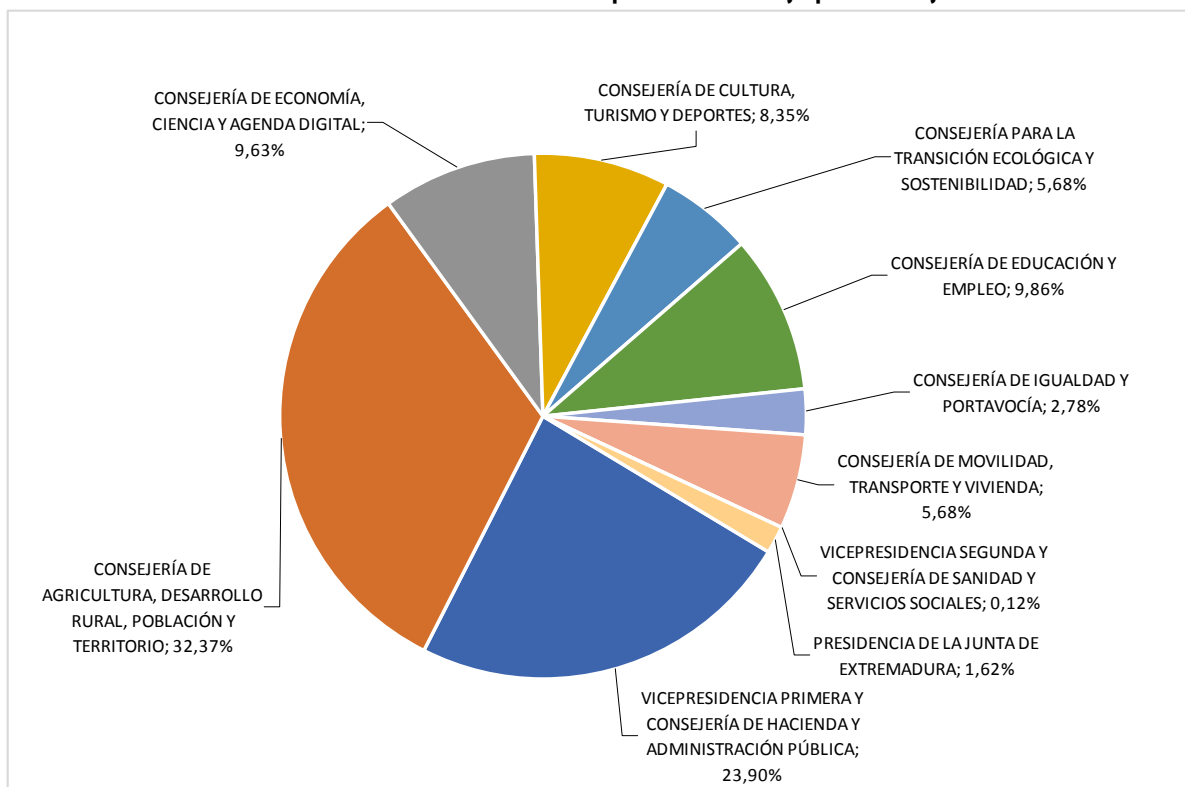


Gráfico 10. Distribución de acceso remoto al puesto de trabajo por Consejerías



III. ACTIVIDAD PRESENCIAL Y TELETRABAJO

Si partimos de que un porcentaje alto de empleados han teletrabajado o accedido remotamente al puesto de trabajo, es importante ver cuáles son las características diferenciadoras y que nivel de satisfacción hay en cuanto al desarrollo de las tareas básicas que desempeña el empleado.

Cuando se pregunta a los empleados si hay diferencias a la hora de trabajar en modo presencial o en teletrabajo y acceso remoto, los datos revelan que una mayoría usa de la misma forma las herramientas tanto en presencial como en teletrabajo y acceso remoto:

Gráfico 11. Comparativa del uso en presencial & teletrabajo y acceso remoto

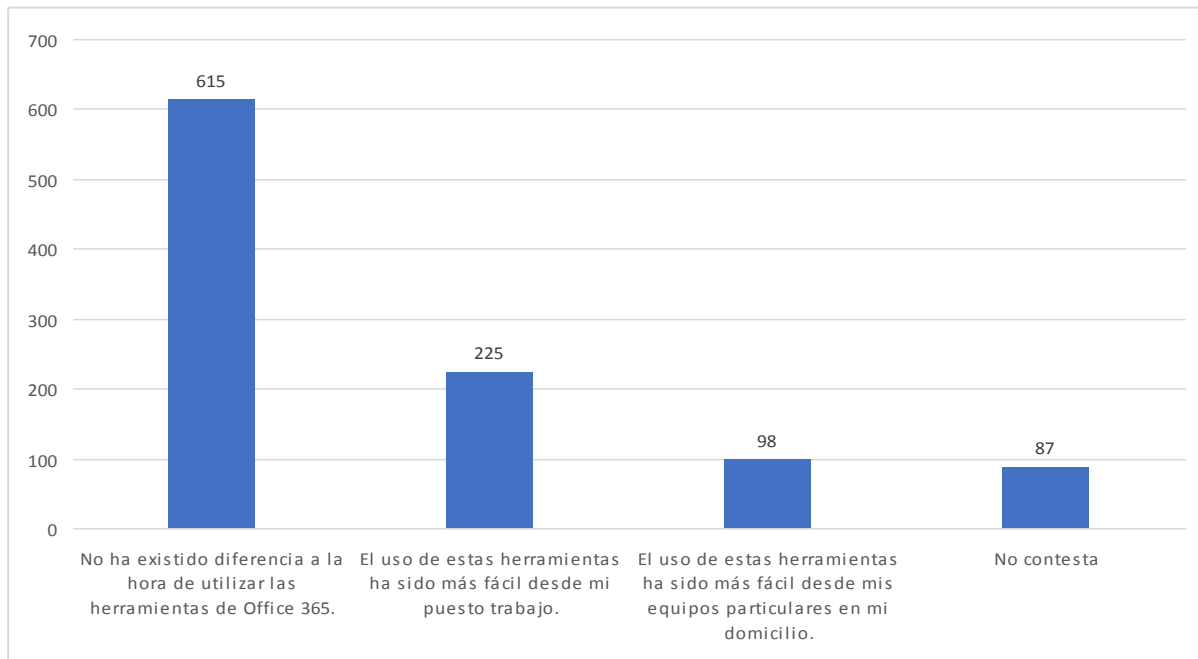
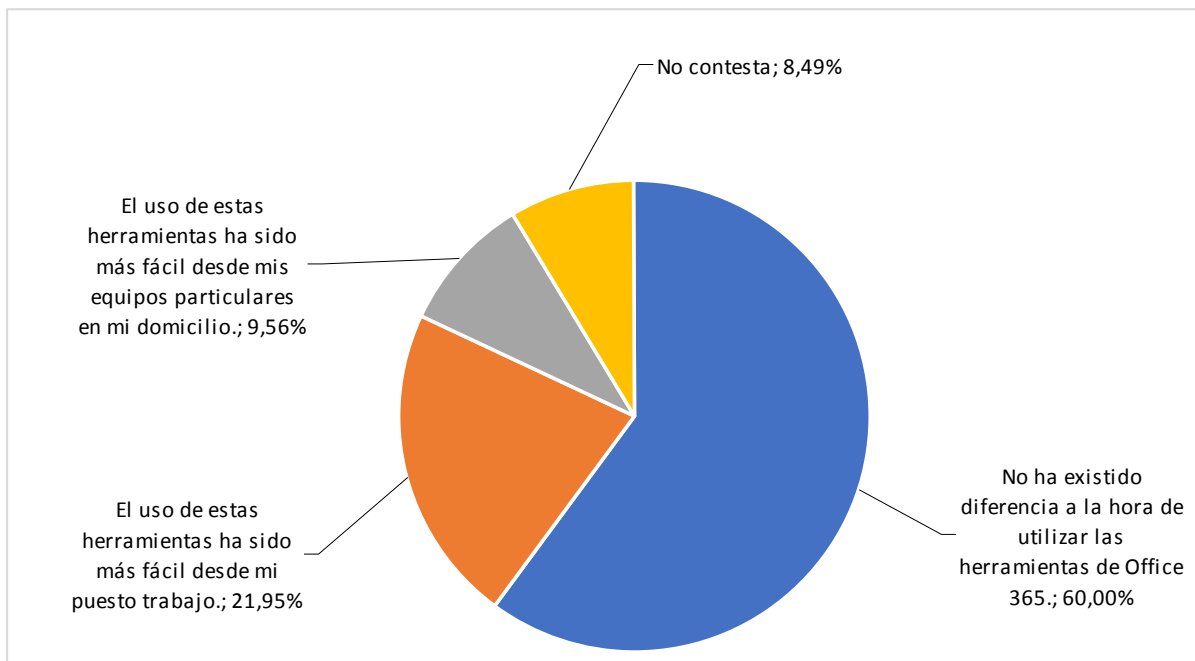


Gráfico 12. Distribución uso en presencial & teletrabajo y acceso remoto



Si tenemos en cuenta la distribución por consejerías:

Tabla I Distribución del uso en presencial & teletrabajo y acceso remoto por consejerías

Consejerías	N.º Participantes	El uso de estas herramientas ha sido más fácil desde mi puesto trabajo.	El uso de estas herramientas ha sido más fácil desde mis equipos particulares en mi domicilio.	No ha existido diferencia a la hora de utilizar las herramientas de Office 365.	No contesta
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, POBLACIÓN Y TERRITORIO	362	112	36	167	47
CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES	85	19	6	56	4
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CIENCIA Y AGENDA DIGITAL	101	17	12	67	5
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y EMPLEO	92	25	15	49	3
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y PORTAVOCÍA	28	5	3	17	3
CONSEJERÍA DE MOVILIDAD, TRANSPORTE Y VIVIENDA	64	11	7	37	9
CONSEJERÍA PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y SOSTENIBILIDAD	55	9	4	39	3
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA	16	3	0	12	1
VICEPRESIDENCIA PRIMERA Y CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	220	24	15	169	12
VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES	2	0	0	2	0

Tabla 2 Distribución porcentual del uso en presencial & teletrabajo y acceso remoto por consejerías

Consejerías	N.º Participantes	% El uso de estas herramientas ha sido más fácil desde mi puesto trabajo.	% El uso de estas herramientas ha sido más fácil desde mis equipos particulares en mi domicilio.	% No ha existido diferencia a la hora de utilizar las herramientas de Office 365.	% No contesta
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, POBLACIÓN Y TERRITORIO	362	30,94%	9,94%	46,13%	12,98%
CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES	85	22,35%	7,06%	65,88%	4,71%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CIENCIA Y AGENDA DIGITAL	101	16,83%	11,88%	66,34%	4,95%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y EMPLEO	92	27,17%	16,30%	53,26%	3,26%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y PORTAVOCÍA	28	17,86%	10,71%	60,71%	10,71%
CONSEJERÍA DE MOVILIDAD, TRANSPORTE Y VIVIENDA	64	17,19%	10,94%	57,81%	14,06%
CONSEJERÍA PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y SOSTENIBILIDAD	55	16,36%	7,27%	70,91%	5,45%
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA	16	18,75%	0,00%	75,00%	6,25%
VICEPRESIDENCIA PRIMERA Y CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	220	10,91%	6,82%	76,82%	5,45%
VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES	2	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%

Un factor importante es tener en cuenta el grado de utilidad que los empleados perciben de las herramientas de Tentudía en las labores desarrolladas en su cometido diario. En este sentido, la mayoría de los empleados la califican como útil o muy útil obteniéndose una puntuación media de 4,06 sobre 5.

