

REPORTAJE: vida&artes

Imposible desconectar

Móviles y portátiles favorecen la conciliación, pero también esclavizan al trabajador - La línea entre vida privada y laboral se difumina cada vez más

SILVIA BLANCO 05/09/2009

- ¡Hola!, ¿cómo va? Oye, ¿te pilló bien?

-Bueno... estoy...

-No, mira, es un minuto

-Ehm, sí, dime

-Verás, es que hemos tenido un problema con la partida que nos enviasteis (...)

En este diálogo, el sujeto titubeante está a más de 7.000 kilómetros de Madrid, sostiene un mojito en una mano y dibuja círculos con el pie en la blanca arena del Cayo de Santa María, en Cuba. Habrá quien diga que esto no son vacaciones. Y habrá quien diga que trabajar, tampoco. Para muchos, la referencia de la jornada laboral -las ocho horas de la sociedad industrial, uno de los principales logros del movimiento obrero- se ha convertido en un concepto brumoso, en una especie de no pero sí que, gracias al teléfono móvil, los mantiene conectados a la empresa, con diferentes niveles de intensidad, 24 horas todos los días.

Enrique Ramírez, de 30 años e ingeniero de Telecomunicaciones, era el que estaba en Cuba en esa situación recreada de su verano de hace un par de años. En aquel momento, trabajaba para una empresa de telefonía y tenía que estar en contacto con fabricantes y operadores globales. "Te podían llamar de Corea o de otros países asiáticos a cualquier hora o durante el fin de semana si había un problema. Con los compañeros de oficina es diferente, tenía que ser algo grave, porque dejas un mensaje de despedida durante unos días en el correo. Pero los clientes no lo saben, y hay que contestar", explica. Él no hace teletrabajo: acude cada día a la nueva empresa en la que está empleado, hace sus ocho horas o más y, cuando sale, puede recibir llamadas porque tiene un móvil de empresa.

Ahora ha cambiado de compañía y también le han asignado un móvil. "He trabajado así siempre, incluso como becario. Tiene muchas ventajas, pero va cada vez a más, la gente incorpora el correo, el Facebook...". Aunque no puede apagarlo nunca, ha aprendido a gestionar ese tiempo extra que dedica a su empleo. Su teléfono permanece en modo de vibración y lo mira de vez en cuando. Es la forma de evitar que un politono le marque el ritmo desde las siete de la mañana. "Eso es lo único que me estresa", admite, "que en ese tiempo de despertarte, ducharte y desayunar te llamen o recibas mensajes que anticipan lo que tienes que hacer a partir de las nueve. De momento, no es obligatorio que tenga un teléfono con el correo electrónico, porque eso ya sí que es responder a todo en tiempo real", explica.

Algunas grandes empresas están empezando a valorar la idea de que parte de su plantilla envíe el trabajo desde casa, o al menos, a fomentar una fórmula híbrida, todavía incipiente, que combine la asistencia a reuniones semanales, por ejemplo, con jornadas a distancia. Es la gran esperanza (siempre que sea voluntaria) para que la conciliación entre la vida laboral y la privada deje de ser una conmovedora aspiración. El móvil o la Blackberry facilitarían esta opción, pero la realidad es que muchos empleados a los que se dota de estos aparatos viven una transición que consiste en hacer las dos cosas, con una mano en la globalización y el trasero pegado a las oficinas del siglo XX.

Aquí entra en escena, además, "el invento español", como llama José María Prieto, catedrático de Psicología de la Universidad Complutense (UCM) a la cultura de permanecer en el puesto de trabajo

más horas de las necesarias. "En otros países del entorno, desarrollados y racionales, no hay nadie en la oficina después de las seis de la tarde. Y aquí, mientras esté encendida la luz del jefe, están los empleados. Yo se lo digo a los directivos: más allá de esa hora, está haciendo usted el pánfilo", advierte, para concluir que "la gente no ha aprendido a delimitar su vida laboral, y mucho menos con el móvil".

