

anuario

internacional **2016**

sobre prevención de Riesgos Psicosociales y calidad de vida en el trabajo

**Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación
y Riesgos Psicosociales en el trabajo**



Con la Financiación de: DI-0004/2015



observatorio
de riesgos psicosociales
UGT



**FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES**







anuario

2016



*“El contenido de dicha publicación
es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante
y no refleja necesariamente la opinión de la
FUNDACIÓN de Prevención de Riesgos Laborales”.*

EDITA
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA E IMPRIME
Blanca Impresores, S.L.
95 319 11 02

Depósito Legal: M-42473-2016

ISSN: 2173-0830

2016
anuario

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad, ni parte de esta publicación puede reproducirse, registrarse o transmitirse por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotoquímico, magnético o electroóptico, por fotocopia, escaneado, grabación o cualquier otro, sin permiso previo por escrito del editor.



ANUARIO INTERNACIONAL
SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

**Nuevas Tecnologías de la Información
y de la Comunicación
y Riesgos Psicosociales en el trabajo**

UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
COMISIÓN EJECUTIVA CONFEDERAL

**Nuevas Tecnologías de la Información
y de la Comunicación
y Riesgos Psicosociales en el trabajo**



ANUARIO INTERNACIONAL

SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Dirección

Ana García de la Torre
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

Coordinación

José Antonio Fernández Avilés
Director Académico
del Observatorio de Riesgos Psicosociales

Autores

Confederación Sindical Internacional (CSI)

De las Heras García, Aránzazu
Durán Bernardino, Manuela
Fernández Avilés, José Antonio
García de la Torre, Ana
González Cobaleda, Estefanía
Manzano Santamaría, Noemí
Martínez Selva, José María

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Pinilla García, Francisco Javier
Prados Atienza, José María
Rodríguez-Rico Roldán, Victoria
Rota, Anna
Triclin, Alexis
Triguero Martínez, Luis Ángel
Vallecillo Gámez, María Rosa
Vallellano Pérez, María Dolores

Equipo de traducción

Álvaro de la Torre Vallecillo
Susana Martínez García
María Rosa Vallecillo Gámez



Índice

Presentación: ¿Qué ofrece el Anuario Internacional 2016? 13

Ana García de la Torre

José Antonio Fernández Avilés

Prefacio: Los sindicatos afirman que lugares de trabajo más saludables ofrecen trabajadores más sanos..... 21

Confederación Sindical Internacional

PRIMERA PARTE

TIC'S Y NUEVOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO (IDENTIFICACIÓN) 25

**Las tecnologías de la comunicación y la información (TIC's) y las nuevas formas de organización del trabajo:
factores psicosociales de riesgo 27**

Noemí Manzano Santamaría

**Riesgos psicosociales de los usuarios intensivos de las TIC's. Análisis a partir de los datos de la VII Encuesta
Nacional de Condiciones de Trabajo (2011) 57**

Francisco Javier Pinilla García

SEGUNDA PARTE

FACTORES Y PATOLOGÍAS MÁS PROTOTÍPICAS Y SU PREVENCIÓN 83

Estrés en el trabajo: un reto colectivo..... 85

Organización Internacional del Trabajo

Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías..... 123

José María Martínez Selva

¿Tecnoadicción en el trabajo? Una mirada desde la psicología del estrés laboral 157

María Dolores Vallellano Pérez

José María Prados Atienza

Tecno-estrés y tecno-adicciones: su problemática calificación como contingencia profesional..... 181

María Rosa Vallecillo Gámez

TERCERA PARTE

UNA MIRADA A SECTORES CON PREVALENCIA EN EL USO DE TIC'S 207

Prevención de los riesgos laborales en el teletrabajo: especial referencia a los riesgos psicosociales..... 209

Aránzazu de las Heras García

Factores y riesgos psicosociales del trabajo en el sector de los centros de llamadas 237

Luis Ángel Triguero Martínez



CUARTA PARTE

TRABAJO CON USO DE TIC'S, TIEMPO DE TRABAJO Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL (NUEVAS PERSPECTIVAS)..... 259

Nuevas tecnologías, tiempo de trabajo y la prevención de riesgos psicosociales..... 261
Estefanía González Cobaleda

El debate europeo sobre el derecho a la desconexión en el trabajo 287
Anna Rota

La experiencia francesa del derecho a la desconexión 311
Alexis Triclin

QUINTA PARTE

OTROS ASPECTOS RELEVANTES: LA TUTELA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJADOR Y EL POTENCIAL DE LAS TIC'S PARA PROMOVER LA CULTURA PREVENTIVA..... 341

Nuevas tecnologías, control del trabajador y derechos fundamentales 343
José Antonio Fernández Avilés
Victoria Rodríguez-Rico Roldán

¿Cómo se pueden utilizar las nuevas tecnologías para promover la cultura preventiva? 377
Manuela Durán Bernardino



Presentación

¿QUÉ OFRECE EL ANUARIO INTERNACIONAL 2016?

Ana García de la Torre
José Antonio Fernández Avilés

“...no vayamos a creer que una conexión equivale a complicidad. Todo emparentamiento cívico o espiritual necesita de un aparato técnico, pero hay un trecho del “conectivo” al colectivo”.

DEBRAY, R.: *Elogio de las fronteras*, Gedisa, Barcelona, 2016, p. 55.

Las revoluciones tecnológicas siempre han arrastrado, de forma ineludible, cambios más o menos drásticos en los modos de producción y en la manera de realizar el trabajo humano. La irrupción de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's) ha cambiado la propia estructura de los mercados de trabajo, con la aparición de nuevos nichos de empleo (v. gr. los *call centers*), así como el declive o desaparición de trabajos tradicionales que ahora no resultan tan necesarios con el empleo de “herramientas” tecnológicas. Las nuevas tecnologías también han cambiado la propia forma organizar el trabajo y de llevar a cabo la prestación de servicios (los fenómenos de *e-work*: teletrabajo, el trabajo móvil o “nómada”, etc.). Los renovados medios de producción empleados también han supuesto la irrupción de nuevos factores de riesgo, especialmente de tipo psicosocial, a los que debemos estar necesariamente atentos, tanto de cara a una adecuada y efectiva prevención de la salud como en relación, más ampliamente, a la promoción del bienestar en el trabajo.

Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC's) nos facilitan el trabajo, pero su “potencial alienante” y sus riesgos son de primera magnitud. Como se ha dicho metafóricamente, tienen las “dos caras de Jano” (Popma, J.: *The Janus face of the 'New Ways of Work' Rise, risks and regulation of nomadic work*, WP 2013.07, ETUI). Vistas desde un perfil, pueden facilitar enormemente el trabajo: permiten aprovechar los tiempos muertos (tiempo de viaje o de espera); permiten el denominado trabajo “nómada” (móvil y fuera de los tradicionales centros de trabajo); también pueden contribuir a flexibilizar los tiempos de trabajo; así como el *multitasking* (tareas múltiples). Pero no necesariamente nos libran de las mayores exigencias mentales y del estrés en el trabajo (la toma rápida de decisiones relevantes), del trabajo monótono, repetitivo e insatisfactorio (*vid.* Han, B. Ch.: *La sociedad del cansancio*, Herder, 2012). La tecnología –que solo es un instrumento- no reemplaza la necesidad de un trabajo que dé sentido a nuestra vida profesional y a la necesidad una red social de apoyo (también en el trabajo). Desde luego, no nos libran de caer en la “sensación de soledad” en el nuevo mundo de la “hiperconexión” y de las redes sociales.

Este es el motivo por el que decidimos dedicar el Anuario a la amplia –y compleja- problemática que genera el trabajo con el uso de TIC's en relación a la salud laboral de tipo psicosocial. El primer reto para afrontar el empeño era de tipo interdisciplinar, esto es, ofrecer una panorámica, lo más amplia posible, desde las diferentes disciplinas que deben prestar atención al fenómeno. En este sentido, se han tratado de cubrir las diversas perspectivas de análisis del objeto de estudio.

El Anuario se abre –a modo de Prefacio- con unas interesantes reflexiones de los compañeros de la CONFEDERACIÓN SINDICAL INTERNACIONAL (“*Unions say healthier workplaces deliver healthier workers*”), donde se aborda, desde la perspectiva sindical, la necesidad de prestar atención renovada –y con un enfoque orientado también a la organización y gestión empresarial, más que a la resiliencia de los propios trabajadores- a los retos que plantea la nueva idea del trabajo “saludable”, lo que abarca también las condiciones contractuales –incluidas las económicas- de los trabajadores, el propio control sobre el trabajo y la conciliación de la vida personal y laboral.

El primer paso de investigación es el conocimiento de los problemas de salud laboral que puede llevar aparejado el uso de las TIC's, para ello hemos contado con la inestimable colaboración del Centro Nacional de Nuevas Tecnologías del INSHT, que, con la rigurosísima aportación realizada por N. MANZANO SANTAMARÍA (“*Las tecnologías de la comunicación y la información (TIC's) y las nuevas formas de organización del trabajo: factores psicosociales*”



de riesgo”), procede a una identificación precisa de los factores psicosociales de riesgo relativos (el tiempo de trabajo y la “hiperconectividad”; la carga de trabajo cuantitativa; la sobrecarga cualitativa; la demanda psicológica de naturaleza cognitiva, etc.), planteando además los posibles métodos de evaluación y los escenarios futuros. Con suma agudeza y precisión, la aportación de F. J. PINILLA GARCÍA (“*Riesgos psicosociales de los usuarios intensivos de las TIC’s. Análisis a partir de los datos de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2011*”), a partir del debate teórico sobre el papel de las TIC’s en el mundo del trabajo contemporáneo, nos ofrece el panorama en nuestro país; concluyendo, de manera muy reveladora, que sobre las condiciones de empleo los usuarios intensivos de TIC’s pueden ser considerados privilegiados en un mercado laboral crecientemente degradado; no obstante, también advierte que “las condiciones de trabajo tan exigentes (precarias) a las que están expuestos constituyen hoy una seria amenaza de un desgaste acelerado de su salud que puede previsiblemente condicionar sus expectativas futuras de empleo”.

El siguiente bloque del Anuario 2016 se centra en las patologías psicosociales más prototípicas que emergen del trabajo con TIC’s. Las patologías que afloran con el uso de las nuevas tecnologías en el trabajo son ya conocidas, como el tecno-estrés, o están en curso de conocerse con más profundidad, como sucede –siempre que se admita la expresión– con las nuevas tecno-adicciones [v. gr. la *nomofobia* (“no-mobile”), el *phubbing* (“*phone snub*”; no prestar atención a los demás, solo al teléfono)], que ya forman parte del panorama psicosocial de nuestro tiempo (dentro y fuera del trabajo).

En este sentido, y en primer lugar, el Anuario 2016 ofrece un resumen del relevante informe de la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO sobre el estrés, uno de los principales riesgos psicosociales del trabajo, publicado este mismo año (“*Estrés en el trabajo: un reto colectivo*”), donde se aborda el papel crucial de todos los sujetos que intervienen en los sistemas de relaciones laboral en la prevención del estrés, así como se reafirma con claridad que la salud en el trabajo debe “tener como objetivo la promoción y la conservación del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en toda ocupación”; además, en un enfoque participativo, se indica que, en tiempos de cambio en el mundo del trabajo, enfrentarse con éxito a los riesgos psicosociales “en el lugar de trabajo es fundamental para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores además de aumentar la productividad de las empresas”.

A continuación, se abordan de manera específica dos patologías relacionadas con el uso de las TIC's. La aportación de J. M. MARTÍNEZ SELVA (*"Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías"*), revisa las áreas y aspectos más importantes en los que la implantación de las TIC's provocan o favorecen -directa o indirectamente- el estrés laboral (condiciones físicas, distribución temporal del trabajo, sobrecarga o exceso de demanda, etc.), incidiendo en aspectos como el aumento de la despersonalización favorecido por la comunicación a través del ordenador y el trabajo a distancia; se identifican nuevos problemas específicos como las interrupciones en el trabajo o el exceso de supervisión basado en el manejo de información digital. Remarcando, en clave propositiva, que la "mayoría de estos problemas son evitables y tratables", siendo necesario para ello, por parte de las empresas, actividades de formación y sensibilización, junto a los tratamientos existentes para el estrés, además de actuaciones individuales de asesoría y recomendaciones generales de diverso tipo.

Por su parte, el sugestivo de trabajo de M. D. VALLELLANO PÉREZ y J. M. PRADOS ATIENZA (*"¿Tecnoadicción en el trabajo? Una mirada desde la psicología del estrés laboral"*), trata de dar respuesta a la pregunta de si el contexto laboral actual podría estar induciendo algún tipo de dependencia a las nuevas tecnologías. Utilizando un eje entre el uso inadecuado y el uso problemático de las TIC's, afirman que "el contexto laboral puede inducir diferentes alteraciones, especialmente cuando se encadena el abuso de la tecnología y el estrés laboral", aunque es necesaria más investigación de tipo experimental para corroborar esta conclusión "provisional". De todos modos, para prevenir lo que denominan el "uso problemático de las TIC's en el trabajo", sugieren un conjunto de medidas que pasan por: crear contextos de prevención y afrontamiento del estrés laboral (vencer el "miedo a estar desconectados"); que en la empresa u organización se reserve un "tiempo libre de TIC's"; revalorizar las relaciones interpersonales y los vínculos afectivos genuinos; revalorizar "las cosas importantes"; así como que en la descripción de los puestos de trabajo deben estar plasmadas las funciones y las tareas relacionadas con las TIC's, y en los convenios colectivos deben incluirse buenas prácticas en el uso de las TIC's en el trabajo.

Para cerrar este bloque, R. VALLECILLO GÁMEZ (*"Tecno-estrés y tecno-adicciones: su problemática calificación como contingencia profesional"*) afronta la problemática calificación de dichas patologías como contingencias profesionales, cuestión jurídica trascendente para su adecuado tratamiento reparador -y de rehabilitación- en el marco de nuestro sistema de Seguridad Social, pero que también despliega efectos e interactúa con el propio sistema preventivo.



El tercer bloque del Anuario 2016 se dedica a la problemática de la prevención de riesgos, en especial de los psicosociales, en dos actividades donde la utilización de las TIC's es intensiva, desvelando las carencias del marco normativo regulador y las dificultades para extrapolar el marco normativo preventivo a este tipo de actividades. En primer lugar, la contribución de A. DE LAS HERAS (*“Prevención de los riesgos laborales en el teletrabajo: especial referencia a los riesgos psicosociales”*), después de un exhaustivo análisis normativo, pone de relieve que el desarrollo de la actividad laboral, en régimen de trabajo a distancia, dificulta la vigilancia del empresario en materia preventiva, por lo que es preciso cumplir, antes de iniciarse la prestación de servicios, entre otras, las obligaciones de revisar el estado físico y anímico del trabajador, informarle de los riesgos del puesto de trabajo y de las medidas y actividades de protección y prevención que debe adoptar, así como comprobar que posee la formación teórica y práctica en materia preventiva necesaria para el puesto de trabajo que va a desempeñar; subrayando además que “será importante dotar al trabajador de herramientas que le permitan una mejor gestión del tiempo, de habilidades comunicativas o de la gestión de las emociones, además de las propias sobre las herramientas de trabajo cuando se produzcan cambios en las mismas”. El trabajo de Á. L. TRIGUERO MARTÍNEZ (*“Factores y riesgos psicosociales del trabajo en el sector de los centros de llamadas”*), por su parte, se centra en la salud laboral psicosocial en el sector de los centros de llamadas, de notable dimensión transnacional, incidiendo en la idea de que el desarrollo del sector debe ir en paralelo a la atención debida a su coste sobre las personas y su salud, debiendo equilibrarse esta situación con el reforzamiento de la dimensión participada preventiva.

El cuarto bloque del Anuario 2016 se centra en la cuestión del tiempo de trabajo, la conciliación y el uso de las TIC's. Con el empleo de las nuevas tecnologías el tiempo de trabajo se vuelve más difuso. La flexibilidad horaria –la falta de horario- también puede ser perjudicial para la salud. La “autogestión” del tiempo es un tema delicado, pues también encierra una trampa: abre la libertad para “auto-explotarse” (*el workaholism*). Puede generar una presión “extra” sobre los trabajadores en su tiempo libre, la imposibilidad de “desconectar”, así como la sensación de aislamiento al trabajar –total o parcialmente- desde su domicilio. Esto renueva el debate sobre la “disponibilidad” (la diferencia entre “trabajo efectivo” y “tiempo de disponibilidad”), ahora en relación a la “conectividad”. La conectividad no debe ser sinónimo de “disponibilidad permanente”. La supresión del límite entre la vida privada y la profesional (denominado *blurring*) es un fenómeno que se está generalizando y acrecentando por motivos como tener móvil de empresa, portátil, etc., y estar constantemente conectados a jefes, clientes o compañeros. La alerta psicológica en este tiempo incrementa los niveles de estrés y afecta al propio rendimiento del trabajador. De ahí la necesidad de construir jurídicamente el nuevo “derecho a la desconexión”, como exigencia de tutela de la integridad psicosocial

del trabajador y de garantía de su derecho a conciliar el trabajo con su vida personal y familiar. En el ámbito europeo, el debate sobre este derecho de nuevo cuño está ya en curso. De momento, en nuestro país deberá ser la negociación colectiva la llamada a intervenir para armonizar el uso de dispositivos electrónicos en el trabajo con la tutela del descanso de los trabajadores y la conciliación de la vida personal. En este sentido, ya hay experiencias convencionales y legislativas comparadas, así como buenas prácticas empresariales que pueden alumbrarnos el camino. Para abordar todas estas cuestiones, contamos con las brillantes y notabilísimas contribuciones de E. GONZÁLEZ COBALEDA (*“Nuevas tecnologías, tiempo de trabajo y la prevención de riesgos psicosociales”*), A. ROTA (*“El debate europeo sobre el derecho a la desconexión en el trabajo”*) y A. TRICLIN (*“Régimen jurídico del derecho a la desconexión en Francia”*).

Las nuevas tecnologías permiten la “re-conexión permanente” con el trabajo, pero también puede ser un “nuevo” instrumento de control empresarial, con los correlativos riesgos de injerencia indeseada en la privacidad de los trabajadores. Las TIC’s abren la posibilidad de instaurar nuevos instrumentos de control de la actividad laboral que, correctamente utilizados, integran el poder directivo empresarial, pero que, cuando son desproporcionados e injustificados, vulneran derechos fundamentales de los trabajadores y generan un clima psicosocial “tóxico” dentro de las organizaciones productivas, cuando no integran conductas incluso más graves -como el acoso en sus diversas formas- desde el punto de vista de la incolumidad psicofísica del trabajador. Para conocer la difícil ponderación de los derechos implicados en esta problemática, así como los límites jurídicos al ejercicio del poder empresarial de control de la actividad laboral mediante las nuevas tecnologías, derivados de la jurisprudencia sobre la materia, se ha realizado el capítulo: *“Nuevas tecnologías, control del trabajador y derechos fundamentales”*, a cargo de J. A. FERNÁNDEZ AVILÉS y V. RODRÍGUEZ-RICO ROLDÁN.

Para contrarrestar una posible visión pesimista del desarrollo tecnológico, que desde luego aquí no se comparte, es de señalar que las TIC’s, en realidad, tienen un “efecto neutro”, pues como todo avance, sus efectos sobre la salud laboral dependerán de la manera en que lo utilicemos para nuestras actividades productivas. Y no es menos cierto que encierran también un gran potencial para promover la prevención de los propios riesgos laborales. Para conocer la “otra cara de la moneda”, el capítulo (*“¿Cómo se pueden utilizar las nuevas tecnologías para promover la cultura preventiva?”*) realizado por M. DURÁN BERNARDINO, muestra la necesidad de apostar por el uso de las nuevas tecnologías, como herramienta de vital importancia para el óptimo desarrollo de los sistemas de gestión preventiva, describiendo los avances científicos y tecnológicos que están a disposición de la lucha contra la siniestralidad en



el trabajo, desvelando que pueden ser un mecanismo formador e informador, así como una herramienta útil para instaurar la cultura preventiva en el ámbito laboral y un instrumento clave para evitar la exposición a determinados riesgos laborales y una buena fórmula para educar a las empresas y a sus trabajadores.

El objetivo general perseguido con este nuevo número del Anuario es que los agentes sociales y los poderes públicos, así como los investigadores, encuentren en el mismo no sólo numerosos elementos de reflexión, sino además claves para el desarrollo de efectivas estrategias preventivas cada vez más atentas a los riesgos emergentes derivados del uso de TIC's en el trabajo. Si contribuimos a promover una nueva "conciencia preventiva" sobre esta problemática, el esfuerzo habrá merecido la pena.

Por último, y no por ello menos relevante, nos gustaría dejar muestra de nuestro agradecimiento a todas las instituciones e investigadores que han colaborado, de manera generosa y desinteresada, para que esta edición del Anuario sea una realidad. A todos ellos corresponderá el posible éxito de acogida que pueda tener esta obra colectiva.



Prefacio

LOS SINDICATOS AFIRMAN QUE LUGARES DE TRABAJO MÁS SALUDABLES OFRECEN TRABAJADORES MÁS SANOS

CONFEDERACIÓN SINDICAL INTERNACIONAL

Con independencia del lugar de la mesa donde te sientes, es obvio que la existencia de enfermedades en el trabajo no es algo positivo. Los directivos saben de su impacto en las cuentas y balances y los trabajadores saben los daños que le producen, tanto en sus ingresos como en la seguridad en su trabajo.

Sin embargo, con el estrés ocupando las primeras posiciones de las enfermedades relacionadas con el trabajo, existe una evidente y seria brecha entre el reconocimiento de un problema y las intervenciones necesarias en el entorno de trabajo para procurar su solución.

En un mundo laboral en el que las nuevas tecnologías de las comunicaciones, la automatización y la gestión del rendimiento son la nueva cotidianidad, los trabajadores tienen más probabilidades de enfermar por el estrés del trabajo que por las enfermedades profesionales más comúnmente vinculadas al trabajo. Las enfermedades del corazón, el suicidio y los accidentes cerebrovasculares podrían ser los principales asesinos en el lugar de trabajo del siglo XXI.

Los “malos hábitos” como el consumo de drogas y alcohol y una dieta poco saludable -y la enfermedad, la obesidad y la mala asistencia que podría acompañarlos- son, según los estudios, a menudo, consecuencia de mala calidad de los trabajos. Los patrones de cambio mal diseñados, las cargas de trabajo excesivas, las largas horas de trabajo, el trabajo demasiado exigente o demasiado aburrido y los sistemas punitivos de gestión de la enfermedad pueden y lo hacen, cobrar su precio.

Los sindicatos apuntan a que los trabajos mal diseñados y administrados también pueden estar detrás de los problemas de salud relacionados con el “estilo de vida”. Existe un fuerte vínculo entre el estrés y el consumo del tabaco, las drogas y el alcohol. Tener un trabajo que implica estar sentado todo el tiempo o sólo alimentarse de comida basura durante una pausa de 20 minutos para almorzar, puede conducir a la obesidad y aumentar las posibilidades de enfermedades del corazón y diabetes.

Un informe estadounidense de 2012 confirmó el impacto de los trabajos deficientes en el peso de los trabajadores. El informe “Obesidad/sobrepeso y el papel de las condiciones de trabajo”, evidenció que las camareras de piso de los hoteles, los conserjes y otros trabajadores cuyas tareas rara vez les permiten sentarse durante el día, no tienen ni el tiempo ni la energía para obtener rendimiento de las recomendaciones tradicionales para seguir un estilo de vida saludable.

La profesora asociada Nicole Champagne, del Departamento de Salud y Sostenibilidad de UMass Lowell, coautora del estudio, comentó: “Este informe muestra la importancia del impacto que tienen las condiciones del lugar de trabajo sobre la salud de una persona. Cuando sólo analizamos comportamientos individuales, como la dieta y los hábitos de ejercicio, en tanto que actitudes para mejorar la salud, nos falta una gran pieza del rompecabezas”.

Otro estudio publicado en febrero de 2013 en la Revista Canadiense de Salud Pública señaló, por ejemplo, que la proporción de casos de hipertensión entre los hombres que podrían atribuirse a un bajo nivel de control del trabajo fue un 12% más alta que la proporción de casos que podrían atribuirse a malos hábitos de salud tales como fumar, beber, no hacer ejercicio y no comer suficientes frutas y verduras.

Recientes investigaciones en los EE.UU. también han confirmado otro componente de un trabajo retributivamente tóxico –mal pagado- vinculado a mayores tasas de lesiones en el lugar de desempeño y al incremento de los casos de hipertensión. El estudio estadounidense sobre la hipertensión -asociado también a ataques cardíacos y accidentes cerebrovasculares- evidenció que duplicar los salarios de los trabajadores más jóvenes se asocia con una disminución de 25 al 30 por ciento en el riesgo de un diagnóstico de hipertensión y duplicar los salarios de las mujeres se asocia con un 30 al 35 por ciento de disminución en el mismo riesgo.



Esto no es noticia para los sindicatos. La experiencia muestra que una crisis de salud en el trabajo no es tanto consecuencia de malos hábitos, sino un producto secundario inevitable de la mala gestión laboral.

Sin embargo, los trabajadores se enfrentan a su actividad laboral como de costumbre, y las empresas derivan sus actuaciones a la gestión del síntoma -el trabajador enfermo- ignorando la causa, el lugar de trabajo enfermo. Esta errada gestión podría manifestarse en los sistemas punitivos de gestión de la enfermedad, que sitúan a los trabajadores afectados por enfermedades laborales en una vía rápida de despido. O bien podrían ser los sistemas de gestión del rendimiento los que empujan a la consecución de objetivos individuales, con una proporción fija de la mano de obra, los causantes del estrés, y el estrés provoca enfermedad, y la enfermedad exacerba el estrés. Es una tormenta perfecta de mala gestión basada en la concepción de que los trabajadores son una mercancía disponible.

Incluso algunos empresarios ilustrados pueden equivocarse, tratando de “arreglar” al trabajador y no al lugar de trabajo disfuncional. Por ejemplo, recientemente ha habido un auge en los consultores administrativos que afirman que la manera de mejorar la productividad es hacer que el personal sea más “resistente” al estrés y a las demandas de trabajo. Esto ha generado una nueva industria de la resiliencia.

Los sindicatos creen que el problema no se encuentra en cómo cambiar al trabajador para ayudarlo a hacer frente a la presión, sino cómo cambia el lugar de trabajo para eliminar el estrés y las demandas irrazonables. No se trata de hacer que tus trabajadores sean a prueba de balas, sino en eliminar el arma.

Los programas de bienestar también pueden pasar por alto esta cuestión. En las empresas estadounidenses con más de 200 trabajadores, el 94% tenía programas de bienestar en 2012. Una minoría significativa penalizaba a los trabajadores que no cumplieran con los resultados biométricos específicos, como el índice de colesterol o el índice de masa corporal (IMC), y la mayoría imponía sanciones si los trabajadores se negaban a participar.

Mejorar el bienestar laboral es un objetivo inalcanzable en ausencia de un compromiso cierto de sanar los sistemas de gestión insalubres, las cargas de trabajo, el ritmo de trabajo, los patrones y las horas de trabajo, unido a la voluntad de promover la auténtica participación de los trabajadores y mejorar el nivel de control que el trabajador tiene sobre su trabajo.

anuario

En la mayoría de los lugares de trabajo lo que significa abordar un desequilibrio de poder en el trabajo, en realidad significa aceptar y beneficiarse de una presencia sindical. El dividendo sindical -salud, lugares de trabajo más saludables, mejores salarios y mayor equidad en el trabajo- es el antídoto integral contra el estrés laboral.



**TIC's y nuevos factores
psicosociales de riesgo
(Identificación)**

1





**LAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN
Y LA INFORMACIÓN (TIC'S)
Y LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:
FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO.**

Noemí Manzano Santamaría.

Técnica Superior de Prevención.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Centro Nacional de Nuevas Tecnologías.

Sumario

- 1. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito laboral y las nuevas formas de organización del trabajo.**
- 2. Formas de organización del trabajo circunscritas al e-work: el teletrabajo móvil y el trabajo nómada**
 - 2.1. El teletrabajo móvil**
 - 2.2. El trabajo nómada.**
- 3. Factores psicosociales de riesgo.**
- 4. Metodología para evaluar los factores psicosociales de riesgo**
- 5. Escenarios futuros.**
- 6. Bibliografía**



RESUMEN

En el presente artículo se ha reflejado cómo el avance de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC's), entre otros factores, han propiciado el surgimiento de nuevas formas de organizar el trabajo. Entre las diversas formas de organización del trabajo, se van a analizar el teletrabajo móvil y nómada, ya que se las considera emergentes y en aumento.

Una vez explicada la evolución de las TIC's y su potencial, tanto para las empresas como para los trabajadores, se va a profundizar en cada una de las formas de organización del trabajo elegidas, definiéndolas brevemente para tener la información necesaria que nos permita analizar los posibles factores psicosociales de riesgo a los que pueden verse expuestos los trabajadores. Una vez realizada la identificación, se ha incorporado un apartado relativo a la metodología susceptible de ser usada para identificar dichos factores psicosociales de riesgo, ya que puede ser de gran ayuda práctica.

Para terminar, se ha añadido un apartado de escenarios presentes y futuros, en el que se intenta describir la situación actual y establecer predicciones de la situación futura de ambas formas de organización del trabajo.

1. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito laboral y las nuevas formas de organización del trabajo.

Hoy en día cada vez es más habitual el uso de las TIC's para realizar nuestro trabajo, pero, ¿qué se conoce como TIC's?, cuando hablamos de TIC's nos referimos al conjunto de tecnologías (herramientas, soportes, canales, softwares etc.) que permiten al usuario acceder, almacenar, procesar y transmitir la información presentándola en forma de audio, texto y/o imagen "(Zambrano Martínez, F. 2009:1)"

Desde la aparición del primer ordenador (1939 por John Atanasoff), la computadora electrónica digital (1949 por John Mauchly y John Presper Eckert) o primer teléfono móvil (1973 por Martin Cooper), las TIC's han evolucionado vertiginosamente, pasando de ser utilizadas solo por un pequeño número de trabajadores, a generalizarse su uso tanto en el ámbito privado (usando el móvil para relacionarse con amigos, familiares, etc.) como en el laboral (desde los años 90, usando los "smartphones", "tablets", "e-mail" etc. para interactuar con los compañeros de trabajo, clientes, jefes, etc. y para desarrollar la actividad laboral).

En este sentido, acorde con los cambios tecnológicos comentados arriba, uno de los primeros cambios en la manera de organizar el trabajo gracias al uso de las TIC's vino en los años 70 de la mano de la modalidad organizativa llamada "Telecommuting", pensada como medio para atenuar el impacto laboral que estaba ocasionando la crisis petrolera en los Estados Unidos y que sustituyó el "commuting" o desplazamiento diario al lugar de trabajo por el uso de las TIC's desde el hogar, como medio para que los trabajadores (únicamente ejecutivos en sus inicios) realizaran su trabajo y optimizaran el uso de los recursos no renovables. Esta práctica laboral se generalizó en los años 90 pasando a ser extensible a todo tipo de trabajadores y aumentando exponencialmente, décadas después, gracias a los avances tecnológicos, el uso masivo de Internet, la bajada de los costes informáticos y de los dispositivos etc. "(Morales Varas, G., Romanik Foncea, K. 2011:9)". Desde entonces, la generalización del uso de las TIC's a diferentes esferas de la vida se constata con el "**fenómeno e**", apareciendo términos como; el "e-comercio", la "e-enseñanza" o el que hoy nos ocupa; el "e-Work" (desempeñar tareas laborales en cualquier momento y lugar con ayuda de las TIC's).

En el ámbito laboral, a raíz de estos cambios tecnológicos y organizativos, surge el **concepto "eWork"** "(Vartiainen, M. 2006:22)", definido como toda aquella *práctica laboral que hace uso de las TIC's para incrementar la eficacia, flexibilidad (en el tiempo y lugar) y sostenibilidad de los recursos usados*. Este concepto es mucho más amplio que el concepto inicial de "Telecommuting" (que se centraba en el cambio del lugar de trabajo del trabajador, asociándolo inicialmente con el trabajo realizado en el hogar), ya que el "eWork" abarca cualquier forma de organización del *trabajo remoto* (concepto que implica distancia, es decir, la realización del trabajo lejos de las instalaciones del empresario) y *tele-mediado* (concepto que implica que la comunicación, transferencia de datos y resultados se lleva a cabo a través del uso de TIC's). Por lo tanto, las formas de organización de trabajo que pueden ser incluidas como "eWork" abarcarían desde el teletrabajo permanente, el teletrabajo suplementario y alterno, el teletrabajo móvil, el trabajo nómada, hasta otras formas de desempeñar el trabajo que requieren la colaboración de varios trabajadores; los equipos de trabajo móviles virtuales.

En un intento por esclarecer la multitud de nomenclaturas usadas para referirse a estas formas de organización del trabajo, la revista digital de negocios "Flexibility.co.uk" "(Flexibility.co.uk. Resources For New Ways of Working, 2013:1)" recopila la terminológica usada para designar los cambios relativos a las nuevas prácticas laborales; "Flexible Working", "New Ways of Working", "Agile Working" o "Smart Working", así como la terminología usada para designar la forma en la que se usa la tecnología más allá del lugar de trabajo; "Telework", "Telecommuting",



“eWork”, “Location Independent Working”, siendo éstas las formas de organización del trabajo, en concreto la relativa al “Telework”, las que analizaremos en el presente artículo, dejando fuera, en esta ocasión, otras formas de trabajo como el “interim management”, “casual work”, “crowd employment”, “portfolio work” y “collaborative employment” (“European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:7-8”).

Independientemente de la forma en la que nos refiramos a esta forma de organización del trabajo, parece innegable que el uso de las TIC’s en el ámbito laboral tiene un gran potencial, tanto para la empresa como para el trabajador, ya que permiten el acceso, obtención y utilización de información, la comunicación sincrónica (en tiempo real) entre miembros de una empresa y/o clientes y asincrónica (usando, por ejemplo, el e-mail), la digitalización de la información, la “movilidad de contenidos” gracias al uso de internet y conexiones inalámbricas, 4G, WIFI etc. permitiendo que el trabajador pueda desempeñar sus tareas en cualquier lugar y en cualquier momento, abaratando los costes empresariales relativos al espacio físico de trabajo e incluso cambiando la concepción del espacio físico laboral, surgiendo conceptos como el “hot deskers” (trabajadores sin ubicación física fija en el centro de trabajo), espacios de “coworking”, o “techub” (espacios donde una red internacional de emprendedores pueda trabajar, colaborar, relacionarse y aprender). Para poder valerse de este gran potencial, tanto las empresas como los trabajadores han tenido que adaptarse. Las organizaciones han tenido que adaptarse a una nueva realidad caracterizada por la conformación de un mercado mundial cada vez más competitivo, globalizado y flexible, al que es más fácil acceder si dichas organizaciones ofrecen un servicio fuera de los límites espaciales y temporales de la propia organización organizando el trabajo de manera más flexible, que posibiliten que el trabajador realice su trabajo en múltiples localizaciones usando espacios de trabajo virtuales usando dispositivos portátiles con conexión a redes inalámbricas. Por otro lado, los trabajadores se enfrentan a una realidad laboral cambiante y a las exigencias del mercado global y de un mercado laboral que va optando por formas de organización del trabajo cada vez más flexibles que están facilitando la ruptura de las cadenas que obligaban al trabajador a permanecer físicamente en su centro de trabajo. Este cóctel, preparado con algunos de los siguientes ingredientes; flexibilidad laboral, deslocalización, aumento de la competitividad del mercado mundial y el uso de las TIC’s en el ámbito laboral, está propiciando la generación de riesgos emergentes que conviene anticipar mediante el estudio de estas nuevas formas de organización del trabajo derivadas del uso de las TIC’s y su impacto en la seguridad y salud del trabajador.

Una vez explicada la importancia del estudio, desde el punto de vista preventivo, de las nuevas formas de organización del trabajo, se va a explicar brevemente una de las formas de teletrabajo existentes, teletrabajo móvil y el trabajo nómada, con objeto de tener el conocimiento mínimo necesario que nos permita realizar un análisis de buena parte de los factores psicosociales de riesgo presentes en estas dos formas de organización del trabajo circunscritas al “eWork”.

2. Formas de organización del trabajo circunscritas al eWork: el teletrabajo móvil y el trabajo nómada.

A consecuencia de la relevancia social y laboral que tuvo el teletrabajo como una nueva realidad organizativa, en el año 2002 se firma el *Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo*, documento que refleja la voluntad de garantizar el equilibrio entre seguridad y flexibilidad laboral. Entre su contenido destaca la definición (bastante general y abierta) de teletrabajo como “una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular”, la cual deja la puerta abierta a todos aquellos trabajadores que organicen y realicen su trabajo utilizando las TIC’s, no restringiendo su ámbito de aplicación únicamente a los teletrabajadores que realizan su trabajo en su hogar de manera permanente, sino que cubre un espectro mayor en el que se pueden incluir los teletrabajadores móviles o incluso a trabajadores virtuales que realizan su trabajo fuera de las instalaciones del empleador, por ejemplo en telecentros de trabajo “(Helle, M. 2006:76-78)”.

2.1. El teletrabajo móvil

Desde el surgimiento del “telecommuting”, esta modalidad organizativa ha dado respuesta a las exigencias de un mercado cada vez más global, competitivo y deslocalizado, optando por la flexibilidad como medio para adaptarse a los continuos cambios del mercado y los procesos productivos.

El teletrabajo móvil alcanza más importancia alrededor del año 2000 recibiendo diferentes nombres y diferentes definiciones en función de la publicación que consultemos; teletrabajo móvil o trabajo en múltiples localizaciones (Vartiainen, M., 2006:23 -24), trabajo móvil basado en las TIC’s (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:72), trabajadores remotos y móviles, e-trabajadores móviles o e-trabajadores en múltiples localización (Institute of Occupational Medicine, 2009: 1).



Para explicar en qué consiste esta forma de organización del trabajo se va a hacer uso de la definición establecida por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo; *forma de trabajo caracterizada porque el trabajador (ya sea empleado o autónomo) opera desde varias posibles localizaciones fuera de las instalaciones de su empresa (por ejemplo, desde su casa, desde la instalación del cliente, o en desplazamiento) apoyándose en la tecnología moderna como un portátil y una “tablet”. Esto difiere del teletrabajo tradicional en el sentido de estar incluso menos atado al lugar de trabajo.* (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:72) y de un listado no exhaustivo de las principales características de los teletrabajadores móviles, que bebe de la fuente de la bibliografía consultada:

- Es una forma de organizar el trabajo en la que *el trabajador necesita poder acceder al sistema de comunicaciones de la compañía e intercambiar información relevante independientemente del lugar y del tiempo. Esto requiere alguna clase de sistema de almacenaje de datos con acceso virtual desde los dispositivos móviles y la infraestructura relacionada (una red de ordenadores, portátiles, “tablets”, teléfonos móviles etc.), tanto como procedimientos para el intercambio de comunicación e información* (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:74).
- *Para la mayoría de los empleados, el trabajo móvil podría ser considerado como una variación del teletrabajo, donde los trabajadores llevan su trabajo fuera de las instalaciones del empleador. Sin embargo, en contraste con el teletrabajo tradicional, no trabajan en otro lugar fijo, sino con mayor flexibilidad en diversas localizaciones o incluso en el trayecto* (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015: 73). Dichas localizaciones pueden ser; en movimiento (en avión, tren etc.), en su propio hogar, en lugares de terceros (hoteles, cafeterías etc.), (Vartiainen, M., et al, 2007:22), combinando y alternando varias localizaciones en función de sus necesidades.
- “En este sentido, no importa donde se realice el trabajo o donde esté ubicado el trabajador (se produce una trivialización del lugar de trabajo), ya que **el trabajo es algo que la gente hace, no el lugar donde van a trabajar** (Blatt, K., Gallager J., 2013:288).

- La disponibilidad y conectividad constante del trabajador es facilitada por el uso de TIC's, lo que origina la posibilidad de realizar su trabajo en cualquier lugar y en cualquier momento ("anywhere, anytime").
- La realización del trabajo en espacios virtuales de trabajo sumado a los espacios de trabajo ya existentes; espacio físico (la oficina tradicional), espacio mental y social. (Aaltonen, L., et al, 2012:15-16).
- El uso de la movilidad (Schmidt, L., Holger, L., 2006:166-174), en todas sus acepciones, no sólo nos referimos a la movilidad física del trabajador, sino a la movilidad de contenidos (que pueden recibirse y enviarse de una forma casi inmediata gracias al uso de internet etc.), la movilidad de los dispositivos utilizados (en relación a la portabilidad de los mismos), la movilidad de las relaciones (los trabajadores no se relacionan únicamente en un único centro de trabajo con los compañeros ubicados en el mismo sino con trabajadores en diferentes localizaciones, a nivel local, nacional e internacional o incluso a través de espacios virtuales), la movilidad virtual (relativa a la realización de la tarea en espacios virtuales de trabajo y la posibilidad de almacenarlos virtualmente desde "iCloud" o enviarlos por e-mail).

Las características principales explicadas más arriba se han recogido en el gráfico número 1, imagen editada del gráfico de (Berg, O., 2013) sobre los 6 pilares del nuevo lugar de trabajo digital.

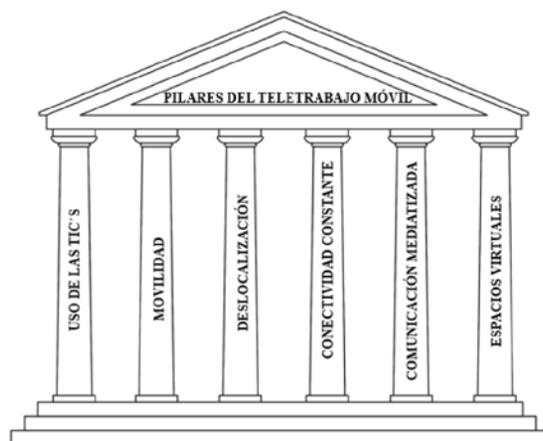


Gráfico número 1. Los pilares del teletrabajo móvil.

El trabajo móvil basado en TIC's no es adecuado para todas las profesiones, ya que implica que sea posible llevar a cabo las tareas propias del puesto de trabajo lejos de las instalaciones del empleador. Las profesiones desarrolladas por trabajadores móviles según un estudio realizado en una empresa de telecomunicaciones italiana (Corso, M., Martini, A., Pellegrini L., 2006:309) fueron; la fuerza de venta (47%), técnicos y trabajadores de mantenimiento o instaladores (35%) y gerentes, investigadores, directores de empresa e inspectores (18% de los trabajadores de la empresa).

Hay estudios que afirman que este tipo de trabajo está más extendido en empresas internacionales y entre aquellos que colaboran con compañías extranjeras y que en general, los sectores donde hay más trabajadores móviles son en el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación o la ingeniería (automoción, aeroespacial, sectores de edificación y construcción) entre otros (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:76).

Otra forma de realizar el trabajo, es formando equipos; equipos de trabajo móviles virtuales, que a diferencia de los equipos de trabajo tradicionales, son los formados por varios trabajadores móviles que además de hacer uso de espacios virtuales de trabajo, comunicarse, colaborar y compartir el conocimiento mediante el uso de TIC's tienen movilidad física a nivel local (visitando varios lugares durante el día de trabajo o moviéndose en un área determinada) o global (es el caso de los representantes de grandes empresas que operan globalmente trabajando en varios continentes), por lo tanto sus miembros pueden cruzar geográfica y culturalmente las fronteras de otros países, trabajando en zonas con diferentes franjas horarias.

En los equipos de trabajo móviles virtuales dispersos conviene tener en consideración una serie de factores que son determinantes (Hyrkkänen,U., Putkonen,A., Vartiainen, M., 2007:85-94) para evitar la aparición de factores psicosociales de riesgo; la excesiva multiplicidad de localizaciones y la distancia entre ellas, el excesivo número de desplazamientos a países con diferentes zonas horarias, la programación del tiempo de trabajo contando con el tiempo invertido en los desplazamientos, el asincronismo en el tiempo de trabajo, los problemas de comunicación y malos entendidos fruto de las diferencias lingüísticas y culturales entre los miembros de los equipos de trabajo móviles virtuales, la adecuada estimación del tiempo de trabajo que será necesario dedicar para cada proyecto en el que se participe así como la fijación de objetivos alcanzables y medibles, el establecimiento de procedimientos para reglar la información y comunicación mediatizada entre los miembros de los equipos de trabajo, etc.

2.2. El trabajo nómada.

Los trabajadores nómadas, definidos como una forma extrema de trabajo móvil (Makoto, N., Mark, G., 2008:1), están caracterizados al igual que los teletrabajadores móviles por el uso de TIC's, la flexibilidad en la organización del tiempo y del trabajo así como la movilidad física, por estas similitudes, algunas publicaciones y artículos equiparan el término teletrabajador móvil al de trabajador nómada, pero conviene tener en cuenta tres características específicas que pueden marcar la diferencia entre los trabajadores móviles (Makoto, N., Mark, G., 2008:1):

- Los trabajadores nómadas viajan de manera intensiva durante la mayoría de su tiempo. En este sentido sería interesante investigar con más profundidad cuáles son las prácticas que realizan en el trayecto y el uso que hacen de los tiempos muertos de trabajo” (Perry, M., Sellen, A., O'Hara, K., Harper, R.H.R., 2001:337) (Axtell, C., 2011:2), ya que no es fácil encontrar publicaciones actuales sobre este tema.

- No están fuertemente vinculados a ninguna oficina o lugar de trabajo, ya que los trabajadores nómadas trabajan “donde tengan que trabajar en ese momento determinado”, trascendiendo la necesidad de acudir a un centro de trabajo físico.
- Los trabajadores nómadas llevan, gestionan, reconfiguran sus propios recursos cuando realizan su trabajo en diferentes localizaciones a diferencia de un trabajador tradicional que tiene sus recursos en la oficina (ordenador, fax, impresora, conexión a internet, toma de corriente etc.). Los trabajadores nómadas no tienen aseguradas las conexiones a internet o las fuentes de energía para el portátil, impresoras o cualquier dispositivo portátil que necesiten utilizar.

3. Factores psicosociales de riesgo.

Una vez explicadas las particularidades de las diferentes formas de trabajo, se va a profundizar en el análisis de los factores psicosociales de riesgo de los teletrabajadores móviles, equipos de trabajo móviles virtuales y nómadas, para ello, se va a realizar un análisis general de los posibles factores psicosociales de riesgo a los que están expuestos, cuya definición general puede consultarse en la Nota Técnica de Prevención 926 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2012:2-4) y/o en el documento del European Framework for Psychosocial Risk Management (The European Framework for Psychosocial Risk Management. PRIMA-EF, 2008:2), entendidos como “factores psicosociales con probabilidad de afectar negativamente a la salud y al bienestar del trabajador” (Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque y Berra, 2002).

Análisis de factores psicosociales de riesgo.

Uno de los aspectos más controvertidos que afectan a las nuevas formas de organizar el trabajo es el relativo al tiempo de trabajo, en concreto a los tiempos de descanso y pausas laborales, debido principalmente por la flexibilidad en el tiempo de trabajo, la disponibilidad constante, la hiperconectividad de los trabajadores y la posibilidad de realizar el trabajo en cualquier momento y lugar gracias al uso de TIC's (en el caso de los trabajadores móviles y nómadas). Todo ello puede comprometer el disfrute de los tiempos de descanso y las pausas de trabajo, aumentar el número de horas trabajadas, etc.

En cuanto a la normativa, la Directiva de Tiempo de Trabajo 2003/88/EC no regula de manera específica el tiempo de trabajo en trabajadores móviles, nómadas o en equipos de trabajo móviles virtuales, ni se regula la teledisponibilidad.

Parece, por lo tanto, que toda forma de organización del trabajo diferente a las tradicionales puede quedar circunscrita a lo que se acuerde en los convenios colectivos o acuerdos celebrados entre los interlocutores sociales (artículo 17.2 de la Directiva de Tiempo de Trabajo 2003/88/EC), lo que hace pensar en la necesidad de la actualización de la normativa a la realidad laboral y empresarial que se está viviendo a día de hoy, realidad que cambia mucho más rápidamente que la normativa existente.

Esta falta de regulación específica en cuanto al tiempo de trabajo, la hiperconectividad, la disponibilidad constante y la ausencia o inadecuada implantación de políticas empresariales dibujan un escenario poco favorable para el bienestar del trabajador; la empresa puede asumir y normalizar el hecho de que el trabajador realice parte de su trabajo fuera de su jornada de trabajo o en horarios extraños, los superiores jerárquicos esperan y asumen que el trabajador estará disponible si intentan contactar con él fuera de la jornada laboral o incluso los propios trabajadores pueden llegar a percibir las políticas diseñadas para evitar la hiperconectividad y la disponibilidad constante como *una pérdida de su libertad en la gestión de su tiempo de trabajo que incrementa su nivel de estrés* (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:7-79). Por lo tanto, vemos que no se trata solamente de diseñar políticas empresariales, sino de implementarlas y que pasen a formar parte de la cultura empresarial, de manera que, si por ejemplo, *se reducen o eliminan las expectativas de los superiores jerárquicos aumentará la probabilidad de que los trabajadores no estén conectados a sus dispositivos una vez que finalice su jornada laboral* (Blatt, K., Gallagher J., 2013:280), evitando o disminuyendo el número de trabajadores que sufren estrés a causa de su disponibilidad permanentemente que tienen peor calidad en sus descansos, sensación de no desconexión, sensación de “deber de” contestar al momento: ansiedad, y/o adicción al móvil o adicción al trabajo relacionada con el uso de las TIC’s en el ámbito laboral. Este tipo de políticas relacionadas con el tiempo de trabajo pueden ser llevadas a cabo por cualquier empresa, con políticas dirigidas a eliminar las expectativas de que los trabajadores respondan a los correos electrónicos fuera de su horario laboral o en los fines de semana, o con políticas encaminadas a la eliminación del reenvío automático de e-mails a los Smartphone de los trabajadores una vez que han terminado su jornada laboral.

Una práctica laboral que está empezando a ser habitual por aquellos trabajadores que se desplazan para visitar clientes, suministradores etc. y que pueden provocar la prolongación de la jornada laboral, es la gestión de e-mails o realización de llamadas telefónicas antes de iniciar la jornada laboral y que supone un adelanto del comienzo de la jornada laboral ya que las TIC’s y las conexiones inalámbricas facilitan la realización del trabajo “anytime, anywhere”.



Para terminar, cabe señalar que aquellos teletrabajadores móviles y los equipos de trabajo virtuales móviles que trabajan con clientes, compañeros de trabajo etc. en países con diferentes franjas horarias pueden ver afectada su capacidad para gestionar la estructura temporal de su trabajo debido al asincronismo temporal, ya que al interactuar con ellos pueden verse condicionados por su disponibilidad horaria teniendo que prolongar su jornada de trabajo o trabajar en horarios “raros” para poder interactuar telemáticamente. El resultado puede desdibujar las fronteras entre la vida laboral y personal del trabajador, ya que el tiempo dedicado al trabajo y el dedicado a la vida personal del trabajador puede difuminarse.

En cuanto a la influencia de las TIC's en la carga de trabajo cuantitativa una de las consecuencias más importante son las relacionadas con la realización de la multitarea (realización de varias búsquedas de información en paralelo, realización de varias tareas de diferente índole a la vez etc.) de una manera no controlada, es decir, esas situaciones donde una tarea sobreviene a otra de manera imprevista, que genera un incremento de las interrupciones laborales externas e incrementa las tareas no realizadas y la carga de trabajo cuantitativo.

Otras situaciones, derivadas del uso de las TIC's , que interrumpen el desarrollo normal de trabajo y pueden ocasionar sobrecarga cuantitativa son las relacionadas con la ausencia de programación de las tareas no previstas que se comunican vía TIC's, la inadecuada gestión de los dispositivos y herramientas electrónicas (no regulando la llegada constante de e-mails) o las producidas por el uso de dispositivos portátiles en espacios públicos, en aviones, en cafeterías, etc., incidiendo en la disminución de la productividad del trabajador o en prácticas como el “leaveism” (“leaveism” que incluye, entre otras prácticas laborales, aquellas en la que *los empleados se llevan trabajo a casa que no han podido realizar en las horas normales de trabajo o en la que los trabajadores realizan su trabajo durante sus vacaciones para ponerse al día*) (Hesketh I., Cooper C,L., 2014:146). Esta práctica pueden hacerla realizando tareas como; envío y recepción de e-mail, llamadas telefónicas, lectura de documentos, etc.

Hay que dedicar una atención especial a la inadecuada gestión del e-mail, ya que estudios consultados revelan la repercusión del uso del e-mail y las interrupciones que ocasionan en el desarrollo normal del trabajo y en la salud del trabajador, llegando a ocupar en algunas empresas un 28% de su jornada laboral (Hemp, P., 2009:12), convirtiéndose en un foco muy importante de estrés laboral. Para evitar algunas de las consecuencias de la inadecuada gestión del uso del e-mail (la sobrecarga de correos electrónicos e imposibilidad de gestionarlos, falta de concentración derivada de la interrupción, la pérdida de tiempo efectivo de trabajo, la sobrecarga de información debido al exceso

de información que recibimos por e-mail, etc.) se deben implantar medidas sobre el control de la entrada de e-mail (evitando el refresco automático), la planificación del tiempo dedicado a esta tarea en la jornada laboral, evitar el efecto ping-pong de e-mails proponiendo reuniones cara a cara, etc. (Hemp, P., 2009:9-11)

Las dificultades técnicas que puedan surgir cuando los dispositivos, herramientas etc. están siendo usados (problemas de conexión, problemas al procesar datos, lentitud o mal funcionamiento etc.), también pueden provocar sobrecarga de trabajo cuantitativa y acumulación de tareas, por lo que es necesario que el empresario facilite asistencia técnica al teletrabajador, tal y como establece el Acuerdo Marco sobre Teletrabajo en su artículo 7, ya que en muchas ocasiones la realización de su trabajo es totalmente dependiente del uso de las TIC's y si algo imposibilita el uso de los dispositivos móviles el trabajo no podrá ser realizado con normalidad.

Por otra parte, el manejo de las TIC's puede ser algo problemático para el trabajador, ya que el manejo per sé de un dispositivo, herramienta, software, etc. puede ser complicado provocando acumulación de tareas y sobrecarga cuantitativa de trabajo, por ello se debe formar adecuadamente al trabajador, tal y como promulga la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 en su artículo 19.1 y el Acuerdo Marco sobre Teletrabajo en su artículo 10.

No podemos olvidar la sobrecarga de trabajo cualitativa, ya que puede ser un factor psicosocial de riesgo relacionado con el uso de las TIC's que puede ser atenuado si los compañeros de trabajo interactúan y colaboran proporcionándose apoyo informativo (transmitiendo conocimiento de unos compañeros a otros). Esta transmisión puede verse comprometida si los trabajadores no desarrollan su actividad laboral en un mismo edificio/oficina y se relacionan de manera mediatizada en un espacio virtual. Un modo de solventar esta situación es establecer canales de comunicación e información virtuales que faciliten la interacción e intercambio de información, así como la gestión del conocimiento, por ejemplo, creando una plataforma web, aumentando el número de reuniones presenciales programadas cara a cara, creando foros, chats etc.

Otro aspecto de especial importancia, que se relaciona directamente con la cultura preventiva empresarial, es el diseño de políticas empresariales que establezca criterios sobre la supervisión y el reconocimiento del trabajo realizado cuando el trabajador no está presente físicamente en el centro de trabajo y cuando la comunicación e interacción es en gran medida telemática a través de espacios virtuales de trabajo. La sensación más habitual que puede surgir en este tipo de trabajadores es la falta de reconocimiento del trabajo que realizan por el escaso



feedback para con ellos y el escaso número de comunicaciones cara a cara que eviten la sensación de recepción de valoraciones impersonales sobre su rendimiento basadas en la comunicación telemática de los objetivos alcanzados, en el monitoreo de su tiempo de conexión, etc., y la sensación de monitorización del trabajador y no de los objetivos alcanzados y/o la calidad del trabajo realizado.

Por lo tanto, se debe dar más visibilidad al trabajador y al trabajo que realizan en la organización, evitando la creencia de “si no me ven, no existo”, la sensación de la falta de valoración y reconocimiento del trabajo, la falta de vinculación e identificación con la empresa, la falta de compromiso, la insatisfacción laboral y en algunos casos, el incremento de las tasas de rotación laboral.

El interés por el trabajador como factor psicosocial que tiene en consideración todas aquellas acciones por parte de la empresa que denotan la preocupación de la empresa por el trabajador, cubriendo aspectos relativos a la posibilidad de promoción, formación, y el desarrollo de carrera, es de especial importancia y está brevemente reflejado en el artículo 10 del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo 2002.

En lo relativo a la formación, conviene tener en cuenta, que se deben diseñar cursos específicos en función de las necesidades de los trabajadores para evitar que sean ineficaces, ajustando el programa a los conocimientos, capacidades, aptitudes y perfil de los trabajadores, incluyendo a todos los trabajadores (teletrabajadores o no).

Un tema de especial importancia es el relativo a la promoción y ascensos, la empresa debe diseñar una clara y transparente política de promoción o ascensos, que incluya a los teletrabajadores móviles y nómadas, evitando el sentimiento de desigualdad y pérdida de oportunidades (por no estar físicamente presentes en la empresa), la sensación de que ni el trabajador ni su trabajo “es visible” ni se valora (que hace aflorar la sensación de desequilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que recibe por ello), la creencia de que “si no me ven, no existo” o el aumento de prácticas laborales como el “leaveism” como consecuencia de una inadecuada cultura empresarial que prime la competitividad excesiva, la pretensión de ser más productivos que el resto por algún motivo específico o la mentalidad de trabajar más para “ganar más méritos” y promocionar antes.

Debido a la naturaleza misma del teletrabajo móvil y nómada, los trabajadores tienen menos posibilidad de tener relaciones sociales con sus compañeros y superiores jerárquicos ya que no se encuentran con la misma regularidad

en el centro de trabajo que los trabajadores tradicionales. En este sentido, el Acuerdo Marco sobre Teletrabajo 2002 en su artículo 9, establece que “ante la menor posibilidad de los teletrabajadores de establecer relaciones sociales el empresario debe asegurar que se toman medidas para prevenir el aislamiento del teletrabajador y procurar que se reencuentre regularmente con sus compañeros”. La necesidad de prevenir el aislamiento y potenciar las relaciones sociales es muy importante, ya que tiene un papel esencial para proporcionar apoyo social al trabajador y amortiguar el estrés laboral (Hiltraut Paridon, H., Hupke M, 2009:3-4).

Algunas de las claves para evitar la aparición de riesgos psicosociales relacionados por la falta de apoyo social es identificar y evitar una serie de prácticas que pueden hacer que aflore en el trabajador una sensación de aislamiento, por ejemplo, la no existencia de comunicaciones cara a cara programadas y periódicas, primando las comunicaciones telemáticas (vía e-mail, llamada telefónica, videoconferencia, etc.), o la inexistencia de “lugar virtual” de encuentro (foro o una plataforma virtual) donde los trabajadores puedan interactuar, resolver dudas técnicas, recibir información, fomentando la comunicación y el apoyo social, previniendo la aparición del estrés laboral y alcanzando una mayor satisfacción del trabajador al realizar su trabajo.

La implantación de un espacio virtual donde los trabajadores interactúen entre sí mediante la creación de una plataforma virtual (Corso, M., Martini, A., Pellegrini, L., 2006:309-312), (con diferentes secciones; noticias, formación, productos de mercado, comunidad-foro, escritorio con eventos, apoyo de expertos sobre problemas tecnológicos, etc.) puede servir para que trabajadores que no tengan forma de interactuar entre sí compartan información, dudas, inquietudes (proporcionando apoyo emocional e informativo), mejore la comunicación y la participación de y entre los trabajadores sobre asuntos de la empresa, evite la desinformación general sobre cuestiones relativas a la empresa etc., aumentando el bienestar del trabajador.

Un aspecto básico a tener en cuenta en este tipo de trabajadores que utilizan espacios virtuales de comunicación y colaboración gracias al uso de TIC's es la dificultad de este tipo de comunicación en comparación con la realizada cara a cara y la facilidad para que se generen malos entendidos y conflictos. En el caso específico de comunicaciones que se realizan entre equipos de trabajo móviles virtuales con trabajadores ubicados en otros países (Vartiainen, M., 2006:29-36), la problemática puede surgir además por el escaso dominio del idioma en el que se establezcan las comunicaciones, por las diferencias culturales de los trabajadores, por las diferencias horarias (en cuanto a la hora a la que se pretenda contactar), o incluso el uso inadecuado del lenguaje no verbal en el caso de las comunicaciones realizadas mediante videoconferencia.



En lo referente a la relación entre equilibrio familia-trabajo y las nuevas formas de organización del trabajo, es habitual pensar que (gracias a la flexibilidad que ofrecen estas formas de organización del trabajo, unido a la hiperconectividad y el uso de TIC's), el equilibrio familia-trabajo saldrá fortalecido, pero no hay que olvidar que una parte de los trabajadores puede sentir que el uso de TIC's y la conectividad constante pueden impactar negativamente en su equilibrio vida-trabajo, por lo que es importante evaluar este factor psicosocial para determinar si es positivo o un factor psicosocial de riesgo, evitando asumir que actuará de manera positiva en el trabajador y en el equilibrio familia-trabajo.

Una de las posibles consecuencias de la hiperconectividad y la disponibilidad constante asociada a una inadecuada organización del trabajo es la sobrecarga de rol (laboral), que a su vez, puede desencadenar (si no se satisfacen las expectativas esperadas en todos los roles) en un conflicto trabajo-familia, que es provocado por la dificultad o imposibilidad de satisfacer unas expectativas sin rechazar las otras, por ejemplo, la imposibilidad de compatibilizar todas las demandas laborales por razones de tiempo de dedicación necesario para cada tarea o por razones de sobrecarga de demandas exigidas en el ámbito laboral con relación a las demandas familiares. Así, una inadecuada gestión de la hiperconectividad y la disponibilidad constante puede propiciar, además de una sobrecarga cuantitativa de trabajo o una prolongación de las horas de trabajo, un conflicto trabajo-familia (al restar tiempo y capacidad de esfuerzo necesario para satisfacer las demandas familiares).

La otra cara de la moneda sería el conflicto familia-trabajo, éste tiene lugar cuando las elevadas demandas familiares exigidas al trabajador son incompatibles con la realización de las demandas laborales, ya sea porque son excesivas en número o porque no se disponga del tiempo necesario para realizarlas. Según estudios consultados, dos posibles factores psicosociales que podrían ayudar a disminuir las posibilidades de sufrir el conflicto familia-trabajo (Golden, T, D.; Veiga, J.F.; Simsek, Z., 2006:1340-1350) en teletrabajadores permanentes son la flexibilidad en el tiempo de trabajo y la autonomía en la organización del trabajo. Los trabajadores móviles y nómadas también podrían valerse de ellos para gestionar satisfactoriamente las demandas familiares, teniendo en cuenta, que puede haber otras variables que interactúan en dicha resolución de las demandas; el número de componentes en la unidad familiar relacionado con el aumento de demandas familiares, la presión autoimpuesta por el propio trabajador para satisfacer las demandas familiares o el nivel de implicación en asuntos laborales que tienen los trabajadores con un alto nivel de autonomía (ya que pueden aumentar las horas dedicadas al ámbito laboral en detrimento del familiar).

De manera general, algunas de las recomendaciones para evitar el solapamiento de la vida laboral y familiar, en este tipo de trabajadores, serían; no vincular dispositivos personales con los de la empresa (evitar la redirección automática de e-mails desde la dirección de correo electrónico de la empresa a nuestro dispositivo de uso personal), crear una fuerte barrera tecnológica entre trabajo y hogar creando cuentas de correo electrónico diferentes o evitando encender el ordenador o el móvil de empresa fuera del horario de trabajo, etc.

Otro factor psicosocial de especial relevancia y que está relacionado con aspectos comentados un poco más arriba, es la demanda psicológica de naturaleza cognitiva, abordada aquí, en relación con la realización de un esfuerzo intelectual “extra” por parte del trabajador para mantener la atención y la concentración en la tarea que está realizando mientras sufre interrupciones y para atender a la tarea que acontece de manera imprevista sin perder el hilo de la que estaba desarrollando.

En este sentido, la realización de diferentes tareas en paralelo, la búsqueda de información, el procesamiento y/o manejo de información proveniente del uso de las TIC’s puede convertirse en una verdadera locura que puede ocasionar una lectura menos profunda de los contenidos, una menor comprensión de lo leído (ya que la mente humana, a diferencia de un ordenador, no es capaz de desarrollar tantas tareas a la vez sin agotarse), una menor productividad del trabajador y una pérdida de tiempo efectivo de trabajo (ya que según datos consultados, el trabajador puede llegar a tardar unos 24 minutos en retomar completamente la actividad después de haber sufrido una interrupción) (Hemp, P., 2009:2).

Por otro lado, el uso de las TIC’s facilita que el trabajador acceda fácilmente a cantidades ingentes de información, pero el exceso de información puede sobrecargarle cognitivamente generando “infobesidad” o “infoxicación”, produciendo un deterioro en la capacidad de procesamiento y análisis de la información. Una posible consecuencia, es que el trabajador no tenga tiempo para profundizar en toda la información que recibe o encuentra en internet (ya que es inabarcable), ni tampoco sea capaz de procesarla, produciendo una sensación de saturación, angustia y ansiedad llamada Síndrome de la fatiga informática o “data smog”.

El usuario que maneja las TIC’s puede verse también en la situación de necesitar aprender a manejar nuevas aplicaciones, softwares y nuevos lenguajes en corto periodo de tiempo lo que puede suponer un esfuerzo cognitivo extra que también debe tenerse en cuenta.



Como ya se ha ido comentando, es fundamental establecer canales de información y comunicación adecuados para con los trabajadores, propiciando la llegada de información de lo que acontece en la empresa, la consulta sobre cuestiones relativas a su puesto de trabajo y la participación en la toma de decisiones de aspectos relativos a su puesto de trabajo, tal y como establece el artículo 18 de la Ley 31/ 1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el artículo 9 del Acuerdo Marco sobre Teletrabajo del año 2002.

En cuanto a la autonomía temporal, generalmente los teletrabajadores móviles, los equipos de trabajo móviles virtuales y los trabajadores nómadas (consultores, comerciales, gerentes, desarrolladores de software, diseñadores de páginas web especialmente), gozan de autonomía para atender asuntos particulares, pueden distribuir las pausas de trabajo, determinar su propio ritmo de trabajo, etc., pero no conviene generalizar, ya que puede darse el caso de que deban adaptar sus horarios a los de sus clientes, socios, compañeros de trabajo, lo que puede restarles control sobre estos aspectos laborales, sobre todo si colaboran con trabajadores o atienden a clientes de países con diferentes franjas horarias.

Un factor psicosocial especialmente afectado por el uso de las TIC's en estas formas de organización del trabajo caracterizadas por la deslocalización y el uso de diversos lugares para realizar el trabajo será el factor psicosocial relativo al medio ambiente donde realizan su trabajo, ya que debido a la naturaleza propia del trabajo que realizan tendrán que trabajar en cafeterías, hoteles, trenes, etc., con todo lo que ello supone; estas localizaciones no están diseñados para realizar el trabajo durante largo tiempo, hay falta de privacidad, ruido, interrupciones que dificultan la concentración, infraestructura inadecuada (mala conexión a internet o escasas tomas de corriente), problemas ergonómicos relacionados con el lugar donde están realizando su trabajo (nivel de iluminación insuficiente, discomfort térmico y acústico, posturas de trabajo inadecuadas en las que se debe tener el portátil encima de las piernas, en las mesas del asiento en el avión, etc., sillas y mesas de trabajo inadecuadas), etc.

En lo que respecta a los dispositivos de trabajo utilizados, el Artículo 7 del Acuerdo Marco sobre teletrabajo establece aspectos relativos a los equipos de trabajo usados por los teletrabajadores: “los costes del equipo necesario deben estar contemplados antes de empezar el tele trabajo y deben ser pagados por el empresario (instalación y mantenimiento)”, “bajo acuerdo de las partes, el trabajador puede ofrecer su equipo si acuerdan como será esto compensado”.

Cobra especial importancia la selección de los dispositivos móviles que van a ser utilizados, en este caso, los dispositivos deben responder a las exigencias del trabajo a realizar, usando dispositivos y softwares que permitan alcanzar los objetivos marcados, con memoria de almacenamiento suficiente, velocidad de RAM, ligereza en caso de tener que ser portados, sin pobreza visual del interface si se usa un dispositivo portátil y pequeño, etc. Permitiendo la realización del trabajo de una manera normal, sin presentar problemas en el procesamiento de la información o problemas de conexión a la red, ya que la excesiva dependencia tecnológica del trabajador para realizar su trabajo pueden ocasionarle tensión o ansiedad.

Un aspecto a tener en cuenta, antes de terminar este apartado, es que *“la tecnología en y por sí misma es ‘neutra’, es decir, que en sí misma no genera efectos ni positivos ni negativos”* (Salanova, M. 2007:3). Por lo tanto, que el uso de la tecnología en general y las TIC’s en particular en un ámbito laboral tenga resultados positivos o negativos para la empresa o para la seguridad y salud del trabajador es una cuestión que depende del diseño adecuado de la estrategia de implantación, seguimiento y evaluación de las TIC’s en la empresa, así como de la adecuada selección del dispositivo a usar conforme a los criterios expuestos más arriba.

Algunos de los aspectos tratados durante todo este apartado relativo a los factores psicosociales de riesgo están relacionados con la cultura empresarial, y en definitiva, con el adecuado diseño e implantación de políticas relativas a; la implantación de nuevas TIC’s en el ámbito laboral, la regulación de la disponibilidad y conectividad constante del trabajador, la comunicación con los trabajadores, fomentar las relaciones sociales y la interacción cara a cara, evitar el aislamiento y la falta de apoyo social, la gestión del conocimiento, la adecuada supervisión del trabajo, etc.

Como hemos podido comprobar, hay una serie de factores psicosociales de riesgo que incluso pueden interactuar entre ellos, de hecho, la propia Inspección de Trabajo señaló que la interacción entre factores psicosociales era algo normal y frecuente, y que convenía familiarizarse con ella, *“ya que los factores referidos no actúan de forma independiente unos de otros. En la práctica inspectora se ha podido comprobar que, al menos en las situaciones conflictivas con evidente riesgo psicosocial, se produce una interacción de factores”* (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012:15), siendo de vital importancia identificar los factores psicosociales de riesgo a los que están expuestos los trabajadores así como sus posibles interacciones con el resto de factores psicosociales”. Esto supone que, por ejemplo, la sobrecarga de trabajo cuantitativa al realizar multitarea y sufrir interrupciones



en el desarrollo normal del trabajo puede interactuar con otros factores psicosociales como son “el tiempo de trabajo” (prolongando su jornada laboral para alcanzar sus objetivos), el “equilibrio entre la vida familiar y laboral”(si prioriza la consecución de demandas laborales a las familiares de manera que es incompatible satisfacer ambas), o las “demandas psicológicas de naturaleza cognitiva” (derivado del esfuerzo cognitivo que supone la realización de multitarea y las interrupciones constantes para el desarrollo de su trabajo), etc. De igual manera, la cultura organizacional es un factor psicosocial transversal, ya que interactúa con multitud de factores psicosociales como; el tipo de supervisión a los trabajadores, la existencia de reglas y procedimientos estandarizados (formalizados o no formalizados), la política en cuanto a compensación y ascensos, el papel de la gerencia para gestionar los conflictos, etc., por lo que es importante definir el tipo de cultura organizacional y funcional de una organización, ya que los valores y las normas resultantes de ésta van a influir en los comportamientos de los individuos.

4. Metodología para evaluar los factores psicosociales de riesgo

Para evaluar los factores psicosociales presentes en las organizaciones que emplean nuevas formas de organización del trabajo, podemos elegir y utilizar el procedimiento estandarizado de evaluación de factores psicosociales que se considere más adecuado (teniendo en cuenta que “a priori, ningún “método”, procedimiento, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor”) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015:25-26), en función de una serie de criterios a tener en cuenta para escoger el que más se ajuste a la realidad a evaluar: “el objetivo que se persiga en función del tipo de evaluación de que se trate, las características del colectivo (por ejemplo, la facilidad o dificultad para reunir a todos colectivamente), la adaptabilidad del procedimiento estándar de evaluación al sector a analizar y al tamaño de la empresa” etc. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015:23-25).

Por otro lado, sería interesante observar si en el listado de factores psicosociales que tiene en consideración el procedimiento de evaluación elegido, se incluyen factores o ítem relativos al asincronismo temporal, la comunicación mediatizada, la movilidad física de los trabajadores, la sensación de aislamiento del trabajador, la posibilidad de trabajar en diferentes localizaciones, la realización del trabajo en un medio ambiente de trabajo no convencional (cafeterías, hoteles, trenes, etc.), la conectividad constante del trabajador, la dependencia tecnológica para la realización del trabajo, etc., ya que son algunas de las peculiaridades de estas formas de organizar el trabajo que conviene evaluar. Si no existieran ítems específicos sobre estas cuestiones, se deberá recopilar y complementar la información obtenida aplicando el procedimiento estandarizado de evaluación de factores psicosociales elegido con el uso de la triangulación metodológica, es decir, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas complementarias.

En el caso de la aplicación de **metodología cuantitativa** adicional, existen varios checklist que nos pueden orientar sobre la información a recopilar. Estos check list se encuentran en; el documento del “Institution of Occupational Safety and Health” (IOSH) (Institution of Occupational Safety and Health. IOSH, 2014:11), el documento de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST) (European Agency for Safety and Health at Work, 2008:5-9) o el documento del Institute of Occupational Medicine (IOM) (Institute of Occupational Medicine, 2009:61-72).

- En el checklist sobre el trabajo remoto realizado por el IOSH se recogen varias preguntas de utilidad, por ejemplo, relativas al tipo de comunicación que se establece con los miembros del equipo de trabajo, cómo se accede a la información de la organización, pausas de trabajo, etc.
- En el checklist sobre teletrabajo realizado por la AESST (E-Facts 33), se recogen preguntas relativas a la sensación de aislamiento del trabajador, el ruido en el ambiente de trabajo, el software utilizado, los descansos, la programación de reuniones, la disponibilidad del teletrabajador, el equilibrio entre la vida profesional y privada, etc.
- El IOM en su documento sobre los trabajadores remotos y móviles pone a disposición del lector la metodología usada en su estudio en el apéndice B (entrevista con varias preguntas relativas al contacto con los supervisores y compañeros de trabajo, tiempo de trabajo que pasa fuera del hogar o del centro de trabajo etc.) y el apéndice C (cuestionario con varias secciones; salud, síntomas físicos, cuestiones musculoesqueléticas, fatiga y bienestar general) del documento.

5. Escenarios futuros.

Parece indudable que estamos viviendo “cambios” en la forma de organizar el trabajo que tienden a flexibilizarlo (en cuanto al tiempo de trabajo y la organización del mismo), a proporcionar una mayor movilidad a los trabajadores, a deslocalizarlo facilitando la realización del trabajo en diferentes localizaciones (hogar, empresas de clientes, viajando, etc.), etc., todos ellos se están reflejando en cantidad de artículos y estudios que dan fe de la importancia no sólo a nivel laboral, social y económico, sino a nivel preventivo.



La situación actual en cuanto al uso de estas dos formas de organización del trabajo es la siguiente:

- En cuanto al trabajo móvil basado en las TIC's, hay estudios que informan de su reciente implantación en algunos países europeos y de su consolidación y aumento en otros, como es el caso de Dinamarca y Hungría (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:75). Desde el punto de vista normativo, Hungría tiene una legislación específica desde 2013 que afecta a los "outworkers", incluyéndolos en el Código Laboral y Dinamarca tiene una Legislación de Condiciones de Trabajo que afecta al trabajo móvil.
- En cuanto al trabajo nómada, según datos de la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND), un 25% de los trabajadores en la U.E son nómadas (es decir, no están obligados a asistir diariamente a su centro de trabajo ya que se han liberado de esta ataduras que caracteriza a las formas tradicionales de organización del trabajo), siendo muy superior la proporción de trabajadores en Finlandia, con un 45% del total de la fuerza de trabajo, y en Holanda, Suecia y Dinamarca, con un 40%, (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2012:95).

La EUROFOUND en el año 2015, profundizó sobre algunas formas de trabajo que empezaron a tomar mayor importancia a partir del año 2000 y analizó, según datos basados en las contribuciones nacionales, en qué países europeos es una forma de organización del trabajo emergente y en cuáles aún no. Algunos de esos datos nos revelan, por ejemplo, que el trabajo móvil basado en el uso de TIC's es una forma de trabajo es emergente y está siendo usada por trabajadores a cuenta ajena en Francia, Hungría, Finlandia etc., otros como Bélgica, Chipre, Portugal, España, Suecia, es más usada por trabajadores autónomos y en otros países como Alemania, Grecia, Noruega etc. es usada por ambos, trabajadores por cuenta ajena y trabajadores autónomos. (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:73).

Cómo reflejo de la importancia de estas formas de organización del trabajo la V Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo incluyó algunas preguntas relativas a la realización de tareas en diversas localizaciones, es el caso de la pregunta número 25 (relativa a si el trabajador debe visitar a compradores, clientes, pacientes, etc. o trabajar desde sus instalaciones o desde su domicilio) o la pregunta número 26 (sobre cuál es el lugar principal de trabajo;

las instalaciones de su empresa / de su propio negocio, las instalaciones de los clientes, en su propio coche u otro vehículo, en un sitio exterior, el propio hogar, otros etc.).

En cuanto a los posibles escenarios futuros, hay diversos estudios que han intentado realizar estimaciones sobre la posible evolución de estas formas de organización del trabajo, un aspecto clave, que conviene tener en cuenta, y que puede favorecer el aumento y consolidaciones de estas formas de organización del trabajo es el cambio de la concepción del trabajo de mano de la nueva fuerza de trabajo; la “Generación Y” o “Millennials”, que a diferencia de la generación anterior, la “Generación X”, están totalmente familiarizados con el mundo digital y el uso de las TIC’s, perciben el desarrollo laboral como un estado de cambio y mejora laboral continua (desechando el ideal de permanecer en una sola empresa para toda la vida), desean tener flexibilidad en su forma de organizar su trabajo así como control sobre su vida laboral y profesional

En general, cabe señalar, que no es fácil encontrar estudios que faciliten datos actuales sobre situación actual del trabajador móvil como fuerza de trabajo, pero se han encontrado algunos datos interesantes al respecto.

Los datos facilitados por la entrevista llevada a cabo por Micropol y el proyecto europeo de promoción del trabajo basado en TIC’s realizado en diciembre del 2012, arrojan el dato de que el 81% de los encuestados estaban concienciados para trabajar a distancia de las instalaciones del empleador, desde su casa o desde telecentros. Un dato valioso que nos muestra una clara inclinación en las preferencias de los trabajadores hacia estas nuevas formas de trabajo más flexibles, que poco a poco deben ser cubiertas por las empresas, provocando en un futuro no lejano un aumento y consolidación de esta forma de trabajo (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015:75-76).

Según investigaciones recientes realizadas por la “Information data Corporation” (IDC), es previsible que la cantidad de trabajadores móviles incremente, estimando que en 2015 el número de trabajadores móviles incrementaría en 1.3 billones, siendo el 37.2% de la fuerza de trabajo global e incrementando en 300 millones desde 2010 (Flexibility.co.uk. Resources For New Ways of Working 2014:10).

Por otro lado, algunas de las predicciones sobre cómo será el trabajo en un futuro no muy lejano, basadas en las opiniones de varios trabajadores (Flexibility.co.uk. Resources For New Ways of Working, 2011) que participaron



en una encuesta sobre cuestiones relativas a cómo esperaban ellos que será el trabajo en el 2036, serían las siguientes:

- Aumentarán los trabajadores móviles que realizan su trabajo en varias localizaciones diferentes al centro de trabajo del empleador, interactuando con clientes, compañeros de trabajo etc. vía TIC's, usando "la nube" y la intranet de la empresa para almacenar datos, usando los foros, plataformas web, etc. para comunicarse con los compañeros de trabajo y compartir conocimiento e información de la empresa.
- La mayor flexibilidad en los horarios de trabajo que terminará con los horarios rígidos de 9 a 5, dejando paso a la implantación de horarios flexibles de trabajo y a la autogestión del tiempo de trabajo.
- Los trabajadores no permanecerán ni buscarán un trabajo que realizar de por vida, "trabajar para vivir" será cosa del pasado, los trabajadores tendrán varias carreras y cambiarán de trabajo con más facilidad, ya que se formarán ininterrumpidamente y adquirirán nuevas habilidades y destrezas e inquietudes. Las empresas deberán desarrollar estrategias para atraer y seleccionar talento, comprometerse y mantener a sus trabajadores y equipos de trabajo satisfechos trabajando juntos por alcanzar un objetivo común.
- Aumentará la cultura de "disponibilidad constante" de los trabajadores que inadecuadamente gestionada puede desembocar en el aumento de horas de trabajo debidas a la facilidad de realización del trabajo en cualquier lugar y momento y mayor estrés laboral, por lo que conviene que la normativa se ajuste a la rapidez de los cambios en las prácticas laborales para evitar daños a la salud del trabajador.
- Aumentará la interacción mediatizada con los compañeros, disminuyendo las interacciones cara a cara. Como se ha comentado, las empresas deberán regular el modo en el que se establece

dicha comunicación para evitar aislamiento, dificultades para compartir el conocimiento entre los trabajadores y menor posibilidad de apoyo social.

Todos estos datos, relacionados con el trabajo móvil y nómada hace pensar que las nuevas formas de organizar el trabajo se están implantando y desarrollando rápidamente, por lo que, desde el punto de vista preventivo, es necesario adoptar una posición preventiva y vigilante que sirva para anticipar los nuevos riesgos emergentes susceptibles de atentar contra la seguridad y salud de los trabajadores así como garantizar el equilibrio entre seguridad y salud de los trabajadores y la flexibilidad de la organización del trabajo.

Por esta razón, la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020 considera que habrá que “estudiar riesgos emergentes, sus causas e impacto en la seguridad y salud de los trabajadores, en particular los derivados de las nuevas tecnologías” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – INSHT, 2015:31). De ahí la importancia de analizar algunas de estas formas de organización del trabajo así como los factores psicosociales de riesgo a los que pueda estar expuesto el trabajador y el interés por realizar el presente artículo.