Gráfico 13. Valoración de la utilidad

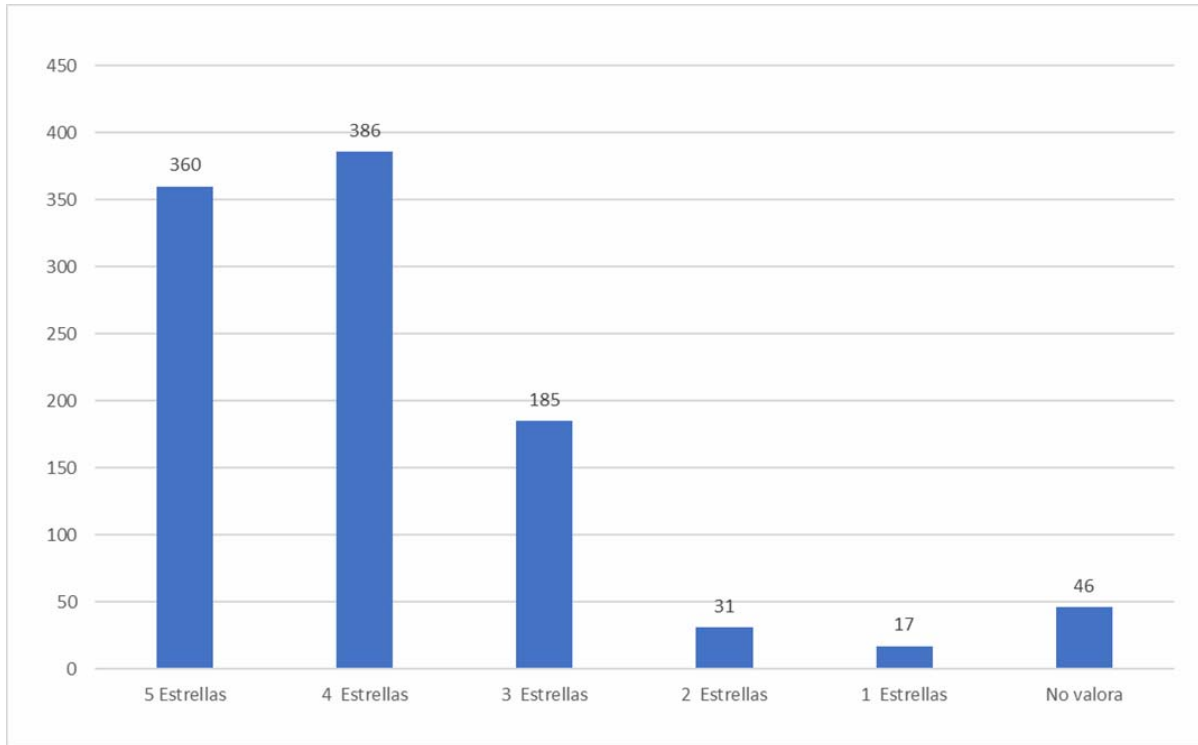
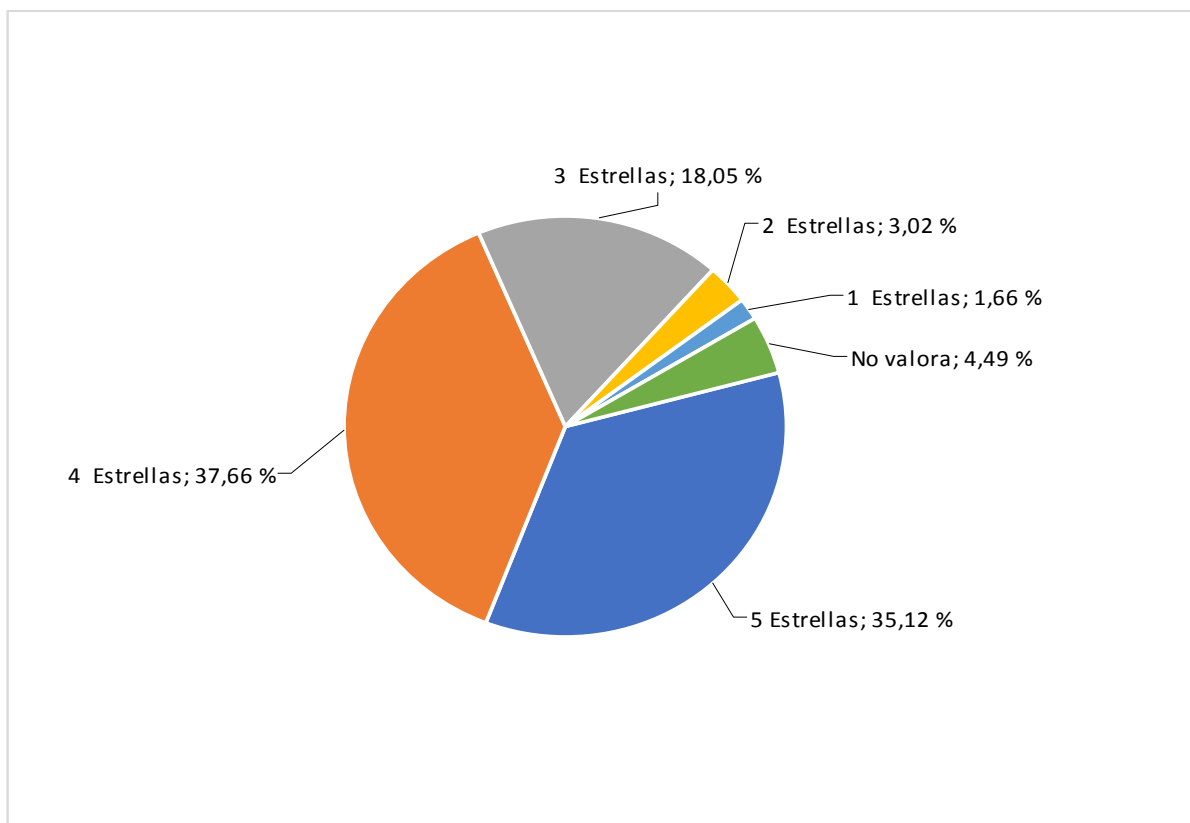
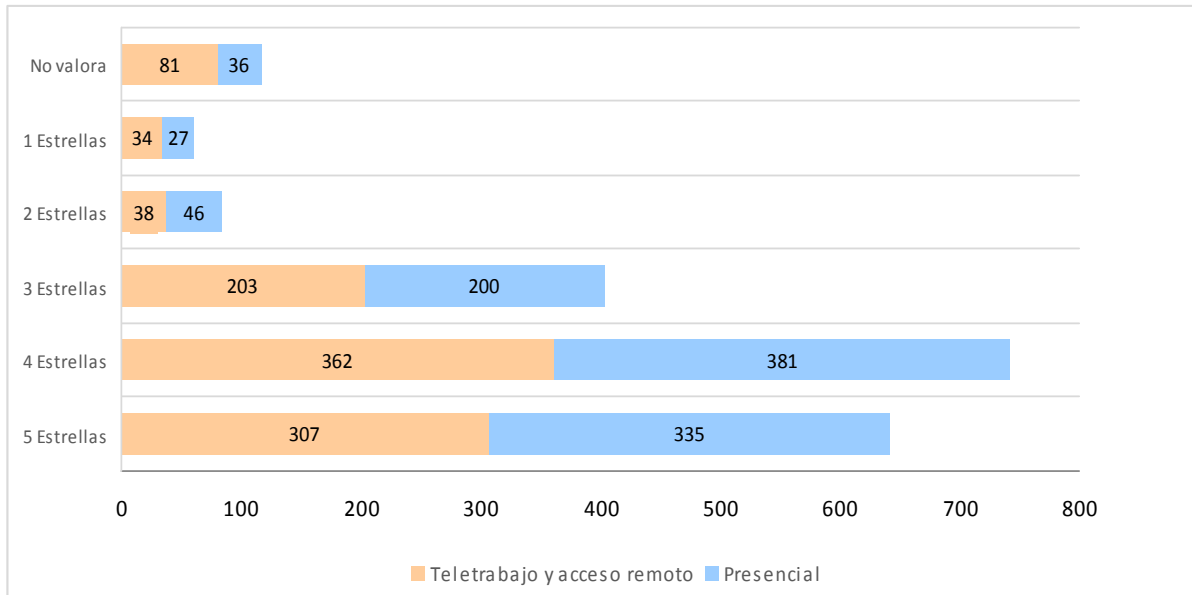


Gráfico 14. Valoración de la utilidad porcentual



Preguntando por el grado de satisfacción sobre el uso de la plataforma cuando se ha realizado de una parte en teletrabajo y acceso remoto y de otra, en modo presencial, en ambos casos la respuesta es de satisfacción con una puntuación media sobre 5 de 3,92 y 3.96 respectivamente:

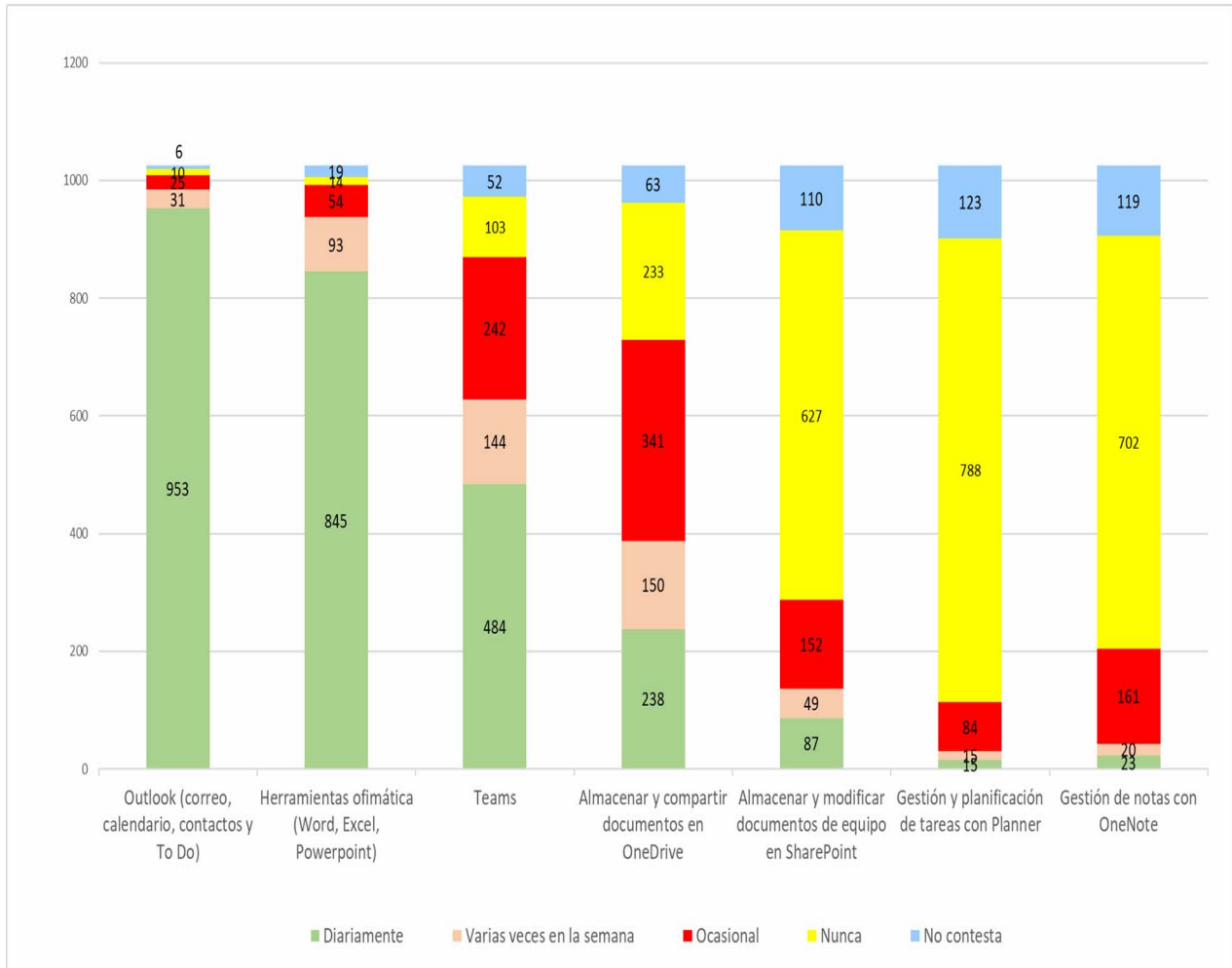
Gráfico 15. Valoración grado satisfacción del uso



IV. USO DE HERRAMIENTAS DE LA PLATAFORMA TENTUDÍA

Si analizamos la frecuencia de uso de las distintas herramientas vemos que las herramientas que tradicionalmente se han utilizado en el desempeño de las funciones de los trabajadores públicos, como son el Outlook (correo electrónico, contactos, calendario, etc.) y las herramientas ofimáticas (Word, Excel, etc.), presentan un nivel de utilización diario muy alto, mientras que herramientas de trabajo colaborativo como Planner, OneNote y SharePoint, es uso es muy residual.

Gráfico 16. Uso de herramientas plataforma Tentudía



Hay que destacar también el uso de Teams, que siendo una herramienta que se ha incorporado recientemente, también tiene una utilización alta, seguramente debido en su mayor parte por la buena acogida que ha tenido como medio de relación en el teletrabajo y acceso remoto al puesto de trabajo.

Gráfico 17. Uso de Teams

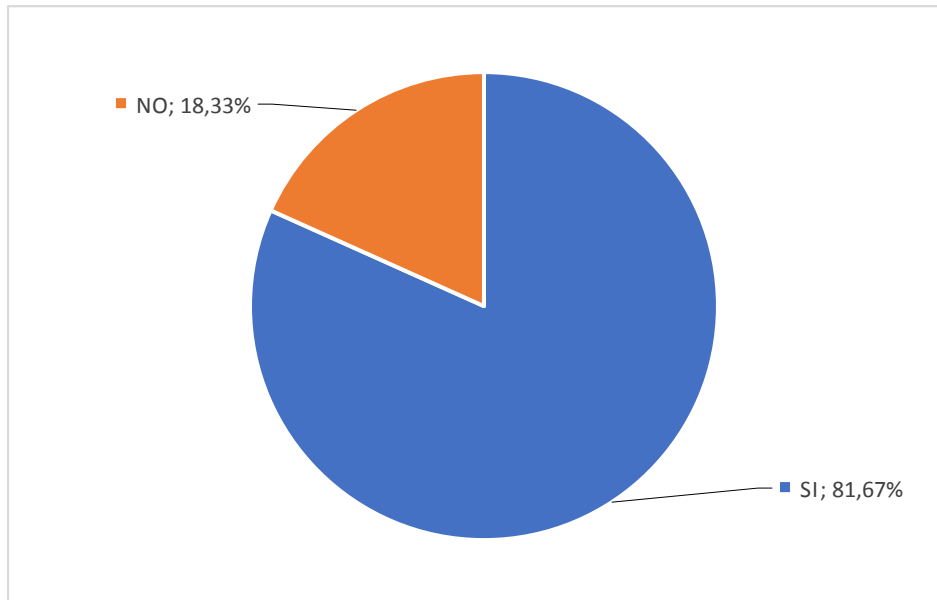
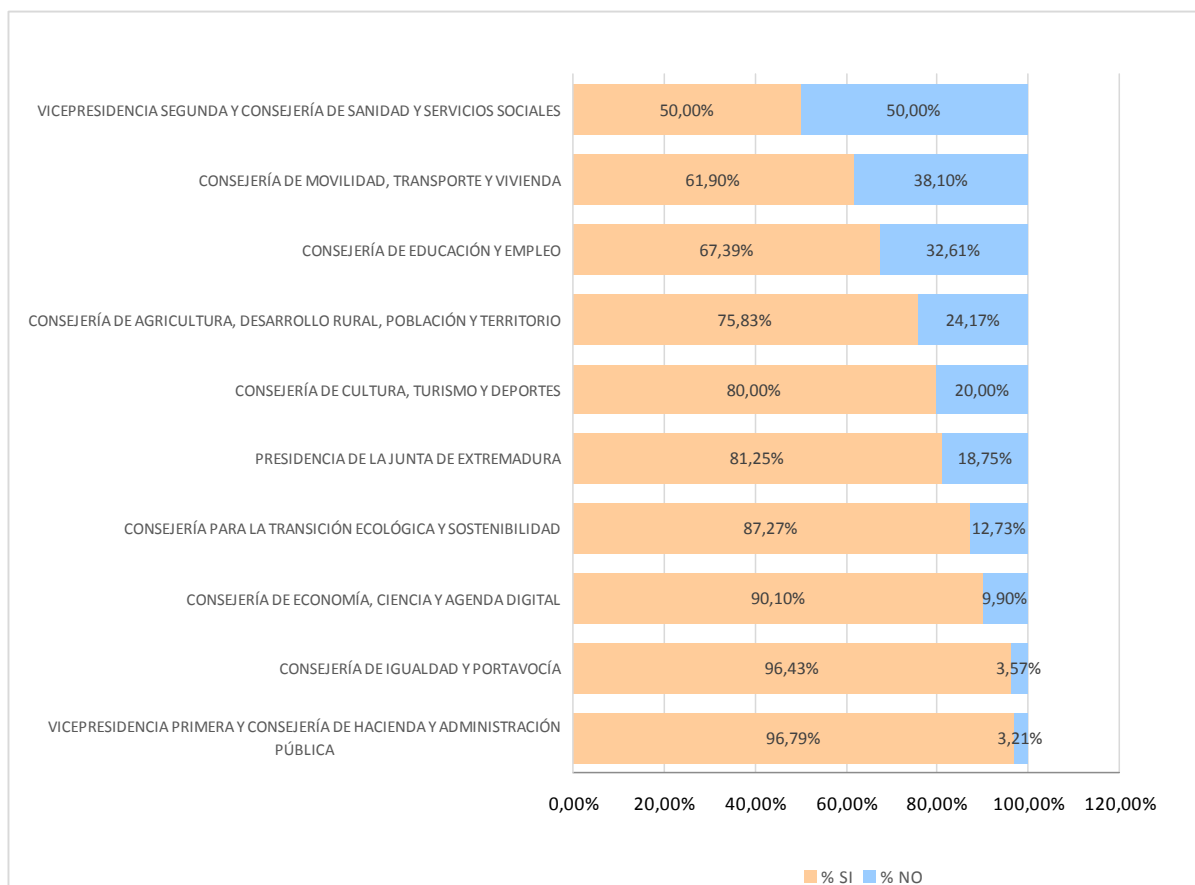
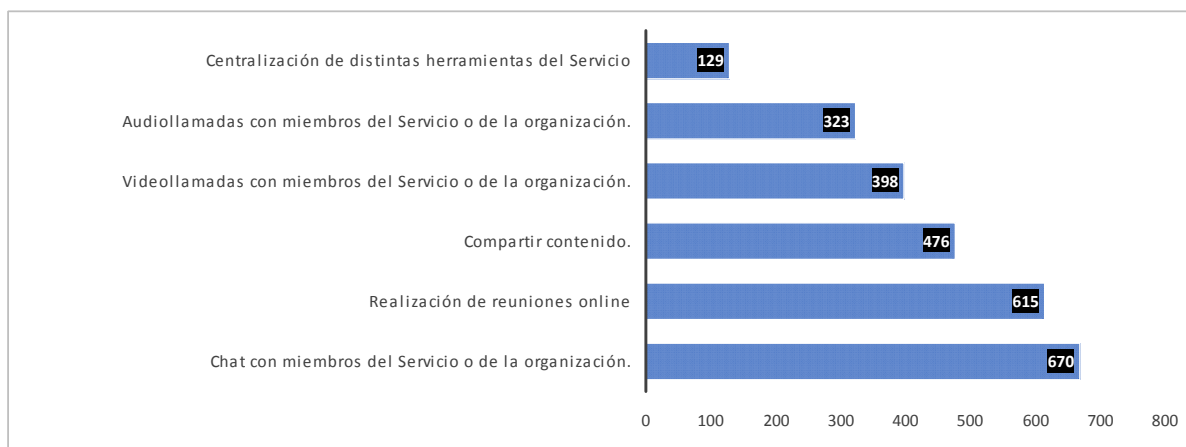


Gráfico 18. Distribución de uso de Teams por Consejerías



Según la respuesta de los participantes, el uso principal que se hace de Teams es fundamentalmente para chat y reuniones.

