

Cómo la burocracia se adueña de nuestra jornada laboral

Bajo el pretexto de una falsa independencia, cada vez se transfieren más labores administrativas y contables a empleados cuyo cometido, en principio, nada tiene que ver con este tipo de tareas



KARELIA VÁZQUEZ

20 SEPT 2023 - 05:40 CEST

“Da igual lo que hayas estudiado, tu trabajo siempre consistirá en mandar *e-mails* y rellenar hojas de Excel”. Este tuit visto en 2023 resume el estado de la cuestión. Todos somos asistentes, auditores y contables. En esas tareas, y [en pelearnos con los softwares y las apps](#) dedicados en teoría a aliviar nuestro inesperado rol de administrativos, se nos va buena parte del día.

El diario económico *Financial Times* se preguntaba recientemente dónde habían ido a parar los departamentos de soporte administrativo de las empresas, y especulaba con que [quizás habían sido las primeras víctimas de la automatización](#). Pero */wait!*, casi parecía decir el diario británico, su trabajo no ha desaparecido, simplemente se ha “transferido” —terminología al uso— al resto de la plantilla, que ahora debe gestionar a través de *softwares* y aplicaciones impenetrables sus gastos, sus tiques, el kilometraje de sus desplazamientos, sus billetes de avión y sus presupuestos. En resumen, la logística de su trabajo real, es decir, por el que le pagan.

[En los modelos de software de autoservicio](#) —así se llaman— se calcula y se gestiona. Poco importa que en su contenido de trabajo no esté previsto calcular y gestionar. Dice *Financial Times* que las compañías que venden estos programas aseguran “ahorrar tiempo y dinero” y “empoderar a los trabajadores”. Construyen una ilusión de independencia y autonomía que nadie ha demandado. Sus críticos creen que solo son un sofisticado instrumento para endosar tareas mecánicas y tediosas a empleados que no están contratados

para labores administrativas. Además, como no van precisamente como la seda, añaden frustración y suponen una enorme pérdida de tiempo.

En su libro *Shadow Work: The Unpaid, Unseen Jobs That Fill Your Day* (Counterpoint Press, 2015), Craig Lambert, director de *Harvard Magazine* durante más de dos décadas, advertía de la que se nos venía encima. Lambert llamó a todas esas nuevas tareas “trabajo en la sombra” y señaló cómo furtivamente se habían ido infiltrando en nuestros días. Desde calcular tus gastos en la empresa hasta embolsar tu compra en el supermercado. “Nos encontramos haciendo un montón de trabajos para los que nunca nos ofrecimos como voluntarios”, escribe. Lambert incluye en el “trabajo en la sombra” todas las tareas no remuneradas que hacemos en nombre de empresas y organizaciones. “La mayoría de nosotros no lo reconocemos ni nos damos cuenta de cuánto estamos haciendo, pero estamos trabajando por nada”. Esta última circunstancia es inconcebible para un doctor en Sociología por la Universidad de Harvard como Lambert, que en 2015 diagnosticó: “El trabajo en la sombra introduce un nuevo elemento en el estilo de vida moderno: la servidumbre de la clase media”.

“La vida es ahora mucho más ajetreada. Parecería que disponemos de menos tiempo, pero los días siguen durando 24 horas. El tiempo no se ha esfumado, solo lo ha hecho su tiempo libre”, escribió en su libro.

De las 30 ocupaciones que se reducirán en la próxima década, 10 son algún tipo de secretaría o trabajo administrativo

El diario económico británico señala que [es fácil calcular el ahorro que puede haber supuesto para las empresas recortar en puestos administrativos](#), y mucho más difícil determinar la bajada de productividad del resto de la fuerza laboral que asume subrepticamente esas labores.

Además, esta “transferencia” de tareas ocurre en un momento de la historia dominado por un dogma de fe: la medición. La religión de la tecnología ha implantado [la creencia de que todo puede ser medido, evaluado, autoevaluado](#)

[y convertido en una cifra](#). Cualquier realidad por poliédrica y compleja que sea es susceptible de quedar reducida y atrapada en una tabla de Excel. Estas creencias prestigian y multiplican las tareas contables. Debe quedar constancia numérica de cada uno de nuestros pasos. En su último libro, *El bucle invisible* (Nobel, 2022), Remedios Zafra ahonda en la inconsciencia y “el *no-saber* que otorga el exceso digital”, que nos sumerge —dice— en la repetición en bucle (sin tiempos vacíos) de actividades requeridas, y peticiones para hacer y colaborar aquí y allí. “Este escenario de fragmentación y sobrecarga suele ir acompañado de sus respectivas exigencias burocráticas, uno o varios trámites por cada trabajo, sea justificación, informe de seguimiento, orden de pago, evaluación o autoevaluación de lo hecho”.

Se pregunta Zafra qué ocurre cuando muchos trabajos y soluciones se convierten en procesos de automatización mediados por aplicaciones tecnológicas. “La desconfianza hace germinar la burocracia y el control, beneficia la presión por justificar, sustentada en protocolos y gestiones. Como efecto se alienta el fingimiento que marchita el tiempo productivo (...). Trabajo convertido en tiempo burocrático orientado a la preparación, montaje y entrega de documentos normalizados exigidos por las aplicaciones de control correspondientes”, reflexiona.

De las 30 ocupaciones que, según la Oficina de Estadísticas Laborales de Estados Unidos, se reducirán drásticamente en la próxima década, 10 son algún tipo de secretaría o trabajo administrativo. Se confía en que [la próxima ola tecnológica](#) se hará cargo de esas tareas. No está sucediendo. Al menos, todavía. Somos la generación de tránsito, condenada a contratar a un gestor o a convertirnos en los gestores de otros. Incluso de nosotros mismos.

SOBRE LA FIRMA



Karelía Vázquez | ✕

Escribe desde 2002 en El País Semanal, el suplemento Ideas y la secciones de Tecnología y Salud. Ganadora de una beca internacional J.S. Knight de la Universidad de Stanford para investigar los nexos entre tecnología y filosofía y los cambios sociales que genera internet. Autora del ensayo ‘Aquí sí hay brotes verdes: Españoles en Palo Alto’.