BIBLIOGRAFÍA

Aaltonen. L., et al. (2012). State-of-the-Art Report on Knowledge Work. New Ways of Working. VTT Technical Research Centre of Finland.

Axtell, C. (2011). The Well-being of the Mobile Workforce. Institute of Work Psychology, the Management School, University of Sheffield, UK. iPass Inc.

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., y Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.

Berg, O. (2013). Los 6 pilares del nuevo lugar de trabajo digital. <https://blog.zyncro.com/2013/11/05/los-6-pilares-de-nuevo-lugar-de-trabajo-digital/>

Blatt, K., Gallagher J. (2013). “Mobile Workforce: The Rise of the Mobilocracy”. *Global Mobile: Applications and Innovations for the Worldwide Mobile Ecosystem*. New Jersey. Information Today, Inc.



Corso, M., Martini, A., Pellegrini L. (2006). “Knowledge Sharing in Mobile Work”. *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?*. Berlín. Springer.

European Agency for Safety and Health at Work. (2008). E-FACTS 33. Risk assessment for teleworkers.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2012). V European Working Conditions Survey. Luxemburgo.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Mandl, I., Curtarelli, M., Riso, S., Vargas, O., Gerogiannis, E., (2015). New forms of employment. Luxemburgo.

Flexibility.co.uk. Resources For New Ways of Working. (2013).What’s in a name?. <http://www.flexibility.co.uk/flexwork/general/defining-smart-flexible-working.htm>

Flexibility.co.uk. Resources For New Ways of Working. Lake A., Dwelly T. (2014).An Exploration of What the Future of Work Means for Business, Society and Public Polic. It’s work but not as we know it”. <http://www.flexibility.co.uk/ItsWorkBut/Its-Work-But-Not-As-We-Know-It--FinalReport.pdf>

Flexibility.co.uk. Resources For New Ways of Working. (2011).The Workforce in 2036. <http://www.flexibility.co.uk/flexwork/general/office-angels-2036.htm>

Golden, T. D., Veiga, J.F., Simsek, Z. (2006). “Telecommuting’s Differential Impact on Work-Family Conflict: Is There No Place Like Home?”. *Journal of Applied Psychology*, Vol 91(6).

Helle, M. (2006). “New Forms of Work in Labour Law”. *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?*. Berlín. Springer.

Hiltraut Paridon, H., Hupke M. (2009). “Psychosocial Impact of Mobile Telework: Results from an Online Survey”. *Europe’s Journal of Psychology* 1/2009.

Hemp, P. (2009). "Death by Information Overload". *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2009/09/death-by-information-overload>

Hesketh I., Cooper C,L. (2014). Leaveism at Work. *Occupational Medicine* 64: 146-147.

Hyrkkänen, U., Putkonen, A., Vartiainen, M. (2007). "Complexity and Workload in Virtual Work Environments of Mobile Work". *Ergonomics and Health Aspects*. Berlín. Springer.

Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012). Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales. Madrid.

Institute of Occupational Medicine. Crawford, J, O., MacCalman, L., Jackson, C, A. (2009). "The Health and Wellbeing of Remote and Mobile Workers". Research Report 603-00911.

Institution of Occupational Safety and Health. IOSH. (2014). "Out of site, out of mind. Managing remote working". Reino Unido.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2012). Nota Técnico de Prevención 926 "Factores psicosociales: metodología de evaluación".

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2015). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015).Madrid.

[Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo \(INSHT\). \(2015\) Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020.](#)

Makoto, N., Mark, G. (2008). [Designing for Nomadic Work. Universidad de California.](#)

Morales Varas, G., Romanik Fonca, K. (2011). Informe de Actualidad Laboral N°1. Una mirada a la figura del teletrabajo. Dirección de Trabajo. Gobierno de Chile.



Perry, M., Sellen, A., O'Hara, K., Harper, R.H.R. (2001). "Dealing with Mobility: Understanding Access Anytime, Anywhere". *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, Vol. 8, No. 4.

Salanova, M. (2007). "Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo". *Revista digital de salud y seguridad en el trabajo*, N°. 1.

Schmidt, L., Holger, L. (2006). "Model-based Design of Mobile Work Systems". *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?*. Berlín. Springer.

The European Framework for Psychosocial Risk Management". PRIMA-EF (2008). Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management: A Resource for Employers and Worker Representatives. Switzerland. Protecting Worker's Health Series N°9.

Vartiainen, M. (2006). "Mobile Virtual Work-Concepts, Outcomes and Challenges". *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?*. Berlín. Springer.

Vartiainen, M., Hakonen, M., Mannonen, P., Mika P., Virpi Ruohomäki, V., Vartola, A. (2007). Distributed and Mobile Work - places, people and technology. Helsinki University Institute of Technology.

Zambrano Martínez, F. (2009). "Las TICs en nuestro ámbito social". *Revista Unam.mx Revista Digital Universitaria*, Vol. 10, No.11. <http://www.revista.unam.mx/vol.10/num11/art79/int79.htm>





RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS USUARIOS INTENSIVOS DE LAS TICs.

**Análisis a partir de los datos de la VII Encuesta Nacional
de Condiciones de Trabajo. 2011.**

Francisco Javier Pinilla García

Doctor en Sociología

Coordinador de Investigación del Instituto Nacional de Seguridad
e Higiene en el Trabajo (INSHT)

Sumario

- 1. Las TICs en el centro del debate sobre el modelo de sociedad y de trabajo.**
- 2. Las consecuencias del empleo de las TICs sobre la forma de trabajar**
- 3. El empleo de las TICs en España**
- 4. Exposición a factores de riesgo psicosocial de los usuarios de las TICs**
- 5. Molestias asociadas al trabajo**
- 6. Conclusiones**

Bibliografía

SUMARIO

Este artículo se dedica a aportar datos cuantitativos sobre la extensión y la relación entre el uso de la herramienta informática y determinadas dimensiones de los riesgos laborales, en particular los psicosociales. Previamente se discute las posiciones que la literatura científica ha venido defendiendo, en especial respecto a la influencia de la tecnología sobre el empleo y sobre las formas de trabajo actuales. A continuación muestra la creciente extensión de un uso intensivo de esta herramienta en España. Establece una comparación de la exposición de usuarios intensivos con los que no lo son. Describe las características demográficas y las condiciones de empleo de ese colectivo, mostrando su situación privilegiada en el marco de un mercado de trabajo crecientemente privilegiado. Señala la especial y alta incidencia de los riesgos psicosociales entre los usuarios intensivos, en particular los indicadores relativos a la intensificación del trabajo. Por último muestra el coste en salud y las dificultades para sostener por mucho tiempo un sistema de trabajo tan exigente.

1. Las TICs en el centro del debate sobre el modelo de sociedad y de trabajo.

En las últimas décadas se han venido sucediendo modificaciones sustanciales en el ámbito del trabajo. Las más visibles han sido aquellas que afectan a la regulación del acceso y mantenimiento en el empleo. No obstante otros cambios, en parte influidos por aquellas transformaciones, han tenido repercusiones en el contenido de las tareas para una gran proporción de trabajadores. A este respecto, dos tipos de cambios han tenido especial incidencia. Por un lado, el creciente uso de herramientas basadas en las tecnologías de la información y la comunicación en las actividades laborales y, por otro lado, modificaciones en la forma de organizar el trabajo. No se trata de cambios temporalmente coincidentes sino que se encuentran fuertemente imbricados

La década de los años ochenta y noventa del pasado siglo fue pródiga en profecías deterministas sobre el mundo del trabajo. La interpretación de los cambios observables entonces dio lugar a buen número de reflexiones sobre su naturaleza que en su mayoría enfocaban a dos procesos entrelazados, la tecnología como activadora y la globalización de los mercados como marco retroalimentador del proceso, exigiendo una innovación continua en las formas de producir y competir a escala mundial tanto para países como para las propias empresas y sus empleados. En esta inacabable carrera, las profundas transformaciones en la tecnología empleada en las actividades laborales constituyen un vector de cambio, particularmente poderoso, posibilitando e incentivando otras transformaciones organizativas en el marco de las empresas, impensables sin su concurso. Es la “empresa red” que imaginaba Castells (1996) ya hace veinte años, y que sirve de entramado sobre el que se teje “la sociedad red” en tanto que

forma dominante de organización social en nuestra época. En el marco del proceso de trabajo ello permite tanto la emancipación de las “cadenas” que ataban al trabajador de “cuello blanco” a su mesa de oficina, permitiéndole una autonomía indiscutible, como, también y por el contrario, someterle a nuevas formas de control mediante el uso obligado de dispositivos móviles, originando así un efecto ambivalente de libertad y control que caracteriza en particular a la creciente proporción de teletrabajadores (Pinilla. 2011)

Hoy día, fascinados ante las milagrosas prestaciones tecnológicas que se suceden sin cesar, se hace muy difícil no sucumbir a un renovado determinismo tecnológico. Pensar que casi todo lo que conocemos está cambiando o va a cambiar prontamente de forma radical, y que estos cambios van a ser mayoritariamente negativos (tecnopesimistas), o por el contrario liberadores de la humanidad (tecnooptimistas), constituyen hoy un debate que no es nuevo, pero si renovado al albur de lo que algunos señalan como la inminente cuarta revolución industrial. Para algunos estas transformaciones serán generadoras de empleo neto, si bien afectando de forma diferenciada ya que algunas profesiones ganarán y otras perderán (WEF. 2016) mientras que para otros el balance será de neta destrucción de empleo (Frey y Osborne: 2013).

Pero, si el debate sobre el número de empleos previsible es ciertamente relevante, no lo es menos el de su calidad. A este respecto las preocupaciones actuales pasan por las consecuencias de la conocida como “economía de las plataformas”, en particular los denominados “crowdworkers” como los esclavos de lo digital (Degryse, 2016) Estas figuras laborales parecen ciertamente anunciar un futuro tenebroso en lo que se refiere al estatus, salario y condiciones de trabajo en general de los “obreros tayloristas” de las empresas tecnológicas (Irani, 2015).

No obstante, la tecnología digital y su desarrollo, no constituyen tan sólo un temor de futuro sino que es, en el mundo del trabajo hoy, una realidad universal. El uso de los equipamientos informáticos se ha expandido, conquistando multitud de ocupaciones y ramas de actividad, convirtiéndose así, ya a primeros de siglo, en la herramienta de trabajo más frecuentemente empleada por la mayor parte de los ocupados españoles del sector servicios y por una gran proporción de trabajadores industriales (Pinilla. 2015:168).

2. Las consecuencias del empleo de las TICs sobre la forma de trabajar

El uso frecuente de ordenadores ha modificado en multitud de ocupaciones la forma de trabajar y los requerimientos físicos y mentales de la tarea. La “herramienta de trabajo” constituye un componente fundamental del riesgo laboral. Así, las tareas realizadas con herramientas manuales están principalmente asociadas a accidentes, y esfuerzos, mientras que el trabajo con ordenadores lo está con posturas incómodas y riesgos ergonómicos y psicosociales. No obstante, el empleo de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) no debe entenderse desde una aproximación determinista, toda vez que sus consecuencias son diversas en función del uso que se las de. No se trata de “máquinas diabólicas ni útiles fabulosos, las TIC se revelan ante todo como instrumentos al servicio de objetivos organizacionales que ellas contribuyen a concretizar”. Es cierto que “permiten un control y una medida del trabajo hasta niveles de sofisticación insospechados”, por lo que están “fuertemente imbricadas en las tendencias fuertes que caracterizan la organización del trabajo hoy: la gestión flexible de la mano de obra, el dominio del tiempo, de los procesos y de la intervención humana en el trabajo” (Vendramin. 2006: 129). Y ello es porque los elementos comunes a todas las transformaciones organizacionales actuales son el control de los costes y particularmente de los costes variables asociados al factor trabajo. Pero además, otros objetivos recurrentes se refieren a la gestión flexible bajo todas sus formas, la preponderancia del “rey” cliente, el objetivo de calidad total, y una gestión del tiempo más precisa. “Las TIC son puestas al servicio de las estrategias cero stock, cero retraso, cero defecto., son igualmente aplicadas a la mano de obra y contribuye a acrecentar la carga, los ritmos y la densidad del trabajo” (Vendramin. 2006: 130).

Las TICs ofrecen el sustrato técnico para un ajuste más preciso de las necesidades de mano de obra. Por ejemplo, en el comercio el desarrollo del código de barras de los productos permite conocer con antelación las frecuencias de presencia de clientes y adaptar el número de operarios necesario (Prunier-Poulmaire. 2000: 30). Así, las necesidades de mano de obra son calculadas lo más ajustado posible y no hay margen de maniobra para gestionar los imprevistos, las contingencias o para desarrollar las cualificaciones o la innovación (Vendramin. 2006: 130). También en otras actividades de servicios más cualificadas las TICs juegan un papel de facilitador de la extensión de los horarios de apertura y la accesibilidad permanente en una sociedad de 24 horas (López y Pinilla. 2006). Así mismo, permiten organizar el trabajo a distancia borrando las fronteras entre tiempo y espacio profesional y privado (Pinilla. 2011).

Y es que las TICs permiten una medida implacable del trabajo como antes era casi imposible, haciendo así más visible el trabajo para los directivos. El sueño de Taylor por fin completamente realizado. Los sistemas informáticos y las redes permiten analizar de forma continua y coleccionar una gran cantidad de informaciones sobre la manera en que los trabajadores desarrollan sus tareas. Todos estos sistemas de control informático son una fuente de estrés. El trabajo es puesto bajo alta vigilancia. “Las TIC controlan el tiempo, las tareas y producen una batería de indicadores sobre el trabajo de cada uno. Colocan al trabajador en una situación de control y dependencia inédita mientras que todo ello se oculta bajo el discurso sobre la autonomía y la responsabilización en el trabajo”. “Esta obsesión por la medida está ligada con la organización “justo a tiempo”. El objetivo es el máximo beneficio luchando contra tiempos muertos entre dos operaciones y contra la porosidad del tiempo de trabajo. Pero esta obsesión de la medida conoce disfunciones, puesto que el trabajo prescrito no se corresponde exactamente con el real, los imprevistos, las disfunciones, las malas estimaciones o simplemente el carácter cambiante de las actividades vienen a romper las presiones y perturbar el desarrollo planificado de las operaciones” (Vendramin. 2006: 132).

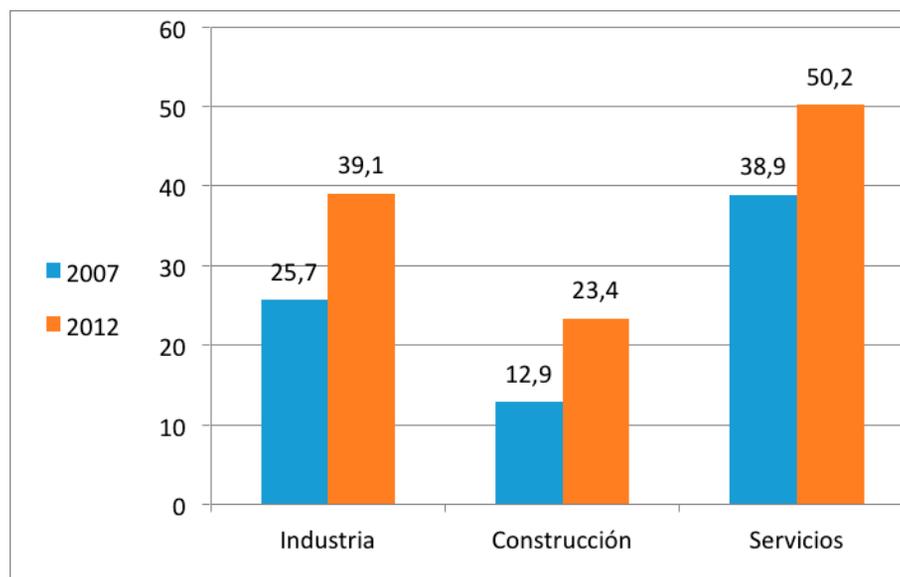
De esta forma, posibilitando multiplicar las tareas a desarrollar, acelerando los tiempos de ejecución, reduciendo tiempos de reposo, las TICs son cómplices de un aumento de la carga de trabajo para gran número de trabajadores, al facilitar cambios en la organización del trabajo y en la forma de usar el factor humano.

A ello hay que añadir la propia naturaleza del trabajo con las TICs. El trabajador trabaja con una representación de la realidad en la pantalla del ordenador; una simulación de la realidad que cada día se torna más abstracta y compleja. A esta abstracción creciente, el trabajo TIC suma una sobrecarga informacional (Vendramin, 2006: 133). La sobrecarga informacional proviene de la multiplicidad de fuentes (correo electrónico, grupos, foros, etc.), que tiene como resultado la mezcla de información significativa e insignificante y, además la necesidad de estar accesible en todo momento. En consecuencia, el aumento de la carga mental parece inevitable.

3. El empleo de las TICs en España

La herramienta informática en tanto que principal instrumento de trabajo, se ha ido consolidando para gran parte de los ocupados en España (Pinilla 2015). Las tareas que conllevan su empleo frecuente han crecido en un espacio temporal breve, de forma significativa en los tres sectores productivos, inclusive en aquellos en los que el trabajo manual sigue constituyendo lo esencial de la actividad (gráfico nº 1).

Grafico 1. Trabajadores que emplean ordenadores y otras tecnologías de la información por sector. Evolución 2007-2012. En %.



Fuente: Encuestas de Condiciones de Trabajo VI y VII. INSHT
 Base: Asalariados no agrícolas 2007 n= 10480, 2012 n= 8431.
 Categorías de respuesta: “siempre o casi siempre” y “a menudo”.

Nuestro objetivo es el de aportar datos cuantitativos sobre la extensión y la relación entre el uso de la herramienta informática y determinadas dimensiones de los riesgos laborales. Para ello emplearemos la información de las Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo elaboradas por el INSHT. Estas constituyen la fuente de información más rigurosa, fiable y completa sobre el estado y la evolución de las condiciones de trabajo en España. Realizadas con una periodicidad de entre tres y cuatro años posibilitan describir y mostrar los cambios en buen número de dimensiones de las condiciones de trabajo y de empleo. Adicionalmente, análisis específicos permiten establecer hipótesis respecto a la relación entre distintas variables. En este artículo mostraremos esas relaciones

entre el empleo de forma frecuente de herramientas tecnológicas de información y comunicación y las condiciones y riesgos psicosociales del trabajo.

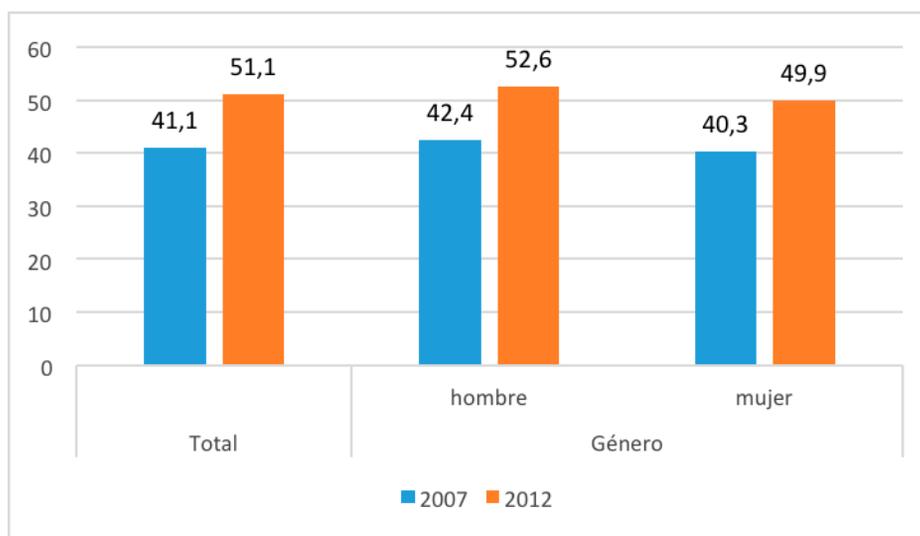
La última edición disponible de esta encuesta es la VII cuyo trabajo de campo se realizó entre los años 2011 y 2012. Nos referiremos a efectos prácticos al año 2011 al citar en gráficos y tablas los datos de esta encuesta.

El gráfico n° 1 señala al sector Servicios como en el que más asalariados emplean herramientas informáticas con alta frecuencia en el desarrollo de sus tareas. Por ello, en los siguientes análisis nos centraremos en este único sector de actividad, creando una submuestra con los microdatos de la VII ENCT. En ella se incluyen 5.362 entrevistas. A su vez esta muestra ha sido segmentada en dos categorías empleando para ello las respuestas a la pregunta 30.8 del cuestionario de la VII ENCT. Una de ellas, la que denominamos de “usuarios intensivos”, incluye a todos los asalariados del sector Servicios cuya tarea exige “trabajar con ordenadores: PC, ordenadores en red, ordenadores centrales, etc.”, con una frecuencia de “siempre o casi siempre” y “a menudo”. La categoría alternativa es la de aquellos que responden a esa pregunta indicando el resto de frecuencias que se refieren a un uso esporádico o no uso de esas herramientas informáticas. A los incluidos en esta categoría los calificamos, con objeto de diferenciarlos claramente de la anterior, como “no usuarios”. En el primer grupo se encuentran 2.738 entrevistados (51%), y en la de no usuarios 2.623 (49%)

El análisis mostrará las diferencias, entre ambos colectivos, respecto a la frecuencia de exposición a indicadores seleccionados relativos a las condiciones psicosociales del trabajo y a los problemas de salud manifestados.

Comparando con los resultados de la encuesta precedente, de 2007 y con un tamaño muestral similar, se observa el rápido crecimiento de la proporción de asalariados del sector Servicios que emplean TICs de forma intensiva en el desarrollo de sus tareas. (grafico n° 2). Además, es de resaltar que este crecimiento es equilibrado en los dos sexos. De esta forma parece que no hay en este colectivo una “brecha digital” en cuanto al género.

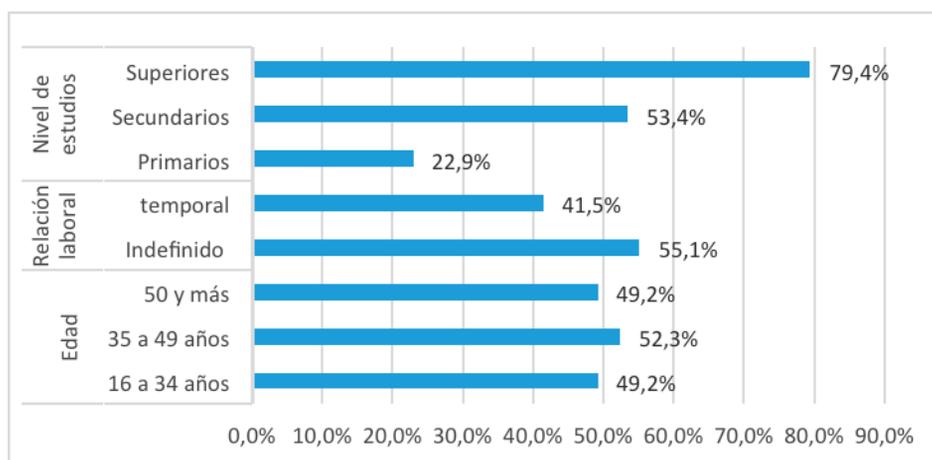
Gráfico 2. Usuarios intensivos. Evolución 2007-2011. En %



Fuente: Encuestas de Condiciones de Trabajo VI y VII. INSHT
 Base: Asalariados del sector Servicios, 2007 n= 5800, 2011 n=5362.
 Categorías de respuesta: “siempre o casi siempre” y “a menudo”.

Al igual que respecto al género, no hay diferencias significativas en lo que se refiere a la edad de los usuarios intensivos. Si las hay en lo relativo al nivel de estudios. Ocho de cada diez trabajadores con estudios superiores tiene un uso intensivo de las TICs, por sólo un 23% de los que poseen estudios primarios. Igualmente se hallan diferencias respecto al tipo de relación laboral de estos asalariados. Entre los temporales es menos frecuente un uso intensivo de estas tecnologías (gráfico nº 3)

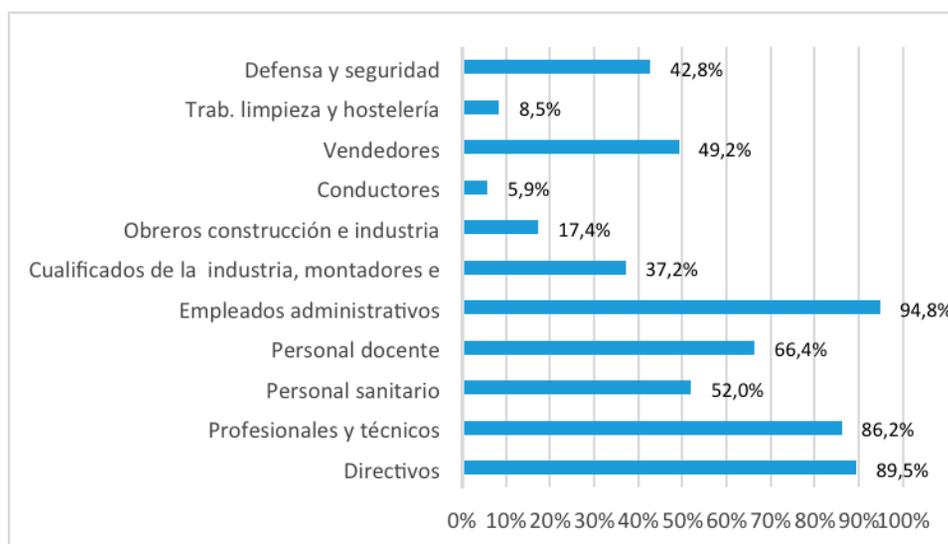
Gráfico nº 3. Características sociodemográficas de los usuarios intensivos. 2011



Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362.

Dentro de la gran variedad de ocupaciones que se incluyen en el sector Servicios, son las agrupadas bajo el concepto de manuales las que en menor medida están representadas en el grupo de usuarios intensivos (gráfico nº 4).

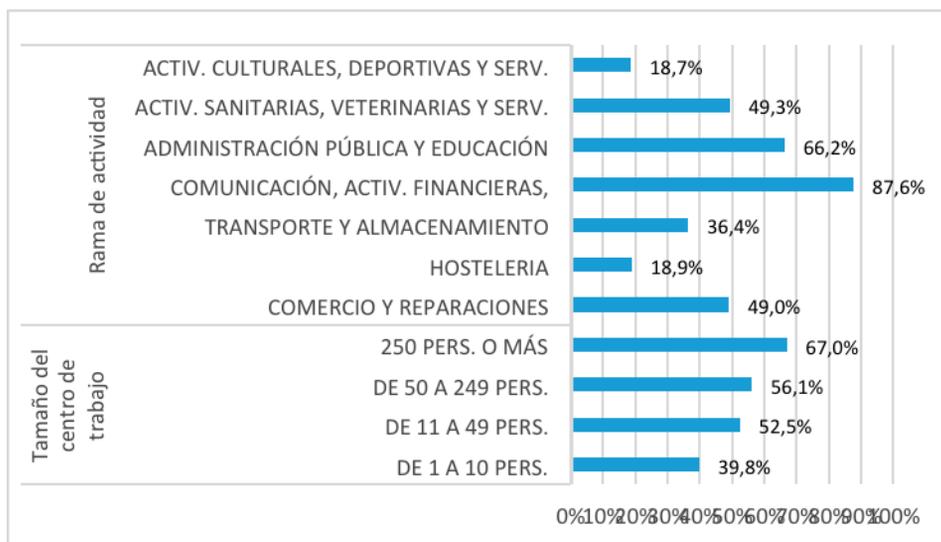
Gráfico nº 4. Usuarios intensivos por ocupación. 2011



Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

Las actividades de comunicación, financieras y asimiladas, así como las de administración pública y enseñanza son en las que más frecuente es el uso intensivo, mientras que en las de hostelería y culturales y deportivas encontramos el menor porcentaje. También hay diferencias significativas entre los centros de trabajo más grandes y los más pequeños, (gráfico nº 5).

Gráfico nº 5. Usuarios intensivos por actividad y tamaño de plantilla del centro de trabajo. 2011



Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

En cuanto a las condiciones de empleo, la situación de los usuarios intensivos se puede calificar de privilegiada, en comparación con el otro grupo. Aquellos se caracterizan por una menor tasa de temporalidad, de parcialidad, incluida la no deseada, menor proporción de dependencia de subcontratas y un mayor nivel jerárquico en el centro de trabajo (tabla nº 1)



Tabla nº 1. Condiciones de empleo de no usuarios y de usuarios intensivos. 2011. En %

	USUARIO INTENSIVO	NO USUARIO
Contrato temporal	15	23
Sin alta en Seguridad Social	0,5	7
Trabajo a tiempo parcial	11	22
Tiempo parcial “no deseado”	5	13
Trabaja en empresa de subcontrata	2	6
Puesto de supervisión o jefatura	20	6

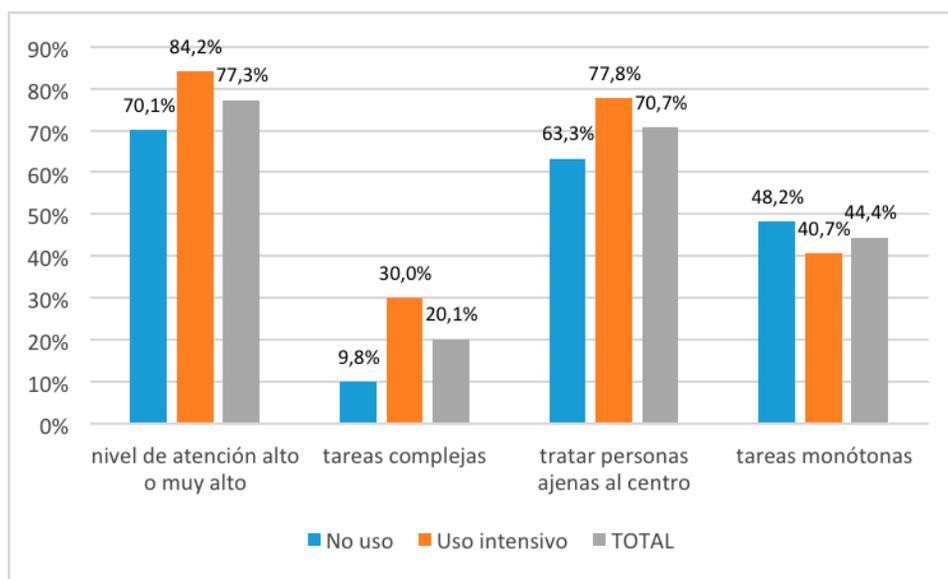
Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

4. Exposición a factores de riesgo psicosocial de los usuarios de las TICs.

Se ha seleccionado indicadores relativos al contenido de las tareas, la motivación intrínseca y el aprendizaje que éstas facilitan, a los factores que provocan intensidad del trabajo y los determinantes del ritmo, al trabajo en equipo, así como al nivel de autonomía de que se dispone en el trabajo.

El contenido de las tareas de los usuarios intensivos muestra diferencias significativas en el mayor nivel de atención y complejidad de las tareas que ejecutan, motivada por ese nivel de abstracción que supone el trabajo con ordenadores. No obstante es llamativo que sea en ese grupo también donde se acumulan significativamente más tareas de atención al público. Ello conlleva añadir una fuente de presión respecto al ritmo de trabajo que se puede traducir en una mayor carga mental. Por el contrario, también hay diferencias significativas en lo que respecta a la monotonía y repetitividad de la tarea, si bien en este caso favorables para los usuarios intensivos (gráfico nº 6).

Gráfico nº 6. Contenido de las tareas. 2011.



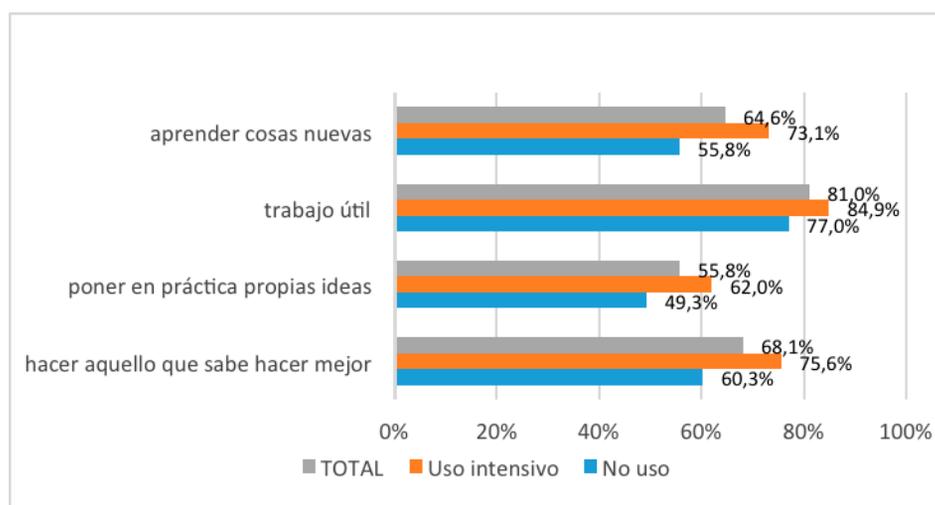
Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362.

Categorías de respuesta: “siempre o casi siempre” y “a menudo”.

Un trabajo que fomenta el aprendizaje permanente constituye no sólo una fuente de bienestar y satisfacción sino también una mayor garantía de empleabilidad ante una posible pérdida de empleo. También en este caso la empresa se beneficia de un trabajo cada día más cualificado (Eurofound 2013).

Pues bien, el trabajo entre los usuarios intensivos alcanza altos y mayores niveles que los no usuarios en lo relativo a que su trabajo posibilite “aprender cosas nuevas” (el 73%) , se adapte a sus cualificaciones (76%), permita “poner en práctica sus propias ideas” respecto al trabajo (el 62%) y, en definitiva, la percepción de la utilidad del trabajo que realiza (85%), (gráfico nº 7).

Gráfico nº 7. Aprendizaje continuo y motivación. 2011.



Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

Categorías de respuesta: “siempre o casi siempre” y “a menudo”.

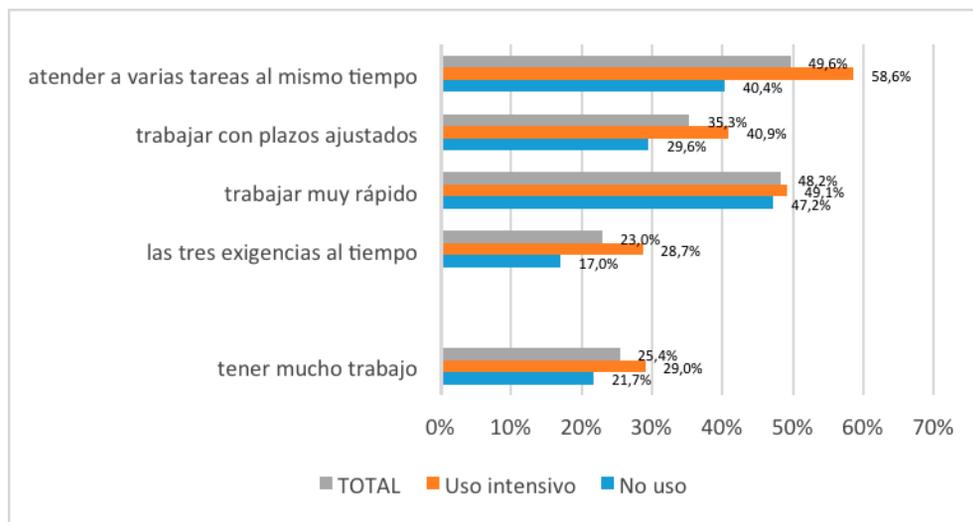
Un indicador clave de las consecuencias que las modificaciones producidas desde finales del pasado siglo tienen en la forma de trabajar es el relativo al proceso de intensificación del trabajo. La intensidad del trabajo parece haber crecido de forma casi constante en la mayor parte de los países y, como hemos visto, un sospechoso habitual en la explicación de este fenómeno es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

La intensidad del trabajo es difícil de medir (Pinilla, 2004). La encuesta proporciona dos indicadores que caracterizan el nivel de intensidad subjetiva sentida por el trabajador. Ambos se relacionan con la dimensión de tiempo: percepción de tener que trabajar a gran velocidad, y hacerlo para cumplir plazos ajustados de tiempo. Además, otro indicador relevante que mide el grado de intensidad es el que se refiere a la necesidad de prestar “atención a varias tareas al mismo tiempo”, propio de actividades de atención al público con una disponibilidad permanente, o de aquellas organizaciones laborales que viven en la urgencia permanente (Askenazy, 2009:21)

En estos tres indicadores el trabajador usuario intensivo alcanza porcentajes altos, en particular en este último de atender varias tareas. También es significativamente superior en lo que se refiere a trabajar con plazos ajustado, pero, sin embargo no hay diferencias en lo que respecta a trabajar a alto ritmo.

Una exposición combinada de los tres factores se impone al 29% de los trabajadores usuarios intensivos, idéntico porcentaje de los que se quejan de tener mucho trabajo y sentirse agobiado por ello (gráfico nº 8).

Gráfico nº 8. Intensidad del trabajo. 2011.



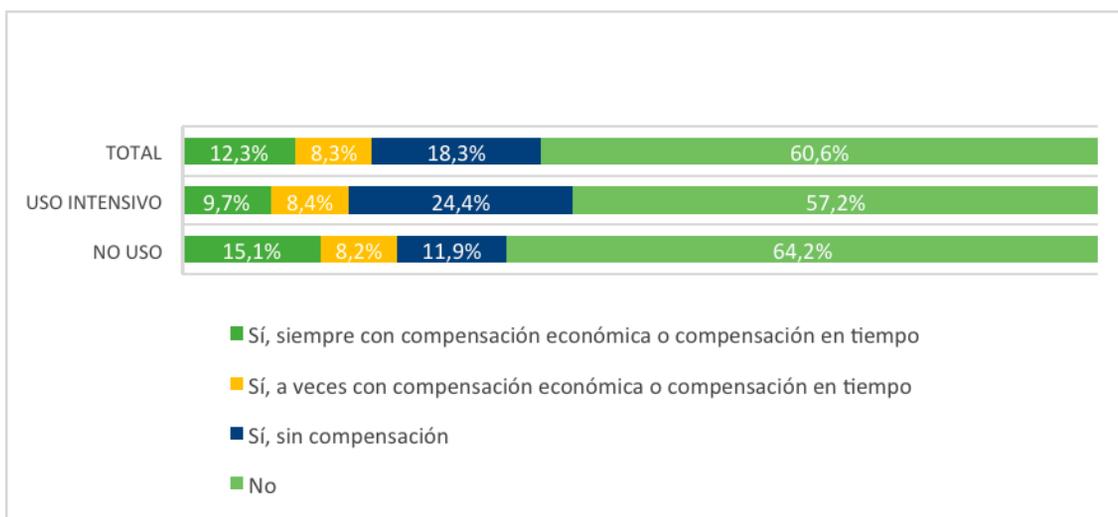
Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

Categorías de respuesta: "siempre o casi siempre" y "a menudo".

El exceso de trabajo suele ser la justificación más frecuente para no respetar los límites legales o convencionales de la duración de la jornada de trabajo. El 43% de los usuarios intensivos prolonga habitualmente su jornada. Y casi una cuarta parte del total lo hace sin que ello sea compensado ni económicamente ni en tiempo de descanso.

Ambos porcentajes son superiores significativamente a los de los trabajadores no usuarios. Estas circunstancias en todo caso suponen un esfuerzo extra que no siempre es posible mantener a lo largo de mucho tiempo sin manifestar sintomatología de enfermedad

Gráfico nº 9. Prolongación habitual de la jornada laboral y compensación. 2011.



Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362.

A la manifestación de los trabajadores de trabajar a un alto ritmo, con plazos estrictos a cumplir y atendiendo a diversas tareas al tiempo, podemos calificarla como de intensidad sentida o subjetiva. Subjetiva, no en un sentido descalificador del término, como si se tratasen de volubles opiniones o estados de ánimo, sino para poder diferenciarlas de aquellos otros indicadores que tienen aún más marcada su naturaleza objetiva, en tanto externa a la sensación que tiene el propio trabajador. Estos otros indicadores de la intensidad, son los relativos a las fuentes que determinan el ritmo con el que se trabaja, sea este percibido como intenso o no por quien lo ejecuta.

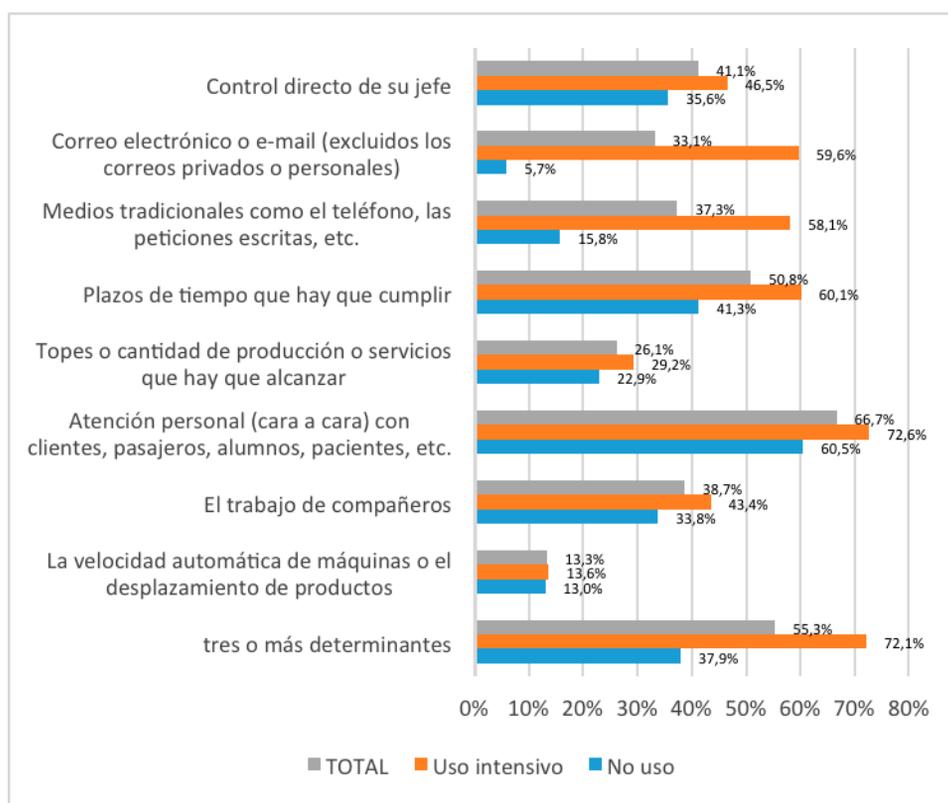
Las formas de imponer una presión sobre los ritmos son muy variadas y tiene que ver con la organización específica del trabajo escogida en cada empresa y ésta, a su vez está condicionada por el tipo de producto o servicio a prestar. En la encuesta de 2011, las opciones sobre las que se interroga al entrevistado en una pregunta de respuesta múltiple son las siguientes:

- Velocidad automática de máquinas o desplazamiento de productos.
- El trabajo de compañeros.
- Atención personal (cara a cara) con clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.
- Topes o cantidad de producción o servicio que hay que alcanzar.
- Plazos de tiempo que hay que cumplir.
- Medios tradicionales como el teléfono, las peticiones escritas, etc.
- Correo electrónico o email (excluidos correos personales)
- Control directo del jefe.

Unos son dependientes de dispositivos técnicos, otros de normas de organización técnica y otros dependientes de la organización social del trabajo (control).

Pues bien en todo ellos salvo el relativo a la “velocidad automática de máquinas o desplazamiento de productos” afectan significativamente más a los usuarios intensivos. Destaca el alto porcentaje de usuarios intensivos cuyo ritmo de trabajo está determinando por la atención personal, los plazos a cumplir, el correo electrónico y teléfono y otros medios administrativos. De esta forma no sorprende que quienes acumulan tres o más determinantes de su ritmo sean casi uno de cada cuatro de este grupo, (gráfico nº 10)

Gráfico nº 10. Determinantes del ritmo de trabajo. 2011.

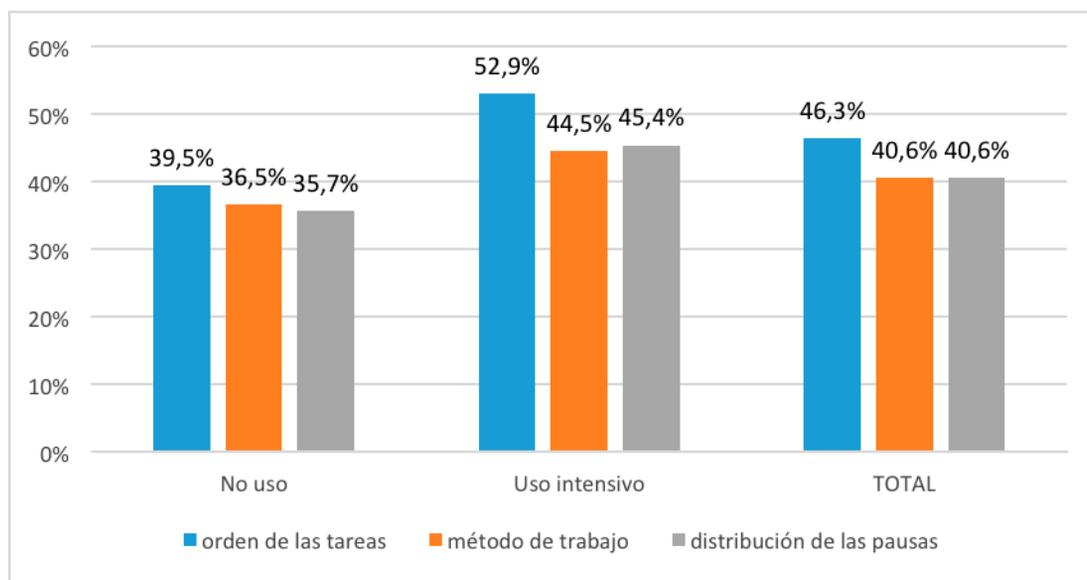


Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

Así, los usuarios intensivos parecen acumular en mayor proporción que los no usuarios varias exigencias de trabajo: rapidez en la ejecución de la tarea encomendada, debiendo cumplir plazos cada vez más estrictos y cortos y haciendo varias cosas a la vez, al tiempo que controlado el ritmo externamente por varios condicionantes. Pero, ¿hay correspondencia entre las demandas que cada día más reciben los trabajadores y los medios de que disponen

para lograrlas?. En los modelos teóricos más influyentes para analizar el estrés laboral (el modelo de Karaseck en particular), la contrapartida a las exigencias, es el grado de autonomía que pueda tener el trabajador para controlar su tarea. Por autonomía, nos referimos al grado en que el trabajo deja libertad e independencia al individuo para organizarse la tarea y para determinar los métodos que deben utilizarse para ejecutarla. El grado de control o autonomía del trabajador puede medirse en relación a la posibilidad que tiene el operario de modificar el orden de ejecución de las tareas, el método de trabajo e inclusive el ritmo de éste, así como a través de la posibilidad de tomar pausas de forma autónoma, cuando cada uno considere que le es necesario, para reducir la fatiga acumulada y poder reanudar la realización de la tarea en condiciones aceptables. A este respecto, un mayor porcentaje de usuarios intensivos gozan de autonomía, que los que no lo son. Pero, en todo caso no debemos pasar por alto que son, en media, más los trabajadores usuarios que no tienen autonomía que los que sí la tienen (gráfico n° 11)

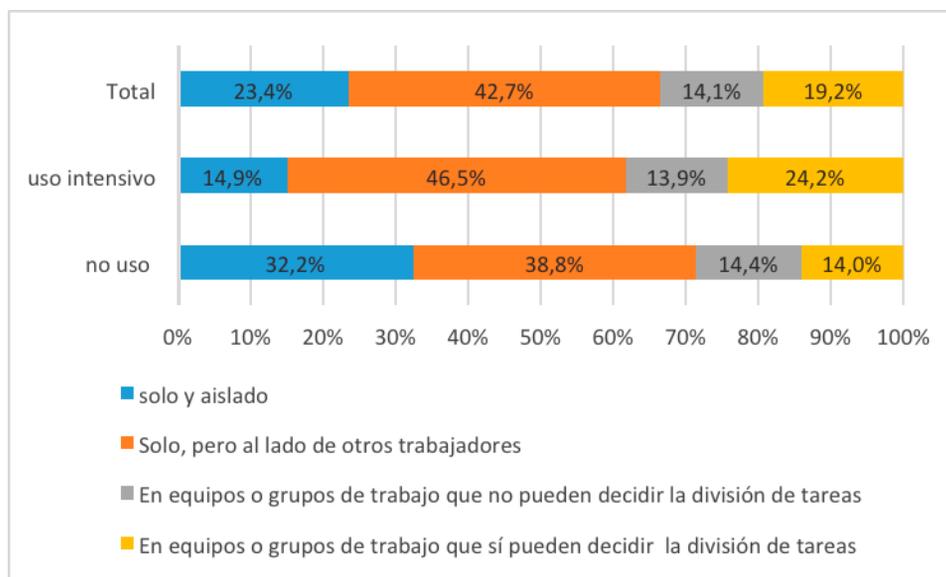
Gráfico n° 11. Autonomía en el trabajo. 2011.



Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

El proceso de intensificación del trabajo que hemos señalado coincide en el tiempo con el incremento de las prácticas de flexibilidad organizacional en el mercado laboral español, y la implantación y el desarrollo del empleo del trabajo en equipo como una herramienta fundamental de la nueva gestión. El trabajo en equipo se ha convertido en el elemento central de una forma de organizar el trabajo, considerada a la vez más productiva y más satisfactoria y cualificante. (Eurofound, 2007). No obstante, también se ha asociado esta modalidad de trabajo a un trabajo más exigente, inclusive cuando el equipo goza de cierta libertad o autonomía organizativa (Capelli y Rogovsky, 1994: 236). Un uso intensivo de las TICs también discrimina respecto a esta forma organizativa. En particular es significativamente mayor la presencia de trabajadores en “equipos con autonomía” para decidir entre sus componentes la división de tareas, (gráfico nº 12).

Gráfico nº 12. Situación de trabajo. Características del “trabajo en equipo”. 2011.

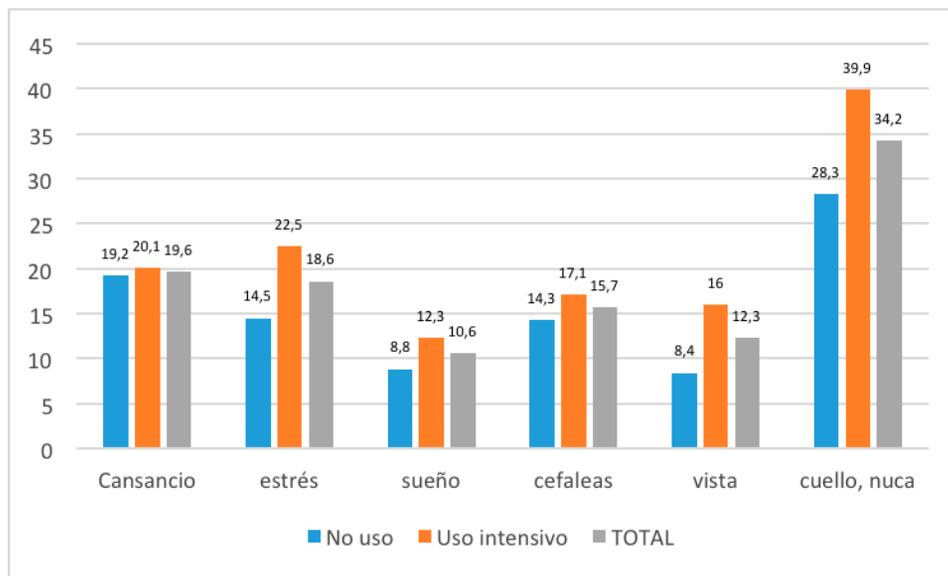


Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

5. Molestias asociadas al trabajo

Los indicadores que hemos venido mostrando configuran al trabajo de los usuarios intensivos de TICs como particularmente expuestos a importantes exigencias y a una alta carga de trabajo, que en razón de la naturaleza de la actividad, de tratamiento de información, es fundamentalmente mental. El análisis de las molestias manifestadas por los trabajadores confirma la relación esperada. Así, la principal molestia es la musculoesquelética localizada en cuello, nunca, ocasionada por la postura de trabajo e inmovilidad mantenida frente a la pantalla. El estrés es señalado por casi uno de cada cuatro usuarios intensivos. También el resto de síntomas (salvo el cansancio) discrimina negativamente a estos trabajadores frente a los no usuarios (gráfico n° 13).

Gráfico n° 13. Principales molestias asociadas al trabajo



Base: Asalariados del sector Servicios, n=5362

6. Conclusiones

El empleo de las TICs ha venido extendiéndose en todos los sectores de actividad. Su expansión la hecho convertirse en la principal herramienta de trabajo de los trabajadores del sector servicios en buen número de ocupaciones. Pero, aunque sea cierto que las modificaciones en el equipamiento tecnológico de las empresas deben ser consideradas como las principales, o al menos las más visibles fuentes activadoras de los procesos de cambio en la forma de trabajar, ellas, no explican, sin embargo, por sí mismas las transformaciones en los procesos de trabajo. Su uso no impone pero si facilita experimentar con nuevas formas de trabajo, como es el caso del trabajo en equipo, a distancia o fuera de las horas de trabajo convencionales, entre otras. En este sentido si se las puede acusar de complicidad en los procesos de cambio que están experimentando los lugares de trabajo.

Los usuarios que hemos denominado intensivos disponen de un nivel educativo muy superior al de la media de los trabajadores del sector y, en cierta medida por ello, gozan de unas condiciones de empleo más satisfactorias. También se benefician de un contenido del trabajo más creativo y satisfactorio, pero, otra cosa cabe decir de las condiciones de trabajo, en particular de algunos factores de riesgo psicosocial. La mayoría de los indicadores de intensidad del trabajo muestran a las claras el carácter altamente exigente de estas tareas, la gran variedad de fuentes de presión del ritmo de trabajo que les afectan y la extensión frecuente y no regulada de la jornada de trabajo. Es verdad que gozan en mayor grado de autonomía, debido a su posición más alta que la media en la jerarquía de las empresas. No obstante, incluso a este respecto son más los que no disponen de autonomía que los que sí.

Por último, las consecuencias en términos de salud señalan el coste de unas condiciones de trabajo tan exigentes, tanto en términos de daño físico como mental.

En resumen, es cierto que, en lo que se refiere a las condiciones de empleo los usuarios intensivos de TICs pueden ser considerados, actualmente, unos privilegiados en un mercado laboral crecientemente degradado. No obstante las condiciones de trabajo tan exigentes (precarias) a las que están expuestos constituyen hoy una seria amenaza de un desgaste acelerado de su salud que puede previsiblemente condicionar sus expectativas futuras de empleo. Estos es, la precariedad de las condiciones de trabajo actuales de este colectivo pueden ser generadoras de precariedades en el empleo, y de exclusión con el paso del tiempo cuando el “desgaste del trabajo” deje su huella en su estado de salud.

BIBLIOGRAFÍA

Askenazy, Ph (2009) *Los desórdenes del trabajo. Investigaciones sobre el nuevo productivismo*. Modus Laborandi.

Capelli, P y Rogovsky, N. (1994). “¿Qué calificaciones requieren los nuevos sistemas de trabajo?” en *Revista Internacional del Trabajo*. Nº 2. O.I.T. Ginebra.

Castells, M. (1996). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol 1. La sociedad red*. Alianza editorial.

Degryse, C. (2016). *Digitalisation of the economy and its impact on labour markets*. Working Paper 2016.02. Brussels: European Trade Union Institute.

Eurofound (2007) *Teamwork and high performance work organisation*. Publications Office of the European Union, Luxembourg . (Publicación electrónica) http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/ewco/reports/TN0507TR01/TN0507TR01.pdf

Eurofound (2013) *Work organization and employee involvement in Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Frey C.B. and Osborne M.A. (2013) *The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation?*, Oxford Martin School Working paper, Oxford, Oxford University.

Irani L. (2015) *Justice for ‘data janitors’*, Public Books, 15 January 2015.

<http://www.publicbooks.org/nonfiction/justice-for-data-janitors>.

López Peláez, A., y Pinilla, J. (2006). “Condiciones de trabajo, flexibilidad y riesgos laborales en la economía tecnológica avanzada: el trabajo rotatorio a turnos y nocturno en la Comunidad de Madrid”, en *Sociología del Trabajo*, UCM, nº 57, 30-59.



Pinilla, J. (2004) “Intensificación del esfuerzo de trabajo en España”. *Cuadernos de Relaciones Laborales*. UCM. 22 Nº 2.

Pinilla, J. (2011) “Teletrabajadores. Efectos contrapuestos de la flexibilidad” *Abaco. Revista de cultura y ciencias sociales*. nº 67,39-48.

Pinilla, J. (2015): “Evolución de las condiciones de trabajo en España” *20 años de la Ley de prevención de Riesgos Laborales*. UGT.

Prieto, C. (2002). “La degradación del empleo o la norma social del empleo flexibilizado” en *Sistema n.ºs.: 168-169*. Julio, 89-106.

Prunier-Poulmaire, S (2000). “Flexibilité assistée par ordinateur”. *Actes de la recherche en sciences sociales. Vol 134*, 29-36.

Vendramin, P (2006). “Les TIC, complices de l’intensification du travail”. *Organisation e intensité du travail* . Askenazy, Ph Cartron, D. de connick, F. y Gollac, M. Octares.

World Economic Forum, *The future of Jobs. Employment, Skills and Worforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution, 2016* <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/>





anuario 2016

**Factores y patologías
más prototípicas
y su prevención**

2





ESTRÉS EN EL TRABAJO: UN RETO COLECTIVO¹

Organización Internacional del Trabajo

¹ Este artículo es una versión abreviada del informe de la OIT para el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo de 2016, al cual se puede acceder en el siguiente vínculo: <http://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang-es/index.htm>

Sumario

1. Introducción

2. La protección de la salud mental en el trabajo

3. ¿Cuál es el impacto del estrés en la población activa?. La magnitud del problema

3.1. El impacto en la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores

3.2. Prevalencia

3.3. La dimensión de género

3.4. El impacto en la productividad y los costes económicos

del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos mentales asociados

4. ¿Cuál es el marco legal respecto del estrés relacionado con el trabajo y la salud mental en el trabajo?

4.1. Normas internacionales del trabajo

4.2. Normas regionales

4.3. Legislación nacional

4.4. Las responsabilidades de los empleadores y los derechos de los trabajadores

4.5. La violencia en el lugar de trabajo

4.6. La inclusión del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos mentales
en las listas nacionales de enfermedades profesionales

4.7. Normas técnicas no vinculantes sobre la prevención y gestión de los riesgos psicosociales

4.8. Los acuerdos de los Interlocutores Sociales

4.9. La Inspección del Trabajo



5. Estrategias para la prevención y gestión de los factores de riesgo y los riesgos psicosociales

- 5.1. Organizaciones internacionales**
- 5.2. Organizaciones e instituciones regionales**
- 5.3. Estrategias e iniciativas nacionales**
 - 5.3.1. Estrategias**
 - 5.3.2. Investigación y la base de evidencia**
 - 5.3.3. Directrices**
 - 5.3.4. Instrumentos de intervención**
- 5.4. Compromiso de los Interlocutores sociales. Actividades conjuntas de los trabajadores y los empleadores**
 - 5.4.1. Iniciativas de las organizaciones de empleadores**
 - 5.4.2. Iniciativas de los sindicatos**

6. Tendencias globales y previsión de escenarios futuros

- 6.1. Encuesta de opinión de los expertos inquietudes y prioridades**
 - 6.1.1. Impulsores y obstáculos clave para la gestión del estrés relacionado con el trabajo**
 - 6.1.2. Desarrollo de competencias para abordar el estrés relacionado con el trabajo**
- 6.2. Previsión de escenarios futuros primera ronda de la encuesta Delphi**
 - 6.2.1. Segunda ronda de la encuesta Delphi**
- 6.3. Hallazgos y tendencias globales**

7. ¿Por qué es necesario un enfoque colectivo para prevenir y controlar las causas del estrés relacionado con el trabajo?

8. Observaciones finales



1. Introducción

Este informe tiene como objetivo exponer las tendencias en lo que se refiere al estrés relacionado con el trabajo tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados, con objeto de sensibilizar a la población sobre la magnitud del problema. Para ello, proporciona una visión de carácter interregional sobre la prevalencia e impacto del estrés relacionado con el trabajo y analiza la legislación, las políticas y las intervenciones realizadas para su gestión a nivel internacional, regional, nacional y en el lugar de trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial tales como la mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas contribuyen a un medio ambiente de trabajo cada vez más estresante. Además, como consecuencia de la actual recesión económica que está provocando un proceso de cambio organizativo y reestructuración cada vez más vertiginoso, los trabajadores están experimentando más precariedad, reducidas oportunidades de empleo, el temor a perder sus trabajos, despidos masivos, desempleo y una menor estabilidad financiera, con consecuencias dañinas para su salud mental y bienestar. El estrés relacionado con el trabajo está reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones y los trabajadores tanto de los países en desarrollo como de los desarrollados. En este complejo contexto, el lugar de trabajo constituye al mismo tiempo una importante fuente de factores de riesgo psicosocial y el escenario ideal para abordarlos con el objeto de proteger la salud y bienestar de los trabajadores a través de medidas colectivas.

2. La protección de la salud mental en el trabajo

Desde los años 60, se hizo patente que las prácticas organizativas y de gestión influyen en la salud mental de los trabajadores y que su impacto varía en función de la organización. Sin embargo, sólo recientemente, la preocupación por el bienestar de los trabajadores y no sólo por su capacidad productiva en las organizaciones está produciendo cambios en las prácticas de gestión y la seguridad y salud en el trabajo.

La naturaleza actual del trabajo ha provocado un cambio en la investigación para centrarse más en la salud y la satisfacción del trabajo, la gestión de resultados, la eficacia organizativa, la inseguridad en el trabajo y el desempleo, el presentismo (este término se refiere a asistir al trabajo estando enfermo; personas presentándose a trabajar a pesar de considerar que requerirían ausencia por enfermedad) y el absentismo (no presentarse para un trabajo programado), la mayor diversidad cultural y el cambio tecnológico, prestando mayor atención al mantenimiento de la salud mental de los trabajadores, los aspectos positivos de la salud y el bienestar y los factores organizativos

para mejorarlos. En este sentido, los estudios contemporáneos han mostrado la importancia del entorno social para determinar los comportamientos en el trabajo y evaluarlos, y por consiguiente, el papel de las políticas de recursos humanos para asegurar relaciones laborales basadas en la confianza, la autenticidad y la cooperación.

Desde la perspectiva de la OIT, la protección de la salud mental en el trabajo tiene más impacto si se centra en estrategias preventivas. Tanto la salud en el trabajo como las medidas de promoción de la salud en el lugar de trabajo pueden contribuir a mejorar la salud mental y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo y reducir el riesgo de trastornos mentales. Esto implica la puesta en práctica de la salud en el trabajo, lo que supone proteger la salud de los trabajadores mediante la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés y los trastornos mentales en el trabajo.

3. ¿Cuál es el impacto del estrés en la población activa?. La magnitud del problema

En las últimas décadas, la globalización y el progreso tecnológico han transformado el mundo del trabajo introduciendo nuevas formas de organización del trabajo, relaciones laborales y modelos de empleo y contribuyendo al aumento del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos asociados al mismo. La globalización ha llevado a cambios en los modelos de empleo a través de una mayor flexibilidad de los procesos de trabajo, más empleo a tiempo parcial y trabajo temporal, y contratación independiente del personal. Estas prácticas pueden dar lugar a mayores exigencias laborales e inseguridad laboral, un menor control y una mayor probabilidad de despido de los trabajadores. El progreso tecnológico y la aparición de internet han conducido a numerosos cambios e innovaciones en los procesos de trabajo, haciendo cada vez más difícil identificar la delimitación entre el trabajo y la vida personal.

La incompatibilidad de los roles del trabajo y la familia, motivo de conflicto de comportamiento, de tiempo y de tensión en el trabajo, pueden hacer que resulte difícil o imposible cumplir con las exigencias familiares y viceversa. La reciente crisis económica mundial y la recesión han contribuido al aumento del desempleo, la pobreza y la exclusión social.

Los procesos de reestructuración se han extendido más allá de los despidos. Los cambios organizativos crean incertidumbre y hostilidad y los trabajadores que sobreviven a la reducción de plantilla pueden experimentar sentimientos de culpabilidad respecto de los compañeros despedidos. Además del miedo a perder sus empleos



los trabajadores además tienen que hacer frente a las escasas posibilidades de progreso profesional. Asimismo, a los trabajadores que permanecen en sus empleos se les puede exigir mayor flexibilidad y la realización de nuevas tareas, por lo que deben enfrentar mayores cargas de trabajo y de horarios, la falta de control y la ambigüedad de roles. La evidencia de las crisis anteriores mostró que la reestructuración y los cambios organizativos en un período de ese tipo conducen a una menor atención de la gestión de los riesgos del lugar de trabajo con la presión de la necesaria reducción de costes. Debido a que la seguridad y salud en el trabajo se considera todavía en muchas empresas un coste más que una inversión, algunas de estas reducen costes ignorando las normas de SST. La disminución del gasto público compromete asimismo las prestaciones de los servicios de inspección del trabajo y de otros servicios relacionados con la SST. El trabajo es fundamental para la salud del ser humano hasta el punto de que la gente prefiere trabajar en malas condiciones que estar desempleada.

El desempleo se relaciona con una menor satisfacción con la vida, el estigma social, la pérdida de la autoestima y la pérdida de los contactos sociales, con consecuencias negativas para la salud mental. El desempleo se asocia asimismo con un mayor riesgo de consumo de drogas, trastornos por consumo de alcohol, dieta poco saludable, inactividad física y problemas de sueño. Se asocia asimismo a los trastornos de la salud mental como la depresión y el suicidio.

3.1. El impacto en la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el *burnout*, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos. Se está prestando cada vez más atención al impacto de los nuevos comportamientos de afrontamiento, como son el abuso del alcohol y las drogas, el hábito de fumar, la dieta poco saludable, la mala calidad del sueño, así como la asociación con un aumento del índice de accidentes en el trabajo.

La investigación inicial realizada sobre los accidentes laborales se centró en los trabajadores “propensos a sufrir accidentes” con objeto de gestionar los índices de accidentes a través del proceso de selección (por ejemplo, excluyendo a determinados trabajadores). Hoy en día, numerosos estudios muestran que el error humano tiene escasa incidencia en los accidentes del trabajo y que los comportamientos de riesgo son consecuencia de la presión

respecto de la eficacia y la gestión del tiempo y la falta de formación, y no necesariamente debido al trabajador. Un creciente número de estudios están investigando la relación entre un entorno laboral deficiente desde un punto de vista psicosocial y el estrés relacionado con el trabajo con un mayor riesgo de accidentes laborales.

La evidencia muestra claramente que factores como la elevada carga de trabajo y las exigencias laborales, la escasa capacidad de decisión, el bajo criterio de las calificaciones, la falta de apoyo organizativo, los problemas con la dirección y los compañeros de trabajo y una importante monotonía en el trabajo están relacionados con una mayor probabilidad de que los trabajadores sufran lesiones en un accidente de trabajo. Las conclusiones indican asimismo que la enfermedad mental (y en especial el *burnout*) está negativamente relacionada con trabajar con seguridad, aumentando la probabilidad de sufrir un accidente en el lugar de trabajo. Un cierto número de estudios muestra que las condiciones de trabajo estresantes pueden tener un impacto en el bienestar de los trabajadores contribuyendo directamente a estilos de vida perjudiciales que pueden aumentar los riesgos para la salud. La evidencia muestra que los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo están relacionados con un comportamiento de riesgo para la salud, incluidos el alto consumo de alcohol, el sobrepeso, la menor actividad física, el mayor consumo de tabaco y los problemas del sueño.

La enfermedad cardiovascular (ECV) es la primera causa de muerte a nivel mundial, con una estimación de 17,5 millones de muertes en 2012 (treinta y uno por ciento del total de fallecimientos). Los índices de enfermedades coronarias varían en función de las profesiones, e indican que las condiciones de trabajo pueden ser una causa desencadenante. En general, el riesgo es por lo menos un cincuenta por ciento mayor entre los trabajadores que sufren estrés que entre los que no lo sufren. Aun si las pruebas disponibles muestran la relación entre el estrés relacionado con el trabajo y las ECV. Las conclusiones indican una relación entre la exposición a un medio ambiente de trabajo deficiente desde un punto de vista psicosocial y la enfermedad cardíaca. Los factores clave de riesgo psicosocial son: las exigencias del trabajo, el escaso control, el escaso apoyo social, el desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, la inseguridad laboral y la insatisfacción del trabajo. Se ha encontrado asimismo una relación entre la distribución del horario de trabajo, incluidos los largos horarios de trabajo y el trabajo por turnos, y el aumento de la incidencia de las ECV.

Los Trastornos Músculo Esqueléticos (TME) son la causa más común de dolores agudos a largo plazo y discapacidad física, y afectan a cientos de millones de personas en todo el mundo. Cada vez se ha prestado una mayor atención



al papel que juegan los factores psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo respecto del desarrollo de los TME. En general, es evidente que la incidencia de los TME se asocia a elevados niveles de estrés relacionado con el trabajo, elevada carga de trabajo y exigencias del trabajo, escaso apoyo social, escaso control, poca satisfacción y monotonía del trabajo. El desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado y las dificultades para comunicar con los compañeros y los supervisores, así como la violencia en el lugar de trabajo (en especial el acoso, el *bullying* y la intimidación) han mostrado estar relacionados con los TME.

El Síndrome de *burnout* se puede describir como una respuesta prolongada a una exposición crónica a riesgos psicosociales emocionales e interpersonales en el trabajo. Se caracteriza por un agotamiento emocional, cinismo (actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia las personas que son las receptoras de los servicios de uno), despersonalización, falta de implicación en el trabajo, bajos niveles de realización personal e ineficacia. El *burnout* es principalmente el resultado de los siguientes factores psicosociales: elevado o incontrolable carga de trabajo (exigencias de carácter cuantitativo y emocionales), ambigüedad de roles, cambios organizativos, baja satisfacción laboral y realización personal, desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, escasas relaciones interpersonales y de apoyo en el trabajo y la violencia en el lugar de trabajo, incluidos el acoso y el *bullying*. El dolor de cabeza, el insomnio, los trastornos del sueño y alimenticios, el cansancio y la irritabilidad, la inestabilidad emocional y la rigidez de las relaciones sociales son algunos de los síntomas inespecíficos asociados al síndrome de *burnout*. El Síndrome de *burnout* se ha asociado también al alcoholismo y los problemas de salud como la hipertensión y el infarto de miocardio.

La depresión es un trastorno mental común. A nivel mundial, se estima que afecta a 350 millones de personas y es una de las principales causas de discapacidad mental de los hombres y las mujeres. La depresión es una causa principal de muerte prematura y de años prolongados de discapacidad. La mayoría de los resultados de varios estudios confirma que el riesgo de depresión aumenta hasta cuatro veces entre los trabajadores con estrés relacionado con el trabajo, dependiendo del tipo de medidas, género y grupo profesional analizado. Se han realizado numerosos estudios de alta calidad mostrando que los factores psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo predicen el inicio de la depresión. La salud mental precaria y la depresión están asociadas a la carga de trabajo (incluidos los largos horarios de trabajo y las elevadas exigencias físicas, psicológicas y/o emocionales), el poco margen de decisión, el escaso apoyo, el desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, la inseguridad laboral y la reestructuración organizativa. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el género representa

un determinante clave de los trastornos mentales como la depresión, la ansiedad y los síntomas somáticos. Los factores de riesgo específico de género para los trastornos mentales comunes que afectan desproporcionadamente a las mujeres son la violencia de género, la desigualdad socioeconómica, los bajos ingresos y la desigualdad de recursos, el estatus social y la categoría bajo o situación subordinada y la constante responsabilidad del cuidado de los demás.

Cada año más de 800.000 personas mueren como consecuencia del suicidio según la OMS. Los comportamientos suicidas se han asociado a los síntomas de la depresión. Las intenciones suicidas pueden surgir por riesgos psicosociales asociados a coyunturas judiciales, discriminación, aislamiento, relaciones conflictivas, abuso físico o psicológico, problemas académicos o de trabajo.

3.2. Prevalencia

Los datos sobre la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial y el estrés relacionado con el trabajo están disponibles en distinta medida en los diferentes países y regiones; sin embargo, la calidad varía considerablemente. La mayor parte de las investigaciones en este ámbito se ha realizado en Europa y América del Norte, y en general en los países desarrollados, y en menor medida en la región de Asia y el Pacífico y en América Latina, mientras que en África y los países Árabes es limitada.

En Europa, La 4ª *Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo* (EWCS, 2007) reveló que cerca de cuarenta millones de personas en la UE sufrían estrés relacionado con el trabajo. Conforme al Informe del Observatorio Europeo de Riesgos publicado en 2009, el estrés relacionado con el trabajo representó en Europa entre el cincuenta y el sesenta por ciento del total de días de trabajo perdidos. El estudio concluyó asimismo que un promedio del veintidós por ciento de la mano de obra europea sufría estrés, con niveles marcadamente superiores en los Estados Miembros de reciente incorporación (treinta por ciento) respecto de los más antiguos (veinte por ciento).

En las Américas, según la *I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud* (ECCTS, 2012), más de uno de cada diez encuestados declararon haber sentido constantemente estrés o tensión (de doce a dieciséis por ciento), tristeza o depresión (de nueve a trece por ciento) o pérdida de sueño (de trece a diecinueve por ciento) debido a las preocupaciones por las condiciones de trabajo. En el tercer *Estudio Nacional sobre el Equilibrio entre el Trabajo y la Vida Familiar* de Canadá (2011), el cincuenta y siete por ciento de los entrevistados reportaron

elevados índices de estrés, mostrando un aumento respecto de los estudios previos (cincuenta y cuatro por ciento reportado en 2001 y el cuarenta y cuatro por ciento en 1991). En los Estados Unidos, según la encuesta sobre el *Estrés en América* (2015), los entrevistados clasificaron su nivel de estrés en un 4,9 en una escala de 10 puntos. Las fuentes de estrés más comunes comunicadas fueron el dinero (sesenta y cuatro por ciento), el trabajo (sesenta por ciento), la economía (cuarenta y nueve por ciento), las responsabilidades familiares (cuarenta y siete por ciento) y los problemas de salud (cuarenta y seis por ciento).

En la región de Asia y el Pacífico, según la *Encuesta sobre el Estrés y el Bienestar* de 2014 en Australia, casi la mitad de los encuestados citaron las exigencias del trabajo (cuarenta y ocho por ciento) como el principal obstáculo para llevar un estilo de vida saludable. En Japón, la *Encuesta sobre la Prevención de Accidentes Laborales* mostró que el treinta y dos punto cuatro por ciento de los trabajadores indicaron haber sufrido un grave cuadro de ansiedad, preocupación y estrés durante el año anterior.

Apenas se dispone de información relativa a la prevalencia o incidencia de los riesgos psicosociales y de estrés relacionado con el trabajo en África y los Estados Árabes.

3.3. La dimensión de género

Las mujeres y los hombres responden y gestionan el estrés de forma diferente. A pesar de que el índice de participación global de la mujer en el mercado laboral se incrementó enormemente durante el siglo pasado, según la OIT, este índice sigue siendo un veintiséis por ciento inferior al de los hombres y las diferencias salariales entre ambos sexos es superior al veinte por ciento, sin que sea evidente una rápida o clara reducción. Además, en la mayoría de las sociedades las mujeres siguen siendo las principales responsables de las labores domésticas no remuneradas como cocinar, limpiar y cuidar a los niños, y por ello, son ellas las que soportan la doble carga profesional y familiar cuando están empleadas. Las mujeres predominan además entre las trabajadoras familiares auxiliares sin remuneración, como las que trabajan en un establecimiento comercial para un familiar que convive en el mismo hogar. Tratar de equilibrar las responsabilidades del trabajo remunerado y del no remunerado conduce con frecuencia a situaciones de estrés, depresión y fatiga, y puede resultar especialmente problemático cuando el salario es bajo y se carece de servicios sociales y de ayuda. Los factores de riesgo psicosocial que pueden ser más frecuentes y específicos de las mujeres incluyen: (i) el doble rol que tienen que jugar en el hogar y en el trabajo; (ii) los roles de género de la sociedad y la influencia de las expectativas sociales; (iii) el riesgo de acoso sexual en

el trabajo y la violencia doméstica; y (iv) la discriminación por género reflejada en salarios más bajos y mayores exigencias del trabajo.

3.4. El impacto en la productividad y los costes económicos del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos mentales asociados

El estrés relacionado con el trabajo puede afectar gravemente el rendimiento general de los trabajadores de forma negativa en lo relativo a la eficiencia y la precisión. Los estudios de investigación han encontrado una serie de comportamientos asociados que afectan a la productividad, la competitividad y la imagen pública de la empresa. Por ejemplo, además de los efectos en la salud y bienestar de los trabajadores, un medio ambiente de trabajo deficiente desde un punto de vista psicosocial que contribuye al estrés relacionado con el trabajo puede resultar en un mayor absentismo y presentismo, así como a una menor motivación, satisfacción y compromiso, aunado a la rotación del personal e intención de renuncia. Todo lo anterior puede producir un efecto negativo en términos de costes humanos, sociales y financieros.

El absentismo se asocia con el estrés relacionado con el trabajo y los factores de riesgo psicosocial como la carga de trabajo, el control del trabajo, el conflicto de roles, el desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, la calidad del liderazgo, el trabajo por turnos, la limitada promoción profesional y las relaciones sociales en el trabajo (incluidos el escaso apoyo social y la violencia en el lugar de trabajo, el *bullying* y la discriminación). La literatura científica sobre el presentismo indica conclusiones similares, destacando que el aumento del estrés relacionado con el trabajo se asocia a un incremento del presentismo, incluso mayor que el absentismo. Las políticas organizativas relativas a la remuneración, baja por enfermedad, control de asistencia, reducción de plantilla, y permanencia en el empleo, así como el diseño del trabajo favorecen el presentismo. Se concluyó que el agotamiento y el presentismo son recíprocos, señalando que los trabajadores que sufren agotamiento, ponen en funcionamiento estrategias de compensación del trabajo que en último lugar aumentan su agotamiento.

Los costes directos e indirectos relacionados se están sólo empezando a cuantificar. En Europa, el coste estimado de la depresión relacionada con el trabajo es de 617 billones de euros anuales, que incluyen el coste para los empleadores del absentismo y el presentismo (272 billones de euros), la pérdida de la productividad (242 billones de euros), los costes para la sanidad pública (63 billones de euros) y los costes de las indemnizaciones por discapacidad de la seguridad social (39 billones de euros). En España, el coste sanitario directo por los trastornos



mentales y de comportamiento atribuibles al trabajo se estimó entre 150 y 372 millones en 2010. En el mismo año, 2,78 millones de días se perdieron en licencia por enfermedad mental causada por el trabajo, lo que equivale a 170,96 millones de euros de pérdidas.

4. ¿Cuál es el marco legal respecto del estrés relacionado con el trabajo y la salud mental en el trabajo?

4.1. Normas internacionales del trabajo

Los valores fundamentales reflejados en las normas de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo se refieren a tres principios fundamentales: (i) el trabajo se debe realizar en un medio ambiente de trabajo seguro y saludable; (ii) las condiciones de trabajo deben ser coherentes con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores; (iii) el trabajo debe ofrecer posibilidades reales para el logro personal, la autorrealización y el servicio a la sociedad. En concreto, el Convenio fundamental de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm.155) y la Recomendación que lo acompaña (núm.164) dispone la adopción, aplicación y revisión de una política nacional coherente sobre la SST y las medidas para su aplicación a nivel nacional y del lugar de trabajo con objeto de proteger la salud física y mental de los trabajadores y su bienestar.

El Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161) y la Recomendación que lo acompaña (núm. 171) definen el papel de los servicios de salud en el trabajo como servicios multidisciplinarios con funciones esencialmente preventivas y de asesoramiento, siendo responsables de asesorar y apoyar a los empleadores, trabajadores, y sus representantes sobre los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano, incluida la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, con el fin de favorecer la salud física y mental óptima en relación con el trabajo.

El Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187) y la Recomendación que lo acompaña (núm. 197) complementan las anteriores normas fundamentales y describen los requisitos y las funciones de una estructura nacional, las instituciones relevantes y las partes interesadas responsables de la aplicación de la política a nivel nacional y de la empresa para un medio ambiente de trabajo seguro y saludable, así como las medidas a adoptar para establecer y conservar una cultura preventiva de seguridad y salud a nivel nacional.

Otras normas internacionales del trabajo que pueden ser relevantes en el ámbito de los riesgos psicosociales y la salud mental son los relacionados con la igualdad de oportunidades y de trato, el tiempo de trabajo y el trabajo nocturno.

4.2. Normas regionales

Algunas organizaciones regionales han desarrollado instrumentos legalmente vinculantes para sus Estados Miembros sobre los riesgos psicosociales y la protección de la salud mental de los trabajadores.

En Latinoamérica, el Mercado Común del Sur (MERCOSUR) adoptó en 1998 la Declaración Sociolaboral, que contiene disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo, contempla el derecho de los trabajadores a la protección de su salud física y mental, y solicita a los Estados Miembros que formulen, apliquen y actualicen sus políticas y programas sobre SST, con objeto de prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales.

En la UE, la Directiva marco sobre la seguridad y salud en el trabajo (89/391/EEC) establece la aplicación de la SST en los Estados Miembros. Aunque la Directiva no se refiere de forma explícita al “estrés relacionado con el trabajo” o a los “riesgos psicosociales”, dispone que los empleadores garanticen la salud y seguridad en cada aspecto relacionado con el trabajo.