Gráfico 19. Uso principal de Teams



En cuanto a las dificultades encontrada para el uso de las herramientas de la plataforma se resumirían en las siguientes dificultades:

- Problemas de conexión, por frecuentes desconexiones o conexiones muy lentas.
- Problemas con el equipo, por ser obsoleto, carecer de los requisitos hardware necesarios o la falta de dispositivos adicionales (auriculares, webcam, impresora, etc.).
- Desconocimiento del funcionamiento de las herramientas, falta de formación.
- Problemas con el versionado de las herramientas de ofimática entre versión instalada y versión en la nube.

Sobre la opinión de los participantes respecto a los recursos adicionales que facilitarían el desarrollo de su actividad, podemos resumirlas en los siguientes aspectos:

- Equipos más potentes y actualizados, con incorporación de dispositivos adicionales como cámara, auriculares, escáner, impresora o pantalla más grande.
- Tener disponible un teléfono móvil corporativo.
- Más actividades formativas.
- Prestación de equipo para teletrabajo por parte de la administración.
- Mejorar las conexiones y accesos vpn.
- Disponer de software adicional como editores pdf, Access, Photoshop, Visio o programas estadísticos.

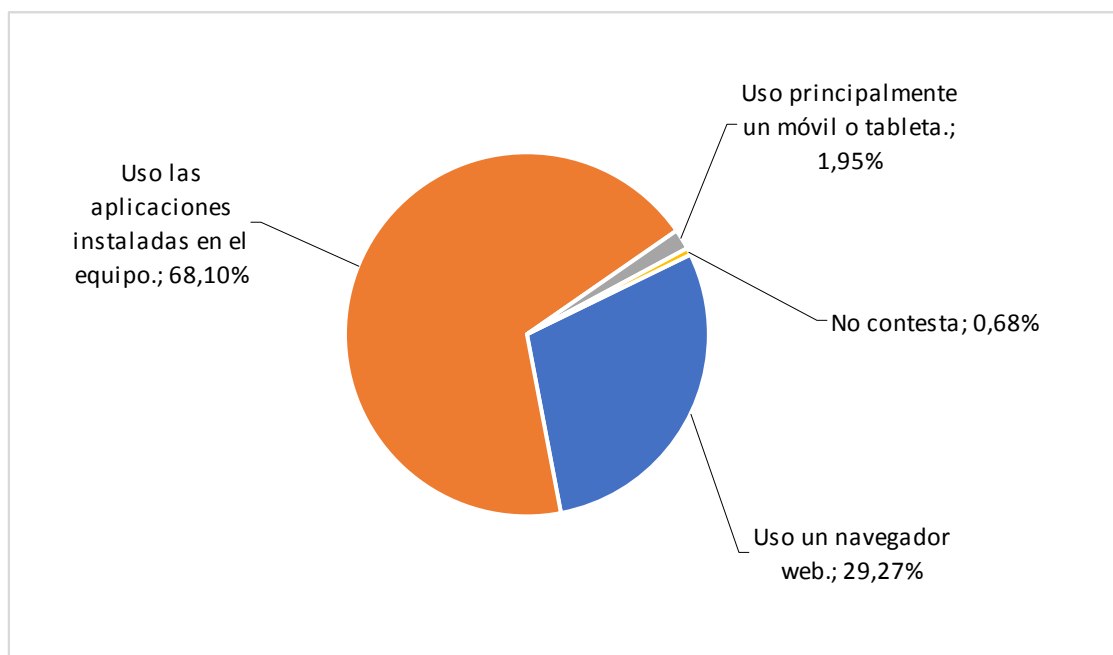
En cuanto a la pregunta ¿qué le gustaría que cambiara para utilizarlo mejor?, hay bastantes participantes que no cambiaría nada. Se repetiría algunos de los aspectos anteriores en cuanto a formación y características del equipo. Se incorporan aspectos nuevos:

- Permitir la creación de grupos/equipos de trabajo a cualquier usuario, no teniendo que solicitarlo mediante incidencias
- Que las herramientas fueran de uso más generalizado por parte de todos los empleados públicos incluidos los organismos como SEXPE.
- Que se incorporaran como usuarios internos al personal de la empresa pública GPEX.
- Poder compartir documentos, por vínculo, con usuarios externos.
- Más agilidad al guardar, mover, etc. archivos en OneDrive y SharePoint.
- Poder instalar los paquetes de herramientas en el equipo del puesto para que no existan problemas de versiones. Se debería tener, en toda la Junta, la misma versión de Office de escritorio.
- Facilidad para la gestión de incidencias o tener acceso a un portal de incidencias para su resolución telemática. Saber a quién dirigirse en caso de tener problemas o dudas con la aplicación.

V. MEDIOS DE ACCESO A LAS HERRAMIENTAS DE LA PLATAFORMA

La forma de acceder a la plataforma nos va a indicar la forma en cómo se percibe el trabajo que se puede desarrollar en la plataforma y los medios técnicos utilizados según la herramienta concreta que se usa. Según las respuestas de los participantes, una gran mayoría accede a las herramientas instaladas en el equipo. La utilización de dispositivos móviles es muy residual.

Gráfico 20. Medio preferente de acceso



La motivación principal para utilizar las herramientas instaladas en el equipo es la comodidad y costumbre, ya que el trabajo se desarrolla en el equipo del puesto de trabajo y en muchos casos ya estaban instaladas anteriormente. También se indica que el uso en web es más limitado que las aplicaciones instaladas en el equipo.

El acceso mediante navegador web como medio preferente viene condicionado con los equipos que no disponen de los requerimientos de hardware necesarios para poder utilizar con fluidez las aplicaciones de escritorio, también se argumenta cuando se prima la facilidad para utilizarlo desde cualquier equipo/dispositivo.

Gráfico 21. Distribución del modo de acceso por consejerías

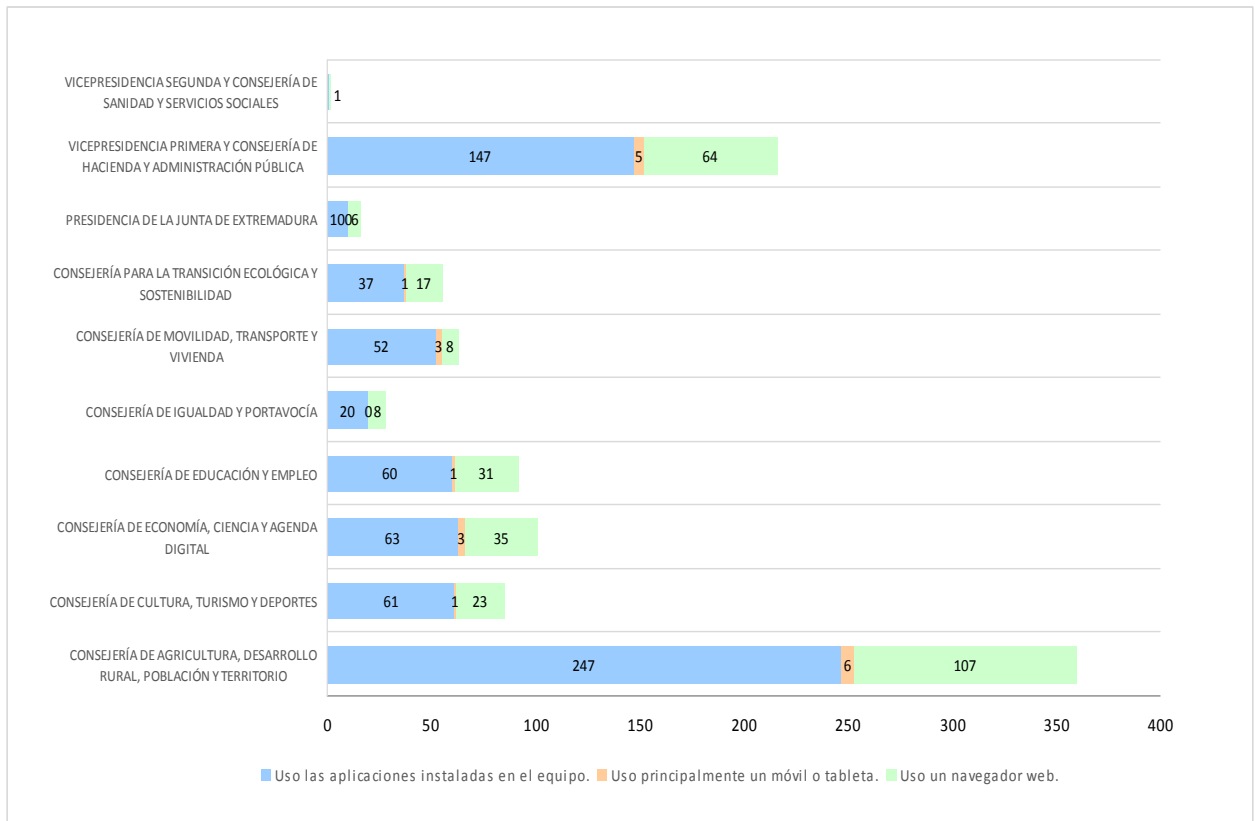
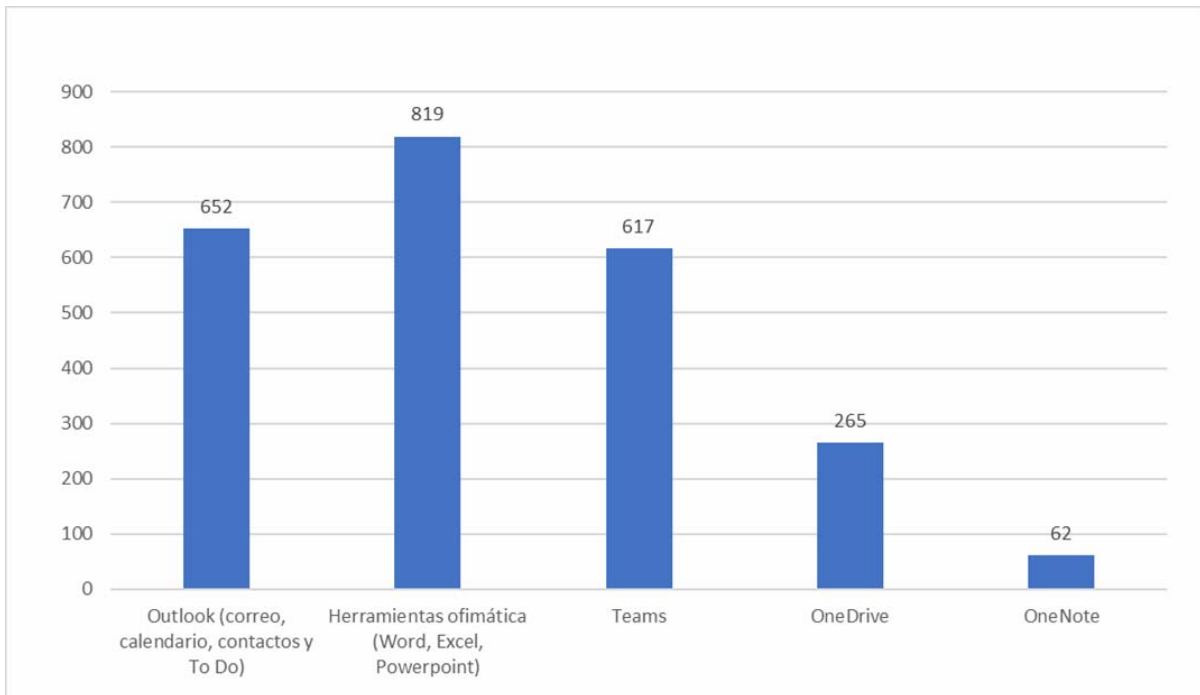


