

¿El teletrabajo funciona bien o es que la gente se está matando a trabajar?

Detrás de los mensajes optimistas que señalan que nos hemos adaptado a la nueva situación con rapidez, hay horas extra no remuneradas, ansiedad y problemas de gestión

Héctor G. Barnés

30/04/2020

Han pasado ya seis semanas desde que comenzase el teletrabajo forzado, y Leire*, diseñadora gráfica de 34 años, ya no puede más. Su jornada de trabajo ha aumentado un par de horas diarias respecto a lo habitual. Al principio no se daba cuenta, porque las había ahorrado en desplazamiento, pero poco a poco es cada vez más evidente. Se siente atada al ordenador día y noche. En cualquier momento, puede ser reclamada. Además, su carga ha aumentado sensiblemente desde aquel día a mediados de marzo que entró en casa para no volver a salir, y la situación en principio temporal parece que se va a prolongar hasta septiembre.

Durante las primeras semanas, no le importaba dar un poco más de sí. Al fin y al cabo, una situación excepcional requiere medidas excepcionales, y sus superiores estaban haciendo lo propio. Sin embargo, a medida que los estados de alarma se han ido sucediendo, su nueva normalidad se ha convertido en trabajar más, hasta el límite de la ansiedad. Sin ver que nadie tome medidas. “Mi problema no es el confinamiento, es el trabajo”, admite. ¿Quejarse? Ante las sombras del ERTE a corto plazo o un despido en el medio, calla y asiente: “No voy a abrir la boca ahora tal y como está la cosa”.

Hay un adagio que se ha repetido estas semanas: que la experiencia del teletrabajo ha salido infinitamente mejor de lo que pensábamos. Muchos trabajadores, y un buen número de expertos, consideran que, si está dando esa impresión, es por un exceso de esfuerzo del capital humano, no porque hayamos aprendido a teletrabajar por arte de magia. “Al parecer, las jornadas de las personas que están trabajando desde su casa están siendo varias horas más largas de lo normal”, valora Eva Rimbau, profesora de Estudios de Economía y Empresa en la Universidad Oberta de Catalunya y especialista en teletrabajo. “Por tanto, si se logra que todo siga funcionando a costa de las horas extra de los trabajadores, es que el experimento no está saliendo bien”. Según un análisis de NordVPN recogido en 'Bloomberg' a partir de los datos de uso de internet, los españoles trabajamos dos horas más al día.

Las historias oídas durante las últimas semanas se acumulan. A uno le pidieron que fichase a la hora que terminaba su jornada laboral y siguiese trabajando, “aunque pronto recularon”. A otro le pusieron una serie de reuniones a lo largo de la Semana Santa sin que nadie le aclarase si iba a percibir retribución por ello ni se le preguntara por su disponibilidad. Las reuniones suelen ser fuera de su horario y, como suele ocurrir en estos casos, está trabajando con su propio material, como el portátil. A aquel se le rompió el ordenador y tuvo que encargar un repuesto. “No sé si pasárselo a la empresa, porque el mensaje es de ‘estamos mal, tenéis que darlo todo’, o sea, ‘no pidas nada’”. Lo peor, no obstante, es la incapacidad de desconectar. “Ahora no vale lo de ‘no estoy en casa’”. Llamadas a primera hora de la mañana y a última de la tarde, llamadas cuando ha bajado al súper a hacer la compra.

Cada día, un poco peor

En opinión de Rimbau, en un contexto en el que la mayoría de empresas no estaban preparadas para un teletrabajo que se ha implantado deprisa y corriendo, este “está dando su peor cara, ya que genera sobrecarga y agotamiento en la persona trabajadora”. El punto positivo, añade, es que la actividad se ha conseguido mantener en marcha, “pero a un alto coste personal, especialmente para quienes además tienen que atender las tareas de

cuidados familiares, que son mayoritariamente las mujeres”. Un pequeño estudio sobre teletrabajo realizado por Actiu mostraba que para un 46% de los encuestados lo peor era la sensación de no poder dejar de trabajar.

“Cómo no va a salir el trabajo, si la gente está currando sin parar”, ironiza David Blay Tapia, profesor especializado en teletrabajo, escritor y autor de ‘¿Por qué no nos dejan trabajar desde casa?’ y ‘El viaje del equilibrista’. El problema, añade, es que probablemente ese mismo trabajo podría salir adelante en menos horas, pero es precisamente la falta de formación a este respecto, así como la cultura laboral española, la que lo impide. “Antes de todo esto, tan solo teletrabajaba un 4% de españoles, y al resto nadie lo ha formado, ni le han dicho que esto no es un horario de oficina”.

Tanto es así que sindicatos como UGT han comenzado a movilizarse reclamando una regulación exhaustiva del teletrabajo para “poner fin a los abusos”. “Unos 10 millones de personas están teletrabajando, y no es una prestación a tiempo completo, sino una forma de organización”, recuerda Gonzalo Pino, secretario de Política Sindical de UGT. “El teletrabajo no altera ni suspende los derechos fundamentales, quienes teletrabajan siguen teniendo derecho a la desconexión digital, al registro de jornada, a respetar los tiempos máximos y los descansos necesarios”.

