



El impacto de la digitalización en la calidad del empleo y el diálogo social en los servicios públicos de la UE

Afrontar el impacto de la digitalización de los servicios públicos en España: el reto de una negociación colectiva proactiva

Resumen ejecutivo

Autores:

Alicia Martínez Poza y Jesús Cruces Aguilera

Fundación 1º de Mayo

El presente documento de investigación presenta los resultados del estudio nacional realizado en el marco del proyecto DIGIQU@LPUB, financiado por la Comisión Europea, que estudia el impacto de la digitalización en la calidad del empleo y el diálogo social en los servicios públicos.

El proyecto pretende mejorar la comprensión del impacto de la digitalización en la calidad del empleo en los servicios públicos, destacando las percepciones que los propios trabajadores y trabajadoras tienen de los cambios generados por la digitalización en la realización de sus tareas cotidianas. El estudio se centra específicamente en tres sectores: la administración pública, el sector eléctrico y los hospitales. El proyecto también pretende sensibilizar a los sindicatos y a su representación de la toma de decisiones acerca de las consecuencias de la transición digital del trabajo para los servicios públicos. Desde un punto de vista metodológico, se han utilizado las siguientes herramientas: a) investigación documental; b) doce entrevistas semiestructuradas con fuentes informantes clave; c) una encuesta en línea a trabajadores; y d) tres focus groups con trabajadores y representantes sindicales de los sectores seleccionados. Toda esta información (cualitativa y cuantitativa) ha permitido conocer de primera mano la realidad del cambio digital en los servicios públicos.

Contexto

En la última década, el debate sobre los efectos de la digitalización en el empleo en España ha adquirido importancia, debido al 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 ayudado a impulsar algunas tendencias preexistentes. La transformación digital también se ha convertido en uno de los pilares centrales de NextGenerationEU, que en España se está implementando a través del Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia.

Desde 2020, la estrategia digital española se ha venido desplegando principalmente a través de dos instrumentos coordinados por el Ministerio de Economía y Transformación Digital: la agenda España Digital 2025 (recientemente actualizada a España Digital 2026) y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), que incorpora las distintas acciones incluidas en la agenda. El diálogo social ha jugado un papel protagonista en las leyes promovidas por el Ministerio de Trabajo: tanto la ley de teletrabajo como la ley de derechos laborales de los trabajadores de plataformas digitales fueron acordadas con los principales sindicatos (CCOO y UGT) y las principales organizaciones empresariales (CEOE y CEPYME).

En el Índice de Economía y Sociedad Digitales (DESI) de 2022, el mecanismo de la Comisión Europea para supervisar el progreso de la digitalización en los Estados miembros, España ocupaba el séptimo puesto, obteniendo una puntuación del 60,8. Esta posición se debe, en gran medida, a los importantes avances en los servicios públicos digitales, una estrategia que se ha promovido en toda la administración central del Estado.

La inseguridad laboral es una característica estructural del empleo en España, con un alto nivel de empleo temporal. Por eso, el debate sobre las repercusiones de la digitalización en la calidad del empleo es especialmente relevante en el contexto español. Las líneas de investigación actuales se centran en la digitalización y la calidad del empleo, desde diferentes perspectivas: la salud laboral - estudios ergonómicos y riesgos psicosociales; las condiciones de trabajo de los trabajadores de plataformas; y, más recientemente, el teletrabajo y la "plataformización" de otros sectores debido al creciente uso de la inteligencia artificial. Gran parte del análisis se centra en las diferencias relacionadas con el género, la edad o el nivel educativo.

Principales conclusiones

La incorporación de las nuevas tecnologías en el sector eléctrico ha venido de la mano de la privatización del sector, con un cambio en la estrategia empresarial y en la organización del trabajo. Se han introducido numerosas nuevas tecnologías, tanto en la gestión del personal

como en el desarrollo de los procesos de trabajo. A pesar de que la intensificación del trabajo parece ser una constatación común de la encuesta DIGIQU@LPUB, las entrevistas y los grupos de debate, no existe una visión clara de otros impactos de las nuevas tecnologías digitales. Mientras que la encuesta muestra una percepción un tanto positiva de la autonomía resultante y de los beneficios del teletrabajo, las personas entrevistadas y las participantes en los focus group también destacan los impactos negativos asociados con la mayor responsabilidad individual, la supervisión y el aumento de la competencia entre los compañeros.

En los últimos años, la negociación colectiva se ha centrado en la elaboración de diversos convenios que, aunque no abordan directamente la estrategia de digitalización de la empresa, se refieren a ella indirectamente como elemento central. En estrecha relación con las implicaciones del cambio digital, se ha alcanzado un acuerdo sobre el registro horario (asociado con el sistema de fichaje digital), sobre el teletrabajo y un acuerdo final sobre la desconexión. Además, se ha creado una mesa redonda sobre la flexibilidad, con la participación de los interlocutores sociales, para realizar el seguimiento de estos acuerdos.

La administración pública ha atravesado un proceso de transformación digital muy intenso en la última década, impulsado por la pandemia: la implementación de servicios públicos digitales ha avanzado rápidamente y en la actualidad los trabajadores y las trabajadoras del sector público utilizan múltiples recursos digitales en sus procesos de trabajo y en los servicios prestados a los ciudadanos.

Nuestro análisis muestra que el impacto en las condiciones laborales es desigual, sobre todo en lo que respecta al teletrabajo, que se percibe como la mayor incorporación de herramientas digitales por parte de los trabajadores públicos en los últimos años. El personal del sector público parece percibir el teletrabajo como una oportunidad para mejorar determinadas condiciones laborales, pero los sindicatos se muestran muy reacios a tomar en cuenta estas ventajas sin valorar los importantes riesgos que perciben en relación con el teletrabajo. No obstante, existe una opinión compartida sobre el impacto en los procesos y tareas, que describe una reducción de las tareas repetitivas y un 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 aspectos débiles que deben abordarse.