Algunos Estados Miembros de la UE no hacen mención explícita a los factores de riesgo psicosocial o al estrés, manteniendo el texto de sus respectivas legislaciones sobre SST en consonancia con la Directiva Marco de la UE (por ejemplo España) mientras que otros hacen referencia a la necesidad de considerar los riesgos psicosociales o la salud mental cuando se trate de SST. La Directiva de la UE referente a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización (90/270/EEC) dispone que “las compañías deberán analizar los equipos con pantallas de visualización para evaluar las condiciones de seguridad y salud de sus trabajadores, teniendo en cuenta en particular los posibles riesgos para la vista y los problemas físicos y de carga mental”. La Directiva de la UE para la prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario y sanitario (2010/32/EC) establece que los empleadores tienen la obligación de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, incluidos los factores psicosociales y la organización del trabajo. Otras Directivas de la UE que pueden ser relevantes en el ámbito de los factores psicosociales son las relativas al tiempo de trabajo, la igualdad de trato y la discriminación.



4.3. Legislación nacional

Las disposiciones legales relativas a los factores de riesgo y los riesgos psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y la salud mental de los trabajadores y bienestar pueden estar contenidos en los códigos de trabajo, las leyes sobre SST, las disposiciones específicas sobre SST, los códigos de prácticas, las normas técnicas, los decretos y los convenios colectivos. Sin embargo, en numerosos marcos legales nacionales, la referencia a los factores de riesgo psicosocial o al estrés relacionado con el trabajo se ha realizado con frecuencia de forma no unificada y fragmentada. Los países nórdicos han liderado el reconocimiento de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y en el desarrollo de la legislación relevante.

Muchos otros países han incorporado disposiciones sobre estos ámbitos en sus legislaciones sucesivamente. Algunos países se refieren a la protección de la salud mental y el bienestar en el ámbito de los reglamentos sobre SST (por ejemplo, Argelia, Argentina, Belice, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Cuba, Haití y Venezuela) o entre los objetivos de las instituciones de SST (por ejemplo, Canadá y la República Dominicana).

Algunos países disponen asimismo en su reglamento general de SST una definición detallada de los factores de riesgo psicosocial y los riesgos psicosociales (por ejemplo, El Salvador, Estonia, México y Perú).

Las disposiciones específicas sobre los riesgos psicosociales no son muy comunes, y únicamente algunos países las han redactado; por ejemplo, el Real Decreto Belga sobre la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo (2014) define los riesgos psicosociales y las medidas preventivas que se deberían adoptar, el papel de los servicios de prevención y protección, y los derechos de participación de los trabajadores.

Ciertos países se refieren de forma explícita a la salud mental o a los factores de riesgos psicosocial entre los objetivos o funciones de los servicios de SST o como parte de la vigilancia de la salud de los trabajadores (por ejemplo, Alemania, Angola, Argelia, Argentina, Costa Rica, Japón, Libia, México, Namibia, Paraguay, Senegal, Venezuela y Zambia).

4.4. Las responsabilidades de los empleadores y los derechos de los trabajadores

En varios países, la protección de la salud mental y el bienestar está contemplada en la legislación sobre SST como un derecho de los trabajadores o una obligación general de los empleadores, incluida su responsabilidad respecto

de un medio ambiente de trabajo y condiciones de trabajo seguros y la organización del trabajo (por ejemplo, Angola, Argelia, Benín, Burkina Faso, Bolivia, Costa Rica, Cuba, Dinamarca, Guinea Ecuatorial, Eritrea, Estonia, Finlandia, Honduras, Japón, República de Corea, México, Mozambique, Noruega, Perú, Somalia, Venezuela y Zambia).

Algunas legislaciones nacionales hacen referencia a la responsabilidad de los empleadores de prevenir y controlar los riesgos psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo, la fatiga mental, o la carga de trabajo psicológica (por ejemplo, Bulgaria, Comoras, Holanda, El Salvador, México, Namibia, República de Corea, República Dominicana, Turkmenistán y Uruguay).

Algunas leyes nacionales sobre SST exigen explícitamente a los empleadores a llevar a cabo evaluaciones de los riesgos psicosociales (por ejemplo, Alemania, Australia, Dinamarca, Eslovaquia, Hungría, Italia, Lituania, México y Perú).

Algunas legislaciones nacionales añaden asimismo disposiciones sobre los comportamientos de afrontamiento del estrés. En algunos países la prohibición del consumo de alcohol y drogas en el trabajo está prevista por la ley (por ejemplo, Angola, Benín, Bolivia, Chile, Congo, Haití, Níger), y la mayoría de los países prohíben fumar en el lugar de trabajo. En unos pocos países, la legislación sobre SST dispone la promoción de la salud en el lugar de trabajo.

Los derechos de los trabajadores a la información y la formación están reconocidos en la mayoría de los países; sin embargo, sólo unos pocos se refieren de forma específica a los riesgos psicosociales, al estrés relacionado con el trabajo o a la salud mental como temas a abordar (a saber, El Salvador, Níger, Ruanda y Venezuela). Por ejemplo, en Níger, el Código de Trabajo solicita a los empleadores que realicen labores de sensibilización sobre los riesgos emergentes para la salud (como, el estrés relacionado con el trabajo, el consumo de alcohol y drogas, y el hábito de fumar); para informar a los trabajadores y proporcionarles asistencia psicológica.

4.5. La violencia en el lugar de trabajo

La prevención y gestión del acoso psicológico y la violencia en el trabajo fueron los primeros ámbitos en este contexto en los que el impacto en el bienestar de los trabajadores aumentó la sensibilización pública y estimuló el desarrollo de la legislación sobre medidas correctoras y sanciones. La mayoría de esta legislación se desarrolló en los años 90. Un número considerable de países abordó el tema de la violencia en el lugar de trabajo en los códigos de



trabajo, la legislación sobre SST, normas específicas, códigos de prácticas y directrices, así como en la legislación penal, y en particular, sobre las medidas reactivas o protectoras y las sanciones. Bolivia representa un caso raro en el que la prohibición de cualquier forma de acoso en el lugar de trabajo está previsto en la Constitución.

Todos los países nórdicos disponen tanto de legislación como de directrices generales para la gestión del *bullying* en el lugar de trabajo. Disponen asimismo de legislación que garantiza el derecho individual de disponer de un medio ambiente de trabajo seguro, requiriendo al empleador la prevención de los casos de *bullying* y una gestión firme cuando se presente una queja. Suecia fue el primer país que introdujo la legislación contra el *bullying* y el *mobbing* en 1993, ofreciendo a los trabajadores la protección contra un daño físico y psicológico.

4.6. La inclusión del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos mentales en las listas nacionales de enfermedades profesionales

Una lista nacional de enfermedades profesionales (junto con un conjunto de criterios de diagnóstico bien establecido) puede facilitar su reconocimiento e indemnización. En la mayoría de los países la notificación de las enfermedades profesionales está regulada, con frecuencia utilizando normas internacionales o regionales como referencia.

El Convenio núm. 155 de la OIT está complementado por la Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales, 2002 (núm.194), que dispone el reexamen regular y la actualización de la lista de la OIT sobre enfermedades profesionales contenida en el anexo de la Recomendación mediante reuniones de expertos tripartitas. La lista de la OIT, actualizada en 2010, contiene por la primera vez los trastornos mentales y de comportamiento, incluidos los Trastornos de Estrés Postraumático (TEPT); esta incorporación concede también la posibilidad de que se reconozca el origen profesional de otros trastornos mentales o del comportamiento, cuando se haya establecido científicamente (o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales) un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el trastorno contraído por el trabajador. La OIT revisa de forma periódica su lista de enfermedades profesionales con objeto de mantenerse al día respecto de los acontecimientos internacionales y atender la creciente demanda de una referencia internacional que refleje la situación del mundo del trabajo en la actualidad. Un proceso de revisión periódica y de actualización resulta especialmente adecuado. Las “partidas abiertas” de la lista, que permiten el reconocimiento de nuevas enfermedades, se basan en una contribución activa de higienistas y médicos, así como de los empleadores, trabajadores y autoridades nacionales.

Un informe publicado por la Comisión Europea en 2013 revisa la situación de las enfermedades profesionales en los Estados Miembros de la UE y en los Estados del EEE/AELC. Los trastornos mentales y relacionados con el estrés están incluidos en las listas nacionales de enfermedades profesionales de los siguientes países de la UE: Dinamarca, Italia, Letonia, Lituania, Rumanía y Finlandia. Los trastornos mentales relacionados con el trabajo también están compensados en el sistema abierto sueco y a través de los sistemas complementarios en otros Estados Miembros, como Bélgica, Dinamarca y Francia.

En las Américas, ciertos países incluyen en sus listas de enfermedades profesionales, las enfermedades mentales u otros trastornos específicos relacionados, como por ejemplo Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Nicaragua y Venezuela. Ecuador y Paraguay adoptaron la lista semiabierta de la OIT de enfermedades profesionales.

En la región de Asia y el Pacífico, la República de Corea y Malasia incluyen los trastornos mentales en sus listas nacionales de enfermedades profesionales. Nueva Zelanda abarca el daño psíquico causado por violación sexual. En Japón, la indemnización para los trabajadores por trastorno mental relacionado con el trabajo está contemplada desde 1999, y la Ley del Trabajo ha incorporado algunos criterios para el reconocimiento de la muerte por exceso de trabajo (*karoshi*) y el suicidio relacionado con el trabajo (*karojisatsu*) con objeto de indemnizar a la familia del trabajador que fallece de esta forma.

La mayoría de los países de África y los Estados Árabes no incluyen el estrés o los trastornos mentales asociados en sus listas nacionales de enfermedades profesionales.

4.7. Normas técnicas no vinculantes sobre la prevención y gestión de los riesgos psicosociales

Las normas técnicas no vinculantes, los códigos de conducta y los protocolos reconocidos por los gobiernos pueden jugar también un papel importante en la promoción de una acción armonizada en este ámbito. En muchos países las autoridades han aplicado soluciones no vinculantes para abordar los riesgos psicosociales; tales como las normas técnicas, las directrices voluntarias, los códigos de prácticas y otras directrices sobre cómo aplicar los principios generales de la SST en este ámbito. Algunas autoridades han optado por describir los métodos sobre cómo realizar la evaluación y las medidas correctivas más que imponerlas.



4.8. Los acuerdos de los Interlocutores Sociales

Según la OIT, las disposiciones legales incluyen además de leyes y reglamentos, laudos arbitrales y convenios colectivos a los que se les confiere fuerza de ley. Los convenios colectivos respetan las normas mínimas establecidas en la legislación nacional y la complementan o van más allá en beneficio de los trabajadores que han sido representados en su negociación. Por ello, los convenios colectivos únicamente pueden mejorar los requisitos establecidos en la legislación del país; nunca pueden disminuir las obligaciones vinculantes de los empleadores y trabajadores bajo esos convenios colectivos.

A nivel de la UE, las medidas tomadas por los interlocutores sociales en el Marco Europeo de diálogo social han tenido un importante papel en el reconocimiento de la relevancia de los temas psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo durante los años anteriores, concluyendo una serie de acuerdos como la licencia parental, el trabajo a tiempo parcial y los contratos de duración determinada. Los interlocutores sociales han establecido también acuerdos marco sobre el teletrabajo, el estrés relacionado con el trabajo, el acoso y la violencia en el trabajo, y la violencia de las terceras partes y el acoso en el trabajo.

Según el Acuerdo Marco de la UE sobre el estrés laboral, los factores que causan estrés relacionado con el trabajo pueden ser abordados a través de un proceso global de evaluación de riesgos. Las medidas pueden ser colectivas, individuales o de los dos tipos. Pueden introducirse en forma de medidas específicas destinadas a identificar los factores de estrés o como parte de una política integrada sobre el estrés, que abarca medidas preventivas y correctivas. El empleador es responsable de determinar las medidas adecuadas con la participación y colaboración de los trabajadores o sus representantes. El Acuerdo representó un punto de partida para un diálogo social a nivel de la UE en cinco sectores: educación, administración central, seguridad privada, construcción y electricidad.

4.9. La Inspección del Trabajo

Según lo establecido en el Convenio de inspección del trabajo, 1947 (núm. 81), de la OIT, las principales funciones del sistema de inspección deberían ser: (i) garantizar la aplicación de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y la protección de los trabajadores durante su vida profesional; (ii) suministrar información técnica y asesoramiento a los empleadores y trabajadores sobre las medidas más efectivas de cumplir con las disposiciones legales.

Las inspecciones del trabajo pueden recibir quejas explícitas sobre los riesgos psicosociales, y en concreto sobre la falta de análisis o las medidas para prevenirlos o reducirlos, cuando las disposiciones relevantes estén reflejadas en la legislación nacional. Sin embargo, podría ser habitual recibir quejas que implícitamente involucran estos riesgos, como las relativas a la violencia, la fatiga, los horarios de trabajo, la sobrecarga de trabajo, los cambios frecuentes, el mal ambiente o un entorno hostil.

Las inspecciones del trabajo y las autoridades de la SST han desarrollado cada vez más directrices, instrumentos y campañas sobre la evaluación de los riesgos psicosociales por parte de los inspectores. A nivel de la UE, el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (CARIT) promovió una campaña sobre los riesgos psicosociales en 2012, desarrollando un conjunto de herramientas para evaluarlos que fue utilizado para la inspección en 26 Estados Miembros de la UE e Islandia.

A nivel nacional, los países nórdicos fueron los primeros en incluir los factores psicosociales en la evaluación de riesgos de las condiciones de trabajo realizadas por las inspecciones del trabajo. En Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia todos los inspectores recién contratados deben completar una formación básica introductoria (incluida la teoría y la práctica) sobre el medio ambiente de trabajo psicosocial.

En los últimos años, varias inspecciones del trabajo de otros países han desarrollado directrices y modelos con objeto de ayudar a los inspectores a tratar los riesgos psicosociales, por ejemplo, en Australia, Francia, Austria, Alemania, Holanda, España y Reino Unido.



5. Estrategias para la prevención y gestión de los factores de riesgo y los riesgos psicosociales

5.1. Organizaciones internacionales

La OIT desarrolló dos herramientas complementarias para abordar los problemas de salud mental en el lugar de trabajo. *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación* es un instrumento ergonómico basado en las buenas prácticas con el que verificar e intervenir en el lugar de trabajo mediante una lista de control y un conjunto de directrices, proponiendo mejoras concretas para prevenir los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo.

El paquete de formación *SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo* se centra en promover la salud y el bienestar de los trabajadores a través del diseño de una política de SST y acciones para ofrecer una respuesta integrada en el lugar de trabajo abordando las siguientes áreas y sus interacciones: (i) la salud psicosocial (ii) adicciones potenciales y sus efectos en el lugar de trabajo y (iii) estilo de vida. Este instrumento de formación forma parte de un programa aplicado en distintas regiones del mundo en colaboración con los mandantes de la OIT, las ONG y las universidades.

Además de la OIT, una serie de organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial y el Foro Económico Mundial (WEF) han participado activamente en la prevención y gestión de los factores de riesgo psicosociales y la promoción de la salud mental en el trabajo a través de la investigación y la promoción, incluidos el desarrollo y aplicación de iniciativas específicas.

La OMS ha contribuido a la prevención de los riesgos psicosociales a través de la publicación de investigaciones, directrices, herramientas y otros recursos. El trabajo de la OMS sobre la salud en el trabajo se rige por el *Plan de Acción Global sobre la Salud de los Trabajadores 2008-2017*. El Plan especifica las medidas para “proteger y promover la salud en el lugar de trabajo”, y establece que “la evaluación y gestión de los riesgos para la salud en el lugar de trabajo debería mejorarse, definiendo las intervenciones esenciales para la prevención y control de los riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales en el medio ambiente de trabajo”. En abril de 2010, la OMS lanzó el *Modelo para la acción - Ambientes de Trabajo Saludables*, destinado a proporcionar orientación sobre la protección y la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo.

La OMS proporcionó asimismo adecuada orientación sobre la manera de abordar los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo a través de varias publicaciones. En 2008, la OMS lanzó el *Programa de acción para superar las brechas en la salud mental* (mhGAP) para abordar la falta de cuidados hacia las personas que sufren trastornos mentales, neurológicos y de consumo de sustancias, en especial en países de ingresos medios y bajos. En 2013, la 66ª Asamblea Mundial de la Salud adoptó el *Plan de acción integral sobre salud mental 2013–2020*, con objeto de: (i) fortalecer el liderazgo efectivo y la gobernanza de la salud mental; (ii) proporcionar servicios sociales y de salud mental amplios, integrados y reactivos a nivel de la comunidad; (iii) aplicar estrategias de promoción y prevención de la salud mental; y (iv) fortalecer los sistemas de información, las evidencias y la investigación sobre la salud mental.

La seguridad social proactiva y preventiva es uno de los pilares estratégicos de la AISS. La AISS reconoce que si bien los esfuerzos de prevención realizados durante las últimas décadas han dado numerosos resultados positivos, quedan todavía muchos desafíos respecto de la salud de los trabajadores, como por ejemplo la creciente prevalencia de factores psicosociales que están complicando la prevención, exigiendo un enfoque más integral por parte de las instituciones de la seguridad social para la promoción de la seguridad y la salud.

El proyecto de la OCDE sobre salud mental y trabajo examinó la forma en que desafíos aún mayores sobre la salud mental en el trabajo se habían abordado en las políticas de educación, salud, social y de mercado laboral en algunos países de la OCDE. El informe *¿Enfermo en el trabajo? Mitos y realidades sobre la salud mental en trabajo* (2012) estimó que el coste total de la enfermedades mentales era de alrededor del 3,5 por ciento del PIB en los países de la OCDE y destacó la necesidad de mantener a las personas con enfermedades mentales en el empleo o reintroducir en el mercado de trabajo a aquellos que estaban fuera de él. Los gobiernos de la OCDE están reconociendo cada vez más que tratar las enfermedades mentales de la población activa se está convirtiendo en una cuestión clave de las políticas sociales y laborales. Otros documentos relevantes de la OCDE sobre este tema incluyen el documento de trabajo *Salud mental y trabajo: lograr políticas bien integradas y prestación de servicios* (2014) y el informe sobre el marco político de la salud mental (2015) adoptado por el Foro de alto nivel en materia de políticas sobre la salud mental y el empleo de la OCDE.



Los esfuerzos del Banco Mundial se centran en asegurar que la salud mental y psicosocial se incorpora a las operaciones del programa de formulación de políticas más largo plazo, estrategias, planes y recursos que aseguren la sostenibilidad. El Informe sobre el desarrollo mundial de 2015, *Mente, Sociedad y Conducta* trata de servir de guía a los investigadores y profesionales que apoyarán el progreso de un nuevo conjunto de enfoques de desarrollo basados en una consideración más amplia de las influencias psicológicas y sociales.

El Consejo para la Agenda Global de Bienestar y Salud mental del WEF planea de incluir la enfermedad mental en los programas de salud y desarrollo a nivel global mediante la sensibilización sobre la importancia, prevalencia y carga de los trastornos mentales; dando argumentos sobre el beneficio para la salud mental y bienestar que también contribuye a la productividad de las empresas y la sociedad; informando del progreso en los informes anuales. Además, el WEF elabora una serie de informes de investigación sobre diversos temas, incluidas la salud mental, las condiciones de trabajo, la igualdad de género.

5.2. Organizaciones e instituciones regionales

Existen varias organizaciones regionales establecidas para favorecer la cooperación y la integración política y económica o el diálogo entre los gobiernos de un área geográfica determinada. Algunas han adoptado políticas relativas a la promoción de la salud mental y el bienestar y la prevención del estrés y los trastornos relacionados con la intención de integrar o coordinar las actividades nacionales a nivel regional.

En el continente africano, la Comunidad de Desarrollo de África Austral (SADC) adoptó el *Protocolo sobre la Salud* (2004), según el cual, cada Estado Miembro debe coordinar los esfuerzos para prevenir las enfermedades y promover el bienestar, aplicando políticas y promoviendo directrices sobre la promoción de la salud y la educación, un estilo de vida saludable y la reducción del abuso de sustancias.

El Consejo Ejecutivo de Ministros de la Salud del Consejo de Cooperación para los Estados Árabes del Golfo (GCC) desarrolló una serie de programas técnicos, incluidos la salud mental, la salud en el trabajo, el control del consumo de tabaco y la prevención de las enfermedades no contagiosas. Además, la Liga de los Estados Árabes adoptó en 2004 la *Carta Árabe de los Derechos Humanos* que reconoce el derecho de cada persona de disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental. Dispone asimismo que cada trabajador tiene derecho de disfrutar de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias.

En la región de Asia y el Pacífico, la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN) adoptó el *Plan de Acción Regional sobre estilos de vida saludables (2002-2020)* con el objetivo de lograr que los ciudadanos de la región lleven estilos de vida saludables en consonancia con sus valores, creencias y culturas en ambientes propicios. El *Programa de trabajo para la promoción de estilos de vida saludables* solicita a los países miembros, conjuntamente con los socios pertinentes, que tomen medidas inmediatas respecto de las esferas políticas prioritarias, incluidos la salud mental y los estilos de vida, colaborando para proporcionar ambientes que promuevan la participación social, minimicen la discriminación, y mejoren las oportunidades económicas, las situaciones laborales y los estilos de vida; promoviendo asimismo la adopción de iniciativas saludables en el lugar de trabajo.

Los Ministros de Trabajo de la Organización de los Estados Americanos adoptaron la *Declaración de Medellín (2013)* mediante la cual se comprometen a fortalecer las estrategias nacionales tripartitas sobre salud en el trabajo para promover una cultura de prevención y desarrollo de los programas de salud de los trabajadores en la región. La Comunidad del Caribe (CARICOM) estableció la iniciativa de *Cooperación en Salud en el Caribe (1984)* para optimizar la utilización de recursos, promover la cooperación técnica entre los países miembros, y desarrollar y asegurar fondos para la aplicación de proyectos en las áreas de salud prioritarias. La *Fase III* de la iniciativa (2009-2015) establece la dirección y los objetivos de la salud pública para ese período e incluye la salud mental como un área prioritaria. La UE ha desarrollado asimismo varias iniciativas relevantes, como el *Pacto europeo para la salud mental y el bienestar (2008)* y la correspondiente *Resolución del Parlamento Europeo sobre la salud mental (2009)*.

El Sexto Programa Marco de la Comisión Europea financio un proyecto de colaboración para el desarrollo de un proyecto colaborativo para el desarrollo de un marco europeo sobre la gestión de los riesgos psicosociales con un énfasis especial en el estrés relacionado con el trabajo y la violencia en el trabajo. La UE dispone de varias agencias, institutos y comités que trabajan en la SST. La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) realiza dos encuestas periódicas sobre cuestiones de la vida laboral: la *Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (EWCS)* y la *Encuesta europea de empresas (ECS)*. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) es la agencia de información de la UE sobre SST. En 2009, EU-OSHA lanzó la *Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER)*, la primera encuesta a nivel europeo sobre salud y seguridad en el lugar de trabajo. La UE-OSHA realizó varios informes sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo, la campaña 2014-15 *Trabajos saludables* organizada por la EU-OSHA fue sobre la gestión del estrés, prestando apoyo y asesoramiento a los empleadores y trabajadores en la gestión de los riesgos psicosociales.

5.3. Estrategias e iniciativas nacionales

5.3.1. Estrategias

En varios países, los gobiernos han incluido de forma explícita la prevención y gestión de los factores de riesgo y los riesgos psicosociales en sus estrategias nacionales de SST. Con frecuencia se hace referencia a los riesgos psicosociales y/o el estrés relacionado con el trabajo en la estrategia de SST como prioridades. En algunas ocasiones, las estrategias nacionales proporcionan asimismo medidas específicas para abordarlos, como la adopción o revisión de la legislación, el diseño de protocolos, directrices y otros instrumentos, cooperación con los interlocutores sociales y otras instituciones.

Por ejemplo, en Argentina, la *II Estrategia Nacional para la Salud y la Seguridad en el Trabajo 2015-2019* adoptada por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) del Ministerio de Trabajo, incluye varias disposiciones relacionadas con los riesgos y factores de riesgo psicosocial, tales como el desarrollo de protocolos y guías para su valoración, el diseño y validación de instrumentos de diagnóstico para su temprana detección y prevención, el desarrollo de regulaciones específicas tras consultar a los interlocutores sociales, el establecimiento de procedimientos y la definición de responsabilidades respecto de la identificación, evaluación, prevención, intervención y supervisión permanente de los riesgos, el estudio y la determinación del origen de las enfermedades causadas por el estrés en el trabajo.

En Australia, la *Estrategia para la seguridad y salud en el trabajo (2012–2022)* promueve una visión de vidas de trabajo sanas, seguras y productivas, destacando que la categoría de trastornos relacionados con el trabajo se deben considerar una prioridad nacional, (una de ellas son los trastornos mentales) y establece los objetivos que se deben lograr para 2022. En Dinamarca, se han incluido los riesgos psicosociales como una de las áreas prioritarias de estrategia nacional para la SST durante el período 2012–2020. La estrategia adoptó objetivos cuantitativos y trata de reducir en un veinte por ciento el número de trabajadores psicológicamente sobrecargados para 2020. En Finlandia, las *Políticas para el ambiente laboral y el bienestar en el trabajo de 2011- 2020* adoptadas por el Ministerio de Asuntos Sociales y Salud prestaron especial atención al ambiente de trabajo y al bienestar en el trabajo, incluidos los riesgos psicosociales. En Francia, el gobierno adoptó el *Plan de emergencia para la prevención del estrés relacionado con el trabajo* en octubre de 2009, en el contexto de una ola de suicidios. En Alemania, la *Estrategia conjunta alemana sobre la seguridad y salud en el trabajo* fija tres objetivos que se deben cumplir entre 2013 y

2018: (i) mejorar la organización de la salud en el trabajo; (ii) reducir las enfermedades laborales consecuencia de los trastornos musculoesqueléticos; y (iii) proteger mejor a los trabajadores de la tensión psicológica en el trabajo. En Nueva Zelanda, la *Estrategia sobre seguridad y salud en el lugar de trabajo* para 2015 previó una mano de obra saludable en lugares de trabajo saludables y productivos, donde “saludable” abarca el bienestar físico, mental y social.

Algunos países desarrollaron estrategias nacionales específicas sobre la salud mental, que incluyen la promoción de la salud mental en el trabajo y la prevención de los riesgos psicosociales. Por ejemplo, en Canadá, la Comisión de la Salud Mental de Canadá (MHCC) diseñó la primera estrategia nacional de salud mental, con el objeto de reducir el estigma, fomentar el intercambio de conocimientos sobre la salud mental, y examinar la mejor manera de ayudar a las personas sin hogar y viven con problemas de salud mental. En España, la *Estrategia en Salud Mental del Sistema Nacional de Salud* adoptada en 2006 y actualizada en 2009, incluye también objetivos relacionados con la salud en el trabajo, en especial recomendando que las regiones apoyen la prevención del estrés relacionado con el trabajo, el *burnout* o agotamiento y los trastornos mentales asociados con el trabajo.

5.3.2. Investigación y la base de evidencia

En muchos países, los institutos nacionales de SST tienen la función de llevar a cabo investigaciones y encuestas sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo. Por ejemplo, el Instituto Finlandés de Salud Laboral (FIOH) dispone de un equipo de investigación sobre los factores psicosociales, que tiene como objetivo elaborar información sobre los factores psicosociales y los cambios psicosociales que tienen efectos importantes en la salud, determinando los mecanismos que controlan los efectos en la salud, estudiando el significado del capital social para el bienestar y valorando la eficacia de los métodos empleados por las organizaciones para prevenir los problemas de salud y promover la salud. En Francia, la Dirección de la Investigación, Estudios y Estadísticas (DARES) dirige la encuesta nacional sobre el *Control médico de los riesgos* (SUMER) que incluye mediciones de la exposición a los riesgos psicosociales. El Instituto Nacional de Investigación y Seguridad (INRS) trata de mejorar el conocimiento de los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud, y la comprensión del fenómeno relacionado con las actividades laborales o los cambios en el mundo del trabajo que pueden llevar a una degradación de la salud física o mental o por el contrario, a su conservación.



5.3.3. Directrices

Las primeras directrices sobre los aspectos psicosociales y sociales del ambiente de trabajo fueron introducidas en 1982, por la Autoridad Sueca del Ambiente de Trabajo. Desde entonces, varios países han desarrollado directrices sobre la prevención del estrés relacionado con el trabajo, la protección de la salud mental y la evaluación de los riesgos psicosociales. El Consejo tripartito Económico y Social (CES) de Luxemburgo, desarrolló directrices sobre el estrés relacionado con el trabajo. Las directrices del CES describen el impacto negativo individual y organizativo del estrés relacionado con el trabajo. Proporcionan un enfoque gradual respecto de los procedimientos, para la identificación y la gestión de los factores de riesgo psicosocial, y definen las obligaciones y derechos de los actores en el lugar de trabajo.

En España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) adoptó varias *notas técnicas preventivas*, (NTP) sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo, que pueden ayudar a identificar los riesgos y a establecer las medidas preventivas para abordarlos.

5.3.4. Instrumentos de intervención

Las instituciones nacionales de varios países han desarrollado modelos de seguimiento, instrumentos de evaluación y gestión y otras iniciativas de sensibilización con el objeto de comprender y prevenir el estrés relacionado con el trabajo. Entre los modelos de seguimiento, el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) desarrollado por el Centro Nacional de Investigación para el Entorno de Trabajo en 1997, fue el primero en incluir los valores de referencia con base en la población para evaluar la necesidad de acción y para apoyar el proceso de toma de decisiones sobre las medidas preventivas a nivel del lugar de trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España desarrolló su propio método para la evaluación de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo (F-PSICO) para facilitar la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales.

Los ejemplos de instrumentos de evaluación y gestión de riesgos desarrollados por las instituciones nacionales en colaboración con las universidades incluyen el *Proyecto de la población australiana en el trabajo* lanzado en 2007 para ayudar a las empresas a identificar y gestionar los riesgos psicosociales.

Otro ejemplo es la Autoridad de Salud y Seguridad (HSE) del Reino Unido que desarrolló un proceso basado en un conjunto de normas de gestión para ayudar a los empleadores, trabajadores y sus representantes a gestionar y reducir los niveles de estrés relacionado con el trabajo.

5.4. Compromiso de los Interlocutores Sociales actividades conjuntas de los trabajadores y los empleadores

Varios interlocutores sociales europeos de diferentes sectores han incluido el estrés relacionado con el trabajo en su diálogo social (a saber, la administración pública, la educación, la seguridad privada, la construcción, el sector de la electricidad). En 2004, la Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión de Confederaciones Industriales y Empresariales de Europa (UNICE, ahora conocido como BUSINESS EUROPE), la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UEAPME) y el Centro Europeo de Empresas con Participación Pública y Empresas de Interés Económico General (CEEP) firmaron el Acuerdo marco de la UE sobre el estrés laboral. En 2008, los interlocutores sociales europeos (ETUC, BUSINESS EUROPE, UEAPME y CEEP) elaboraron un informe sobre la aplicación del Acuerdo, basado en informes conjuntos nacionales de las organizaciones miembros en 21 Estados Miembros de la UE, Islandia y Noruega.

5.4.1. Iniciativas de las organizaciones de empleadores

La Organización Internacional de Empleadores (OIE) apoya a las organizaciones nacionales de empresarios en la orientación de sus miembros en aspectos relativos a las normas internacionales del trabajo, los derechos humanos y las empresas, la responsabilidad social empresarial (CSR), la SST, y las relaciones laborales.

BUSINESS EUROPE tiene la misión de garantizar una mano de obra segura, saludable y productiva, incluidos la protección de los trabajadores respecto de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo. BUSINESS EUROPE se ha comprometido a desarrollar conocimientos e instrumentos que se puedan adaptar a diferentes realidades con objeto de ayudar a las empresas a hacer frente a los riesgos psicosociales.

5.4.2. Iniciativas de los sindicatos

La Confederación Sindical Internacional (CSI-ITUC), en sus Resoluciones del Congreso sobre Trabajo Decente de 2010, solicitó a sus organizaciones miembros de la Confederación, socios y afiliados a trabajar con la OIT en la lucha por la ampliación de la protección social para todos; y por la mejora de la SST en todos los países, incluida



la prevención de la exposición a sustancias químicas peligrosas, los factores de riesgo psicosocial y los accidentes y lesiones laborales.

Durante su XVI Congreso Sindical Mundial en 2011, la Federación Sindical Mundial (WFTU) emitió un informe sobre la salud y la seguridad de los trabajadores en nuestros días. En el informe se señala que la duración de la jornada laboral y el aumento del ritmo e intensidad del trabajo tienen serias consecuencias para la salud física y mental y la implicación social de los trabajadores; que la mayor exposición a factores físicos, químicos, psicosociales y biológicos perjudiciales para los trabajadores supondrá múltiples problemas para su salud; que la variedad de modelos de organización flexible del horario de trabajo supone una limitación de la posibilidad de los trabajadores de reclamar el tiempo libre que les corresponde; y que, en este sentido, la regularidad de los horarios de trabajo resulta fundamental para una vida social normal del trabajador y por tanto está directamente relacionada con su salud.

El Sindicato Internacional de Trabajadores de la Construcción y la Madera (BWI) y el Sindicato Global IndustriALL están tratando algunos riesgos psicosociales específicos en el marco de la promoción de la igualdad de género, promoviendo reducir la segregación y la discriminación, superando la brecha salarial, poniendo fin a la violencia (tanto física como psicológica) contra las mujeres y logrando un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada, entre otras cosas. El Sindicato Global UNI está también activo en el ámbito de los riesgos psicosociales. Su informe de 2010, *del equilibrio entre trabajo y vida personal y la gestión del trabajo y la vida personal*, identificó los principales problemas de gestión del trabajo y la vida personal a los que se enfrentaban muchos profesionales y directores, como los largos horarios de trabajo, la pérdida de talento, y la flexibilidad.

A nivel regional, la Organización Regional Africana de CSIITUC (ITUC-África) en su *Informe para la Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales de la Unión Africana* (2013) destacó que como consecuencia de la globalización, habían surgido nuevos retos respecto de la SST en la región, como el estrés relacionado con el trabajo, la violencia en el trabajo, el abuso de drogas y el alcoholismo.

La Confederación Europea de Sindicatos (CES) elaboró dos guías para la interpretación de los acuerdos marco sobre el estrés en el trabajo (2004) y el acoso y la violencia en el trabajo (2007), las cuales esperan servir de apoyo a las organizaciones miembro para aplicar dichos acuerdos y permitir un mejor seguimiento y evaluación de los resultados que se obtengan con posterioridad a su adopción.

El Instituto Sindical Europeo (ETUI) que es el centro independiente de formación e investigación del CES organizó el primer seminario sindical europeo sobre los riesgos psicosociales en junio de 2013. Una red europea de sindicatos centrada en los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo se estableció de forma oficial durante esta reunión.

Durante el pasado decenio, algunos sindicatos nacionales empezaron a considerar los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo como áreas críticas del trabajo, para lo que desarrollaron material y campañas de incremento de la sensibilización, así como cuestionarios e instrumentos de evaluación.

El sindicato español Unión General de Trabajadores (UGT) estableció en 2004 el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales con el objetivo de compartir información y desarrollo de nuevas iniciativas para prevenir los riesgos psicosociales en colaboración con instituciones de la administración pública y universidades.

6. Tendencias globales y previsión de escenarios futuros

La OIT llevó a cabo dos estudios con objeto de evaluar las tendencias y prever futuros escenarios respecto del impacto de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo: por un lado, una encuesta de opinión de los expertos con objeto de detectar los impulsores, obstáculos y necesidades para la prevención y gestión del estrés en el trabajo, y por otro la encuesta Delphi, realizada en dos rondas para identificar y evaluar los futuros escenarios y factores que contribuyen (facilitadores o inhibidores) en este ámbito.

6.1. Encuesta de opinión de los expertos inquietudes y prioridades

Las mayores preocupaciones transmitidas fueron la sobrecarga de trabajo (en las regiones de las Américas, Asia-Pacífico y Europa-Asia Central) y la escasa cultura organizativa (en África y los Estados Árabes). El equilibrio entre el trabajo y la vida privada fue identificado como una preocupación en las distintas regiones y existía un elevado consenso general en calificar la sobrecarga de trabajo y la presión del tiempo como preocupaciones graves (excepto los Estados Árabes). La escasa cultura organizativa, la mala gestión, la reducida recompensa y el escaso reconocimiento ocuparon una posición importante en África y los Estados Árabes. La violencia física, la discriminación en el trabajo y el acoso psicológico fueron considerados por los expertos como las áreas de máxima prioridad en sus países; el ochenta y siete por ciento de los cuales convino en que la violencia psicológica era considerada como prioritaria por los responsables de la formulación de políticas.



6.1.1. Impulsores y obstáculos clave para la gestión del estrés relacionado con el trabajo

Los siguientes elementos fueron destacados como los más importantes impulsores del desarrollo y de la aplicación de las iniciativas: la disponibilidad de recursos (como personal, tiempo o dinero); la integración de medidas en el lugar de trabajo; la comprensión y sensibilización sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo; y la disponibilidad de instrumentos y métodos apropiados de intervención. Estos resultados fueron generalmente uniformes en todas las regiones, (con la excepción de los Estados Árabes en algunos casos).

Respecto de los principales obstáculos, los expertos hicieron referencia al conflicto y la competencia entre los distintos departamentos gubernamentales y la falta de una clara complementariedad de funciones, lo cual puede dificultar la comunicación y colaboración entre las partes clave interesadas. Los resultados generalmente uniformes en todas las regiones y la mayoría de los obstáculos fueron considerados como importantes o poco importantes

6.1.2. Desarrollo de competencias para abordar el estrés relacionado con el trabajo

Según la encuesta de opinión de los expertos, se deberían considerar los siguientes elementos clave en el desarrollo de las competencias para abordar el estrés relacionado con el trabajo: la capacidad de gestión de los riesgos psicosociales (tanto a nivel nacional como del lugar de trabajo); el adecuado conocimiento de las partes clave interesadas; la información relevante y confiable que sirva de apoyo a los responsables de la formulación de las políticas; la disponibilidad de métodos e instrumentos efectivos y cómodos; y las estructuras de apoyo competentes (especialistas, consultores, servicios e instituciones, e investigadores). De un país a otro existen diferencias respecto de los conocimientos y las competencias, y en particular, en los países en desarrollo.

6.2. Previsión de escenarios futuros primera ronda de la encuesta Delphi

La primera ronda de Delphi se basó principalmente en las preguntas abiertas que se analizaron por tema. Un total de 80 expertos de 45 países de todo el mundo, que abarcaban todas las regiones de la OIT, respondieron a esta encuesta. Las primeras cuatro preguntas se refirieron al análisis DAFO. Respecto de la identificación de las fortalezas, existían diferencias según el contexto del país; por ejemplo, en países que disponían tanto de normativa como de políticas voluntarias, los participantes consideraron más relevante la fortaleza de disponer de enfoques voluntarios. Sin embargo, la legislación, las iniciativas de diálogo social, una sólida base de evidencias, la sensibilización, las intervenciones en el lugar de trabajo y la adecuada cualificación del personal de los servicios de salud fueron destacadas como fortalezas en todos los países donde existían. Muchas de las fortalezas fueron consideradas debilidades por aquellos países que carecían de ellas.

Otras de las preocupaciones manifestadas fueron la inadecuada evaluación de las iniciativas, así como un alto predominio de prácticas irregulares por parte de los consultores o profesionales. La mayoría de los encuestados identificaron como debilidad la exclusión de las enfermedades relacionadas con el estrés de las listas nacionales de enfermedades profesionales.

En cuanto a las oportunidades, se mencionaron: la mayor experiencia e intercambio de buenas prácticas entre los países, las políticas internacionales y los códigos de prácticas destinados a promover prácticas comerciales responsables, la creciente importancia de la sostenibilidad y competitividad organizativa, y la cobertura e inclusión de estos problemas en el sistema nacional de la SST, el sistema de salud pública o el sistema de la seguridad social.

Por último, varias de las amenazas identificadas eran comunes a todos los encuestados, a saber, la mala situación económica y el creciente desempleo, la reestructuración organizativa y la reducción de plantilla, la falta de voluntad política, la falta de recursos financieros a nivel nacional o de organización, el envejecimiento de la mano de obra, y el aumento de las nuevas formas de organización del trabajo, trabajo precario y formas de trabajo no normalizadas.

6.2.1. Segunda ronda de la encuesta Delphi

La segunda ronda de Delphi se basó principalmente en preguntas cerradas. Se pidió a los expertos que informaran sobre la probabilidad de varios escenarios en las áreas clave de prevención y gestión de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo identificados en la primera ronda, así como los principales factores de contribución.

La sensibilización y el compromiso por parte de los responsables de la formulación de políticas, el diálogo social, y la idoneidad de llevar a la práctica la base de evidencias, destacaron visiblemente como factores que contribuyen en todos los posibles escenarios. Respecto de las áreas clave de sensibilización y desarrollo de orientaciones, iniciativas en el lugar de trabajo y la base de evidencias, se han identificado otros factores que han contribuido de forma significativa: la disponibilidad de recursos y experiencia, instrumentos e intercambio de buenas prácticas, y la sensibilización y compromiso de las partes interesadas a nivel de la empresa (por ejemplo, directores, trabajadores). Los encuestados destacaron asimismo la cultura de la prevención a nivel de país, como un factor de contribución importante en relación a las iniciativas en el lugar de trabajo y la conveniencia de disponer de datos científicos



sobre el impacto de los riesgos psicosociales en la salud, la seguridad y la productividad, para aplicar la base de evidencias en la práctica.

6.3. Hallazgos y tendencias globales

En lo relativo a la legislación y las políticas, los expertos acordaron en general que como la sensibilización está aumentando, se dispondrá de leyes nacionales de la SST adicionales, reglamentos, normas técnicas y contratos colectivos, así como políticas y estrategias de la SST sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo.

Los expertos identificaron asimismo como ámbitos que requieren mejoras, la armonización y la adecuada aplicación de la ley en todos los países, el reconocimiento de los trastornos relacionados con el estrés, como enfermedades profesionales; y las limitaciones existentes para la aplicación de la legislación. Destacaron asimismo los siguientes elementos clave del escenario ideal: centrarse en la prevención de los riesgos psicosociales y la promoción de la salud mental en el lugar de trabajo como elementos fundamentales de las políticas; intercambio de las buenas prácticas; desarrollo de las capacidades de las partes interesadas clave. Por su parte, la sensibilización y el compromiso de los responsables de la formulación de políticas, la mejora del diálogo social; la base de evidencias y el despliegue de recursos fueron considerados factores de contribución, bien facilitando la acción para lograr un escenario ideal o impidiendo el cambio; el vínculo con las metas de la agenda de desarrollo sostenible se consideró como una oportunidad.

Respecto de los ámbitos clave a abordar, se puede observar un amplio consenso en las siguientes cuestiones: cultura organizativa (incluidos la mala gestión y el liderazgo); la carga de trabajo, la presión del tiempo y la intensidad del trabajo; el equilibrio entre el trabajo y la vida personal; el cambio organizativo y la reestructuración; la seguridad del trabajo; el trabajo precario; acuerdos sobre la distribución del tiempo de trabajo (incluidos trabajo por turnos, horarios flexibles y tiempo de descanso); recompensa y reconocimiento; control del trabajo; acoso psicológico (incluidos el *mobbing* y el *bullying*); la violencia física (y amenaza de violencia física); y la discriminación en el trabajo.

7. ¿Por qué es necesario un enfoque colectivo para prevenir y controlar las causas del estrés relacionado con el trabajo?

La importancia del efecto negativo del estrés relacionado con el trabajo y sus consecuencias para la salud de una parte importante de la población activa mundial es patente debido a la diversidad de base de evidencias sobre el predominio de trastornos físicos y mentales asociados a nivel de país y regional reunidos durante más de 20 años. Desafortunadamente, la evidencia prueba asimismo que la incidencia y severidad del estrés están aumentando.

Los costes económicos asociados a nivel nacional, incluso si representan únicamente la punta del iceberg, muestran hasta qué punto el estrés relacionado con el trabajo y sus consecuencias para la salud tienen un considerable impacto en la seguridad, productividad y funcionamiento general de la organización. Aun reconociendo el papel desempeñado por los investigadores y los responsables de la formulación de políticas en los países nórdicos en marcar el camino; en la mayoría de los países, los responsables de la formulación de políticas y los interlocutores sociales sólo recientemente han participado en la formulación de legislación y en intervenciones concretas para abordar las causas del estrés relacionado con el trabajo desde su origen.

Los empleadores deberían ser conscientes de los efectos negativos de los factores de riesgo psicosocial, que pueden afectar a los trabajadores como resultado de la sobrecarga de trabajo y la falta de control de sus tareas con las consecuencias del estrés relacionado con el trabajo y los comportamientos de afrontamiento y los efectos sobre la salud. Desafortunadamente, mucha gente se da cuenta de que el límite del estrés se ha sobrepasado sólo cuando los efectos negativos afectan a nuestro trabajo. El hecho de concienciar a los empleadores y los trabajadores, e informarles y formarles para que se ocupen de estos nuevos riesgos, da lugar a un entorno de trabajo seguro y saludable, una cultura preventiva positiva y constructiva en la empresa, impulsa el compromiso y la eficacia, protege la salud y el bienestar de los trabajadores y aumenta la productividad.

La respuesta ideal al estrés consiste en su prevención, que se puede lograr abordando el origen del problema: sus causas. Sin embargo, como son muchos los factores de riesgo psicosocial que pueden ser origen del estrés, no se pueden evaluar y gestionar de forma aislada. Un programa eficaz de prevención del estrés en el lugar de trabajo requiere una adecuada identificación de los riesgos psicosociales y la evaluación del desempeño profesional, la organización del trabajo y de los problemas personales derivados del estrés.



Esto implica la realización de una práctica de la salud en el trabajo con un enfoque múltiple que abarca:

- La prevención de las enfermedades profesionales y otras relacionadas, así como los accidentes de trabajo;
- La mejora de las condiciones laborales y la organización del trabajo;
- La incorporación de los factores de riesgo y los riesgos psicosociales en las medidas de evaluación y gestión de riesgos, y la aplicación de medidas colectivas de prevención (como se hace con otros riesgos en el lugar de trabajo) a través de la adaptación de la organización del trabajo y las condiciones de trabajo;
- El aumento de la capacidad de afrontamiento de los trabajadores;
- El desarrollo de sistemas de apoyo social para los trabajadores dentro del lugar de trabajo; y
- La evaluación de las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta las interacciones organizativas, individuales y entre la organización y el individuo, en la evaluación de las necesidades de salud de los trabajadores.

Los trabajadores en un entorno seguro y propicio se sienten mejor y están más sanos, lo cual se traduce a su vez en un menor absentismo, una mayor motivación, la mejora de la productividad y en una imagen positiva de la organización. La prevención de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, la promoción de una vida laboral sana y el establecimiento de la cultura de la prevención es la responsabilidad compartida de los gobiernos, los empleadores, los trabajadores, los profesionales de la salud y de la sociedad en su conjunto.

8. Observaciones finales

Para la OIT, la salud mental es un estado de salud y bienestar (tanto individual como colectivo) en el que los trabajadores desarrollan sus propias capacidades, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad. En este contexto, la salud en el trabajo debería “tener como objetivo la promoción y la conservación del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en toda ocupación”. El derecho fundamental de disfrutar de las mejores condiciones de salud en el trabajo posibles y de un medio ambiente de trabajo que permita a cada mujer y hombre llevar una vida social y económicamente productiva es uno de los principales objetivos de la OIT. La contribución de la OIT al diseño de las políticas para los lugares de trabajo y los programas de prevención sobre la SST tiene en cuenta el conocimiento global adquirido a través de una base de evidencias y las buenas prácticas. En tiempos de cambio en el mundo del trabajo enfrentarse con éxito a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es fundamental para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores además de aumentar la productividad de las empresas.

Como resultado de la evaluación llevada a cabo para este informe, la actuación futura de la OIT en este ámbito tendrá como objetivo:

- Apoyar las iniciativas y las alianzas estratégicas en coordinación con otros organismos internacionales, los formuladores de políticas a nivel regional y nacional, y las redes de expertos con el propósito de respaldar el desarrollo de la investigación, las campañas de sensibilización, la formación, el intercambio de buenas prácticas y el desarrollo mundial de competencias;
- Patrocinar el desarrollo de las competencias de los interlocutores clave y la aplicación práctica de la investigación a través de la promoción de la educación y la formación y una utilización amplia de las herramientas de la OIT, tales como los manuales de *SOLVE* y de *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*, así como de otras directrices y plataformas a distancia en colaboración con expertos clave;
- Promover la armonización de las listas nacionales de enfermedades profesionales proporcionando asistencia adicional sobre la base de la lista de enfermedades profesionales de la OIT;



- Apoyar la integración de los riesgos psicosociales en la evaluación y gestión de riesgos y en los sistemas de gestión y su vinculación con las sustentabilidad de las intervenciones;
- Facilitar el dialogo social entre los actores sociales a nivel mundial para la prevención del estrés relacionado con el trabajo y sus consecuencias; y
- Promover en colaboración con la OMS un enfoque integrado a nivel mundial combinando la salud en el trabajo y la promoción de la salud para el bienestar de los trabajadores.





TECNOESTRÉS LABORAL: EL ESTRÉS DERIVADO DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

José María Martínez Selva
Universidad de Murcia

Sumario

- 1. Estrés laboral y tecnoestrés**
- 2. Problemas derivados de la distribución temporal del trabajo**
 - 2.1. Flexibilidad y alargamiento de la jornada laboral**
 - 2.2. Conectividad permanente e interferencia con el tiempo de ocio**
 - 2.3. Problemas para desconectar**
 - 2.4. Inmediatez de respuesta**
- 3. Exceso de demanda de trabajo**
 - 3.1. Subcontratación de la memoria**
 - 3.2. El correo electrónico: aumento de la carga de trabajo y saturación de la información**
 - 3.3. Seguridad de la información**
- 4. Cambios en el nivel ocupacional**
 - 4.1. Estrés derivado de problemas técnicos: cambios en sistemas y plataformas**
 - 4.2. Pérdida de control del proceso y disminución de la autonomía en el puesto de trabajo**
 - 4.3. Desajuste entre habilidades y requisitos de la tarea. Brecha generacional**
 - 4.4. Búsqueda de empleo en la red**
- 5. Nuevos problemas**
 - 5.1. Pérdida de atención. Interrupciones y distracciones**
 - 5.2. Uso indebido del ordenador en la empresa**
 - 5.3. Difusión excesiva de la información**
- 6. Cambios en las relaciones sociales en la empresa. Despersonalización**
 - 6.1. Comunicación por ordenador y despersonalización**
 - 6.2. Trabajo a distancia y despersonalización**
 - 6.3. Exceso de supervisión**
- 7. Bibliografía**



Sumario

Se revisan las áreas y aspectos más importantes en los que la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones provocan o favorecen directa o indirectamente el estrés laboral. Todos los factores clásicos a los que se atribuye un papel en el estrés laboral se ven afectados por las nuevas tecnologías: *condiciones físicas* en las que se desempeñan las tareas, su *distribución temporal*, como puede ser el aumento de ritmo en ejecución, la *sobrecarga* o *exceso de demanda* en el trabajo, los cambios en el *nivel ocupacional* y en las *relaciones sociales* o ambiente social.

Se exponen los problemas asociados a la distribución temporal del trabajo, en especial el alargamiento de la jornada laboral y las interferencias con el tiempo de ocio y descanso. Igualmente los problemas derivados de la sobrecarga de trabajo, así como los desajustes entre formación y habilidades y exigencias del puesto de trabajo. Por último se aborda el aumento de la despersonalización favorecido por la comunicación a través del ordenador y el trabajo a distancia.

Se identifican nuevos problemas específicos como las interrupciones en el trabajo, la difusión de la información por Internet o el exceso de supervisión basado en el manejo de información digital del trabajador obtenida de la red.

La mayoría de estos problemas son evitables y tratables. Para ello son necesarias por parte de las empresas actividades de formación y sensibilización, junto a los tratamientos existentes para el estrés, además de actuaciones individuales de asesoría y recomendaciones generales de diverso tipo. Hay también problemas de más calado de ámbito cultural, social y económico con muchas áreas por abordar a los que no debe ser ajena la administración.

1. Estrés laboral y tecnoestrés

Frente a los avances tecnológicos de otras épocas limitados a ámbitos muy específicos (telégrafo, teléfono, automóvil, aviación, radio, televisión), la implantación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones presenta características especiales: ha sido y es muy rápida, abarca casi todos los dominios de la vida (información, comunicación, vida familiar, laboral y de ocio), provoca enormes cambios socioeconómicos y, en contraste con anteriores avances, exige un aprendizaje o un esfuerzo de adaptación más o menos intensos.

Se extiende la idea en la sociedad de que con las nuevas tecnologías todo se hace mejor y más rápido. Las empresas experimentan una presión incesante para adoptar y actualizar sus medios tecnológicos y aumentar así su productividad, competitividad y beneficios. Por su parte, los empleados deben esforzarse en utilizarlos para desempeñar su cometido mejor que antes. La digitalización de gran parte de las tareas en el entorno laboral aporta innumerables ventajas: rapidez y ahorro de tiempo, mejora de la productividad y calidad del trabajo, menor esfuerzo físico, simplificación de procesos, flexibilidad en el horario y en las funciones asignadas, trabajo a distancia o teletrabajo, mayor facilidad para colaborar, comunicaciones instantáneas y baratas con cualquier lugar del mundo y un aparente aumento del tiempo libre. Muchas personas se jactan de que prácticamente lo hacen todo o casi todo a través de internet, donde se desenvuelve una parte importante de su vida y residen muchos de sus datos y recuerdos. Destaca a este respecto la nueva generación de nativos digitales que usan las nuevas tecnologías como un hábito, también llamada generación Y o “Millennials”, nacidos entre 1980 y 2000 y especialmente después de 1988, quienes se tienen a sí mismo por los más productivos gracias a su uso de las nuevas tecnologías. Sin embargo, se paga un precio psicológico por estas mejoras en forma de estrés ya que acentúan algunas de las amenazas a la salud de la oficina tradicional y crean otras nuevas.

El estrés es una reacción biológica y psicológica con la que el organismo intenta adaptarse a un reto o amenaza externa, recurriendo a su energía, facultades físicas, psicológicas y medios de otro tipo, entre ellos la ayuda de los demás. Si no se adapta exitosamente pueden aparecer con el paso del tiempo trastornos psicológicos, enfermedades somáticas e incluso la muerte (Martínez Selva, 1995; 2004; 2016). Las personas intentan controlar la situación y responder a ella de forma adaptativa y exitosa, pero no siempre se consigue. En tal caso se produce un desequilibrio que si se prolonga en el tiempo, el llamado *estrés crónico*, puede ser muy perjudicial. La reacción a una amenaza depende de numerosos factores. Así, las percepciones, actitud, personalidad y experiencia del individuo intervienen en cómo valora la situación, y esta valoración modula, atenúa o intensifica la reacción.

Estrés laboral es el que se produce como consecuencia del entorno y condiciones de trabajo y obedece a factores muy diferentes, la mayor parte de los cuales se ven afectados también por las nuevas tecnologías. Éstas, salvo en casos muy contados, no generan directamente estrés pero su combinación con otros factores provoca *tecnoestrés* o estrés inducido o influido por las nuevas tecnologías. Aparece, por tanto, por la conjunción de varios factores, unos propios del individuo y otros de la organización del trabajo que pueden reforzar el estrés laboral o provocarlo directamente.



Tecnoestrés no es un trastorno o una enfermedad específica. Este término, en uso desde 1984, abarca los problemas derivados del uso masivo y acelerado de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en todos los ámbitos de la sociedad postindustrial y del sector servicios. Se refiere también a problemas como la dependencia excesiva, la adicción (tecnoadicción) o el acoso a través de la red. Algunos de los factores que lo provocan son una extensión de los derivados del trabajo de oficina tradicional (ergonómicos, sedentarismo y sus consecuencias). Otros son nuevos y pueden proceder, por ejemplo, de cómo afrontar el exceso o pérdida de información, de las mayores exigencias de carga y ritmo de trabajo, la incapacidad de desconectar durante el tiempo de descanso, el alargamiento de la jornada laboral y la disponibilidad continua, lo que incluye problemas de sueño e interferencia con la vida familiar y de ocio. Se tiende cada vez más a depender de las nuevas tecnologías lo que acentúa la dificultad en descansar y desconectar del trabajo. Las relaciones con los demás tienden a hacerse a través del ordenador y se despersonalizan. Algunos de los problemas que surgen no dejan de ser molestias tolerables en comparación con las enormes ventajas citadas, mientras que otros pueden llegar a afectar seriamente a la salud y a la adecuación al entorno social de la persona que los sufre.

La mayoría de estas circunstancias adversas se pueden prevenir y abordar con éxito tanto a nivel individual como empresarial (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007). Otras necesitan de cambios culturales y socioeconómicos más globales. Recomendaciones generales para su prevención serían hacer un uso racional de las nuevas tecnologías, recuperar el control de la conducta y fomentar la comunicación cara a cara. Es importante una buena gestión del tiempo y no caer en la trampa de las nuevas tecnologías: Se hace todo más rápido pero se tiene menos tiempo libre.

Hay que recalcar que el estrés laboral, y el tecnoestrés, resultan de la interacción entre el empleado y las condiciones del puesto de trabajo. Todas las personas no reaccionan igual ante las mismas circunstancias y lo que para unos es estresante para otros puede ser motivador o estimulante. Así, Las diferencias individuales en personalidad o en haber experimentado acontecimientos vitales graves (pérdida de seres queridos, despidos o divorcios, por ejemplo) influyen de forma marcada en la propensión a padecer de estrés. Otras características personales que influyen decisivamente en el estrés que se pueda experimentar son la percepción de la situación, actitudes hacia el trabajo, motivación y compromiso con la organización.

Las principales fuentes de estrés interactúan entre sí de forma compleja y pueden potenciar los efectos aislados de cada una. Entre ellas están las *condiciones físicas* en las que se desempeñan las tareas, su *distribución temporal*, como puede ser el aumento de ritmo en ejecución, la *sobrecarga* o *exceso de demanda* en el trabajo, los cambios en el *nivel ocupacional* y en las *relaciones sociales* o ambiente social, como pueden ser las malas relaciones con compañeros y con el jefe o las debidas a falta de apoyo o a una deficiente supervisión. Un aspecto importante es el grado de autonomía o control que el trabajador posee sobre la realización de las tareas.

Las nuevas tecnologías introducen una serie de novedades en estas fuentes de estrés, como por ejemplo las características interactivas, de portabilidad, de difusión masiva y conectividad permanente de los nuevos soportes y sistemas, el uso excesivo de la comunicación a través del ordenador, a lo que se añade la gran capacidad de agregar y procesar datos. Contribuyen, como se verá, a una mayor injerencia del trabajo en el tiempo de ocio y en la vida personal, a la despersonalización de las relaciones laborales y a un exceso de supervisión derivado de la información que la entidad puede poseer del empleado. El trabajo a distancia o teletrabajo basado en las nuevas tecnologías, también es una innovación importante no exenta de problemas. Existen también dificultades de tipo técnico: excesiva dependencia, lentitud de las aplicaciones, cambios continuos en las mismas, caídas de la red y pérdida de datos. Llevan a la sensación subjetiva de más carga de trabajo y de menor control.

La incidencia del estrés laboral y del tecnoestrés son, en general, difíciles de estudiar ya que su definición y detección es subjetiva al basarse principalmente en las quejas, sentimientos e impresiones de quienes lo padecen. Los estudios apuntan a entre un 40 y un 50% el número de trabajadores europeos que se consideran estresados o que el estrés en el trabajo es una condición frecuente o habitual (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2013). En España las cifras son más elevadas, posiblemente debidas a la fuerte crisis económica. El nivel de estrés alto o muy alto en el trabajo afectaba a más de la mitad de los trabajadores, y un nivel medio de estrés al 28,7%, en total casi el ochenta por ciento de los trabajadores. Las repercusiones económicas del estrés son enormes. Según la página web del American Institute of Stress (www.stress.org), en Estados Unidos se evalúan sus costes en 300.000 millones anuales de euros.

La influencia de las nuevas tecnologías en las distintas dimensiones y facetas de estrés laboral es poco conocida. Hay mucha teoría y poca investigación, excepto en lo que se refiere a los problemas musculares derivados del trabajo con el ordenador. Abundan los estudios de encuestas, las observaciones sistemáticas de sus efectos



directos e indirectos y las quejas más o menos generalizadas. Según el citado American Institute of Stress, los efectos generales de las nuevas tecnologías se reflejan en un aumento de la jornada laboral, del ritmo de trabajo, del trabajo a turnos y de la asignación fuera de horario de tareas no previstas. En ámbitos específicos, como en el comercio, se extiende la expectativa del cliente de recibir servicios las veinticuatro horas con repercusiones en los efectos citados. Sin embargo, la metodología que se emplea para medir el estrés puede que aumente las cifras, por ejemplo cuando se usan encuestas, o que las disminuya cuando se computan las bajas laborales por su causa. Las cifras del estrés laboral, y del tecnoestrés, pueden estar también sobredimensionadas porque la palabra estrés posee connotaciones positivas: está mejor visto decir que se padece estrés a causa del trabajo que decir que se está deprimido, o simplemente fatigado. A esta dificultad se añade que la transición al uso intensivo del ordenador, de aplicaciones complejas y de tareas en línea fue acompañada en un principio y durante años de ajustes importantes y de los primeros problemas de tecnoestrés, entendido como una inadaptación o desajuste entre conocimientos y exigencias del puesto de trabajo. Se debía a una combinación de dificultad de la tarea y falta de habilidades o preparación. Algunas de las citadas fuentes de estrés han cambiado y se están atenuando con la llegada de las generaciones formadas en las nuevas tecnologías. Sin embargo, y como se verá, no siempre es así y muchos problemas persisten.

En esta revisión no se consideran las consecuencias negativas derivadas de las *condiciones físicas* del trabajo de oficina que se intensifican en el puesto de trabajo electrónico: sedentarismo, movimientos repetitivos al manejar el teclado y el ratón del ordenador, mala postura y problemas derivados del mobiliario o instrumentos de trabajo, de su diseño, ubicación o forma de uso, mala regulación de la temperatura, iluminación deficiente, ruido excesivo y problemas de ventilación y humedad inadecuada. Como trastorno específico destaca la *fatiga visual*, a la que se añaden los dolores musculares y las consecuencias del sedentarismo.

No se pueden separar, sin embargo, las condiciones físicas de las psicológicas. El aspecto más importante a tener en cuenta es que el estrés y el estado de ánimo influyen en el malestar y en la frecuencia e intensidad de los síntomas físicos. La exposición a riesgos psicosociales (elevada carga o demanda de trabajo, presión temporal, bajo control o autonomía, monotonía, escaso apoyo social por parte de compañeros y jefes) aumenta los síntomas físicos, como la fatiga y el dolor en espalda, manos y muñeca. La presión temporal puede aumentar la velocidad de escritura y aumentar la carga biomecánica. Un control reducido del trabajo, o de la capacidad de regularlo, y poco descanso pueden afectar a la recuperación muscular de la zona afectada. Por su parte, un bajo apoyo social puede provocar

ansiedad y sentimientos de frustración lo que puede aumentar los riesgos y las quejas físicas (Devereux et al., 2002; Smith et al., 1999). A título de ejemplo se puede mencionar que el dolor más prevalente en nuestro país es el de espalda, que afecta al 60,53% de las personas que sufren dolor crónico. Va asociado al sedentarismo y a la mala postura, posee un fuerte impacto sobre la calidad de vida, el absentismo y *presentismo* laboral y va acompañado de una importante comorbilidad con dificultades de sueño, ansiedad y depresión (Langley et al., 2011).

Se exponen a continuación algunos de los efectos más evidentes de la implantación de las nuevas tecnologías provocan en el estrés laboral.

2. Problemas derivados de la distribución temporal del trabajo

2.1. Flexibilidad y alargamiento de la jornada laboral

La flexibilidad en el horario y el mayor control del empleado sobre su tiempo de trabajo facilitados por las nuevas tecnologías, poseen importantes aspectos positivos. Entre ellos, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como un aumento en la productividad y compromiso con la organización que se refleja a menudo en mayores ingresos. El trabajo a distancia o teletrabajo, en sus distintas modalidades, proporciona también un alto grado de autonomía y es valorado muy positivamente por la mayoría de los trabajadores y muchos empresarios. La flexibilidad es buena y deseada aproximadamente por cerca del 90% de los trabajadores (CITRIX, 2015; Fundación Másfamilia, 2012; Workplace Trends, 2015). Hay que resaltar además la comodidad y la sensación de libertad de poder organizarse el tiempo y la agenda, y de no sentir un control rígido o continuo sobre lo que uno hace. Todo ello debe redundar en una mayor motivación de los trabajadores y en mayor satisfacción.

La flexibilidad es o puede ser muy buena, pero no siempre. Por ejemplo, no garantiza la vida familiar (Ochs et al., 2006). Los inconvenientes se refieren sobre todo a que se trabajan más horas y se hace con mayor intensidad. Muchos autónomos y teletrabajadores trabajan más horas si no son capaces de desconectar. Numerosos estudios confirman que se tiende a trabajar más horas por distintas razones, entre las que destaca el uso de las nuevas tecnologías y la conectividad permanente. Un 45% de los trabajadores europeos “ha tenido que trabajar en su tiempo libre para atender a necesidades laborales” a lo largo del año, y un 23% lo hacen varias veces al mes (Eurofound, 2015). Un 35% de trabajadores norteamericanos afirma que el uso de Internet les hace aumentar las



horas que trabajan (Purcell & Rainie, 2014). Otros estudios norteamericanos señalan que un 45% de empleados con acceso desde el exterior al sistema informático de la empresa trabaja entre dos y tres horas más al día y un 20% de los entrevistados pasa más de 20 horas semanales trabajando fuera de la oficina, restadas a su tiempo personal, lo que interfiere en su vida privada (Workplace Trends, 2015). Existen diferencias de género en esta mayor dedicación horaria. En Alemania, los hombres trabajan más horas cuando se dispone de flexibilidad laboral. Al parecer de identifican más con el trabajo que con la familia, siguiendo el estereotipo del cabeza de familia que da prioridad a ganar el sustento de los suyos. Las mujeres, por el contrario, tienden a no trabajar más horas y a dedicarse más a la familia (Lott y Chung, 2016).

Por lo tanto, los efectos beneficiosos de la flexibilidad y el trabajo a distancia no son universales. La autonomía puede ser nociva para un adicto al trabajo. Durante años, los psicólogos han estudiado aquellas funciones psicológicas que cumple el desempeño de una actividad laboral y que van más allá de ganarse la vida y de ejercer un oficio y una profesión. Así, el trabajo aumenta el sentimiento de ser útil a la sociedad, da sentido a la vida y proporciona un retorno social que indica que lo que hace uno tiene valor. Sirve también para aprender y adquirir una mejor formación, conocer más cosas de la propia profesión o de otras, aumentar la cultura general, adquirir experiencia y refinar habilidades que ya se poseen. En esta misma línea, ocupar un puesto es un hito en el desarrollo de la carrera profesional que va más allá del presente. Con suerte, el trabajo actual le proyecta a uno hacia el futuro como un peldaño más para mejorar.

Un aspecto de estas variadas funciones agredido por el teletrabajo es la función organizadora del tiempo. La actividad laboral dispone el ritmo diario, semanal, mensual y anual de actividades. Todo en esta vida se ajusta a un calendario basado principalmente en el trabajo: ocio, fines de semana libres, vacaciones, ocasiones para todo tipo de acontecimientos, desde los más importantes como bodas, viajes o reuniones familiares, hasta los menos importantes, pero no por ello prescindibles, como el horario de comidas, cuándo hacer la compra o verse con los amigos. El teletrabajo da más flexibilidad, pero rompe con estas funciones de organización de actividades vitales, sean o no cotidianas. Posiblemente, el trabajo estable en casa o a distancia sólo se pueda llevar a cabo para determinado tipo de tareas, y sólo lo puedan adoptar determinado tipo de personas con autodisciplina, capacidad de organización y motivación. Las recomendaciones de los expertos incluyen que el teletrabajador se autoimponga un horario de trabajo que contemple hacer pausas, y que disponga de una estancia en la vivienda dedicada en exclusiva a la actividad

laboral. Debe proporcionársele formación y medios adecuados, que incluyan aprender a organizarse de manera diferente a como se hace en la sede de la compañía.

2.2. Conectividad permanente e interferencia con el tiempo de ocio

La portabilidad de los dispositivos y la conectividad permanente llevan a menudo a estar localizable en cualquier momento y listo para responder desde cualquier sitio. Aspectos positivos son, entre otros, el aumento de la productividad, mejora de la atención al cliente y que se aprovechan períodos que antes se consideraban “inactivos”, como los desplazamientos o las esperas. Atenuan también la aparente pérdida de rendimiento que acarrea la movilidad continua de algunos empleos.

Estar conectado todo el tiempo puede favorecer la conciliación entre la vida laboral y la familiar, pero no siempre es ése el resultado. Es de esperar que cause interferencias del trabajo en la vida matrimonial o en las relaciones con los hijos, y pueda favorecer discusiones y problemas personales. La intromisión del trabajo en la vida privada y familiar ya existe por circunstancias especiales como horas extras o picos coyunturales de trabajo, pero la tecnología acentúa este efecto. Los límites del tiempo de trabajo se difuminan y desaparecen, y desembocan en una jornada laboral sin fin. La disponibilidad total, veinticuatro horas al día, puede ser además una condición para avanzar en la carrera profesional e incluso para no perder el empleo. El 65% de los empleados aseguran que sus jefes esperan que estén accesibles fuera de las horas de trabajo (Workplace Trends, 2015). El problema es que cada vez es más difícil separar el tiempo de trabajo del tiempo de ocio, lo que hace menos fácil descansar y recuperarse, lo que no es bueno para la salud mental. En el escenario actual de crisis económica, paro y precariedad laboral, las exigencias empresariales son más fuertes. Hay que hacer notar que esta situación de estar siempre localizado y la mezcla de ocio y trabajo se asume ya como algo natural por parte de muchas personas y, en especial, por los pertenecientes a la citada generación Y (Cisco Systems, 2014).

El alargamiento de jornada, la disponibilidad permanente y la inmediatez de respuesta provocan más fatiga y menos descanso, necesario para el bienestar de las personas y para trabajar mejor. Disminuye también el tiempo de reflexión suficiente para tomar perspectiva y hacer planes: todo no se puede ni es necesario hacerlo deprisa. A la larga genera estrés y puede hacer que uno se vuelva más improductivo al aumentar la probabilidad de cometer errores.

2.3. Problemas para desconectar

Diferentes estudios muestran que muchas personas no pueden relajarse ni descansar durante el fin de semana y esta dificultad en desconectar se atribuye a la competitividad, a las condiciones laborales, a factores personales como la ambición y el deseo de avanzar en la carrera, a lo que se suma la conexión permanente a través de las nuevas tecnologías. Si se trabaja demasiadas horas en la semana laboral, cuando llega el fin de semana se mantiene un alto nivel de activación y no es fácil desconectar. Se observa que alrededor del 50% de empleados no consigue recuperarse y sentirse descansado durante el fin de semana (Ragsdale et al., 2016). La mayor o menor facilidad para desconectar y recuperarse depende de factores tales como el estado de ánimo, cuanto más positivo más se recupera, y de las tareas que se realicen durante el fin de semana. El 14% de los trabajadores europeos sigue preocupado por su trabajo durante su tiempo libre siempre o casi siempre. A un 11% el trabajo le impide, siempre o casi siempre, dedicar tiempo a la familia (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2013). En Estados Unidos, un 45% de los empleados afirman no disponer de tiempo suficiente para sus actividades personales cada semana (Workplace Trends, 2015).

La implantación de las nuevas tecnologías no aumenta el tiempo libre, ya que se tiende a rellenar con otras tareas. En Estados Unidos se trabaja cada vez más horas. Los asalariados con empleos más cualificados aumentaron las horas semanales de trabajo desde 2000 a 2006. Este fenómeno se acentúa en hombres de entre 25 y 64 años y, sorprendentemente, en personas con educación superior, las más preparadas y con mayores salarios en todas las ocupaciones e industrias. Esta tendencia va en contra de la disminución general de horas de trabajo observada a lo largo del siglo XX (Kuhn y Lozano, 2005). Otro estudio muestra que, aunque en Estados Unidos las horas semanales de tiempo de ocio han aumentado en los últimos 40 años, desde 1985 los hombres con mayor formación poseen menos horas de ocio semanales (Aguiar y Hurst, 2009). No hay una explicación clara para este fenómeno. El afán de ganar puede llevar a pensar que el tiempo de ocio no es productivo y que no hacer nada “cuesta” o hace perder dinero. El tiempo de ocio ya no es algo distintivo de las clases acomodadas.

Los expertos coinciden en que la capacidad para desconectar y para tomar decisiones relacionadas con el trabajo son factores que alivian el estrés. Al hablar de desconexión se observa que se ve perjudicada por el uso de las nuevas tecnologías y su efecto en la prolongación de la jornada laboral. La ecuación más tecnología igual a más tiempo libre no se cumple, no es igual para todos y requiere un cambio cultural y formativo, no sólo en el manejo de las nuevas tecnologías, sino en la gestión del tiempo. La administración y las empresas deben contribuir a este cambio.

Se pueden combatir estos efectos perjudiciales estableciendo límites o, más bien, fronteras temporales entre trabajo, por un lado y familia y ocio, por el otro. También a través de no recurrir a la tecnología, y “desconectar” de verdad durante el tiempo libre. Algunas empresas como Google e Intel establecen “siestas digitales” sin correo electrónico para potenciar la productividad de sus empleados. La empresa automovilística Volkswagen acordó imponer “toque de queda digital” para favorecer la “desconexión” y el descanso. Consistía en bloquear los teléfonos inteligentes de sus empleados de manera que sólo recibirían mensajes de trabajo entre las siete de la mañana y las seis y cuarto de la tarde. En este contexto se enmarca la medida propuesta en Francia en 2014 relativa a la limitación a once horas diarias de conexión entre empresas y empleados a través de móviles y de ordenadores. Durante el fin de semana la desconexión sería de 35 horas. Este tipo de medidas puede contribuir a disminuir el peso de la tecnología en el estrés laboral.

2.4. Inmediatez de respuesta

Las nuevas tecnologías imprimen velocidad a nuestras vidas y refuerzan los efectos de la conexión permanente. Se espera que todo se haga más deprisa, se trabaja a un ritmo más rápido, las comunicaciones son instantáneas y se espera a menudo respuesta inmediata para mensajes e instrucciones. Es una especie de “contagio tecnológico”, unido a la despersonalización, que lleva a una mayor exigencia sobre las personas. Se espera que los trabajadores estén siempre disponibles y que sean como un artefacto que se pone a funcionar desde el instante en que se enchufa a la Red y que debe hacerlo todo en el acto, con precisión y sin cometer errores. En último extremo, la presión temporal lleva a peor rendimiento.

Existe la posibilidad de tener localizados a los empleados, de saber si se ha recibido o no una llamada o un mensaje y de exigir una respuesta instantánea. Hay aplicaciones telefónicas que permiten conocer dónde está en cada momento las veinticuatro horas del día, incluso fuera del horario laboral. Se conocen despidos de empleados en Estados Unidos, a quienes la empresa pedía tener siempre el teléfono conectado, por haber anulado esa aplicación (CNN, www.cnn.com, 13 de mayo de 2015). Estas aplicaciones son injerencias inadmisibles en la vida privada y como se verá más adelante no son las únicas.

Este tipo de situaciones genera el estrés de estar siempre listo y preparado para actuar en una condición mental que no facilita el descanso, y mucho menos la “desconexión” psicológica del puesto de trabajo. A la sensación de no disponer de suficiente tiempo libre y de no poder disfrutarlo se une la de estar controlado.



3. Exceso de demanda de trabajo

La sobrecarga o aumento de la *demanda de trabajo*, uno de los factores más frecuentes de estrés laboral, obedece a diferentes circunstancias además de las ya descritas de aumento del ritmo de trabajo y alargamiento de la jornada laboral. Por un lado, se espera más del trabajador y que lo haga, además, más rápido. El 66% de los trabajadores españoles atribuye el estrés en el trabajo al número de horas trabajadas y a la sobrecarga de tareas (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010). Es un mal universal que se puede compensar siendo consciente de ello y dando más autonomía al trabajador.

3.1. Subcontratación de la memoria

Un efecto de las nuevas tecnologías es la abundancia de información necesaria para desempeñar las tareas cotidianas, su manejo y selección, a lo que se unen dificultades derivadas de la pérdida de información y, consiguientemente, de las horas de trabajo y esfuerzo invertidas en su compilación y procesamiento. Se maneja más información, es más fácil obtenerla y se recibe en abundancia, a menudo sin solicitarla. Hay mayor dificultad para distinguir entre lo que es relevante y lo que no lo es, con el problema añadido de filtrar la información. También hay más peligro de perder información lo que plantea nuevos problemas de seguridad y custodia. La sobreabundancia de información y un exceso de confianza en las nuevas tecnologías tiene importantes consecuencias en nuestros procesos mentales y contribuye al estrés.

El almacenamiento y manejo de ingentes cantidades de información digital provoca un efecto colateral que es la subcontratación de la memoria. Texto, cifras, imágenes, sonido y vídeo se almacenan en dispositivos electrónicos. Cada vez se confía menos en la memoria personal y en el papel, y cada vez se confían más los datos a la memoria digital en dispositivos físicos o en la “nube”. La habilidad esencial actual es cómo localizar y recuperar la información. Tiene sentido porque la información es abundante y no hay posibilidad de almacenarla en el cerebro. La nueva ciencia mnemotécnica sigue siendo espacial, como la antigua técnica de las “casas” o de los “palacios” de la oratoria griega y romana, en el sentido de que persigue localizar dónde se encuentra la información.

A nivel cognitivo el problema está en que lo que se ejercita es una forma limitada de memoria, es decir dónde están las cosas y cómo se puede llegar a ellas. Es una simplificación y comodidad del proceso que lleva a recuperar datos con menos esfuerzo; tendemos a lo fácil y a invertir la menor cantidad de energía en lo que hacemos. Sólo se utiliza la memoria cuando se sabe que el dato no va a poder ser consultado en un soporte digital (Bohannon, 2011; Sparrow

et al., 2011). Sólo nos esforzamos en almacenar cuando sabemos que la información no se puede recuperar de otra forma y se perderá. En consecuencia, uno se vuelve más dependiente de las máquinas y aplicaciones.

Confiar para todo en los ordenadores expone a los problemas provocados por fallos técnicos, que provocan sensación de pérdida de control y sentimientos de malestar e impotencia. Otras dificultades técnicas que favorecen el estrés proceden de la falta de seguridad en las comunicaciones y los riesgos de pérdida y robo de información en su transmisión o en el traslado de sus soportes físicos. Se confirma que el trabajo a distancia aumenta el potencial de pérdida de datos y de fugas de información debido al acceso a la información empresarial o al uso del ordenador por terceras personas. La cuarta parte de encuestados asegura que las pérdidas y robos de los aparatos prestados a los empleados durante el último año eran frecuentes. Un 70% dejan que otras personas no relacionadas con la empresa usen sus dispositivos y un 20% reconoce haber perdido en alguna ocasión algún dispositivo de la empresa (Cisco Systems, 2011). Se está en riesgo de perder una gran cantidad de información, conseguida con mucho tiempo y esfuerzo, y que es muy difícil de recuperar. La falta de control o de distancia de los datos exigen salvaguardas. Hay que estar protegidos o asegurados frente a los errores inevitables que se produzcan en el día a día

3.2. El correo electrónico: aumento de la carga de trabajo y saturación de la información

Los sistemas de comunicación por ordenador permiten un intercambio de información más rápido y preciso, mayor accesibilidad a otros colegas y mayor participación y colaboración. Es cierto también que llevan una mayor centralización del control de la dirección sobre las actividades de los empleados (Kiesler et al., 1984).

El correo electrónico es el medio de comunicación dominante en las organizaciones: accesible, cómodo, versátil e inmediato y se usa tanto en entornos formales como informales. Es una forma pasiva de comunicación que requiere menos esfuerzo que el contacto cara a cara. En este último, las señales no verbales facilitan la comprensión de los mensajes y la información recibida se considera más clara. Puede deberse también a que quien transmite el mensaje se esfuerza más. En teoría se dispone de más tiempo para procesar la información que se envía y que se recibe y hay menos distracciones que en la interacción cara a cara.

El correo electrónico tiende a la impersonalidad y también a la informalidad y desinhibición, dependiendo del interlocutor y del contexto. En su uso informal se da más ausencia de normas o menor sujeción a ellas. Este carácter



versátil facilita que se mezclen asuntos particulares y profesionales en su uso de lo que se habla a continuación. Se impone la prudencia, revisar los textos, ponerse en el lugar del receptor o receptores y pensar dos veces antes de enviarlos.

Uno de sus aspectos negativos es la saturación provocada por la continua llegada de correos. Atender los correos electrónicos ocupa buena parte de la jornada laboral. Se reciben muchos mensajes diarios y la mayor parte de las horas productivas se pasan descartando correos electrónicos, abriendo los imprescindibles, respondiendo los urgentes, seleccionando a los que hay que dedicar más tiempo, archivando y borrando. La saturación de correos contribuye al estrés laboral al aumentar la carga de trabajo y requerir inmediatez de respuesta lo que conduce a mayor probabilidad de cometer errores. Generan exceso de información, a menudo no relevante y pérdida de control de la situación laboral. También pueden afectar a la vida personal y a las relaciones con los compañeros de trabajo.

Se pueden sugerir varias soluciones: limitar los horarios de los correos de la empresa o no abrir los correos entrantes hasta cierta hora, lo que permite concentrarse en tareas delicadas; aprovechar el tiempo sin abrir el correo para realizar tareas que requieran concentración o sean más delicadas; ajustarse estrictamente a prioridades profesionales para borrar, responder o archivar, no perder el control y dejarse llevar por la respuesta inmediata. Son útiles, siempre que sea posible, las llamadas “siestas digitales”: no abrir el correo más que a ciertas horas, o establecer días sin correo electrónico. Se deben seguir principios de efectividad y sensatez en su uso.