La mayoría de estos problemas, no obstante, tienen en común que son invisibles y difícilmente cuantificables. El registro de jornada, implantado el pasado año de forma obligatoria, es en teoría la herramienta que permite controlar esos excesos y la primera que está siendo objeto de atropellos. Por un lado, por cierto relajamiento, no he fichado en toda la semana”—, pero también por presiones externas como la anteriormente citada. Como recuerdan los abogados laboristas, el estado de alarma o el trabajo ‘online’ no eximen de llevar el registro horario.

Presentismo en pantuflas

Esto da lugar a situaciones paradójicas, como la que cuenta Raúl*, oficinista de 29 años. “Hay días en los que he terminado mi trabajo, sé que no voy a tener nada más que hacer, pero publico en Slack para que sepan que estoy ahí o me quedo sentado un poco más delante del ordenador por si alguien me escribe”, explica. “Se puede decir que estoy haciendo presentismo en mi propia casa”. Uno de los grandes males de la cultura laboral española, ahora trasladado a la comodidad de tu hogar.

A espacios que no habían sido pensados para el trabajo se han trasladado las dinámicas del espacio físico, añadiéndole una carga de trabajo adicional por la excepcionalidad de la situación. “Tecnológicamente, estábamos preparados, pero tenemos un problema, que es que la digitalización de trabajadores y directivos no es alta”, prosigue Blay. Como añade Rimbau, “aún hay que investigar sobre qué está ocurriendo, pero probablemente una de las causas está en que se mantienen las peores costumbres de la vida en la oficina, como las abundantes e innecesarias reuniones —que además, por videoconferencia, resultan más agotadoras— o el esperar respuesta inmediata a cualquier mensaje”.

Blay sigue unas cuantas rutinas a rajatabla: picos de hiperproductividad, desconexión de datos en el móvil y contestar correos tan solo tres veces al día. Es decir, todo lo contrario de lo que le ocurre a Leire, que tiene la sensación de que “como no puedo ir a ningún sitio, eso quiere decir que estoy siempre disponible”. No tiene por qué ser así. Para que el teletrabajo funcione, añade Blay, además de garantizar flexibilidad al empleado, los superiores deben ser conscientes de las necesidades de cada cual. Como bromea, ninguno de los libros sobre teletrabajo habían previsto un escenario de teletrabajo con hijos, lo cual hace las cosas aún más difíciles para las familias.

Unos consejos para las empresas

Es revelador que la mayoría de artículos sobre teletrabajo consistan en consejos psicológicos para empleados y no organizativos para mandos superiores. Se trata, por lo general, de 'tips' que les ayudan a gestionar su tiempo y soportar mentalmente la nueva situación, pero que raramente atacan la raíz del problema. ¿Algún consejo? “Esto es una nueva era del trabajo y requiere formación”, responde Blay. “No podemos no formarnos en una nueva manera de trabajar”.

“Los directivos tienen que implicar a los trabajadores, y para ello tienen que decirles qué necesitan de cada uno, es más fácil llegar a un objetivo cuando sabes qué tienes que hacer”, añade. “Hay gente que trabaja mejor y peor, pero tienes que confiar en los trabajadores y conocerlos, incluso biológicamente, para saber por ejemplo a qué hora del día trabajan mejor”. Las herramientas de medición de productividad permiten introducir cambios a tiempo casi real sin tener que esperar a informes a medio plazo.

Está de acuerdo Rimbau, que recuerda que la clave es dar autonomía al equipo, dejando que organicen tareas y horarios como mejor les venga, especialmente en este contexto. Para ello, es necesario, añade, que las personas con cargo directivo se olviden de controlar todo lo que hacen sus colaboradores; optar por "comunicación asíncrona (vía 'mails' o documentos compartidos)" antes que “por la sincronía (como videoconferencias)”; una única y breve reunión diaria, algo en lo que también se muestra de acuerdo Blay. También “revisar si las tareas de tus colaboradores dependen mucho de lo que hagan los demás, lo que les resta autonomía y les obliga a estar pendientes continuamente de lo que otras personas les entregan”.

Por último, recordar “el toque humano”, como mantener contacto personal para “preguntar qué tal y ofrecer ayuda”, normalizar la necesidad de ayuda o interrupciones de la vida privada en las reuniones y “celebrar los éxitos de las personas y los equipos, no estar ahí solamente para dar más trabajo cuando se termina el que hay”. Por su parte, UGT ya solicita una revisión en profundidad del teletrabajo que se refleje en los convenios colectivos. Si este va a ser el panorama a medio y largo plazo, será necesario poco a poco marcar fronteras por escrito y que los abusos afloren a la luz.