El hecho de estar localizado todo el tiempo es un viejo conocido para algunos tipos de profesionales, como los médicos, los autónomos, los directivos de empresas o los periodistas. Se suele percibir como algo inherente al tipo de actividad desarrollado. Incluso, como una ventaja. "Lo estresante para mí sería que ocurriera algo y no me pudieran avisar", comenta Antonio García, fotógrafo de un periódico local.

Algo similar opina una profesional de 27 años que prefiere no dar su nombre real. Se dedica a gestionar y organizar los *stands* de ferias comerciales en Barcelona. "Aunque no está en el contrato, yo sé que en ciertas épocas del año tengo que estar de guardia entre comillas, que me pueden llamar a cualquier hora por lo que sea. Anoche estaba cenando con mi pareja a las once de la noche y me avisaron de que había una incidencia; a veces vas a comer con la familia el domingo y alguien ha perdido las llaves para entrar al recinto o no funciona el aire acondicionado y tengo que solucionarlo. Lo bueno de la Blackberry es que tengo todos mis contactos ahí, me permite arreglar el problema a distancia la mayor parte de las veces. Es esclavo, pero le veo más ventajas que inconvenientes", agrega.

Aún asumiendo con naturalidad que se pueda recibir una llamada en cualquier momento, ¿son esto horas extra? ¿Cómo se paga esa disponibilidad, no reconocida como tal en ningún papel, de alguien que no tiene cargo, que es un asalariado? Ésta es la cuestión que plantea la denuncia de un grupo de trabajadores estadounidenses a su compañía, T-Mobile USA, recogida en un reportaje publicado en el diario *The Wall Street Journal*. El estrés no figura entre sus argumentos: tres empleados han llevado a los tribunales a su compañía, T-Mobile USA, por obligarles a llevar un móvil y responder a llamadas y mensajes de trabajo fuera de su horario sin retribución alguna.

En España todavía no hay denuncias y, como en Estados Unidos, no está regulado el uso del móvil en el trabajo. Muchas empresas tampoco han desarrollado un protocolo explícito y claro que recoja en qué condiciones se emplea, de modo que, en la práctica, los sustitutos naturales suelen ser los pactos tácitos y los límites personales que establezca el propio trabajador. Jordi García, profesor de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Barcelona, explica que este asunto se resuelve de manera informal. "Mientras no se den abusos, lo cual es muy subjetivo, esa informalidad puede ser conveniente, ya que todo depende del tipo de actividad que se desarrolle, del sentido común y de cada caso particular. Es habitual que el trabajador use el móvil de empresa para sus llamadas personales y, si no se pasa, ése es el pacto. Al empresario le conviene, le sale barato, porque a cambio tiene a alguien ahí siempre. Por otra parte, ¿cómo se mide ese fin de semana en el que he estado esperando una llamada que al final no se ha producido? ¿He estado trabajando o no? Esta flexibilidad no tiene por qué ser necesariamente negativa, se pueden pactar soluciones", comenta.

Tampoco Javier Torres, del departamento de Salud Laboral de Comisiones Obreras, es partidario de que se regule este asunto, aún admitiendo que beneficia a la patronal. "El fenómeno del móvil de empresa está vinculado al sector de servicios y al financiero, sobre todo. Y sí, está extendiéndose, pero cuando al trabajador la empresa le da un ordenador portátil y un móvil, también sabe que existe el botón *off*, y punto. Se lo dan para su tiempo de trabajo, no para el de ocio", apostilla.

Así que la pelota está en el tejado del empleado, sobre todo en el de los mandos intermedios. "Pero si ya la gente es incapaz de levantarse de la silla cuando vence su jornada, si siempre hace una, dos o tres horas de más en esta cultura española 'de estar', qué no hará con un móvil", se pregunta Miguel García Sáiz, profesor de Psicología del Trabajo de la UCM.