3.3. Seguridad de la información

La información es más vulnerable que nunca, y su custodia y protección es un problema general de empresas e instituciones que atañe tanto a gestores como a empleados. Es importante que los directivos den a conocer cuáles son los criterios o directrices de acerca de los datos que se encuentran en soportes digitales. En empresas e instituciones puede darse cierta dificultad en separar la información privada de la pública y clasificarla según su peligrosidad, reserva o secreto. La empresa debe limitar la información sensible a la que puede tener acceso el empleado. Igualmente, se debe tener en cuenta que los trabajadores son personas y no adoptar medidas que deshumanicen el trabajo.

Un problema actual es que la interconexión de sistemas y aplicaciones facilita la mezcla del uso profesional y personal de los medios informáticos. Para muchas personas es difícil separar la información y los medios profesionales de los privados, en términos de tiempo, uso y contenido. Los empleados deben separar la esfera privada de la pública, lo que incluye las cuentas de correo y no mezclar, por tanto, el correo de uso privado con el del trabajo. Quebrantar estas normas puede causar problemas legales, de los que se habla más adelante, y aumentar la vulnerabilidad de la información reservada frente a ataques de terceros. Muchas empresas prohíben tanto el uso de los ordenadores del trabajo para fines personales como el acceso a redes sociales en el horario de trabajo.

4. Cambios en el nivel ocupacional

Las nuevas exigencias del puesto de trabajo derivadas de la implantación de las nuevas tecnologías pueden provocar la inadaptación al puesto de trabajo y cambios dramáticos en el *nivel ocupacional* que adopta la forma de una inadecuación o desajuste entre lo que sabe y lo que se debe hacer, lo que genera sentimientos de frustración e inutilidad. En los casos más graves, los desajustes llevan a que muchas personas se vean estancadas en su carrera profesional, o desplazadas del mercado laboral, debido a la necesidad de estar familiarizadas con las nuevas tecnologías para poder ser contratadas y para no ser despedidas. En la economía digital en la que vivimos la mayoría de los empleos del futuro inmediato serán para personas con alta cualificación, lo que incluye poseer estudios superiores, conocimiento de idiomas y manejo de las nuevas tecnologías. Como estos cambios son rápidos y sometidos a innovación continua, el esfuerzo de adaptación se convierte en permanente. Se debe mencionar en primer lugar la exigencia de formación y adaptación continuas, que no es igual de fácil para todas las personas y en algunos casos puede conducir a la llamada “brecha digital”. En otros casos provoca un cambio en la forma de hacer las cosas que se traduce en una pérdida de control del proceso de desempeño de las tareas que compromete la competencia profesional real y percibida.

4.1. Estrés derivado de problemas técnicos: cambios en sistemas y plataformas

Muchos empleados se quejan de que la empresa cambia con frecuencia de software, aplicaciones o plataformas informáticas. A veces la excesiva agresividad comercial de las empresas de software es la que lleva no sólo a cambiar de ordenadores, sino a desarrollar actualizaciones continuas de los sistemas operativos o de los programas que no siempre traen consigo mejoras relevantes.



Todo ello conduce a que uno se sienta embarcado en un proceso de aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida. Lo cual no es del todo malo porque el aprendizaje y la actualización permanente caracterizan a un buen profesional y nutren el currículo elevando, si es el caso, las posibilidades de promoción y de conseguir futuros empleos. También es bueno para la salud mental y el mantenimiento óptimo de las facultades intelectuales y la satisfacción con uno mismo. Dicho esto, carecer de la soltura suficiente en programas que se actualizan continuamente, pone a las personas en una situación de tensión y adaptación continuas que compromete su estabilidad psicológica y, tal vez, laboral. La continua necesidad de formación puede resultar estresante en diferentes etapas de la vida laboral, cuando por razones familiares no se dispone de tiempo para ello o cuando se aproxima la edad de jubilación, por ejemplo.

Muchas veces las empresas e instituciones cambian simplemente por cambiar. Por no quedarse atrás, empujados por la oferta de empresas que saben vender la necesidad de estar siempre al día. Los proveedores de equipamiento y sistemas informáticos suelen ofrecer siempre cosas nuevas, que frecuentemente se trata de ventajas que no son significativas, pero se aprovechan de que todo el mundo quiere estar a la última. El consumismo que reina en la sociedad es un gran aliado de las nuevas tecnologías y de las empresas que las producen: fuerza al cambio y al gasto. En la mayoría de los nuevos aparatos, sistemas o aplicaciones que se presentan al público puede pesar más la incitación al consumo que el genuino avance tecnológico.

La necesidad de actualizarse y adaptarse a sistemas y aplicaciones informáticas que se renuevan sin cesar lleva a una dependencia excesiva del personal técnico, de forma que se pierde parte del control sobre el propio trabajo. Los profesionales de las tecnologías de la información y las comunicaciones son en nuestros días uno de los pilares imprescindibles de la gestión y funcionamiento de empresas e instituciones. La pérdida de control del proceso inclina la balanza de poder de las organizaciones a favor del especialista informático. Son las personas que en buena medida deciden la forma en que trabajamos, las que resuelven la mayor parte de los problemas cotidianos, pero también las responsables de la mayor parte de los nuevos problemas descritos. Por último está una cuestión no menor que es exigir al empleado que colabore en resolver problemas de las propias máquinas como si fuera un experto, lo que exige también más formación.

La estrategia de implantación de las nuevas tecnologías puede afectar al nivel de estrés al abarcar una amplia variedad de funciones: información y formación necesarias, y participación del empleado en la toma de decisiones.

La empresa debe tener en cuenta a la hora de abordar los cambios qué proceso o procesos de trabajo necesitan ser mejorados, o qué innovaciones hay que introducir en los procedimientos existentes para ser más productivos o más competitivos. Es una actitud empujada por la demanda o necesidad, que lleva a buscar qué equipos o sistemas existen en el mercado para cubrirla de manera eficaz y económica. Una empresa o una institución pueden hacer mucho por aliviar los problemas que causa la implantación de nuevos sistemas, entre ellas:

- Estudiar bien la necesidad existente y los equipos y sistemas del mercado. Conocer de primera mano otros lugares parecidos donde se haya aplicado, cuáles han sido las dificultades de implantación y cómo se han superado, si hay costes ocultos, y cómo es el día a día de su utilización.
- Preparar bien a la organización y al personal, sobre todo a los usuarios. Hay que anticiparse para que los empleados acepten mejor el cambio. Lo más eficaz para vencer la resistencia suele ser hacerles ver de forma concreta y clara que los nuevos sistemas van a mejorar su trabajo.
- Implantación de campañas de comunicación interna que insistan en la necesidad de actualización para trabajar mejor. Se resaltan en ellas las ventajas operativas en el desempeño de funciones, de ahorro de tiempo, de flexibilidad, la simplificación de procedimientos, el aumento de la productividad, la incidencia en el desarrollo de la carrera profesional, y todos los factores que en cada caso sean pertinentes.
- Se invierte en formación y no se deja que el esfuerzo de adaptación recaiga sólo sobre el empleado.
- Se pide opinión a los usuarios y se afrontan las actitudes negativas y resistencias al cambio. Un aspecto importante es el apoyo de la organización en forma de aumento de la participación en la toma de decisiones respecto a su trabajo. Una mayor participación aumenta el control y la autonomía en la realización de las tareas, que es uno de los factores que alivia el estrés.
- Se corrigen los errores que se puedan producir en el proceso de cambio y se mejora en lo que se pueda para hacer más manejable el nuevo sistema o la nueva instalación.

4.2. Pérdida de control del proceso y disminución de la autonomía en el puesto de trabajo

La dependencia tecnológica provoca, en muchas profesiones, una pérdida de autonomía o del control del proceso de prestación del servicio. Se depende en exceso del sistema para trabajar y, además y como se ha dicho, de los técnicos. A menudo, no se puede trabajar fuera de la red, y uno se convierte en periférico de los aparatos. Ya no basta con saber el oficio y al tiempo que se aprende la profesión, sea la que sea, y se ejercitan sus habilidades específicas se convierte uno en usuario de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Se entiende que un buen profesional sabe manejar un mínimo de aplicaciones.

Muchas profesiones tradicionales son reacias al manejo de sistemas nuevos, como es el caso de los médicos de atención primaria. Los nuevos sistemas que permiten la digitalización de la historia clínica, extender recetas, concertar en el acto para el paciente la cita con el especialista o para una prueba diagnóstica, poseen importantes ventajas. Pero muchos médicos no han recibido la formación o las explicaciones suficientes. No es infrecuente que haya facultativos que pidan la baja por depresión y argumenten su incapacidad para trabajar con estos sistemas al tiempo que sufren igual o mayor carga asistencial que antes, con un tiempo muy breve para atender a sus pacientes. Va uno a ver al médico y el médico no le mira: la mayor parte del tiempo la pasa localizando y escrutando la historia clínica, pruebas diagnósticas recientes, interacciones o contraindicaciones de la medicación. Son todas cuestiones importantes pero que dejan de lado la parte humana de la profesión y refuerzan la despersionalización. El uso de estos sistemas hace, además, que el trabajo sea más lento, que dispongan de menos tiempo para explorar al enfermo, y que pasar una consulta ya de por sí saturada se convierta en un infierno. Esto es un ejemplo de que el tecnoestrés no suele tener como desencadenante único el uso de las nuevas tecnologías, sino su combinación con otros factores, como la sobrecarga de trabajo y los problemas de ordenación temporal del mismo.

Esta pérdida de control del proceso de prestación del servicio, que es la esencia del trabajo de un profesional, es un importante factor de insatisfacción laboral que refuerza la falta de identificación con la institución y de implicación con los objetivos de la misma. El profesional pasa a estar al servicio no del cliente o del usuario, sino de la máquina, de la tecnología y de los tecnólogos. Esta condición refuerza la sensación general de estar controlado, pero también de distanciamiento profesional, lo que, por otro lado es uno de los factores que contribuyen al hecho de «estar quemado», o *burnout*, profesional. En este caso estamos ante un problema tanto de formación como de cambio cultural.

4.3. Desajuste entre habilidades y requisitos de la tarea. Brecha generacional

La implantación de las nuevas tecnologías no es uniforme y se distribuye de manera desigual según edad, nivel de formación, de renta y género. Esto crea una desigualdad o “brecha digital” entre usuarios y no usuarios de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que trae consigo importantes repercusiones en el puesto de trabajo: tanto en el acceso a un puesto, como en el mantenimiento y progreso en la carrera profesional. Afecta directamente al primer factor de estrés en el trabajo para los españoles: la reorganización y seguridad en el trabajo (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010).

En buena medida se trata de un problema generacional, en el que se está arrinconando a personas de cierta edad, nivel cultural o de recursos. Igualmente, puede hablarse de las personas que no se incorporarán al mundo digital y se encuentran en la situación de “exclusión digital”. La brecha digital afecta especialmente a las personas mayores: se observan efectos importantes de la edad a partir de los 44 años. A mayor edad, menor uso de Internet (Instituto Nacional de Estadística, 2014). Con la edad se acentúa también una desigualdad de género, sobre todo en mujeres mayores de 55 años. El crecimiento de la economía digital y el que muchos trámites con la administración se lleven a cabo a través de la red pone en peligro de exclusión social en nuestro país a varios millones de personas (Fundación Orange, 2010; Varela Ferrío, 2015).

Sin embargo, el uso de Internet y de las nuevas tecnologías crece entre las personas mayores. En Estados Unidos cerca del 60% de las personas mayores de 65 años son usuarios habituales. Casi el 80% tienen teléfonos móviles, aunque sólo un 18% tiene teléfono inteligente (Smith, 2014). La brecha sigue los parámetros de desigualdad apuntados: la población adulta se divide en dos: los más ricos, de menor edad y con más recursos y mayor nivel educativo son usuarios habituales, igual o más que la población general y poseen actitudes muy positivas hacia las nuevas tecnologías; los más pobres y con dificultades de salud son los que menos utilizan las nuevas tecnologías. Presentan varias dificultades o barreras, empezando por problemas físicos y las dificultades en el aprendizaje del manejo de nuevas tecnologías. Sólo un 18% se siente cómodo al aprender a manejar un Smartphone o una tableta por sí mismo. Casi el 80% dicen que necesitan a alguien que les ayude a aprender el manejo de un dispositivo. Hay una variedad y complejidad creciente en las tareas que exige poner en juego un rango más amplio de habilidades. Se trata de un problema complejo que afecta a la edad, cultura, formación y recursos. En las personas menos preparadas, la falta de formación provoca estrés. Esta situación cambiará con la llegada de las nuevas generaciones de nativos digitales.

Las personas mayores son especialmente vulnerables. Por una parte, hay que contar con limitaciones físicas, consecuencia de la edad, en sus capacidades visuales (agudeza visual, capacidad de distinguir colores), auditivas (dificultades en la percepción de sonidos agudos), y en la coordinación motora. Aparecen también problemas en las articulaciones que dificultan sus movimientos. Además están las limitaciones en sus capacidades mentales, especialmente en concentrar la atención, en la memoria y en tomar decisiones, que se acentúan cuando las tareas o los sistemas exigen responder rápidamente. También tardan en aprender más que las personas jóvenes, quienes transfieren o generalizan lo que aprenden (por ejemplo, a través de los mandos de la videoconsola) a otros aparatos (un teléfono inteligente) con cierta facilidad. Las personas mayores tienen más problemas en extender los aprendizajes a situaciones nuevas. Las regiones cerebrales que intervienen en este proceso de transferencia pierden flexibilidad con los años (Dahlin et al., 2008). Si esta falta de flexibilidad se da ya de forma espontánea en un medio natural, se manifiesta con más fuerza en un medio tecnológico en el que las mutaciones son rápidas. Los estilos o formas de reaccionar ante la realización de tareas son también diferentes entre jóvenes y ancianos. Estos últimos tienden a ser más lentos pero buscan más certeza o seguridad en las respuestas, sacrificando la velocidad por la precisión.

Los diseñadores de aparatos y sistemas pueden hacer mucho para compensar estas dificultades: aumentar el contraste entre el fondo de las pantallas y las letras o imágenes, emplear o facilitar el uso de tipos de letra de tamaño idóneo, dar más tiempo para elegir entre opciones e introducir más información de apoyo en los programas que haga más fácil su uso. Los nuevos sistemas y aplicaciones deberían ser puestos a prueba antes de su comercialización no sólo por jóvenes sino por personas mayores.

4.4. Búsqueda de empleo en la red

Cada vez más se usa Internet para buscar ofertas empleo y para presentar el currículum vitae. Las cifras del uso para ofertar y solicitar varían pero son altas. En Estados Unidos, hasta un 80% de personas han entrado en la red para buscar trabajo. Un 45% de quienes buscan trabajo lo han solicitado a través de la red. Una minoría importante se queja de dificultades para acceder al contenido, leer bien la oferta, crear un CV digital y enviarlo. Un 18% de propietarios de smartphones lo han utilizado para encontrar trabajo (Smith, 2015b; 2015b).

La facilidad de encontrar empleo va unida al uso de Internet. Además, la economía digital avanza a grandes pasos y el dominio de las nuevas tecnologías es un valor añadido. Según datos recientes entre los inactivos y desempleados

se encuentra el mayor porcentaje de quienes usan muy poco o nunca Internet (Varela Ferrío, 2015). No usar Internet hace que se conozcan menos ofertas de trabajo y que sea más difícil acceder a cualquier puesto y presentar el currículum: la mayoría de las grandes empresas sólo lo acepta a través de la Red y esta práctica se extiende. Además, su selección es muchas veces electrónica, a través de buscadores que analizan palabras clave en él. Muchas compañías rastrean posibles candidatos en los usuarios de redes sociales generalistas como Facebook o profesionales como *LinkedIn*. Un desempleado que maneje las tecnologías de la información y las comunicaciones y busque empleo a través de Internet maximiza las oportunidades de encontrar trabajo. La brecha digital por edad se manifiesta también: los mayores de 55 años son los que menos usan Internet para buscar trabajo (Valera Ferrío, 2015).

Las ofertas de empleo van más allá de aparecer en páginas web de empresas o de portales de búsqueda de empleo. Son ya las redes sociales quienes buscan candidatos para las empresas. Facebook guía a las empresas de recursos humanos que contratan sus servicios hacia candidatos cuyo perfil se ajusta al puesto de trabajo que ofertan. Este sistema ha sido criticado por su falta de transparencia y estar abierto a la discriminación. Las ofertas se dirigen a personas según un perfil que puede contener sesgos de género, edad o raza.

El 91% de responsables de recursos humanos utilizan las redes sociales generalistas como Facebook o Twitter o profesionales como *LinkedIn* para examinar y conocer mejor a los candidatos a un puesto de trabajo y completar así su perfil personal. También hay su lado negativo: un 69% han rechazado a un candidato por alguna información que han visto en la red. Es habitual. La búsqueda de información en la red puede revelar información delicada (fotos, vídeos, antecedentes judiciales) que puede ser usada en demérito de un aspirante.



5. Nuevos problemas

5.1. Pérdida de atención. Interrupciones y distracciones

Las interrupciones molestas son un factor de riesgo psicosocial, impiden la concentración y la reflexión, fuerzan a hacer las cosas deprisa y contribuyen potencialmente al estrés laboral. Los estudios señalan varias condiciones de las nuevas tecnologías que de acuerdo con lo descrito perjudican la atención, afectan al rendimiento y provocan estrés

Es universal el uso del móvil en el trabajo y, con menos frecuencia, entrar en las redes sociales. En Estados Unidos, el 57% de usuarios de teléfonos inteligentes los consideran una fuente de distracción. Lo valoran como una herramienta productiva y que les proporciona placer y alegría (a cerca del 80%), pero a un 36% les lleva a sentirse frustrados (Smith, 2015b).

Por su uso masivo en el trabajo, el correo electrónico es uno de los principales factores de distracción. Hay mayor presión subjetiva cuando se recibe correo electrónico automático a través de listas de distribución. Provoca pérdida de control sobre el desempeño de las tareas y aumenta la distracción. A más correos recibidos se experimenta en general más presión psicológica, pero lo importante no es la calidad del correo, sino el tipo y su contenido (Future Work Centre, 2015). El correo electrónico fuera de horas de trabajo también causa interferencia en la vida familiar.

La mensajería instantánea (sobre todo WhatsApp y los sistemas similares de Facebook y Twitter, entre otros) es muy intrusiva. Interrumpe, distrae y molesta más que el correo electrónico. La consulta continua de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp es un factor importante de distracción en el lugar de trabajo, según varias encuestas.

Acceder a las redes sociales durante el trabajo, como ocurre con todas las actividades personales, va asociado a una reducción en el rendimiento percibido por parte del propio trabajador (Andreassen et al., 2014). Los empleados entran en las redes sociales durante el trabajo por varias razones. Las principales son descansar un rato, contactar con amigos y familiares, hacer o mantener contactos profesionales o conseguir información que les ayude en el trabajo. Opinan que aumenta la productividad y les permite conectarse con personas de todo el mundo.

Pero las interrupciones voluntarias, entre ellas entrar en las redes sociales, no son positivas y pueden también ser una causa de estrés. El uso de Internet en la empresa aumenta la productividad, la flexibilidad del trabajo y la facilidad para contactar con otras personas, pero es también una fuente de distracción. En el lado positivo, la mitad de los usuarios afirman que les ayudan a desconectar, distraerse y tomar fuerzas para seguir adelante. Un 56% de trabajadores afirman que incluso cuando emplean los “medios sociales” (Internet y redes sociales) para el trabajo, y no para uso personal, estas actividades les distraen del trabajo que tienen que hacer y un 22% opina que el efecto neto de usar los medios sociales en el trabajo es negativo (Olmstead et al., 2016, Purcell & Rainie, 2014).

5.2. Uso indebido del ordenador en la empresa

Uno de los problemas es el uso de aplicaciones, especialmente redes sociales, correo electrónico y mensajería instantánea con fines personales y ajenos a la empresa, que como hemos visto es frecuente. Los jefes se preocupan porque piensan que no cumplen con sus obligaciones. También por la posibilidad de que expresen opiniones que puedan dar una mala imagen de la entidad.

Es frecuente que la organización establezca normas de uso de las redes sociales, o que impida el acceso a ellas. Limitan también el uso del teléfono móvil. Cuando esto sucede, su uso es menor. El ordenador y la conexión a Internet son propiedad de la empresa y medios de trabajo para cumplir sus fines, del mismo modo que el tiempo de trabajo se debe dedicar a la actividad laboral. El empresario tiene derecho a controlar los medios de trabajo de su propiedad, y puede imponer límites o prohibir el uso de tales medios para fines diferentes. Como contrapartida deben existir reglas sobre su uso que sean concretas, claras y bien conocidas. Los instrumentos y medidas que utilice el empresario para asegurar el uso adecuado de los medios informáticos deben respetar el derecho a la intimidad y al secreto de comunicaciones de los empleados, que incluye el contenido de los mensajes que envía y recibe, pero no la identidad de los destinatarios o de las páginas Web visitadas, así como el tiempo y coste del acceso y visita a dichas páginas. El derecho a la intimidad puede levantarse con autorización judicial o consentimiento expreso del empleado.

Ahora bien, en cualquier caso, la empresa debe asegurarse de que toda la plantilla conoce las normas precisas de utilización de Internet y otros medios, y está advertida de las posibles formas de verificación y sanciones. Es mejor utilizar limitaciones técnicas referidas a las posibilidades de navegación en la red y al uso adecuado, inadecuado o prohibido de las aplicaciones. Debe haber información previa de que no puede haber uso personal de los medios informáticos y del alcance de los datos.



5.3. Difusión excesiva de la información

Para la mayoría de los trabajadores de oficina su vida laboral transcurre en línea. El correo electrónico e Internet se han convertido en las herramientas más importantes de comunicación e información. Dado el grado de interconectividad entre aplicaciones (correo electrónico, redes sociales) y dispositivos (ordenadores, teléfonos inteligentes, tabletas) es fácil que se produzca una mezcla de trabajo y de actividades de ocio en la oficina y que surjan o se agudicen problemas que antes no existían que pueden tener consecuencias graves para los empleados y la empresa.

Lo que se publica en la red es prácticamente accesible a todo el mundo y queda para siempre. Se escribe más rápido a máquina que a mano y es fácil que se digan cosas de las que después uno se arrepienta. Lo que el empleado hace o cuenta en la red puede afectar a sus allegados, a su familia y a la empresa. La reputación de una entidad en la red depende también de cada uno de sus empleados y de su forma de comunicarse. Son en muchas ocasiones, y especialmente en sus mensajes al exterior, la imagen de la empresa y su portavoz no oficial. Comunicar cosas relacionadas con el trabajo exige el establecimiento y conocimiento de normas y de la cultura corporativa, y puede que del manual o libro de estilo. Los errores pueden pagarse muy caros.

Expresar opiniones libremente puede molestar a la empresa. Hay una interferencia del trabajo en la vida personal que limita la capacidad de comunicarse. No se es libre de decir todo lo que se quiera, porque la audiencia es ilimitada y la empresa puede verse afectada por lo que se dice. Los responsables de recursos humanos pueden rastrear innumerables datos del pasado y del presente de un empleado o de un candidato a un empleo. Siempre hay una “huella digital” en la red que permite ir más allá de las aficiones y amistades del afectado y puede extenderse a actitudes u opiniones de tipo político.

6. Cambios en las relaciones sociales en la empresa. Despersonalización

Las *relaciones sociales* en la empresa se ven afectadas por la disminución de los contactos personales, a las formas nuevas de comunicación entre empleados y superiores, y de empleados entre sí, y a la consiguiente *despersonalización*. Puede existir también un uso agresivo de las mismas para el ataque personal y el acoso moral.

6.1. Comunicación por ordenador y despersonalización.

El uso intensivo de las nuevas tecnologías provoca cambios en las relaciones interpersonales y especialmente en la forma de comunicarse. El abuso del correo electrónico y del trabajo en línea lleva a que la comunicación se realice de forma prioritaria a través de la Red y no personalmente. Pero al comunicarse casi exclusivamente de forma electrónica renunciando al trato directo, disminuyen los contactos personales, aumentan los malentendidos y es más difícil corregirlos. En un mundo cada vez más interconectado, parece que hay más distancia y más aislamiento entre las personas.

Utilizar demasiado el correo electrónico y la mensajería instantánea en el puesto de trabajo, incluso para contactar con personas cercanas puede debilitar y minar el establecimiento y mantenimiento de relaciones de confianza entre compañeros de trabajo y entre directivos y empleados. No permite a menudo expresar matices. Pueden avivar en momentos de crisis sentimientos de miedo, desconfianza, inseguridad, rechazo o “sesgo de maldad” (atribución de malas intenciones a los demás). Refuerzan la sensación de sentirse controlado. Cuanto más contento se está en el trabajo, más productivo se es, mejor se emplea el tiempo y el trabajo es más eficaz.

El principal problema es que estos sistemas limitan la comunicación de sentimientos y de asuntos complejos, tanto por la ausencia de señales no verbales y emocionales como por las limitaciones de extensión del mensaje. A la disminución de claves sociales se une una mayor concentración en el contenido de los mensajes. Según los especialistas, se atiende menos al interlocutor y se corre el riesgo de que la interacción se vuelva fría e impersonal. Esto se ve acentuado porque en la comunicación por correo electrónico y, en general por ordenador y mensajería instantánea, hay una tendencia a comunicar más datos negativos que en la comunicación cara a cara, en la que se tiende, por ejemplo, a evitar las evaluaciones negativas (Hebert y Voraner, 2003). Este sesgo favorece la despersonalización en las relaciones en el puesto de trabajo. Parece más fácil transmitir emociones negativas a través de la comunicación por ordenador, lo que lleva a ser más fácil despedir y dar malas noticias. La asincronía y la despersonalización, propias del correo electrónico fomentan en ocasiones la cobardía, la falta de compromiso y el no dar la cara. Hay más distancia y aislamiento en un mundo cada vez más interconectado. En este sentido, abundan los ejemplos desagradables de comunicaciones de sanciones y despidos a través de SMS (“Short Message System”), lo que es inaceptable.



Entre los problemas está también que puede llevar a esperar respuestas inmediatas. La falta de señales de retorno, que no ocurre en la comunicación cara a cara, puede crear problemas acerca de si el mensaje se ha recibido o ha sido leído, y si se ha entendido. En los encuentros personales uno está más pendiente de lo que dice y de cómo lo dice, así como de las señales de retorno del interlocutor. Uno puede sentirse más tímido pero termina valorando mejor a la otra persona (Kiesler et al., 1984).

La *despersonalización* resultante de esta forma de comunicarse consiste en un deterioro de las relaciones interpersonales, en una deficiente comunicación emocional, con dificultades para la expresión de las propias emociones y para la comprensión de las emociones de los demás. Todo ello se acentúa con la distancia, el uso exclusivo de un canal de comunicación, no por rápido más eficaz, y el no ver cara a cara a los otros. Que una persona reciba un mensaje a través del correo electrónico no quiere decir que nos comprenda mejor o que sepa cómo nos sentimos, de la misma forma o con la misma riqueza de matices que cara a cara.

6.2. Trabajo a distancia y despersonalización

Un inconveniente del trabajo a distancia o teletrabajo es que puede provocar aislamiento y pérdida de contacto con la empresa y los compañeros. Se trabaja en *soledad*, lo que no siempre es beneficioso, ya que hay personas que no llevan bien el aislamiento. Va contra la necesidad de contacto humano directo y contribuye a la despersonalización. Se resiente la creación y mantenimiento de los contactos y redes sociales, el llamado “networking”. Algunos teletrabajadores pueden relajarse y no encontrar motivación suficiente para realizar sus tareas. Para ellos el ambiente de la empresa y el contacto con sus colegas puede ser esencial. Existe temor a que perjudique o retrase la promoción profesional, a no ser tenido en cuenta y dejar pasar oportunidades de avance, por no estar presentes en la sede de la entidad y no tener contacto directo con los compañeros. El 60% de los ejecutivos opina que el teletrabajo puede llevarles al estancamiento profesional, a la invisibilidad y a oportunidades limitadas en la carrera profesional (Korn Ferry Institute, 2013). La amenaza de pasar desapercibido provoca incertidumbre, malestar y también contribuye al estrés laboral.

Es importante que las personas se conozcan bien en las actividades diarias y en el trabajo en equipo para que haya comunicación fluida y confianza entre ellas. Además, la empresa debe garantizar el acceso a la carrera profesional (promoción) en igualdad de condiciones que el resto de los empleados.

Puede fomentar el distanciamiento social y emocional. Trabajar potencia las relaciones sociales, permite conocer a más gente y contribuye a tejer la red de contactos formales e informales, el “networking”, en la que nos basamos en decenas de tareas, desde las más relevantes, como cambiar de empleo, comprar o vender casa o buscar un especialista médico, hasta otras más triviales, como buscar fontanero o una persona que ayude en las tareas del hogar. Dependemos de esta red social, que construimos con el tiempo, y en la que junto con familiares, amigos y vecinos, los compañeros de trabajo desempeñan un importante papel. Las redes sociales se basan en la confianza y en la reciprocidad, por lo que es imposible construirlas o que tengan cierta permanencia sin el trato directo y sin corresponder. Cierta contacto y presencia físicos son imprescindibles.

Aún existe un riesgo oculto para la salud mental más raro pero no despreciable. Psicológicamente, trabajar en solitario, igual que la soledad en general, contribuye a la depresión e incluso se apunta como uno de los factores que propicia las ideas suicidas. Estar solo significa no tener a nadie a mano para consultar decisiones difíciles o buscar apoyo frente a las adversidades mayores o menores de las labores cotidianas.

Los expertos señalan que la crisis ha disminuido el atractivo del teletrabajo: existe el perjuicio de que si le ven a uno no le despedirán tan fácilmente. Lo ideal es un modelo mixto que combine el teletrabajo con la presencia física en la empresa, y ésta es la elección mayoritaria en las compañías españolas que lo adoptan. Los empleados trabajan en casa un mínimo de horas o de días al mes, o una jornada semanal, pero la mayoría de los días desarrollan sus tareas de forma presencial en la oficina. El teletrabajo, entendido como ajeno a la ubicación física de la empresa, es malo si no se complementa con la presencia en las instalaciones comunes, al menos para celebrar reuniones periódicas.

6.3. Exceso de supervisión

Frente al aumento de la autonomía y flexibilidad en el puesto de trabajo, se observa un mayor control sobre la actividad del empleado en numerosos órdenes. En grandes organizaciones puede hablarse de un exceso de supervisión apoyado en la tecnología. Es en principio un proceso aséptico que puede favorecer a la organización del trabajo pero del que se puede abusar.

En algunas empresas hay un seguimiento del uso de las comunicaciones, e incluso se examina periódicamente el contenido de los mensajes de correo electrónico. Existen algoritmos con técnicas de “minería de textos” (“text



mining”) y capacidad para leer, ordenar, estructurar, analizar e interpretar el estado de ánimo individual y colectivo del lugar de trabajo. Captan todo lo que hace el empleado en su ordenador: qué teclea, mensajes que envía y recibe o páginas web que visita, cuánto tiempo consume en cada tarea, qué páginas web visita y qué documentos descarga, datos interesantes para la empresa y preocupantes para los empleados. Una de las razones para ello es la seguridad, por ejemplo para verificar si se producen fugas de información reservada o secretos industriales (Baker, 2009).

Estos sistemas pueden combinar y cruzar datos con el historial profesional de la empresa o empleos anteriores relativos, por ejemplo, a salarios y promociones. Proporcionan información abundante e indicadores de motivación, clima laboral, probabilidad de abandonar la empresa, y puede que muy específica, a los departamentos de recursos humanos. El análisis de los emisores y destinatarios de correos electrónicos permite identificar quiénes envían más mensajes, quiénes los reciben y quiénes, según Baker (2009), son los menos “sociables” que no envían ninguno. Se desarrolla así un insospechado indicador o “métrica” de la capacidad de trabajo en equipo o de “colaborar” de un empleado. La implantación de instrumentos de redes sociales (foros, chats, wikis) en las empresas permite seguir la participación de los empleados e identificar a quienes aportan comentarios o contenidos de distinto tipo. El grado de colaboración en la Red puede ser utilizado sin mucha base como indicador de la motivación y del compromiso del empleado con la empresa. Esto puede perjudicar a los que no se sienten cómodos con las nuevas tecnologías, o prefieren formas más tradicionales y humanas de comunicación. Otros datos relevantes pueden referirse a textos o mensajes incorporados a las plataformas corporativas de la entidad que pueden dar idea, por ejemplo de la capacidad de liderazgo del candidato. Se pueden elaborar también *sociogramas* digitales que informen tanto del clima interno como de los canales y fuentes de comunicación, incluyendo datos sobre la cercanía, amistad o enemistad entre colegas.

Este análisis y explotación de datos puede extenderse a la actividad laboral anterior y a la participación y a la información personal contenida en las redes sociales: quiénes son los amigos o seguidores, qué hace uno en su tiempo libre o cuáles son sus aficiones, por ejemplo. Los responsables de recursos humanos pueden rastrear innumerables datos del pasado y presente de un empleado o de un candidato a un empleo. Sus actitudes y aficiones están en su “huella digital” en la red.

En sentido positivo estos sistemas permiten conocer más acerca de los trabajadores, de su potencial en la empresa, posibilidades de formación según su capacidad e intereses para su desarrollo profesional y mejor ajuste al puesto que ocupen. En sentido negativo estamos hablando de un potencial de control sobre el empleado de grado superlativo favorecido por la interconexión de aplicaciones y de la información contenida en ellas. En suma, un exceso de supervisión adelantado por escritores de ciencia ficción y controlado por empresas privadas que desarrollan aplicaciones muy intrusivas.

La elaboración y agregación de este tipo de datos es un paso más allá del mero control del contenido de los mensajes de los empleados y exige las correspondientes salvaguardas legales. Hay sentencias que dan la razón a la empresa para monitorizar la actividad de los empleados de manera que el control de la cuenta de correo no es una violación del derecho a la intimidad del empleado. En este ámbito puede darse un conflicto entre el derecho fundamental a la intimidad y la propia imagen y el derecho de la empresa a controlar la productividad y la organización de la actividad laboral. En buena lógica, los procedimientos y medios de control deben ser proporcionados y razonables (idóneos o adecuados, necesarios). En todo caso, la empresa debe avisar a sus empleados de su instalación, de la información concreta que se puede recabar y procesar, y con qué finalidad lo hace. El empleado, por su parte, tiene que ser consciente de que no hay privacidad ni en el uso de los medios de la empresa ni en el uso de las redes sociales.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) (2013), *European opinion poll on occupational safety and health*, www.osha.europa.eu.

Aguiar, M y Hurst, E. (2009). "A summary of trends in American time allocation: 1965-2005". *Social Indicators Research*, 93, 57-64.

Andreassen, C. S., Torsheim, T. & Pallesen, S. (2014). "Use of online social network sites for personal purposes at work". *Comprehensive Psychology*, 3, 18.

Ariely, D. (2008). *Predictably irrational*. Londres: Harper Collins.

Baker, S. (2009). *Numerati: Lo saben todo de ti*. Barcelona: Seix Barral.



Bohannon, J. (2011). “Searching for the Google effect on people’s memory”. *Science*, 333, 277.

Cisco Systems (2014). *Cisco Connected World Report*, www.cisco.com.

CITRIX (2015). *Tiempos y hábitos en los desplazamientos al puesto de trabajo de los españoles*, www.citrix.es.

Dahlin, E., Stigsdotter Nelly, A., Larsson, A., Bäckman, L. & Nyberg, L. (2008). “Transfer of learning after updating training mediated by the striatum”. *Science*, 320, 1510-1512.

Devereux, J. J., Vlachonikolis, I. G. & Buckle, P. W. (2002). “Epidemiological study to investigate potential interaction between physical and psychosocial factors at work that may increase the risk of symptoms of musculoskeletal disorder of the neck and upper limb”. *Occupational and Environmental Medicine*, 59, 269-277.

Eurofound (2015). *Europa Working Conditions Survey, EWCS*, www.eurofound.europa.eu.

Fundación Másfamilia (2012). *El libro blanco del teletrabajo en España*, www.masfamilia.org.

Future Work Centre(2015). *You’ve got mail*, www.futureworkcentre.com

Gale, A. y Christie, B. (Eds.) (1989). *Psychophysiology and the electronic workplace*. Chichester: Wiley.

Hebert, B. G. y Voraner, J. D. (2003). “Seeing through the screen: Is evaluative feedback communicated more effectively in face-to-face or computer-mediated exchanges?” *Computers in Human Behavior*, 19, 23-38.

Ijmker, S., Huysmans, M. A., Blatter, B. M., van der Beek, A. J., van Mechelen, W. & Bongers, P. M. (2007). “Should office workers spend fewer hours at their computer? A systematic review of the literatura”. *Occupational & Environmental Medicine*, 64, 211-222, doi: 10.1136/ocm.2006.026468.

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2014). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y la comunicación en los hogares*. Madrid: 2014.

Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (2007). *Tecnoestrés: Concepto, medida e intervención psicosocial*. Nota Técnica de Prevención 730.

Kiesler, S., Siegel, J. y McGuire, T. W. (1984). "Social psychological aspects of computer-mediated communication". *American Psychologist*, 39, 1123-1134.

Korn Ferry Institute (2012). *Executive Survey on Telecommuting*. www.kornferry.com.

Kuhn, P. y Lozano, F. (2005). "The expanding workweek? Understanding trends in long work hours among US men". *National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper No. 11895*.

Langley, P. C., Ruiz-Iban, M. A., Tornero Molina, J., De Andrés, J. y González-Escalada Castellón, J. R. (2011). "The prevalence, correlates and treatment of pain in Spain". *Journal of Medical Economics*, 14, 367-380.

Lott, Y. & Chung, H. (2016). "Gender discrepancies in the outcomes of Schedule control on overtime hours and income in Germany". *European Sociological Review*, 1-14, doi: 10.1093/esr/jcw032.

Martínez Selva, J. M. (1995). *Psicofisiología*. Madrid: Síntesis.

Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall-Financial Times.

Martínez Selva, J. M. (2011). *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Barcelona: Paidós.

Martínez Selva, J. M. (2016). *¿Por qué los toreros se afeitan dos veces? 12 enigmas del cerebro y la conducta*. Murcia: Diego Marín. Capítulo 12 (pp. 273-299).

Martínez Selva, J. M. (2016). *¿Por qué los toreros se afeitan dos veces? 12 enigmas del cerebro y la conducta*. Murcia: Diego Marín.



Ministerio de Trabajo e Inmigración (2010). *Encuesta de calidad de vida del trabajo*, www.empleo.gob.es.

Ochs, E., Shohet, M., Campos, B. & Beck, M. (2010). “Coming together at dinner”. En K. Christensen & B. Schneider (Eds.) *Workplace flexibility. Realigning 20th-Century Jobs for a 21st-Century Workforce*. Cornell: ILR Press.

Olmstead, K., Lampe, C. y Ellison, N. B. (2016). *Social media and the workplace*. Pew Research Center, www.pewinternet.org, 22 de junio.

Purcell, K. & Rainie, L. (2014). *Technology’s impact on workers*. Pew Research Center, www.pewinternet.org.

Ragsdale, J. M., Hoover, C. S., Wood, K. (2016). “Investigating affective dispositions as moderators of relationships between weekend activities and recovery experiences”. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, doi:10.1111/joop.12150.

Smith, A. (2014). *Older adults and technology use*. Pew Research Center, www.pewinternet.org, 3 de abril.

Smith, A. (2015a). *Searching for work in the digital era*. Pew Research Center, www.pewinternet.org, 19 de noviembre.

Smith, A. (2015b). *U.S. Smartphone use in 2015*. Pew Research Center, www.pewinternet.org, 3 de abril.

Smith, M. J., Conway, F. T. y Karsh, B.-T. (1999). “Occupational stress in human computer interaction”. *Industrial Health*, 37, 157-173.

Sparrow, B., Liu, J. y Wegner, D. M. (2011). “Google effects on memory: Cognitive consequences of having information at our fingertips”. *Science*, 333, 776-778.

Varela Ferrío, J. (2015). *La brecha digital en España. Estudio sobre la desigualdad postergada*. Madrid: Unión General de Trabajadores.

Workplace Trends (2015). *Workplace Flexibility Study*, www.workplacetrends.com.





¿TECNOADICCIÓN EN EL TRABAJO? UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA DEL ESTRÉS LABORAL



María Dolores Vallellano Pérez
Jose María Prados Atienza
Universidad Complutense de Madrid

Sumario

1. Introducción

2. ¿Existe la tecnoadicción?

2.1. Características principales del uso problemático de las TICs

2.2. Algunos tópicos de investigación

3. Uso inadecuado de las TICs en contextos laborales

3.1. Por iniciativa de la persona trabajadora

3.2. Por iniciativa de la empresa

4. Sugerencias a modo de conclusión

5. Bibliografía

1. Introducción

Las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) están transformando de forma ineluctable, no sólo el contorno, sino también la estructura misma de la actividad laboral. Desde las primeras herramientas humanas asociadas a la caza, recolección, labranza y artesanado, pasando por la maquinaria cada vez más grande y pesada de la revolución industrial, cada innovación tecnológica surgida para producir objetos o relacionarnos con el mundo, también ha acarreado consecuencias positivas y negativas para la sociedad, en un flujo incesante de creación y cambio, aunque nunca exento de elementos nocivos.

Lo que hace especial a nuestra época, entre otras cosas, es la miniaturización de muchas herramientas, la automatización del trabajo mismo y la conexión de los trabajadores entre sí, aunque no olvidemos que aún faltan más de cuatro mil millones de personas sin estar conectadas, como estimaba el fundador de Facebook, Mark Zuckerberg, en el Mobile World Congress de 2016 (*elEconomista.es*, 23.2.16, p. 14). Ello ha supuesto que, para algunas personas, trabajar desde casa sea ya hoy una realidad (Davis et al., 2014). Además, gracias a la interacción masiva que aportan las TICs, la amenaza constante del despido, tan característica de nuestra sociedad, empieza a atenazar con menos virulencia a aquellos que creen que la red es una herramienta más a la hora de encontrar otra actividad laboral (aunque hay estudios que indican una infrautilización en ese sentido, como el de Feuls, Fieseler y Suphan, 2014).

Pero pese a las numerosas ventajas que conllevan las TICs, no queremos dejar de advertir de los inconvenientes, que suelen ser subestimados porque nos encontramos en una fase que tiene más de fascinación infantil que de uso exclusivamente maduro (Keen, 2016). En pleno “efecto smartphone” (Armayones, 2016), los nuevos dispositivos, mal llamados “inteligentes”, conviven con nosotros de una forma muy intrusiva, y muchas personas no se resisten a la tentación de mirar su teléfono-ordenador, aunque sea de reojo, incluso en situaciones en las que no deberían hacerlo. Si nuestra vida ya transcurría entre pantallas, como reprimía hace tiempo Turkle (1995), ahora parece que incluso lo hace “a través” de ellas.

Centrándonos sólo en el ámbito laboral, las TICs conllevan al menos dos inconvenientes, y que están parcialmente relacionados (Chen et al., 2014). Por un lado, algunas personas, en sus respectivos trabajos, dicen sentirse más estresadas que antes, a consecuencia de las TICs. No en vano, ha surgido el término “tecnoestrés” para referirse a dicha aflicción (Brod, 1984; Llorens, 2011; Martínez Selva, 2011). Como las nuevas tecnologías requieren aprender

cosas nuevas constantemente, y generan una avalancha de información y comunicación que debe ser procesada con suma rapidez, es fácil que nos abrumen, que nos saturen. Pero, además, también suponen estar permanentemente localizado, lo que conlleva que muchas personas tengan la sensación de no descansar del trabajo ni siquiera en fin de semana, aparte de la prolongación de la jornada laboral a cambio de nada, o poco, en el mejor de los casos. La expresión coloquial “desconectar del trabajo” se torna cada vez más necesaria, literalmente.

Por otro lado, también son muchas las quejas respecto a la dependencia excesiva de las nuevas tecnologías, lo cual es contradictorio con la supuesta independencia que pretende fomentar nuestra sociedad occidental actual. En ese sentido, algunas personas afirman, incluso, ser “tecnoadictas”. Nuestro artículo se centra en este último punto. ¿Existe realmente la tecnoadicción? ¿Podría estar el contexto laboral actual induciendo algún tipo de dependencia a las nuevas tecnologías, de consecuencias personales perjudiciales?

Analizar esta cuestión desde la prevención de riesgos laborales, es importante para la Psicología del Trabajo como disciplina. Auxiliada por la Psicología de la Salud y por la Psicología Básica, no debe dejar de estudiar los efectos generados por las TICs y ser una voz más que se alce sobre todas aquellas condiciones de trabajo susceptibles de mejora. Pero, como siempre, la principal traba es que la innovación tecnológica suele ir muy por delante de la capacidad de la ciencia para estudiar los efectos que aquella genera; así, muchos problemas acaban materializándose delante de nuestros miopes ojos, incapaces de prever todas las consecuencias negativas. Como ejemplo, baste recordar que las nefastas consecuencias de las tareas monótonas y repetitivas que conllevó el modelo fordista de producción para los empleados, no empezaron a estudiarse sino muchos años después de que dicho modelo se implantara (Terkel, 1974; Tolliday y Zeitlin, 1986).

Confiemos en que no ocurra igual con las consecuencias negativas de las TICs. Por fortuna, han ido apareciendo en los últimos años revistas especializadas donde tienen cabida todas estas preocupaciones. *Computers in Human Behavior; Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* (anteriormente conocida sólo como *CyberPsychology and Behavior*); y *Journal of Media Psychology*, son algunas de ellas.

Los objetivos de este trabajo son dos: el primero, consiste en revisar el concepto “tecnoadicción” y exponer algunos de los estudios más relevantes realizados hasta ahora, especialmente en su conexión con el ámbito laboral. El segundo, radica en enumerar algunas sugerencias para prevenir las consecuencias negativas del uso inadecuado de las TICs.

2. ¿Existe la tecnoadicción?

A partir de las propuestas iniciales, tanto del profesor Mark D. Griffiths, de la Nottingham Trent University (Griffiths, 1995), como de Kimberly S. Young (1996), desde hace dos décadas es muy frecuente leer o escuchar la expresión “tecnoadicción” o “adicción a las nuevas tecnologías” (Becoña, 2006; Schimmenti y Caretti, 2010), así como otros conceptos de cariz más concreto, como “adicción a Internet” (Gamito et al., 2016), etc. Además, la proliferación de artículos científicos al respecto, puede hacer pensar que se trata de un grupo particular de trastornos psicológicos. Pero lo cierto es que no está tan claro. Por ejemplo, para la Asociación de Psiquiatría Americana (*American Psychiatric Association*; APA), la tecnoadicción no existe; al menos no por ahora.

La APA es una de las principales referencias internacionales en cuestiones de salud mental. Desde su embrión, creado en 1844 con la asociación de diversos directores de hospitales psiquiátricos, y sobre todo desde 1921, cuando adquiere su denominación actual, uno de los principales objetivos de esta organización ha sido la de describir los problemas psicológicos y poder contar con una clasificación consensuada de los mismos. Por ello, desde 1952, la APA publica un manual para ayudar a los profesionales de la salud mental en la difícil tarea de diagnosticar trastornos psicológicos. Dicho manual es el DSM, acrónimo de *Diagnostic and Statistic Manual*.

En su última versión, el DSM-5 (APA, 2013), un grupo de especialistas que analizaron el tema, no encontró suficiente evidencia científica para concebir la “tecnoadicción”, y sus variantes más específicas, como la adicción a Internet, como un trastorno psicológico particular, tal como algunos autores venían proponiendo desde tiempo atrás (p. ej., Block, 2008; Griffiths, 1995, 2000; Young, 1998). No obstante, sí se incluye (al menos el juego online), junto a otras muchas condiciones que precisan de más estudio antes de establecer una nueva categoría diagnóstica en salud mental.

La principal razón que llevó al DSM-5 a desestimar dichas categorías diagnósticas es que son conceptos controvertidos, que implican una variedad extensa de conductas, lo que se traduce en una falta de criterios válidos y ampliamente aceptados (Starcevic, 2015).

A nuestro modesto entender, creemos que esta prudencia mostrada por el DSM no peca, en absoluto, de excesiva. Sobre todo, porque existe una propensión a utilizar mal casi cualquier etiqueta diagnóstica. Por ejemplo, de sobra es sabido que el DSM insiste una y otra vez que lo que se nombran y clasifican son problemas, no a personas.

Con otras palabras, que aunque se establezca una categoría diagnóstica, por ejemplo, la de “fobia específica”, esta expresión debe servir para describir un determinado problema que puede darse en alguien, nunca al revés: no debemos etiquetar de fóbico social a nadie. Pues bien, lo cierto es que encontramos muchos ejemplos de este error. Así, es fácil escuchar, o leer, la palabra “paranoica” para referirse a una persona que sufre delirios de persecución, o “depresiva” para calificar a alguien que sufre de algún trastorno depresivo; por ejemplo, Ralph Collins (1963:157) escribe que: *“el médico laboral debiera estar familiarizado con la adaptación del trabajador neurótico, el psicópata y el psicótico en el puesto de trabajo”*.

Además de que esto sea una tremenda equivocación, al tomar la parte por el todo, lo más grave es que estas etiquetas acaban usándose, en definitiva, para “estigmatizar” y discriminar a las personas, como denunciaba el sociólogo Erving Goffman (1963). Por ejemplo, en el libro “Manual de Neurología y Psiquiatría en Medicina del Trabajo”, se lee que la adicción *“generalmente aparece en individuos susceptibles, de voluntad débil, dependientes, pasivos e inmaduros”* (Collins, 1963:192). Esta forma desatinada de etiquetar a personas, y no a problemas, no hace sino posibilitar el prejuicio en todo escenario social, sobre todo en el ámbito laboral, por ejemplo abortando una contratación o propiciando un despido, aunque no sea legal. Por tanto, antes de proponer cualquier nueva etiqueta diagnóstica, debemos ser muy prudentes, y debiera ser la norma y no la excepción, dada nuestra tendencia a usar mal este tipo de categorías.

Pero, por desgracia, en el ámbito tecnológico no dejan de aparecer neologismos que etiquetan a personas y no a sus problemas (por ejemplo, algunos llaman “Geek” a la persona fascinada con la tecnología, o “Tecnobobo” a la persona que cae en el consumismo tecnológico compulsivo, entre muchas otras). Insistimos una vez más: el discurso científico en salud mental debe consistir en clasificar problemas, si es que eso posible y conveniente, pero nunca en etiquetar a personas. Una categoría diagnóstica no puede ser nunca un adjetivo de personalidad.

Por otro lado, difundir una expresión nueva, aunque fuera como decíamos antes, de problemas y no de “personas”, también puede conllevar otro grave inconveniente: el de “sobrepatologizar” la vida cotidiana (Billieux et al., 2015). Es decir, ¿cómo diferenciamos una afición desmedida a las TICs con un problema? No es nada fácil, sobre todo sin tener en cuenta el contexto completo en el que se produce cada conducta. Un interesante caso se nos presentó hace poco: un matrimonio nos consultó, por separado, y si para ella, él tenía una “adicción” con los juegos por Internet, para él, ella tenía una “adicción” con las redes sociales; lo curioso, es que ambos negaban tener un



problema. Quizás por esta razón, el DSM-5 también es cauto respecto a lo que se ha dado en llamar “adicciones conductuales” (frente a autores como Guerreschi, 2013; Piquet-Pessoa et al., 2014, etc.).

Es más, a diferencia de versiones anteriores, el DSM-5 también es muy precavido con el propio concepto de “adicción”. De hecho, actualmente se prefiere la etiqueta de “Trastorno por consumo de sustancias”. Se espera con ello, poder ayudar mejor a personas que relatan tener problemas con ciertas drogas pero que hasta ahora no cumplían con el criterio de dependencia.

Y es que, la propia palabra “adicción” es una palabra imprecisa, porque en el lenguaje cotidiano se utiliza tanto para hablar del interés entusiasta y devoción hacia algo (como en la frase “en casa somos adictos al sol”), como para referirse a la dependencia que una persona padece a una determinada sustancia (como en la frase “soy adicto al tabaco”). Con este último sentido, la palabra saltó a la Psiquiatría para desplazar al antiguo concepto de *monomanía instintiva*, con el que se calificaban a principios del siglo XX a los problemas con el alcohol o con el juego.

Por tanto, si el vocablo “adicción” está actualmente siendo revisado (aunque dudamos que deje de usarse; en los años 60 del pasado siglo eran muchos los investigadores que abogaban por la supresión del término ansiedad, y ya se ve el caso que se les ha hecho), con más motivo para ser escépticos con la palabra “tecnoadicción”. Expresiones alternativas, que sí suscitan más consenso entre los profesionales de la salud mental, son: “uso inadecuado de las TICs” y “uso problemático de las TICs”. Aunque muchos profesionales tienden a confundirlas, se podrían utilizar como extremos de un continuo. Puede haber personas que hagan, sencillamente, un uso inadecuado de las TICs, y si reúnen una serie de características, el uso se tornará problemático o patológico. Este eje es lo suficientemente amplio como para posibilitar la investigación y, de paso, poder ayudar a muchas personas que experimentan desde leves dificultades con las TICs, a casos más graves.

2.1. Características principales del uso problemático de las TICs

En la expresión “uso problemático de las TICs”, el adjetivo “problemático” se refiere a una serie de características que suelen presentarse conjuntamente de forma prototípica. Es decir, el ejemplo “prototipo” del uso problemático implicaría el cumplimiento de todas esas condiciones, aunque en cada caso pueda existir mayor o menor distancia al mismo. De forma mucho más sencilla, que es fácil hablar de uso problemático si se dan todas esas características, y difícil cuando sólo se cumple alguna. Si sólo se cumplen una o dos, se debería utilizar más bien la expresión “uso inadecuado de las TICs”.

a) Consumo excesivo

En primer lugar, una de las características centrales de lo que denominamos un uso problemático de las TICs es pasar muchas horas al día con ellas.

Aunque anteriormente decíamos que había que ser cauto con la palabra adicción, la investigación ha observado que la “adicción percibida” de una persona, es decir, la percepción que ésta tiene de si es o no adicta, suele estar relacionada con el número de horas de consumo de TICs. En concreto, algunos estudios, como el de Grubbs y colaboradores (2016), han observado esta relación en una muestra amplia de participantes: a mayor número de horas al día consumiendo pornografía en la red, más autopercepción de adicción.

Pero un problema que surge de inmediato es el de qué entendemos por “muchas horas”. Aunque en los adultos fijar un límite puede ser controvertido, debido a las numerosas y variadas obligaciones que se tienen relacionadas con las TICs para desempeñar el desarrollo profesional, respecto a la infancia, la Academia Americana de Pediatría (*American Academy of Pediatrics*, AAP) ha adoptado el criterio de considerar “excesivo” más de dos horas diarias frente a las pantallas.

Una pregunta que a menudo se plantea en el ámbito de la investigación es la de si una elevada frecuencia puede, por sí sola, generar problemas. En un estudio, Gamito y colaboradores (2016), observaron que no; por ello, se precisa contar con otros indicadores para poder hablar de un problema con las nuevas tecnologías.

b) Deseo imperioso de consumo

Otra particularidad importante estriba en el ansioso deseo de consumo de TICs que experimenta la persona.

Este deseo suele aumentar en periodos de estrés o desánimo, lo que ha hecho pensar que el consumo se utiliza como una búsqueda de alivio emocional (Caplan, 2007; Young, 1998). Pero como el deseo es dominante, también acarrea que la conducta tenga lugar en situaciones inadecuadas: por ejemplo, cuando se consume TICs en una reunión de amigos o en el trabajo. En ese sentido, son famosos los escándalos de políticos sorprendidos jugando o haciendo “memes” con las TICs en el ejercicio de sus funciones.

Pero, de nuevo, considerar de forma aislada el deseo de consumo no es suficiente para poder hablar de un problema con las nuevas tecnologías.

c) Pérdida de control respecto al consumo

Una condición relevante también reside en la pérdida de control que aparece al intentar resistirse al impulso de consumo de las TICs, o bien para dejar de usarlas, pese a que puedan generarse consecuencias negativas por ello. Así, o bien no se puede resistir a ellas, o bien, incluso con saturación, no se pueden dejar.

d) Reacción negativa al retirar el consumo

Otra característica importante parece ser la respuesta emocional disfuncional que se produce con la retirada del consumo de las TICs. Esta reacción puede variar desde la irritabilidad y el enfado, hasta la ansiedad o el abatimiento.

Muchas personas viven la pérdida de conectividad con angustia, por miedo a perderse algo (esto ha llevado a acuñar el término, ¡uno más!, de FoMO, acrónimo de *Fear of Missing Out*), y en los casos más extremos se llega a creer, sencillamente, que no se puede vivir sin el objeto tecnológico. En ese sentido es cuando la persona suele afirmar que es imposible separarse de las TICs (Caplan, 2007; Chak y Leung, 2004).

Pero aunque el sentimiento ansioso es el más frecuente, también suceden reacciones de abatimiento, que acostumbran a surgir después de haber perdido el control, por ejemplo, después de ver pornografía por Internet o de jugar demasiado, una vez que se ha resistido inicialmente la tentación de hacerlo.

e) Interferencia con las relaciones sociales

El uso problemático de las TICs suele asociarse igualmente a algún tipo de alteración en el comportamiento social habitual.

Esta particularidad suele ser muy obvia para los demás, aunque no para la propia persona. Por ejemplo, el deseo imperioso de consumo conduce a algunas personas a un aislamiento social voluntario. Es decir, prefieren quedarse en casa consumiendo TICs que acudiendo a algún evento social (por ejemplo, niños que no acuden a cumpleaños porque prefieren quedarse en casa jugando con la videoconsola, o si acuden, se aíslan de los demás para poder seguir jugando con un dispositivo portátil).

En otros casos, las TICs se acaban convirtiendo en un protagonista social más, con capacidad de influencia en el entorno. En un estudio de la Universidad de Essex, la mera presencia en la mesa de un teléfono móvil, influyó en la profundidad de las conversaciones que se tenían; en concreto, fueron más superficiales, quizá por temor a ser interrumpido.

La interferencia también se produce en las relaciones familiares, como mucha gente experimenta en primera persona. De hecho, en dicho ámbito las TICs han producido una verdadera intromisión, a expensas de la pareja o de los hijos. En un estudio elaborado por el Centro Médico de Boston, se observaron 55 grupos de padres con sus hijos, mientras comían en restaurantes de comida rápida; pues bien, 40 de los 55, es decir el 72,7%, usaron algún dispositivo mientras tanto; se observó además, que el 40% de ellos se mantenían absortos, y por tanto impasibles ante los requerimientos y preguntas de los hijos; en este caso, si tenían que responder, lo hacían con la dureza del que está siendo molestado (Radesky et al., 2015).

Estos resultados señalan que, en estas condiciones, los padres no están representando modelos adecuados para la educación social de sus hijos, a lo que hay que sumar, la sensación que tienen éstos de estar “compitiendo” con una máquina por el afecto de sus padres.

f) Alteración cognitiva

Si bien algunos estudios han señalado mejoras cognitivas con un uso adecuado de las TICs, por el contrario, el uso inadecuado puede tener consecuencias negativas para la atención. Y por extensión, es fácil que se produzcan interferencias en el trabajo, como luego veremos. O accidentes.

g) Deterioro de la salud

Se podría debilitar la salud, en tanto que la persona descuide su aseo personal, la nutrición o el sueño. En concreto, el insomnio a causa de las TICs es elevado (según algunas encuestas, un 20% en mujeres y un 15% en hombres). El sistema inmune sería uno de los más afectados cuando se producen esas alteraciones.

Y quizá habría que mencionar, del mismo modo, que si se produce una obsesión por tener todo lo nuevo, ello conllevará un elevado gasto económico, que en ciertos casos conducirá al endeudamiento y, por tanto, a prescindir de necesidades básicas que no puedan pagarse.

2.2. Algunos tópicos de investigación

En el apartado anterior hemos enumerado las características generales de lo que podría ser un problema relacionado con las TICs. Pero no hay que olvidar que cada tecnología puede tener sus matices concretos, y que cada conducta puede ser distinta. En los últimos años, la investigación parece centrarse en cuatro tipos (aunque hay muchos más): videojuegos y juego online, ciberpornografía, redes sociales y smartphone. Veamos unas pinceladas de cada uno, por separado.

a) Videojuegos y juego online

El interés de la Psicología por los videojuegos es casi tan antiguo como ellos (Trinka, 1983). Desde entonces, sabemos que el uso adecuado de los videojuegos de acción puede tener consecuencias positivas para la atención selectiva (Green y Bavelier, 2003, 2006), para la memoria y para el control ejecutivo (Boot, Kramer, Simons, Fabiani, y Gratton, 2008).

Pero para intentar evaluar los casos en los que empieza a producirse un uso problemático de los videojuegos, se han utilizado distintos procedimientos. Un instrumento es el *Problem Video Game Playing Questionnaire* (PVP), de nueve preguntas, a las que hay que contestar con una respuesta dicotómica (de “sí” o “no”) (Tejeiro-Salguero y Bersabé-Morán, 2002).

b) Ciberpornografía

Para la investigación, uno de los instrumentos más utilizados es el *Cyber Pornography Use Inventory-9* (CPUI-9), elaborado por Grubbs et al., (2015). Este instrumento tiene tres dimensiones distintas: 1) Compulsividad (“Incluso cuando no quiero ver pornografía, me dejo llevar”), 2) Esfuerzo por acceder (“A veces, cambio la agenda para estar solo y poder ver pornografía”), 3) Estrés o emociones negativas (“Me suelo sentir deprimido después de ver pornografía”).

Usando dicho instrumento, en un estudio reciente, Grubbs et al., (2016), no encontraron asociación entre el consumo de ciberpornografía y la variable de personalidad denominada “neuroticismo” o inestabilidad emocional, contradiciendo así a otros estudios previos (p. ej., Egan y Parmar, 2013).

c) Redes sociales

Dado que las personas que manifiestan un uso problemático de las redes sociales (como Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Tumblr, etc.), suelen querer conectarse, sin importar el lugar y con quienes se esté, en un estudio de la Universidad Estatal de California se observaron los patrones cerebrales de personas que sentían ansiedad al usar estas redes sociales. Los resultados fueron muy parecidos a los patrones de personas con trastornos relacionados con sustancias.

d) Móvil o Smartphone

En pleno “efecto smartphone” (Armayones, 2016), donde casi el 80% de los adolescentes los usan, y hasta los niños, no es de extrañar que haya surgido numerosa investigación al respecto; por ejemplo, usando el *Mobile Phone Involvement Questionnaire* (MPIQ; Walsh et al., 2010), entre otros.

Algunos autores han utilizado la expresión *nomofobia*, acrónimo de *No-Mobile-Phone Phobia*, para referirse al uso problemático de esta particular tecnología. Pero como dijimos en el epígrafe 2, su propuesta de inclusión en el DSM-5 (Bragazzi y Puenete, 2014), no ha tenido éxito. Insistimos una vez más: toda prudencia es poca antes de adoptar nuevas etiquetas diagnósticas, dada nuestra tendencia a estigmatizar a las personas por sus dolencias emocionales o por sus alteraciones del comportamiento.

No obstante, la investigación tiene que seguir avanzando. De entrada, sabemos que cada vez más personas pueden ser susceptibles de experimentar problemas con el móvil; en un estudio con 547 estudiantes, el 23% fueron clasificados como personas con un uso problemático del móvil. Las personas con algún trastorno de ansiedad quizás sean las más propensas, para Bianchi y Phillips (2005). Porque la principal reacción emocional relacionada con el móvil es la ansiedad. En concreto, en un estudio elaborado por la UK Post Office en 2010, con 2.163 encuestas, el 53% de las personas dijeron sentirse ansiosas de alguna forma: por miedo a dejar el teléfono en casa, a quedarse sin acceso, a perder el móvil, a consumir toda la batería, o no tener cobertura.

Y entre las principales consecuencias negativas del uso inadecuado del móvil se encuentran: a) realización de llamadas innecesarias, y por tanto facturas elevadas si no se dispone de una tarifa plana; b) no realización de actividades gratificantes, o no vivencia de las mismas, por estar ocupados con el móvil; y c) problemas sociales (como aislamiento, interferencia, etc.).

3. Uso inadecuado de las TICs en el contexto laboral

En este epígrafe nos centraremos en algunos de los estudios más interesantes que han surgido en los últimos años respecto al uso inadecuado de las TICs en el contexto de trabajo por cuenta ajena.

3.1. Por iniciativa de la persona trabajadora

En el trabajo por cuenta ajena a veces concurren ciertas creencias que pueden suscitar conflicto entre las personas trabajadoras y sus empleadores. Una de estas creencias es que dedicar tiempo de la jornada laboral a las TICs, con un fin estrictamente privado, es algo negativo. Dicho fenómeno se ha bautizado como “cyberslacking” (Lavoie & Pychyl, 2001), o “ciberloafing” (Jia, Jia, & Karau, 2013). Así, el uso inadecuado de las TICs en el contexto del trabajo por cuenta ajena se ha considerado generalmente como una desviación de las obligaciones laborales. Y, al respecto, ya se han implementado numerosas políticas restrictivas (Henle, Kohut y Booth, 2009). ¿Pero es esto siempre cierto?

Es innegable que sí lo es en ciertas ocasiones; por ejemplo, cuando el consumo se realiza en un contexto inadecuado y puede acarrear algún tipo de peligro físico. Por ejemplo, en el verano de 2016 los medios de comunicación gallegos primero, y nacionales después, dieron a conocer a un conductor de autobús que parecía jugar al popular *Pokemon Go* mientras hacía su ruta habitual (La Voz de Galicia, 27.7.16). Por extensión, para cualquier trabajo que requiera de un alto grado de vigilancia, será absolutamente contraproducente la distracción que conllevan las TICs. También lo será cuando las demandas del juego y el tiempo dedicado a él sean altas, o si provoca conflictos con colegas y supervisores.

Pero pensar que hay que limitar el uso privado de las TICs durante la jornada laboral sólo por considerar que se es improductivo, no es del todo cierto. Leonard Reinecke, de la Universidad de Hamburgo, lleva varios años demostrando lo contrario. En primer lugar, realizó un estudio donde observó que jugar después de una tarea demandante puede ayudar a mejorar la concentración en el trabajo y a reconectarse (Reinecke y Trepte, 2008). Y en 2009, hizo una amplia encuesta a trabajadores alemanes que solían jugar on-line durante el horario laboral; la muestra tenía una edad media de 35,1 años, y la proporción entre hombres y mujeres era parecida. Los datos sugirieron que, una de las principales justificaciones del juego durante el trabajo, consiste en que ayuda a recuperarse, especialmente cuando la fatiga es excesiva (Reinecke, 2009).

Pero el uso privado de las TICs no sólo se centra en los juegos. También es frecuente que se respondan correos privados, se lean noticias, se vean videos, se escuche música, se compre, etc. La investigación reciente sugiere que también todas esas distracciones pueden tener consecuencias positivas. En primer lugar, suponen una fuente importante de recuperación del cansancio, pero también del estrés laboral y del aburrimiento (Ivarsson & Larsson, 2011). De hecho, algunos teóricos del ámbito laboral, sugieren que para una recuperación eficaz del trabajo, al menos cuatro dimensiones parecen necesarias (Sonnentag y Fritz, 2007):

1. La primera es el requisito del “desenganche” mental del trabajo. Y, especialmente, cuando se desconecta de las preocupaciones relacionadas con las dificultades surgidas a lo largo de la jornada.
2. La segunda es que la persona pueda relajarse. Es decir, que la persona reexperimente un regreso a los niveles físicos y mentales anteriores al trabajo.
3. La tercera es que se pueda vivir alguna experiencia de logro. De forma ideal, que incluso consiga construir nuevos recursos internos o nuevas competencias, a través de alguna tarea alternativa.
4. Finalmente, que el individuo sienta que controla la actividad, y no que la actividad la controle a él.

Por tanto, lejos de demonizar el uso en el trabajo de las TICs, y en todos los empleos, éstas podrían cumplir muy bien, en muchos casos, con una función recuperadora de la fatiga o el estrés laboral, absolutamente necesaria. Recordemos que la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), afirma que el estrés laboral es un riesgo psicosocial más en el trabajo, y por tanto debe tenerse en cuenta en el Plan General de Prevención de las empresas.

Pero no es sólo eso. Algunos datos sugieren que poder distraerse con las TICs en el trabajo, correlaciona incluso con una mayor satisfacción laboral. Por otro lado, es obvio que, como de muchas personas trabajadoras se espera que contesten correos electrónicos del trabajo desde casa, la distracción privada con las TICs durante la jornada laboral podría constituir incluso una reacción compensatoria. En un estudio publicado en 2014, König y Caner analizaron las respuestas de 190 trabajadores de oficina suizos a diferentes cuestionarios y observaron que el



uso de Internet, para propósitos no laborales, correlacionó positivamente con el número de demandas privadas, es decir, con el número de quehaceres diarios personales y familiares; también se asoció, negativamente, con la identificación con el puesto de trabajo, usando la escala de nueve preguntas de Kanungo (1982). Es decir, que usar Internet en el trabajo para asuntos propios depende tanto del número de obligaciones privadas que se tengan, como de la similitud de creencias, deseos y propósitos que se compartan con la organización.

Se suele pensar que los dominios trabajo y familia son independientes, pero sabemos ya hace tiempo, por teóricos del equilibrio entre ambas esferas, como S. C. Clark, que un dominio puede afectar al otro, pero que también se cruzan voluntariamente, dependiendo de las necesidades existentes en cada uno (Clark, 2000).

3.2. Por iniciativa de la empresa

Al igual que numerosas personas físicas, muchas empresas están también abusando de las nuevas tecnologías, y no suelen considerar los posibles daños que ello acarrea.

Desde que nuestra vida laboral ya no transcurre, en general, sin una pantalla enfrente, la exposición continuada a esa radiación es motivo de preocupación sindical (Vázquez y Zamarrón, 1990), y médica. En ese sentido, una tesis doctoral pionera fue la de Pérez Retuerta, presentada en la Universidad Complutense de Madrid en 1992; en ella, analizaba los aspectos sanitarios del trabajo ante videoterminals, distinguiendo entre los puramente ambientales (emisiones electromagnéticas, iluminación, ruido, aire acondicionado, temperatura, humedad, etc.), y los “factores humanos” (problemas visuales, posturales y psicosociales). Tras los análisis, observó una asociación entre los defectos de refracción inadvertidos y la fatiga.

Aunque los monitores y pantallas ya no están basados tanto en tubos de rayos catódicos, como en otras tecnologías (dispositivos de cristal líquido o LCD, plasma, electroluminiscencia, dispositivos de emisión de campo o FED, LED, etc.) hay que seguir evaluando sus riesgos, porque es mucho el tiempo que se pasa frente a ellas (p. ej., el 76,9% de la jornada, en trabajadores de oficina, según König y Caner, 2014), conocimiento que ha de ser tenido en cuenta por los diferentes convenios colectivos laborales.

Pero, dejando a un lado las consecuencias físicas negativas que conllevan las TICs, ¿podría estar el contexto de trabajo actual induciendo algún tipo de dependencia a las nuevas tecnologías, de consecuencias personales perjudiciales?

Hay empresas que exigen a sus empleados usar smartphone y estar permanentemente conectado. Al mismo tiempo, suelen ser organizaciones donde es fácil desarrollar estrés laboral, debido al tipo estructura que tienen, la cultura de empresa, el entorno, etc. Pero según la investigación, estas dos condiciones, estrés y TICs, no deberían ir juntas. En un estudio, Chen y colaboradores (2014), evaluaron longitudinalmente, es decir, a lo largo del tiempo, a una muestra de 2.550 ingenieros de tecnología, y observaron que el estrés laboral es uno de los factores que más se pudo asociar al uso problemático de Internet.

Por otra parte, pudiera pensarse que un trastorno relacionado con las TICs no tiene consecuencias directas para la empresa. Pero sí las tiene, sobre todo si el trabajo implica tomar decisiones. En un estudio publicado por la Universidad de Pittsburgh en Pensilvania (EEUU) y distintas universidades surcoreanas (Seok et al., 2015), se observó, con la ayuda de un escáner cerebral, cambios funcionales en el cerebro; en concreto, las personas con tendencia al uso problemático de Internet, en comparación con participantes del grupo control, tuvieron menos activación en la corteza prefrontal ventrolateral (asociada con el control y la regulación, entre otras funciones); de igual forma, las primeras también exhibieron una mayor tendencia a tomar decisiones arriesgadas.

Aunque este estudio ha sido criticado por su muestra pequeña y por su falta de rigor a la hora de controlar todas las variables (Starcevic, 2015), sí es cierto que advierte de los efectos negativos aparejados a desarrollar casi todo el trabajo con TICs (Grau et al, 2001; Salanova, 2003). En ese sentido coincidimos con el gran gurú de los medios de comunicación e inventor de la expresión “aldeas globales”, Marshall McLuhan, que nos volvía a recordar aquello de que “somos nosotros los que damos forma a nuestras herramientas, pero luego ellas nos dan forma a nosotros” (McLuhan, 1994, citado por Keen, 2016).

4. Sugerencias a modo de conclusión

En este trabajo hemos intentado contestar a la pregunta de si el contexto laboral actual podría estar induciendo algún tipo de dependencia a las nuevas tecnologías. La cuestión es controvertida desde el punto de vista de la salud mental, por el propio concepto de dependencia. En cambio, utilizando un eje entre el uso inadecuado y el uso problemático de las TICs, sí podemos concluir que el contexto laboral puede inducir diferentes alteraciones, especialmente cuando se encadena el abuso de la tecnología y el estrés laboral. No obstante, más investigación de tipo experimental es necesaria para corroborar esta conclusión provisional.

Mientras tanto, con la intención de prevenir el uso problemático de las TICs en el trabajo y, por extensión, en otros ámbitos, podrían adoptarse algunas sugerencias de momento:

1. En primer lugar, crear contextos de prevención y afrontamiento del estrés laboral, tal como obliga la LPRL.
Dentro de dichos contextos, un objetivo específico a tratar consistirá en vencer nuestro miedo a estar desconectados. Para ello sería aplicable todo lo que ya sabemos para convivir con el temor y la angustia (Prados, 2008).
2. En segundo lugar, que en la empresa u organización se reserve un tiempo libre de TICs.
Especialmente importante es que, tanto las comidas, como la hora de dormir, estén libres de tecnología. Y que ese tiempo libre se extienda todo lo posible. Algunas empresas han experimentado desconexiones de este tipo, con resultados muy positivos. Por ejemplo, Laszlo Bock, vicepresidente de gestión de personas de Google, en su libro *La nueva fórmula del trabajo*, relata que la oficina de esta empresa en Dublín creó en 2011 un programa denominado, precisamente, “*Dublín se desconecta*”, que exhortaba a las personas trabajadoras a mantenerse off-line una vez finalizada la jornada, y también los fines de semana, incluso dejando físicamente el portátil en la empresa, con el objetivo de obligarse a no contestar correos electrónicos relacionados con el trabajo (Laszlo, 2015: 169).
3. Revalorizar las relaciones interpersonales y los vínculos afectivos genuinos.
Según Daniel Sieberg, experto en tecnología de la CBS y “exadicto” confeso a las TICs, sugiere en su libro “*The Digital Diet*” (Sieberg, 2011), que es una grosería tecnológica poner el móvil encima de la mesa cuando estamos con alguien.
En cualquier contexto de trabajo, si nos encontramos con otras personas, deberíamos alejar los aparatos, si estos nos entorpecen para establecer una buena relación. Y si, somos más capaces de decir cosas amables tras un dispositivo que en persona, deberíamos aprender a vencer ese tipo de inercia, e invertirla.
4. Revalorizar las cosas importantes.

En una encuesta encargada por Intel a la consultora Harris Interactive, y publicada The New York Times a 2000 dueños de smartphones en EEUU, el 46% de las mujeres, y el 30% de los hombres, decían preferir dos semanas sin sexo antes que dos semanas sin Internet.

No debemos permitir que la pantalla sea nuestra única conexión al mundo. Debemos reconectarnos con él, vivir en él, y no perder demasiado tiempo con las TICs, salvo el estrictamente necesario para trabajar, aprender o relajarnos. Si en el ámbito privado, muchas personas se pierden experiencias por el afán de grabarlas en video, en el contexto laboral, no deberíamos depender de la tecnología para poder realizar la esencia de nuestro trabajo.

5. En la descripción de los puestos de trabajo deben estar plasmadas las funciones y las tareas relacionadas con las TICs, y en los convenios colectivos deben incluirse buenas prácticas en el uso de las TICs en el trabajo.

Por ejemplo, si una persona está obligada a atender el correo electrónico o el teléfono fuera del horario laboral, esto debería considerarse como una prolongación de jornada, o como tiempo extra de trabajo. La necesidad de la vigilancia sindical de la innovación tecnológica es obvia. Esperamos que la investigación psicológica contribuya a una mayor concienciación de todas las partes implicadas.

Conclusiones:

1. Sin querer negar en ningún momento los aspectos positivos de las TICs en el ámbito laboral, nos hemos centrado en el uso inadecuado de las mismas, que a veces se torna problemático.
2. Hemos adoptado esta expresión por la controversia científica que suscitan otros términos, como el de tecnoadicción.
3. En concreto, este artículo subraya el peligro potencial del abuso de las TICs en el ámbito del trabajo por cuenta ajena, especialmente en contextos donde exista riesgo de estrés laboral.
4. Las empresas, las personas empleadas y las organizaciones sindicales, debieran ser conscientes de ello, así como de los mecanismos de prevención.



5. Más investigación experimental es necesaria para poder seguir avanzando en el conocimiento de este tema.

Bibliografía

American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5ª Ed.) Washington, DC: Author.

Armayones Ruiz, M. (2016). *El efecto smartphone*. Barcelona: UOC.

Becoña Iglesias, E. (2006). *Adicción a nuevas tecnologías*. Vigo: Nova Galicia.

Bianchi, A., & Phillips, J. G. (2005). "Psychological predictors of problem mobile phone use." *CyberPsychology & Behavior*, 8, 39–51.

Billieux, J., Schimmenti, A., Khazaal, Y., Maurage, P., & Heeren, A. (2015). "Are we overpathologizing everyday life? A tenable blueprint for behavioral addiction research." *Journal of Behavioral Addictions*, 4(3), 119-123.

Bock, L. (2015). *La nueva fórmula del trabajo*. Barcelona: Conecta.

Block, J. (2008). "Issues for DSM-V: Internet addiction." *American Journal of Psychiatry*, 165, 306–307.

Boot, W. R., Kramer, A. F., Simons, D. J., Fabiani, M., & Gratton, G. (2008). "The effects of video game playing on attention, memory, and executive control." *Acta Psychologica*, 129, 387–398.

Bragazzi, N. L., & Puenete, G. D. (2014). "A proposal for including nomophobia in the new DSM-V." *Psychology Research and Behavior Management*, 7, 155-160.

Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Caplan, S. E. (2007). "Relations among loneliness, social anxiety, and problematic internet use." *CyberPsychology & Behavior*, 10, 234–242.

Chak, K., & Leung, L. (2004). "Shyness and locus of control as predictors of internet addiction and internet use." *CyberPsychology & Behavior*, 7, 559–570.

Chen, S., Gau, S. S., Pikhart, H., Peasey, A., Chen, S., & Tsai, M. (2014). "Work stress and subsequent risk of internet addiction among information technology engineers in Taiwan." *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17(8), 542-550.

Clark, S. C. (2000). "Work/family border theory: A new theory of work/family balance." *Human Relations*, 53, 747–770.

Collins, R. T. (1963). *Manual de neurología y psiquiatría en medicina del trabajo*. Madrid: Espasa-Calpe (Orig. 1961).

Davis, S. N., Shevchuk, A., & Strebkov, D. (2014). "Pathways to satisfaction with work-life balance: The case of Russian-language internet freelancers." *Journal of Family and Economic Issues*, 35(4), 542-556.

Egan, V., & Parmar, R. (2013). "Dirty habits? Online pornography use, personality, obsessionality, and compulsivity." *Journal of Sex and Marital Therapy*, 39, 394–409.

elEconomista.es (2016). Martes 23 de febrero, p. 14.

Feuls, M., Fieseler, C., & Suphan, A. (2014). "A social net? Internet and social media use during unemployment." *Work, Employment and Society*, 28(4), 551-570.

Gamito, P. S., Morais, D. G., Oliveira, J. G., Brito, R., Rosa, P. J., & de Matos, M. G. (2016). "Frequency is not enough: Patterns of use associated with risk of Internet addiction in Portuguese adolescents." *Computers in Human Behavior*, 58, 471-478.



Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Grau Gumbau, R. M., Salanova Soria, M., Schaufeli, W. B., y Llorens Gumbau, S. (2001). “Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia profesional.” *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11, 69-87.

Green, C. S., & Bavelier, D. (2003). “Action video game modified visual selective attention.” *Nature*, 423, 534–537.

Green, C. S., & Bavelier, D. (2006). “Enumeration versus multiple object tracking: The case of action video game players.” *Cognition*, 101, 217–245.

Griffiths, M. (1995). “Technological addictions.” *Clinical Psychology Forum*, 71, 14–19.

Griffiths, M. (2000). “Does internet and computer “addiction” exist? Some case study evidence.” *Cyber Psychology and Behavior*, 3, 211–218.

Grubbs, J. B., Exline, J. J., Pargament, K. I., Volk, F., & Lindberg, M. J. (2016). “Internet pornography use, perceived addiction, and religious/spiritual struggles.” *Archives of Sexual Behavior*, doi:10.1007/s10508-016-0772-9

Grubbs, J. B., Volk, F., Exline, J. J., & Pargament, K. I. (2015). „Internet pornography use: Perceived addiction, psychological distress, and the validation of a brief measure.“ *Journal of Sex and Marital Therapy*, 41, 83–106.

Guerreschi, C. (2013). *Las nuevas adicciones: Internet, trabajo, sexo, teléfono celular, compras*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.

Henle, C. A., Kohut, G., & Booth, R. (2009). „Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cyberloafing: An empirical test of justice theory.“ *Computers in Human Behavior*, 25, 902–910.

Ivarsson, L., & Larsson, P. (2011). "Personal internet usage at work: A source of recovery." *Journal of Workplace Rights*, 16, 63–81.

Jia, H., Jia, R., & Karau, S. (2013). „Cyberloafing and personality: The impact of the Big Five traits and workplace situational factors." *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20, 358–365.

Kanungo, R. N. (1982). "Measurement of job and work involvement." *Journal of Applied Psychology*, 67, 341–349.

Keen, A. (2016). *Internet no es la respuesta*. Barcelona: Catedral.

