

EL IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN EN LA CALIDAD DEL EMPLEO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Se detectan impactos desiguales en las condiciones de trabajo del sector público, muchos de ellos derivados de la implantación del teletrabajo en la Administración Pública

ALICIA MARTÍNEZ POZA

Investigadora de la Fundación 1º de Mayo

Los efectos de la digitalización en el empleo en España han cobrado importancia a raíz del estallido de la pandemia del Covid-19 en 2020. El aumento del interés por el tema se debe al impacto de la crisis, que ha contribuido a impulsar algunas tendencias preexistentes. La transformación digital también se ha convertido en uno de los pilares centrales de las políticas europeas y nacionales (NextGenerationEU), que en España se está implementando a través del Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia.

En este contexto, el proyecto DigiQu@lPub ha permitido mejorar el conocimiento sobre el impacto de la digitalización en la calidad del empleo en los servicios públicos, poniendo de relieve las percepciones que los propios trabajadores y trabajadoras tienen de los cambios generados por la digitalización en el desempeño de sus tareas cotidianas. Para ello, el proyecto ha analizado la situación de tres sectores (administración pública, electricidad y hospitales) en diversos países europeos (Dinamarca, España, Finlandia, Alemania, Francia, Hungría, Polonia e Italia).

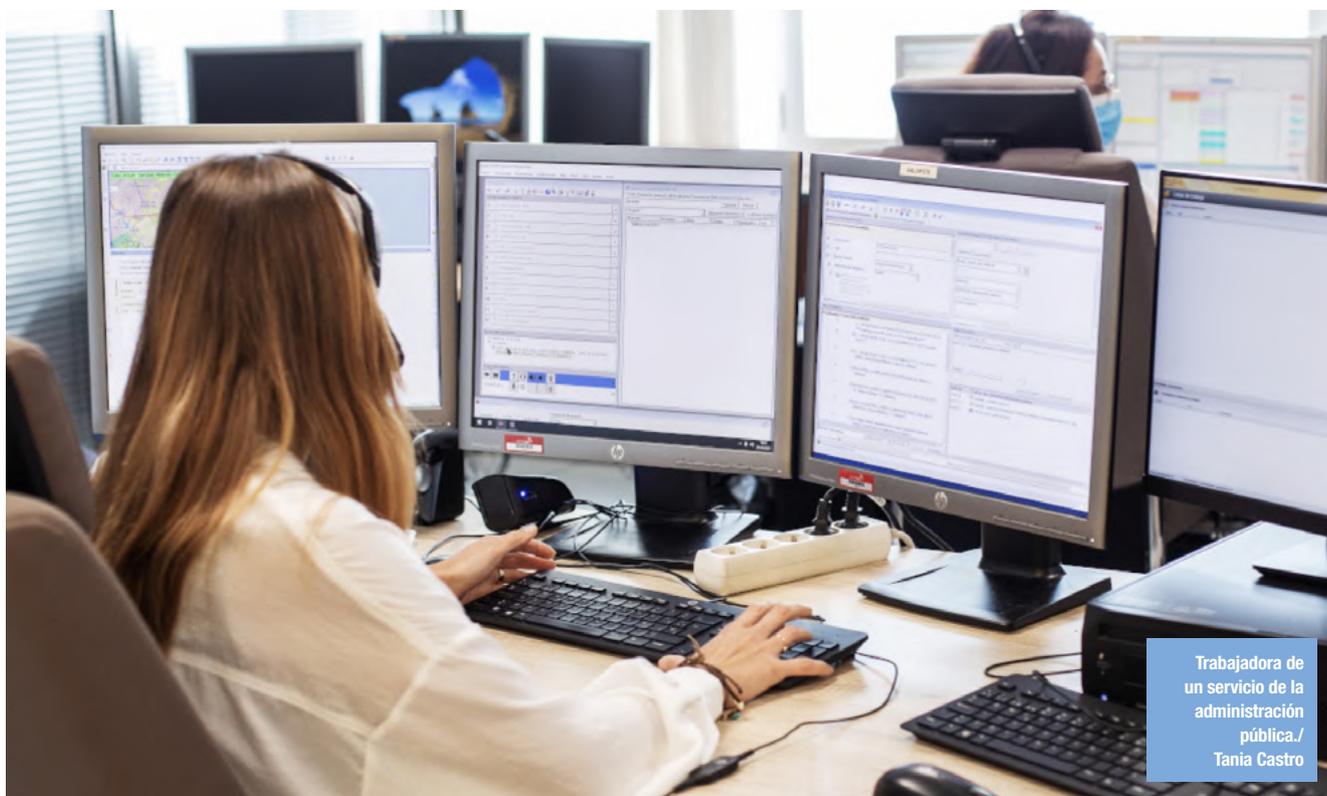
Los resultados del proyecto refuerzan el conocimiento de la negociación colectiva, apoyando a los agentes sociales en la transición digital del trabajo para los servicios públicos. Todos los resultados del proyecto fueron publicados en 2021. A continuación, se resumen —de forma sintética— los principales resultados obtenidos en España.