Tabla 3 Distribución del modo de acceso por consejerías

Consejería	Uso las aplicaciones instaladas en el equipo.	Uso un navegador web.	Uso principalmente un móvil o tableta.	No Contesta
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, POBLACIÓN Y TERRITORIO	247	107	6	2
CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES	61	23	1	0
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CIENCIA Y AGENDA DIGITAL	63	35	3	0
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y EMPLEO	60	31	1	0
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y PORTAVOCÍA	20	8	0	0
CONSEJERÍA DE MOVILIDAD, TRANSPORTE Y VIVIENDA	52	8	3	1
CONSEJERÍA PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y SOSTENIBILIDAD	37	17	1	0
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA	10	6	0	0
VICEPRESIDENCIA PRIMERA Y CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	147	64	5	4
VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES	1	1	0	0

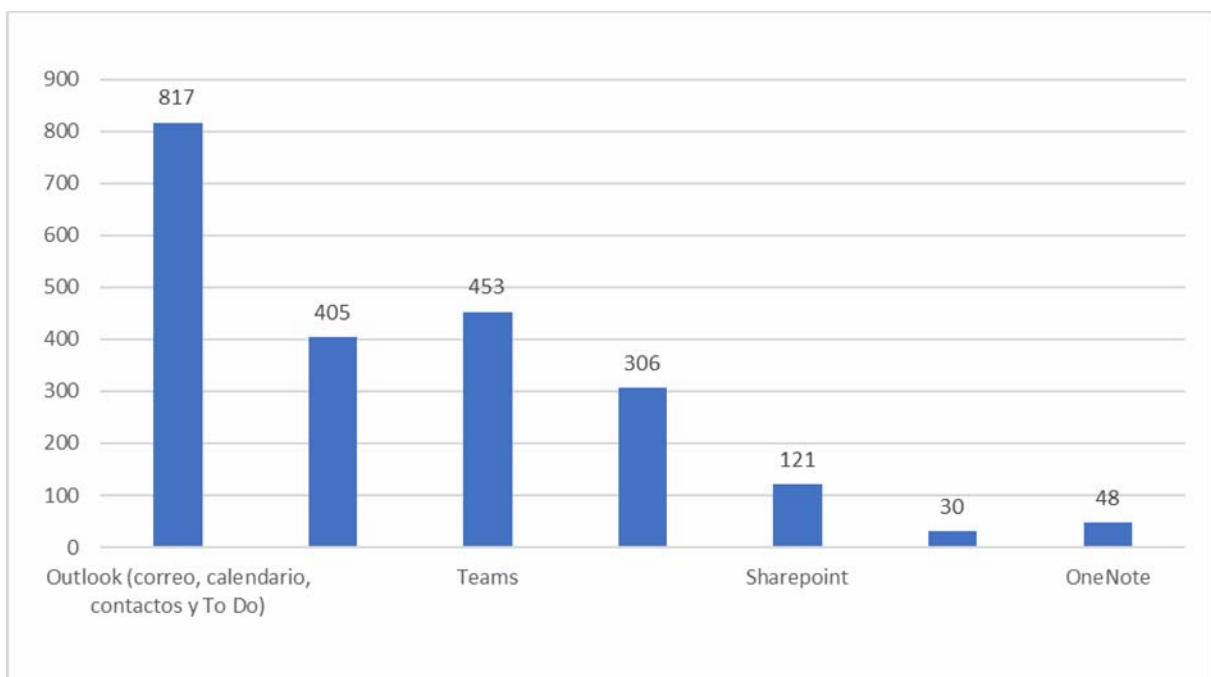
Si se analiza cuáles son las herramientas que más son utilizadas desde las aplicaciones instaladas en el equipo del puesto de trabajo, podemos destacar que las herramientas de ofimática es la más utilizada, aunque el Outlook y Teams también son ampliamente utilizadas. Hay que tener en cuenta que SharePoint y Planner no tienen aplicación que puedan instalarse en el equipo, por lo que no se ha incluido en este modo de acceso.

Gráfico 22. Acceso herramientas instaladas en el equipo



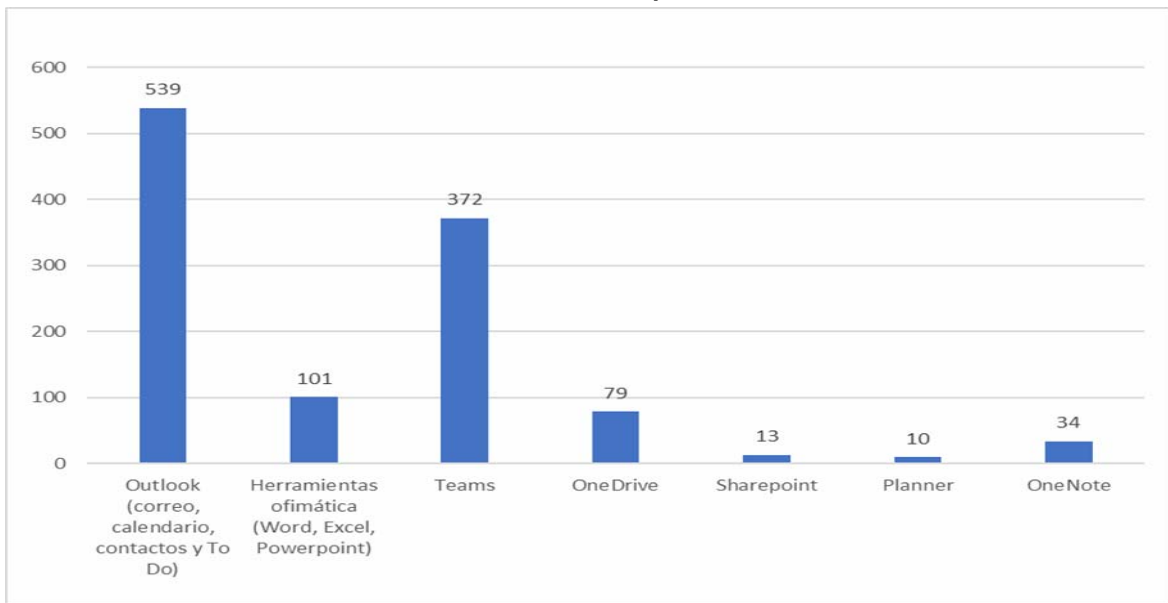
En cuanto al modo de acceso mediante el navegador web, la aplicación más utilizada es el Outlook, seguida de Teams, y en menor medida las herramientas ofimáticas.

Gráfico 23. Acceso mediante navegador web



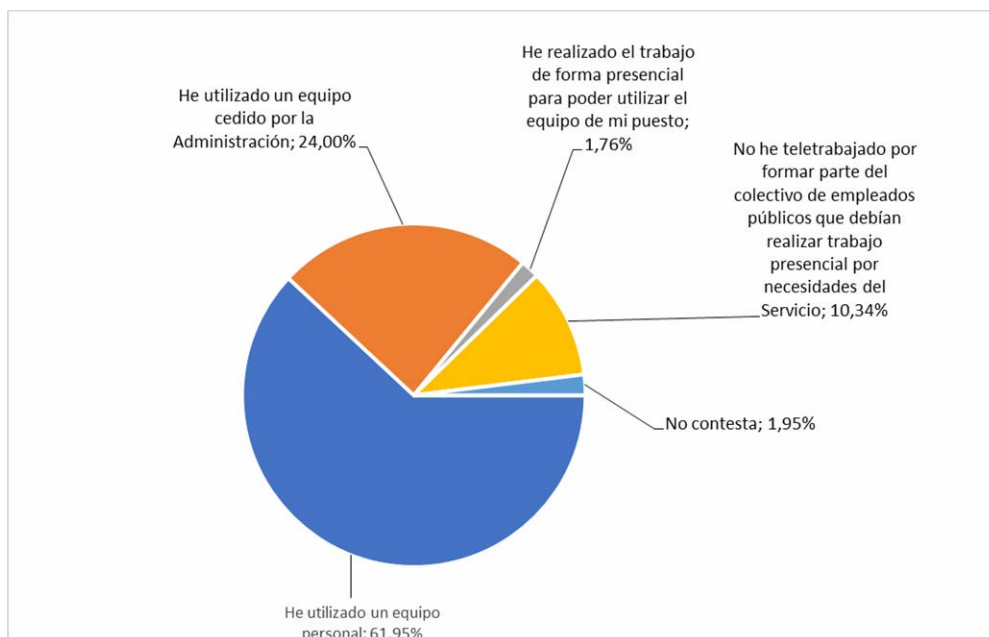
El acceso mediante dispositivos móviles se centra fundamentalmente en el Outlook, posiblemente condicionado a que esta posibilidad ha existido antes de establecerse la plataforma Tentudía y seguramente un importante número de empleados públicos ya tendrían configurado sus dispositivos móviles para el acceso al Outlook. La siguiente herramienta más utilizada por este medio es Teams, según las respuestas de motivación del modo de acceso, hay un porcentaje de empleados que utilizan los dispositivos móviles para la asistencia a reuniones dado la falta de dispositivos adicionales del equipo del puesto como son auriculares y cámaras, por lo que utilizan este medio como sustituto del equipo.