König, C. J., & Caner de la Guardia, M. E. (2014). "Exploring the positive side of personal internet use at work: Does it help in managing the border between work and nonwork?" *Computers in Human Behavior*, 30, 355-360.

La Voz de Galicia (26.07.2016). Recuperado de http://www.lavozdegalicia.es/noticia/galicia/2016/07/26/trafico-investigacion-conductor-bus-jugaba-pokemon-go-volante/0003_201607G26P8991.htm

Lavoie, J. A. A., & Pychyl, T. A. (2001). "Cyberslacking and the procrastination superhighway: A web-based survey of online procrastination, attitudes, and motion." *Social Science Computer Review*, 19, 431–444.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-24292>.

Llorens Gumbau, S. (2011). *Tecnoestrés*. Madrid: Síntesis.

Martínez Selva, J. M. (2011). *Tecnoestrés*. Barcelona: Paidós.

McLuhan, M. (1994). *Understanding Media: The extensions of man*. Cambridge, MA: MIT Press.

Pérez Retuerta, G. (1992). *Aspectos sanitarios del trabajo ante videoterminals*. Madrid: Universidad Complutense (Tesis doctoral).



Prados, J. M. (2008). *Ansiedad generalizada*. Madrid: Síntesis.

Radesky, J. S., Schumacher, J., & Zuckerman, B. (2015). "Mobile and interactive media use by young children: The good, the bad, and the unknown." *Pediatrics*, 135(1), 1-3.

Reinecke, L. (2009). "Games at work: The recreational use of computer games during working hours." *CyberPsychology & Behavior*, 12, 461-465.

Reinecke, L., & Trepte, S. (2008). "In a working mood? The effects of mood management processes on subsequent cognitive performance." *Journal of Media Psychology*, 20, 3-14.

Salanova, M. (2003). "Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia." *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 225-247.

Sánchez, V., y Zamarrón, M. A. (Eds.). (1990). *Nuevas tecnologías, sociedad y trabajo*. Madrid: FUNDESCO/Unión de Técnicos y Cuadros de UGT.

Schimmenti, A., & Caretti, V. (2010). "Psychic retreats or psychic pits? Unbearable states of mind and technological addiction." *Psychoanalytic Psychology*, 27(2), 113-132.

Seok, J., Lee, K. H., Sohn, S., & Sohn, J. (2015). „Neural substrates of risky decision making in individuals with Internet addiction." *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 49(10), 923-932.

Sieberg, D. (2011). *The digital diet*. New York: Three Rivers.

Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). „The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work." *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 204-221.

Starcevic, V. (2015). "Problematic Internet use, reward sensitivity and decision making." *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 49(10), 937-938.

Tejeiro-Salguero, R.A., & Bersabé-Morán, R. M. (2002). "Measuring problem video game playing in adolescents." *Addiction*, 97(12), 1601-1606.

Terkel, S. (1974). *Working: People talk about what they do all day and how they feel about what they do*. New York: Pantheon/Random House.

Tolliday, S., & Zeitlin, J. (1986). *The automobile industry and its workers: Between Fordism and flexibility*. Cambridge: Polity Press.

Trinkaas, J. W. (1983). "Arcade video games: An informal look." *Psychological Reports*, 52, 586.

Turkle, S. (1995). *Life on the screen: Identity in the age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.

Walsh, S. P., White, K. M., & Young, R. (2010). "Needing to connect: The effect of self and others on young people's involvement with their mobile phones." *Australian Journal of Psychology*, 62(4), 194-203.

Young, K. S. (1996). "Psychology of computer use: XL. Addictive use of the internet: A case that breaks the stereotype." *Psychological Reports*, 79(3), 899-902.

Young, K. S. (1998). *Caught in the net*. New York: Wiley.



TECNO-ESTRÉS Y TECNO-ADICCIONES: SU PROBLEMÁTICA CALIFICACIÓN COMO CONTINGENCIA PROFESIONAL.

María Rosa Vallecillo Gámez

Profesora Contratada Doctora, acreditada a TU
de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social
Universidad de Jaén

Sumario

1. Introducción

2. El marco del análisis: la consideración de los riesgos psicosociales

2.1. El estrés laboral y su variante: el tecnoestrés

3. El tecnoestrés como enfermedad profesional y su encuadramiento en la Igss

3.1. La evolución del concepto de enfermedad profesional

3.2. Modelos para la configuración del concepto de enfermedad profesional

3.3. Las propuestas de aplicación al mercado actual

4. El encuadramiento en el sistema de seguridad social

4.1. El silencio del cuadro de enfermedades profesionales respecto de los riesgos psicosociales

4.2. La reparación de los riesgos psicosociales

4.3. La flexibilización jurisprudencial como alternativa a la rigidez del sistema de lista cerrada

4.4. La flexibilización jurisprudencial en la apreciación del nexa causal

4.5. Encuadramiento del infarto y su conexión con el tecnoestrés

5. Conclusiones

Bibliografía



Resumen

Los riesgos psicosociales se han convertido en los últimos años en una importante fuente de siniestralidad laboral, tanto en España como en Europa, y todo apunta a que seguirán en esa línea por el creciente uso que de las TIC se hace en los entornos de trabajo.

Estos fenómenos tecnológicos han desencadenado la identificación de nuevas patologías asociadas a ellos y que tienen como identificador común el estrés, por lo que la denominación común que relaciona origen y patología se ha denominado “Tecnoestrés”.

No es indiferente la repercusión que, en el ámbito concreto de la Seguridad Social, tienen estos fenómenos. En este marco se encuadran las reflexiones de este trabajo, especialmente por el tratamiento doctrinal y jurisprudencial que la consideración de esta nueva enfermedad, en cualquiera de sus modalidades más específicas, tiene al poder ser calificada como accidente de trabajo o enfermedad profesional.

1. Introducción

La decisión del Senado francés de retirar las enfermedades psicosociales de la lista de enfermedades profesionales, ha desatado un aluvión de críticas por parte de la doctrina al entender que esta decisión supone un enorme retroceso en la inclusión de las enfermedades de carácter psicosocial asociadas al desempeño del trabajo, como enfermedades profesionales. Esta decisión es el origen del planteamiento de este trabajo en el que se analiza la consideración de las patologías psicofísicas como contingencia profesional.

La problemática surge porque el estrés laboral es un mal que se incrementa con fuerza debido en parte, a las modificaciones que las condiciones laborales sufren por la introducción de nuevos modos de trabajo basados en el uso de las tecnologías y de dispositivos electrónicos que limitan la desconexión del trabajador de la actividad laboral, a la vez hacen difícil la consideración de establecer los límites del tiempo de trabajo.

La consideración del estrés como enfermedad del trabajo no es nueva. Desde hace más de una década los tribunales han venido reconociendo el estrés por causa del trabajo, en sus distintas manifestaciones – estrés post-traumático, infarto, intento de suicidio, derrames cerebrales...-, como enfermedad laboral.

En este sentido, la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el trabajo se articula en torno al diseño de las políticas de seguridad y salud en el trabajo en el sentido de “*integrar todo el conjunto de riesgos*” a los que quedan expuestos los trabajadores, y singularmente los denominados riesgos emergentes, cuyo principal exponente son los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo, que incrementan su peso en el conjunto de los riesgos derivados del trabajo.

Y esto porque las condiciones de trabajo inadecuadas, deficientemente estructuradas o pervertidas pueden llegar a ser fuente u origen de situaciones patógenas. La organización del trabajo suele crear un entramado de relaciones que las que puede existir armonía o, por el contrario, puedan suponer exigencias en las que la desestructuración de la organización origine actitudes psicopatológicas en algunas personas a las que el ambiente o las condiciones de trabajo conviertan en psicológicamente disfuncionales (Díaz Franco, 2002: 29)

La protección de estas enfermedades solo encuentra encuadre dentro de la cobertura del accidente de trabajo en su sentido amplio. Su protección se debe básicamente a la generalizada “conciencia jurídica” de la necesidad de su protección, que ha venido encontrando su respaldo en la labor de los Tribunales.

Revisamos, en este trabajo, los principales argumentos que se esgrimen para poder sostener, de lege lata, tal calificación, sin pasar por alto las dificultades, técnico-jurídicas que nos encontramos en el camino por no existir aun una normativa explícita y clarificadora sobre el tratamiento de las enfermedades psicosociales derivadas del trabajo (Olarte Encabo, S., 2005). Pero podemos adelantar que las decisiones judiciales habidas hasta la fecha, a pesar de la evolución general a favor de la consideración como contingencia de origen profesional, siguen sin ofrecer una respuesta unificada.



2. El marco del análisis: la consideración de los riesgos psicosociales

La preocupación por los riesgos laborales de carácter psicosocial, es ya una constante no solo en el ámbito europeo sino también en el panorama jurídico empresarial español. La alarma ante estas patologías profesionales está adquiriendo notas de pandemia evidenciado por el interés de numerosa doctrina (Molina Navarrete, 2007; Martínez Barroso, 2007; Igartúa Miró, 2007; Olarte Encabo, 2005) y la generación de un buen número de resoluciones judiciales, así como algunas importantes iniciativas legislativas¹.

Fenómenos como la globalización social y económica y, en el caso que nos ocupa, la aplicación de las nuevas tecnologías al mundo del trabajo, están provocando importantes cambios en los modelos organizativos empresariales, de manera que un mundo marcado por las innovaciones de las tecnologías de la información y el conocimiento, hace que el nuevo tipo de sociedad sea inseparable del nuevo tipo de organización empresarial, y que implique el desarrollo de nuevas patologías laborales asociadas a estos cambios.

El conjunto de riesgos a los que el trabajador puede estar expuesto con motivo del desarrollo de su prestación laboral se incrementa con los perjuicios a la salud psíquica. Estos riesgos de carácter psicosocial tienen una conexión directa con el modo en que se ejerce la función directiva y la gestión de los grupos humanos dentro de las actuales organizaciones (Serrano Olivares, 2005: 105). Se trata, pues, de nuevas patologías laborales generadas por los modelos de organización del trabajo imperantes en las empresas modernas y que se asocian a variables estructurales o se conectan con las relaciones interpersonales en el empleo. Su protagonismo se debe, fundamentalmente, a la virulencia con que se hacen presentes en todas las organizaciones del trabajo, a las graves consecuencias que provocan en la salud de los empleados y al estado de conocimiento, en permanente actualización, de los especialistas implicados. De todas las patologías de estas características asociadas al desempeño del trabajo, a la que con más frecuencia se alude, es al estrés, que comprende tanto el estrés común, el estrés postraumático, el burnout y el relevante para este trabajo, el tecno-estrés.

Los daños asociados a estas patologías son de distinta naturaleza y van desde los cuadros depresivos y de ansiedad hasta las lesiones físicas o biológicas más variadas. Pero pese a la sintomatología que acusan no se consideran propiamente como enfermedades y menos como accidentes, sino más bien como situaciones relacionales – riesgos

¹ Sobre uno de los riesgos psicosociales más característicos, el acoso, la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público y la Ley 20/2007 del Estatuto del Trabajador Autónomo.

– cuya falta de prevención sí ocasiona daños que merecen la calificación de contingencia profesional y no común cuando se vincula de modo prevalente al ámbito laboral (Molina Navarrete, 2007: 27). Es claro, pues, que esas repercusiones pueden objetivarse y desembocar, por estar acreditados los daños, en una incapacidad temporal, permanente o, en casos extremos, en el fallecimiento del trabajador.

No se trata de riesgos nuevos, sino de riesgos sobre los que existe una mayor conciencia social en las sociedades democráticas avanzadas sobre la relevancia de los derechos fundamentales afectados y sus consecuencias para la víctima. Así, la Comisión Europea consideraba ya hace algunos años, que la *“creciente incidencia de los trastornos y las enfermedades psicosociales plantea nuevos retos para la salud y la seguridad en el trabajo y compromete la mejora del bienestar en el trabajo... y representan actualmente un problema peliagudo, que justifica una acción de carácter legislativo”* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2002)

2.1. El estrés laboral y su variante: el tecnoestrés

Dentro de la definición de estrés laboral encajan los trastornos anímicos que un trabajador presenta motivados únicamente por incidencias surgidas en su trabajo y le impiden su correcto desempeño, siendo su única causa el desempeño de un trabajo por cuenta ajena. Así se reconoce para quien presenta el “síndrome de estar quemado” o de quien sufre una depresión originada por una decisión empresarial de modificación sustancial de sus condiciones de trabajo, quien presenta una reacción de ansiedad desencadenada por problemas laborales, en quien presenta un trastorno adaptativo con alteración mixta de las emociones y las conductas derivadas de presiones, amenazas, insultos o agresiones... pero no cabe esta calificación cuando la incapacidad para el trabajo venga motivada por una alteración anímica generada en una persona con patología psíquica previa, en la que los problemas laborales actúen como meros desencadenantes de dichos episodios (SSTSJ País Vasco, 15 de julio de 2004, 3 de junio de 2003 AS 2472).

En estos tipos de riesgos hay que considerar varios factores:

- Las circunstancias en las que se desarrolla la actividad: contenido de las tareas, presión del tiempo, ambigüedad y conflicto de rol...
- La estructura y dirección de la empresa: rigidez o dejación en el gobierno, control de la actividad, relaciones interpersonales, trabajo emocional

- Las características personales del trabajador: singularidades de su personalidad, cambios de trabajo, edad, falta de preparación ante situaciones problemáticas, expectativas profesionales...
- Las condiciones ambientales: entorno físico, violencia en el lugar objetivo, hostigamiento psicológico...

Desde esta perspectiva y la introducción de nuevos modos de trabajo en los que las TIC representan el papel principal, se está consiguiendo que la línea divisoria entre la vida laboral y la vida personal se diluya cada vez más, de hecho, el imparable desarrollo de las tecnologías ha dado lugar al fenómeno del e-trabajo que implica una traslación de las mentes y no de los cuerpos, de manera que se crea un espacio tácito de ocupación – la oficina virtual – donde pueden coexistir todos los componentes virtualmente reunidos y que permite la aparición de nuevas relaciones laborales – trabajo en red – y la configuración de un tipo de organización diferente.

Este nuevo modelo laboral puede desembocar, en ocasiones, en una dificultad para desconectar, puesto que las TIC permiten al trabajador permanecer siempre conectado y localizable, tanto en días laborables como en vacaciones, en casa, de viaje..., las 24 horas del día. Las respuestas individuales a esta situación son muy variadas y van desde el rechazo frontal – tecnofobia – a una sobre-identificación, incluso adicción a las mismas – tecnofilia –, dejando en el centro la correcta adaptación. La tecnofilia es aún más intensa cuando su aparición tiene origen en la búsqueda de altos niveles de productividad, dando lugar a la “adicción al trabajo” o “workalcoholism”, que implica una necesidad compulsiva e incontrolable de trabajar incesantemente. Los extremos tienen, evidentemente, consecuencias negativas en los sujetos y pueden convertirse en importante fuente de riesgo laboral. En el caso de quienes se sienten amenazados por las TIC, debido a la ansiedad que su uso les provoca, generando un tipo específico de estrés, el llamado “Tecnoestrés”. Esta, como cualquier otra adicción, acaba siendo dañina para el que la sufre y para quienes los rodean, impidiendo el disfrute pleno de la vida personal y familiar.

Las respuestas a estas situaciones van desde la adaptación a la adicción, estableciéndose:

- Las personas que viéndose obligadas a utilizarlas optan por minimizar su uso, limitándolo a lo imprescindible y durante el menor tiempo posible
- Otras para no tener problemas aceptan las TIC en su puesto, pero las adaptan a sus necesidades, por ejemplo, utilizan el ordenador e internet para mandar e-mails personales

- Los que se sienten atrapados por las facilidades que les proporcionan las TIC, incluso disfrutan empleándolas, pero son capaces de desconectar sin ningún problema
- Y el grupo que llega a hiper-identificarse tanto con la tecnología que se convierte en una adicción, que incluso les llega a inferir y dificultar el desarrollo de una vida personal equilibrada. Esta situación es especialmente frecuente en los adictos al trabajo, al encontrar en las TIC las herramientas ideales para el logro de su éxito laboral.

Por tanto, el tecnoestrés puede ser definido como una moderna enfermedad de adaptación, causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías. La mayor parte de los síntomas son similares a los del estrés. Fatiga, insomnio, depresión, dolores de cabeza y tensiones musculares, aunque el primer síntoma que puede alertar de la presencia de tecnoestrés son episodios de irritabilidad o resistencia obstinada a recibir instrucciones sobre el funcionamiento de cualquier elemento tecnológico.

Esta enfermedad se identifica con el esfuerzo mental que supone la adaptación al cambio, la multitarea y la sobreabundancia de información y datos que obliga a quienes lo sufren a un trabajo que implica una reducción del tiempo libre en los periodos de descanso del mismo. Las consecuencias implican que cuerpo y mente sufren reacciones negativas relacionadas con esta sobreestimulación y la incapacidad de desconexión. Se trata, pues, de un tipo específico de estrés que surge como consecuencia de la dependencia que experimentamos de las nuevas tecnologías, el pánico al fallo de estas, un estado constante de sobre-estimulación y la necesidad de estar siempre conectados.

Se identifican (Brillhart, 2004: 302-307), cuatro formas de tecnoestrés:

- Síndrome de fatiga informativa (data smog). Sobrecarga de información que experimentamos al usar internet. Ésta llega incluso a perjudicar nuestro rendimiento, al obligarnos a analizar y dar forma a demasiada información, con el consiguiente añadido de estrés a nuestra vida
- Locura multitarea (multitasking madness). Mientras que los ordenadores pueden ejecutar múltiples tareas a la vez, la mente humana no está preparada para ese ritmo. Por ello cuantas más tareas se quieren realizar a la vez, menos eficiente se logra ser en cada una de ellas, lo que favorece la aparición y el incremento del estrés, disminuye la percepción del control y causa problemas físicos como dolor de cabeza y estómago.

- Problemas informáticos (computer hassles). Uno de los principales causantes del tecnoestrés y afecta a casi todos los usuarios de las TIC's. Los principales problemas suelen venir causados por la lentitud y las averías del sistema, por la cantidad de mensajes electrónicos recibidos, virus y pérdida de ficheros
- Síndrome de estar quemado (burnout). Es la forma más importante de tecnoestrés y se produce como consecuencia de un proceso acumulativo que conduce a un agotamiento emocional. Sus consecuencias son numerosas y perjudiciales: cansancio emocional, desgaste, agotamiento, fatiga, irritabilidad, actitudes negativas, falta de realización personal, respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo.

De la misma manera que se identifican distintas formas de padecimiento del tecnoestrés, también se identifican diferentes tipos de usuarios:

- Los que padecen ansiedad tecnofóbica, traducida en reacciones de ansiedad al emplear la tecnología y que produce sudoración en las manos, palpitaciones y dolor de cabeza
- Los que padecen tecnofobia cognitiva, cuya apariencia es tranquila y relajada pero que internamente se torturan con ideas como “todo el mundo es capaz de hacer esto menos yo...” o “voy a tocar la tecla equivocada y voy a cargarme el ordenador”
- Los usuarios incómodos, que emplean la tecnología y solo muestran leves reacciones de ansiedad y pensamientos negativos.

Queda demostrado, por tanto, la consideración del tecnoestrés como patología y su origen en el desempeño del trabajo. Es un hecho conocido que un trabajador estresado es un trabajador menos motivado, menos productivo y, por supuesto, más expuesto a sufrir accidentes laborales. La OIT ya señaló en 1995 el estrés laboral como un serio peligro para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo, que además resiente la productividad al afectar a la salud física y mental de los trabajadores.

Además, se generan una serie de problemas relacionados con el empobrecimiento o sobre-enriquecimiento de los puestos de trabajo o de los problemas de salud derivados del uso continuado de los ordenadores. La implantación de sistemas informáticos induce otros factores potenciales de estrés, tales como: el incremento del

control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad y las contraseñas que provocan mucha tensión en las personas que manejan datos importantes que deben proteger, la invasión de la privacidad, la reducción de los contactos sociales y la interacción social, la falta de sistemas de apoyo para el aprendizaje y la actualización de los nuevos sistemas y programas y los cambios de roles en el sistema organizacional.

Por tanto, el término tecnoestrés hace referencia a una nueva enfermedad causada por la incapacidad para enfrentarnos a las nuevas tecnologías de un modo psicológicamente saludable, siendo el producto combinación de ansiedad, sobrecarga de información, conflicto de roles y factores organizacionales. El tecnoestrés nunca puede eliminarse completamente, pero se puede minimizar su impacto si conocemos las causas y las posibilidades de afrontamiento.

Los beneficios económicos que produce la introducción de las TIC son indiscutibles, por lo que su uso va en constante aumento. Las TIC contribuyen notablemente al incremento de la productividad en mayor medida que otros factores, por eso la inversión en ellas es importante, pero sin descuidar la inversión en la prevención del tecnoestrés.

En la prevención de riesgos ocasionados por las TIC, se puede actuar sobre el control de los potenciales estresores de la situación, o en la apreciación subjetiva de las personas. Ambos hacen referencia a una prevención primaria – reducción de la incidencia de un problema en personas en situación de riesgo, los potenciales usuarios de TIC – y secundaria – reducir la duración de un problema mediante una intervención rápida, es la intervención tras los primeros “signos de alarma” -. En cuanto al objeto de la prevención, desde una aproximación socio-técnica, se puede hablar de prevención en el sistema social – a nivel individual o grupal – o en el sistema técnico.

Esta continua renovación tecnológica supone que los trabajadores están expuestos a un reciclaje constante con la consecuente necesidad de adaptación y aprendizaje. Esta presión es uno de los elementos que incrementa el nivel de estrés de los trabajadores, aunque esta situación no es nueva. En 2005 se introduce por vez primera en el Acuerdo Interconfederal sobre Negociación Colectiva el Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés ligado al Trabajo, suscrito por la UNICE, EUAPME, CEEP y la Confederación Europea de Sindicatos. Las partes negociadoras lo incorporaron como anexo para darlo a conocer, al considerar que se trata de *“un instrumento especialmente útil, ya que proporciona pautas de referencia y criterios de actuación que pueden resultar de utilidad tanto para crear una sensibilización y mayor comprensión de esta materia como para prevenir, eliminar o reducir el problema del estrés laboral”*.



3. El tecnoestrés como enfermedad profesional y su encuadramiento en la lgss

El trabajador además de estar expuesto al accidente de trabajo, también lo ha estado a la posibilidad de sufrir otros trastornos patológicos de carácter lento y progresivo, vinculados a la realización de una tarea. En sistemas como el francés, el italiano o el belga, se exige que la fuerza lesiva sea súbita, violenta o traumática y exterior para apreciar la existencia de un accidente de trabajo, no dando cabida a la lesión provocada por una acción lenta y progresiva, de manera que la enfermedad profesional ha necesitado de un régimen asegurativo propio, a diferencia del sistema español.

Además, la relación de causalidad entre la lesión y el trabajo realizado, y en nuestro caso, los medios empleados, puede ser compleja, lo que plantea una dificultad especial para dilucidar si aquel constituye la causa exclusiva o prevalente, de la patología. La dificultad en estos casos es la delimitación de la etiología laboral de la patología psíquica o psicofísica, dado que la misma puede desarrollarse durante un tiempo prolongado y puede ser atribuible a diversas causas (González Cobaleda, E., 2015).

Es conocido que la acción protectora del sistema de Seguridad Social no es uniforme y difiere en función del régimen aplicable y del tipo de contrato o relación profesional, como varía el contenido y las condiciones dependiendo de la contingencia que provoca la situación de necesidad protegible.

No es indiferente la calificación de una contingencia como común o profesional, siendo estas en el ordenamiento jurídico español, las derivadas de accidente de trabajo – art. 156 TRLGSS – y enfermedad profesional – art. 157 TRLGSS -. La diferenciación entre contingencias comunes y profesionales trasciende el plano puramente conceptual y se traduce en un régimen jurídico diferenciado que reviste enorme transcendencia en la calificación de un accidente de trabajo como enfermedad profesional, como enfermedad de trabajo asimilada a accidente laboral o como enfermedad común.

3.1. La evolución del concepto de enfermedad profesional

Si atendemos al concepto de enfermedad profesional esta se define como el daño, la patología médica o traumática, provocada por la presencia en el medio ambiente laboral de factores o agentes físicos, químicos o biológicos que merman la salud del trabajador. Pero aunque la noción de enfermedad profesional nació en sede jurisprudencial y esencialmente vinculada al accidente de trabajo, merced a la noción amplia de lesión adoptada por la jurisprudencia

que permitió englobar las enfermedades laborales en el concepto de accidente de trabajo, posteriormente recibió carta de naturaleza en la normativa de seguridad social y fue progresivamente desvinculándose del concepto de accidente de trabajo, sobre todo por la necesidad de aplicar especiales medidas de prevención y diagnóstico, y de facilitar su identificación.

La primera formulación general de la protección de las enfermedades profesionales no se producirá hasta el Decreto de 10 de enero de 1947 y su reglamento de desarrollo de 19 de julio de 1949², estableciendo un aseguramiento especial para ellas y un cuadro listado de enfermedades profesionales que se recogía en el anexo del Decreto. El régimen de listado se ha mantenido en las sucesivas regulaciones hasta el actual artículo 157 del actual Real Decreto Legislativo 8/2015 de 30 de octubre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

En el sistema español la enfermedad profesional es atendida desde tres conjuntos normativos e institucionales: la normativa de prevención de riesgos laborales, la normativa sanitaria y la normativa de seguridad social. Es esta última la que proporciona la definición legal de enfermedad profesional. Conforme al TRLGSS se considera como tal *“la contraída a consecuencia del trabajo por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta ley y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional”*.

Sobre este concepto legal, la STSJ Cataluña de 23 de diciembre de 2002 (rec.164272002) dictaminó que *“no basta, por tanto, para que una determinada dolencia o lesión sea calificada como derivada de enfermedad profesional que la misma provenga del trabajo, sino que el peculiar régimen jurídico de esa contingencia exige, además, de un modo específico en cuanto al origen de la misma, mediante una acción lenta y progresiva, consecuencia lógica al tratarse de una enfermedad, y un lugar específico en el que la misma se contrae o se origina”*. En consecuencia, no todas las enfermedades de etiología laboral pueden ser consideradas como enfermedades profesionales en sentido técnico legal. Para que sea calificada como tal, han de cumplirse tres requisitos:

² No obstante, la primera norma que se propuso establecer una regulación específica fue la Ley de Bases de Enfermedades Profesionales, de 13 de julio de 1936, que listaba un total de 21 enfermedades, consecuencia de la ratificación por España del Convenio núm. 18 de la OIT de 1925, sobre indemnización por enfermedades profesionales, que venía a establecer el principio de equiparación de las enfermedades profesionales con los accidentes de trabajo en materia indemnizatoria.

- Que la enfermedad sea contraída a consecuencia del trabajo por cuenta ajena
- Que la enfermedad sea consecuencia de las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones reglamentarias de aplicación y desarrollo de la ley
- Que la patología proceda de la acción de elementos o sustancias que en el cuadro reglamentario se indiquen para cada enfermedad profesional

La diversa configuración normativa, más flexible para el accidente de trabajo que para la enfermedad profesional, ha provocado una desigual evolución de la doctrina judicial, siendo el margen de interpretación judicial reducido constreñido por el propio sistema definitorio de lista, aunque es cierto que alguna jurisprudencia ha sido favorable a la interpretación mediante la adaptación a las características de una dolencia o de una actividad profesional³ o la diferente calificación de la misma (Blasco Lahoz, 2009)

3.2. Modelos para la configuración del concepto de enfermedad profesional

Según la OIT la determinación de la existencia de una enfermedad profesional puede atender a tres sistemas o modelos (Lantarón Barquín, 2008; 419):

- El sistema de lista por el que se atribuye la consideración de enfermedad profesional a toda aquella recogida en una lista que además contiene las sustancias y ámbitos profesionales en los que está presente.
- A un sistema abierto o de determinación judicial
- A un sistema mixto que conjuga los dos modelos anteriores

Siendo el primero el adoptado por el sistema español. Este tiene la ventaja de asegurar un alto grado de certeza, puesto que la inclusión en el cuadro actúa como presunción “iuris et de iure” de su etiología laboral, no requiriéndose la prueba del nexo causal, a diferencia de lo que ocurre con las restantes enfermedades del trabajo no incluidas en la lista, en las que sí es necesaria dicha prueba.

3 Por ejemplo en la SSTSJ de Cataluña de 21 de abril de 1998, Aragón de 21 de abril de 2003 y País Vasco del 27 de enero de 2004

Como inconveniente se señala ser un método insuficiente por cuanto que no abarca todas las patologías de origen laboral (López Gandía, 2016 : 769), y también su facilidad para quedar desfasada y las dificultades y la demora para la incorporación de las nuevas enfermedades profesionales, con el consiguiente desajuste en relación a la evolución tecnológica, los modos de trabajar o las nuevas sustancias y agentes empleados en los procesos productivos (Igartúa Miró, 2007 : 2695).

La complejidad creciente en los modos de vida y trabajo, así como la constante evolución del progreso técnico, añade dificultades para establecer una línea de delimitación entre los riesgos profesionales y los comunes. La jurisprudencia admite la teoría de la multicausalidad a partir de la presunción contenida en el art. 156. LGSS. Este concepto de causalidad múltiple, adoptado por la doctrina y la jurisprudencia, ofrece la ventaja de adaptarse de forma más adecuada a la doctrina científico médica en la que se admite la concurrencia de causas diversas en la mayoría de las enfermedades (Areal Calama, Rio Puigjermanal, Castejón Castejón, 1997: 86)

3.3. Las propuestas de aplicación al mercado actual

En estos casos, el daño o las consecuencias lesivas no siempre presentan una relación clara con una determinada actividad debido, bien al desconocimiento de la causa desencadenante de la enfermedad, o bien a su carácter multicausal. A ello sumamos las actuales condiciones laborales en las que predomina la flexibilidad laboral y el nomadismo en el empleo, provocando situaciones en las que la falta de certeza jurídica frustra los objetivos preventivos, reparadores o sancionadores que contiene el ordenamiento. De ahí la dificultad de regulación de las acciones preventivas y reparadoras de las patologías relacionadas con el estrés laboral, y en el caso que nos ocupa, las adicciones tecnológicas.

La exclusión de los riesgos psicosociales del listado cerrado de enfermedades profesionales, obliga a reconducir la consideración y el encuadramiento a través de las enfermedades profesionales, por tanto, de una forma un tanto artificiosa. Esta forzada situación lleva a una situación aporética que alcanza varias perspectivas: por un lado afecta al aspecto preventivo en la medida en que a través de esta calificación jurídica se impide la aplicación de reconocimientos médicos previstos en el artículo 244 LGSS para las enfermedades profesionales listadas; por otro lado afecta al ámbito reparador, disminuyendo o impidiendo la tutela protectora para una situación de necesidad cuya lógica precisaría de una tutela equivalente a la de las enfermedades vinculadas al desempeño profesional.



Para la calificación como enfermedades profesionales, reformulando el sistema de lista cerrada, se podría acudir al sistema mixto que propugna la OIT a través de una lista de enfermedades profesionales que, acompañadas de una cláusula general permitan calificar como tales otras dolencias no listadas, sobre todo para aquellas cuyo nexo de causalidad con el trabajo quedara acreditado en sede judicial, permitiendo así una más adecuada calificación ajustada a la realidad actual.

Otra opción sería acudir a las propuestas de la UE que establecería un nuevo sistema fundamentado en una doble lista de patologías profesionales: una lista básica que integrarían todas las legislaciones y otra complementaria compuesta por aquellas enfermedades que se consideren por parte del legislador como incorporables. Lo que resulta obviamente deseable, es que la lista de enfermedades profesionales se actualizase de manera continua, al objeto de incluir las nuevas patologías relacionadas con la nueva organización del trabajo, y que no sea una obligación judicial su calificación como accidentes de trabajo (Sempere Navarro, 2010 :78). De esta manera las enfermedades del trabajo abandonarían su condición de accidente de trabajo y pasarían a ser tratadas como lo que realmente son, debiendo, para que este supuesto sea viable, demostrar la existencia de causalidad entre actividad profesional y patología, superando así la disfunción que provoca el desvío de su consideración como accidente de trabajo.

4. El encuadramiento en el sistema de seguridad social

4.1. El silencio del cuadro de enfermedades profesionales respecto de los riesgos psicosociales

Una de las repercusiones jurídicas que provoca en materia de protección social la aparición de nuevos riesgos laborales, tiene que ver con el esfuerzo por determinar su encuadramiento en el sistema de Seguridad Social con el fin de establecer la cobertura que ha de dispensar a los daños que ocasionen dichos riesgos. Por tanto, la regulación de protección existente tiene que poder darles cabida disponiendo de un modelo flexible para ello. Se trata, por tanto, de una cuestión que afecta tanto a la concepción misma del modelo protector y de sus posibilidades de adaptación a las nuevas realidades como al diseño de las políticas públicas de seguridad y salud y que debe integrar todo el conjunto de riesgos a los que se expone el trabajador con ocasión de su actividad laboral.

Es posible así, sostener, sin forzar los criterios hermenéuticos, que la obligación general de protección ha de integrar la evaluación, planificación y protección frente a los riesgos de origen psicosocial, según cabe colegir de

las normas, de la interpretación que realiza la justicia comunitaria⁴ y nacional y el enfoque de algunas leyes más generalistas, ya citadas.

El debate se centra entonces que la dificultad por encuadrar adecuadamente la protección de estas lesiones dentro de las posibilidades que ofrece la legislación de Seguridad Social, puesto que aunque cualquier daño se protege con independencia de la naturaleza, común o profesional, del riesgo que procede, también es cierto que existen importantes diferencias en la dinámica protectora según que el daño provenga de un riesgo común o profesional (Rojas Rivero, 2005: 137 y Montoya Melgar, 2008), según lo articulado en nuestra legislación a tal objeto.

Desde un planteamiento general y partiendo del reconocimiento de la etiología profesional de los riesgos psicosociales, propiciar un encaje adecuado de las dolencias que provocan estos riesgos tiene que ver, con la posible catalogación de estos daños bien como accidente de trabajo, bien como enfermedad profesional, categorías a las que son reconducibles estas lesiones. La dificultad estriba en la carencia existente en materia de Seguridad Social de una legalidad explícita y clarificadora sobre el tratamiento de las patologías psicosociales derivadas del trabajo, lo que se ha venido traduciendo en un cúmulo de decisiones judiciales que no ofrecían una respuesta unificada, a pesar de la evolución general a favor de la contingencia profesional (Navarro Nieto, 2007: 243).

Cada vez con más profusión, la doctrina judicial y académica considera las secuelas derivadas de los diferentes tipos de riesgos psicosociales como enfermedades del trabajo en atención a lo dispuesto en el art. 156.2 e) TRLGSS que regula una especie de accidente de trabajo, a saber la enfermedad contraída con motivo de la realización del trabajo, siempre que esta sea la “cláusula exclusiva” del daño, y siempre que tal padecimiento no esté incluido en el concepto de enfermedad profesional (ex art. 157 TRLGSS), y consiguientemente no quede incorporada al cuadro legalmente aprobado al efecto (Montoya Melgar, : 15).

Esta fórmula de clasificación de las enfermedades profesionales utilizada por nuestro ordenamiento jurídico, ha venido siendo tildada de anticuada, poco dinámica y excesivamente rígida, porque no permite una actualización

4 Por ejemplo, y evidenciando que no es una cuestión tan novedosa, la STJCE de 12 de noviembre de 1996, aclara que los conceptos de “medio de trabajo...se refieren a todos los factores físicos o de otra índole, que puedan afectar a la salud y la seguridad del trabajador en su entorno laboral”



rápida de las dolencias y hace alusión a que ante determinadas alteraciones de la salud, como es el caso de las dolencias psicofísicas, de origen complejo y diverso, no es posible una catalogación sencilla como enfermedad profesional puesto que exige una etiología laboral incontrovertida y única (Molina Navarrete, 2007: 23 y 24). Y esto es así porque la Recomendación comunitaria que está en el origen del vigente listado de 2006, aconsejaba a los Estados miembros que promoviesen *“la investigación de las enfermedades relacionadas con una actividad profesional, en particular...para los trastornos de carácter psicosocial relacionados con el trabajo”*, aunque ya hemos evidenciado que aún no se recoge en nuestro país. De todas maneras, este mutismo absoluto de la nueva lista en relación a las patologías psicosociales contrasta con el auge que la tutela preventiva tiene respecto de los mismos.

En relación al tema de la posible calificación futura de los riesgos psicosociales como enfermedades profesionales es correcto el enfoque normativo que camina en el sentido de entender que los factores de riesgo psicosocial están en la base de un buen número de patologías físicas (STS 29.9.2000). Se trataría solo de contemplar que este tipo de patologías psicosociales provocan dolencias de tipo físico como consecuencia de que las alteraciones psicológicas en la salud del trabajador que se ve expuesto a estas situaciones, se somatizan provocando cuadros médicos frecuentes.

4.2. La reparación de los riesgos psicosociales

La situación de los riesgos psicosociales en el plano reparador oscila entre dos fórmulas posibles, que a su vez constituyen dos modelos de tratamiento jurídico diferente de esta temática. En primer lugar, se puede optar por propiciar un encaje adecuado de las dolencias que provocan estos riesgos mediante una adaptación permanente y actualización de la regulación existente al respecto para permitir acoger como enfermedades profesionales las nuevas realidades de riesgos y las nuevas dolencias que se desarrollen con posterioridad, de esta naturaleza. Por otra parte, otra opción consistiría en mantener un concepto omnicomprendivo de accidente de trabajo que recogiese *“cualquier patología que, al margen de su origen, se causara o se manifestara de modo singular en la relación laboral”* (Molina Navarrete, 2007: 24), como el caso que analizamos. Esta última es la elección que se mantiene en nuestro ordenamiento jurídico hoy en día y que coincide con el modelo geográficamente más extendido según se desprende del examen de derecho comparado.

Ante esta situación que se plantea al conjunto de los sistemas de protección social de los distintos países, la asunción de las ventajas e inconvenientes de una y otra opción, incluidas las derivaciones económicas de cada alternativa que deben ser sopesadas desde diferentes perspectivas al objeto de conseguir un tratamiento apropiado y completo de la protección de las contingencias derivadas de los riesgos psicosociales.

La inclusión o no de forma expresa de los riesgos laborales de tipo psicosocial en el listado, consolida una línea determinada sobre cómo abordar su prevención y sobre las obligaciones concretas que genera para el empresario puesto que, si hubiesen sido catalogados como enfermedad profesional, se dispararían todas las dudas sobre su consideración como riesgo derivado directamente del trabajo y, por tanto, de la existencia de obligaciones empresariales en materia preventiva.

Así, “es el concepto legal de enfermedad del trabajo, de construcción eminentemente judicial, el que está sirviendo para hacer frente a este grupo de dolencias. Por enésima vez es el recurso al concepto amplio, cada vez más y más difuso, si queremos, más inútil, de accidente de trabajo, el único que permite adecuar el funcionamiento de nuestro sistema a las nuevas realidades, tanto de demanda social de tutela preventiva y reparadora, como de cambio del mundo del trabajo” (Molina Navarrete, 2007:28).

La asimilación legal al concepto de accidente de trabajo de numerosas enfermedades – generadas o derivadas del estrés o las nuevas formas de organización del trabajo – es y está llamada, con el actual marco legal, a tener una relevancia extrema, teniendo en cuenta el tratamiento privilegiado del accidente de trabajo frente a las patologías de origen extralaboral (Sobrino González, 2005: 11). Aunque aquí debería hacerse mayor hincapié en la prevención de tales riesgos y a ello no favorece su reconducción al accidente de trabajo, sino que debería ser más conveniente la catalogación de las consecuencias psíquicas o psico-físicas de tales riesgos, como enfermedades profesionales propiamente dichas.

4.3. La flexibilización jurisprudencial como alternativa a la rigidez del sistema de lista cerrada

Como resquicio de los antecedentes del Sistema de Seguridad Social español, sustentados sobre la idea del aseguramiento de la responsabilidad empresarial objetiva propia de los seguros sociales, el sistema vigente sigue fundamentándose en la diferenciación según el origen de la necesidad, distinguiendo entre contingencias profesionales y contingencias comunes.



Tal distinción no es una cuestión baladí, pues es conocido que las contingencias profesionales conservan un amplio repertorio de particularidades y privilegios (Sempere Navarro, 2001) tanto en materia de financiación y cotización, como relativas a la acción protectora, e incluso en lo referente a la gestión.

El art. 116.1 LGSS define la enfermedad profesional como *“la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta ley, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional”*. Definición que descansa sobre el cuadro de enfermedades profesionales establecido por el actual RD 1299/2006, de 10 de noviembre.

Así pues, no toda enfermedad de probada etiología laboral es calificada como una enfermedad profesional, tan solo aquellas enfermedades contraídas en el ejercicio de actividades encuadradas en el cuadro de enfermedades profesionales y provocadas por los elementos o sustancias indicados en dicho cuadro. Se trata por tanto de un sistema de lista cerrada, no un sistema mixto, tal y como se recomienda desde la propia Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Este sistema presenta el gran inconveniente de impedir que se califiquen de enfermedades profesionales patologías que pese a su etiología laboral quedan fuera del cuadro de enfermedades profesionales, asimismo, no se tiene en cuenta que las enfermedades rara vez tienen un único origen, y pese a la previsión de su actualización a través del establecimiento de un procedimiento que cuente con el preceptivo informe del Ministerio de Sanidad, lo cierto es que la reforma no llegó a cubrir las expectativas de la doctrina.

Dada la rigidez de este sistema de lista cerrada ha sido precisa la búsqueda de otras alternativas con el fin de que determinados supuestos queden protegidos con las particularidades y privilegios que comporta la calificación de “enfermedad profesional”, problemática que se viene resolviendo en mayor o menor medida con la flexibilización jurisprudencial en la apreciación del nexo causal en la relación enfermedad-profesión-agente desencadenante, pero fundamentalmente en el concepto de enfermedad laboral, solución claramente imperfecta al conllevar otro tipo de inconvenientes, contrarios a lo que demanda el principio de realidad, esto es, la consideración como una verdadera enfermedad profesional a la patología que surge como consecuencia del desempeño de un trabajo (Sempere Navarro, 2001).

4.4. La flexibilización jurisprudencial en la apreciación del nexo causal

De las situaciones expuestas pueden nacer prestaciones sociales cuyo origen profesional o común hay que determinar, y es ahí donde el nexo causal entre los efectos sobre la salud y la razón motivadora de ellos es clave a efectos de la aplicación del artículo 115 LGSS a estos supuestos.

El nudo gordiano de la discusión se encuentra en acreditar la relación de causalidad entre el trabajo y el padecimiento sufrido, de tal manera que la mayor dificultad estriba en la prueba de tal nexo cuando hablamos de dolencias de origen psicológico que son mucho más complejas. Por ello se propugna que pueda utilizarse de forma flexible la presunción de laboralidad respecto de las lesiones sufridas por el trabajador durante el tiempo y en el lugar de trabajo.

La extensión de la virtualidad de la presunción a los procesos patológicos identificables como enfermedades de modo que la presunción de laboralidad alcanza a las enfermedades del trabajo (STS 10 de abril de 2001; RJ 2001, 4906).

La doctrina más especializada ha tenido ocasión de reflexionar sobre el particular de modo lúcido cuando ha expuesto que la laboralidad de la causa motivadora de la patología en la que se puede traducir la situación vivida por el trabajador en el contexto de una relación de trabajo, permite conectar la calificación con la contingencia que corresponda a aquella patología con el ambiente de trabajo, en cuanto al concepto jurídico de accidente de trabajo se vincula a circunstancias laborales indirectas “con ocasión y por consecuencia”. Esta relación de conexión es la que permitirá calificar la contingencia como accidente de trabajo, por lo que será conveniente trasladar a la doctrina emanada en interpretación de tal precepto a este nuevo riesgo de carácter psicosocial (Rivas Vallejo, M.P., 2005: 51)

Esta posición mayoritaria de la doctrina científica y judicial obedece a la consideración de que la contingencia patológica ha de considerarse como laboral siempre que se acredite el nexo de causalidad jurídica entre el fenómeno de la violencia en el ámbito laboral y las secuelas detectadas en la salud del trabajador. La clave radica en apreciar el nexo causal entre la relación laboral y los daños psicológicos o físicos padecidos por el acosado, tal como requiere el precepto de la LGSS (STS 22 de octubre 1999, RJ 1999, 8738 y STSJ Galicia de 24 de enero de 2000, AS 2000, 60). No cabe duda alguna que el tecnoestrés cumple estos condicionantes.



Otro elemento de flexibilización ha sido el propiciado por la falta de concreción de los agentes causantes en cuyo caso, parte de la doctrina judicial ha venido reconociendo la patología como enfermedad profesional (STSJ de Galicia de 30 de junio de 1993, AS 2946). Igualmente, la doctrina judicial ha realizado una interpretación flexible del cuadro de enfermedades profesionales entendiendo que este listado no es exhaustivo y que, por tanto, abre la puerta a la consideración de enfermedades análogas (Moreno Cáliz, 2007:18).

Sin embargo, la utilización de tales imprecisiones y lagunas como elementos flexibilizadores en la apreciación del nexo causal al establecer la relación enfermedad-profesión-agente, no ha sido la solución más común en la doctrina judicial (STSJ de Asturias de 5 de enero de 2001). Consecuencia de estas interpretaciones judiciales, si la falta de uno de los tres elementos que forman parte de la definición de enfermedad profesional no es entendida por la doctrina judicial mayoritaria como una fórmula flexibilizadora en la apreciación del nexo causal, probablemente lo más conveniente hubiera sido que el listado hubiera contado con una triple columna en la que se relacionasen la enfermedad, la profesión o actividad desarrollada y la sustancia o agente desencadenante, tal y como se he venido demandando por la doctrina científica (Moreno Cáliz, 2007:8).

Esta situación sigue dando pábulo a las más diversas soluciones, que van desde las más restrictivas o conservadoras, las que no admiten una flexibilidad jurisprudencial, hasta aquellas que vislumbran un sistema mixto o un carácter abierto en el cuadro de enfermedades profesionales, de manera que la pretendida seguridad jurídica de la técnica de listado queda ampliamente desdibujada (Lantarón Barquín, 2008 :451).

4.5. Encuadramiento del infarto y su conexión con el tecnoestrés

Una patología que goza de la presunción de accidente de trabajo es el infarto de miocardio y por asimilación las enfermedades del corazón que se manifiestan de forma súbita y violenta. En la jurisprudencia civil se considera el infarto sobrevenido como “consecuencia del estrés provocado por el trabajo, siendo una causa exógena” (Salas Carceler, 2004: 11-13). Por tanto, no nos situamos lejos si solicitamos una igual consideración del tecnoestrés y del resto de patologías psicofísicas asociadas a una situación de estrés laboral.

Insistimos en que una patología que goza de la presunción de laboralidad es la que se produce en el tiempo y lugar de trabajo, sobre todo en aquellos casos asociados habitualmente a patologías de carácter común. Las enfermedades cardiovasculares son una de las causas más frecuentes de mortalidad y morbilidad, situándose en

un 15-20% el porcentaje de la población activa que sufre un trastorno cardiovascular en algún momento de su vida laboral⁵, pudiendo vincularse las condiciones de trabajo y las exigencias del mismo como determinantes del proceso multifactorial que origina dichas enfermedades. Su consideración como accidente de trabajo comenzó a plantearse en los años 70, con la presunción establecida al efecto por el art. 84.6 LGSS de 1966, de creación jurisprudencial.

Esta cuestión no es exclusiva de España, la mayoría de los países de Europa admiten que la exposición laboral contribuye al desarrollo de las enfermedades cardiovasculares, considerándose pues como enfermedades relacionadas con el trabajo. A estos efectos, existe una importante relación causal entre el estrés laboral y la incidencia de la enfermedad cardiovascular, de modo que las condiciones de trabajo y las exigencias del mismo juegan un papel importante y en muchos casos determinante en el proceso de estas enfermedades. Es así que la calificación de estas enfermedades puede considerarse “una enfermedad o alteración del proceso vital que puede surgir en el trabajo causada por agentes patológicos internos o externos” (STS 27 de diciembre de 1995).

De esta manera la presunción de laboralidad se ha venido aplicando a las enfermedades que se han manifestado en tiempo y lugar de trabajo, cuando no es descartable una influencia de los factores laborales en la formación y desencadenamiento de la enfermedad. En este sentido el estrés está constituyendo el argumento principal que lleva a la doctrina jurisprudencial a pronunciarse a favor de la laboralidad cuando se produce en tiempo y lugar de trabajo, ya que prácticamente no existe actividad laboral que esté exenta de niveles de exigencia y de rendimiento que puedan ser susceptibles de provocar este factor de riesgo. Tal es el caso de las enfermedades de corazón. En este sentido *“para excluir esa presunción se requiere prueba en contrario que evidencie de forma inequívoca la ruptura de la relación de causalidad entre el trabajo y la enfermedad y para ello es preciso que se trate de enfermedades que no sean susceptibles de una etiología laboral o que esa etiología pueda ser excluida mediante prueba en contrario, precisándose a estos efectos que, en principio, no es descartable una influencia de los factores laborales...”* (STS 18-12-2013, RJ 8476, RCU 726/2013).

De esta manera se puede concretar esta relación directa de presunción de laboralidad de las lesiones psicofísicas que un trabajador sufre en el lugar y tiempo de trabajo, a tenor del artículo 156.3 LGSS (Sánchez Pérez, 2016:81).

5 Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Estadísticas. www.empleo.gob.es/estadisticas/EAT/eat10/A1/index.htm



5. Conclusiones

Como hemos podido comprobar en este trabajo, resulta difícil precisar el momento y el lugar en el que surgen los síntomas para la consideración de la patología y por tanto, la presunción de laboralidad. Lo mismo ocurre con la conexión causal con la actividad profesional. La relación de causalidad entre la lesión, el trabajo ejecutado por cuenta ajena y el uso continuado de las TIC, plantea una dificultad especial para dilucidar la causa exclusiva de la patología.

El problema se centra en la delimitación de la etiología laboral de la enfermedad psíquica o psicofísica, dado que la misma puede desarrollarse durante un tiempo prolongado y con origen en múltiples causas. Pero la última palabra la ha tenido siempre el órgano judicial, al no existir en el ordenamiento jurídico español una norma explícita y clarificadora sobre el tratamiento de las enfermedades psicosociales ocasionadas por el trabajo. Así, no ha ofrecido una respuesta unificada.

Si la doctrina viene calificando diversas patologías psíquicas de origen psicosocial como riesgo profesional, tanto por ser consecuencia objetiva de la relación laboral y de las circunstancias en las que se desarrolla el trabajo, queda claro que igualmente el tecno estrés debe de tener la misma consideración por su vinculación al ambiente en el que se desarrolla la actividad laboral y a cuestiones de tipo organizativo.

La solución a toda la disyuntiva planteada en torno a la consideración del tecnoestrés como una enfermedad del trabajo, es que el legislador incluya en el catálogo de enfermedades profesionales a los riesgos psicosociales y a ser posible, con detalle de las diferentes patologías que pueden presentarse. Será necesario esperar que tome la iniciativa y delimite exhaustivamente el tratamiento jurídico de las enfermedades del trabajo, mientras tanto tendremos que seguir acudiendo a la invocación jurisprudencial

Bibliografía

Areal Calama, I., Río Puigjermanal, J., Castejón Castejón (1997), Multicausalidad y , REDT, núm. 81

Brillhart, (2004), Technostress in the Workplace. Managing stress in the electronic workplace. The Journal of American Academy of Business, Cambridge. September. Vol. 5

Comisión de las Comunidades Europeas (2002), Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006), COM (2002) 118 final, Bruselas, 11 de marzo de 2002.

Díaz Franco, J.J. (2002), Calificación y procedimiento de identificación de las enfermedades profesionales”. Revista Técnica de Seguridad Social y Prevención, nº extra, junio.

Fernández Avilés, J.A., (2007), El accidente de trabajo en el Sistema de Seguridad Social. Atelier.

González Cobaleda, E., (2015), Riesgos psicosociales, derechos fundamentales y NTIC: una perspectiva de protección diferente, Revista de Trabajo y Seguridad Social, núm. 387

Igartúa Miró, M.T., (2007) la nueva lista de enfermedades profesionales y la inamovilidad respecto a las dolencias derivadas de los riesgos psicosociales, Actualidad Laboral, núm. 22

Lantarón Barquín, D., (2008), Cuadro de enfermedades profesionales: una radiografía jurídica. Relaciones Laborales, nº 1.

Martínez Barroso, M.R., (2007) Riesgo psicosocial en el sistema de protección social. Laborum

Molina Navarrete, C., (2007) Nuevo cuadro de enfermedades profesionales del trabajo y riesgos psicosociales ¿una nueva oportunidad de modernización real perdida?. Revista la Mutua (Fraternidad Mutrespa), Núm. 18



Moreno Cáliz, S., (2007) Análisis de la reforma de las enfermedades profesionales virtudes y deficiencias". Tribuna Social, núm.203. Noviembre

Navarro Nieto, F. (2007) La tutela jurídica frente al acoso moral laboral. Thomson-Aranzadi, 2007.

Olarte Encabo, S., (2005) Acoso moral y enfermedades psicolaborales: un riesgo laboral calificable de accidente de trabajo. Progresos y dificultades. Temas Laborales, núm. 80

Rivas Vallejo, M.P., (2005) Violencia psicológica en el trabajo: su tratamiento en la jurisprudencia. Aranzadi.

Rojas Rivero, G.P., (2005) Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral. Bomarzo

Montoya Melgar, A., (2008) El acoso en el trabajo y su encuadramiento jurídico. REDT, núm. 140.

Salas Carceler, (2004) Seguro de accidentes e infarto de miocardio. Comentario a la sentencia del a Sala 1ª del Tribunal Supremo de 11 de noviembre de 2003 (RJ 2003, 7522). Repertorio de Jurisprudencia Aranzadi, núm. 7

Sánchez Pérez, J. (2016) Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y práctica. Comares.

Sempere Navarro, A.V. (2001), La protección de la enfermedad profesional: planteamientos para su modificación. Aranzadi Social, núm. 5.

Sempere Navarro, E., (1999), El estrés laboral como accidente de trabajo, AS, Tomo IV, Pamplona.

Serrano Olivares, R., (2005) El acoso moral en el trabajo. CES. Colección Estudios.

Sobrino González, G.M., (2005), El acoso moral en el trabajo y su consideración como contingencia profesional, RL, núm. 24.





**Una mirada a sectores
con prevalencia
en el uso de TIC's**

3





**PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES EN EL TELETRABAJO:
ESPECIAL REFERENCIA
A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Aránzazu de las Heras García

Doctora en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social. UDIMA.

Sumario

1. Introducción.

2. Riesgos psicosociales: concepto.

3. Normativa aplicable.

3.1. Acuerdo marco europeo sobre teletrabajo.

3.2. Estatuto de los trabajadores.

3.3. Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales.

3.4. Acuerdos marco europeos sobre riesgos psicosociales.

Acuerdo marco europeo sobre el estrés ligado al trabajo.

Acuerdo marco europeo sobre violencia y acoso.

3.5. Convenios colectivos.

4. Las condiciones materiales de la prestación.

4.4. Lugar de trabajo.

4.5. Herramientas de trabajo.

5. Los posibles riesgos psicosociales en el teletrabajo.

6. Medidas para la prevención de los riesgos psicosociales.

7. Vigilancia de la salud.

8. Conclusiones.

Bibliografía.



1. Introducción

El teletrabajo, como medida de flexibilidad laboral, choca con el modelo tradicional sobre el que se basa el Derecho del Trabajo, requiere de un mayor esfuerzo y dificultad de implantación, y evidencia, además, muchas cuestiones no recogidas en la actual legislación laboral que quedan a la voluntad de las partes o a la negociación colectiva.

La introducción del teletrabajo en la empresa, en cuanto supone un cambio organizativo, hace necesaria la participación de los interlocutores sociales en su implantación, especialmente para que este sistema no sea utilizado por el empresario como un medio para ampliar jornadas, reducir salarios o evadir el cumplimiento de las normas de prevención.

Según el estudio sobre la *Productividad y las nuevas formas de organización del trabajo en la sociedad de la información* realizado por la Universidad Carlos III en 2006, más del 40% de los trabajadores europeos estaban interesados en el teletrabajo permanente, mostrándose el 52% a favor de trabajar desde su casa al menos un día a la semana.

Por el lado empresarial, también existe un gran interés en cuanto «fórmula» capaz de reducir costes fijos, sin embargo, su puesta en práctica es aún muy limitada. Es necesario para su implantación una cuidada planificación por parte de las empresas, unas condiciones culturales, psicológicas y formativas específicas de los trabajadores y un marco regulador adecuado, por ahora inexistente pese a la aparición –a través de la ambigua denominación de «trabajo a distancia»– de un embrionario régimen jurídico.

En la actualidad, como indica Rodríguez-Piñero Royo (2006:1), el teletrabajo ya no se plantea como una solución a un problema ambiental o de transporte –que fue como se originó–, sino que se está viendo como un yacimiento de empleo, como una oportunidad de colocación y, en la mayoría de los supuestos, como una medida para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores. Pero para que esta implantación sea la adecuada, se deberán seguir respetando los derechos de los trabajadores y, en concreto, en lo relativo a este artículo, la protección de la seguridad y salud mediante medidas que eviten o minimicen tanto los riesgos físicos como los psicológicos.

Pero ¿cómo desarrollar organizaciones saludables entendidas como aquellas que desarrollan de forma sistemática prácticas saludables para estructurar y gestionar los procesos de trabajo que, a su vez, influyen en el desarrollo de empleados saludables y, como resultado, organizaciones saludables? (Carrasco González, Corte de la Corte y León Rubio, 2010:10).

Las organizaciones saludables necesitan tener empleados motivados y psicológicamente sanos. Es necesario alejarse de la gestión tradicional y desfasada que considera a los empleados como instrumentos para conseguir los fines empresariales, y aproximarse a la concepción de la psicología organizacional positiva, que considera que la salud del trabajador es una meta en sí misma y un objetivo legítimo que debe incluirse en las políticas organizacionales (Salanova y Schaufeli, 2004: 109-138).

A través de este artículo se analizarán los riesgos psicosociales en el teletrabajo, forma de trabajo en la que se presentan mayores dificultades en el control por parte del empresario y que afectan a la salud y al clima laboral, a la productividad y a la calidad final del producto o servicio. Su influencia en el absentismo y la siniestralidad ha comenzado a manifestarse con intensidad, por lo que los riesgos psicosociales están en el punto de mira de los agentes sociales tanto individuales como colectivos.

2. Riesgos psicosociales: concepto

Tradicionalmente los riesgos asociados al trabajo catalogados como riesgos profesionales, eran de tipo corporal y físico, sin embargo, conforme evoluciona la sociedad afloran riesgos y patologías cuyos daños en la salud del trabajador son de tipo psicofísico y se vinculan más que a aspectos materiales del trabajo a aspectos de organización, dirección y gestión de los grupos humanos en las empresas. (Sánchez Trigueros y Conde Colmenero, 2008:277).

Para Molina Navarrete (2011) podrían definirse los riesgos psicosociales como «la relación de probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud física y psíquica derivado de la interacción entre la organización del trabajo –condiciones de trabajo, sistemas productivos y contenido de su tarea–, su ambiente o entorno, interno –relaciones sociales entre el personal de las empresas (dirección, compañeros– y externo –relaciones del personal con terceras personas implicadas en su actividad (clientes, usuarios...)– y sus características personales».

3. Normativa aplicable

El tratamiento de los riesgos psicosociales en el ámbito de la Unión Europea (UE) ha tenido una gran importancia en cuanto a la normalización de dichos riesgos y su integración con carácter ordinario en las políticas preventivas de los Estados miembros a través de la Directiva Comunitaria Marco 89/391/CEE y sus directivas específicas, adoptándose unos requisitos mínimos de protección de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo comunes a todo el territorio de la UE.

La política comunitaria en materia de salud en el trabajo ya no tiende solo a eliminar o reducir accidentes y enfermedades profesionales, sino que promueve un verdadero «bienestar en el trabajo», psicofísico, moral y social, como recoge la Comisión Europea en el marco estratégico en materia de seguridad y salud en el trabajo 2014-2020. Esto es, no puede haber política preventiva eficaz si no se incluyen medidas para prevenir los «riesgos sociales: el estrés, el acoso en el trabajo, la depresión, la ansiedad y los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos» (Martínez Barroso, 2004:5).

En la legislación laboral nacional que regula la prevención de riesgos no existen normas concretas sobre factores psicosociales, aunque alguna como la Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario [Boletín Oficial del Estado (BOE núm. 182, de 31 de julio de 2013)] sí establece la obligación empresarial de evaluar todos los factores de riesgo presentes en la organización del trabajo y relacionados con el entorno o ambiente laboral en general, incluyendo expresamente los psicosociales ligados a aquellos. Esta orden, siendo una norma reglamentaria sectorial, puede considerarse como ejemplo de notable impacto en la eliminación de la incertidumbre jurídica hasta ahora existente en torno al sentido y alcance del deber empresarial de evaluar los riesgos psicosociales.

En efecto, como indica el profesor Molina Navarrete (2013:56), esta norma concreta especifica un deber general, por tanto, aplicable por igual a los trabajadores, cualquiera que sea el sector y empresa en que trabajen, porque esos riesgos están presentes, con mayor o menor prevalencia, en todas las organizaciones de trabajo. Igualmente, la evaluación de riesgos de tipo psicosocial ha de incluirse en la evaluación inicial, pues la evaluación ha de ser global e integral, sin perjuicio, claro está, de que la aparición de ciertas circunstancias sobrevenidas –reestructuraciones de plantilla, cambio de dirección, quejas de los trabajadores...– exija una revisión de la inicial.

La razón de ser de esta carencia reguladora parece residir fundamentalmente en la complejidad del concepto, que ha de entroncarse con las condiciones de prestación del servicio, la organización del trabajo, el contenido y realización de las tareas y su interacción con las características individuales, actitudes, necesidades, etc.

La solución propugnada apuesta, en general, por seguir el principio de adaptar el trabajo a la persona, centrándose en sus características físicas y psíquicas. Ha de tenerse en cuenta, como señala la doctrina (Bartolomé Antón, Fernández Ares, Prieto García y Sánchez Sánchez, 2007:355), que a lo largo del articulado de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) se pone de manifiesto cómo la organización y ordenación del trabajo son potenciales factores de riesgo para la salud de los trabajadores, por lo que resulta necesario tener presentes los riesgos psicosociales con carácter general y, en particular, en el teletrabajo. Parece que es lo que está siendo demandado no solo por la doctrina científica a través de sus aportaciones, sino desde distintas instancias por los Estados en el marco europeo; como prueba de ello, en 2012 se desarrolló una campaña europea de riesgos psicosociales centrada principalmente en la inspección mediante la comprobación de la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa y el análisis de la evaluación de estos y las actuaciones llevadas a cabo tras una denuncia de un trabajador.

Concretada la responsabilidad en el empresario, surge la necesidad de dotarlo de herramientas que contemplen tanto la prestación en el centro de trabajo como en el domicilio o lugar libremente elegido por el trabajador.

3.1. Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo

El Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (AMET), delimita las formas de actuación del teletrabajo sirviendo como instrumento especialmente útil para facilitar y extender la introducción del teletrabajo en las empresas y resolver algunas dudas que venían surgiendo en determinados aspectos del ámbito laboral. Su fuerza reside en que ha sido producto de la negociación entre sindicatos y empresarios del ámbito europeo y ha sido ratificado por todos los países de la UE actual.

Define el teletrabajo (art. 2) como la «forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se lleva a cabo fuera de estos locales de forma regular».



Este acuerdo, además de la definición y campo de aplicación del teletrabajo, delimita su carácter voluntario, las condiciones de empleo, la protección de datos, la vida privada, los equipamientos, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, la formación y los derechos colectivos, así como la implementación y seguimiento del mismo.

Será en su apartado 8, en el que se establezca la responsabilidad del empresario en la protección de la salud y de la seguridad de los teletrabajadores y su obligación de informar al teletrabajador de la política al respecto, especialmente de las exigencias relativas a las pantallas de datos, por lo que es obligación del teletrabajador la aplicación correcta de estas políticas de seguridad (Martínez López, Ruiz Frutos y García Ordaz, 2008:12).

El empresario (también, los representantes de los trabajadores y/o las autoridades competentes) podrá verificar la correcta aplicación de las normas accediendo al lugar en el que se realice la prestación, dentro de los límites establecidos por la legislación y los convenios colectivos, siendo necesarios, cuando la prestación se realice en el domicilio, la notificación y consentimiento del trabajador.

El AMET, además, en su apartado 9, propone que se tomen medidas para prevenir el aislamiento del teletrabajador en relación con otros trabajadores de la empresa, tales como darle ocasión de reencontrarse regularmente con sus compañeros y tener acceso a las informaciones de la empresa.

3.2. Estatuto de los Trabajadores

El artículo 13.4 del Estatuto de los Trabajadores (ET) regula la protección de los trabajadores a distancia en materia de prevención de riesgos laborales en los siguientes términos: «Los trabajadores a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud resultando de aplicación, en todo caso, lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, y su normativa de desarrollo».

El desarrollo del teletrabajo conlleva la existencia de ciertas obligaciones para el empresario, a quien le corresponde la responsabilidad de garantizar las exigencias ergonómicas del lugar de trabajo, la adecuada iluminación y ventilación, y otras medidas de seguridad y prevención de riesgos del teletrabajador.

3.3. Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales

La Ley 31/1995 responsabiliza al empresario de la prevención de los riesgos tanto en el lugar donde se desarrolle la actividad como en relación con los equipos y herramientas empleados por el trabajador, tanto si estos son aportados por el empresario como si son propiedad del trabajador.

Junto al deber general de seguridad (art. 14 LPRL), la propia norma regula un conjunto de deberes instrumentales orientados a hacer efectiva la seguridad y salud de los trabajadores en el entorno laboral, deberes que se concretan en: la evaluación de los riesgos laborales, la información de las condiciones de seguridad, la formación de los trabajadores, la vigilancia y control del estado de la salud y la participación de los trabajadores en materia de prevención.

Sobre el empresario pesa, por tanto, la obligación genérica de «garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo», y adoptar para lograr tal fin «cuantas medidas sean necesarias». En este sentido el texto legal no solamente se refiere a aquellas obligaciones específicamente previstas (en los arts. 15 y ss. LPRL), sino también a otras no previstas pero que emanan de manera natural de sus poderes de dirección y organización.

En lo relativo a los riesgos psicosociales, el mayor problema que encuentra el legislador a la hora de regular la normativa preventiva viene dado por la complejidad del concepto, que se va a referir a las condiciones de trabajo, organización del mismo, contenido y realización de las tareas y su interacción con las características individuales, actitudes, necesidades, etc.

Merced a los mentados preceptos, la localización de un riesgo de estrés laboral o la aparición de casos merecedores de tal calificativo en el seno de la organización, una vez incluidas tales actuaciones en el ámbito de aplicación de la LPRL, fuerzan al empresario a acometer medidas que eviten en el futuro la materialización de tal riesgo o, por lo menos, que sean capaces de minorarlo en la medida de lo posible (Martínez Barroso, 2004:9).

3. 4. Acuerdos marco europeos sobre riesgos psicosociales

En el ámbito normativo no existe en la UE una regulación legal ni convencional unitaria sobre los riesgos psicosociales, aunque sí son una preocupación de la misma. Prueba de ello son las múltiples notas técnicas de



prevención (NTP) elaboradas a lo largo de los años dedicadas al estudio de cada riesgo de forma individual, algunas directivas referidas a aspectos particulares como el acoso por móviles discriminatorios (Directivas 2000/43/CE y 2002/73/CE, entre otras) o a otros aspectos colaterales, como el tiempo de trabajo (Directiva 2003/88/CE), y los acuerdos que han ido surgiendo sobre cada uno de los riesgos. Estos documentos recogen fundamentalmente indicaciones para su tratamiento posterior así como, en algún caso, su prevención.

Existen tres acuerdos sociales europeos entre organizaciones empresariales y sindicales que también han contribuido a fijar este ámbito. Se trata del Acuerdo europeo sobre el estrés laboral de 2004, el Acuerdo sobre violencia y acoso en el trabajo de 2007 y las directrices multisectoriales sobre violencia y acoso de terceros de 2010.

El valor jurídico de estos acuerdos es muy difuso, por cuanto no tienen fuerza vinculante en la legislación comunitaria y de los Estados, ni tampoco la fuerza legal que ostentan algunos convenios colectivos en las legislaciones nacionales. Se trata de meros «acuerdos de caballeros», concebidos con un fin más promocional que regulatorio, ya que además su contenido es ambiguo (Velázquez, 2012: 33).

3.4.1. Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés ligado al Trabajo

La preocupación de la UE en esta materia se traduce en 2004 con el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés ligado al Trabajo de 8 de octubre, traspuesto al marco español de negociación colectiva en el anexo del Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva (ANC 2005). El objetivo del Acuerdo era proporcionar a trabajadores y empresarios un instrumento para identificar y prevenir los problemas causados por el estrés laboral.

Entre las medidas que se proponen se encuentra la formación para comprender sus causas, así como la forma de tratarlo; aumentar la información y las consultas con los trabajadores, para clarificar los objetivos de la empresa, el papel de cada individuo y la organización del trabajo. Medidas estas esenciales para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo, pues el Acuerdo Europeo aunque sostiene que el estrés no es una enfermedad, sí reconoce que una exposición prolongada al mismo puede reducir la eficacia en el trabajo y ser el origen de una patología que implique un deterioro de la salud del trabajador (Romero Ródenas, 2006:4).

3.4.2. Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso

El acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de la actividad o el tipo de contrato o de relación de trabajo.

Sin embargo, algunos grupos y sectores pueden tener más riesgo que otros.

En el lugar de trabajo pueden presentarse diversas formas de acoso y de violencia, que pueden ser de carácter físico, psicológico o sexual, constituir incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos, darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos, etc. o ir desde casos poco importantes de falta de respeto hasta actos más graves, como infracciones penales que requieren la intervención de las autoridades públicas.

Para evitar estas situaciones se debería aumentar la sensibilización de todo el personal con una formación apropiada que disminuya la probabilidad de acoso y de violencia en el trabajo así como crear un procedimiento a seguir en caso de incidentes.

En el ordenamiento español, la ausencia de un marco jurídico claro sobre la prevención frente al acoso laboral no ha impedido su tutela, ya sea mediante la protección dispensada en los artículos 14, 15 y 18 de la Constitución Española (CE), bien mediante el artículo 4 del ET, donde se dispone el derecho del trabajador a la integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene, o bien a través de las obligaciones que pueden extraerse en materia preventiva de los artículos 14 y siguientes de la LPRL.

3.5. Convenios colectivos

No son muchos los convenios colectivos que recogen la fórmula del teletrabajo y los que lo hacen, en ocasiones, solo citan la posibilidad de realizar la prestación en el domicilio pero sin profundizar en cómo se realizará esta. Otros, por el contrario, le dedican un apartado y en él, entre otros aspectos, incluyen la protección del trabajador en materia de prevención de riesgos laborales.

Del análisis de una amplia muestra de convenios colectivos (entre más, Alcatel-Lucent España, Repsol Butano, Grupo ONO, industria química, perfumería y afines) y de la regulación tanto en las Administraciones públicas (Comunidad Autónoma de Castilla y León, Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears) como en las universidades (Murcia, Zaragoza, Burgos y UNED), se desprende la atención prestada en el teletrabajo a la prevención de riesgos laborales (especialmente a los riesgos derivados del uso de las nuevas tecnologías) y a los daños físicos que pueda ocasionar esta nueva modalidad de trabajo por la composición del puesto. Estos, por el



contrario, dejan de lado otros daños como el estrés o el acoso laboral, centrándose, sin embargo, en la formación del trabajador en la prevención de riesgos para poder autoevaluar su domicilio o bien en facilitarle la opción de recibir una inspección por parte de un técnico laboral de la propia empresa.

Solo en los convenios de perfumería y afines y en el de la Universidad de Murcia hemos encontrado referencias a los riesgos psicosociales, así, el convenio de perfumería y afines establece que el empresario debe adoptar medidas para prevenir el aislamiento del teletrabajador en relación con los otros trabajadores de la empresa. Y la Universidad de Murcia, en la selección de los candidatos, exige que se sometan a un reconocimiento médico que determinará la compatibilidad de salud actual con el desempeño en el domicilio. Se entiende que en este reconocimiento se valorará fundamentalmente el estado de ánimo del trabajador, que podría influir negativamente en la posible situación de aislamiento provocada por el teletrabajo, y que su análisis previo puede desaconsejar a algún candidato el cambio de modalidad como preventivo de situaciones de estrés o soledad.

4. Las condiciones materiales de la prestación

Cualquier acción que en el ámbito del teletrabajo se lleve a cabo en orden a la prevención de los riesgos laborales tendrá que tener en cuenta, necesariamente, las dos coordenadas definitorias de aquel: el lugar y el particular instrumento de trabajo.

Aunque se pueden encontrar muchas definiciones de teletrabajo, todas ellas acaban incorporando «el uso de las tecnologías» y la realización de la prestación «en un lugar diferente a los centros de trabajo». Estos elementos pueden llegar a modificar los posibles factores de riesgo psicosocial de un determinado puesto de trabajo: mayor dependencia de la tecnología, control del tiempo para el cumplimiento de objetivos, etc.

4. 1. Lugar de trabajo

En todas las relaciones laborales el empresario es el responsable de la seguridad y salud de sus trabajadores; por ello, tiene que extremar una serie de medidas relacionadas tanto con la salud como con la seguridad para, en la medida de lo posible, evitar o minimizar los riesgos. La aplicación de las medidas de prevención se basa, fundamentalmente, en la existencia de un control directo por parte del empresario de los principales factores de riesgo, entre ellos, el propio centro o lugar de trabajo.

El empresario tiene un deber general de protección, por lo que, para su cumplimiento, deberá conocer siempre los lugares en los que sus trabajadores realizan la prestación. Si el trabajador alterna la prestación entre el centro de trabajo y su domicilio, en ambos deberá tener garantizada una protección en esta materia.

Este «modo alternativo» de desarrollo del trabajo, y la utilización del término «preponderante» en el artículo 13.1 del ET, se interpreta aquí como una medida tendente a evitar el aislamiento del trabajador, al exigir la prestación de servicios en el centro de trabajo y, por tanto, en contacto con el resto de la plantilla.

En el caso del teletrabajo, el centro de trabajo lo configura en muchas ocasiones el domicilio del teletrabajador, por lo que la normativa sobre prevención de riesgos laborales puede chocar con derechos de la persona, como la inviolabilidad del domicilio y el respeto a la intimidad personal y familiar, regulados en el artículo 18.1 de la CE.

En la normativa española, el hecho de que la prestación se realice en el domicilio del trabajador no excluye, sino que, por el contrario, refuerza la necesidad de fomentar la información, consulta y participación del trabajador en la adopción de las medidas de protección, derecho que, por otra parte, reconoce el artículo 18 de la LPRL.

El artículo 19 de la LPRL determina que es el trabajador quien debe observar las medidas legales y reglamentarias de seguridad e higiene, y recae en la figura del empresario la inspección y el control de dichas medidas. Es precisamente en el apartado 4 de este artículo donde radica el principal problema del empresario por la dificultad de realizar este control de manera directa, excepto que instale cámaras de videovigilancia, que podrían suponer la violación de los derechos fundamentales del trabajador (intimidación, libertad informática, etc.) (Vicente Pachés, 1999:1065). Podría incluso suponer un control superior al ejercido en el trabajo presencial, donde no es frecuente la realización de una vigilancia constante. Podría convertirse esta en un agente estresor al suponer para el trabajador una presión constante durante el desempeño de sus funciones.

La vigilancia, además, deberá limitarse al estricto espacio donde se realiza la prestación, aunque los riesgos y la formación sobre los mismos puedan extenderse al resto del domicilio. Una vigilancia sobre todo el domicilio del trabajador, o incluso sobre el resto de su familia, se entendería como una violación a la intimidad.



Ante la decisión del trabajador de permitir, o no, la entrada al empresario para la vigilancia del puesto quizá fuera conveniente que esta inspección se realizara de oficio por parte de las mutuas de accidentes de trabajo tanto al inicio de la relación como anualmente. Esta revisión de la instalación podría ser voluntaria, como ocurre en los reconocimientos médicos, excepto, al inicio de la actividad, así como cuando se realicen reformas en el hogar que puedan afectar al puesto de trabajo.

Esta vigilancia podría ampliar su espectro y hacerse extensiva al estado anímico del trabajador, a la evaluación sobre su carga de trabajo, a su gestión del tiempo, sus relaciones con el resto de los compañeros, etc., como medidas preventivas para la fatiga, el estrés o el aislamiento.

Además de lo anterior, y como ya se ha indicado, el empresario está obligado a facilitar formación práctica y adecuada al trabajador en la materia. El empresario, en opinión de quien suscribe, además de incidir en la formación sobre los riesgos del propio puesto, podría incluir unos conocimientos básicos de posibles riesgos en el domicilio así como unas instrucciones sobre la manera de evitarlos o prevenirlos. Esta formación extensiva al resto del domicilio quizá resulte llamativa por cuanto en los centros de trabajo la formación en materia de prevención se centra exclusivamente en el propio puesto o en las medidas de evacuación de las instalaciones pero no en los posibles riesgos derivados de un mal uso de otros instrumentos que pueden encontrarse en una zona común dedicada, por ejemplo, al comedor de empresa (De las Heras García, 2016:261).

La profesora Mella Méndez (199) señala entre los riesgos del lugar de trabajo que requieren una evaluación especial: los relacionados con el aislamiento, el alejamiento del ambiente de trabajo y la dedicación de un mismo espacio físico a la vida privada y profesional. Estos riesgos pueden provocar problemas psíquicos o laborales, como, por ejemplo, distracción, menor rendimiento o calidad en el trabajo y aumento de accidentes laborales.

4.2. Herramientas de trabajo

La incorporación de las nuevas tecnologías en el mundo laboral ha supuesto una intensa transformación de las relaciones laborales, tanto individuales como colectivas. Se han alterado el proceso productivo y la gestión empresarial, lo que ha afectado a las formas de organización del trabajo.

La aplicación de las nuevas tecnologías a la vigilancia y control de la prestación laboral, la utilización del correo electrónico, el acceso a internet, el tratamiento automatizado de los datos e informaciones de los trabajadores, la aceptación de la firma electrónica, el uso en las relaciones colectivas de intranet y, por combinación y resultado de todos ellos, el «teletrabajo», ha supuesto un gran impacto en el mundo laboral, con la aparición de nuevas formas de trabajo (Blasco Pellicer, 2009:1).

La introducción de las nuevas tecnologías en el proceso productivo genera beneficios de diversa índole desde el punto de vista empresarial, al tiempo que es susceptible de ocasionar problemas a los trabajadores afectados por los cambios, lo que exige que el empresario lleve a cabo una adecuada política de prevención en su organización productiva a fin de evitar riesgos como consecuencia del impacto de las nuevas tecnologías en los puestos de trabajo (Meléndez Morillo-Velarde, 2016).

La tecnología en sí misma es neutra, esto es, no tiene capacidad por sí misma de generar ningún tipo de efecto, positivo o negativo, sobre los trabajadores. Los efectos negativos o positivos para la salud no dependen de la propia tecnología sino de la estrategia organizativa que se adopta, de la forma en cómo se organiza el trabajo alrededor de su utilización (Belzunegui Eraso, 2001:407).

Será obligación del empresario informar al teletrabajador de la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo, en especial, sobre las exigencias relativas a las pantallas de datos por ser estas quizá las herramientas más comunes con las que desarrollará la actividad.

Asimismo, el trabajador deberá recibir información de otras máquinas que también puede necesitar para el trabajo (impresoras, destructoras de papel...). Sobre todas ellas deberá recibir la información oportuna, así como normas ergonómicas relativas al resto de los elementos que componen el puesto de trabajo como puede ser la silla, la mesa o la lámpara de trabajo.

Para garantizarse el empresario que el trabajador usa unas herramientas apropiadas y que estas cumplen con la normativa lo más adecuado es facilitárselas él mismo, así como impartirle una formación básica sobre su manejo. El manejo de las herramientas de trabajo, en relación con los riesgos psicosociales, puede causar en el trabajador ansiedad provocada por el cuestionamiento permanente de su uso adecuado (ante cambios constantes en las aplicaciones informáticas), así como dependencia de las mismas, situación producida cuando el trabajador tiene



adicción al trabajo, está constantemente conectado al teléfono o al correo electrónico por si recibe instrucciones de sus responsables o compañeros de trabajo.

5. Los posibles riesgos psicosociales en el teletrabajo

A partir de la obligatoriedad legal de prevenir los posibles riesgos en el trabajo existe la necesidad de intentar su identificación. Además de los ya conocidos en general, en el ámbito del teletrabajo se empiezan a utilizar términos como tecnoestrés, tecnoansiedad, tecnofatiga, nomofobia, tecnoadicción, etc. (Dalmau Pons y Ferrer Puig, 2015).

El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato, se han convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no es exclusivamente personal, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación, y sus consecuencias, tiene efectos tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores y pueden producir una baja laboral, u obligar al trabajador a solicitar la extinción del contrato al tiempo que degradan el ambiente de trabajo.

Para hacer frente a los riesgos psicosociales, el empresario debe acomodar razonablemente la organización productiva, lo que puede traducirse, por ejemplo, en un cambio de funciones para evitar el trabajo estresante, o del lugar de prestación de servicios del acosador para que no pueda hostigar a la víctima, o de esta para alejarla de aquel.

Aunque no se dispone de una lista exhaustiva ni consensuada de los factores de riesgo psicosocial a continuación se intenta realizar una aproximación a los posibles riesgos que puede llevar aparejado el teletrabajo (recogidos en la Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo, 2010):

- *Riesgos derivados de los equipos de trabajo.* Los teletrabajadores comparten los riesgos con los trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos. Además, el uso en general de la tecnología puede ocasionar dificultades tanto de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas (autocontrol, flexibilidad, autoeficacia, etc.) como a su formación y preparación específica y continuada. Esto genera un sobreesfuerzo para poder adaptarse a la situación que es percibida por el individuo como urgente y costosa. Sobreesfuerzo que se denomina *tecnoestrés*, y se manifiesta

de dos maneras: con una relación conflictiva con las tecnologías (tensión por la imposibilidad de manejar un ordenador portátil, por ejemplo) e identificación exagerada (ansiedad por revisar constantemente el correo electrónico, o alargar las jornadas laborales por estar conectado a internet).