Sentir que no se desconecta del trabajo, que no hay un tiempo privado que no pueda ser interrumpido, es una idea muy estresante, que se nota "a medio plazo, aunque no afecta a todos por igual. En todo caso, en estas vacaciones cada vez he visto más gente en el hotel con el portátil, mirando su correo", cuenta.

Esa indefinición de cuándo empieza y acaba la jornada, la ruptura espacio-temporal tradicional, no sólo afecta al salario o al estrés y, por tanto, a la salud. Lo perverso del asunto tiene que ver con el poder y con la posición del trabajador en la empresa. El uso del móvil está confinado al ámbito de las relaciones interpersonales y los roles que cada uno desempeña. "Las empresas usan el móvil como una gratificación", aclara Javier Torres. De modo que decir no a un teléfono es decir no a un montón de cosas más, como ascender o ser la persona de confianza de un jefe.

Eso lo sabe muy bien Rubén Martínez, físico de 33 años, mando intermedio de una gran empresa de telefonía. Él lo hizo. Decidió que, mientras fuera voluntario, no tendría móvil. "Mi empresa ha empezado a ofrecer, a una parte de la plantilla, la opción del teletrabajo, y también a venderte la posibilidad de estar en la oficina y tener, aparte, un móvil, después de décadas con tornos y fichando. Los colegas que lo han aceptado están siempre pendientes de la Blackberry, no se gestiona bien, y se pasan las 24 horas colgados".

No fue sencillo. Tuvo que explicarlo muy bien a sus jefes. Lo más importante era hacerles ver que su productividad iba a ser la misma, sin que por ello diera la impresión de que no estaba comprometido al 100% con la empresa.

Martínez cuenta que "antes sólo lo tenían directivos, o gente que tenía un turno especial, de guardia, y cobraban por ello. Ahora el plan es que gente que no es indispensable tenga que trabajar en tiempo real. ¿De verdad es todo inaplazable? He visto pocas situaciones en las que hubiera que tomar una decisión inmediata. Creo, más bien, que es una manera que tienen los mandos de descargar presión sobre los trabajadores. Ellos tienen mucha tensión, y tienen que responder a superiores a los que no les pueden no dar una respuesta. Parece que prima más reaccionar de inmediato, aunque no se solucione nada, sólo para decir 'estamos en ello'".

El aparatito también es capaz de activar otros miedos. En el fin de semana o en las vacaciones, cuando suena, interrumpe, pero, ¿y si no suena? En muchas cabezas se enciende un pensamiento angustioso: "¿Ya no cuentan conmigo? ¿no soy alguien necesario para solucionar problemas? ¿No se acuerdan de mí?". Suena absurdo, a testimonios de *yonki*, pero existe. En Adicciones Digitales, José Manuel Romero se dedica, entre otras cosas, a dar charlas para aprender a gestionar bien el teléfono, herramienta indispensable para algunos trabajos y ventajosa para la mayoría.

"El uso del iPhone o la Blackberry no puede ser compulsivo. En EE UU a esta adicción se denomina *crackberry*, y consiste en mirar más de 400 veces diarias la pantalla", cuenta como ejemplo. En realidad, estas personas son adictas al trabajo, pero parece que meterse en el bolsillo uno de estos terminales móviles de empresa puede ser el camino más recto para convertirse en uno de ellos.

Un ejemplo de buena gestión es el de Luis Perdices, decano de Económicas de la Complutense. Él no puede no tener teléfono, al fin y al cabo, es el responsable último de la facultad. "En cualquier momento puede haber un problema o una situación excepcional, como un encierro de alumnos, un robo de madrugada... Yo lo tengo 24 horas encendido y con llamadas pactadas de algunas personas de mi equipo, que ya hacen de filtro. Te pueden llamar del ministerio, cualquiera de los 512 profesores, algún alumno... si no distribuyera la atención de llamadas sólo me dedicaría a contestar. Y siempre en silencio. Lo miro de vez en cuando, y ya sé si ha pasado algo urgente dependiendo de quién llame y cuántas veces", cuenta. ¿Parece fácil, no? Pruebe con la próxima llamada.