Gráfico 24. Acceso mediante dispositivos móviles



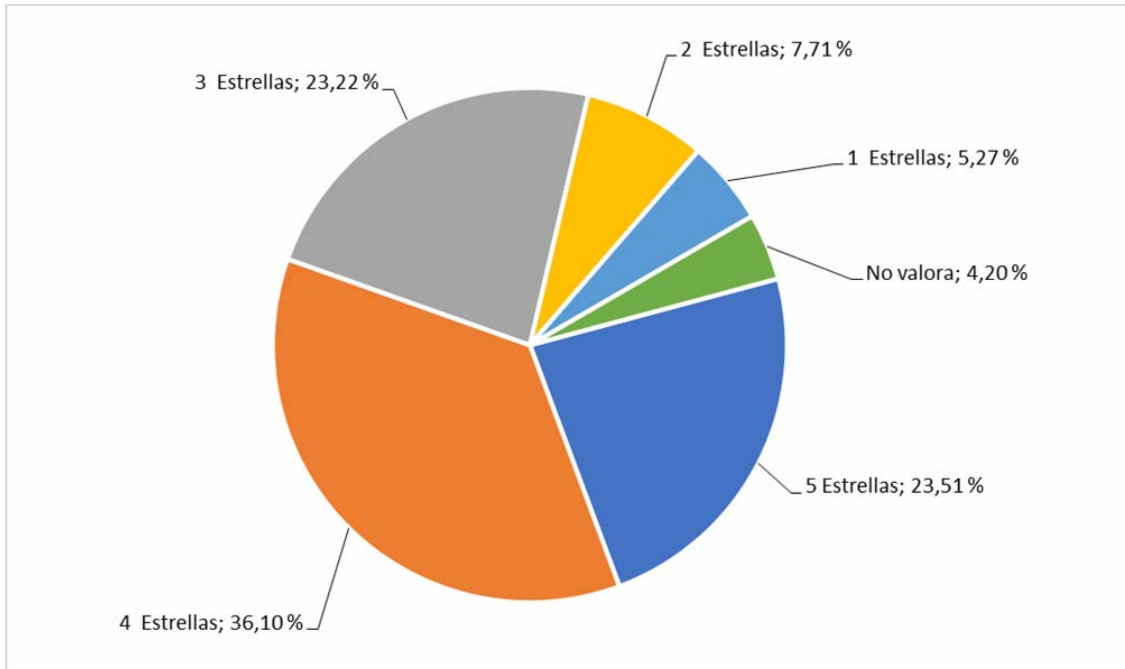
Si nos centramos en el período de teletrabajo, analizando el equipo utilizado en dicho período resalta que principalmente los empleados han utilizado equipos personales.

Gráfico 25. Equipo utilizado en teletrabajo



En respuesta a la pregunta sobre la valoración de los medios técnicos para el uso de la plataforma, los participantes los consideran buenos obteniendo una puntuación media de 3,68 sobre 5.

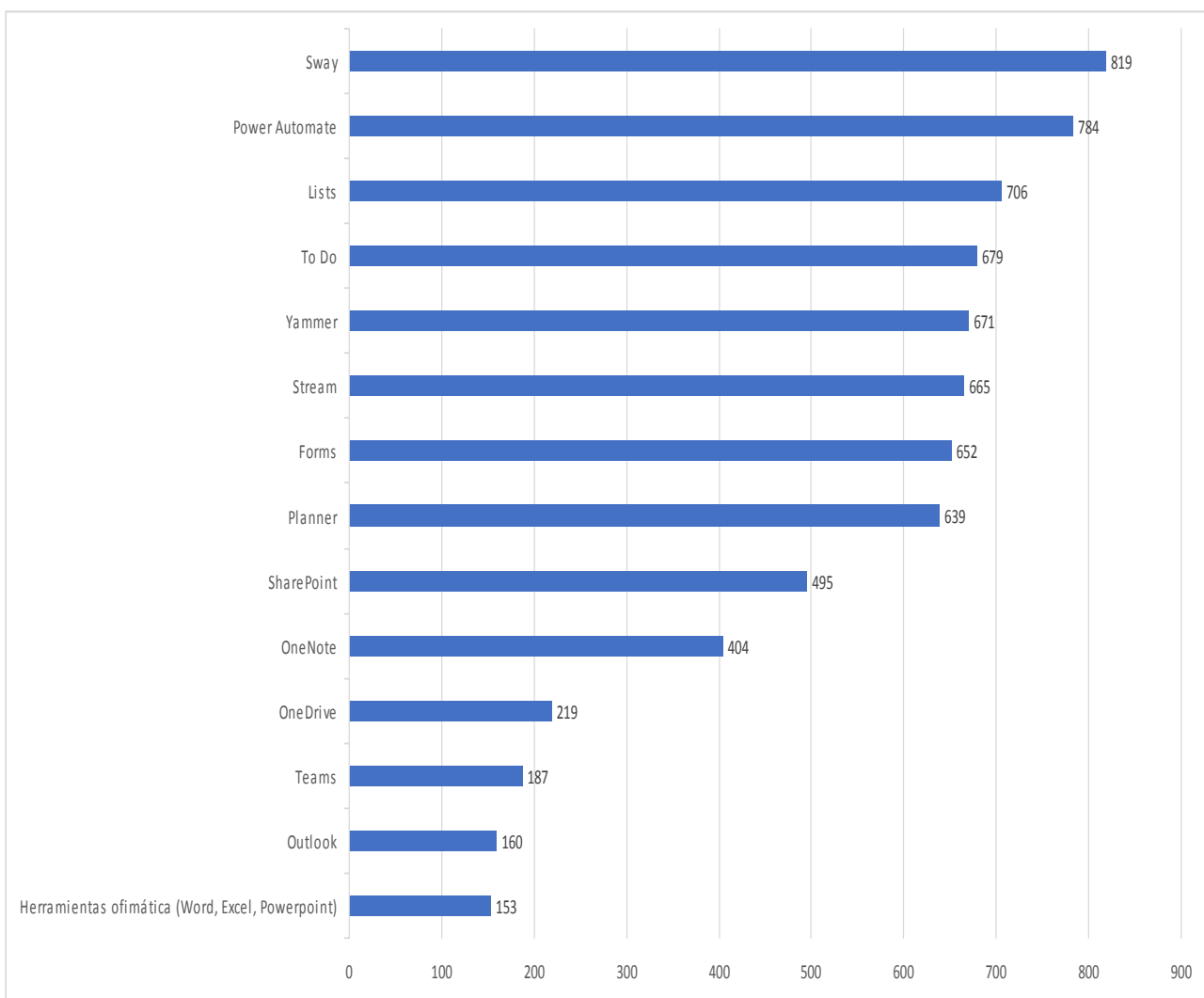
Gráfico 26. Valoración medios técnicos



VI. NIVEL DE FORMACIÓN

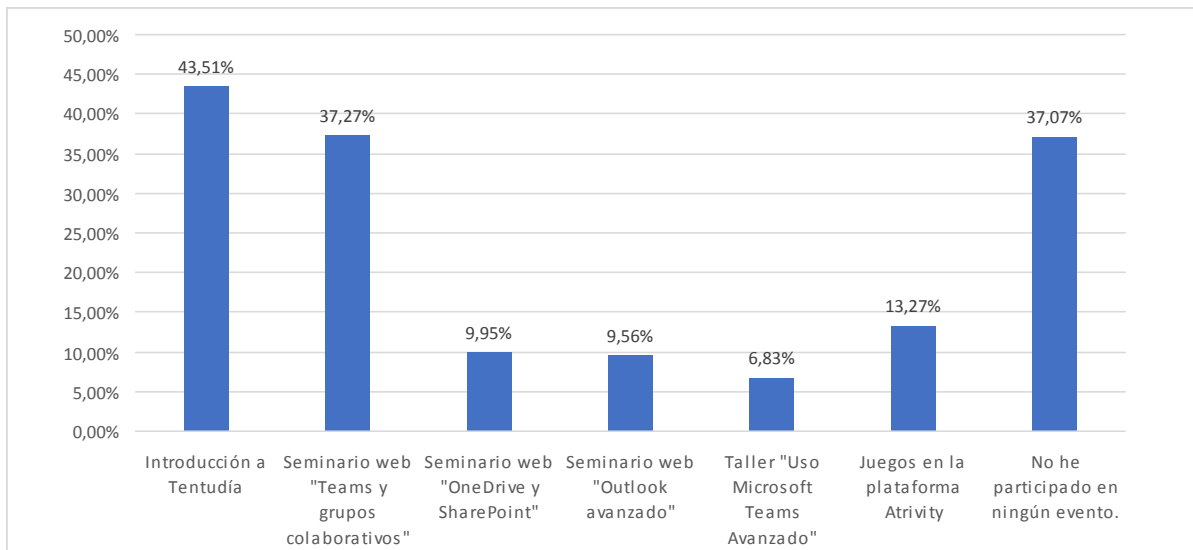
Si se enfoca en el nivel de conocimiento que tienen los empleados públicos de las diferentes herramientas de la plataforma se puede observar que el conocimiento de las principales herramientas es alto, pero existe un gran desconocimiento de una parte sustancial de las herramientas. Por una parte, se tiene las herramientas más conocidas como herramienta ofimática, Outlook, Teams y OneDrive, que, aun siendo muy conocidas, el porcentaje de participantes que indican que las desconoce es aproximadamente de un 15 %. Por otro lado, están el resto de las herramientas cuyo nivel de desconocimiento es muy alto, por encima del 60%.