- *Riesgos derivados del entorno de trabajo.* Espacio, iluminación, ruido o climatización deben ser tenidos en cuenta para crear un espacio de trabajo confortable. Todos ellos pueden ser motivo de enfermedad en el trabajador, por lo que el empresario deberá o bien realizar él mismo una inspección del puesto de trabajo, con consentimiento del trabajador, o delegar dicha inspección en el delegado de personal o bien en el propio trabajador, en cuyo caso deberá darle formación e información al respecto.
- *Riesgos para la salud física.* Trabajar muchas horas delante del ordenador puede provocar «sedentarismo» debido a que se llevan a cabo actividades de tipo cognitivo pero estando la mayor parte del tiempo sentado, lo que conlleva falta de actividad física habitual. Asociado a él se puede encontrar el llamado «síndrome de la patata en el escritorio», que se caracteriza por el fácil acceso que se tiene a la comida en cualquier momento de la jornada. Esto provoca la ingesta de comida a deshoras, lo que junto al sedentarismo puede conducir a una «obesidad funcional» que desemboque en enfermedades cardiovasculares, hipertensión, trastornos gastrointestinales, etc. (Alonso Fabregat y Cifre Gallego, 2002:2).

Relacionado con el exceso de trabajo (y la disponibilidad de trabajar en cualquier momento, en cualquier lugar) encontramos el concepto de *workalcoholism* o «adicción al trabajo», caracterizado por una excesiva dedicación de tiempo y esfuerzo y un cierto trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, además de un desinterés general por otro tipo de actividades.

Además, el teletrabajo se puede convertir en un arma de doble filo para la conciliación de la vida personal y la vida laboral; a veces, el tener que gestionar al mismo tiempo y con la misma energía las demandas familiares y laborales puede causar problemas a los trabajadores (Cifre Gallego, 2008: 189). Las personas que trabajan desde su casa, y los que utilizan la tecnología de la información para trabajar cuando no están en su lugar de trabajo principal (teletrabajadores), podrían asumir el reto de conciliar el trabajo y la vida familiar en formas atípicas. También debe tenerse en cuenta que, al mismo tiempo, la familia puede ser una fuente de apoyo social, proporcionando los medios para hacer frente a las dificultades relacionadas con el equilibrio trabajo-familia (Forastieri, 2012:128).

- *Riesgos psicosociales*. Los riesgos psicosociales son riesgos comunes al desarrollo del trabajo en los centros de trabajo, aunque el aislamiento del trabajador, la falta de comunicación con sus compañeros o de control por los supervisores pueden tener una mayor incidencia en el teletrabajo.

Su presencia supone un elevado coste, tanto para las empresas y organizaciones como para los propios trabajadores, en términos de disminución de la productividad, aumento del absentismo laboral, mayor rotación de personal, incremento de los accidentes laborales motivados por falta de comunicación, coordinación o adaptación de los trabajadores y prevalencia de problemas de salud mental, trastornos del sueño u otras enfermedades físicas.

- El *aislamiento*, causado por trabajar en un entorno individualizado con escaso o nulo contacto con compañeros y responsables.
- La *monotonía*, asociada al aislamiento, ligada al desempeño de tareas repetitivas que además no se interrumpen con comentarios de compañeros o bien con otras tareas, también pueden provocar desánimo en el trabajador y un menor rendimiento del mismo, así como más fallos en su ejecución por falta de atención.
- La *falta de control externo o de supervisión o un control permanente* pueden provocar que se trabaje poco o, por el contrario, que se haga en exceso, por lo que puede producirse en este último caso tensión y estrés que afecte a horarios y ritmos biológicos.
- El *estrés laboral*, reconocido por diversas instancias europeas como uno de los factores o fenómenos más indeseables y relevantes en la realidad del trabajo actual que representa un enorme coste tanto en daño humano como en perjuicio al rendimiento económico.

Como riesgo psicosocial supone un estado de deterioro del funcionamiento que tiene un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud, física y mental. Los datos europeos indican que es una de las causas de baja laboral más importantes, que está ampliamente extendido y que va en aumento.

Entre otras causas de estrés se señalan la carga y ritmo de trabajo excesivo con presión sobre todo de tiempo, horarios de trabajo muy largos, falta de comunicación dentro de la propia organización y una negativa interacción casa-trabajo por problemas vinculados a conflicto de exigencias o problemas de conciliación de la vida familiar con la laboral.

Este estrés puede derivar en *burnout* o desgaste profesional, que provoca agotamiento emocional y fatiga desmotivante para las tareas laborales. Se diferencia del estrés en que el agotamiento es emocional más que físico y lleva aparejado pérdida de motivación laboral (Moreno Jiménez, 2010:42).

El burnout o síndrome de «estar quemado por el trabajo» es uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. El elevado ritmo de vida, el incremento del trabajo emocional y mental, las exigencias de mayor calidad del trabajo, y los costes que el burnout supone para las personas y las organizaciones, ha despertado el interés en conocer y tomar medidas para prevenirlo (Salanova y Llorens, 2008:59-67).

Para su prevención, entre otros, el equipo WONT ha desarrollado un instrumento de evaluación que consiste en la cumplimentación de un test por parte de los trabajadores el cual es interpretado por la herramienta y del que saldrán las medidas a adoptar, entre las que se encuentran la formación del personal, el reparto de tareas, la gestión del tiempo, etc.

– El *mobbing* (Azagra Solano, 2010:3), o acoso laboral en el trabajo, también podrá producirse en el teletrabajo por cuanto existe una relación laboral entre personas que pueden realizar conductas destinadas a dañar la integridad física y psicológica de una o más personas. Si estas conductas, en vez de estar orientadas al terreno laboral, son conductas intimidatorias del ámbito sexual, estaremos ante acoso sexual.

Tanto el acoso laboral como el sexual se pueden manifestar en el teletrabajo, bien cuando la prestación se realice en el centro de trabajo, bien por medio de envío de mensajes por correo, móvil, llamadas telefónicas o visitas al domicilio. Estas últimas, aunque será obligación del empresario su prevención, serán las más difíciles de detectar tanto por el empresario como incluso por otros compañeros de trabajo.

Pueden ser consideradas causas o fuentes del *mobbing* el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales.

Los riesgos psicosociales enumerados anteriormente son riesgos comunes al desarrollo del trabajo en los centros de trabajo aunque, se insiste, el aislamiento del trabajador, la falta de comunicación con sus compañeros o de control por los supervisores, pueden provocar que se sucedan en más ocasiones que en el centro de trabajo.

6. Medidas para la prevención de riesgos psicosociales

Algunas medidas que podría adoptar el empresario para la protección de los trabajadores, recogidas en la *Guía práctica del Teletrabajo en la TICs*, son:

- Para evitar la fatiga o sobrecarga mental o psicológica: reorganizar el tiempo de trabajo, incluyendo pausas breves durante la jornada; ajustar la carga informativa a la capacidad, así como la relación entre la atención necesaria y el tiempo que se ha mantenido, o rediseñar el lugar de trabajo.
- Para evitar la sensación de aislamiento: procurar los medios para que la persona que trabaja sola no carezca de la información sobre lo que se está haciendo, sobre el margen de decisión que se tiene, sobre los fallos que pueden ocurrir y sus consecuencias, así como sobre otros temas laborales sobre los que la persona que trabaja sola pueda tener inquietudes y facilitarle el apoyo necesario para el desempeño de su tarea.

Es aconsejable que se fomenten relaciones cordiales entre el mando y el trabajador y entre este y las personas cercanas a su zona de trabajo. Establecer una sistemática de reuniones con compañeros y/o responsables de la empresa y alternar jornadas de trabajo en el domicilio con otras en la empresa, pueden ser medidas a tener en cuenta.

Es precisa una valoración de las aptitudes psíquicas (capacidad de superar la angustia derivada de la soledad), físicas (en principio, el estado de salud general ha de ser bueno) e intelectuales (capacidad de enfrentarse a situaciones problemáticas que deberán ser resueltas, en muchos casos, por el propio trabajador) (NTP 344: 1994).

- Para evitar el estrés: utilizar técnicas para fomentar la capacidad de adaptación del individuo. Estas pueden ser generales, cognitivas para cambiar la forma de ver la situación (reorganización cognitiva, modificación de pensamientos automáticos y deformados...); fisiológicas (relajación, control de la respiración...) o conductuales para promover conductas adaptativas (técnicas de resolución de problemas, habilidades sociales, autocontrol, etc.).
- Para evitar el tecnoestrés: aplicar pautas concretas de uso de la tecnología que protejan de la fatiga y la adicción, así como establecer metas realistas de formación y reestructuración cognitiva para evitar la ansiedad.
- Para evitar la ambigüedad de rol: establecer un sistema de comunicación que haga explícitos los objetivos y la política general de la empresa, del departamento donde se ubica el trabajador y del propio puesto de trabajo, así como favorecer la existencia de un clima de comunicaciones abierto y ágil que posibilite la consulta y la solución de situaciones ambiguas y/o conflictivas.

- Para asegurar las actividades de promoción: incluir la formación y entrenamiento en aspectos como habilidades sociales, manejo efectivo de la comunicación, resolución de conflictos, trabajo en equipo, autocontrol y manejo emocional, estilos de liderazgo participativos y manejo efectivo del tiempo, entre otros.

Sería recomendable –por el momento no existe obligación al respecto– que antes del inicio de la relación laboral bajo la fórmula del teletrabajo se efectuara una inspección del lugar donde se desarrollará la prestación evaluando el aire en interiores, la ergonomía, los riesgos en desplazamientos, la iluminación, la exposición a sustancias químicas y otras cuestiones que se consideren relevantes para la salud del trabajador y que, en caso de incumplimiento, puedan desaconsejar que el trabajador pase a realizar la prestación en ese lugar. Además del espacio físico y las herramientas de trabajo sería recomendable un reconocimiento tanto físico como anímico del trabajador para evitar posibles riesgos psicosociales como el estrés o la ansiedad.

Para tener garantías de que se adoptan las medidas preventivas en el domicilio del trabajador, el empresario tendrá dos opciones: o habilitar él mismo el puesto o delegar la habilitación en el propio trabajador, formándole previamente sobre esta materia para que sea capaz de prevenir los riesgos.

En el primer supuesto, para la adopción de estas medidas además se deberá tener en cuenta que el domicilio del trabajador está protegido por el derecho a la intimidad, por lo que sus actuaciones deberán contar con el consentimiento del trabajador y ceñirse exclusivamente al espacio en el que se desempeñará el trabajo y no a todo el domicilio.

Di Martino (2004), por su parte, refiere algunas características que se deben tener en cuenta para el perfil del teletrabajador. Entre estas, menciona las siguientes: (a) disciplina; (b) automotivación; (c) capacidad de organizarse con bajo nivel de supervisión; (d) capacidad para equilibrar el trabajo con otras actividades; (e) capacidad para tomar decisiones; (f) contar con conocimientos en informática y tecnología (TIC), (g) habilidades para la planificación; (h) autoconfianza; (i) resolución de problemas; e (j) iniciativa.

En el estudio de prácticas, se observa que determinadas empresas, como sucede en las del Grupo Repsol, efectúan un análisis muy detallado de esta «manera de trabajar», listando en sus convenios los requisitos básicos que debe

reunir el trabajador para poder solicitar el cambio a la modalidad de teletrabajo (VII Acuerdo marco del Grupo Repsol), que a juicio de quien suscribe estas líneas, en su mayoría son bastante coherentes y podrán prevenir alguno de los riesgos psicosociales comentados:

- Una antigüedad en la compañía de como mínimo dos años. Este requisito temporal permite que el empresario tenga garantía de que se conoce por parte del trabajador la empresa, las formas de desempeño de las distintas tareas, los compañeros y los responsables; en definitiva, tener un bagaje de la misma que permitirá al trabajador saber cómo proceder ante determinadas situaciones complejas, conocer los distintos tiempos de ejecución de las tareas, etc. Este tiempo también permite al empresario conocer las virtudes y flaquezas del trabajador y conforme a ellas programar el desempeño y control mismo.
- Conocimiento suficiente del puesto. Es necesario haber estado un año como mínimo en el puesto. Esto, unido al requisito de antigüedad ya visto, asegura el conocimiento de las tareas concretas y del funcionamiento en general de la empresa.
- Habilidades informáticas suficientes para poder trabajar «en remoto». Tener conocimientos «suficientes» sobre las mismas simplificará el proceso de adaptación a este nuevo sistema de trabajo.
- Características del trabajador: Referidas a la responsabilidad para la autogestión, disciplina y motivación.
- Adecuado desempeño sostenido en el tiempo. El empresario debe confiar en el desempeño de su trabajador para evitar crear excesivos elementos de control que incluso podrían llegar a vulnerar el principio de intimidad (art. 18.1 CE).
- Contar con un espacio que cumpla las condiciones mínimas en materia de prevención, seguridad y salud.

Aunque se ha citado el convenio del Grupo Repsol por ser de los que exigen más requisitos de acceso al trabajador, obviamente no es el único convenio ni esta la única vía que impone condiciones; baste solo mencionar los programas experimentales de teletrabajo de la Administración, como el denominado «Trabaja desde Casa» de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en los que, por un lado, se recogen algunos requisitos vistos en el convenio analizado de Repsol, como la antigüedad de dos años –no en el puesto, sino en cualquiera de las Administraciones públicas–,

realizar una actividad «teletrabajable», poseer habilidades informáticas o disponer del equipo informático básico en el domicilio (ordenador personal con acceso a la red internet a través de banda ancha con transmisión terrestre), y, por otro, se excluyen otros como la necesaria situación de alta y jornada completa, conocimientos del puesto o comportamientos del candidato.

7. Vigilancia de la salud

Según el informe *The health and safety issues for teleworkers in de European Union*, realizado por la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, en 1997, es necesario poner en marcha en los Estados miembros de la Unión, y en concreto en las empresas que han implantado el teletrabajo, una serie de medidas para corregir los problemas de salud que se han detectado en el ejercicio del mismo. Este informe destaca entre los problemas que genera el teletrabajo la pérdida de autoestima, de reconocimiento y la tendencia a provocar cuadros depresivos, derivado todo ello de la situación permanente de aislamiento a la que se ven sometidos los teletrabajadores. Insiste para su prevención en la evaluación previa de los trabajadores que vayan a realizar la prestación del trabajo en su domicilio, así como su control periódico.

El artículo 22.1 de la LPRL establece el deber del empresario de garantizar la vigilancia periódica del estado de salud de sus trabajadores en cuanto a la posible incidencia sobre ellos de los riesgos laborales, que debe realizarse antes de comenzar a trabajar, posteriormente con periodicidad ajustada al nivel de riesgo, y cuando aparezcan trastornos que pudieran deberse al tipo de trabajo.

Los reconocimientos médicos, como garantía de la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores, no tienen establecida, salvo en los casos indicados en el párrafo anterior, periodicidad alguna, por lo que se estará a las normas de uso y costumbre (un año revisión del dentista, ginecólogo, oculista o dermatólogo...) y a las propias establecidas por la mutua (normalmente anuales).

Pero al margen de la frecuencia de los reconocimientos médicos, una cuestión especialmente delicada e importante es la relativa a la voluntariedad u obligatoriedad del sometimiento del trabajador a los mismos. En este sentido, aunque es principio general el que la vigilancia de la salud solo podrá llevarse a cabo cuando aquel preste su consentimiento, no cabe olvidar que se admite como excepción el caso de que la realización de los reconocimientos en cuestión sea imprescindible para evaluar los efectos que las condiciones de trabajo conllevan sobre su salud



o verificar si esta puede constituir un peligro para su vida, la de otros trabajadores o personas relacionadas con la empresa (art. 22.1 de la LPRL).

En opinión de la doctrina, (Mella Méndez, 1999:1.038) el teletrabajo puede constituir uno de estos supuestos, especialmente cuando el trabajador se halla desconectado o conectado unidireccionalmente vía «puesto de trabajo-empresa», en los que la ausencia de contacto directo y continuo entre trabajador y empresario impide a este la observación inmediata y constante del estado de salud de aquel, así como de la concurrencia de otros indicios que puedan revelar alteraciones o deficiencias en dicho estado. En todo caso, se requiere el previo informe de los representantes de los trabajadores.

Tras el reconocimiento, será el trabajador el único conocedor de los resultados específicos de su salud, siendo informado el empresario de las conclusiones, únicamente, en cuanto se refieran a la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo, a la necesidad de mejorar o introducir las medidas de protección y al desarrollo correcto de las funciones en materia de prevención (Cardona Rubert, 2003:164).

Además de los reconocimientos físicos sería recomendable que se realizaran evaluaciones de detección de riesgos psicosociales siguiendo alguno de los múltiples modelos existentes en España. Entre otros: el método de evaluación F-PSICO, el método PREVENLAB-PSICOSOCIAL, los métodos del instituto navarro de salud laboral (INSL), el método MARC-UV, los métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP), el método ISTAS-21, la metodología WONT/cuestionario RED, el cuestionario multidimensional DECORE o la batería MC Mutual-UB, todos ellos citados y explicados por Moreno Jiménez y Báez León (2010:88-107).

8. Conclusiones

El desarrollo en el domicilio de la actividad laboral por cuenta ajena dificulta la vigilancia del empresario en materia preventiva, por lo que sería recomendable, antes de iniciar la prestación, realizar una inspección del espacio de trabajo del domicilio, de las herramientas que se van a utilizar y del estado físico y anímico del trabajador, informarle de los riesgos del puesto de trabajo y de las medidas y actividades de protección y prevención que debe adoptar, así como comprobar que posee la formación teórica y práctica en materia preventiva necesaria para el puesto de trabajo que va a desempeñar.

Pero no solo será necesaria una valoración previa del lugar, de las herramientas o del propio trabajador, sino que parece obligatorio hacer un seguimiento, tener evaluado el impacto real que está teniendo, y en su caso proponer y realizar los cambios o ajustes necesarios. Especialmente será importante dotar al trabajador de herramientas que le permitan una mejor gestión del tiempo, de habilidades comunicativas o de la gestión de las emociones, además de las propias sobre las herramientas de trabajo cuando se produzcan cambios en las mismas.

Bibliografía

Acuerdo para la Negociación Colectiva (ANC 2005, BOE de 16 de marzo de 2005).

Acuerdo marco europeo de teletrabajo, de 23 de mayo de 2002, firmado con fecha de 16 de julio del mismo año en Bruselas por los interlocutores sociales (CES, UNICE/UEAPME y CEEP).

Alonso Fabregat, M. B. y Cifre Gallego, E. (2002), «Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología». *Papeles de Psicólogo*, 83, 100-105.

Azagra Solano, M. (2010), «Recargo de prestaciones: ¿también en los casos de mobbing?». *Revista Aranzadi Doctrinal*, 5, 67-80.

Bartolomé Antón, M., Fernández Ares, C., Prieto García, S. y Sánchez Sánchez, V (2007), «Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo». *Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo*, 8, 341-356.

Belzunegui Eraso, Á. (2001), *Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos de las empresas: un estudio sobre el teletrabajo*, tesis doctoral de la Universidad de Rovira i Virgili.

Blasco Pellicer, C. (2009), «Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en las reestructuraciones de las empresas». *Revista Aranzadi Social*, vol 2, 15, 131-151.

Cardona Rubert, M.B. (2003), «Las relaciones laborales y el uso de las tecnologías informáticas». *Lan Harremanak, Revista de Relaciones Laborales*, número extra 1, 157-173.



Carrasco González, A. M., Corte de la Corte, C. M. de la y León Rubio, J. M.: (2010), «Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral». *Revista Digital de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 1, 1-22.

Cifre Gallego, E. (2008), «Estrategias de mejora de la salud psicosocial del teletrabajador. El arte de conjugar teoría y práctica». *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 300, CEF, 181-200.

Dalmau Pons, I. y Ferrer Puig R. (2015), «Preservar la salud teletrabajando», Ejemplar dedicado a «Prevención de riesgos laborales: tendencias en tiempo de crisis». *Oikonomics: revista de economía, empresa y sociedad*, 52-59.

De las Heras García, A. (2016), *El teletrabajo en España: un análisis crítico de normas y prácticas*, Madrid: CEF.

De Vicente Pachés, F. (1999), «Seguridad y salud en el teletrabajo», Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo: X Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Zaragoza, 28 y 29 de mayo de 2009, 1065-1088.

Di Martino, V. (2004), *El teletrabajo en américa latina y el caribe*. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.

Forastieri, V. (2012), «¿Por qué es importante el estrés relacionado con el trabajo? La acción de la OIT y el “enfoque Solve”», *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, UGT-CEC.

Guía práctica del Teletrabajo en la TICs, (2009). Observatorio Industrial de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

Mansilla Izquierdo, F. (2004), «El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente». *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 89.

Martínez Barroso, M. R. (2004), «Reflexiones en torno al Acuerdo marco europeo sobre el estrés en el trabajo». *Revista Doctrinal Aranzadi Social*, 5, 1511-1534.

Martínez López, F. J., Ruiz Frutos, C. y García Ordaz, M. (2008), «Teletrabajo: seguridad y salud sin importar la distancia». *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales: integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, 45, 12-19.

Mella Méndez, L. (1999), «Notas sobre la prevención de riesgos laborales en el teletrabajo». Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo: X Congreso Nacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Zaragoza, 28 y 29 de mayo de 2009, 1023-1044.

Meléndez Morillo-Velarde, L. (2016), «Nuevas tecnologías y riesgos psicosociales». *Revista Española de Derecho del Trabajo*, 184, 145-175.

Molina Navarrete, C. (2011), «El recargo de prestaciones por infracción del deber de evaluar los riesgos psicosociales: la doctrina judicial hace “justicia disuasoria”». *Revista Doctrinal Aranzadi Social*, 22, 6.

(2013), «Un hito jurídico en el deber empresarial de evaluación de riesgos psicosociales: alcance de una norma especial que confirma el principio general». *Revista de Derecho Social*, 63, 35-56.

Moreno Jiménez, B. y Báez León, C. (2010), *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Primera Jornada de análisis integral del mobbing, (2005) Girona, disponible en www.acosomoral.org

Productividad y las nuevas formas de organización del trabajo en la sociedad de la información (2006). Madrid: Universidad Carlos III.

Rodríguez-Piñero Royo, M. (dir.) (2006), *Nuevas actividades y sectores emergentes: el papel de la negociación colectiva*. Comisión Nacional de Convenios Colectivos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.



Romero Ródenas, J.M., (2006), «El estrés laboral como factor desencadenante de los riesgos psicosociales. Su posible protección en el ámbito de la empresa: especial referencia al Acuerdo europeo sobre el estrés laboral». *Justicia laboral: revista de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social*, 22, 13-31.

Salanova Soria, M. (2007), «Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo», 28 de abril, *Revista Digital de salud y seguridad en el trabajo*, 1-21.

Salanova M. y Llorens, S. (2008), «Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout». *Papeles del Psicólogo*, vol 29 (I), 59-67.

Salanova, M. y Schaufeli, W. B. (2004), «El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos». *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 261, CEF, 109-138.

Sánchez Trigueros, C. y Conde Colmenero, P. (2008), «La protección social y los riesgos psicosociales». *Anales de Derecho*, 26, 275-298.

Teletrabajo como medida de flexibilidad empresarial, (2008). Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra.

Velázquez, M.: (2012), «Análisis comparado del control de la prevención de los riesgos psicosociales por las inspecciones de trabajo europeas: Reino Unido, Austria, Italia, Francia y España», en *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, UGT-CEC.

Convenios colectivos citados:

Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Decreto 36/2013, por el que se regula la prestación de servicios mediante teletrabajo (BOIB de 29 de junio de 2013).

Alcatel-Lucent España, SAU, (BOE de 10 de febrero de 2015).

Comunidad Autónoma de Castilla y León. Orden ADM/2154/2009, de 17 de noviembre, sobre el Programa experimental de teletrabajo «Trabaja desde casa» (BOCYL de 20 de noviembre de 2009).

Grupo ONO (Cableuropa, SAU y Tenaria, SA), II convenio colectivo (BOE de 1 de julio de 2013).

Grupo Repsol. VII Acuerdo marco (BOE de 13 de noviembre de 2014).

Industria química, XVII, convenio colectivo general (BOE de 9 de abril de 2013).

Perfumería y afines. Convenio colectivo estatal (BOE de 19 de enero de 2016)

Repsol Butano, XXIV convenio colectivo (BOE de 8 de junio de 2012).



FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO EN EL SECTOR DE LOS CENTROS DE LLAMADAS

Luis Ángel Triguero Martínez

Profesor Contratado Doctor (acreditado a Titular de Universidad)

Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

Universidad de Granada

Sumario

1. Introducción.

2. Factores de riesgo psicosocial.

2.1. Flexibilidad.

2.2. Precariedad.

2.3. Reestructuración organizacional y empresarial.

2.4. Género.

3. Riesgos psicosociales.

3.1. Estrés.

3.2. Síndrome del trabajador quemado o burn out.

3.3. Acoso.

3.4. Violencia en el trabajo.

4. Retos.

4.1. Diálogo social.

4.2. Formación.

5. Conclusiones.

Bibliografía



1. Introducción

Los centros de llamadas -también denominados *Call Centers*- conforman en la actualidad un sector que, a escala mundial, emplea a millones de personas. En su marco, a nivel nacional, regional e internacional, se prestan servicios de diversa índole relacionados con la atención al cliente a través del contacto telefónico –con carácter principal- para intermediar informando o vendiendo productos.

El sector en cuestión ha experimentado un crecimiento cuantitativo significativo debido a su conexión con la expansión e implementación de las nuevas tecnologías. Y éstas se han desarrollado muchísimo en las últimas décadas. Avance paralelo y convergente con el del propio sector. El resultado implícito ha sido su contribución inmediata al progreso económico global. Cuestión ésta que ha impulsado el éxito del sector, pero que ha dejado en segundo plano y replegado las dimensiones relacionadas con el bienestar y la salud de las personas trabajadoras.

Dada su trascendencia, la Organización Internacional del Trabajo, en el marco de su constante actividad política y jurídica en atención a las relaciones laborales, elaboró un documento temático sobre *Las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas* (OIT, 2015). Éste se debatió profundamente en el *Foro de Diálogo Mundial sobre las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas*, celebrado en Ginebra durante los días 27 y 28 de octubre de 2015.

Tanto en el documento citado como en el informe resultante del mencionado Foro (OIT, 2016) se deja constancia de que ambos centran su atención en las relaciones de trabajo predominantes en el sector. Se aclara expresamente que no versa y trata sobre la seguridad y salud en el trabajo. Sin duda alguna, la ausencia de atención a éstos provoca una visión parcialmente sesgada. La política jurídica de seguridad y salud laboral forma parte de toda relación de trabajo. Es más, ésta y sus implicaciones son esenciales, siendo sus postulados parte del modelo de trabajo decente propugnado desde la misma Organización.

Baste recordar al respecto cómo el carácter humano y social del que impregna el defendido trabajo decente a las relaciones laborales viene a ser coincidente, en esencia y teleológicamente, con la relevante prevención de riesgos psicosociales en la sociedad actual (Ballester Pastor, 2013: 16). Sin olvidar que los aspectos o dimensiones

psicosociales, a nivel global, a día de hoy, vienen constituyendo uno de los objetivos centrales corporativos de toda organización y empresa. Implícitamente, se fomenta, promueve y propicia, a priori, sobre el papel, un comportamiento y actitud saludable de la persona que se incluye en ellas.

Sin embargo, tratando de cubrir este déficit tan crucial para las relaciones laborales del sector sobre el que se focaliza la atención, desde un estudio y análisis particular de los documentos en clave preventiva y de seguridad y de salud laboral, se identifican un elenco de factores de riesgo susceptibles de ser originadores, en un momento posterior, de riesgos psicosociales afectantes a la salud y al bienestar de las personas, una concreción de éstos y, adicionalmente, retos para afrontar su pertinente regulación.

Por tanto, se propone y establece una constructiva y particular identificación de aquéllos en el sector en cuestión a escala transnacional y general que, en esencia, puede llegar a completar, la política jurídica de seguridad y salud laboral concreta del sector. Y, más concisamente, la atención a la dimensión psicosocial, ante el trabajo ya hecho por la propia Organización Internacional sobre el mismo analizando sus relaciones laborales. Sobre todo, cuando por parte de ésta tampoco existen Convenios con referencia y mención expresa a los mismos susceptibles de ser proyectados y extrapolados.

Es por ello por lo que se ha de partir de la consideración de que estos riesgos psicosociales, atendiendo a las regulaciones nacionales e internacionales, se han de prevenir y tutelar en el marco general y común de la prevención de riesgos laborales. Una política jurídica que, necesariamente ante la sociedad del trabajo moderna, ha de centrar su interés y atención, de una forma expresa, en una cultura de la prevención y en un reforzamiento de la gestión preventiva. La perspectiva: concebir la tutela pública contra los riesgos profesionales, frente a una gestión reparadora y punitiva clásica (Monereo Pérez, 2015:11; Cavas Martínez, 2009:113).

En consonancia, la incertidumbre jurídica que se origina y genera con respecto a la especificidad de los riesgos psicosociales, para todos los operadores jurídicos, políticos y sociales, por la ausencia de una regulación concreta sobre ellos, puede desencadenar el pensamiento de un vacío regulador sobre la materia a diferentes niveles que, desde la praxis, no se ha de considerar como tal. Sin embargo, lo que sí manifiesta explícitamente es un escaso compromiso institucional y social para y con su prevención y tutela (Molina Navarrete, 2012: 1106).



Desde esta perspectiva, predomina un modelo de tratamiento legislativo indiferenciado de los riesgos psicosociales y, por ende, inespecífico (García Jiménez, De La Casa Quesada, Molina Navarrete, 2011:23). A priori, teóricamente, se puede oscilar, ante los riesgos psicosociales, desde la aplicación en su tutela, protección y prevención, del elenco de dispositivos preventivos previstos para cualquier riesgo laboral -de la tipología, sentido y alcance que sea-, hasta su derivación e inclusión en el tratamiento de cuestiones directamente conectadas con la gestión de recursos humanos en el marco de las complejas organizaciones y empresas que operan en el marco de la globalización. Mucho en ello tiene que ver que los riesgos en cuestión sean de tipo psicofísico (Sanchez Trigueros y Conde Colmenero, 2008:277). En los documentos citados, queda patente esta tensión interna que adiciona complejidad a la dimensión aquí analizada.

2. Factores de riesgo psicosocial

En las relaciones de trabajo en el sector de los centros de llamada se encuentran numerosos factores de riesgo a los que les encajan el adjetivo de psicosocial. Es decir, se hallan presentes condiciones organizacionales, ambientales, de trabajo y sociales en la actividad laboral (Rivas Vallejo, 2009:23) en el sector que, si no con inminencia, a corto plazo pueden desembocar, si no han desembocado ya, en la generación de riesgos del citado carácter.

Así también lo entiende la Organización Internacional del Trabajo, al comprenderlos -desde el año 1986- como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro, pudiendo ejercer aquéllas una influencia nociva en la salud de éstos a través de su percepción y experiencia.

Por tanto, desde la misma, son identificables un conjunto de causas generadoras de riesgos psicosociales. Éstas provocan factores que son mencionados y debatidos por la propia Organización Internacional del Trabajo en los documentos y en el Foro. Sin embargo, es obviada su catalogación y el impacto que puedan tener en el sector de los centros de llamadas, no ya sólo sobre la particular relación laboral, sino más importante aún, sobre el trabajo desempeñado en conexión con la seguridad y salud laboral.

2.1. Flexibilidad

Las relaciones de trabajo en el sector de los centros de llamada se caracterizan por una flexibilidad, hasta cierto punto, un tanto extrema. Flexibilidad que afecta, principalmente, a dos momentos: el de acceso al empleo, que conecta directamente con la precariedad, a la que se presta atención en el siguiente epígrafe, y en la propia organización del empleo, en el desarrollo ordinario y cotidiano de la relación laboral.

Dimensiones claves respecto a este último momento son: la alta tasa de rotación de personal de las empresas en el seno de los turnos en los que trabajan; la adaptación de la jornada de trabajo a los picos de demanda estacionales por parte de los consumidores dependiendo de los servicios ofertados; o la influencia de los avances tecnológicos y de las novedades que ofrezca el mercado, que provocan períodos de mayor dedicación y actividad para introducir los productos a los consumidores.

Estos factores generan, adicionalmente, que la propia actividad laboral, fruto del desarrollo de las nuevas tecnologías y del nacimiento de nuevos y diferentes canales de comunicación, no se tenga que prestar en un puesto de trabajo en una sede de la organización o empresa durante un horario fijo. Muy al contrario, se facilita que las personas puedan trabajar desde su lugar de residencia pero no en un horario concertado, sino en uno totalmente flexible de conformidad con los mandatos de la dirección de la empresa y las necesidades de la demanda. Esto hace que los trabajadores estén siempre a disposición y no tengan claramente distribuida su jornada diaria, haciendo difícil la conciliación entre su vida laboral y personal y familiar, así como con el descanso. Se ven afectados derechos humanos fundamentales de carácter laboral. Sobre todo cuando esta flexibilidad horaria es controlada a distancia por los superiores por medio de ficheros de registro de conexión y/o desconexión del sistema. Control, asimismo, que alcanza también a veces a la amplitud de las llamadas o al tiempo entre éstas.

Flexibilidad horaria que se halla empujada también por la necesidad de la consecución de objetivos impuestos por la dirección u organización de la empresa, haciendo que el trabajador se implique sólo por ellos en aras a su continuidad en su interior a costa del sacrificio que sea. Se obstaculiza el mantenimiento de un vínculo con la consecución de los objetivos de la empresa, con su cultura y con sus valores.

Igualmente, el trabajo se vuelve más individualizado, encontrándose mermado el carácter de relación social inherente y afectando a la comunicación y a las relaciones interdepartamentales de la organización y empresa



donde se prestan los servicios. Circunstancia fomentada por el escaso apoyo o contacto con los responsables y, simultáneamente, con los otros compañeros de trabajo. No se facilita un clima social interno sano, impidiéndose un entorno de trabajo agradable y productivo.

Estos factores sobresalientes en el sector en cuestión, estando directamente conectados con la flexibilidad propugnada en la organización y gestión de la relación de trabajo que proyecta su influencia sobre la vida de la persona tanto dentro como fuera del marco de la relación de empleo, constituyen y representan serios factores de riesgo catalogables como psicosociales. Así es por la influencia que pueden tener para desencadenar y constituirse en riesgos de este carácter, al afectar tanto a la salud física como psíquica de la persona trabajadora. Fehacientemente estos factores impiden la consecución de un entorno laboral sano resultado de actitudes en la gestión organizacional y empresarial en pro de la mayor competitividad económica posible que garantice mejores resultados.

2.2. Precariedad

Consecuencia de la competitividad generada y del aporte de este sector a la economía mundial globalizada, las relaciones de trabajo en su seno han evolucionado en la última década de un empleo seguro y estable, con derechos, a otro inestable o atípico, como califica la propia Organización Internacional del Trabajo.

Empleo atípico que, sin llegar a ser empleo no declarado o en la economía sumergida (Raso Delgué, 2016:65-67), se caracteriza por ser un empleo en el que la calidad y la estabilidad no están presentes. Muy al contrario, predomina la contratación a tiempo parcial y la temporal. O, incluso, la ocasional o puntual para una determinada tarea, obra o servicio. Renovaciones contractuales que van a depender de la rentabilidad mostrada por la persona trabajadora. Ciertamente es que ha sido relevante la facilitación de la incorporación al mercado laboral de personas que ha posibilitado este sector. Cuestión diferente es en los términos que se ha producido la misma: empleo precario.

En éste, la vulneración o la no consideración en forma de ejercicio y garantía de los derechos humanos fundamentales de la persona trabajadora viene siendo notable, sobre todo en conexión con la flexibilidad ya expuesta. Se reafirma cuando las plantillas de las empresas y organizaciones del sector se han reducido significativamente en las últimas fechas mediante despidos con costes muy bajos y, llegado el caso de nuevas contrataciones, se han realizado éstas con condiciones menos favorables que las realizadas inicialmente.

Con estos elementos, se provoca una fractura en el modelo y la necesidad de repensar la competitividad y desarrollo económico que tanto ha impulsado el sector. Ha predominado una visión economicista sobre una social y protectora de las personas trabajadoras. El éxito organizacional ha sido gracias a la vertiente de capital y tecnológica, no así de bienestar, de salud y de protección de aquéllas (Luceño Moreno, Martín García, Rubio Valdehita Y Jaén Díaz, 2008: 113). Las mismas que, con la prestación de sus servicios, lo han impulsado. Se viene transitando por fuera de los márgenes del trabajo decente propugnado y defendido por la propia Organización Internacional del Trabajo. En este sentido, la generalización del empleo precario tan característica del sector representa, en esencia, un factor psicosocial muy relevante. Se está en condiciones de afirmar que es causa de consolidación de riesgos psicosociales en el mismo por producir una situación de permanente inestabilidad laboral en la persona trabajadora. Riesgos que, a día de hoy, se pueden considerar generalizados por su extensión a los millones de personas empleadas en el mismo (Ballester Pastor, 2013:20). Y se necesita cuanto antes una atención preventiva frente a ellos.

Sobre todo cuando la consecuencia ha sido la generación de un precariado (Vallecillo Gámez Y Molina Navarrete, 2013:74)¹, tanto por las propias condiciones de trabajo, como por las formas y modos de acceder al mismo. Las personas trabajadoras son mercantilizadas, son consideradas meros instrumentos necesarios para el fin último del desarrollo económico, quedando relegada a un segundo plano la protección de su salud y seguridad. Son un bien más del mal denominado mercado de trabajo –debería de ser, en coherencia, mercado de empleo- en el que -como sucede con cualquier otro bien o servicio-, hay mucha demanda y poca oferta. Ha sido esta última la que se ha debilitado el estatuto de derechos de la persona empleada y repensado la flexiseguridad: flexibilidad en la regulación de las condiciones de empleo –elevada a su máximo grado para acceder, permanecer y salir del mercado de trabajo- y una seguridad para el empleado que no se halla ni en sus derechos ni en el propio contrato de trabajo. En consecuencia, directamente, no se encuentra esta última o, si se halla, es debilitadamente.

2.3. Reestructuración organizacional y empresarial

En la evolución que han experimentado las relaciones laborales en el sector de los centros de llamadas para la contribución al desarrollo económico competitivo y en la pérdida paralela de estándares de calidad en el trabajo -influyendo de manera decisiva en la configuración de factores psicosociales que redundan en la salud de las personas-, ha sido clave también la privatización, la liberalización, la subcontratación y la reestructuración dentro

¹ Se defiende que este término es resultado de la combinación de los conceptos de *precario* y *proletariado*



del propio sector en aras de una mayor ventaja estratégica y/o competitiva (Villar Cañada Y Vallecillo Gámez, 2011:65-70). En este sentido, estando en conexión con lo ya apuntado, se han reorganizado, subcontratado las tareas productivas, consolidado y relocalizado los puestos de trabajo en otros centros de trabajo.

Estos cambios se han proyectado en el sector, de una parte, con la reducción de las plantillas mediante extinciones contractuales o bajas incentivadas asistidas de programas de reorientación profesional; y, de otra parte, habiéndose impulsado las relaciones comerciales con proveedores externos -regidos principalmente por caracteres mercantilistas-, han decrecido las relaciones de trabajo directas con el personal de la organización y empresa.

Se han reducido así los costes del sector y aumentado la competitividad pero, a cambio, los sentimientos de inseguridad generados, producidos e incrementados por la ausencia de contacto fluido en la organización piramidal de las entidades, sin duda alguna, se constituyen en causas generadoras de riesgos psicosociales. Afectan a la salud y sentimientos de la persona. Ilustrativa es la ansiedad que pueda generar la carencia de información unida a la inseguridad laboral en este marco, incidiendo en una reducción del bienestar en la propia actividad laboral por la incertidumbre producida.

2.4. Género

Dimensiones organizativas del trabajo en el sector de los centros de llamadas afectan a la política de igualdad de género que necesariamente se ha de implementar, siguiendo los mandatos de los estándares de regulación nacionales e internacionales sobre la cuestión. Dimensiones que también, en concordancia y simultaneidad con los anteriores, actúan como factores psicosociales.

Significativo, al respecto, es la menor utilización de mano de obra femenina en relación a la masculina durante los turnos de trabajo nocturnos o, análogamente, para la prestación de servicios de mayor valor añadido, de los más técnicos. En sentido contrario, las mujeres son empleadas en mayor cuantía en los puestos de trabajo que menos cualificación exigen y en aquéllos que requieren una atención intensiva y personalizada de cara al público. En consonancia, tienen una carrera profesional en el sector más lenta o, incluso, estancada horizontalmente, no siendo fácil su progreso vertical en forma de ascensos en la relación de puestos de trabajo de las organizaciones.

Queda resquebrajado así, materialmente, el principio de igualdad de oportunidades y de igualdad en derechos entre hombres y mujeres en el plano profesional en el sector y para este colectivo. Actúa implícitamente este factor encasillando, a priori, con estos estereotipos, a las mujeres que prestan sus servicios en el sector. Psicológicamente, por la infravaloración implícita de sus competencias, pueden sentir mermadas sus opciones y posibilidades de su desarrollo profesional desde el primer momento. Son causas psicosociales que, de no actuar para su erradicación, pueden transformarse, en un futuro inmediato, en un riesgo psicosocial particular con marcado sesgo de género.

3. Riesgos psicosociales

Identificados los factores provocadores de riesgos psicosociales en las relaciones laborales en el sector de los centros de llamadas en la descripción realizada por la Organización Internacional del Trabajo, se analiza cómo éstos influyen en la generación y aparición de unos auténticos y propios riesgos psicosociales en su seno.

En tanto en cuanto desde la propia Organización no existe una concreta, particular y concisa definición de los mismos, debido al enfoque transnacional del presente estudio, se ha de entender a éstos siguiendo la concepción de la Agencia Europea de Riesgos Psicosociales. A grandes rasgos, con carácter general y para toda actividad profesional, los considera como los aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

En este sentido, no hay tampoco una enumeración taxativa y cerrada de las conductas, actuaciones o elementos que conforman los mismos. Sin embargo, en la práctica, sí existe consenso, incluso doctrinal, en calificar como riesgo psicosocial al estrés, al acoso, al síndrome del trabajador quemado o *burn out* y a la violencia en el trabajo. Sobre ellos, en el sector de los centros de llamada, se focaliza la atención, partiendo de la visión ofrecida de las relaciones laborales en el propio sector y de los factores psicosociales ya mencionados.

3.1. Estrés

El marco principal del estrés como riesgo psicosocial en las personas trabajadoras en el sector de los centros de llamada, se identifica con la inestabilidad laboral que experimentan atendiendo a las formas contractuales empleadas y su temporalidad, la precariedad que impera en el seno de las relaciones laborales en el sector unido a la flexibilidad, así como el miedo a la pérdida del puesto de trabajo en el marco de las constantes reestructuraciones,



relocalizaciones y subcontrataciones que se experimentan. En esencia, esta inseguridad laboral que caracteriza a aquél genera y produce una ansiedad en la persona trabajadora que afecta negativamente a su propia salud, personal y laboral, reduciendo el bienestar emocional y psíquico en el trabajo. Sentimientos con proyección negativa hacia el resto de ámbitos de la vida personal.

Desde la misma, atendiendo a los criterios organizativos y de gestión de los recursos humanos y de las relaciones laborales presentes en el sector, actúan en cuanto agentes conformadores del estrés como riesgo psicosocial: la presión por la consecución de los niveles de objetivos para asegurar la continuidad laboral de la persona, ejerciendo presión psicológica el criterio de necesidad de continuar trabajando; en conexión con éste, una sobrecarga laboral, tanto cuantitativa, en la que pueden influir las constantes reestructuraciones vividas en el sector ante la competitividad que puede producir el sobrevivir en el empleo, como cualitativas, en forma de exigencias de umbrales de calidad en la prestación de servicios en el marco de un trabajo precario y unas relaciones laborales flexibles; la excesiva individualización de la relación de trabajo centrada en la consecución particular de los objetivos marcados en el seno de la organización empresarial por encima de las relaciones con los compañeros o la ausencia de involucración con los valores y cultura de la organización y empresa; la carencia del conocimiento verdadero de la carrera profesional y de los puestos que puede desempeñar en futuros ascensos, al estar estereotipadas las categorías profesionales, como ya se ha apuntado; y la falta de dedicación del tiempo necesario al ocio y a las relaciones familiares y personales, resultado de la carga de trabajo, de la turnicidad, de la flexibilidad y del propio estrés generado por ella.

Así pues, atendiendo a este riesgo psicosocial del estrés y sus particularidades en los centros de llamadas, la competitividad y el desarrollo significativo del sector sólo se pueden comprender por el uso elevado de mano de obra y no por la calidad de ésta. Es el propio estrés el que, cuando se produce, afecta negativamente no ya sólo a la salud de las personas trabajadoras como se ha especificado, sino también, ilustrativamente y con idéntico carácter, a los resultados empresariales u organizacionales en forma de bajas laborales, incapacidades, indisciplina o bajo rendimiento por el agobio psicológico (Luceño Moreno, Martín García, Rubio Valdehita Y Jaén Díaz, 2008:111). Ésta produce una sobrecarga de tareas que provoca su resolución ineficaz e ineficiente en el marco de la prestación de servicios profesionales ante el desequilibrio entre demandas y recursos disponibles con los que afrontarlas. Con ello se incrementa, exponencialmente, la posibilidad de sufrir accidentes laborales.

Ante estas circunstancias, es necesario demandar que se definan los objetivos de la organización y empresa para que los conozca la persona trabajadora y, de conformidad con ellos, concrete su rol y actividad profesional en el marco de un empleo que huya de la flexibilidad y precariedad que los caracteriza. Adicionalmente, se ha de mantener un diálogo constante con las personas trabajadoras informando sobre la organización y resultados, así como consultando sobre necesidades y demandas relacionadas con su prestación de servicios y con la particular seguridad y salud laboral, siendo canal para ello idóneo la representación de los trabajadores. En igual sentido, relevante es sensibilizar a los responsables y mandos intermedios sobre el estrés, las causas y cómo gestionarlo participadamente con los trabajadores bajo su cargo.

Con ello se estaría en condiciones de establecer una evaluación seria y razonable del riesgo psicosocial del estrés. Se estaría considerando su importante incidencia en el sector para que, informando sobre el mismo desde su conocimiento de causa, se puedan tomar las medidas preventivas necesarias en el marco de la correspondiente política jurídica de seguridad y salud en el trabajo.

3.2. Síndrome del trabajador quemado o *burn out*

Este riesgo psicosocial, concebido y entendido como una modalidad muy particular y concreta del estrés, está extendido en el sector de los centros de llamada. Es así porque precisamente éste está de una forma muy presente y casi que constante, por su vigencia, entre los trabajadores del sector por todas las motivaciones y factores ya señalados. A lo que hay que sumar el hecho de que es el riesgo más característico en toda persona trabajadora que asienta su relación laboral en una constante interacción entre ésta y el cliente o los clientes de forma consecutiva y seguida en el tiempo.

En consecuencia, se produce este síndrome como respuesta implícita de la persona empleada en los centros de llamadas al estrés constante a la que está sometida en su prestación de servicios y a la sobrecarga laboral que experimenta a consecuencia de la presión de tiempos que padece, ante la necesidad de conseguir objetivos presentando resultados a sus superiores. Se acumulan e intensifican exigencias emocionales y cognitivas a lo largo de la jornada de trabajo, potenciadas por la flexibilidad y precariedad extendida en las relaciones laborales. Se pierde así cualquier tipo de preocupación y de sentimiento emocional y relacional para y con el resto de empleados en la organización y/o empresa en la que se trabaja.



Medidas procedentes para su prevención irían en conexión con un adecuado ajuste de la carga de trabajo, su descripción clara, el propio control sobre su actividad, así como la ya apuntada necesidad de información, transparencia y seguridad formal y material hacia la persona. Se debería de permitir la colaboración y participación de ésta en la gestión de la propia organización a través de los cauces establecidos al efecto por la política jurídica de seguridad y salud laboral. Se sentiría parte de los valores, cultura y resultados de la entidad. Se individualizaría menos al trabajador en su prestación de servicios y se le reconocería su rendimiento. Con ello, en cierta medida, se prevendría el riesgo y se descargaría de este sentimiento emocional a la propia persona que tan negativamente puede llegar a afectar a su salud.

3.3. Acoso

El acoso, en cualquiera de sus modalidades y variantes –moral, sexual o discriminatorio–, constituye el riesgo psicosocial al que más atención se le presta con carácter general. Sin embargo, en el sector de los centros de llamadas se parte de unos factores psicosociales que, a priori, pueden implicar una menor presencia de éste en cuanto riesgo. Significativamente, la individualización de la relación laboral a la que se ha conducido, el sesgo de género en los empleos y la escasa o nula proyección de ascensos en el sector generadora de una carrera horizontal por la influencia de la brecha de género, hace que las situaciones relacionadas con el mismo por presiones o chantajes para el ascenso se reduzcan.

Cuestión diferente es que el estrés, aislamiento y control excesivo al que se somete a la persona trabajadora en la prestación de sus servicios y en la obtención de rendimientos por parte de los directores, responsables o mandos intermedios, pueda ser encuadrable, llegado el extremo, dentro del acoso. Sobre todo, por el hostigamiento y desgaste psicológico que puede llegar a producir en la persona. Si se sobrepasan los límites, claramente se ve afectada la dignidad de la persona trabajadora, desarrollando su actividad en un entorno intimidatorio, hostil y amenazante. Caracteres más claros y evidentes configuradores del acoso.

Hasta el momento, en la dirección apuntada, no se ha venido identificando así en el sector. Pero en la práctica, nada impide que así suceda y se produzca. Obviamente, si a la situación descrita se le adiciona cualquier conducta de connotaciones sexuales, discriminatorias o morales, sí que se evidenciaría el mismo, aunque no se identifique como tal.

Sin embargo, por la particularidad de los servicios que se prestan por las personas trabajadoras empleadas en el sector, es posible que este acoso esté presente a modo de violencia externa por parte de clientes con los que los trabajadores del sector prestan sus servicios al contactar con ellos. En este sentido, es posible que determinadas respuestas no adecuadas y actitudes en forma de elevación de tono de voz o amenazas ante el ofrecimiento de productos o servicios en la comunicación, constituyan actitudes encuadrables en el riesgo psicosocial en cuestión cuando se producen de forma reiterada. Claramente, con ellas, se dificulta el trabajo y su rendimiento, a la vez que afectan emocionalmente de forma negativa a la persona trabajadora y a su propia percepción sobre su capacitación profesional.

Como medidas preventivas de este riesgo y de la particularidad que puede llegar a presentar el mismo en el sector, claramente las organizaciones y empresas que emplean en el sector deben de erradicar el aislamiento y control excesivo de y en la prestación de servicios, facilitando las relaciones interpersonales y participación de las personas trabajadoras que, llegado el caso, servirían para desenmascarar actitudes de hostigamiento encuadrables en el acoso. Con ello, simultáneamente, se estaría disminuyendo, si quiera parcialmente, el estrés en la actividad laboral. En ello sería muy importante una modificación en la tendencia apuntada en la forma de prestar los servicios y en la organización del trabajo.

3.4. Violencia en el trabajo

Considerando a la violencia en el trabajo como un riesgo psicosocial, hay que valorar la interna y la externa. Respecto a la interna, entre las personas trabajadoras empleadas dentro de las organizaciones y empresas del sector, tanto el fuerte control que tienen por parte de sus responsables, como la individualización excesiva de su prestación de servicios, actúan como factores reductores de este riesgo, frenando su posible aparición. Sin embargo, nada obsta para que, en la competencia interna entre las mismas por la consecución de objetivos en aras de su supervivencia en la entidad, se puedan generar episodios violentos, bien sean de carácter físico, psíquico o verbal.

Una reducción de ésta reconociendo los trabajos realizados por parte de las direcciones de las empresas u organizaciones, así como una mayor seguridad y estabilidad laboral, son elementos que podrían contribuir a su reducción.

Por su parte, la violencia externa, aquélla que personas ajenas a la organización y empresa ejercen sobre las personas trabajadoras, sí que constituye un riesgo psicosocial muy presente y característico del sector. Sobre todo,



la violencia psicológica y verbal. Es decir, aquella que los clientes a los que se ofrecen los servicios telefónicamente ejercen en forma de amenazas, faltas de respeto y/o de consideración incluso a la dignidad personal, no valoración de la capacidad profesional, insultos, etc. Éstos pueden afectar negativamente a la salud psicológica y emocional de la persona cuando, ante la intensidad y repetición de llamadas a lo largo de la jornada de trabajo, tornan frecuentes las mencionadas actitudes.

Se prevendrían o reducirían los mismos permitiendo una comunicación con sus superiores y éstos ayudándoles a superar el episodio, así como entre compañeros, poniendo en común situaciones y posibles soluciones que permitan acotarlos, ponerles fin y modos de afrontarlos. Es decir, hacer sentir seguras y protegidas a las propias personas trabajadoras. Una opción de materialización de esta seguridad vendría de la mano de la aprobación de protocolos de actuación internos a las organizaciones y empresas ante episodios de esta violencia externa de marcados tintes psicológicos y verbales.

En cualquier caso, sobre ambos tipos de violencia y el riesgo psicosocial que comportan no hay que obviar la influencia negativa que tiene sobre su aparición, desarrollo y prevención el sesgo de género que caracteriza al sector. Sobre todo en los trabajos de categoría más baja, en relación y conexión directa con la influencia cultural sobre el trabajo donde se presten los servicios tras las reestructuraciones, relocalizaciones o subcontrataciones. Especialmente, cuando éstas se producen en países no desarrollados sociolaboralmente. En este sentido, la ausencia de un patrón homogéneo a modo de estándar mínimo sobre la cuestión resta eficacia y valor tanto a su propia identificación como también a su prevención.

4. Retos

Junto a los factores psicosociales detectados en la visión general que la Organización Internacional del Trabajo ofrece en los documentos apuntados sobre las relaciones de trabajo en el sector de los centros de llamada y los riesgos psicosociales identificados resultado de los anteriores, destacan dos aspectos que, en cierta medida, pueden ser considerados importantes para su prevención en el sector ante la necesidad de la pertinente implementación de la política de seguridad y salud en el trabajo.

Así, de una parte, la relevancia que ha de tener el diálogo social y, de otra, la formación, son dimensiones que muy residualmente aparecen mencionadas por la Organización Internacional del Trabajo pero que, con total rotundidad, necesitan de una consideración más central por el rol que pueden llegar a desempeñar.

4.1. Diálogo social

Con carácter general, en las relaciones de trabajo atípicas presenta dificultad la promoción, la defensa y la garantía de la libertad sindical. Por la importancia de éstas en el sector de los centros de llamadas, junto a la flexibilidad y precariedad imperante, predomina una baja afiliación sindical de los trabajadores empleados. Ésta influye negativamente en la representación y defensa de intereses del colectivo. Los mismos, sus demandas y situaciones no llegan, en consecuencia, a la mesa de negociación. Ni si quiera en materia de riesgos psicosociales. Por tanto, se fractura indirectamente al diálogo social.

Adicionalmente, no se ha de obviar que la eficacia de la negociación colectiva y de su resultado más inmediato, el convenio colectivo, es restringida. Esta fuente del derecho laboral no suele incluir en el ámbito subjetivo de aplicación a las personas trabajadoras empleadas atípicamente.

Es necesario, por tanto, no sólo su extensión a todas las relaciones laborales incluidas en el sector de forma simultánea y paralela a la erradicación del citado tipo de empleo, sino también una mayor promoción del diálogo social y su relevancia para el futuro más inmediato del sector. Especialmente, para hacer frente preventivamente a los riesgos psicosociales. Se han de poner sobre la mesa éstos, identificándose en aras de luchar contra los factores de idéntico carácter que los causan a través de una regulación social y tuitiva de los protagonistas de las relaciones laborales en el seno de aquéllos.

Desde estos postulados, la política jurídica en materia de seguridad y salud en el trabajo adquiriría tintes más eficaces. Sin duda alguna, en los convenios colectivos del sector se puede acometer la regulación preventiva concisa y particular de los riesgos psicosociales en el sector desde una previa y necesaria erradicación de sus factores provocadores. Se ha de regular y garantizar la extensión y aplicación de las condiciones del trabajo decente. Como mínimo.



En esta dirección, se generaría una gestión participada de esta política con una atención particular y concreta a los elementos psicosociales inherentes a las relaciones laborales concretas del sector. Con ello se sentarían sólidamente las bases para que los sistemas y procesos de intervención psicosocial en las organizaciones y empresas del mismo tengan éxito (RUFINO SAN JOSÉ Y FERNÁNDEZ AVILÉS, 2015:27). Se estaría en condiciones de generar y producir un entorno de trabajo saludable, entendido -siguiendo a la Organización Mundial de la Salud- como *aquél en el que tanto los trabajadores como los directivos colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo.*

Participadamente, en la organización y empresa se implantarían condiciones laborales mejores que, proyectadas hacia la vida de la persona, no sólo incrementaría su calidad, sino que también se desarrollaría en un entorno de promoción de la salud y de la actividad preventiva. Se implementaría una cultura preventiva integral.

4.2. Formación

En el análisis ofrecido por la Organización Internacional del Trabajo sobre las relaciones laborales en el sector de los centros de llamada está latente de forma transversal la formación de las personas trabajadoras. El problema: no se considera con la centralidad que requiere. Basta recordar que ésta es el comienzo de una adecuada prestación de servicios profesionales.

Por más que la actividad laboral sea intensa, mecánica y repetitiva, aquéllos que la materializan deben de estar formados específicamente para desarrollar y aplicar sus competencias profesionales y habilidades comunicativas de conformidad con las necesidades particulares del sector. Especialmente, en dos momentos: de una parte, antes de entrar a trabajar en el mismo –a través de una formación inicial y básica-; de otra parte, una vez se accede al empleo -mediante una formación continua-. Es así por la necesidad de contar siempre con las nuevas y reconfiguradas competencias demandadas por el cambio y transformación constante inherente a la evolución tecnológica afectante al sector.

Esta formación ha de considerarse desde una perspectiva integral e integradora. Es decir, se ha de formar a las personas trabajadoras tanto sobre el contenido de las actividades que tienen que desarrollar para prestar acordemente sus servicios y los medios a utilizar, como sobre los riesgos implícitos y explícitos que conllevan, integrándose en la política de seguridad y salud laboral de la organización y empresa.

Desde su atención, consideración y materialización, a priori, se estaría en condiciones formales de erradicar factores psicosociales de la ordenación y gestión de las relaciones laborales ya apuntados, reduciéndose paralela y simultáneamente los riesgos psicosociales. Es decir, automáticamente, se actuaría sobre ellos desde una óptica preventiva. Si se combaten las causas que producen éstos últimos, baja su probabilidad de que aparezcan. Tendencia que se multiplicaría con la adecuada implementación de la política de seguridad y salud laboral y la formación específica en materia de prevención de riesgos psicosociales persistente a lo largo del tiempo sobre control emocional y bienestar laboral psíquico, en conexión con el desarrollo de las competencias y habilidades comunicativas requeridas por el sector.

El problema que resta eficacia práctica a esta necesidad es el hecho de la relevancia que tiene en el sector de los centros de llamada el empleo atípico, unido a la ya mencionada flexibilidad y precariedad. Y es que las personas que normalmente son utilizadas para este empleo o carecen de la formación necesaria o, directamente, tienen menos oportunidades de formarse.

Es aquí entonces donde se ha de considerar, de nuevo, al diálogo social. En éste, desde la recuperación de su auténtico valor, sentido y alcance siguiendo la dirección apuntada en el epígrafe anterior, la formación debería de ser una dimensión destacada de él a través de su plasmación en los convenios colectivos aplicables a las organizaciones y empresas del sector.

Desde el mismo y con ellos se debería de procurar garantizar una formación adecuada y pertinente tanto respecto a las tareas concretas con las que se materializa la prestación de servicios y particulares en el manejo de los equipos, como en relación a la necesaria gestión de la carga emocional, de la provisión de apoyo y de la promoción de actitudes laborales y personales garantes y tuitivas de la salud.

Unas relaciones laborales reguladas desde estos parámetros y habiendo escuchado y tenido en consideración a representantes de trabajadores que recojan las necesidades y demandas respecto a ésta en forma de derechos y obligaciones de formación, es un elemento de avance y progreso para el sector. El dilema, de nuevo, reside en que éstos no se extienden y ni ofrecen cobertura a las personas empleadas atípicamente en su seno.



5. Conclusiones

Desde la consideración de la política de seguridad y salud laboral como una parte más de las relaciones laborales en el sector de los centros de llamadas, transnacionalmente, se hace necesaria una atención específica a los aspectos psicosociales presentes en las mismas en su dimensión de factores y de riesgos, en aras de regular tuitivamente la prestación de servicios para su eliminación. Y, conectadamente, en el marco de la prevención de riesgos laborales, una particular atención sobre riesgos psicosociales.

Y es que estando presentes y siendo relevantes en el seno del sector, sin duda alguna, urge la necesidad de plantear una seria y rigurosa evaluación de riesgos psicosociales desde las características y rasgos que caracteriza al trabajo predominante en el sector. En este sentido, se han de valorar todos los riesgos y causas que lo generan que no se hayan podido evitar, obteniendo de su análisis y valoración una información clave y necesaria en aras de la adopción de las medidas preventivas susceptibles de ser adoptadas.

Para ello, los resultados logrados, necesariamente, se han de integrar en la política jurídica de seguridad y salud laboral. Preferentemente, participada y en el marco del diálogo social. Asimismo, simultáneamente, se ha de informar a las organizaciones y empresas del sector, para que así involucren a las personas trabajadoras en su conocimiento, formación y seguimiento desde una perspectiva preventiva. Se origina así una implementación eficaz y eficiente de la política en cuestión, sentando sólidas bases para la conformación de un entorno laboral sano y saludable, especialmente, en materia de riesgos psicosociales.

En lógica consonancia, se estaría en condiciones de repensar el sentido y alcance que tiene el sector de los centros de llamadas en el desarrollo económico. Es decir, si es sostenible y compatible con la tutela y protección de la seguridad y salud de las personas trabajadoras que prestan sus servicios.

En consecuencia, en el enfoque económico del sector que predomina por el desarrollo que ha generado, no sólo se ha de prestar atención a las cifras relevantes sobre su contribución a la economía mundial globalizada, sino que también se ha de poner el foco de atención en los costes que ha producido sobre las personas y su salud. Poniendo en marcha una política preventiva que afronte los gastos necesarios sobre ésta, seguro se mejora aún más la competitividad y el desarrollo económico del sector, pero en términos más sociales, tuitivos y protectores para uno de los bienes más preciados por toda persona: la salud. En este caso, en conexión con el ámbito laboral y su proyección hacia la esfera personal.

Bibliografía

AA. VV., *Las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas*, Organización Internacional del Trabajo, Departamento de Políticas Sectoriales, Ginebra, 2015.

AA. VV., *Informe final de la discusión: Foro de diálogo mundial sobre las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas*, Departamento de Políticas Sectoriales, Ginebra, 2016.

Ballester Pastor, M^a A., “La política de la OIT y de la Unión Europea sobre salud y riesgos psicosociales”, *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales*, vol. 1, núm. 4, diciembre 2013.

García Jiménez, M., De La Casa Quesada, S. Y Molina Navarrete, C., *Regulación de los riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo: panorama comparado de modelos y experiencias en Europa y América*, Editorial Bomarzo, Albacete, 2011.

Cavas Martínez, F., “Breves consideraciones sobre la prevención de los riesgos psicosociales”, en *Los riesgos psicosociales: teoría y práctica*, AA. VV., Sánchez Trigueros, C. (Dir.), González Díaz, F. A. E Hierro Hierro, F. J. (coords.), Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2009.

Kieselbach, T., Nielsen, K. Y Triomphe, C. E., “Riesgos psicosociales y efectos de las reestructuraciones en la salud”, en *Reestructuraciones empresariales, riesgos psicosociales y bienestar en el trabajo. Una nueva dimensión del modelo comunitario de gestión social*, Villar Cañada, I. Y Vallecillo Gámez, M^a R., Comares, Granada, 2011.

Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S. Y Jaén Díaz, M., “Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales”, *Edupsykhé, Revista de Psicología y Educación*, vol. 7, núm. 2, 2008.

Molina Navarrete, C., “Los riesgos psicosociales. Su particularidad en la legislación positiva”, en *Tratado de salud laboral, Tomo I, Aspectos jurídicos de la prevención de riesgos laborales*, AA. VV., Monereo Pérez, J. L. Y Rivas Vallejo, P. (Dirs.), García Valverde, M^a D. (coord.), Thomson Reuters Aranzadi, Navarra, 2012.



Monereo Pérez, J. L., “La protección integral de los riesgos profesionales a veinte años de vigencia de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales: prevención *versus* reparación”, *Revista de Derecho de la Seguridad Social*, núm. 3, 2015.

Raso Delgue, J., “Economía globalizada, formas atípicas de trabajo y desregulación ante el fenómeno de la economía sumergida”, en *Derecho social y trabajo informal. Implicaciones laborales, económicas y de Seguridad Social del fenómeno del trabajo informal y de la economía sumergida en España y Latinoamérica*, AA. VV., Monereo Pérez, J. L. Y Perán Quesada, S. (dirs.), Comares, Granada, 2016.

Rivas Vallejo, P., *La prevención de los riesgos laborales de carácter psicosocial*, Comares, Granada, 2009.

Rufino San José, M. Y Fernández Avilés, J. A., “La prevención de los riesgos psicosociales en el marco de las estrategias Europea y Española (un nuevo “escenario” para avanzar)”, en *Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo 2015, Nuevas estrategias en prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, Experiencias comparadas*, RUFINO SAN JOSÉ, M. (Dira.), Fernández Avilés, J. A. Y González Vicente, E. (coords.), Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC, Blanca Impresores, Jaén, 2015.

Sánchez Trigueros, C. Y Conde Colmenero, P., “La protección social y los riesgos psicosociales”, *Revista Anales de Derecho, Universidad de Murcia*, núm. 26, 2008.

Vallecillo Gámez, M^a R. Y Molina Navarrete, C., “La reforma de segunda generación del mercado laboral: incentivos al espíritu emprendedor y retorno del pensamiento mágico”, *Revista Trabajo y Seguridad Social, Centro de Estudios Financieros*, núm. 361, 2013.





anuario 2016

**Trabajo con uso de TIC's,
tiempo de trabajo y conciliación de la
vida personal y laboral
(Nuevas perspectivas)**

4





**NUEVAS TECNOLOGÍAS,
TIEMPO DE TRABAJO
Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Estefanía González Cobaleda

Técnica Superior de Prevención de Riesgos Laborales
Investigadora. Universidad de Jaén.

Sumario

1. Introducción.

2. Las NTIC: uso y problemática en las relaciones laborales.

2.1. La perspectiva tradicional de utilización de las tecnologías en el trabajo.

2.2. La necesidad de un enfoque más completo y renovado a partir de la tutela de la salud laboral.

3. El tiempo de trabajo: la conexión permanente al trabajo favorecida por los nuevos espacios de comunicación.

3.1. Las nuevas demandas de trabajo intensivo amparado en la flexibilidad interna.

3.2. La disponibilidad tecnológica del trabajador frente a la jornada laboral.

4. Derecho a la desconexión: la prevención de los riesgos psicosociales propia de las nuevas tecnologías.

5. Un novedoso e interesante planteamiento: hacia el derecho y el deber de la desconexión tecnológica fuera del horario de trabajo.

Consideraciones finales.

Bibliografía.

1. Introducción.

La irrupción de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) han venido a transformar todos los ámbitos de la sociedad, produciéndose la inclusión de un fenómeno muy influyente tanto en la vida laboral, como social y familiar de las personas (Mercader Uguina, 2002:107). De hecho, su introducción en el mundo laboral ha modificado en profundidad la organización del trabajo, fundamentalmente, sobre la intensificación del trabajo, la autonomía en el mismo, además de la actualización de conocimientos y competencias de los trabajadores para hacer frente al mercado de trabajo más competitivo.

Efectivamente, las NTIC contribuyen, sin duda, a la mejora de la producción y de los estándares de competitividad, igualmente, han mejorado los lugares de trabajo, como puede ser aquellos trabajos manuales donde han sido reemplazados por procesos automatizados y una gran variedad de tecnologías de apoyo, generando una tendencia de disminución observable de la carga de trabajo físico e incluso peligroso. Asimismo, proporcionan la oportunidad de una mayor flexibilidad en el trabajo y, consecuentemente, pueden contribuir a una mayor satisfacción en el mismo (Kelliher Y Anderson, 2010:85). De modo que, en un principio, podría parecer que el empleador otorga un mayor margen de autonomía a sus trabajadores, esto es, un grado de libertad para que puedan llevar a cabo las actividades laborales correspondientes en la forma, tiempo y lugar que consideren más oportunos. No obstante, esa aparente libertad supone al mismo tiempo que, en cierta medida, mediante estos instrumentos o dispositivos tecnológicos, el trabajador no encuentre límites claros entre la separación de la esfera privada y de la esfera profesional, ya que ambos espacios se superponen de manera cada vez más habitual (Martinez Fons, 2002: 2-3). En cierto modo, las nuevas tecnologías a pesar de favorecer el avance y progreso para la prestación del trabajo, a la vez, están generando nuevos riesgos laborales.

En definitiva, todos estos cambios pueden desafiar los derechos y libertades de los trabajadores, así como ocasionar diferentes daños en su salud. En el presente trabajo de investigación, pretendemos analizar la necesidad, o no, de un replanteamiento de las fórmulas tradicionales para afrontar problemas tan recurrentes a partir de la premisa del “trabajador eternamente disponible”, en el que se establece la pérdida de los límites entre el ámbito laboral y personal del trabajador, por la inadecuada utilización de los dispositivos tecnológicos y el grado de conectividad fuera del trabajo durante el “período de descanso”. Por tanto, el objetivo es llamar la atención sobre un ámbito crítico del modo de organizar el uso de las nuevas tecnologías en las empresas para someterlo a revisión desde una perspectiva social y de seguridad y salud laboral.

2. Las NTIC: uso y problemática en las relaciones laborales.

2.1. La perspectiva tradicional de utilización de las tecnologías en el trabajo.

En los últimos tiempos, la irrupción de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral han revolucionado el mundo del trabajo, alterando, considerablemente, la organización del trabajo sobre dos de sus facetas más destacadas, esto es, sobre el proceso de producción y la gestión empresarial (Cardona Rubert, 2003:158), generando cambios de carácter positivos y negativos. Así, el acceso a estas nuevas tecnologías puede fomentar el desarrollo y la mejora de las diferentes tareas y actividades que ha de desarrollar un trabajador e incluso pueden llegar a suponer una estrategia de mercado para una organización empresarial. Pero al mismo tiempo, pueden repercutir de manera negativa sobre la salud psicosocial del trabajador, donde se han ido disminuyendo las demandas físicas del trabajo, a favor del incremento de las demandas sobre la interacción psicosocial, permitiendo realizar acciones más incisivas sobre el trabajo y el trabajador de manera más factible para el empresario.

Precisamente, la utilización del correo electrónico, el acceso a Internet e intranet, la aplicación de las NTIC en la vigilancia y control, la posibilidad de comunicación interactiva e instantánea a través de los diversos dispositivos tecnológicos móviles, las redes sociales, entre otras, son algunas de las muestras de la extraordinaria incorporación de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral convirtiéndose en piezas esenciales del mismo.

No obstante, debe subrayarse que la problemática en el ámbito de trabajo no ha surgido por la implementación de las nuevas tecnologías como tales, sino por su acceso, conectividad y comunicación ininterrumpida que pueden ofrecer (Falguera Barò, 2016: 35), por tanto, por la inadecuada gestión y uso de las mismas. De hecho, la introducción de las NTIC en el ámbito laboral no sólo influye en la capacidad de producción de la organización empresarial, sino que también ejerce un gran dominio sobre la relación laboral con el trabajador.

Toda esta situación planteada ha originado ciertos conflictos laborales, que podríamos denominar como problemas clásicos, en relación a utilización basada en el poder de dirección empresarial y la tutela de los derechos individuales del trabajador (Camas Roda, 2001:143). En este sentido, el uso de las nuevas tecnologías en el lugar de trabajo, con independencia de la herramienta tecnológica de la que se trate, podemos indicar tres tradicionales puntos de conflicto:

- La utilización por parte de los trabajadores de las NTIC para fines no empresariales.
- El uso de las nuevas tecnologías para adoptar medidas por parte del empleador en el ejercicio de su facultad disciplinaria.
- El aumento de poder de control empresarial mediante la utilización de las NTIC con la finalidad de la mejora de la prestación de servicios de los trabajadores.

El primer efecto que debe destacarse, es la falta de una específica regulación legislativa, sin embargo, han debido ser las fuentes extra-legales las que proporcionarán algunas pautas de organización y conducta, si bien de forma parcial y no siempre coherente, con la consiguiente incertidumbre reguladora.

Para todos estos supuestos, el problema que se plantea por el uso de NTIC en el ámbito laboral, puede representar un conflicto entre los derechos e intereses, por un lado, del empresario, de organizar los recursos productivos de la forma más eficiente posible enmarcado en la libertad de empresa [art. 38 Constitución Española (CE)], y los derechos y libertades fundamentales reconocidos, por otro lado, al trabajador, especialmente en lo que concierne a su dignidad (art. 10.1 CE), intimidad (art. 18.1 CE), a la vida e integridad de la persona (art. 15 CE) y, junto a esos, al derecho a la protección de la salud (art. 43 CE), a la protección de datos (art. 18.4 CE) o al secreto de las comunicaciones regulado en el artículo 18.3 de la CE y en el artículo 197 y siguientes del Código Penal (Pérez Luño, 1992:37). Igualmente, el art. 4.2.e) del Estatuto de los Trabajadores (ET) que establece el derecho al respeto de la intimidad del trabajador y el art. 20.3 ET que reconoce y delimita las facultades de control y vigilancia del empleador.

Si bien, las reglas más generales de utilización de las NTIC al respecto determinadas por la jurisprudencia, de manera clásica, son aquellas que exigen del empresario una previa fijación, suficientemente conocida para los trabajadores -imperativo de transparencia-, de pautas en torno a cómo utilizar las herramientas de trabajo pertenecientes a la propiedad de la empresa, estableciendo, en su caso, prohibiciones al efecto (Molina Navarrete, 2014:157) [Sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (STEDH) de 3 de abril de 2007 “Caso Copland contra el Reino Unido”; Sentencia del Tribunal Supremo (TS) de 6 de octubre de 2011; Sentencia del Tribunal Constitucional (STC) 241/2012, de 17 de diciembre y STC 29/2013, de 11 de febrero]. Ahora bien, la ausencia de regulación legal y convencional completa y coherente hace que tales criterios, predominantemente jurisprudenciales, a veces sufran vaivenes. Por ejemplo, STC 241/2012 y STC 170/2013, que aceptan ese extremado enfoque mercantilista debilitando la

necesidad de una previa información sobre el control. De ahí las persistentes debilidades y deficiencias reguladoras de los límites del poder de control informático.

Este complejo panorama origina que en los últimos años estemos asistiendo, reflejado por la mayor parte de la doctrina laboralista, a la crítica a este paso atrás desde la vertiente laboral de los derechos fundamentales (Desdentado Bonete, et. at., 2012:20). Ahora habría que dar un paso más y plantear cómo esta dilución de las fronteras entre la vida privada y la personal de los trabajadores, mediante las NTIC (STS de 21 de septiembre, Rec.259/2014), originan serios problemas desde la protección de su salud laboral (art. 15 y 43 CE). Como es sabido, a través de la “nueva era de la comunicación” cualquier trabajador puede ser fácilmente localizado, aunque no se encuentre físicamente en su puesto de trabajo (Collantes Ibáñez, 2012:37) por medio de dispositivos de geolocalización y, además, podrá responder rápidamente a las necesidades del empleador en el momento en el que se le requiera, con independencia de dónde se encuentre, a través de los dispositivos tecnológicos móviles. Estos dispositivos inteligentes origina un cierto grado de autonomía a favor de la conciliación de la vida familiar y profesional, pero, a su vez su mala gestión organizativa puede no permitir el descanso del trabajador obligándole a estar siempre atento a ellos (González Cobaleda, 2015:35) a pesar, incluso, de la finalización de su jornada laboral, sobreviniendo la difuminación de las fronteras entre el tiempo de trabajo y descanso (STSJ de Cataluña, de 23 de mayo, Rec. 3613/2013), ocasionando la proliferación de enfermedades físicas y mentales del trabajador.

Así pues, en el legítimo ejercicio de las NTIC en el ámbito laboral, es necesaria la utilización de técnicas que tengan en cuenta tanto las exigencias del empresario como las de los trabajadores, sin menospreciar la carga negativa hacia la salud derivada del uso inadecuado de las mismas, a partir de la incorrecta organización y gestión empresarial.

2.2. La necesidad de un enfoque más completo y renovado a partir de la tutela de la salud laboral.

Estamos asistiendo en la actualidad a la perpetuación de NTIC en las nuevas formas de trabajo que ponen de manifiesto no solamente problemas técnicos sino, además, problemas humanos y sociales, siendo objeto de profundo debate a consecuencia de los efectos negativos que se pueden ocasionar sobre los trabajadores implicados, como también para las organizaciones empresariales.



En cualquier caso, las organizaciones empresariales inusualmente tienen en cuenta las relaciones psicológicas y físicas de los trabajadores que han de hacer frente a la implantación de nuevos y sucesivos sistemas tecnológicos, que “obligan” a ejecutar continuos esfuerzos de adaptación y reciclaje y a la difícil desconexión del trabajo invadiendo la vida privada del trabajador. En tales casos, generan efectos y consecuencias negativas y no deseadas como pueden ser la sobrecarga mental, el miedo ante lo desconocido y situaciones estresantes que suponen un coste pernicioso a los trabajadores, a las propias empresas y a la sociedad en general. Por tanto, las NTIC a pesar de favorecer en el avance y progreso para la prestación del trabajo, a la vez, están generando nuevos riesgos laborales.

En este contexto, podemos hacer referencia al término de “tecnoestrés” que cobra vital importancia por su relación directa con los efectos psicosociales negativos que proceden del uso masivo e inadecuado de las nuevas tecnologías, en el tiempo de ocio y en el del trabajo. Si bien, el “tecnoestrés laboral” lo podemos delimitar como un tipo de estrés específico relacionado con el trabajo.

Por consiguiente, el origen de esta situación específica de estrés se encuentra centrado, básicamente, por la percepción del trabajador de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos, que lleva a un alto nivel de sensación no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las NTIC, vinculado directamente al ámbito laboral (Salanova M., et. at., 2007:1). Pero, en cambio, habitualmente estos problemas no se corresponden rigurosamente al impacto negativo de la tecnología en sí misma, sino al modo en que se organiza su uso dentro de la empresa. En suma, debemos de desvincularnos de la concepción errónea de culpar únicamente al trabajador por su inadaptación ante estas nuevas formas de organización del trabajo a través de las NTIC. De hecho, el tecnoestrés laboral resulta de la interacción entre factores personales y organizativos, por lo que no puede responsabilizarse exclusivamente al trabajador, siendo vital que se considere como un riesgo psicosocial del trabajo.

Ello implica que la mera inclusión de las nuevas tecnologías al mundo laboral no debe de ser, por sí misma, la causa única que genera el tecnoestrés laboral, sino que los cambios que se introducen en los propios mercados de trabajo amparados en las nuevas prácticas contractuales, el uso masivo de las NTIC y en el establecimiento de mayor flexibilización y competitividad, influyen tanto en las condiciones de trabajo como a la seguridad y salud laboral. En otras palabras, podemos determinar con carácter general que los riesgos psicosociales, como es el

tecnoestrés, son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo y, más concretamente, de una deficiente organización del trabajo.

Naturalmente, existen diversos términos que se relacionan con el término tecnoestrés laboral, tales como la *tecnoansiedad* –desconfianza y pensamiento de incapacidad para la utilización de las NTIC–, *tecnoadicción* –incontrolable necesidad de hacer un uso continuado de las nuevas tecnologías–, *tecnofatiga* –sensación de cansancio y agotamiento mental por el uso continuado de las mismas– y *tecnofobia* –rechazo a las nuevas tecnologías– (Salanova M., et. at., 2007:2). Igualmente, se destaca que, a la larga, el tecnoestrés podría acabar desarrollando también “síndrome de quemarse por el trabajo” o burnout. Ahora bien, en este trabajo de investigación bajo la concepción del término Tecnoestrés se incluirán el contenido que conlleva aparejado dichos términos.

Pues bien, todos estos cambios pueden desafiar los derechos y libertades de los propios trabajadores, así como ocasionar diferentes daños en la salud de aquellos que utilizan de manera inadecuada las nuevas tecnologías en su puesto de trabajo. En efecto, los cambios generados por las NTIC conllevan a la necesidad de una demanda de evaluación, prevención y de asesoramiento para eliminar y evitar tanto los riesgos como los efectos negativos del posible impacto tecnológico en la eficacia de las empresas y necesidades psicosociales de los trabajadores (Martín, P., et. at., 1999: 19).

Precisamente, este renovado y más amplio, por proactivo y equilibrado, enfoque, no está huérfano de consideración en la doctrina. Y ello debido a que hace ya casi una década que se consideró necesario “imaginar fórmulas jurídicas” que, capaces de conciliar “las exigencias del respecto a la dignidad y a la privacidad del trabajador, con la renovación de los aparatos productivos” (Pérez De Los Cobos Orihuel, 1990:72), se relacionaran con el “derecho constitucional a la protección de la integridad psíquica que exige que se actúe antes de que se constate un daño” [Sentencia Tribunal Constitucional (STC) núm. 160/2007]. Por ello, más allá del límite de poder de control sobre los medios informáticos del trabajador, se debería realizar una interpretación, intermedia, que consiste en basar toda la normativa de desarrollo de los derechos fundamentales que hemos podido analizar anteriormente, junto al derecho fundamental a la vida, a la integridad física y a la salud (art. 15 CE) y, más concretamente, a la protección de la salud (art. 43 CE).