Digitalización en los servicios públicos: evaluando los impactos en el empleo

La Administración Pública ha experimentado un proceso de transformación digital muy intenso en la última década, impulsado a raíz de la pandemia: la implantación de servicios públicos digitales ha avanzado rápidamente y hoy el personal público utiliza multitud de recursos digitales en sus procesos de trabajo y en los servicios que prestan a los ciudadanos.

Según el Índice de Economía y Sociedad Digitales (DESI) de 2022, que mide los avances en digitalización de los Estados miembros, España ocupa el séptimo lugar de la distribución. Esta posición se debe, en gran medida, al importante avance de los servicios públicos digitales, estrategia que se ha impulsado en toda la Administración Central del Estado.

El estudio muestra que el impacto en las condiciones de trabajo es desigual, sobre todo en relación con el teletrabajo, que se percibe como la mayor incorporación de herramientas digitales por parte de los empleados públicos en los últimos años. El personal del sector público parece ver en el teletrabajo una oportunidad para mejorar determinadas condiciones laborales, pero los sindicatos son muy reacios a considerar estos beneficios sin sopesar los importantes riesgos que perciben que plantea el teletrabajo. Existe, sin embargo, una opinión compartida sobre el impacto en



Trabajadora de un servicio de la administración pública./ Tania Castro

los procesos y tareas, ligado a la reducción de tareas repetitivas y al aumento de la intensidad del trabajo. Esto implica jornadas laborales más largas, con dificultades para conciliar la vida laboral y familiar, así como riesgos laborales, especialmente psicosociales. Además, la formación parece ser uno de los puntos débiles que hay que abordar.

En cuanto a la digitalización, el teletrabajo ocupa un lugar destacado en la agenda del diálogo social. Aunque existen diferencias territoriales, la aplicación del teletrabajo a nivel de la Administración central ha sido abordada unilateralmente por el Gobierno central, con una aplicación desigual en las distintas instituciones. Los sindicatos reclaman acuerdos colectivos de teletrabajo en cuestiones como la identificación de las necesidades de los servicios y las condiciones aplicables al teletrabajo, ampliando así los derechos colectivos en un acuerdo que se considera individual.

El papel de la negociación colectiva: avances y retos de cara al futuro

Los interlocutores sociales de los servicios públicos han tenido una implicación escasa en la transformación digital en España: el debate se produce a posteriori, abordando los cambios en la organización del trabajo y las condiciones laborales.

La negociación colectiva regula materias específicas afectadas por el cambio digital, por lo que no existen «acuerdos de digitalización» globales. En su lugar, los interlocutores sociales negocian sobre aspectos concretos de la situación laboral. En este sentido, las principales cuestiones abordadas se refieren al teletrabajo (administración pública, hospitales, electricidad), la formación (administración pública, hospitales, electricidad), la gestión del tiempo y la flexibilidad (electricidad).

De cara al futuro, se plantea que las transformaciones deben abordarse desde una perspectiva holística, para garantizar, por un lado, la calidad de los servicios públicos para todos los ciudadanos y, por otro, la calidad del empleo y las condiciones laborales del personal funcionario y trabajador del sector público.

Los efectos de la digitalización en las condiciones de trabajo están muy relacionados con la organización del trabajo, ya que la intensificación del ritmo de trabajo y la necesidad de mejorar la formación y la cualificación son resultados clave extraídos de la encuesta en línea del proyecto. Abordar mejores medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, la reducción de la jornada laboral y la integración de la formación de los trabajadores y trabajadoras en el tiempo de trabajo son posibles herramientas para mejorar el bienestar en el trabajo.

Es importante asegurar una plantilla suficiente en los servicios públicos, conteniendo los tanteos de privatización o externalización de actividades y servicios, que repercutirán en la calidad del servicio. También es relevante monitorear los efectos desiguales de la digitalización en las condiciones de trabajo, explorando las particularidades no sólo de las condiciones sectoriales, sino especialmente las diferencias ocupacionales, considerando brechas etarias, de género o territoriales. El impacto en las condiciones de trabajo debe ser monitoreado a través de herramientas participativas de evaluación de riesgos psicosociales.

En suma, los resultados del estudio reflejan la necesidad de actuar de forma proactiva y participativa, reforzando los derechos de información y consulta de los y las trabajadoras, lo que en definitiva supone potenciar el papel del diálogo social y la negociación colectiva.