Gráfico 27. Nivel de desconocimiento de la utilidad de las herramientas



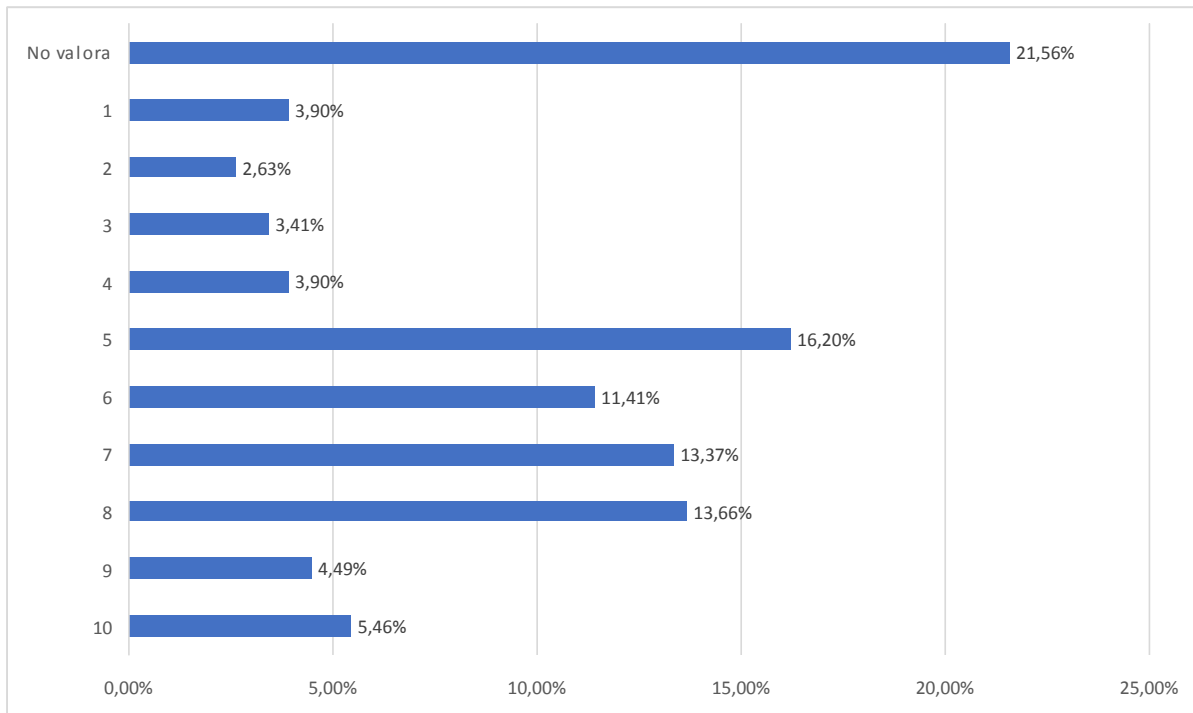
Si se analiza el nivel de participación en los eventos formativos que se realizaron entre 2020 y 2021, cuya asistencia era libre, se observa que el nivel de asistencia de los participantes es bajo o muy bajo, existiendo un porcentaje muy elevado de participantes que no han asistido a ninguno de los eventos 37,07% (gráfica 28).

Gráfico 28. Porcentaje de participantes en eventos formativos



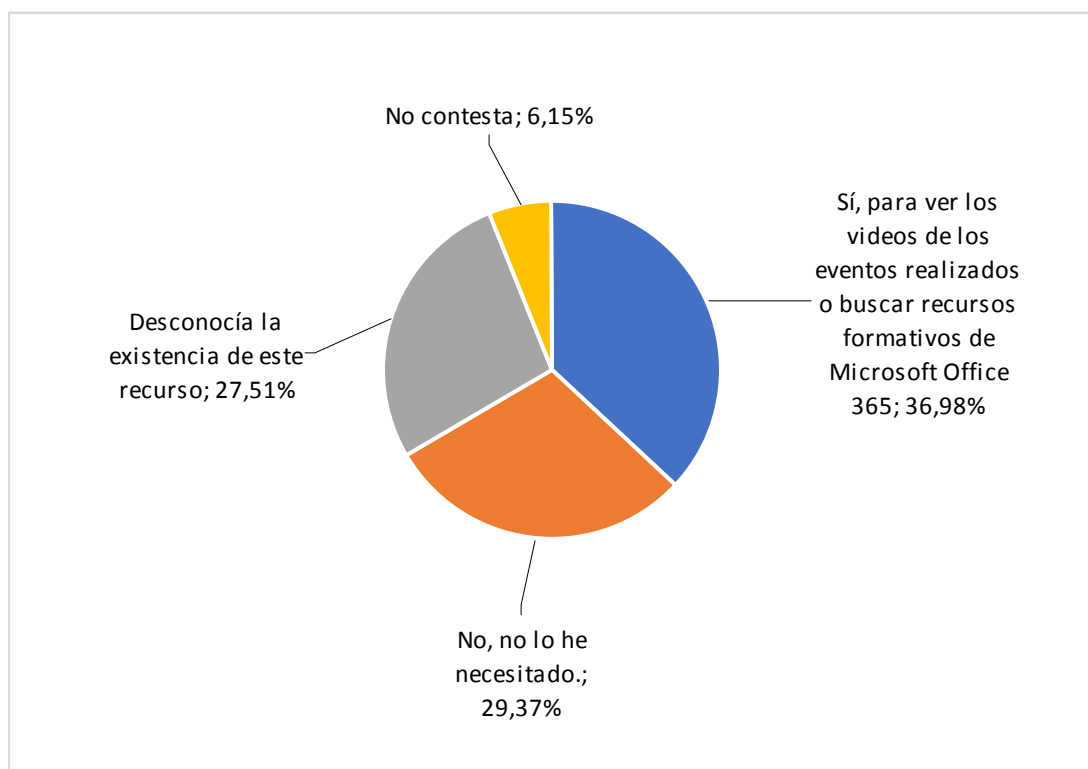
La valoración sobre los eventos formativos realizados tiene una puntuación media de 6,15 sobre 10, lo cual indica que, aunque está bien, hay que mejorar en el modelo formativo. Hay que destacar el porcentaje de participantes que no valoran los eventos formativos, llegando al 21,56% de los participantes.

Gráfico 29. Valoración de los eventos formativos

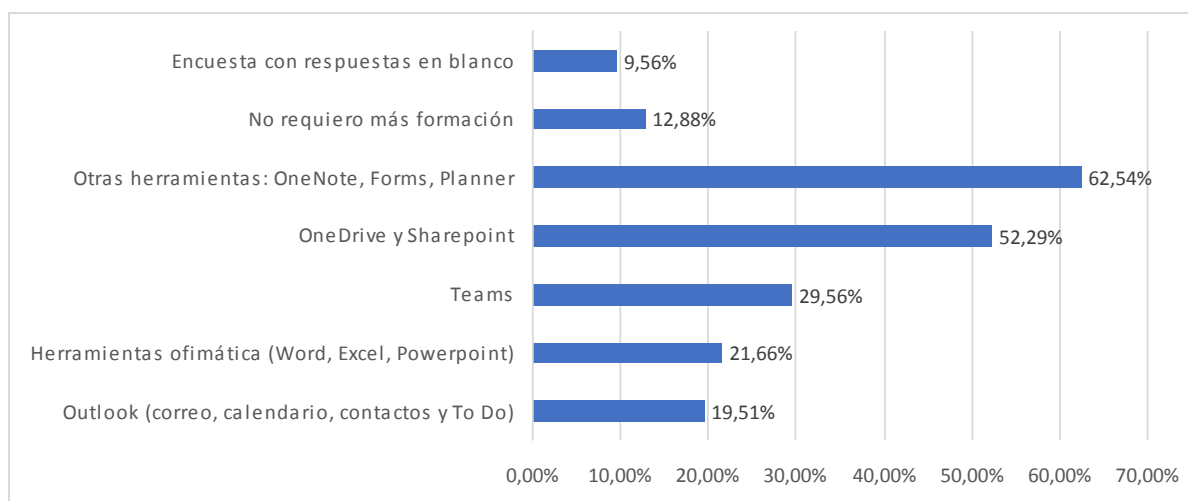


Dentro de la plataforma se creó un área de formación, a modo de portal, en el que se encuentran las grabaciones de los eventos y el acceso a manuales y materiales formativos de las herramientas de la plataforma. Se ha preguntado sobre si se ha accedido a dicho portal para consultar los eventos o información de las herramientas y sólo un 36,98% de los participantes lo ha hecho (gráfico 30 Acceso a Formación Tentudía). Hay que resaltar que el 27,51% de los participantes indica que desconocía la existencia de dicho portal (gráfico 30. Acceso a Formación Tentudía).

Gráfico 30. Acceso a Formación Tentudía



Cuando se pregunta por cual serían las herramientas de la plataforma en las que requeriría más actividades formativas, hay que destacar que aún hay un porcentaje alto, alrededor del 20% de los participantes, que declara que necesitaría formación en las herramientas que tradicionalmente se han utilizado (herramientas ofimáticas y Outlook), que es algo mayor al porcentaje que respondía sobre el desconocimiento del uso que estaría alrededor del 15%. Evidentemente en las herramientas más novedosas el porcentaje es mayor, estaría en consonancia, aunque a la baja, con las respuestas dadas sobre el desconocimiento del uso de dichas herramientas (entre 40% y 65%).

Gráfico 31. Porcentaje de participantes que requieren formación adicional

En cuanto a las propuestas para mejorar la formación sobre la plataforma, la principal propuesta es la realización de más cursos y de forma más continua, aunque hay diversidad de formatos (on-line, presencial, píldoras formativas, ejercicios prácticos, más personalizada, etc.), por otra parte, se indica que sería necesario disponer de más tiempo para poder dedicarse a formarse, incluso se plantea la posibilidad que sea obligatoria para que se le diera prioridad respecto a las actividades del puesto.

VII. CONCLUSIONES

Una vez expuestos los resultados de esta evaluación, se procede a una valoración de estos con el fin de interpretar la información expresada por los empleados públicos y poder, así, establecer un conjunto de ideas y propuestas que permitan a nuestra Administración continuar en la senda de la modernización digital y de la calidad.

a) Valoración de Participación.

La baja participación en esta encuesta y en otros eventos en los que se ha invitado por medio de correo electrónico a una mayoría de empleados públicos adscritos a tareas de administración general, denota una baja motivación e interés por los avances que se están realizando en la digitalización de la administración.

Entre las causas que pueden explicar este hecho nos encontramos recursos técnicos y humanos insuficientes según se desprende de las opiniones dadas por los participantes.

Otro elemento importante para explicar el diferente nivel de participación por consejerías se encuentra en la falta de homogenización del dominio corporativo, ya que se dispone de cuatro dominios dentro de la Administración: @juntaex.es, @salud-juntaex.es, @extremaduratrabaja.net, @educarex.es

Con este modelo, la plataforma Tentudía no se puede considerar como una plataforma corporativa, ya que deja fuera sectores importantes de empleados públicos que no pueden interactuar con el resto de los departamentos ni siguen pautas comunes de trabajo colaborativo a nivel de organización.

b) Modalidad en la prestación del servicio por los empleados públicos.

La especial situación generada por la evolución del COVID-19 ha originado que los empleados públicos, en la prestación de sus servicios, se encuentren en alguna de las siguientes situaciones.

- Modalidad Presencial.
- Teletrabajo.
- Acceso remoto al puesto de trabajo

Según los datos extraídos de los participantes:

El 15.80 % han prestado sus servicios de forma presencial

El 11.71 % están acogidos a la modalidad prevista en la Resolución de 23 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Función Pública, por la que se convoca el proceso para la autorización del desempeño de puestos de trabajo en la modalidad de prestación del servicio no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo.

El 72.49 % accedieron en remoto al puesto de trabajo.

El elevado número de empleados que accedieron a su puesto de trabajo en remoto ha hecho que la plataforma haya sido una base fundamental para el desarrollo de algunas tareas, sobre todo como base de comunicación entre los miembros de las unidades organizativas.

En opinión de los participantes y como comentario general, se valoran muy positivamente la plataforma considerándola una herramienta muy buena y que ayuda en la mejora en el desarrollo de las actividades de su puesto de trabajo.

c) Valoración del desempeño de sus funciones.