Pero no es sino en la doctrina judicial relativamente reciente donde comienza a adquirir carta de naturaleza este planteamiento acerca de la necesidad de reflexionar sobre un enfoque más completo y renovado a partir de la tutela de la salud laboral. Esto es, las NTIC se consideran como un factor productivo que, en sí mismo, no origina un problema, pero que puesto en relación con el modo en que se gestiona empresarialmente sí puede generar un riesgo psicosocial (STS de 21 de septiembre de 2015, rec. 259/2014). De manera que, ha de ser evaluado en el marco de la gestión de los riesgos psicosociales como exige la normativa de prevención de riesgos laborales y, además, se ha venido a precisar o concretar en la referida doctrina judicial [Sentencia del Tribunal Superior de Justicia (STSJ) de Cataluña 3613/2013, de 23 de mayo, rec.6212/2012].

3. El tiempo de trabajo: la conexión permanente al trabajo favorecida por los nuevos espacios de comunicación.

3.1. Las nuevas demandas de trabajo intensivo amparado en la flexibilidad interna.

Como se puede apreciar, desde la materia del Derecho del Trabajo se ha pretendido preservar el tiempo individual y social de los trabajadores. Esto es, la protección de los derechos básicos de los trabajadores como son la vida, salud y seguridad y, además, el progresivo reconocimiento del derecho de los trabajadores al tiempo de descanso en búsqueda de un equilibrio entre el tiempo de trabajo y el personal. Desde esta perspectiva, los primeros Convenios de la OIT han relacionado la ordenación del tiempo de trabajo con la protección de la seguridad y salud de los trabajadores. A este tenor, también se refleja en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966 y en el artículo 2 de la Carta Social Europea de 1961. Por otro lado, se recogen en el artículo 31 de la Carta de Derechos Fundamentales y el artículo 151 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, estableciéndose, asimismo, en las diferentes directivas europeas los límites y las garantías indispensables para la compatibilización de las necesidades de los empleadores y las aspiraciones e intereses de los trabajadores.

De esta manera, resulta evidente que la ordenación del tiempo de trabajo es una materia primordial en la organización productiva, cuya flexibilidad puede ocasionar beneficios tanto a los empleadores como a los trabajadores, en materia de costes, para los primeros, y de conciliación de la vida familiar y profesional y desarrollo de la personalidad, para los segundos (Molina Navarrete, 2014a:62).

Precisamente, cabe revisar, aunque brevemente, aquellos conceptos básicos de tiempo de trabajo y descanso de la Directiva 2003/88/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de noviembre de 2003, relativa a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo, de aplicación a todos los sectores de actividad, privado y públicos y, además, estrechamente relacionado con la de seguridad y salud en el trabajo.

En primer lugar, se determina el concepto de tiempo de trabajo como *“todo período durante el cual el trabajador permanezca en el trabajo, a disposición del empresario y en ejercicio de su actividad o de sus funciones”*. A la vista de esto, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) se basa en tres criterios, como son: el espacial (permanecer en el centro de trabajo), de autoridad (estar a disposición del empresario) y profesional (estar ejerciendo sus funciones) (STJUE de 10 de septiembre de 2015, Asunto C266/14). Por contra, como mencionábamos en un principio, las nuevas tecnologías aplicadas al trabajo han permitido reinventar la forma de prestar servicios, donde físicamente el lugar de trabajo es mucho más flexible. El desarrollo de la tarea puede prestarse en cualquier lugar ajeno al centro empresarial. Por tanto, el lugar de trabajo ha de entenderse en sentido amplio. De hecho, la interpretación de dicho concepto mediante los pronunciamientos judiciales en el ámbito comunitario y español, parece determinar que existen situaciones en las que el lugar de trabajo se encuentra perfectamente determinado, sin embargo, coexiste la posibilidad de que el trabajador no se encuentre estrictamente en el mismo, así, el tiempo que dedica a la prestación de sus servicios es considerado como tiempo de trabajo (STS de 26 junio 2003, Rec. 124/2002).

En segundo lugar, se define el tiempo de descanso como *“todo período que no sea tiempo de trabajo”*, es decir, no ha de existir ningún tipo de intromisión por parte del empleador en la vida privada del trabajador (ocio, reposo, desarrollo de personalidad del trabajador) (Trillo Párraga, 2010:108). De esta suerte, se dictamina que durante el período de descanso el trabajador no deberá de estar sujeto a ninguna obligación con el empresario, puesto que podría impedirle dedicarse libremente y sin interrupción a la consecución de sus propios intereses, reduciendo la duración y la calidad del tiempo mínimo de descanso del trabajador (STJUE de 3 de octubre de 2000, Asunto C303/98, Sentencia Simap; STJUE de 9 de septiembre de 2003, Asunto C151/2002, Sentencia Jäger, STJUE de 10 de septiembre de 2015, Asunto C266/14, entre otras).

En este contexto, el TJUE ha precisado, por una parte, que la Directiva 2003/88/CE no contempla una categoría intermedia entre los períodos de trabajo y los de descanso, declarando que todo aquello que no esté comprendido



en el concepto de tiempo de trabajo estará comprendido en el concepto de tiempo de descanso y viceversa [apartado 28, Asunto C266/14 y apartado 45, Asunto Grigore C258/10]. Ahora bien, cabe subrayar que, el tiempo de disponibilidad en régimen de localización –a través de teléfono móvil, GPS, email, etc.–, por tanto, sin obligación de encontrarse en el lugar del trabajo, no es considerado tiempo de trabajo. Con todo, aclara que únicamente debe considerarse tiempo de trabajo, en dicha situación, cuando se produzca una prestación efectiva de servicios (párrafo 52, Asunto Simap C303/98), es decir, cuando se desarrolla alguna actividad vinculada con el trabajo. En otras palabras, el hecho de que el trabajador se encuentre fuera del ámbito empresarial y fuera de la jornada laboral, no es impedimento para atribuir la naturaleza laboral de ese tiempo, cuando dicha disponibilidad se ocupa con actividades vinculadas con el trabajo, como puede suceder mediante la utilización de NTIC. Por consiguiente, se ha de proteger la salud y la seguridad de estos trabajadores (considerando 2, Directiva 2003/88/CE) y respetar los límites establecidos de jornada laboral y descansos.

En cambio, con carácter general, la respuesta del ordenamiento del tiempo de trabajo en materia de política preventiva hasta la fecha no progresa, sino que con dificultad se mantiene, frente al retorno de aspectos flexibilizadores (Ballester Pastor, 2013:11) que siguen proponiéndose a favor de la disponibilidad continua del trabajador. En este ámbito, la normalización del tiempo de trabajo desde los diferentes ordenamientos nacionales, en las últimas décadas, han establecido importantes reformas dirigidas a introducir mayores instrumentos de flexibilidad interna, como es a través de una ordenación flexible del tiempo de trabajo de manera unilateral por parte del empresario y una normalización de las facultades extraordinarias de modificación de las condiciones de trabajo (Moreno Vida, 2014:41). En particular, la UE se viene inclinando a favor de la flexibilidad para las empresas, es decir, de la lógica económica, frente a la social. Por consiguiente, con una regulación flexible de la jornada de trabajo pretende dar respuesta a las necesidades empresariales de carácter productivo y, así, poder facilitar una rápida y mejor atención a las necesidades coyunturales del mercado y producción. No obstante, este enfoque, relacionado con esta concepción estrictamente mercantilista de la regulación del tiempo de trabajo, se contrapone a lo determinado en la propia Directiva 2003/88/CE, acerca de que la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores se establece como *“un objetivo que no puede subordinarse a [...] consideraciones puramente económicas”*.

En cualquier caso, siendo objeto principal de este estudio, en lo que se refiere a las flexibles maneras de trabajar mediante los espacios de comunicación tecnológica, podemos manifestar los efectos negativos y la alteración de la salud del trabajador que se puede ocasionar dicha flexibilidad interna. Las modificaciones del tiempo, lugar y modo

de la prestación laboral, así como de la gestión del uso de las NTIC, pueden suponer crecientes interferencias del trabajo en la vida íntima y personal del trabajador por la inadecuada utilización de dichos dispositivos tecnológicos. Esto es, el trabajador ha de estar a disposición del empleador, sin que dicha actividad sea totalmente libre y voluntaria (SAN de 28 de enero de 2014, Rec. 13/2014) a pesar de la finalización de su jornada laboral oficial, constituyéndose un claro incumplimiento en la normativa en materia de tiempo de trabajo y ocasionando un desequilibrio entre las partes (STS de 4 de diciembre de 2007, Rec.507/2007). Por tanto, resulta evidente que se incumple el tiempo de trabajo acordado, reduciendo, consecuentemente, la calidad y la duración de tiempo de descanso del trabajador, siendo el empleador responsable directo de su incumplimiento y de no garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores.

En este punto, podemos reflexionar que el uso de las tecnologías fuera del lugar del trabajo con la finalidad de la prestación laboral, ha de considerarse como tiempo de trabajo, por consiguiente, implica un incremento de la jornada para estos trabajadores, lo que requiere, un necesario aumento de su retribución y, añadidamente, la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores. Se evidencia que si el tiempo invertido en estas tareas supone para los trabajadores la realización de horas por encima de la jornada laboral fijada, en el convenio colectivo o en el contrato de trabajo, estas deberán tener el tratamiento de horas extraordinarias, con los límites establecidos, la obligación de registro y la remuneración o descanso compensatorio que se establece legislativamente.

Sea como fuere, en los últimos tiempos se viene detectando ya, en efecto, esta necesidad de poner el tiempo de trabajo no sólo en conexión con productividad y competitividad favorecida mediante el entorno digital, sino también la seguridad y salud de los trabajadores, a todos los niveles, pues la flexibilidad laboral puede ser positiva, siempre que existan normas mínimas y de salvaguardia así como los controles públicos y colectivos adecuados. A pesar de ello, esta necesidad no se ha traducido en una recepción general y sistemática en las regulaciones normativas del tiempo de trabajo.

3.2. La disponibilidad tecnológica del trabajador frente a la jornada laboral.

En España, al igual que le sucede al resto de países en el ámbito europeo, las nuevas tecnologías se han instaurado como un instrumento principal en el entorno laboral. De este modo, se han creado nuevos espacios de comunicación, donde los tiempos de respuesta son cada vez más cortos. También, la conectividad fuera de la jornada de trabajo puede favorecer la flexibilidad entre la vida laboral y familiar, obteniendo una mayor autonomía



en el desempeño de las actividades profesionales. Análogamente, se ha creado la posibilidad de incrementar la productividad aprovechando aquellos tiempo de trabajo denominados “período de espera” o “tiempos muertos” que se desarrollan, por ejemplo, en los viajes, tiempos de espera, entre otros.

Al respecto, la ordenación de la jornada de trabajo junto al desarrollo de las tecnologías, como hemos visto, están afectando a las relaciones laborales a través de una diversidad de formas. Para ello, en el ordenamiento jurídico español se regula, en el art. 34, apartados 1 y 2 del ET, la distribución de la jornada de trabajo. De manera que, la jornada de trabajo ordinaria límite es de 40 horas semanales de promedio en cómputo anual. Igualmente, dicha distribución de la jornada laboral deberá de respetar, en todo caso, los periodos mínimos establecidos de descanso diario y semanal.

En cuanto a la distribución irregular de la jornada, ha sido un precepto modificado mediante la controvertida reforma de la Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. A saber, se ha determinado una distribución flexible de la jornada de trabajo, permitiendo al empleador, siempre y cuando exista una ausencia de convenio colectivo o acuerdo de empresa, administrar un número determinado de horas al año, con la disponibilidad de exigirlos a los trabajadores en atención a los requisitos generados a partir de los parámetros de mercado y de competitividad (Roqueta Buj, 2012:28). Por consiguiente, podemos considerar la incorporación de un defecto de transposición del art. 19 de la Directiva 2003/88/CE en lo que se refiere a la falta de justificación causal, lo que sin duda excede los parámetros definidos por el marco comunitario. Parecería razonable, pues, corregir esta deficiencia, y sujetar la distribución irregular de la jornada a la concurrencia de las oportunas razones objetivas, técnicas o de organización.

Precisamente, pese a lo que pudiera parecer en principio, las consecuencias de este precepto son sustanciales. Se refuerza notoriamente la posición empresarial entre los intereses contrapuestos que sobre esta materia ostentan, por uno y otro lado, empresario y trabajadores. De esta lógica, las formas de organizar y distribuir el tiempo de trabajo están cambiando, al menos en parte, los parámetros establecidos hasta la fecha en la gestión del tiempo de trabajo, donde las NTIC poseen un espacio muy significativo.

Por otra parte, a pesar de que se considere que uno de los límites que ha sido infranqueables y respetados, hasta hoy en día, era la no disposición de las horas de descanso entre jornadas de trabajo frente a cualquier pacto de

organización del tiempo de trabajo, en la actualidad, se debilita con la introducción de las NTIC en al ámbito laboral y la flexibilidad interna. Esto es, la propia regulación normativa contribuye a prolongar indefinidamente el horario de trabajo facilitando y fomentando un paradigma de “plena disponibilidad” del trabajador para atender en cualquier momento un mensaje, una llamada del trabajo o un correo electrónico. El fomento generalizado, a partir de la inquietud por una economía más competitiva, de una nueva cultura laboral basada en el incremento del uso de las NTIC, tienden a borrar las fronteras entre el tiempo de trabajo -mercantil- y de descanso -no mercantil- (Monereo Pérez, 1995:7).

El célebre “nuevo modelo productivo”, realmente nos remonta más bien al pasado, al promover un rendimiento continuo, ahora a través de las más diversas fórmulas, sean tecnológicas, contractuales, organizativas, etc., que dificultan “desconectar” a los trabajadores de sus obligaciones y de los problemas que se generan en el trabajo. De modo que, al margen de superar las barreras normativas “legales y convencionales” relacionadas con el tiempo y el espacio de trabajo, se insta un marco normativo e institucional que favorece el estrés laboral y, en consecuencia, vulnerador de un derecho social fundamental como es el relativo a la protección de la integridad personal con relación al derecho a la salud -STC 160/2007- (Molina Navarrete, 2014:114).

En efecto, se ha proporcionado al empresario herramientas para la disposición de la ordenación de las jornadas, los horarios y el ritmo de trabajo a las cambiantes necesidades organizativas y productivas. Se estima, inconvenientemente, que así se favorece la competitividad y se reducen unos costes que, no obstante, en el contexto de crisis económica, pueden conducir a la toma de decisiones de destrucción de empleos (Argüelles Blanco, 2012:12) o, incluso, poner en peligro salud de los trabajadores, donde las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, en ciertas ocasiones, se relativiza.

En particular, según la Encuesta de Población Activa (EPA), elaborada por el Instituto Nacional de Estadística, en el año 2015 se realizaron 3,5 millones de hora extra a la semana no pagadas, ni mediante compensación económica, ni de tiempo de descanso. Esto supone que el 56% de las horas extra realizadas por los trabajadores no se remuneraron.

A la vista de los datos aportados por la EPA, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), a partir de la competencias reconocidas, pretende velar a través de la reciente Instrucción número 3/2016 “sobre la intensificación



del control en materia de tiempo de trabajo y de horas extraordinarias”, con actuaciones de control de los contratos a jornada completa. En cualquier caso, ya se regulaba dicha materia mediante otra Instrucción, la número 1/2015, dedicada a idéntica tarea aunque, únicamente, respecto a los contratos a tiempo parcial.

Así pues, como se afirma en la nueva Instrucción, las formas de gestionar por el empresario la ejecución de la jornada laboral, ha de garantizar el cumplimiento de la normativa legal y convencional en materia de tiempo de trabajo, en particular, la jornada máxima sobre las que se asientan desde antaño las modernas relaciones de trabajo.

Más allá de esta evidente vigilancia y control, también, la propia ITSS manifiesta su preocupación por el impacto negativo que un incumplimiento de la normativa sobre jornada laboral puede provocar en la conciliación de la vida familiar y laboral, además, en la propia vida personal de cada trabajador. Siendo esta ruptura de equilibrio provocado, a nuestro parecer, por la propia Reforma Laboral efectuada por la Ley 3/2012, de 6 de julio, por tanto, con el consiguiente desequilibrio en la relación contractual (Ramos Quitana, 2013:94).

Ante esto, parece que la necesidad de intensificación de control de la ordenación del tiempo de trabajo puede ampararse en la doctrina sentada en los últimos tiempos. Podemos realizar una sucinta referencia a las Sentencias TSJ de Andalucía, 6 de noviembre de 2006; STSJ de Andalucía, 19 de diciembre de 2002 y, actualmente, STSJ de Castilla y León, 3 de febrero de 2016, pues fallaron, con carácter general, que el registro de jornada diaria es obligatorio, con independencia de la realización o no de horas extraordinarias, según lo establecido en el art. 35.5 ET, además, de la consiguiente información que debe facilitarse a los representantes de los trabajadores. Siendo así, el deber de respetar la no superación del máximo legal, donde le corresponde al empresario establecer las pautas y criterios necesarios sobre el tiempo de trabajo para garantizar el cumplimiento de los límites establecidos de jornada laboral y descansos. Más recientemente, en la misma sintonía con lo dispuesto en la normativa vigente y la doctrina anterior, se fallan un conjunto de enriquecedoras sentencias de la Audiencia Nacional [SAN, de 4 de diciembre (proc.301/2015); SAN de 19 de febrero (proc.383/2015) y SAN 6 de mayo (proc.59/2016)].

La cuestión que surge, aunque sea en términos genéricos, es si las NTIC y las nuevas prácticas contractuales basadas en la flexibilización de la ordenación del tiempo de trabajo son admisibles dentro del fomento de gestión integrada de la prevención de los riesgos laborales, o, por el contrario, estas transformaciones pueden ser una fuente importante de generación de riesgos psicosociales para los trabajadores, causando un deterioro significativo

del bienestar psicológico y de la salud de estos (Peiró, 2004:183). En este contexto, las NTIC como parte esencial en una empresa no “escapan” del debate creado en torno a su utilización masiva dentro y fuera de la jornada de trabajo y a la determinación de las horas de trabajo que verdaderamente realiza la población trabajadora. En esta línea, en los últimos años se reclama una mayor capacidad de adaptación del marco normativo que regula el mercado de trabajo, teniendo muy presente la coyuntura económica y las altas tasas de desempleo (Monereo Pérez, J. L., et. at., 2008:11). En consecuencia, la regulación legal actual debilita y desprotege al trabajador, donde se ve forzado a aceptar peores condiciones de trabajo, además de poseer un menor poder reivindicativo (Molina Navarrete, 2011: 287).

De ahí que, esta transformación del Derecho Social del Trabajo se encuentra inspirada en el valor hegemónico del productivismo y en el principio de rendimiento (Molina Navarrete, 2014a:57), donde las NTIC aparecen como una herramienta fundamental para ello. Por lo tanto, la constatación de ese desequilibrio entre las partes de la relación de trabajo, acerca de la flexibilización de la jornada laboral y la inadecuada gestión de las tecnologías, se han constituido como uno de los aspectos esenciales de la organización del trabajo en particular, y de la precarización de las condiciones de trabajo en general, derivadas de las particularidades con respecto a la prestación del trabajo por parte del trabajador, incrementándose los riesgos psicosociales.

4. Derecho a la desconexión: la prevención de los riesgos psicosociales propios de las nuevas tecnologías.

A la vista de la imperante difuminación de las fronteras entre tiempo profesional y el privado, que ocasionan riesgos psicosociales relacionados directamente con la inadecuada gestión de las NTIC y la debilitación de las condiciones de trabajo, se establece la necesidad de proteger la seguridad y salud de los trabajadores mediante el cumplimiento minucioso de lo concerniente a los tiempos de trabajo y a los mínimos períodos de descanso necesario, además, de una conveniente organización de los recursos tecnológicos para la prestación del trabajo.

De este modo, el tratamiento preventivo de los riesgos psicosociales, de igual forma, del tecnoestrés laboral o burnout, se establecen dentro de los mecanismos previstos en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), por transposición de la Directiva Marco 89/391/CEE que fijó los principios y obligaciones básicas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo para todos los países miembros. De esta forma, en el ordenamiento jurídico español, en su art. 14.2 LPRL prevé la obligación del empleador de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, por ende, también de los riesgos psicosociales (STJUE de 15 de noviembre de 2011, Asunto C-49/00).



En consecuencia, podríamos determinar que los riesgos psicosociales son la interacción entre las características de la organización del trabajo, el ambiente y las capacidades, así como las particularidades de los trabajadores. En primer lugar, el factor objetivo a través de las condiciones de trabajo, estilos de dirección, sistemas de trabajo, uso de maquinarias y de tecnologías, mecanismos de fiscalización del trabajo, etc. Además, de las relaciones sociales entre trabajadores y personas externas a la empresa. Y, por último, las características personales de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y situación personal dentro y fuera del trabajo, es decir, los factores subjetivos o personales (García Jiménez, M., et. at., 2010:18). A este respecto, a partir de los arts. 4.2 y 4.7 LPRL, no se limita a las características propias de las NTIC en sí misma, sino que también incluye el carácter ambiental e interactivo referente a cualquier factor relevante que integran el conjunto de la empresa, es decir, tanto la organización, la propia actividad y a las personas. Por tanto, el conjunto de estos dos factores objetivos y subjetivos, pueden influir en la salud, en el rendimiento y sobre el entorno de trabajo, [art. 15.1 g) LPRL]. No obstante, se produce generalmente un error vinculándose únicamente a factores de índole subjetiva, luego, se revela como una acción incorrecta a todas luces por insuficiente. De ahí que no debemos culpar únicamente al trabajador por su inadaptación, sino también evaluar las nuevas formas de organización del trabajo a través de las nuevas tecnologías.

Dentro de esta dimensión, de conformidad con la doctrina, es necesario establecer un “equilibrio entre las obligaciones dimanantes del contrato para el trabajador y el ámbito –modulado por el contrato, pero en todo caso subsistente– de su libertad constitucional” (STCO 186/1996, de 25 de noviembre, y 186/2000, de 10 de julio), puesto que, las NTIC han tenido un impacto profundo en todos los aspectos de la vida de las personas y, en particular, han generado una continua exposición a las mismas. Por ello, con respecto a la necesidad de la conciliación entre el uso de las NTIC y la salud psicosocial de los trabajadores, es imprescindible desarrollar una evaluación de factores de riesgos psicosociales adecuada como un primer paso (Sentencia de la Audiencia Nacional núm. 91/2014, de 14 de mayo), siendo primordial y, por consecuencia, de contar con todas aquellas garantías de validez y fiabilidad. De modo que todos los factores de riesgo psicosocial relacionados con las NTIC, se han de identificar y controlar desde un punto de vista preventivo, porque tras su constatación se esconde una cierta probabilidad de que causen efectos negativos a la salud de los trabajadores.

Conforme a esta variable y criterios, en el artículo 15.1.d) de la LPRL y en relación con el artículo 36 del ET, establece la obligación de “adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la [...] elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular [...] a reducir los efectos del mismo en la salud”.

En cualquier caso, una vez realizada la evaluación inicial de los riesgos laborales si los puestos de trabajo resultan afectados por la elección de equipos de trabajo, la introducción de nuevas tecnologías, etc., se ha de actualizar dicha evaluación de riesgos (arts. 4.2y 6.1 RSP y, por otro lado, arts. 4.7 y 16.3 LPRL). Se entiende que mediante este mecanismo se pretende detectar el deterioro o la introducción de cualquier cambio en las condiciones de trabajo que pueda afectar a la protección íntegra del trabajador. Por ende, se han de adoptar aquellas medidas de prevención así como métodos de trabajo y de producción, con el fin de garantizar el mayor nivel seguridad y salud del trabajador, eliminando o evitando al máximo sus consecuencias. De hecho, en función de diversas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, el tecnoestrés laboral puede ser el origen de numerosas enfermedades y de trastornos de la salud.

Por otro lado, en el marco del diálogo social, se han obtenido diferentes resultados acerca de los riesgos psicosociales, con carácter general, suponiendo un importante avance en la búsqueda de respuestas consensuadas a determinadas cuestiones. Así, a modo de síntesis, se han establecido diversos Acuerdos de origen comunitarios sobre Teletrabajo, sobre Estrés Laboral, sobre el Acoso y Violencia en el Trabajo y el Acuerdo-Guía Multisectorial sobre violencia y acoso de terceros. Todos ellos se han establecido en el principio de la protección integral del trabajador frente a todo tipo de riesgos laborales, que, aun sin referirse expresamente al tecnoestrés laboral, son rotundos en cuanto a la obligación del empleador de prevenir y proteger los riesgos de carácter psicosocial, entre los que se incluyen los derivados del uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, como un tipo de estrés específico del trabajo.

Más recientemente, la evaluación del conjunto de factores organizativos, ambientales y subjetivos tienen expresa cabida y previsión en el marco regulador vigente, tanto nacional como comunitario (Directiva 2010/32/UE del Consejo, de 10 de mayo de 2010, para la prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario y sanitario), como se reitera, mediante transposición al ordenamiento interno, a través de los artículos 4, 5 y 6 de la Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio (BOE de 31 de julio). Esto es, a pesar de ser una norma relativa al sector hospitalario y sanitario, una norma sectorial no tiene más sentido que concretar, para un sector, lo que es un deber general fijado por el marco normativo regulador para todos los sectores, tal y como se establece en los artículos 14, 15, 16 y 17 de la LPRL. Por consiguiente, la evaluación de riesgos debe tener en cuenta diversos aspectos como son la tecnología, la organización del trabajo, las condiciones laborales, el nivel de cualificaciones, los factores psicosociales de carácter laboral, además de la influencia de factores relacionados



con el entorno de trabajo, con el objetivo de determinar cómo eliminar la exposición, así como de considerar posibles sistemas alternativos para ello.

En suma, a la vista de lo recién expuesto, resulta claro que en el ordenamiento identifica el riesgo derivado del trabajo de forma amplia e integrada, donde encuentran cabida los riesgos psicosociales. Igualmente, hemos podido comprobar que el desarrollo tecnológico plantea nuevas exigencias para los trabajadores y para la salud de estos, de hecho, no podemos olvidar la vigorosa relación entre las NTIC para el desarrollo cotidiano del trabajo y el incremento de la flexibilidad en el mercado de trabajo como factores de riesgos psicosociales. Ante este contexto, podemos considerar que el convenio colectivo se transforma en el instrumento idóneo para el cumplimiento general del deber legal del empleador de protección de la salud del trabajador. De modo que, mediante la negociación colectiva se debería de determinar las pautas de acción para responder a estas situaciones, adaptándose las condiciones de seguridad y salud en el trabajo a las características del sector de producción o a las necesidades de la organización empresarial en el que se implantará (Desdentado Bonete, A; et. at., 2007:15). Sin embargo, es de señalar, que los estudios convencionales realizados hasta el momento muestran que la atención que se dedica acerca del tratamiento de la incidencia de las NTIC en las Relaciones Laborales sigue siendo insuficiente, sesgada y parcial.

5. Un novedoso e interesante planteamiento: hacia el derecho y el deber de la desconexión tecnológica fuera del horario de trabajo.

Habiendo quedado evidenciada la importancia y necesidad de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en entornos digitales, en orden a evitar el tecnoestrés laboral y el incremento de enfermedades de carácter psicosocial derivadas del uso excesivo de las NTIC en el ámbito laboral, en algunos países europeos se están comenzando a adoptar medidas proclives a reconocer el “deber de desconectar” de los dispositivos informáticos que se les han proporcionado al trabajador. Este planteamiento deviene de la concepción de que el reconocimiento al “derecho a la desconexión” no es suficiente y, por tanto, se ha de determinar la imposición directa a la empresa de su respeto. Esto es, para que este derecho a la desconexión sea efectivo debe ir acompañado de un “deber de desconexión” concerniente, en primer lugar, de los trabajadores, pero, además de los empleadores.

En Francia, desde hace años vienen reivindicando acciones de mejora para evitar, especialmente, la sobre carga laboral, física y mental de los trabajadores. Por lo que respecta a su jurisprudencia, a pesar de ser escasos los

pronunciamientos judiciales acerca del derecho a la desconexión digital del trabajador, se vienen pronunciando sobre la no calificación de incumplimiento laboral el hecho de que el trabajador no se encuentre localizado fuera del horario de trabajo. De manera análoga, se han expresado diversos acuerdos colectivos sobre la materia, no obstante, cabe destacar el acuerdo colectivo firmado de carácter sectorial, de 1 de abril de 2014, celebrado entre las patronales SYNTEC y CINOV y los sindicatos CFDT y CFE-CGC para el sector de asesoría técnica, ingeniería, servicios informáticos, recursos humanos y consultoría (Mella Méndez, 2016:43).

En este contexto, cabe destacar la reciente reforma laboral francesa del año 2016 conocida como “Loi Travail”, (*Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels*), que entre otras novedades, nos encontramos con la incorporación de medidas de adaptación del mercado de trabajo a la era digital y, entre ellas, el denominado “Derecho a la desconexión” (*Droit à la déconnexion*) del trabajador con la empresa, una vez concluida la jornada de trabajo.

Así, con efectos desde enero del año 2017, el artículo 55.I.2° introduce un nuevo apartado en el artículo L. 2242-8 del Código de Trabajo francés, para disponer “*el pleno ejercicio por el trabajador de su derecho de desconectar*”. Igualmente, la empresa deberá de definir y delimitar los procedimientos de la utilización de los dispositivos digitales, a fin de asegurar el respeto del tiempo de descanso y de vacaciones, así como de su vida personal y familiar, siendo esta última puesta en conocimientos de los trabajadores, mandos intermedios y dirección mediante mecanismos de formación y de sensibilización sobre un uso razonable de los dispositivos digitales. En definitiva, se establece la desconexión tecnológica a partir de la corresponsabilidad de ambas partes en orden a su consecución, trabajador y empresario.

A este respecto, resulta llamativo que el texto aprobado no incorpore una definición acerca de qué es “derecho a la desconexión”, dejando la determinación y conceptualización de su contenido, en cada caso, mediante la negociación colectiva. En este sentido, hubiera sido adecuada su definición suprimiendo la incertidumbre reguladora generada, sin embargo, podemos pensar que a la falta de una específica regulación legislativa deberán de ser las fuentes extra-legales las que proporcionaran algunas pautas.

Ahora bien, no podemos obviar que se constituye un modelo regulador promocional, donde la Ley crea instrumentos de gestión y atribuye competencias a los interlocutores sociales para definir las modalidades de pleno ejercicio de



ese derecho, a través de la negociación colectiva y con carácter vinculante. Por tanto, mediante esta novedosa e interesante experiencia recuperamos la importante función promocional del Derecho Social, donde la Ley y la Autonomía Colectiva se complementan y colaboran para garantizar un nuevo equilibrio y una solución de compromiso e implicación respecto de las obligaciones legales cualquiera que sea el tamaño de la empresa. Asimismo, con esta medida implementada por la reciente reforma laboral francesa, no solo se pretende la búsqueda para incrementar la protección de los trabajadores y la prevención de los posibles riesgos derivados del tecnoestrés laboral sino que, además, se trata de que se establezcan las medidas preventivas concretas de organización para dicha protección y prevención de manera flexible y adaptada del contenido a cada realidad, generando cobertura a todos los sectores, trabajadores y empresas.

Consideraciones finales.

Como se aprecia, la introducción de las NTIC en el ámbito laboral ha generado una transformación de la prestación laboral que precisa un tratamiento riguroso y completo. En conjunto, se han producido modificaciones del tiempo, lugar y modo del desarrollo del trabajo, así como de la gestión del uso de las NTIC que suponen crecientes interferencias del trabajo en la vida íntima y personal del trabajador, por la inadecuada utilización de dichos dispositivos tecnológicos.

Si bien es verdad que, no podemos negar los beneficios que las nuevas tecnologías otorgan en los procesos productivos en aras a la eficiencia de los mismos desde el punto de vista de la legítima rentabilidad empresarial. De igual manera, se constata la disminución de la carga de trabajo físico y peligroso, además, de proporcionar la oportunidad de mayor flexibilidad en el trabajo que puede ocasionar una mayor satisfacción del trabajador. Sin embargo, no cabe ocultar tampoco el aspecto negativo referente, especialmente, a la intensificación de la subordinación del trabajador frente al empleador, consecuentemente al incremento de las posibilidades en el ejercicio del poder de control y de disponibilidad del trabajador durante y fuera de la jornada laboral, circunstancia que puede poner en peligro los derechos fundamentales de los empleados y, en particular, la seguridad y salud del trabajador con la proliferación del burnout y el tecnoestrés laboral, principalmente, en momentos de crisis donde se hace evidente una amenaza constante de la pérdida del empleo (Rodríguez Escanciano, 2013:33).

El primer obstáculo con que nos encontramos al respecto es el incremento del reconocimiento de las potestades para la gestión empresarial en detrimento de la adaptación y equilibrio entre el tiempo de trabajo y el de la vida personal

del trabajador, estableciéndose la constitución flexible del trabajo (Monereo Pérez, 2001:213) y favorecido por la introducción de las NTIC en las relaciones laborales. Ante esto, se instaura un notable incremento de la incidencia y la prevalencia de los riesgos de carácter psicosocial en los lugares de trabajo, donde los costes personales, económicos y sociales son de una gran magnitud. En cualquier caso, en los últimos tiempos se viene manifestando la necesidad de poner el tiempo de trabajo no sólo en conexión con productividad y competitividad, fomentada por el contexto tecnológico y de comunicación, sino, también con la seguridad y salud de los trabajadores, a todos los niveles, puesto que la flexibilidad laboral puede ser positiva, siempre que existan normas mínimas y en beneficio bidireccional, para los empresario y trabajadores.

Así, quedando fuera del espacio concedido para este estudio el análisis de datos aportados por los útiles informes elaborados por organizaciones e instituciones competentes en esta materia, sí estimamos indispensable exponer que son suficientes los estudios y las evidencias científicas sobre la posibilidad y la necesidad de actuar preventivamente sobre los factores de riesgo psicosocial, para evitar las graves consecuencias que se derivan sobre la salud mental y física de los trabajadores. Por ende, la búsqueda de la mayor seguridad y salud posible en el trabajo no es solo un deber jurídico y ético, sino una decisión eficiente en el plano económico (Molina Navarrete, et. at., 2014c:53).

La cuestión, por tanto, radica en el análisis del papel que los agentes sociales que puede desempeñar al respecto. Consideramos que son los interlocutores sociales, mediante la negociación colectiva, quienes han de avanzar en la creación de marcos de acción más eficaz en materia de prevención de riesgos psicosociales, a través de la firma de marcos promocionales para conciliar los intereses de los trabajadores y el progreso digital y tecnológico, así como sus permanentes y rápidas transformaciones, donde la autonomía colectiva no desplace a la Ley en materia de prevención de riesgos psicosociales, sino que la complete. Con el fin de que se produzca una progresiva toma de conciencia sobre la dimensión del problema para que, mediante la negociación colectiva, se garantice la necesidad de controlar el uso excesivo de las NTIC como herramientas de trabajo, así como, el respeto del obligado tiempo de descanso para la protección de la salud del trabajador.

Y es que no son pocas las posibilidades de control y disponibilidad que ofrecen las NTIC en el entorno de trabajo, constituyendo la necesidad de asumir una preocupación por los riesgos psicosociales y la búsqueda de un equilibrio entre el ámbito laboral y personal a partir de un enfoque interactivo de la calidad de vida, los ambientes de trabajo y



la mejora de la competitividad de las empresas, es decir, una interacción entre características objetivas y subjetivas o personales. Por consiguiente, el bienestar debe presentarse en el terreno social y no en el económico (Rodríguez-Piñero Y Bravo-Ferrer, 2006:55). Esto es, se ha de asentar una lógica de corresponsabilidad y continuo diálogo al respecto.

Bibliografía.

Argüelles Blanco, A.N. (2012). “La ordenación sostenible del tiempo de trabajo: luces y sombras de las últimas reformas laborales”. *Revista Internacional de Organizaciones*, núm. 8, págs. 11-29.

Ballester Pastor, M. A. (2013). “La política de la OIT y de la Unión Europea sobre salud y riesgos psicosociales”. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, vol. 1, núm. 4, págs. 8-30.

Camas Roda, F. (2001). “La influencia del correo electrónico y de Internet en el ámbito de las relaciones laborales”. *RTSS.CEF*, núm. 224, págs. 139-162.

Cardona Rubert, M. B. (2003). “Las relaciones laborales y el uso de las tecnologías informáticas”. *Lan Harremanak: Revista de Relaciones Laborales*, nº extra 1, 2003, págs. 157-173.

Collantes Ibáñez, P. (2012). “Prevención de riesgos psicosociales y salud mental”. *La salud mental de las y los trabajadores*, Madrid: La Ley, 2012, págs. 23-44.

Desdentado Bonete, A. Y Menéndez Sebastián, P. (2007). “Negociación Colectiva y Prevención de Riesgos Laborales. Una aproximación crítica”. *Revista Alcordemgo. Revista Científico-Técnica de Seguridad y Salud Laborales*, núm. 8, 2007, págs. 11-35.

Desdentado Bonete, A. Y Muñoz Ruiz, A. B. (2012). *Control informático, videovigilancia y protección de datos en el trabajo*, Valladolid: Lex Nova.

Falguera Barò, M. A. (2016). “Nuevas tecnologías y trabajo (I): perspectiva contractual”, *Trabajo y derecho: Nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, núm. 19-20, págs. 31-45.

García Jiménez, M. Y Olarte Encabo, S. (2010). “La regulación de los riesgos psicosociales en España: Experiencia y prospectiva”, *Revista de Prevención de Riesgos Psicosociales y Bienestar en el Trabajo*, núm. 1, págs. 13-48.

González Cobaleda, E. (2015). “Riesgos psicosociales, derechos fundamentales y NTIC: Una perspectiva de protección diferente”. *RTSS.CEF*, núm. 387, págs. 17-42.

Kelliher, C. Y Anderson, D. (2010). “Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work”. *Human Relations*, 63(1), 83-106.

Martín, P; Salanova Soria, M. Y Cifre Gallego, E. (1999). El proceso de “Tecnoestrés” y estrategias para su prevención (I). *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, núm.1, págs. 18-28.

Martinez Fons, D. (2002). “Uso y control de las tecnologías de la información y comunicación en la empresa”. *RL*, 2002, núm. 23-24.

Mella Méndez, L. (2016): “Nuevas tecnologías y nuevos retos para la conciliación y la salud de los trabajadores”. *Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, núm.16, págs. 30-52.

Mercader Uguina, J.R. (2002). *Derecho del Trabajo, Nuevas tecnologías y sociedad de la información*. Valladolid: Lex Nova.

Molina Navarrete, C. (2011). *Teoría de las relaciones laborales*, Madrid: CEF-Udima.

Molina Navarrete, C. (2014). “Autotutela empresarial secreto de comunicaciones y control judicial: La Sala Social pierde el paso con la Sala Penal”, *RTSS.CEF*, núm. 381, págs. 157-162.

Molina Navarrete, C. (2014a). “La « Luna Europa» y sus dos caras: Regulación flexible del tiempo de trabajo y límites comunitarios”. *La ordenación del tiempo de trabajo en el siglo XXI. Retos, oportunidades y riesgos emergentes*. Granada: Editorial Comares, págs. 57-82.



Molina Navarrete, C. (2014b). “La rabiosa actualidad socio-laboral para el inicio del 2014: Entre la certeza de los recortes de la protección social y la esperanza de la empleabilidad a tiempo parcial”, *RTSS.CEF*, núm. 370, págs. 59-146.

Molina Navarrete, C. Y González Cobaleda, E. (2014c). “El papel de la participación de los trabajadores en la gestión de los riesgos psicosociales: Encuestas y estudios comunitarios”. *Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC, págs. 51- 73.

Monereo Pérez, J. L. (2001). “Evolución y futuro del Derecho del Trabajo: El proceso de racionalización jurídica de la «cuestión social»”, *Relaciones Laborales*, núm. 15/16, págs. 197-254.

Monereo Pérez, J. L. Y Fernández Avilés, J. A. (2008). “Para una crítica del modelo de flexiseguridad liberal: Flexiseguridad y garantismo jurídico-social. (Segunda y última parte)”, *Tribuna Social: Revista de seguridad social y laboral*, núm. 208, págs. 9-20.

Monereo Pérez, J.L. (1995). “La política social en el estado del bienestar: Los derechos sociales como derechos de «desmercantilización»”. *Revista del Trabajo y Seguridad Social*, núm.19, pág. 7-45.

Moreno Vida, M. N. (2014). “Configuración general del tiempo de trabajo: Algunas reflexiones críticas”. *La ordenación del tiempo de trabajo en el siglo XXI. Retos, oportunidades y riesgos emergentes*. Granada: Editorial Comares, págs.37-56.

Peiró, J. M. (2004). “El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, *Universitas. Psicológica Bogotá*, Colombia, núm. 2, págs. 179-186.

Pérez De Los Cobos Orihuel, F. (1990). *Nuevas tecnologías y relación de trabajo*, Valencia: Tirant lo Blanch.

Pérez Luño, A. E. (1992). “Intimidación y protección de datos personales: Del Habeas Corpus al Habeas Corpus Data”, *Estudios sobre el derecho a la intimidad*, Madrid: Tecnos, 1992, págs. 36-45.

Ramos Quitana, M.I. (2013). “Tiempo de trabajo y conciliación de vida personal, familiar y laboral: Riesgos psicosociales emergentes”. *Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes*, Albacete: Editorial Bomarzo, págs.89-111.

Rodríguez Escanciano, S. (2013). Innovación tecnológica y productividad empresarial: posibilidades y límites en un contexto económico de crisis. *Diario La Ley*, núm. 8094, Sección Doctrina.

Rodríguez-Piñero Y Bravo-Ferrer, M. (2006). “Derecho del Trabajo y racionalidad”. *Relaciones laborales: Revista crítica de teoría y práctica*, núm. 1, págs. 55-64.

Roqueta Buj, R. (2012). *La flexibilidad interna tras la reforma laboral: La Ley 3/2012, de 6 de julio*, Valencia: Tirant lo Blanch.

Salanova, M; Llorens, S; Cifre, E; Nogareda, C. (2007). “Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial”. *Nota Técnica de Prevención núm. 730 del INSHT*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Trillo Párraga, F.J (2010). *La construcción social y normativa del tiempo de trabajo: Identidades y trayectorias laborales*, Valladolid: Lex Nova.



EL DEBATE EUROPEO SOBRE EL DERECHO A LA DESCONEXIÓN EN LAS RELACIONES DE TRABAJO



Anna Rota
Universidad de Bolonia (Italia)

Sumario

1. Introducción

2. Acerca de los orígenes del derecho de desconectar: la dirección de los actores sindicales en Alemania y Francia

3. Perspectivas de iure condendo: los cambios en el código francés del trabajo

4. Sigue: el debate parlamentario en Italia.

5. ¿Qué retrasos existen respecto a las políticas europeas?

6. Conclusiones

Bibliografía



1. Introducción

La llegada de la informática y el desarrollo de las tecnologías de la comunicación móvil han propiciado rápidas y profundas transformaciones en las empresas, determinando, por una parte, una superación de la rigidez del siglo XX industrial e introduciendo, por otra parte, una serie de cuestiones inéditas para los expertos en relaciones laborales (Popma, 2013: 5-6; Barthélémy – Cette, 2015: 47 ss.; Valenduc - Vendramin, 2016: 34).

Son positivos, al menos en buena parte, los efectos de la innovación tecnológica en la organización del trabajo: gracias a la fuerza de las conexiones digitales somos testigos diariamente del paso progresivo del modelo de fábrica tradicional, basado en una división rígida del tiempo y el espacio, a estructuras más elásticas, flexibles y a veces virtuales (Chiaro – Prati – Zocca, 2015: 69); se construyen nuevas oportunidades profesionales y ocupacionales a través de internet, que se ha convertido en un lugar de libertad, informalidad, creatividad y alza de lo inmaterial (Tullini, 2015a: 18) que aporta subjetividad y relaciones inéditas. La mayor versatilidad y sofisticación de los equipos informáticos facilita las comunicaciones de negocios, compensando las desventajas y límites debidos en el pasado a las primeras aplicaciones digitales (COM 2014/332, 7); incluso la introducción de la robótica en el proceso de fabricación es una respuesta adecuada para los sectores con un índice alto de accidentes y para los trabajos monótonos, repetitivos o que supongan un contacto peligroso con materiales radiactivos o atmósferas explosivas (Agencia Europea para la seguridad y la salud, 2015a).

Con una mirada un poco más atenta, surge cómo en la actualidad también es necesario tratar tanto el daño potencial de la *fabricación digital* o la *colaboración robot-humano* (Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo: 2015a; Paolantonio, 2015: 69) como los nuevos aparatos de tutela para quienes durante la actividad laboral dentro de los modernos contextos de producción se exponen a los nuevos riesgos, en particular a los provocados por los nuevos modelos de organización laboral (Degryse, 2016: 47 ss.). En este contexto se incluye el interesante debate en torno al derecho/deber de la desconexión, concebido como garantía de reconocimiento en favor de una categoría determinada de trabajadores, los llamados “*always connect workers*”, en un momento de la historia en la que la omnipresencia de los medios informáticos y tecnológicos puede llegar a incidir en la integridad psicofísica del trabajador y poner en considerable peligro el pleno disfrute de los derechos humanos.

Respecto a este último tema, aunque con algunos años de retraso en su teorización, el derecho a la vida privada en el siglo XXI (Ray, 2002: 939), se dirige la atención de los actores del sistema sindical y de los *responsables*

políticos nacionales. Especialmente en los países de la Europa continental (Degryse, 2016: 57 ss.), la desconexión de los dispositivos electrónicos cobra importancia dentro de la dinámica empresarial-colectiva y se impone en la escena pública francesa e italiana donde se discuten respectivamente los contenidos del nuevo *Code du Travail* y algunas propuestas de reglamentación hacia una nueva modalidad de actividades a distancia que recibe el nombre de “trabajo ágil”.

En vista del panorama que se va definiendo, emergen problemáticas complejas y delicadas a causa de la difícil conciliación entre las exigencias de la empresa para sacar partido de las *instalaciones* informáticas y los derechos humanos del trabajador, cada vez más “absorbido” por la tecnología también fuera del horario normal de trabajo. Cuestiones que, en última instancia, se incluyen en una extensa y desfasada reflexión acerca de la validez del sistema tradicional de normatización laboral, concebido para unas prestaciones llevadas a cabo en un tiempo determinado y un espacio, el de la empresa, desde los límites más restringidos hasta los más frágiles de la organización del trabajo actual (Smuraglia, 1985: 72; Carinci, 1985: 204 ss.; Vardaro, 1986: 75 ss.; Biagi – Treu, 2002: 5 ss.).

A este respecto consideramos interesante reflexionar acerca de los posibles escenarios futuros de un sistema en rápida evolución y con recaídas, bastante significativas, en el patrimonio de los derechos fundamentales de las personas, entre los cuales se encuentran los relativos a la salud y la seguridad del trabajador (Eurofound, 2015: 2) y destacar la forma en que las tendencias legislativas a nivel nacional responden a las solicitudes impulsadas a nivel supranacional en torno a los riesgos psicosociales derivados de las transformaciones de los modelos de organización laboral.

2. Acerca de los orígenes del derecho de desconectar: la dirección de los actores sindicales en Alemania y Francia

Suecia, Alemania y Francia se encargan desde hace un tiempo de la continua conexión digital del trabajador y de las consecuencias de esto en la salud y la calidad de vida; países que por tradición y cultura prestan especial atención a crear las condiciones para que en los puestos de trabajo se alcance el bienestar organizacional (Lerouge, 2012: 233 ss.).

Mientras que en Suiza se incide en la duración de la jornada laboral, reconociendo que seis horas de trabajo es la jornada más adecuada y fructífera, en los otros dos Estados la negociación colectiva tiene su papel protagonista



en la gestión de algunos cambios radicales a nivel organizativo, adoptando soluciones negociadas que dan una respuesta concreta a lo aprobado en el ámbito de las Cartas constitucionales y en las fuentes del derecho europeo e internacional.

Partiendo de la suposición de que los emails y llamadas para gestionar relaciones con los proveedores, dependientes y clientes también se reciben en las horas dedicadas a la vida privada, en Alemania se ha intentado regular la desconexión de los medios digitales, teniendo por una parte bien claras las exigencias de quienes organizan la actividad laboral y, por otra, sin ignorar la exigencia/urgencia de disfrutar de los derechos humanos del trabajador, incluso fuera de sus obligaciones contractuales con la empresa.

El acuerdo que se firmó, impulsado por el IG Metall, entre el Consejo de fabricación y dirección de Volkswagen a finales del 2011 puso en marcha una larga temporada de acuerdos para solucionar mediante negociaciones la desconexión de los medios informáticos. En su establecimiento se convino recurrir a la *festively dubbed silent night*, una forma experimental de desconexión técnica que, con la instalación de dispositivos informáticos, determina en franjas horarias determinadas (de las 19 de la tarde a las 8 de la mañana) y durante el fin de semana la interrupción forzosa de la lectura de emails en la *BlackBerry* de la empresa.

Se alcanza una atención específica a la protección en los acuerdos alcanzados a partir de 2012 con Daimler-Benz, productor de automóviles y medios de transporte. Para prevenir el estrés tecnológico causado por la sobrecarga de comunicación e información de servicio y a la invasión del espacio personal fuera del horario de trabajo se programó la destrucción automática de los emails recibidos después de una hora determinada y durante los periodos de suspensión del contrato de trabajo (enfermedad, vacaciones, permisos, ...) unidos a la redirección del mensaje a otro contacto disponible entre el personal de la empresa (Degryse, 2016: 69). Esto, gracias a la instalación de una aplicación, llamada Mail Holiday, destinada a rentabilizar los éxitos de una investigación llevada a cabo en el 2011 por el Departamento de Psicología de la Universidad de Heidelberg acerca de las actividades profesionales llevadas a cabo mediante el empleo de dispositivos digitales.

De entre ambos acuerdos no es difícil discernir una atención nueva hacia la persona del trabajador y una postura honrada e indudablemente vanguardista hacia fenómenos irreversibles y cada vez más arraigados a las empresas. En este contexto, la autonomía colectiva, más que proporcionar soluciones adecuadas y capaces de impedir la

intrusión del trabajo en la vida privada, ha incidido en el ámbito de los riesgos psicosociales, en el centro de la campaña de sensibilización realizada por la BAuA (Instituto alemán de salud y seguridad) ⁽¹⁾, demostrando cómo se puede reaccionar a la criticidad que establece la innovación tecnológica en las relaciones laborales con los instrumentos más tradicionales que están a disposición de la dinámica de la empresa ⁽²⁾.

El titular del poder legislativo también ha insistido en la perspectiva de la prevención de los riesgos psicosociales. entre las diferentes propuestas, una relativa al estrés laboral consagra la existencia de un derecho a la desconexión durante el periodo de vacaciones/suspensión de la obligación laboral después de haber manifestado que un uso continuado y contemporáneo de aparatos informáticos y digitales puede llegar a producir sufrimiento y disfunciones psicológicas de especial gravedad. Este proyecto de intervención se engloba en el interior de un debate más amplio acerca del futuro del mundo del trabajo, lo que implica a políticos, agentes económicos, expertos, interlocutores sociales y ciudadanos en la búsqueda de soluciones a algunas de las cuestiones más delicadas que conlleva la época de la virtualización de las relaciones laborales (Degryse, 2016: 58) y del trabajo sin fronteras (Valsamis, 2015).

Una creciente atención por las modificaciones que ha aportado el progreso tecnológico a la organización del trabajo y, en particular, por el derecho de desconexión se plantean también en el ámbito de la contratación colectiva en Francia (Ray, 2015: 516).

Es habitual encontrar en la fase de negociación colectiva el compromiso del gestor y de los sindicatos para codeterminar medidas de cuidado de los trabajadores para evitar que las tecnologías de la información y la comunicación incidan negativamente en el trabajador (Heas, 2015: 843), poniendo en peligro particularmente su integridad física y su moral.

1 Se puede atribuir al experimento del BAuA basado en 23 estudios internacionales realizados sobre la base de este tema. En ese sentido hay que señalar que la atención a los riesgos psicosociales en Alemania se explica a la luz de los días perdidos por trastornos mentales. El Instituto Nacional de salud y seguridad ocupacional demostró que en 2008 se ha registrado un aumento de estas patologías hasta 2011 con un aumento de días de trabajo perdidos de un 40%.

2 Incluso se puede hablar del modelo tomado como referente de las realidades de la empresa, una especie de grandes dimensiones (Deutsche Telekom, Eon ed Henkel) en la que recientemente se han incluido acuerdos que introducen reglas para limitar la tendencia a la hiperconexión, previendo un control del correo electrónico mediante aplicaciones técnico-informáticas sofisticadas preparadas para seleccionar los mensajes en base a su urgencia.



Sin tratar de adentrarnos detenidamente en el mérito de una rica experiencia que, en gran parte, ha tomado las decisiones adoptadas en el ámbito de la contratación colectiva alemana, los acuerdos celebrados en Francia evidencian un “derecho convencional que refuerza la unión entre tiempo de trabajo y salud del trabajador en la empresa” sin transpasar a la dimensión privada del individuo fuera del horario laboral (Heas, 2015: 843) y una atención particular al estrés tecnológico debido a la sobrecarga de información y comunicación consecuencia de la conexión constante a los recursos digitales por exigencias del servicio.

Entre los acuerdos que merecen un análisis más pormenorizado por haber contribuido al surgimiento de un debate a nivel nacional (Ray, 2012: 1033; Favennec Hery, 2015: 113 s.) se ha convencido recientemente también al Ministerio del Trabajo a mantener la introducción en el *Code du Travail*, de notable interés para lo alcanzado en casa Areva. Nos referimos en concreto al primer acuerdo que en 2012 reconoció y reguló mediante negociaciones el derecho a la desconexión declarando, incluso en una fase crítica y recesiva del derecho laboral, la extraordinaria resistencia de empresas y sindicatos respecto a las nuevas necesidades de cuidado de quienes, mediante una retribución, se comprometen a desarrollar una actividad profesional que no siempre se desarrolla dentro de las instalaciones de la empresa y durante el horario laboral establecido.

Con el fin de salvaguardar la vida personal/familiar/social y la salud del empleado en base a lo que han determinado algunas investigaciones empíricas a partir de 2007 (entre las cuales Bartelety – Cette, 2007: 11-17; Ray, 2015: 517; Jauréguiberry, 2014: 29, 14-19) las partes han acordado introducir en el *Accord sur le développement de la qualité de vie au travail* la desconexión de los recursos digitales en determinadas franjas horarias.

Además de ser fundamental para la realización de los siguientes acuerdos a nivel interprofesional (cfr. art. 17 *Accordo interprofessionale* del 19 giugno 2013) y descentralizado, este acuerdo sin duda debe ser acogido entre las medidas que han perseguido los objetivos fijados en las negociaciones a partir de la estrategia europea elaborada en 2007 en relación a los riesgos asociados a las nuevas tecnologías, proporcionando un modelo de gestión de prevención orientado a una valoración global y compleja de todo lo que puede interferir de forma negativa en la salud y la seguridad del trabajador, incluyendo las de tipo psicosocial generadas por la conexión permanente a los instrumentos informáticos.

Más recientemente, los acuerdos colectivos han pasado de forma progresiva a la obligación de desconexión (Accord Reunica, 2014) e incluso a las instituciones de Comisiones internas dedicadas al control de posibles violaciones de dichas disposiciones. El *Accord sur la durée du travail*, firmado en el 2014 por la CDFT y la CFE-CGC, ha intervenido para introducir una corresponsabilidad del trabajador en la realización de las medidas técnicas y organizativas de desconexión digital. Acuerdo al que se llegó tras una negociación con los sindicatos profesionales de las prestaciones intelectuales, del Consejo de los Ingenieros y los Informáticos (Degryse, 2016: 69), cuyo objetivo es “garantizar el respeto de la duración mínima de descanso impuesta por la ley francesa y europea”. Para la creación de Comisiones paritarias encargadas de la monitorización de la calidad del trabajo y de intervenir cuando existan sospechas de perjuicio al patrimonio de los derechos del trabajador se indican en cambio los acuerdos Thalés y Solvay (Favennec Hery, 2015: 119).

3. Perspectivas de iure condendo: los cambios en el código francés del trabajo

Además de adquirir importancia en la dinámica de negociación colectiva, el tema ha llegado recientemente también al gobierno francés.

Para instar la inserción del derecho de desconexión en la legislación nacional principalmente han intervenido las organizaciones sindicales de los ingenieros básicos y los técnicos (Degryse, 2016: spec. 67-68 y 76). Una vez detectada la ausencia de una protección adecuada del derecho positivo, especialmente la UGICT-CGT promovió iniciativas de sensibilización y respaldo de una revisión del *Code du Travail*. Todo ello tras establecer que “la hiperconectividad supone un riesgo real para la salud y que el empresario tiene el deber de proteger al trabajador de dichas consecuencias”.

Un papel determinante para la introducción de esta garantía dentro del sistema jurídico francés se reconoce sin lugar a dudas una relación clara, profunda y bien documentada de “Transformation numérique et vie de travail” elaborada por la Junta de Revisión compuesta por expertos elegidos por las organizaciones sindicales y patronales (CFDT, CFE/CGC, CGT, FO y el director general del MEDEF) o procedentes del sector de las ciencias sociales y el derecho laboral. Designado por el Ejecutivo Nacional para estudiar “los efectos de la revolución digital en el mundo del trabajo”, el grupo de trabajo elaboró una serie de medidas entre las que se encuentra la recomendación n. 19 dedicada a la introducción del llamado derecho/deber de desconexión, como respuesta necesaria e indispensable de cualquier organización que desea perseguir el bienestar de sus empleados y evitar tanto la tensión entre vida

privada y profesional (Informe Mettling, 2015: 20 e 52), como el surgimiento de un riesgo de sobrecarga cognitiva y emocional, cuya carencia y/o adecuada prevención puede dar lugar al llamado tecnoestrés o estrés tecnológico ⁽³⁾ y en los casos más graves al *agotamiento psicológico* () o incluso al «FOMO» (*Fear Of Missing Out*) entendido como una forma de ansiedad social derivada de una relación obsesiva con los instrumentos de comunicación profesional (Informe Mettling 2015: 35).

Para acompañar la transición numérica y facilitar en los casos concretos de atenuación de dicho derecho/deber se sugieren para estos casos acciones de diferente naturaleza: campañas de sensibilización, jornadas y formación, cierre de los servidores, separación de las direcciones de email y los números de teléfono personales y profesionales y espacios de discusión en lo que respecta al uso correcto y responsable de las herramientas electrónicas por razones de trabajo (Informe Mettling, 2015: 21).

Las medidas propuestas en el documento revelan una peculiar atención a los riesgos psicosociales y específicamente la búsqueda de modelos capaces de reaccionar a los efectos de la innovación tecnológica en las relaciones laborales cada vez más organizadas tanto bajo el punto de vista temporal como el espacial.

En este contexto se introduce en el actual debate legislativo sobre el contenido de tal derecho.

En la versión descartada el pasado mes de julio por la Asamblea Nacional, el derecho-deber de desconexión se regula en el artículo 55 del Proyecto de ley «*Visant à instituer de nouvelles libertés et de nouvelles protections pour les entreprises et les actifs*».

Según dicha cláusula, cuya entrada en vigor debería ser antes del 1 de enero de 2017, se acondicionará el reconocimiento de una técnica reguladora que exige la integración del contenido normativo a la negociación

3 Se trata de una patología que ya estudió en los años 80 el psicólogo americano Graing Broad, *Technostress: the human cost of computer revolution*. Entre los estudios científicos más recientes se encuentra M. Salanova et al., *The dark side of technologies: technostress among users of information and communication technologies* en el *Int. Journ. Psychol.*, 2013, 48, 422-436. Concretamente, el tecnoestrés es provocado por el uso continuado y contemporáneo de aparatos informáticos y digitales, la gestión de un flujo continuo de información procedente del empleo de las tecnologías y de la inadecuada ergonomía de los lugares y actividades de trabajo que producen dolores y disfunciones psicológicas (frente a una sintomatología que va desde estados de ansiedad a fatiga, problemas de conducta y del sistema cardiocirculatorio).

colectiva y, con carácter subsidiario, a la iniciativa unilateral de la empresa. Como complemento del art. L. 2242-8, *Code du Travail*, dicho cuidado está previsto a favor de cualquier trabajador por cuenta ajena, incluyendo el personal excluido de la aplicación de una buena parte de la normativa en cuanto a horarios laborales. Todo ello para asegurar el ejercicio efectivo del derecho al descanso y un buen equilibrio entre trabajo y vida privada frente al abuso del *email* y de *Internet* por razones profesionales.

En la línea de una delicada obra arbitratia ya mencionada en la parte del proyecto que trata los ámbitos de la negociación colectiva, la individualización de las modalidades concretas de tal derecho se delega a acuerdos colectivos específicos o, a falta de estos últimos, directamente a la decisión de la empresa. En este último caso compete a la directiva laborar, previo acuerdo del comité de empresa o de los representantes del personal una *charte* que oriente las actividades formativas y de sensibilización hacia un uso razonable de las TIC en las relaciones de trabajo para definir las modalidades de ejercicio del derecho en cuestión.

Sin tener en cuenta las enmiendas que han incidido en el texto original más articulado, el estado no considera subsanada la laguna más grave de las previsiones de ley recién aprobadas, es decir, la falta de individualización de un régimen sancionatorio en caso de violaciones de la ley (Tourres, 2016: 66). Se promueve una crítica posterior por el hecho de que en falta de acuerdo, conferir al empresario la definición de las modalidades de actuación de dicho derecho implica limitar en concreto el diálogo con las organizaciones sindicales, disminuyendo lo que han logrado alcanzar en los últimos años los actores sindicales en los foros de negociación colectiva. Por último, ha fracasado la enmienda que ampliaba el alcance del derecho de desconexión a las realidades empresariales con al menos 50 trabajadores, previendo que según el comité de empresa se añadieran el Comité de higiene, el de seguridad, y el de condiciones de trabajo.

4. Sigue: el debate parlamentario en Italia.

A diferencia de lo que se encontró en la negociación colectiva alemana y francesa, varios factores nos llevan a constatar en el contexto italiano una visión pobre de los interlocutores sociales en comparación con los cambios introducidos por las innovaciones tecnológicas y un particular desinterés por el debate en el extranjero sobre el derecho a desconectar.



A pesar de que una buena parte de las comunicaciones de servicio se den mediante una amplia gama de dispositivos electrónicos entre los que están *tablet*, *smartphone* y dispositivos de última generación que pueden usarse fuera del horario de trabajo y de las instalaciones de la empresa.

La laxitud hacia las transformaciones que aporta la tecnología a la organización de la empresa se deduce sobre todo de los documentos para la seguridad, atentos formalmente a los riesgos relacionados con el uso de dispositivos digitales, pero esencialmente desprovistos de medidas de cuidado adecuadas al fin preventivo. No le resulta difícil mostrar en la práctica una atención predominante a la prevención de riesgos físicos y apenas una leve valoración de los psicosociales, más difíciles de medir que los anteriores (Tullini, 2015b: 125).

Por otro lado debemos destacar cierta aproximación de las políticas empresariales, a menudo indiferentes o poco conscientes del asunto en cuestión. Encontramos una excepción en algunas iniciativas esporádicas que, sin embargo, aún no tienen difusión entre las empresas ⁽⁴⁾, casi queriendo excluir la existencia del problema en el contexto italiano.

Ni, finalmente, surge algo más significativo que los contenidos de los convenios colectivos recientemente aprobados o por la legislación vigente, aún lejos de ofrecer respuestas concretas a las cuestiones planteadas por los cambios más recientes en la organización del trabajo.

Un significativo cambio de ritmo, estando circunscrito a un área específica de trabajadores, sin embargo, parece surgir a partir del análisis de las propuestas más recientes de regulación. Un Proyecto de ley respecto al trabajo ágil inauguró una nueva era para las relaciones laborales, es decir, una nueva forma de teletrabajo sin vínculo horario o espacial con acceso a plataformas informáticas, instrumentos tecnológicos portátiles y sistemas interconectados.

4 En este sentido destacamos la buena praxis de una empresa romana, presetada por AIFOS, *partner* de la campaña europea 2014-15, *Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro correlato* (Juntos por la prevención y la gestión del estrés ligado al trabajo) organizada por la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el lugar de trabajo. A dicha iniciativa, que se publicó en la sección *sicurezza sul lavoro*. inail.it/PortalePrevenzioneWeb/wcm/idc/groups/prevenzione/documents/document/ucm_206398.pdf en el portal institucional del Inail, se le reconoció una apreciación particular por la contribución innovadora en la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el ambiente laboral, colocando una experiencia italiana entre los ejemplos más significativos a nivel europeo en la planificación de la prevención de los riesgos laborales.

El el amplio marco regulador elaborado en el Proyecto de ley de adaptación a la empresa de las modalidades de trabajo ágil en la cuarta revolución industrial, dedicado al trabajo elaborado “en función de proyectos y objetivos o resultado” sin vínculo de lugar u horario y empleando recursos digitales, el derecho a la desconexión constituye una de las novedades más relevantes: “con arreglo a los objetivos acordados y de las diferentes modalidades de realización del trabajo autorizadas por el médico competente, así como los distintos tramos de disponibilidad”, dicha garantía se reconoce en favor de un grupo de trabajadores subordinados y autónomos que cumplan las condiciones de renta y otra naturaleza indicadas en la cláusula que concierne al campo de aplicación de la disciplina (artículo 3, párrafo 7).

Desde aquí, una primera aproximación de los sindicatos (en este caso: CGIL, CISL, UGL), de las principales asociaciones empresariales y de las grandes empresas a un fenómeno que se ha convertido en unos meses en uno de los objetos claves de discusión de otro proyecto de ley sobre nuevas formas de trabajo a distancia realizado por los empleados que realizan un servicio utilizando dispositivos tecnológicos y sin un lugar de trabajo fijo, en parte dentro de las instalaciones de la empresa y en parte fuera, sometidos únicamente a los vínculos legislativos y colectivos relativos al horario de trabajo.

Esto se permitió gracias a una enmienda que comparte sus bases con la previsión original contenida en el primer proyecto de ley bajo consideración, sin precisar sin embargo la participación de competencias en relación con habilidades técnicas específicas de acuerdo con el empleador. Específicamente, requiere que el acuerdo sobre procedimientos para la modalidad de trabajo ágil concrete “los momentos de descanso del trabajador, así como las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la desconexión del trabajador de los equipos informáticos de trabajo” (artículo 14, Proyecto de ley Medidas de tutela del trabajo autónomo no empresarial y medidas para favorecer la articulación flexible del tiempo y lugar del trabajo por cuenta ajena).

En ambos proyectos de ley se pone de relieve una predicción que más revelar un alcance transversal que también incide en la cuestión del horario de trabajo y la conciliación entre tiempo de ocio y de trabajo (Tourres, 2016, 65), repudia específicamente un mito falso del teletrabajo: incluso en el hogar, el derecho de desconectar es una respuesta necesaria ante un contexto en el que la desaparición del “Rito de sellado” (a favor de una mayor flexibilidad de disposición) no conlleva necesariamente una reducción del nivel de estrés laboral y riesgos psicosociales, ni un mejor equilibrio trabajo-vida privada (Chiaro – Prati – Zocca, 2015: 81) que, de hecho, cada vez más, se encuentra “invadido” y erosionado por las demandas del servicio.



Fuera del debate parlamentario que acaba de terminar con la difusión de la segunda ley en el Senado de la República italiana, la reflexión se mantiene solo en el nivel teórico.

En concreto, no tienen consideración en la esfera práctica las solicitudes derivadas de los últimos informes del Observatorio europeo sobre las condiciones de trabajo, que tras poner de manifiesto los considerables riesgos para la salud derivadas del uso excesivo de los dispositivos móviles, mantienen entre las acciones *win-win* la introducción de medidas orientadas a separar la vida laboral de la esfera personal en un contexto en el que el progreso tecnológico permite una conexión permanente a los medios digitales (Agencia europea para la salud y la seguridad en el trabajo, 2014a: 13, 14, 37).

Tampoco tuvo más suerte la investigación realizada por el Departamento de informática de la Universidad Irvine de California en colaboración con la Armada de los Estados Unidos para demostrar la estrecha relación entre el estrés asociado al trabajo y el uso contemporáneo del email y de los recursos digitales de la empresa (Mark - Volda - Cardello, 2012) y tampoco la investigación *Emailoverload at work: an analysis of factors associated with email strain* (Dabbish- Kraut, 2006), en la que podemos encontrar un gran y variado elenco de soluciones organizativo-procedurales y buenas prácticas para las empresas llamadas a controlar la incidencia de la digitalización en el ambiente laboral ⁽⁵⁾.⁶

5 Hacemos referencia a un informe presentado en 2006 pero que, según consta, ha tenido muy pocas pruebas en el contexto empresarial, privando de las consideraciones oportunas a las políticas de formación y gestión de los instrumentos informáticos para prevenir el estrés laboral, en particular el tecnoestrés. Para completar debe indicarse que a dichas consideraciones se había añadido anteriormente la investigación de A. BURGESS – T. JACKSON – J. EDWARDS, *Email training significantly reduces email defects*, en el *Int. Journal of Information Management*, 2005, 25, 1, 71 ss. renombrado por S. GAMBERINI: *Che stress queste e-mail*, in *Riv. Amb. Lav.*, 2015, 41, 15. La atención de este documento al fenómeno de la permanente conexión del trabajador se rechaza sobre todo desde la perspectiva de programas de formación enfocados a profundizar en técnicas de escritura y uso del email. De este problema se ocupó finalmente la investigación Future work centre, *You've got mail!, Research report 2015*, disponible en futureworkcentre.com/wp-content/uploads/2015/07/FWC-Youve-got-mail-research-report.pdf, 39 ss. Este último hace hincapié en una serie de propuestas y sugerencias para las empresas que deben operar un gran tráfico de mensajes utilizando medios informáticos y digitales.

6 En concreto, dicha demostración va unida al término de una investigación realizada en una muestra de trabajadores a los que, durante 5 días consecutivos, se les privó del acceso al email de la empresa: se concluyó que el cansancio de la jornada laboral es directamente proporcional a la multitarea, es decir, a la exigencia de responder a varias peticiones al mismo tiempo, y desciende cuando interviene una correcta política de empresa que define, sobre todo, una estrategia de organización más adecuada a nivel organizativo.

Para aumentar la sensibilidad hacia la aparición de riesgos nuevos y/o emergentes no han servido ni los apuntes más recientes del Instituto nacional para la seguridad contra accidentes y enfermedades laborales, que, con la sobrecarga de TICs para los “siempre conectados” han supuesto consecuencias perjudiciales tanto para el trabajador en el plano físico y psicológico, como en lo que concierne a la empresa. En ese sentido, se observa cómo el tecnoestrés como forma particular de estrés ligado al trabajo comparable por los efectos que causan incapacidad a los producidos por la exposición al amianto - cabe mencionar, durante la exposición prolongada a campos electromagnéticos, entre los riesgos nuevos y emergentes (Di Frenna, 2013) que hay que evaluar atentamente para lograr una gestión eficaz de la prevención y seguridad en los contextos de producción modernos.

Estas investigaciones se quedan en un segundo plano al igual que los estudios con poca o mala gestión del proceso de digitalización y de sus consecuencias, en el plano de la extensión temporal de la realización del trabajo además de los techos estables de la fuente de negocios, investigan repercusiones negativas en cuanto a costes directos e indirectos, la productividad en la empresa y la economía de la empresa (Burgess – Jackson – Edwards, 2005: 75 ss.). Desde este punto de vista, se descuidan en gran parte incluso los interesantes esfuerzos propuestos tanto por la OIL (OIL, 2016: 7) por el ejecutivo de la Unión Europea (COM 2012/173 final; COM 2014/332 final: 2-3 y 5) y la Agencia Europea para la salud y seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2009: 21; EU-OSHA, 2014b) sobre beneficios directos e indirectos (aumento de la productividad, reducción de accidentes, menor incidencia de enfermedades ocupacionales, impacto social, etc.) que apuntan que la evaluación adecuada de los riesgos laborales puede tener impacto en esfera personal de los trabajadores, la sociedad y la economía nacional.

En última instancia, el aumento de nivel sigue estando relacionado en la actualidad a una evolución en términos de la legislación nacional. Pendiente de esto, el derecho a desconectar continúa concibiéndose como un freno de la actividad de la empresa y no como una oportunidad para replantear los procesos, mediante el inicio de diálogos, la formación y el estudio. Tal situación surge casi como una paradoja en un país que desde 1942 incluye en la legislación laboral la obligación del empresario de guardasalvar la integridad física y moral del trabajador (art. 2087 del código civil) y que al nivel europeo siempre se ha distinguido por la gran atención a la responsabilidad social de la empresa en el campo de la salud y de la emergencia en el lugar de trabajo.

En otras palabras, dependerá mucho de la postura real del agente institucional y la sensibilidad de los interlocutores sociales. Si en el primer caso no faltan signos alentadores, en el frente de la negociación colectiva todavía se



esperan ensayos similares a los realizados en Alemania y Francia para resaltar cierta perspectiva de las relaciones sindicales italianas en la gestión de los cambios impulsados por los nuevos modelos de organización del trabajo.

5. ¿Qué retrasos existen respecto a las políticas europeas?

Las modificaciones de la legislación propuestas paralelamente en Francia e Italia se plantean en un contexto, el europeo, desde hace ya tiempo sensibilizado ante la prevención de los riesgos psicosociales, es decir, a esa “nueva categoría de riesgos unida a la transformación del trabajo causada por la intensificación, la precarización, las nuevas formas de la organización del trabajo y la introducción de nuevas tecnologías” (Calafà, 2012: 257).

Las primeras referencias comunitarias a la necesidad de introducir también entre las obligaciones de seguridad del empleador los riesgos psicosociales surgen en el primer programa de acción de la Comunidad Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo adoptado por el Consejo mediante la resolución del 29 de junio de 1978 (Peruzzi, 2012: 197).

Aquí, con visión de futuro ya se señalaba como “en la tecnología moderna se han introducido procesos más avanzados que generan nuevos peligros”.

La misma sensación se recogió en primer lugar en la directiva de pantallas de visualización (Dir. 1990/270/CEE) y después en las bases de los sucesivos programas de acción de la Comisión, en particular los de la Comunicación relativa al programa 1996 - 2000 (COM 95/282 def.) que entre las líneas de intervención destaca la de comprobar el impacto de las nuevas tecnologías y los nuevos métodos de producción en la salud de los trabajadores (acción n. 3). Y destaca, incluso hoy en día, como *leit motiv* de un sistema proyectado cada vez más a la comprensión y prevención de los riesgos nuevos y emergentes. Este tema tuvo un impulso constante tanto desde la Comisión, a través de documentos políticos desprovistos de naturaleza vinculante, como desde la Agencia europea para la salud y la seguridad en el trabajo. En ese sentido destaca la estrategia comunitaria que figura en su comunicación “Adaptación a los cambios del trabajo y sociedad” (COM 2002/0118 final) donde se define define como crucial el acercamiento a los riesgos psicosociales, en concreto los derivados de las innovaciones y transformaciones del trabajo para evitar el deterioro de la salud, entendida como un concepto que incluye tanto el bienestar físico como el psicológico y social, y no encerrada en la ausencia de enfermedad o afección. En esta misma línea va el Comunicado más reciente aprobado en junio de 2014, centrándose en la necesidad de predecir los potenciales

efectos adversos de las nuevas tecnologías en la salud y seguridad de los trabajadores, sin dejar de mencionar aquellos inducidos por cambios en la organización del trabajo y en particular por el desarrollo de tecnologías de la información capaces de propiciar una constante conexión a dispositivos digitales (COM 2014/332 , 7).

Para la integración de las políticas comunitarias ha tenido influencia en los últimos años la Agendia europea para la salud y seguridad, creando un Observatorio europeo sobre los riesgos para recolectar y analizar la información de los factores de riesgo nuevos y emergentes unidos a las transformaciones tecnológicas y sociales y realizando, contra el Ejecutivo de la Unión Europea, toda una serie de estudios e investigaciones en relación a los de tipo psicosocial. Al destacable esfuerzo de dicho organismo se le deben buena parte de los esfuerzos realizados a nivel empresarial para la gestión de riesgos para la salud física del trabajador, en especial en los derivados del uso masivo de instrumentos informáticos y tecnológicos.

La reciente reflexión sobre las nuevas formas de trabajo en la web es digna de mención, en especial sobre el trabajo realizado en plataformas digitales. A este respecto el órgano técnico de la Comisión ha subrayado la importancia de afrontar los riesgos psicosociales asociados al trabajo desarrollado en régimen de *crowdsourcing*, es decir, relacionado con las actividades desarrolladas en plazos cortos y según condiciones contractuales fijadas por el gestor de la plataforma a través de la cual se presta el servicio (Agencia europea para la salud y la seguridad, 2015a: 3). Esto resulta también de profundizar en la robótica, dentro del cual se destaca como la digitalización junto con las tecnologías de la información y la comunicación y la robótica son elementos cruciales para el desarrollo de la nueva *ubiquitous society* (reduciendo, por ejemplo, los altos costes del trabajo y los problemas procedentes de la reducción significativa de población activa en el mercado laboral) pero también por la introducción de cuestiones que requieren de una atención específica bajo el perfil de los daños derivados de la salud y la seguridad de las personas expuestas a ellos (Agencia europea para la salud y la seguridad, 2015b: 4).

Lo indispensable para alcanzar el objetivo europeo de la mejora de las condiciones de salud en el ámbito laboral, las propuestas de intervención examinadas hasta ahora aún son poco detalladas y específicas, limitándose en general a identificar ámbitos de intervención y objetivos estratégicos en lugar de instrumentos y acciones concretas para alcanzar en el cuidado de la salud y la seguridad de los trabajadores sometidos a la omnipresencia de las tecnologías de la información y la comunicación incluso fuera del horario laboral. Falta en la documentación examinada un foco específico sobre las experiencias en la introducción del derecho de desconexión y sus ventajas en los casos en que las empresas promuevan la actuación en los contextos de producción.

Más centrado en el derecho de desconexión, y no en explicitar su contenido en el panorama supranacional, está el programa de acción actual de la Confederación Europea de Sindicatos. En el III pilar del nuevo programa que se adoptará en el periodo 2015-19 se definen los requisitos de un planteamiento visionario los cambios del mercado y la organización de trabajo.

En el “núcleo de normas sociales ambiciosas” que están en la base de la nueva revolución industrial el apartado “Hacia una Europa social más fuerte” solicita una renovación de la praxis sindical de los Estados Miembro y, *a fortiori*, de los actores colectivos invitándoles a ejercitar formas de “presión para mejorar la conciliación de la vida familiar, privada y laboral, incluyendo el derecho a la desconexión de las tecnologías de la información y la comunicación, TIC”. Se desea tanto en un contexto en el que “los trabajadores necesitan mayor control de su tiempo de trabajo” como para limitar mediante acuerdos sindicales que, más que asegurar una observación rigurosa y adecuada de la directiva sobre el horario laboral (p. 258) y la vida privada (p. 259) se tengan en cuenta los aspectos preventivos (p. 260).

6. Conclusiones

El debate actual sobre el derecho a la desconexión de las herramientas informáticas y las plataformas digitales en los ordenamientos que se tienen en cuenta definen sobre todo el empeño de los Estados Miembros para afrontar uno de los riesgos derivados de la mayor flexibilidad del desempeño de la actividad laboral. Intensificación del trabajo, aumento del nivel de estrés y el tiempo de trabajo son las características esenciales de un sistema que requiere más atención, tanto a nivel institucional como en el contexto de la dinámica de la negociación colectiva.

Hasta la fecha, las actitudes de los interlocutores sociales en relación con la prevención de riesgos psicosociales fueron muy diferente en los países que se examinaron. En el caso francés, negociación colectiva ha previsto lo que podría realizarse a corto plazo en el ámbito legislativo; otras veces, como ha detectado el análisis del contexto italiano, las partes de la negociación resultaron ser poco capaces de afrontar el cambio aunque los efectos potencialmente dañinos de las tecnologías de la información y la comunicación ya se hayan iluminado lo suficiente en el plano científico.

A la luz de lo que se ha analizado, la codificación del derecho a la desconexión en el sistema jurídico parece algo necesario. Especialmente si se considera que la difusión del estrés digital aumenta a nivel exponencial, sobre

todo en directivos, mángers y jefes; cabe señalar respecto a los sujetos en los límites de los que no encuentran aplicación buena parte de las previsiones de las directivas en cuanto al horario de trabajo.

Esto conduce a revisar por una parte el nexo lógico y jurídico entre horario laboral y cuidado de la salud y la seguridad definido en el ámbito de la directiva 2003/88/UE incorporada en los Estados Miembros, frente a un sistema rígido de las relaciones laborales que ya no son fáciles de destacar con exactitud en el momento inicial y final de la actividad laboral efectiva.

Para evitar que el inciso “en el respeto de los principios generales de la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores” contenido en el art. 17 de la ya citada directiva detecte solo en el plano eminentemente compensatorio y de subsanación (Tullini, 2015b: 123), resulta indispensable una modificación legislativa que tienda a hacer obligatorio el reconocimiento del derecho a la desconexión en las fuentes europeas que se ocupan de los horarios de trabajo, reexaminando más detalladamente el campo de las exclusiones en el perfil de los destinatarios de los cuidados (Ricci, 2010: 83 ss.).

De forma paralela, consideramos que no se debe excluir, para no infravalorar las diversas dificultades de la operación judicial a examen, una conceptualización diferente del “ambiente de trabajo”: de parámetro definitorio anclado a un lugar físico bien definido, las instalaciones de la empresa, a una nueva dimensión que incluye más elementos y centrada en una noción con varias definiciones conforme a los desarrollos actuales de las relaciones laborales.

Actuar en este sentido significaría introducir cuidados unidormes en el espacio europeo, valiéndose de un instrumento de derecho positivo a través del cual se persigue el camino de la armonización en el progreso de las disciplinas nacionales (Ricci, 2010: 66). A diferencia de otros ámbitos, en los que desde hace tiempo “la producción normativa, de tipo regulador, probablemente haya alcanzado su punto crítico” (Caruso, 1997: 25), una intervención armonizadora de los sistemas nacionales que tiene su justificación en los límites actuales de la colaboración con la empresa-contratador y en las peculiares problemáticas surgidas de esto.