Con respecto a la digitalización, el teletrabajo es una prioridad en la agenda del diálogo social. Aunque existen diferencias dentro del país, la aplicación del teletrabajo en la administración central ha sido abordada unilateralmente por el Gobierno central, con una implementación desigual en las distintas instituciones. Los sindicatos piden acuerdos colectivos de teletrabajo

sobre cuestiones como la identificación de las necesidades de los servicios y las condiciones aplicables al teletrabajo, para ampliar así los derechos colectivos en un acuerdo que se considera individual.

El sector sanitario en España, y los hospitales en particular, han ido incorporando herramientas digitales en las últimas décadas, y la pandemia, igual que en otros sectores, dio un fuerte impulso al proceso. Todo el sistema de gestión de pacientes ha cambiado rápidamente y seguirá haciéndolo en el futuro. Existe una percepción generalmente positiva de las ventajas de la digitalización para mejorar la atención y la calidad del trabajo, pero parece que la carga laboral se ha intensificado y las jornadas de trabajo se han alargado. La pandemia del Covid-19 ha tenido un profundo impacto en el sistema sanitario, que se ha visto seriamente sobrecargado y cuyas deficiencias han quedado expuestas.

El impacto del cambio digital y las facilidades para implementarlo dependen, en gran medida, de la gestión de los propios hospitales y servicios, de la categoría profesional y la edad de los trabajadores del sector. Se pone especial énfasis en las dificultades causadas por la falta de recursos para la formación durante el horario laboral, sobre todo para el personal técnico, lo que conlleva más horas de trabajo y estrés en el proceso de aprendizaje.

En los hospitales, la incorporación de las nuevas tecnologías digitales de por sí no es un tema central de la negociación colectiva, marcada en los últimos años por el impacto de la pandemia y la falta de recursos materiales y profesionales. Sin embargo, la digitalización afecta a muchas de las necesidades expresadas en relación con las condiciones de trabajo. Destaca especialmente la necesidad de una formación de calidad para el personal y la implicación de la representación de los trabajadores y las trabajadoras en la gestión del cambio digital.

En términos generales, la interlocución social de los servicios públicos no ha estado muy implicada en la transformación digital en España: el debate se produce con posterioridad, abordando los cambios en la organización del trabajo y las condiciones laborales.

La negociación colectiva regula cuestiones específicas afectadas por el cambio digital, lo cual significa que no existen "acuerdos de digitalización" globales. En cambio, los interlocutores sociales negocian sobre aspectos específicos de la situación laboral. En este respecto, los principales temas abordados se refieren al teletrabajo (administración pública, hospitales, electricidad), la formación (administración pública, hospitales, electricidad), y la gestión del tiempo y la flexibilidad (electricidad).

Conclusión y orientaciones políticas

Los resultados del presente estudio destacan la importancia de abordar de manera global y proactiva los cambios que conlleva la digitalización. Este proceso de cambio debe enfocarse desde una perspectiva holística para garantizar, por un lado, la calidad de los servicios públicos para toda la ciudadanía, y por otro lado, la calidad del empleo y las condiciones laborales del personal funcionario y empleado del sector público.

Los efectos de la digitalización en las condiciones laborales están muy relacionados con la organización del trabajo, dado que la intensificación del ritmo de trabajo y la necesidad de mejorar la formación y las cualificaciones son resultados clave extraídos de la encuesta en línea del proyecto. Medidas para mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar, la reducción de la jornada laboral y la inclusión de la formación del personal en el tiempo de trabajo son posibles herramientas para mejorar el bienestar en el trabajo.

Es importante garantizar suficiente personal en los servicios públicos, limitando los intentos de privatizar o externalizar las actividades y servicios, lo que afectaría a la calidad del servicio. También debe monitorearse el impacto desigual de la digitalización en las condiciones laborales, explorando las particularidades no solo de las condiciones sectoriales, sino especialmente de las diferencias ocupacionales, tomando en cuenta las disparidades a nivel de edad, género y zona territorial. El impacto en las condiciones laborales debería supervisarse a través de herramientas participativas para evaluar los riesgos psicosociales.

Las partes interesadas nacionales podrían afrontar los cambios elaborando protocolos de actuación participativos, que incorporen un procedimiento claro y específico para garantizar que las nuevas tecnologías no sean intrusivas para los trabajadores; quienes propongan proyectos piloto deberían evaluar el impacto de la implantación tecnológica en los centros de trabajo y en empleos específicos; y deberían crearse comités de supervisión bipartitos.

Para abordar los cambios de forma preventiva y participativa, es necesario reforzar los derechos de información y consulta de los trabajadores y las trabajadoras y mejorar el diálogo social y la negociación colectiva. El diálogo social europeo juega un papel muy importante en el apoyo al diálogo social en los distintos países, generando y fomentando procesos de negociación en el marco del diálogo social en los temas afectados por la digitalización, en las distintas áreas y en los distintos niveles reconocidos.

Página web de DIGIQU@LPUB website: <https://www.ose.be/digiquallpub/>

Correo electrónico: amartinez@1mayo.ccoo.es

Referencias a esta publicación: Martínez Poza, A. and Cruces Aguilera, J. (2023) Facing the impact of the digitalisation of public services in Spain: the challenge for proactive collective bargaining. DIGIQU@LPUB project. OSE Working Paper Series, Research Paper No. 57, Brussels: European Social Observatory, July.

With the financial support of the