La situación generada por el estado de Alarma impuesto como consecuencia del Covid-19, originó que los centros administrativos, en su mayoría, cerraran y que, de la noche a la mañana, las oficinas se trasladaran a cada uno de los domicilios de los empleados públicos. Por ello es necesario conocer el grado de utilidad que los empleados perciben de las herramientas de Tentudía en las labores desarrolladas en su cometido diario.

El grado de satisfacción entre el uso de la plataforma en teletrabajo y acceso remoto y en modo presencial en el puesto, en ambos casos es satisfactorio con una puntuación media sobre 5 de 3,92 y 3.96 respectivamente

A pesar del cambio brusco que ello representaba, la mayoría de los empleados la califican el uso de las herramientas de Tentudía como **útil o muy útil** obteniéndose una puntuación media de **4,06 sobre 5**.

Del catálogo de herramientas de Tentudía a la que han tenido acceso los empleados públicos vemos que las herramientas que tradicionalmente se han utilizado en el desempeño de sus funciones, como son el Outlook (correo electrónico, contactos, calendario, etc.) y las herramientas ofimáticas (Word, Excel, etc.), son las presentan un nivel de utilización diario más alto, mientras que herramientas de trabajo colaborativo como Planner, OneNote y SharePoint, es uso es muy residual.

El uso de Teams, también tiene una utilización alta, seguramente debido en su mayor parte por la buena acogida que ha tenido como medio de relación en el teletrabajo y acceso remoto al puesto de trabajo.

Si tenemos en cuenta el modo de acceso, se ve que principalmente se usan las herramientas instaladas en el equipo con un 68,10% (gráfico 20. Medio preferente de acceso). Esto viene condicionado por lo indicado anteriormente sobre el uso de herramientas tradicionales que ya se encontraban instaladas en los equipos anteriormente.

Según se desprende de las respuestas de los participantes las dificultades encontradas se centran dos aspectos fundamentales:

- ✓ Recursos técnicos obsoletos o insuficientes. Los problemas en las conexiones, la existencia de un parque de equipos obsoletos o la falta de algunos dispositivos adicionales, impiden ir a un modelo de trabajo colaborativo, dado que es necesario que todos los miembros del equipo tengan la posibilidad de interactuar de forma fluida.
- ✓ Falta de formación sobre las herramientas.

En cuanto a las mejoras propuestas por los participantes para generalizar el uso de la plataforma se resumen en:

- ✓ Mejora de recursos técnicos: mejora del equipo del puesto con la incorporación de dispositivos adicionales. Disponibilidad de dispositivos móviles. Mejora en la fluidez de las comunicaciones que eviten desconexiones y permitan movimiento de subida y bajada de archivos. Incorporación de herramientas adicionales como editores pdf, Access, Photoshop, Visio o programas estadísticos.
- ✓ Flexibilización de políticas de la plataforma: Posibilidad de creación de equipos por parte de los usuarios. Intercambio de archivos por enlace con personas externas a la organización.
- ✓ Formación continua y multimodal: Procesos formativos continuados, en distintas modalidades (presenciales, online, píldoras formativas, etc.). Especializados en las herramientas concretas, que sean práctico y, en algunos casos específicos, departamentales.
- ✓ Para toda la organización: Fomentar el uso en todos los departamentos. Permitir entrada de usuarios externos como miembros de equipo, especialmente trabajadores de empresas y organismos públicos propios.
- ✓ Soporte técnico: Facilidad para la gestión de incidencias o tener acceso a un portal de incidencias para su resolución telemática. Saber a quién dirigirse en caso de tener problemas o dudas con las herramientas.

d) Actividad Formativa en las nuevas herramientas.

La participación en los eventos formativos que se realizaron entre 2020 y 2021, cuya asistencia era libre, es bajo o muy bajo, existiendo un porcentaje muy elevado de participantes que no han asistido a ninguno de los eventos 37,07% (gráfica 28 Porcentaje de participantes que participan en eventos formativos).

La valoración sobre los eventos formativos realizados tiene una puntuación media de 6,15 sobre 10, lo cual indica que, aunque está bien, hay que mejorar en el modelo formativo. Hay que destacar el porcentaje de participantes que no valoran los eventos formativos, llegando al 21,56% de los participantes.

En cuanto a las propuestas para mejorar la formación sobre la plataforma, la principal propuesta es la realización de más cursos y de forma más continua, aunque hay diversidad de formatos (on-line, presencial, píldoras formativas, ejercicios prácticos, más personalizada, etc.), por otra parte, se indica que sería necesario disponer de más tiempo para poder dedicarse a formarse, incluso se plantea la posibilidad que sea obligatoria para que se le diera prioridad respecto a las actividades del puesto.

En materia de formación vemos que se produce un comportamiento contradictorio pues si bien, de una parte, no se participa en las actividades formativas ofertadas, de otra, se solicita una mayor formación en el uso de las herramientas. Esta circunstancia podría venir motivadas por el formato de la formación utilizada, por el horario de impartición o bien por la imposibilidad de compatibilizar las tareas exigidas en el puesto de trabajo con la actividad formativa.

e) Recomendaciones para una mejor implementación tecnológica.

- Estandarización de los accesos y de los recursos necesarios para el uso de las herramientas.
- Diseño de la formación específica sobre las herramientas de la plataforma, dentro de la actividad formativa corporativa.
- Implantación de una política de fomento del uso de las herramientas colaborativas.

ANEXO I ENCUESTA

Encuesta seguimiento del uso del proyecto Tentudía

...

Hola, Antonio F. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1. Consejería a la que pertenece *

Selecciona la respuesta 

2. ¿Realiza actualmente teletrabajo al amparo de la última convocatoria publicada por la Administración autonómica? *

Sí

No

3. ¿Teletrabajó durante el período excepcional del estado de alarma? *

Sí

No

Nivel de uso de las herramientas Office 365 en su puesto de trabajo

4. Indique cuáles de las siguientes herramientas de Office 365 desconoce su utilidad

Outlook

OneDrive

Teams

SharePoint

Herramientas ofimática (Word, Excel, Powerpoint)

Planner

To Do

OneNote

Yammer

Forms

Lists

Sway

Stream

Power Automate

5. ¿Qué nivel de uso realiza de las distintas herramientas de Office 365?

	Diariamente	Varias veces en la semana	Ocasional	Nunca
Outlook (correo, calendario, contactos y To Do)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herramientas ofimática (Word, Excel, Powerpoint)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teams	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Almacenar y compartir documentos en OneDrive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Almacenar y modificar documentos de equipo en SharePoint	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión y planificación de tareas con Planner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de notas con OneNote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Usa Teams?

- Sí
- No

7. Uso principal de Teams

- Realización de reuniones online
- Chat con miembros del Servicio o de la organización.
- Audiollamadas con miembros del Servicio o de la organización.
- Videollamadas con miembros del Servicio o de la organización.
- Compartir contenido.
- Centralización de distintas herramientas del Servicio

8. ¿Cuál es el medio preferente para el acceso a las herramientas de Office 365?

- Uso un navegador web.
- Uso las aplicaciones instaladas en el equipo.
- Uso principalmente un móvil o tableta.

9. ¿Cuál es la principal motivación de la preferencia del medio de acceso?

Escriba su respuesta

10. ¿Qué herramientas son utilizadas preferentemente con un navegador web?

- Outlook (correo, calendario, contactos y To Do)
- Herramientas ofimática (Word, Excel, Powerpoint)
- Teams
- OneDrive
- Sharepoint
- Planner
- OneNote

11. ¿Qué herramientas son utilizadas preferentemente con el móvil o tableta?

- Outlook (correo, calendario, contactos y To Do)
- Herramientas ofimática (Word, Excel, Powerpoint)
- Teams
- OneDrive
- Sharepoint
- Planner
- OneNote

12. ¿Qué herramientas son utilizadas preferentemente con la aplicación en el equipo?

- Outlook (correo, calendario, contactos y To Do)
- Herramientas ofimática (Word, Excel, Powerpoint)
- Teams
- OneDrive
- OneNote

13. En el período del estado de alarma ¿qué equipo de trabajo ha utilizado para el teletrabajo?

- He utilizado un equipo personal
- He utilizado un equipo cedido por la Administración
- He realizado el trabajo de forma presencial para poder utilizar el equipo de mi puesto
- No he teletrabajado por formar parte del colectivo de empleados públicos que debían realizar trabajo presencial por necesidades del Servicio

14. ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción del uso de Office 365 en teletrabajo?



15. ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción del uso de Office 365 en su puesto de trabajo?



16. Durante el último año hemos simultaneado el trabajo presencial y el teletrabajo desde nuestro domicilio. Comparando ambos periodos ...

- No ha existido diferencia a la hora de utilizar las herramientas de Office 365.
- El uso de estas herramientas ha sido más fácil desde mi puesto trabajo.
- El uso de estas herramientas ha sido más fácil desde mis equipos particulares en mi domicilio.

17. Si ha tenido alguna dificultad en el uso del Office 365 ¿cuál ha sido el motivo?

Escriba su respuesta

18. ¿Qué recursos adicionales habrían sido útiles para el desarrollo de su actividad?

Escriba su respuesta

Grado de conocimiento y capacitación

19. ¿En qué eventos de formación ha participado?

- Introducción a Tentudía
- Seminario web "Teams y grupos colaborativos"
- Seminario web "OneDrive y SharePoint"
- Seminario web "Outlook avanzado"
- Taller "Uso Microsoft Teams Avanzado"
- Juegos en la plataforma Atrivity
- No he participado en ningún evento.

20. ¿Ha accedido al portal de "Formación Tentudía"?

- Sí, para ver los videos de los eventos realizados o buscar recursos formativos de Microsoft Office 365
- No, no lo he necesitado.
- Desconocía la existencia de este recurso

21. ¿En que herramientas requeriría de formación adicional?

- Outlook (correo, calendario, contactos y To Do)
- Herramientas ofimática (Word, Excel, Powerpoint)
- Teams
- OneDrive y Sharepoint
- Otras herramientas: OneNote, Forms, Planner
- No requiero más formación

Su opinión es importante

22. ¿Cómo calificaría la utilidad de Office 365 en las tareas que desarrolla en su puesto de trabajo?



23. ¿Cómo valoraría los medios técnicos disponibles para el uso de Office 365?



24. ¿Cómo valoraría los eventos formativos que se han realizado?



25. Dada su experiencia reciente con el Office 365, ¿qué le gustaría que cambiara para utilizarlo mejor?

Escriba su respuesta

26. ¿Qué propondría para mejorar su formación en el uso de Office 365?

Escriba su respuesta

27. Aporte un comentario general sobre Office 365

Escriba su respuesta