En cuanto a los principios de prevención de la Directiva marco 89/391/CE se encuentran aplicaciones relacionadas también con los riesgos psicosociales, la ausencia de normas específicas y detalladas obstaculiza la actuación de estrategias de prevención para el cuidado de los trabajadores. Tampoco son suficientes por sí mismos los



acuerdos en el marco del diálogo social europeo. El producto de la autonomía de negociación, aunque positivo por el empeño puesto en la dirección de una gestión adecuada de riesgos nuevos y emergentes, queda privado del valor vinculante típico de la norma de ley al no tener alcance general como la fuente legal (Vogel, 2015: 37).

Si esto no fuera posible a pesar de una revisión de la directiva de los horarios de trabajo sigue siendo deseable para definir un marco normativo homogéneo en el ámbito europeo, un recorrido alternativo es el que se emprende en el legislador a nivel nacional.

Iniciativas de tipo normativo como las revisadas son, por otra parte, admitidas por el mismo texto comunitario que, limitándose a proporcionar prescripciones mínimas, deja al Estado Miembro la posibilidad de establecer diversas y más favorables condiciones para los prestadores, incluso para aquellos que, para el estado, están exentos del aparato de tutelas reconocidas a operarios y empleados. Tampoco se excluye de la Carta Social Europea firmada en 1961 por el Consejo de Europa (y en su revisión del 1996) en la que se establece el objetivo de la reducción del horario laboral, llamando a los Estados Miembro a garantizar una duración razonable de la jornada laboral y semanal (art. 2) o del art. 31 de la Carta de Niza cuya formulación establece de forma inequívoca que “cada trabajador tiene derecho a una limitación de la duración máxima del trabajo y a periodos de descanso diarios y semanales y a vacaciones anuales retribuidas”, sin prever a este respecto ningún tipo de distinción en la realización del objetivo, enunciado en el Preámbulo, de reforzar el cuidado de los derechos fundamentales a la luz del progreso de la evolución de la sociedad, del progreso social y de los desarrollos científicos y tecnológicos. Ésta es la dimensión que requiere mayor profundización, sobre todo teniendo en cuenta el plano inclinado que se está creando respecto a los sujetos excluidos del campo de aplicación de las tutelas individuales en la normativa vigente en cuanto a horario de trabajo - ámbito en el que persistentes lagunas, según consta, no han alcanzado aún ninguna solución en las Cortes nacionales y europeas.

Si las críticas que surgieron sugieren un replanteamiento del marco legislativo y las áreas a través de las cuales gestionar las conexiones entre las necesidades del negocio y los derechos de los empleados, la autonomía colectiva representa el contexto ideal para la gestión eficaz de los nuevos retos que trae la modernidad.

Para facilitar este objetivo, se podría recurrir al dinero que se asignará a las empresas que firman convenios con representantes de los trabajadores además de conciliar trabajo y vida privada teniendo en cuenta los requisitos de

salud y seguridad de los trabajadores. En este sentido podría intervenir el Fondo Social Europeo, en especial la parte de los fondos destinados a la inversión en la adaptabilidad al cambio de los trabajadores y empresas, dedicada a la aplicación de formas innovadoras y más productivas de organización del trabajo (2014 COM/332: 14).

En la era de la fabricación digital y la virtualización de las relaciones laborales que se caracterizan cada vez más por un tráfico de correo electrónico para llegar a la gente en todas partes y en cualquier momento, subvenciones del gobierno podrían facilitar el crecimiento de la conciencia de los problemas emergentes de los profundos cambios que están experimentando los ambientes de trabajo durante décadas.

Bajo una óptica empresarial de coste-beneficio, son muchas las valoraciones económicas que podrían resultar convenientes para la empresa que decida afrontar bajo un perfil preventivo y sistemático uno de los desafíos delicados y difíciles del s XXI llevando a cabo acciones enfocadas a perseguir el bienestar de su personal mediante formas de desconexión de los instrumentos de trabajo que impidan la conectividad permanente del individuo a los recursos digitales.

En cambio, convencen menos los instrumentos práctico-operativos individuados en la sede europea con el fin de la prevención de riesgos profesionales. La especificidad de los riesgos psicosociales requiere metodologías apropiadas que no casan con técnicas estandarizadas y listas de comprobación, o a través de la OIRA-recientemente introducido en la legislación italiana por uno de los decretos de aplicación de la amplia reforma del derecho del trabajo realizada con el Jobs Act.

Más allá de las respuestas que se puede dar a nuevas instancias de protección de entornos de trabajo modernos, lo complicado sigue siendo conseguir lidiar con problemas más profundos que la introducción por la vía de negociación del derecho de desconexión. Esto se vuelve inevitable frente a numerosos estudios realizados a nivel nacional e internacional y cada vez más insten en examinar los contextos en que expresiones como sobrecarga de información, multitarea y dependencia del correo electrónico son neologismos no sólo a la atención de sociólogos de los medios y licenciados en psicología, sino fenómenos para analizar, prevenir y contrastar en el lugar de trabajo moderno (Popma 2013).

En eso terreno inevitablemente se jugará el juego de la sostenibilidad de los sistemas de salud pública y protección social.



Bibliografía

Agencia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (2014a), “Previsione sui rischi nuovi ed emergenti correlati alle nuove tecnologie entro il 2020: workshop per i punti focali nell’UE”. Lussemburgo, 1- 40.

Agencia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (2014b), “Il calcolo dei costi dello stress e dei rischi psicosociali nei luoghi di lavoro”, Lussemburgo, 1-47.

Agencia europea per la salute e sicurezza (2015a), “A review on the future of work: robotics”. Lussemburgo, 1-4.

Agencia europea per la salute e la sicurezza (2015b), “A review on the future of work: on line labour exchanges, or crowdsourcing: implications for occupational safety and health”. Lussemburgo, 1-6.

Bartelemy J. – Cette G. (2007), “L’impact des TIC sur la durée et les rythmes de travail”. *JCP*, 13 marzo 2007, 11-17

Bartélémy J. – Cette G. (2015), “Verse une approche plus qualitative de la durée du travail”. *Droit social*, 47 -54.

Biagi M. – Treu T. (2002), “Lavoro e information technology: riflessioni sul caso italiano”. *Diritto delle relazioni industriali*, 1, 5 – 17.

Burgess A.– Jackson T.– Edwards J. (2005), “E mail training significantly reduces email defects”. *International Journal of Information Management*, 25, 1, 75- 85.

Calafà L. (2012), “Il diritto del lavoro e il rischio psico-sociale (o organizzativo) in Italia”. *Lavoro e diritto*, 257- 290.

Carinci F. (1985), “Rivoluzione tecnologica e diritto del lavoro: il rapporto individuale”. *Giornale di Diritto del Lavoro e delle Relazioni Industriali*, 26, 203- 241.

Caruso B., (1997), “L’Europa, il diritto alla salute e l’ambiente di lavoro”. *Ambiente, salute e sicurezza: per una gestione integrata dei rischi da lavoro*, a cura di Luigi Montuschi, 1-36.

Chiaro G.– Prati G.– Zocca M. (2015), “Smart working: dal lavoro flessibile al lavoro agile”. *Sociologia del Lavoro*, 138, 69 - 87.

Commissione Mettling (2015), Transformation numérique et vie de travail.

Comunicazione della Commissione (2012), Verso una ripresa forte dell’occupazione, Bruxelles, 18 aprile 2012.

Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni (2014), Bruxelles, 6 giugno 2014.

Degryse C. (2016), “Les impacts sociaux de la digitalisation de l’économie”. *Working Papers ETUI*, 2, 1-86.

Dabbish L.A.– Kraut R.E. (2006), “Email Overload at Work: Analysis of Factors associated with email strain”. Carnegie Mellon University Human- Computer Interaction Institute, USA.

Eurofound, 2015, “New forms of employment”. Luxembourg, Publications Office of the European Union.

Favennec Hery F. (2015), “Qualité de vie au travail et temps de travail”. *Droit social*, 113-120.

Di Frenna E. (2013), “Tecnostress in azienda e sicurezza sul lavoro”. Netdipendenza Onlus.

Gamberini S. (2015), “Che stress queste e-mail”. *Rivista Ambiente Lavoro*, 41, 15.

Jauréguiberry F. (2014), “La déconnexion volontaire aux technologies de l’information et de la communication”. *La Lettre de l’Institute Sciences Humaines et Sociales*, 29, 14-19.

Heas F. (2015), “Temps et santé au travail, pour une connexion plus explicite dans la loi”. *Droit social*, 10, 837- 844

Lerouge L. (2012), “Il rischio psico-sociale, un’analisi giuridica comparata tra il Nord e il Sud dell’Europa”. *Lavoro e diritto*, 233- 256.



G.J. Mark G.J. – Voida S. – Cardello A.V. (2012), “A pace not dictated by electrons: an empirical study of work without mail”. *sito: www.ics.uci.edu/~gmark/home_page/Research_files/CHI%202012.pdf*.

Paolantonio G. (2015), “Rischi emergenti nei green jobs: l’analisi dell’Agenzia europea”. *Igiene & Sicurezza lavoro*, 2, 69 ss.

Peruzzi M. (2012), “La prevenzione dei rischi psico-sociali nel diritto dell’Unione europea”. *Lavoro e diritto*, 197 – 232.

Popma J. (2013) “Technostress et autres revers du travail nomade”. *Working Paper ETUI* , Bruxelles.

Ray J.E. (2002), “Le droit à la déconnexion, droit à la vie privée du XXI siècle”. *Droit social*, 939 - 944.

Ray J.E. (2012), “A propos de la révolution numérique. Actualité des TIC (mai-septembre 2012). Seconde partie “. *Droit social*, 1027- 1038.

Ray J.E. (2015), “Qualité de vie(s) et travail de demain”. *Droit social*, 2, 147-150.

Ray J.E. (2015), “Actualité des TIC. Tous connectés, partout, tout le temps?”. *Droit Social*, 516 – 527.

Ricci G. (2010), “La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e l’orario di lavoro”. *Manuale di Diritto sociale europeo*, a cura di S. Sciarra, Giappichelli Editore, Torino, 54- 87.

Smuraglia C. (1985), “Rivoluzione tecnologica e tutela della personalità”. *Rivista giuridica del lavoro e della previdenza sociale*, 1- 2, 77 – 82.

Tourres C. (2016), “Lavoro agile e diritto di disconnessione: una proposta francese”. *Verso il futuro del diritto del lavoro*, a cura di E. Dagnino – M. Tiraboschi, Adapt Press, 2016, 64-68.

Tullini P. (2015a), “C’è lavoro sul web?”. *Labour Law Issues*, I, 1-20.

Tullini P. (2015b), “Nuove strategie per la prevenzione dei rischi psico-sociali nel lavoro: il caso italiano”. *Anuario Internacional sobre prevención de Riesgos Psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, Blanca Impresores, 121-140.

Valenduc G. – Vendramin P. (2016), “Work in the digital economy: sorting the old from the new”. *Working Papers ETUI*, 1- 51.

Valsamis e altri (2015), “Employment and skills aspects of the digital single market strategy, European Parliament”. [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/569967/IPOL_STU\(2015\)569967_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/569967/IPOL_STU(2015)569967_EN.pdf)

Vardaro G. (1986), “Tecnica, tecnologia e ideologia della tecnica nel diritto del lavoro”. *Politica del diritto*, 1, 75-140.

Vogel L. (2015), “The machinery of occupational safety and health policy in the European Union. History, institutions, actors”. *Working papers ETUI*, 1-80.



LA EXPERIENCIA FRANCESA DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN

Alexis Triclin

Profesor Titular Universidad Versailles Saint-Quentin en Yvelines
Director del Master de Derecho Social Université Paris Saclay

Sumario

Introducción

1. Las NTIC: un nuevo factor de riesgo para la salud de los trabajadores

1.1. El fenómeno del ciber-acoso en el trabajo

1.2. El reconocimiento legal del ciber-acoso

1.3. La sobreinformación, factor de burnout

1.4. La conectividad a cualquier precio: una nueva adicción al trabajo

2. El derecho a la desconexión: un nuevo tema en el centro de la negociación colectiva

2.1. La aportación determinante de la negociación colectiva

2.2. El contenido del derecho negociado a la desconexión

3. La nueva ley francesa sobre el derecho a la desconexión

3.1. El tiempo de la reflexión: las aportaciones del informe mettling de 2015

3.2. La posición de la doctrina y de las organizaciones sindicales

3.3. Las disposiciones legales sobre el derecho a la desconexión



Introducción

Se necesitaron 38 años para que la radio llegara a 50 millones de usuarios en el mundo. 13 años para la televisión, 3 años para tener internet en los hogares, 1 año para Facebook y 9 meses para Twitter.

En la era digital, los dispositivos “digitales” son ya, imprescindibles. Lo que ahora se considera ineludible bajo las siglas NTIC (Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación) coloniza el conjunto de espacios vitales, entendidos en su más amplio sentido de espacio y tiempo, en particular en el ámbito profesional profesional.

Las NTIC constituyen actualmente una herramienta esencial para el mantenimiento y el desarrollo de la competitividad de las empresas. Las que ganan hoy son aquellas que saben establecer cooperaciones, trabajar en red, producir y utilizar colectivamente los conocimientos sin dejar de actualizarlos para generar valor. La gestión del conocimiento también llamada en terminología inglesa “Knowledge management” se ha convertido en un importante factor del rendimiento.

Sinónimos de seguridad, de apertura y de evasión, intuitivas y pedagógicas, las NTIC constituyen herramientas fabulosas para la mejora de la rentabilidad y el crecimiento de las sociedades. Los intercambios internacionales se simplifican y se transforman en otro tipo de actividades laborales.

La llegada en masa de estas nuevas herramientas de comunicación ha modificado considerablemente la manera de vivir de los trabajadores. Los años 2000 se han convertido en el símbolo de una nueva era situada bajo el signo de lo digital. Aunque algunos autores se lamentan de una brecha digital, el uso de herramientas informáticas se ha generalizado.

Las NTIC son percibidas también como un factor de degradación de la calidad de la vida y no aparecen necesariamente como factores de motivación y de reconocimiento para un importante número de trabajadores. Un nuevo término el homo-digital ha aparecido incluso para designar a los hombres y mujeres que se sienten cómodos con las herramientas informáticas y están siempre conectados. ¿Cómo afronta profesionalmente este nuevo homo-digital esta nueva realidad tecnológica?

Nos encontramos ante una situación paradójica. La conexión cada vez es más permanente y estas mismas tecnologías son así mismo portadoras de información no deseada, de llamadas intempestivas, de sobrecarga de trabajo, de confusión entre lo urgente y lo importante, de nuevas adicciones y de controles no autorizados, la seguridad de unos depende de la supervisión de los otros.

Estos problemas se han calificado como nuevas molestias digitales, y pueden ser de naturaleza privada (derecho a la imagen/datos personales), pero también de carácter profesional.

Por primera vez después de la revolución industrial, la difusión de la tecnología y de sus usos tiene consecuencias al menos tan importantes para el ciudadano en su esfera privada, como para el trabajador en su esfera profesional. Así el desarrollo de las NTIC constituye una oportunidad para mejorar la productividad de las empresas y también cuestiona actualmente, algunos fundamentos de nuestra concepción del derecho del trabajo.

¿Cómo conjugar los objetivos de una nueva organización del trabajo, del desarrollo de las empresas con la protección de los derechos y libertades de los trabajadores? ¿Cómo combinar desempeño colectivo y satisfacción de las exigencias individuales de los trabajadores, teniendo en cuenta los imperativos económicos, pero también las innovaciones tecnológicas y las aspiraciones de los trabajadores?

El objetivo de este artículo es explicar la toma de conciencia en Francia de que esta revolución numérica se percibe como un nuevo ámbito de la RSC (I). Y de como la negociación colectiva ha comenzado a encuadrar este fenómeno y a elaborar un necesario derecho a la desconexión (II). Y finalmente, de qué manera el legislador francés va a sentar las bases de un régimen legal de derecho a la desconexión para adaptar la legislación francesa a los retos de la revolución digital (III).

1. Las NTIC: un nuevo factor de riesgo para la salud de los trabajadores

La era digital se caracteriza por la ausencia de fronteras. Los correos atraviesan miles de kilómetros en un clic y las reuniones pueden agrupar a personas de una punta a otra del planeta, sin problemas de tiempo ni de espacio. Con la ausencia de distancia física, los trabajadores, en particular los directivos, están cada vez más, en su vida privada, atrapados por su trabajo. La intensificación de la carga de trabajo y la falta de respeto al tiempo de descanso, debilitan la salud mental de muchos trabajadores. Desde hace algunos años, con el desarrollo de las nuevas tecnologías, el riesgo psicosocial no ha sido tan grande en nuestra sociedad.



1.1. El fenómeno del ciber-acoso en el trabajo

Para algunos trabajadores desgraciadamente, la realidad traspasa la ficción cuando las relaciones con sus compañeros se vuelven complicadas y a veces imposibles. En algunos casos, un simple desacuerdo puede rápidamente convertirse en una situación insostenible para el trabajador.

El artículo L.1152-1 del Código de Trabajo define el acoso moral a partir de una prohibición: “ningún trabajador debe sufrir las conductas reiterativas de acoso moral que tienen por objeto o por efecto una degradación de las condiciones del trabajo susceptible de suponer un atentado a sus derechos y su dignidad, de alterar su salud física y mental o de comprometer su futuro profesional”.

Esta práctica, por tanto, se caracteriza por su objeto y/o por sus efectos sin más precisión sobre lo que representa exactamente el acoso moral. Con la llegada de las nuevas tecnologías en la empresa, las formas de comunicación y los hábitos han cambiado. Algunas prácticas coquetean con la noción de acoso y cada trabajador puede sentirse acosado o incluso, sin darse cuenta, llegar a ser un acosador potencial. Esta nueva forma de acoso se define con el término ciber-acoso.

Se trata del hecho de utilizar las nuevas tecnologías de información y comunicación para humillar o intimidar a alguien, de manera reiterada en el tiempo. He aquí una de las primeras consecuencias de la explosión de las herramientas informáticas y esta práctica se verifica cada vez más en los espacios de la empresa.

La pedagogía y la neutralidad a los que debe recurrir la dirección pueden enfrentarse a la ausencia de intercambio físico. Pero el acoso puede también emanar de los mismos compañeros ya sea de manera intencionada o no.

No responder a un correo puede correr el riesgo de sobrepasar el trabajo de manera que se puede contactar con el trabajador, a no importa qué hora, para tratar un asunto exigiendo una respuesta inmediata.

No existe interacción física entre el acosador y el acosado. El aspecto verbal de la relación de trabajo, desaparece poco a poco. Así, los problemas de comprensión se multiplican, las palabras se matizan menos. No es posible sentir la reacción emocional del interlocutor.

Esta es una de las principales diferencias con los métodos “clásicos” de acoso que se ponían de manifiesto en la empresa, el acoso se desarrollaba a menudo en el lugar de trabajo. El domicilio constituía un refugio para el trabajador. Las noches, los fines de semana, las vacaciones, eran burbujas de aire para un trabajador con malas relaciones con sus compañeros.

Desde ahora, los límites de tiempo y lugar han desaparecido. Con la judicialización de los riesgos psicosociales, esta sobrecarga comunicacional ya no puede ignorarse por las empresas, al ser responsables penales de la salud de cada trabajador.

El empresario tiene, como ya sabemos, una obligación de protección de la salud y la seguridad de sus trabajadores. Esta protección del trabajador se encuentra en la Carta Social Europea de 3 de mayo de 1996 que preveía ya un derecho a la seguridad e higiene en el trabajo, pero también en la Directiva marco 89/391/CEE de 12 de junio de 1989 que proclama una obligación de seguridad y prevención por parte del empleador y consagra el principio de efectividad.

Queda la posibilidad de identificar algunos actores que, repetidos, pueden desestabilizar a un trabajador.

A título de ejemplo, el envío de correos no solicitados y/o amenazantes, la incitación a terceras personas para transmitir a la víctima los correos amenazantes o a sobrecargar a este a través de numerosos mensajes electrónicos, la transmisión de virus por correo electrónico, la difusión de rumores, o incluso el hostigamiento a la víctima durante una discusión en persona pueden asimilarse a una situación de acoso moral.

En Francia, son los artículos L.4121-1 y 2 del Código de Trabajo los que prevén las medidas que el empresario debe poner en marcha en el marco de su obligación general de prevención con respecto a las personas sobre las que ejerce su autoridad. De todas maneras, en la práctica, son escasas las empresas que las aplican, en relación a este tipo de riesgos en los documentos de evaluación de riesgos.

1.2. El reconocimiento legal del ciber-acoso

La legislación sobre el acoso moral ha evolucionado gracias a la publicación de la Ley de 4 de agosto de 2014 sobre la igualdad real entre las mujeres y los hombres. Esta norma ha extendido, en efecto, la incriminación del acoso moral desde el ámbito conyugal hacia las relaciones de trabajo (Artículo 222-33-2 del Código Penal). Esta infracción, desde este momento, se reconoce también cuando se comete a través de internet.



El artículo 222-33-2-2 prohíbe actualmente “el hecho de acosar a una persona conscientemente o a través de comportamientos reiterados que tengan por objeto o por efecto una degradación de sus condiciones de vida que se traduzca en una alteración de su salud física o mental, sobre todo cuando se han cometido a través del uso de un servicio de comunicación virtual a las personas”.

La Ley de 4 de agosto de 2014 (Ley nº2014-873) dispone: “las llamadas telefónicas maliciosas reiteradas, los envíos reiterados de mensajes maliciosos emitidos a través de comunicaciones electrónicas o las agresiones sonoras con el objeto de turbar la tranquilidad del prójimo se castigan con prisión y multa de 15.000 euros”.

El legislador ha previsto una incriminación de acoso a través de mensajería electrónica (correos). Desgraciadamente, el ciber-acoso no es el único aspecto negativo sobre la salud de los trabajadores a partir de la llegada de las nuevas tecnologías al trabajo.

El trabajador debe velar igualmente por su relación con estas nuevas herramientas de trabajo.

1.3. La sobreinformación, factor de burnout

Esta situación puede provocar estrés en el domicilio del trabajador y se ha constatado que la era digital es también la del incremento del síndrome de estar quemado (Burnout)

Es en los años 80, con los trabajos de investigación del psiquiatra y psicoterapeuta Herbert FREUDENBERGER cuando se acuña el término burnout.

El burnout, literalmente “quemarse por dentro” actualmente no está reconocido en Francia como enfermedad profesional. El INRS (Instituto Nacional de Investigación y de seguridad) describe el síndrome de agotamiento profesional como un conjunto de reacciones consecutivas ante situaciones de estrés profesional crónico. Se trata también de un proceso que evoluciona desde los primeros signos y se va consolidando hasta la “caída”. Este problema se asocia a menudo a los trabajos que requieren un esfuerzo mental o emocional, al exceso de responsabilidad o a recibir instrucciones difíciles o contradictorias.

Con el desarrollo de las nuevas tecnologías en la empresa, los trabajadores pueden encontrarse con una sobrecarga de información a diario. En Quebec han definido este fenómeno como la infobesidad (sobreinformación).

Se trata más bien de tecnoestrés, el estrés laboral con origen en las nuevas tecnologías. La yuxtaposición de los tiempos ocasionada por las nuevas tecnologías ha transformado la manera de trabajar de los asalariados. Estos disfrutaban de estas nuevas herramientas para conectarse en cualquier momento y así estar todo el tiempo vinculados al trabajo. Este hiper conectividad se remonta a los primeros años del uso de los teléfonos móviles y a los primeros correos electrónicos en el año 1995. Con la llegada de los smartphones en 2005, se ha observado un incremento de este tipo de prácticas, pero es sobretodo alrededor de los años 2009/2010 con la explosión de los dispositivos digitales cuando las autoridades públicas toman verdadera conciencia del problema.

Con este acceso a la información en cualquier sitio, todo el tiempo, por todos, existe un riesgo de sobrecarga cognitiva y emocional, con un sentimiento de fatiga, de excitación. Actualmente más de tres millones de trabajadores franceses estarían en riesgo elevado de burnout.

Para Jean-Michel ROLLAND, coach especializado en los comportamientos digitales “existe efectivamente verdadero problema alrededor de la comunicación por correo electrónico en las empresas que puede llegar a generar formas de estrés y adicción en la vida personal de los trabajadores”.

Los directivos están particularmente afectados por este fenómeno. Por su papel en los diferentes niveles de la empresa, deben acompañar las mutaciones de la empresa y contar con los relevos de otros trabajadores de su equipo. Se pueden identificar dos tipos de comportamientos.

En primer lugar, el trabajador puede sentirse enterrado por el ingente número de correos electrónicos que debe gestionar. Las nuevas tecnologías implican, por tanto, una sobrecarga de trabajo que tiene como consecuencia una fatiga mental, física y un estrés importante originado por la cantidad de información a tratar.

Es, por tanto, cada vez más difícil controlar la afluencia de la información generada por las tecnologías de la comunicación. Las exigencias de rentabilidad en el corto plazo se han incrementado en las empresas, el trabajador tiende entonces, a concebir su acción en la empresa como global.



Puede desarrollarse un desequilibrio entre la percepción que un trabajador tiene de los inconvenientes que le impone su entorno y la percepción que tiene de sus propios recursos para hacerle frente. El estrés se define entonces por un nivel de exigencia elevado y medios insuficientes de afrontamiento para responder.

A veces, son los objetivos fijados por las empresas los que no pueden ser atendidos por el trabajador, pero a menudo es el propio trabajador quien se fija un nivel muy alto de exigencia y falta de tiempo para poder responder a sus propios límites laborales. El problema se plantea entonces cuando este sentimiento de fracaso se repite porque el trabajador entra en una espiral de culpabilidad con una depreciación de sí mismo que lleva a desencanto y la desmotivación.

La hiper conectividad implica estar en una disponibilidad total y estar permanentemente solicitado. Según el último “Barómetro de estrés” de la CFE CGC (sindicato de directivos), el 90% de los directivos tienen la sensación de trabajar muy deprisa y el 74% son interrumpidos frecuentemente en su trabajo. Actualmente, el 67% de los directivos encuestados declaran haber tenido problemas de sueño por causa del trabajo.

Este problema de incremento de la carga de trabajo, ya sea real o percibida, no se ha tratado hasta el momento por el legislador. Es más difícil de cuantificar la carga de trabajo de un trabajador del sector terciario, cuyo trabajo es esencialmente intelectual, que la de un obrero.

El Código de Trabajo limita la carga que debe portar un obrero, pero ¿cómo legislar sobre el número de correos que se considera aceptable? ¿será el trabajador el único responsable de estar muy conectado, hiper conectado o sobre conectado?

Mientras que algunos consideran su burnout digital y su “lucha” es conseguir desconectar, otros, cada vez con más profusión, sufren FOMO (miedo a estar desconectado): el miedo de perder algo y para estas situaciones, se ofrecen curas de desintoxicación.

1.4. La conectividad a cualquier precio: una nueva adicción al trabajo

En efecto, se observa en algunos trabajadores un nuevo tipo de comportamiento adictivo.

Desde el momento que el trabajador tiene un sentimiento de permanencia en la vida profesional, se puede producir una nueva adicción. Con el desarrollo de los correos electrónicos, se ha producido un verdadero círculo vicioso de “sobre comunicación”, que hace del envío de correos una prueba de trabajo más que un fin en sí mismo.

Su gestión acapara una buena parte de las jornadas de los directivos. En muchos casos, el hecho de estar localizable permanentemente, incluidas las noches, los fines de semana y las vacaciones, se ha convertido en algo habitual en el trabajo.

Se denomina estar en modo «always on», es decir, el hecho de estar constantemente conectado. Este nuevo mal produce daños en los trabajadores, los mandos y los directivos. Bajo presión, son muchos los que no dejan el trabajo, incluso en sus casas, en el restaurante o incluso en la cama, sea la hora que sea.

Aparece, por tanto, un fenómeno totalmente nuevo, las curas de desconexión.

El derecho social francés no estaba preparado para la llegada repentina de las nuevas tecnologías a las empresas. La evolución de los métodos de trabajo hace aparecer, en la propia empresa, los límites del sistema. La legislación social, heredada de la era industrial, estaba adaptada a un trabajo físicamente difícil y sujeto a horarios estrictos.

Se ha visto sobrepasada por el desarrollo de los oficios intelectuales y del sector terciario. Allí donde un obrero puede descontar fácilmente su tiempo de trabajo, un ejecutivo no para de trabajar incluso fuera de su despacho.

Con la puesta a disposición de los ordenadores y los teléfonos de empresa, puede avanzar trabajo en su casa, así como consultar el correo electrónico.

Sin embargo, estos nuevos horarios de trabajo no son fácilmente cuantificables. El sistema francés basado en el número de horas trabajadas, no es suficiente. Además, más preocupante aún resulta que la legislación francesa, tan sumamente protectora de la salud de los trabajadores y sin embargo no haya puesto límites a la conexión a través de las NTIC.



Las recientes evoluciones han reclamado un esfuerzo de adaptación. Sin embargo, el desconocimiento de los códigos de intercambio tecnológicos, la inmediatez de los mensajes y el carácter más impersonal de los planes, han permitido el desarrollo del ciberacoso. La mayor carga de trabajo, los requerimientos constantes pueden desembocar en situaciones reales de estrés en los trabajadores. Este desbarajuste de nociones de unidad de tiempo cuantificable y de salud y seguridad de los trabajadores, impacta también en otro aspecto de la relación de trabajo: los derechos y libertades otorgados al trabajador.

2. El derecho a la desconexión: un nuevo tema en el centro de la negociación colectiva

Antes incluso que el derecho a la desconexión hiciera su entrada en el derecho francés, los interlocutores sociales comenzaron a sentar las bases de un régimen jurídico convencional del derecho a la desconexión de sus trabajadores.

Lo que aporta la negociación colectiva es importante y suficiente para demostrar la debilidad del legislador que no ha evidenciado su iniciativa. Más bien al contrario, frente al desarrollo de la negociación colectiva, ha sido de alguna manera, contrario a legislar.

Son numerosos, en efecto, los convenios de empresa, incluso de sector, que han liberado sus principios éticos para proteger la salud y la seguridad del conjunto de los trabajadores.

De todas maneras, pocos convenios prevén acciones concretas para ayudar a los colaboradores a desconectarse efectivamente de sus dispositivos informáticos profesionales.

Y esto porque, algunas empresas han querido ir más lejos implantando una política real de formación e información de los trabajadores sobre el uso de las nuevas tecnologías en el trabajo.

2.1. La aportación determinante de la negociación colectiva

Una de las primeras empresas que se interesaron por el impacto de las nuevas tecnologías fue la asociación APEC en su acuerdo sobre la prevención de riesgos psicosociales de 28 de febrero de 2013. En este convenio que gira en torno al bienestar de los trabajadores y con el fin de prevenir el “estrés digital”, está prevista una advertencia sobre el uso de la mensajería electrónica. Se fomenta la comunicación verbal. Los correos deben limitarse al destinatario

concreto, evitando la difusión sistemática a un gran número de personas. Por tanto, el acuerdo aconseja no enviar un mensaje de carácter profesional, sobre todo por correo electrónico o SMS entre las 20 y las 8 horas, ni los días de descanso y fiesta.

Otro ejemplo interesante es el acuerdo sobre el desarrollo de la calidad de vida en el trabajo, firmado en el seno del Grupo AREVA el 31 de mayo de 2012. Su artículo 20 preconiza un uso controlado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTCI). La idea es, a partir de esto, no rechazar todo uso de las nuevas tecnologías, sino controlar su uso. El acuerdo AREVA recuerda la importancia de los intercambios entre personas, sobre todo en la relación con sus directivos y su equipo. El tiempo de vida privada del trabajador debe ser respetado y esta es la principal razón de la proclamación de un nuevo “derecho a la desconexión” por parte del trabajador que es quien debe desconectarse, pero que también es responsabilidad de los superiores jerárquicos que han de dar ejemplo. La idea es también respetar la finalidad de las herramientas a disposición de los trabajadores con sensibilización sobre su uso.

El 19 de junio de 2013, por la vía del Acuerdo Nacional Interprofesional “hacia una política de mejora de la calidad de vida en el trabajo y de igualdad profesional”, los interlocutores sociales se preguntan de nuevo, sobre la pertinencia de un derecho a la desconexión. La desaparición de la frontera entre el lugar de trabajo y el domicilio y entre el tiempo de trabajo y el dedicado a la vida personal, necesita de un análisis más reposado de la cuestión. Una primera constatación se desprende del artículo 17 del acuerdo, es necesario mejorar la formación de los trabajadores sobre el buen uso de las TIC como ya avanzaba el acuerdo de AREVA.

Por tanto, el sector de la venta a distancia propugna la calidad de vida en el trabajo como un factor de competitividad, previsto en su acuerdo de 13 de abril de 2015. El texto recuerda que las NTIC se han vuelto indispensables en el funcionamiento de las empresas. Sin embargo, la conclusión es la misma, las nuevas tecnologías no deben traspasar la frontera entre la vida profesional y la vida privada ni aislar a los trabajadores. Es importante destacar que aquí, el derecho a la desconexión no es la idea central como en otros acuerdos. Este derecho no es más que un modo de acción que dependerá sobre todo de las respuestas de los trabajadores que serán interrogados sobre su visión acerca de las herramientas informáticas en el marco de su trabajo.



En efecto, con algunos años de retraso algunas empresas han tomado la decisión de modificar su punto de vista sobre el derecho a la desconexión pedido a gritos por las organizaciones sindicales.

Si en el acuerdo de la venta a distancia este derecho no es más que un eje, otros acuerdos lo modifican o lo completan.

A título de ejemplo, es necesario citar la adenda nº 7 sobre la jornada en el acuerdo sobre la duración del tiempo de trabajo de GIE REUNICA de 29 de enero de 2014 y el Acuerdo del Sector SYNTEC de 7 de abril de 2014.

En la adenda REUNICA “se recuerda que un subordinado no tiene que enviar correos durante el periodo de suspensión del contrato de trabajo (descansos pagados, enfermedad, IT...) Y no tiene que responder a los correos durante el periodo de cierre o enviados por un subordinado en situación de suspensión de su contrato de trabajo”. Aquí no existe el derecho a la desconexión, sino un deber, en el marco de una obligación que se impone al trabajador para desconectar.

La desconexión toma entonces un nuevo rumbo, llegando a ser disciplinaria. En efecto, el artículo L1331-1 del Código de Trabajo permite al empresario sancionar actitudes del trabajador que considere como faltas. Asimilando la desconexión a una obligación del trabajador en el marco de un acuerdo, se pasa de derecho a deber. Este será entonces susceptible, si no respeta, de ser sancionado por el empresario con fundamento en el ejercicio de su poder disciplinario.

Esta evolución podemos encontrarla también en la adenda de 1 de abril de 2014 relativa a los horarios de los trabajadores autónomos de las empresas tecnológicas y de la recomendación (SYNTEC). Se trata de uno de los más diferentes acuerdos sectoriales en el afrontamiento de esta problemática de introducción de las TIC en las empresas y que afecta a casi 250.000 trabajadores. El convenio es fruto de un acuerdo entre dos federaciones patronales, la Syntec (Sindicato patronal de la ingeniería) y el CINOV (Sindicato patronal de la oficina de estudios), y de varios sindicatos de trabajadores como CFE/CGC/FIECI, la CGT/FO, la CFDT.

El artículo 4.8 de la adenda recoge las garantías relativas sobre todo al tiempo de descanso, a la carga de trabajo y a la amplitud de las jornadas de trabajo. El artículo 4.8.1 enuncia que las garantías del tiempo de descanso pasan

por una obligación de desconexión. “La efectividad del respeto por el trabajador de estos periodos mínimos de descanso implica para este último una obligación de desconexión de los dispositivos de comunicación a distancia”. Es responsabilidad del empresario asegurar “las disposiciones necesarias a fin de que el trabajador se desconecte de los dispositivos de comunicación a distancia que tiene a su disposición”.

De todos estos ejemplos, es necesario quedarnos con que, por encima de cualquier marco legislativo, los interlocutores sociales han querido encuadrar el uso de las nuevas tecnologías por parte de sus trabajadores.

Dos consecuencias se derivan.

La primera descansa sobre la responsabilidad de la empresa. Otorgando un derecho a la desconexión a sus trabajadores, las empresas han reconocido que su responsabilidad podía estar comprometida en caso de incumplimiento de estas disposiciones. En caso de conflicto, fundado en la salud del trabajador o en las horas suplementarias, el trabajador podrá invocar el acuerdo lo que provocará de manera cierta, una condena al empresario. En efecto, el derecho a la desconexión para el trabajador impone un nuevo deber al empresario. Este último, en ejercicio de su poder de dirección deberá ser capaz de asegurar la efectividad de la desconexión. Se tiende entonces hacia una obligación de resultados, similar a la que existe en materia de salud y seguridad en el trabajo.

La segunda es la siguiente: para limitar esta responsabilidad, algunos acuerdos prevén un deber de desconexión del trabajador supervisado por el empresario. Sin embargo, no es necesario equivocarse, será más probable en el marco de estas hipótesis que la empresa, en estos casos, sea considerada responsable de la no desconexión de uno de sus subordinados. Sin embargo, ella se beneficiará de un nuevo modelo de acción. Un trabajador que rechaza desconectarse por la noche y que molesta a sus compañeros podrá ser sancionado disciplinariamente por no haber respetado su deber de desconexión. Esta nueva disposición deberá, sin embargo, ser tenida en cuenta por los jueces por que puede tener efectos perversos. Un trabajador que no cumpla sus objetivos, pero que respete escrupulosamente su deber de desconexión ¿podrá ser sancionado por su falta de resultados? Aquí dejamos planteada la cuestión.

El derecho, como el deber de desconexión debe de acompañarse de una política global de la empresa para ayudar a los trabajadores y sensibilizar a toda la línea jerárquica. Otras empresas han decidido comprometerse de otra

manera. Solamente proclamando un nuevo derecho o un nuevo deber, pero actuando con los compromisos de uso de las nuevas tecnologías por sus trabajadores.

2.2. El contenido del derecho negociado a la desconexión

Diferentes medidas y procesos experimentales se han puesto en marcha en estos últimos años. Un cierto número de ejes recurrentes pueden evidenciarse:

- Voluntad de sustituir en parte el uso del correo electrónico por las redes sociales de la empresa,
- Principio de ejemplaridad de los directivos,
- Experimentos acerca de la toma de conciencia del emisor,
- Configuración de los dispositivos.

Una de las primeras acciones observadas se refiere a la voluntad de sustituir en parte el uso de los correos por las redes sociales de la empresa. A título de ejemplo, es necesario citar la sociedad Atos. En febrero de 2011 el PDG de esta empresa, Thierry BRETON, se fija como objetivo reducir los envíos de correos entre los trabajadores. La sociedad se propone llegar a ser una empresa Cero emails en tres años. El objetivo es simple, incrementar la productividad de los servicios liberando tiempo del que normalmente se dedica a la gestión de los correos electrónicos.

La empresa desarrolla para ello unas herramientas colaborativas de manera que se puedan crear comunidades de debate que permitan asociar al conjunto de los participantes en la toma de decisiones, todo esto en un corto espacio de tiempo. Para realizarlo, la empresa vuelve a comprar BlueKiwi, la pionera de las plataformas de redes sociales de empresa. A día de hoy dos decenas de miles de trabajadores utilizan la plataforma que debe soportar miles de contribuciones diarias.

Partiendo del interés demostrado, el hecho de sustituir en parte el uso del correo por las redes sociales de empresa, no responde a todas las problemáticas vinculadas a los desarrollos de estas tecnologías en las empresas. En efecto, el espacio de discusión se limita a ser un espacio virtual, sustituyendo definitivamente los intercambios físicos. Por otro lado, las redes sociales de empresa acentúan el fenómeno de la inmediatez, porque el intercambio se realiza en directo.

Segunda acción observada: el principio de ejemplaridad de los directivos. La idea es que, como la empresa es responsable de la desconexión de los trabajadores, y que ella es quien impone un deber de desconexión, la totalidad de los directivos debe respetar estas premisas. Esta forma de actuar se reconoce en numerosos acuerdos.

El primero es el acuerdo del Grupo AREVA de 31 de mayo de 2012 sobre el desarrollo de la calidad de vida en el trabajo que enuncia en su artículo 20 un derecho a la desconexión. Igualmente, en el mismo artículo, las partes subrayan la necesidad de vigilar que el uso de las TIC no llegue a ser un modo exclusivo de actividad directiva y de transmisión de instrucciones de trabajo.

En el mismo sentido, La Sociedad General con el Acuerdo sobre el equilibrio y la conciliación de los tiempos de vida profesional y personal de 30 de marzo de 2015 en su artículo 2.5 reconocía un derecho a la desconexión.

La empresa también ha firmado el reglamento de los 15 compromisos del observatorio del equilibrio de los tiempos y de la parentalidad en las empresas, al igual que otras cincuenta sociedades entre las que podemos citar Allianz, Atos, BNP Paribas, Canal+, Carrefour, L'Oréal, Natixis, Safran et SFR.

Los cuatro ejes fundamentales del reglamento de los 15 compromisos para el equilibrio de los tiempos de vida, citados en el artículo 2.5 del acuerdo, son: la ejemplaridad de la dirección, el respeto al equilibrio de la vida privada y profesional, la optimización de las reuniones y el buen uso de los correos electrónicos. En el caso de la ejemplaridad de la dirección, es preciso que “cada directivo sea el primero en garantizar el equilibrio vital y la cohesión de su equipo”.

Estas acciones de sensibilización de la responsabilidad de los directivos van generalmente acompañadas de prácticas relativas a la toma de conciencia del emisor. De este modo Frédéric OUDEA, PDG de la Sociedad General prohibió la BlackBerry en todas las reuniones. La empresa anuncia entonces en su acuerdo de 30 de marzo de 2015 la redacción y la difusión de una guía del buen uso de la mensajería además de diferentes acciones de sensibilización a los trabajadores.

En esta misma iniciativa, el despacho MAZARS ha desarrollado una nueva aproximación experimental. La primera idea consistía en centralizar los mensajes y los contenidos publicados por el trabajador a través de un sistema de workflow centralizado. El objetivo era asegurar la protección de datos confidenciales, evidenciando una percepción



de las tecnologías como una herramienta que debe ser controlada. El protocolo escogido finalmente ha consistido en proporcionar a varios subordinados (unos 100) formación en el uso de las herramientas digitales, con el siguiente formato: presentación de las oportunidades ofrecidas por la digitalización y acompañamiento en la implantación de las herramientas digitales, advirtiendo de las exigencias de deontología y de ética. Se trata aquí de una regulación suave basada en la constatación de que los trabajadores bien formados e intensamente digitalizados, han asumido ya la digitalización. El objetivo si no puede ser el de la enseñanza de los usos, es el de enseñar a tener una conciencia digital.

El Grupo Orange ha ido aún más lejos, lanzando en 2013 un programa interno denominado Digital Leadership, con el fin de contribuir a la transformación y a una mejor eficacia de las formas de funcionamiento del grupo. La Digital Academy constituye el lugar de formación de este amplio programa. Se trata de encontrar una base común de conocimiento en el ámbito digital para el conjunto de los 166.000 trabajadores de la empresa, cualquiera que sea su ocupación.

Finalmente, la última acción es más restrictiva. Se basa en la configuración propia de herramientas digitales. Algunas preconizaciones existían desde hace tiempo sobre todo para limitar el acoso a través del correo electrónico, como el hecho de utilizar una dirección electrónica sin distinción de sexo.

Para evitar las problemáticas de las horas suplementarias y el derecho al descanso, algunas empresas han tomado la decisión de ir más lejos e imponer una desconexión forzada introduciendo cortes de red a determinadas horas.

Es el caso de las sociedades de ingenieros y de asambleas que han negociado con la CFDT y la CFE-CGC el 1 de abril de 2014 un “derecho de corte de red” para garantizar como mínimo once horas de descanso consecutivas.

Un año más tarde, el grupo bancario BPCE puso en marcha una nueva acción iniciada el 1 de abril de 2015: interrupción de puestos de trabajo, de accesos remotos y de mensajes entre las 21h y las 7h de la mañana.

Incluso ha creado una aplicación para permitir a las empresas parametrizar desde un navegador web, en función de los ciclos horarios, la desconexión total, pero también de impedir el uso por parte de sus trabajadores, limitando algunas llamadas o bloqueando los números de alto coste.

Call-door es una herramienta que permite separar la vida profesional y la vida personal facilitando la desconexión de los trabajadores de sus Smartphone profesionales.

Si bien todos estos dispositivos se desarrollan en las empresas privadas, el sector público no se queda atrás. La Dirección General del Tesoro del Ministerio de Finanzas ha puesto en marcha un reglamento, el 14 de enero de 2010, “el reglamento del tiempo” para que el buen uso de los correos, destinado a optimizar la gestión del tiempo y mejorar la eficacia colectiva e individual, protegiendo su vida privada.

Otro ejemplo, en enero de 2016 la alcaldía de Saint-Sébastien-Sur-Loire impuso tres jornadas sin correo electrónico. El resultado fue el siguiente: durante la operación se han recibido un 75% menos de correos. A la vista de la repuesta positiva de los trabajadores y del público, estas operaciones deberían desarrollarse en el futuro.

El derecho a la desconexión ya existe de manera fáctica. Proclamado por numerosas empresas en el marco de su acuerdo, la concepción a veces se completa con una política más global. La idea era que más que enunciar un gran principio es necesario poner en marcha un cierto número de acciones para permitir la efectividad de la desconexión de los trabajadores por la noche.

Frente a estas declaraciones, la cuestión que se plantea ahora es el papel del legislador. Siendo actualmente un simple observador de las prácticas, le ha parecido necesario intervenir legislando la creación de un verdadero derecho a la desconexión.

3. La nueva ley francesa sobre el derecho a la desconexión

La creación de un verdadero derecho a la desconexión es resultado, en primer lugar, de una reflexión conjunta que conlleve el impacto de lo digital sobre los informes de trabajo. La doctrina y las fuerzas sociales, por su parte, se han apropiado de esta cuestión demasiado pronto, lo que ha llevado a una reforma legislativa moderada.



3.1. El tiempo de la reflexión: las aportaciones del informe METTLING de 2015

Los poderes públicos franceses, bien conscientes de los nuevos desafíos y los impactos de lo digital sobre el mundo del trabajo, han querido abordar esta cuestión encargando un amplio estudio sobre las transformaciones digitales y la vida laboral. La elección del ponente recayó en Bruno METTLING que asegura el seguimiento del programa de simplificación y de digitalización del Grupo Orange.

Este informe METTLING es innovador, porque adopta una aproximación preventiva de la transformación digital. Después de haber analizado los principales impactos y retos de esta revolución y haber trabajado con múltiples personalidades del ámbito sindical, pero también de consejeros, formula 36 proposiciones que tienen como objetivo ayudar a las empresas a una adaptación mejor de su organización.

Bruno METTLING ha recordado la importancia, a partir de ahora, de encontrar las soluciones frente a lo que él califica como peligro real en materia de salud en el trabajo. Quiere, sobre todo que el desarrollo digital llegue a ser una ventaja para el bienestar en el trabajo en lugar de constituir una amenaza.

La idea central es la de hacer de la educación digital una prioridad. La finalidad del informe es proponer situar la transformación digital en el centro de los mecanismos de profesionalización. Esto no podrá ser puesto en marcha nada más que a través de una consulta que permita medir las necesidades de formación.

A nivel de empresa, el informe constata numerosas evoluciones. En él se clasifican las empresas en dos categorías. En la primera, la articulación vida privada y vida profesional se realiza con facilidad, la frontera entre las dos es débil, pero se ha encontrado un cierto equilibrio sobre todo gracias a la puesta en marcha de medidas que permiten recuperar el tiempo de los permisos de reducción de jornada (RTT). En la segunda categoría, la articulación vida privada y vida profesional se formaliza mediante un acuerdo que devuelve al trabajador su obligación de responsabilidad.

En cualquier caso, el trabajador tiene un puesto de trabajo a tiempo completo. Él es corresponsable del control de su organización del trabajo y está fuertemente implicado. Inspirándose en sus conclusiones el informe propone un derecho y un deber a la desconexión, pero también un aseguramiento de la jornada (que es un modo de descuento del tiempo de trabajo en días y no en horas para los directivos) y una generalización de la formación digital.

La idea de un derecho a la desconexión está consagrada, pero es importante constatar que inmediatamente se completó con un nuevo concepto “el deber de desconexión”. En efecto, para los autores del texto, si el derecho a la desconexión tiene vocación de generalización progresiva en todas las empresas, desde siempre, con la actual ley EL KHOMRI, este concepto y este dispositivo no son suficientes. Frente a la intrusión de la digitalización en las empresas, es necesario implicar a todos los actores de estas, a la Dirección de la empresa, a los interlocutores sociales, pero también, y esto es nuevo, a los propios trabajadores.

Para llegar a esta conclusión, el informe constata sobre todo que los acuerdos que ya se han firmado en algunas empresas tienen valor pedagógico. Difunden la idea que es responsabilidad de los directivos el hacer respetar la organización de la desconexión, el derecho a la desconexión constituye una nueva obligación para las empresas. Por tanto, la era digital debe permitir un trabajo común de la dirección y del trabajador. En efecto, el trabajador tiene a menudo una parte de responsabilidad si no se desconecta. Por adicción o por comodidad, un cierto número de ejecutivos no quieren que se les fuerce a desconectar.

El uso excesivo por parte de algunos trabajadores justifica que el empresario no sea el único responsable del uso de las herramientas digitales.

El deber de desconexión constituiría un avance que permitiría a la empresa a obligar a los trabajadores rebeldes. El informe no es forzosamente favorable a los cortes automáticos de correos electrónicos porque pone el acento en la importancia de la responsabilidad del trabajador. “Saber desconectarse es una competencia que se construye de la misma manera a nivel individual, pero que necesita estar apoyada por la empresa”, el informe apoya las iniciativas de reglamentos y de acciones de sensibilización que se desarrollan en las empresas. La búsqueda de soluciones como la desconexión revela tanto una educación a nivel individual como una regulación a nivel de empresa.

A nivel individual, la capacidad de desconectar depende del rendimiento de cada individuo durante su jornada laboral, en función de su personalidad. Esto último se traduce, por ejemplo, a nivel de usos digitales por reglas de «disponibilidades» puntuales en función de los contextos de trabajo por la separación de direcciones de correo o de números de teléfono personales y profesionales, por el uso separado de redes sociales digitales, etc....



A nivel colectivo, la recomendación número 19 prevé una política más global. La idea es sensibilizar a los trabajadores y los directivos de la empresa sobre el uso de las herramientas digitales. La empresa debe poner a disposición acciones formativas en ese sentido. Por tanto, esto implica que se desarrolle una verdadera reflexión en el marco de la negociación colectiva sobre la carga de trabajo. El diálogo social y la construcción de acuerdos deben permitir clarificar los derechos y los deberes de la empresa y las condiciones de puesta en marcha de esta medida. “La buena articulación entre la vida profesional y la vida privada es una condición mayor para aprobar la transformación digital, porque esta puede realmente permitir una mejora de la calidad de vida”.

Las ideas del informe MELTTLING no son necesariamente nuevas. Ecogen gran parte del sentir de la doctrina. Sin embargo, es el primer texto que recoge de manera minuciosa todas las políticas de recursos humanos puestas en marcha en las empresas para mejorar la organización del trabajo de sus trabajadores frente a la revolución digital.

El contenido del informe se ha discutido en el marco de la conferencia social anual de 18 y 19 de octubre de 2015. Si todas las propuestas no se han tenido en cuenta después del proyecto de ley EL KHOMRI, al menos han servido de inspiración. El derecho a la desconexión forma parte desde ahora de una práctica más global de negociación colectiva como reclamaba el DRH de Orange. El ponente del proyecto de ley, Christophe SIRUGE (PS) ha querido sobre todo que las empresas sean tenidas en cuenta a la hora de poner en marcha “dispositivos de regulación”. “Para ser efectivo, el derecho a la desconexión (...) debe acompañarse de la aproximación por los actores de la empresa, de una forma de “deber de desconexión” consistente en una regulación voluntaria y participada del uso de las herramientas digitales”, defendía el diputado en su exposición de motivos.

Esta voluntad de organizar una regulación voluntaria y participada de luso de las herramientas digitales debe, por tanto, ser eficaz, y aceptada por todos. No bastará con enunciar grandes principios, sino de reflexionar en el tiempo sobre una política social de empresa frente a la revolución tecnológica. Ahora bien, esto último solo puede ser resultado de un trabajo global en colaboración con los diferentes tipos de interlocutores sociales para que las decisiones sean aceptadas por el máximo de trabajadores.

3.2. La posición de la doctrina y de las organizaciones sindicales

No le ha hecho falta mucho tiempo a la doctrina francesa para apropiarse de la problemática del derecho a la desconexión a la vista de la cantidad de problemas que implicaba el uso de las nuevas tecnologías.

A primeros de los años 2000, el antiguo e influyente consejero decano de la sala de lo social del Tribunal de Justicia, Philippe WAQUET, consideraba ya que era necesario prohibir “toda forma de intervención del empresario durante el tiempo de descanso: ni llamadas telefónicas para solicitar información, ni fax para comunicar tal o cual novedad. La calidad del descanso (...) conlleva una ruptura total: la interrupción psicológica, que es esencial, no puede existir sin ruptura material”.

Por tanto, la brecha digital va dejando algunos en la cuneta, lo que no resulta productivo. Todos los trabajadores están actualmente, con mayor o menor intensidad, en contacto con las NTIC.

Conviene, por eso, pensar esta cuestión de manera diferente. No tanto como una supuesta brecha digital sino sobre la cuestión conexión/desconexión.

Las conductas de desconexión son múltiples, pero también pueden ser puntuales y en su mayoría parciales. El objetivo es controlar la tecnología, no dejarse influir por todas las informaciones e incitaciones continuas a las que el trabajador debe hacer frente. Algunos tienden también a escapar de la urgencia, del control jerárquico que cada vez se hace más presente. Los periodos de desconexión son cada vez más asimilados como tiempos de calma, de revitalización.

Finalmente, algunos ven, con el desarrollo de acuerdos y de las primeras acciones en las empresas, un primer paro hacia el reconocimiento de un nuevo derecho para el trabajador. Para Yves LASFARGUE, Director del observatorio de las condiciones de trabajo y del estrés, las empresas van en una buena dirección. Sin embargo, todavía no se puede dar demasiada importancia a los efectos inmediatos que se podrían constatar. Lo más importante, es el valor pedagógico de sus primeros acuerdos. Este rechaza la idea de una ley sobre esta cuestión, porque el tema y las potenciales restricciones que conlleva deben ser abordadas localmente, en el seno de las empresas. Cada sociedad, cada grupo tiene su forma de organizar el trabajo, con lo que parece imposible crear una norma global que pueda aplicarse a las empresas, sea cual sea su dimensión.

El rechazo a una ley global es una idea compartida por gran cantidad de autores. Para Jean Michel ROLLAND, especialista en gestión y en nuevas tecnologías, una ley supondría un marco demasiado rígido y demasiado generalista. Es también favorable a un reglamento que afronte los casos particulares en el seno de las empresas.



Por tanto, esta es la posición inversa a la que han mantenido un cierto número de sindicatos franceses que se han apropiado de la cuestión a la largo de los cinco últimos años. En efecto, después de 2010, la mayoría de las organizaciones sindicales han hecho del derecho a la desconexión un símbolo para proteger a los trabajadores y garantizar la efectividad del respeto a la legislación. Esta toma de conciencia es consecuencia de un gran número de encuestas que evidencian la importancia que están teniendo las nuevas tecnologías en el trabajo.

A título de ejemplo es necesario citar la encuesta TEQ Directivos, presentada por la Confederación Francesa Democrática de Trabajo Directivo (CFDT) que recuerda que, si en 2002 solamente el 18% de los ejecutivos reivindicaban un derecho negociado a la desconexión, en 2010 un 60% ha estimado útil esta negociación. En noviembre de 2013, la encuesta CREDOC (centro de investigación para el estudio y observación de las condiciones de vida) sobre la difusión de las tecnologías de la información y de la comunicación en la sociedad francesa, recuerda que tres cuartos de los ejecutivos se conectan por la noche, los fines de semana o en vacaciones, por razones profesionales. Igualmente, el barómetro Calidad de vida en el trabajo de marzo de 2014 de la Confederación francesa de directivos – Confederación general de directivos (CFE-CGC), realizada por Opinion Way, recuerda que el 80% de los directivos encuestados piensan que las NTIC imponen tiempos de respuesta siempre más cortos y el 78% que incrementan el volumen de información a gestionar. Solo el 6% de las empresas desconectan sus servidores por la noche.

Las posiciones de la CFE-CGC y de la Confederación General del Trabajo (CGT) descansan esencialmente, sobre el reconocimiento de un derecho a la desconexión. Este derecho debe incluso, ser impuesto por la confederación francesa de trabajadores cristianos (CFTC) que denuncia la ausencia de legislación.

Si la CFDT-sección directivos es la única organización sindical que sostiene un derecho a la desconexión negociado por todos los trabajadores, los otros sindicatos integran también a las instituciones representativas del personal en su propuesta. Nos encontramos con la idea de una negociación colectiva relativa a las reglas de uso de las tecnologías por parte de la CG y la CFDT-sección directivos. La idea es prever sobre todo los periodos de descanso de correos o las modalidades de recuperación para los trabajadores ausentes o de permiso.

La CGT ha hecho del derecho a la desconexión un caballo de batalla después de algunos años. Esta denuncia la ausencia de remuneración de las horas suplementarias que conllevan las NTIC y el abandono progresivo de las 11

horas de descanso semanal previstas en la ley. Reclama también la obligación de presentar a Comité de Empresa una evaluación del tiempo de trabajo del conjunto de los trabajadores por categoría profesional y sector. Con los primeros acuerdos y sobre todo el acuerdo de sector para los ejecutivos del sector de las tecnologías, Bernard SALENGRO miembro del sindicato de directivos CFE-CGC reconoce la protección del derecho al descanso que es “indispensable” y que permite abrir el debate para llegar más lejos en los próximos años.

Es necesario destacar que los sindicatos CFE-CGC y la CFDT-sector directivos retoman una aproximación más global de uso de las NTIC en la sociedad, aproximación similar a la que se encuentra en algunos acuerdos de empresa. Si el primero prioriza la formación de los trabajadores y se pregunta sobre los dispositivos de cómputo diario, de teletrabajo y de tiempo parcial, el segundo, desde 1995 propone una nueva organización del trabajo con un marco diferente y una gestión de proximidad.

Contrariamente a las esperanzas de la doctrina y de conformidad con las peticiones de los sindicatos, el gobierno ha decidido en 2016 legislar sobre el derecho a la desconexión. Aprovechando la ley destinada “al trabajo, a la modernización del diálogo social y a la seguridad de la trayectoria profesional”, el gobierno retoma la idea de proclamar un nuevo derecho y de establecer una negociación obligatoria en las empresas. Esta es entonces, sin duda, unas de las más extrañas medidas de la ley EL KHOMRI que contará con consenso. El derecho a la desconexión viene aquí a garantizar la efectividad del derecho al descanso. El proyecto de ley ahora en debate, dispone que las modalidades del derecho a la desconexión forman parte de los temas abordados a través de la negociación anual en las empresas sobre la calidad de vida en el trabajo con el fin de asegurar el respeto a los tiempos de descanso y de licencia.

Sin embargo, después de los debates del 6 de abril de 2016, la comisión de asuntos sociales de la Asamblea Nacional, ha enriquecido sensiblemente el proyecto del gobierno antes de adoptarlo. La primera modificación ha sido que la introducción de la nueva obligación para las empresas se hará a partir del 1 de enero de 2017 cuando inicialmente la fecha considerada era 2018. También está previsto que en el seno de cada empresa, empresario y trabajadores debatan cada año sobre “el uso de las herramientas tecnológicas”, “para asegurar el respeto a los tiempos de descanso y de licencia” de los trabajadores. Cada empresa será libre de poner en funcionamiento los dispositivos más adaptados a su organización del trabajo: bloqueo de emails durante determinadas horas, compromiso mutuo por parte de los trabajadores y de sus superiores, etc. A falta de acuerdo, precisa el texto,



el empresario definirá el mismo las modalidades de este derecho a la desconexión que deberá, no obstante, comunicar a los trabajadores de la empresa.

El derecho a la desconexión deberá velar por el respeto a los tiempos de descanso y de licencia del trabajador, pero también por su “vida personal y familiar”. Además, aunque el texto de la Ministra de trabajo preveía que un acuerdo de mínimos adoptado por las empresas de más de 300 trabajadores, los diputados de la comisión de asuntos sociales han rebajado este mínimo a 50 trabajadores.

Por contra, no se ha adoptado la enmienda que pretendía introducir una penalización (cuyo montante iría fijado posteriormente por decreto) en caso de que un trabajador no respetara sus obligaciones vinculadas a su derecho a la desconexión. Se retiró a petición del ponente del proyecto de ley.

Un “experimento nacional” se ha defendido con éxito por la diputada socialista Corinne ERTHEL. La idea es que durante de doce meses se lleve a cabo una operación sobre “la articulación del tiempo de trabajo y el uso razonable de la mensajería electrónica por parte de los trabajadores o los empleados públicos”, sobre todo durante los días sin trabajo y fuera de las jornadas laborales. Esta operación deberá desarrollarse durante un año “como máximo” después de la promulgación de la ley EL KHOMRI.

La comisión permanente de asuntos sociales también ha adoptado el texto del proyecto de ley de trabajo, en primera sesión, el 30 de junio de 2016.

En el marco del estudio de la ley EL KHOMRI, la comisión de asuntos sociales ha reclamado un acuerdo el 1 de octubre de 2016 sobre “la evaluación de la carga de trabajo de los trabajadores en cómputo diario, y sobre la toma de conciencia de las prácticas vinculadas a las herramientas digitales que permita articular mejor la vida profesional, así como la oportunidad y el vencimiento de las modalidades de fraccionamiento del descanso cotidiano o semanal de sus trabajadores”.

Procedente de la concertación, una guía de buenas prácticas debe elaborarse y servir de documento de referencia para la negociación de un convenio o un acuerdo de empresa.

3.3. Las disposiciones legales sobre el derecho a la desconexión

La ley nº 2016-1088 de 8 de agosto de 2016 relativa al trabajo, a la modernización del diálogo social y a la protección de las carreras profesionales, llamada ley de trabajo EL KHOMRI, ha introducido en el Código de Trabajo un derecho a la desconexión. Se trata ciertamente, de uno de los más extraños sistemas jurídicos que prevén disposiciones sobre esta cuestión. Se trata de una nueva redacción del artículo L 2242-8 del Código de Trabajo.

El artículo 55 de la ley de Trabajo prevé que, a partir del 1 de enero de 2017, un punto séptimo se añada a la negociación sobre Igualdad Profesional Calidad de Vida en el Trabajo:

“7° Las modalidades de pleno ejercicio por parte del trabajador de su derecho a la desconexión y la adopción por la empresa de dispositivos de regulación del uso de las herramientas digitales, para asegurar el respeto al tiempo de descanso y de licencia, así como de la vida personal y familiar. A falta de acuerdo, el empresario elabora una instrucción, con el visto bueno del comité de empresa o, en su defecto, de los delegados de personal. Esta instrucción definirá las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y preverá, por otro lado, la puesta en marcha, dirigida a los trabajadores, mandos y dirección, de acciones de formación y sensibilización de un uso razonable de las herramientas digitales”.

La ley de Trabajo retoma así, mínimamente muchas de las recomendaciones del informe METTLING sobre la transformación digital. El gobierno deberá en efecto remitir al Parlamento, antes del 1 de diciembre de 2016, un informe sobre la adaptación jurídica de los conceptos de lugar, carga de trabajo y tiempo de trabajo vinculados al uso de herramientas digitales.

Desde el 1 de enero de 2017, la negociación anual «igualdad profesional y calidad de vida» afrontará igualmente las modalidades de pleno ejercicio por parte del trabajador, de su derecho a la desconexión y sobre la puesta en marcha por la empresa, de dispositivos de regulación de luso de las herramientas digitales, de cara a asegurar el respeto a los tiempos de descanso y de licencia, así como de la vida personal y familiar.

A falta de acuerdo, el empresario deberá elaborar una instrucción, con la supervisión del IRP. Este documento preverá principalmente acciones de formación y sensibilización de los trabajadores en el uso de las herramientas digitales a disposición de los trabajadores y del personal ejecutivo y de dirección.



Un acuerdo nacional e interprofesional se ocupará, por tanto, antes del 1 de octubre de 2016, en el desarrollo del teletrabajo y del trabajo a distancia. Los interlocutores sociales podrán, si así lo desean, abrir una negociación sobre este tema.

La concertación conllevará también la evaluación de la carga de trabajo de los trabajadores en cómputo diario, sobre la consideración de las prácticas vinculadas a las herramientas tecnológicas que permitan articular mejor la vida personal y profesional, así como la oportunidad y sobre las modalidades de fraccionamiento del descanso diario o semanal de sus trabajadores.

A partir de esta concertación, una guía de buenas prácticas se elaborará. Servirá de documento de referencia para la negociación de un convenio o un acuerdo de empresa.

En definitiva, la experiencia francesa es interesante. Parece que los interlocutores sociales se han hecho eco de esta problemática para que una ley pueda ser aprobada. Pero si el derecho a la desconexión hace su entrada en el Código de Trabajo francés a partir del 1 de enero de 2017, también lo deriva a la negociación colectiva. Será necesario ver si con el paso del tiempo, se crea un régimen verdaderamente eficaz a partir de la declaración de principios de ahora en adelante previstos en diferentes acuerdos colectivos que han precedido a la ley.

Bibliografía

Acuerdos:

- L'association APEC accord sur la prévention des risques psychosociaux en date du 28 février 2013
- Groupe AREVA accord du 31 mai 2012 postant sur le développement de la qualité de vie au travail
- Le 19 juin 2013, 'Accord national interprofessionnel « vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle »,
- Vente à distance la qualité de vie au travail comme facteur de compétitivité, accord du 13 avril 2015
- Avenant n°7 sur le forfait jours à l'accord sur la durée du temps de travail de GIE REUNICA du 29 janvier 2014
- Accord de la Branche SYNTEC du 7 avril 2014.
- Société Générale avec l'Accord sur l'équilibre et la conciliation des temps de vies professionnelle et personnelle du 30 mars 2015
- La Charte du temps Direction Générale du trésor – Ministère de l'économie de l'industrie et de l'emploi 14 janvier 2010

Artículos :

- Harcèlement numérique : le droit à la déconnexion – Entretien *Changer le travail* Enquête Collaborative Sciences Humaines et LASFRAGUE (Y.), chercheur et consultant spécialisé dans le management des nouvelles technologies, directeur de l'Observatoire des conditions de travail et de l'ergostressie
- BABEAU (O.) « *Vers un droit à la déconnexion ? Le diagnostic mal ficelé du rapport rendu au gouvernement* » *Atlantico* 16 septembre 2015
- Maillard (D.), directeur stratégie chez Technologia « *l'entreprise du futur : travail nomade et contrats de projets : quelle forme pour l'entreprise de demain ?* », *Paris Tech Review*, Novembre 2014
- « *L'avènement de l'Homo numericus* », Sciences humaines, 27 septembre 2013
- Liaisons sociales magazine n°172 – Mai 2016 Les employeurs recourent-ils beaucoup aux heures sup ?
- Fondateur du cabinet Dialogue social et compétitivité Pascal GEIGER – Liaisons sociales magazine N°173 juin 2016
- Jean-Emmanuel RAY « la nécessaire métamorphose du droit du travail ? Commentaires, Panthéon Sorbonne magazine n°12 mars-avril 2015 N°153 printemps 2016 pp129-138
- Liaisons sociales magazine n°165 octobre 2015
- Des start-up mentors de grandes entreprises – décodages management – mai 2016 – liaisons sociales magazine n°172

**Encuestas:**

- Enquête du dispositif Changements Organisationnels et Informatisation, 2006
- CREDOC Enquête « *Conditions de vie et Aspiration des Français* » la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, décembre 2013
- Enquête Association pour l'emploi des cadres Apec sondage en ligne « *auprès de 450 cadres du secteur privé – perception des outils connectés* » réalisé entre le 6 et le 24 novembre 2014
- 2ème édition du baromètre Inria TNS-Sofres sur les Français et le numérique, mars 2014
- Baromètre Stress de la CFE CGC, mars 2008
- Enquête TEQ Cadre, 2010
- Contribution syndicats ORSE meilleur usage des outils de communication numérique dans les entreprises, janvier 2015
- L'enquête annuelle " Mobilité " de l'Apec, juin 2008
- DARES Analyses « *Les facteurs de risques psychosociaux en France et en Europe* », Décembre 2014

Informes:

- Rapport METTLING, « *Transformation numérique et vie au travail* », septembre 2015
- Rapport de résultats « *Baromètre Qualité de vie au travail le regard des cadres français Opinion Way et CFE-CGC* », mars 2014
- Commission des affaires sociales, annexé au Rapport sur le projet de loi relatif au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, aout 2016





anuario 2016

Otros aspectos relevantes: la tutela de los derechos fundamentales del trabajador y el potencial de las TIC's para promover la cultura preventiva

5





NUEVAS TECNOLOGÍAS, CONTROL DEL TRABAJADOR Y VULNERACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES

José Antonio Fernández Avilés

Victoria Rodríguez-Rico Roldán

Catedrático y Profesora Ayudante Doctora, respectivamente

Departamento Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

Universidad de Granada (España)

Sumario

- 1. Las nuevas tecnologías en las relaciones de trabajo: una aproximación general**
- 2. El poder de dirección del empresario y el derecho a la intimidad del trabajador: exigencias de ponderación**
 - 2.1. Los derechos fundamentales del trabajador en el marco de las relaciones laborales**
 - 2.2. Los límites al ejercicio de los derechos fundamentales**
 - 2.3. El juicio de proporcionalidad: articulación y presupuestos**
- 3. Especial referencia a algunos de los supuestos problemáticos más actuales**
 - 3.1. La utilización del correo electrónico para fines extralaborales y su control**
 - 3.2. La instalación de cámaras de videovigilancia y circuitos cerrados de televisión**
 - 3.3. Los dispositivos de geolocalización: el gps**
- 4. Conclusiones**

Resumen:

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación suponen un nuevo reto para la tutela de los derechos fundamentales en el seno de las relaciones de trabajo. Su utilización permite unas posibilidades -y una intensidad- en la vigilancia y control de la actividad del trabajador hasta ahora impensables. Este estudio analiza la situación del Derecho español, tanto a la luz de la técnica de ponderación de derechos -mediante al juicio de proporcionalidad- que se despliega en la doctrina del Tribunal Constitucional; como mediante el análisis de la doctrina judicial, en los supuestos más problemáticos que se vienen presentando en la *praxis* forense (especialmente, control del correo electrónico, instalación de sistemas de videovigilancia o utilización de dispositivos de geolocalización). La conclusión es que, a falta de desarrollos legislativos más específicos, los parámetros de enjuiciamiento son excesivamente seguros y que debe atenderse a una búsqueda casuística de la solución en base a las circunstancias del caso concreto.

1. Las nuevas tecnologías en las relaciones de trabajo: una aproximación general

No es nada nuevo señalar que las tecnologías de la información y la comunicación llevan tiempo instaladas, entre otros muchos escenarios, en el propio de las relaciones laborales. Ciertamente, los centros de trabajo asisten a una creciente implementación (e innovación) tecnológica en la pretendida búsqueda de la reducción de los costes y la mejora de la producción. Aspectos tales como los procesos productivos, con la irrupción de formas atípicas de servicios dependientes y la flexibilización de la concreción horaria tradicional de la jornada de trabajo, la gestión empresarial, la organización económica o la misma selección de personal se hallan insertos en un dinámico proceso de tecnificación.

El poder directivo encuentra en las nuevas tecnologías un instrumento clave para mejorar la efectividad de la organización y el rendimiento del trabajador, cuya actividad se ve facilitada con la utilización de las herramientas de trabajo adaptadas a las nuevas tecnologías. Pero la generalización tecnológica a la que se asiste hoy día no sólo se traduce en ventajas, pues el empleo de dispositivos tecnológicos en la empresa genera a su vez no escasas disyuntivas. Como se ha sostenido (Rodríguez Escanciano, 2015:14-15), el empleo abusivo de instrumentos tecnológicos de trabajo supone para el empleador un daño económico, *lucrum cesans*, concretado en el tiempo que el trabajador dedica a cuestiones distintas y ajenas a las propiamente laborales; de otro lado, aparece la amenaza a la capacidad del sistema informático corporativo y la seguridad, imagen y competitividad de la empresa en el caso de que datos confidenciales sean transmitidos fuera del ámbito laboral. En todo caso, es en las facultades

de control empresarial donde las mencionadas disyuntivas se hacen más evidentes en forma de controversias jurídicas no siempre fáciles de resolver. Y es que los avances en la tecnología habilitan nuevas posibilidades de supervisión que, en muchos casos de tipo simultáneo, favorecen el almacenamiento y tratamiento de información, bien mediante registros de soportes informáticos que siendo propiedad de la empresa son puestos a disposición del trabajador, bien mediante filmaciones almacenadas, a partir de las cuales el empresario puede reconstruir los perfiles de los trabajadores. Es así como los métodos más tradicionales propios del sistema de producción *fordista*, basados en la vigilancia personal, directa e inmediata de la ejecución del trabajo, son paulatinamente desplazados conforme avanza la implantación de medios tecnológicos que permiten un *control más penetrante e incisivo, por continuo y exhaustivamente panorámico* (Goñi Sein, 1988:147). En este sentido, las nuevas formas de control tecnológico moldean el poder de dirección del empresario con nuevas herramientas que permiten una vigilancia a distancia en términos espaciales y temporales y una intensa recogida de datos, muchos de corte laboral, siendo otros ajenos al contexto de la prestación de servicios. No extraña así que se haya llegado a afirmar que la profecía orwelliana del gran hermano adquiere dimensiones laboralizadas (Tascón López, 2007).

A título ilustrativo, junto a las técnicas de reproducción de la imagen y el sonido, de monitorización de ordenadores, o de supervisión de conexión a internet y correspondencia electrónica mediante la instalación de programas espía, emergen otras nuevas como las propias de geolocalización (el sistema de posicionamiento global o GPS permite conocer la situación exacta de los usuarios a través de satélites) o de control biométrico de los trabajadores. El avance tecnológico permite, por tanto, que el control empresarial gane en cantidad y en calidad, pues habilita un mayor número de instrumentos capaces de fiscalizar más aspectos de los controlables mediante la vigilancia tradicional, siendo además más precisos y detallados, al tiempo que abren un gran número de posibilidades de almacenamiento y de reproducción. Como se ha denunciado (Rodríguez Escanciano, 2009:89), estas técnicas permiten al empresario obtener un perfil bastante acabado del trabajador a partir de reelaboraciones e interconexiones sectarias, arbitrarias, desactualizadas y, sobre todo, no controladas, que pueden llevar a continuas valoraciones inexactas a lo largo de las distintas fases de la relación contractual: desde el momento de la selección, pasando por el desarrollo del contrato (al servir para poder valorar, por ejemplo, el rendimiento a efectos retributivos o de ascensos) y llegando incluso a la posibilidad de su extinción (justificando un despido por disminución voluntaria y continuada en el rendimiento, un despido objetivo también vinculado a la productividad, o incluso actuando como criterio de selección de trabajadores a la hora de amortizar puestos de trabajo o proceder a despidos colectivos por causas técnicas, económicas, organizativas o de producción). Asimismo, y atendiendo a sus efectos en la persona



del trabajador, diversos estudios han concluido que los trabajadores que son objeto de monitorización tienen más probabilidades de sentirse desconfiados, bajar en iniciativa, desmotivarse para sobrellevar mayores cargas de trabajo o para desempeñar puestos de responsabilidad, tener menores sentimientos de lealtad y sufrir mayor estrés, con el riesgo de producirse ciertos “efectos panópticos”, incluyéndose entre ellos un sentido reducido de la privacidad, una creciente inseguridad en el trabajo y una menor comunicación (Gude Fernández, 2014:46-47).

En contra de lo que cabría pensar, la ingente tecnificación del proceso productivo no introduce mayores dosis de flexibilización en la subordinación del trabajador. Las altas posibilidades de supervisión que propician los avances tecnológicos y que dan lugar a un tipo de control empresarial extremadamente intenso abocan a una rigidez de la dependencia jurídica a medida que las prestaciones de servicios experimentan una intensificación máxima del control empresarial antes desconocida (Selma Penalva, 2009:95). La cuestión se complica si se tiene en cuenta que la generalización tecnológica exige un continuo proceso de actualización legislativa pues, como se ha indicado de forma muy ilustrativa, “una de las características de las nuevas tecnologías es que, en realidad, siempre son nuevas” (San Martín Mazzucconi y Sempere Navarro, 2015:10-11). En este sentido, los instrumentos de control tecnológicos se encuentran sometidos a una constante evolución, de forma que las soluciones dadas en la actualidad a las controversias jurídicas derivadas de su uso en el ámbito laboral quedarán más pronto que tarde desfasadas porque las posibilidades que brindara el instrumento en cuestión habrían quedado superadas y los problemas serían otros distintos.

De lo anterior no resulta costoso colegir que la innovación tecnológica plantea distintos desafíos en una dialéctica por otra parte nada novedosa: la que enfrenta al poder de dirección del empresario y los derechos fundamentales del trabajador. Si bien es cierto, como se acaba de señalar, que el impacto de las nuevas tecnologías en los procesos productivos se halla en directa conexión con las facultades de control empresarial, que se ven acrecentadas con este cambio tecnológico, no es menos cierto que al frente se impone el derecho a la intimidad del trabajador, derecho que viene a constituir una suerte de límite en la operatividad de aquéllas. Efectivamente, el desarrollo de las nuevas tecnologías se ha visto acompañado en el tiempo de un paralelo proceso de centralidad del derecho a la intimidad del trabajador, conforme se asumía el riesgo que generan aquéllas en la protección de este derecho. En esta dicotomía, connatural a la propia de la relación jurídico-laboral, se inscribe precisamente el presente artículo y a ella se dedican las páginas que siguen. Se trata de valorar la potencialidad lesiva que el control tecnológico incorpora respecto de los derechos fundamentales del trabajador, principalmente el de la intimidad, sin perjuicio de

que se invoque cada vez más al efecto el derecho al secreto de las comunicaciones y a la protección de datos. En este sentido, sostener que el desarrollo de la técnica no debe verse acompañado de las necesarias garantías de los derechos fundamentales de los trabajadores supondría descartar un punto crucial de partida. El principal problema estriba en determinar hasta qué punto las técnicas avanzadas permiten controlar la actividad del trabajador o bien la misma persona del trabajador. En principio, es claro que dichas técnicas deben abstenerse de toda intromisión en la esfera privada e íntima del trabajador y de hacer uso de lo así conocido, pero es aquí donde radican las principales dificultades de deslinde.

La problemática relativa a la colisión entre la vigilancia empresarial y el derecho a la intimidad del trabajador es de orden material, vinculada al alcance del poder de control del empresario en la ejecución de la prestación laboral, pero también desde luego de orden procesal, toda vez que esta temática suele emerger con fuerza a propósito de la validez de la prueba para determinar si ha sido obtenida o no mediante violación de derechos fundamentales, procediendo en su caso la declaración de nulidad de la decisión extintiva de la relación laboral, con la consecuente obligación de readmitir al trabajador en la empresa (Desdentado Bonete Y Muñoz Ruiz, 2014:2 y ss). En efecto, a través de las técnicas enunciadas líneas arriba, los empresarios obtienen datos que pueden servir posteriormente en sede judicial para acreditar el incumplimiento contractual del trabajador. Cuando dicho incumplimiento se hubiese constatado a través de medios ilícitos en cuanto vulneradores de alguno de los derechos fundamentales del trabajador, no cabría defensa alguna de la validez del despido, imponiéndose la necesidad de emplear otros medios de prueba que sí resultasen respetuosos con tales derechos. En este sentido, conviene recordar que el art. 90.2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social prohíbe la admisión de pruebas que tuvieran su origen o que se hubieran obtenido, directa o indirectamente, mediante “procedimientos que supongan violación de derechos fundamentales o libertades públicas”. En cualquier caso, rara vez se dirime la cuestión atinente a la validez de la prueba que ha servido de base al despido mediante la vía del proceso especial de tutela de los derechos fundamentales porque haya impugnado el trabajador directamente un determinado medio de control.

2. El poder de dirección del empresario y el derecho a la intimidad del trabajador: exigencias de ponderación

2.1. Los derechos fundamentales del trabajador en el marco de las relaciones laborales

Mediante la celebración del contrato de trabajo, nace a favor del empresario el denominado poder de dirección. Inserto con carácter más general en la libertad de empresa que consagra el art. 38 CE en el marco de la economía de mercado, este poder engloba la facultad de control para fiscalizar el cumplimiento del trabajador respecto de las obligaciones contractuales atendiendo en todo caso las instrucciones dadas por el empleador en el ejercicio de la potestad referida¹. Así pues, el trabajador se inscribe en la misma organización empresarial y queda sometido a la vigilancia del empresario en el desarrollo de la prestación de servicios. Esta no es sino directa consecuencia de la *dependencia* como una de las notas definidoras de la relación jurídico-laboral². A este respecto, conviene insistir en que la evolución de la tecnología ha avivado el control empresarial, pero también el debate sobre los límites que cabe oponer al mismo en virtud del derecho a la intimidad del trabajador.

El art. 20 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (en adelante, ET), tras prescribir en su apartado primero que el trabajador estará obligado a realizar el trabajo convenido bajo la dirección del empresario o persona en quien éste delegue, señala en el tercero que el empresario podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad y teniendo en cuenta, en su caso, la capacidad real de los trabajadores con discapacidad. El precepto adolece, desde luego, de un carácter sumamente impreciso por lo escueto de su contenido, al tiempo que hoy día se manifiesta un tanto desfasado al omitir toda referencia a la implementación tecnológica que caracterizan las nuevas formas de control empresarial en la actualidad. Son dos únicamente los límites que el art. 20.3 ET parece imponer en la delimitación de la facultad de control del empresario, de modo que no cabría entender que, en su ejecución, éste dispusiese de absoluta libertad (López Ahumada, 2007:9; Chacartegui Jávega, 2013:91). De un lado, la actividad empresarial debe orientarse necesariamente al control del

1 El art. 5.c) ET señala, entre los deberes básicos de los trabajadores, el cumplimiento de las órdenes e instrucciones del empresario en el ejercicio regular de sus facultades directivas.

2 El art. 1.1 ET dispone que “esta ley será de aplicación a los trabajadores que voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario”.

debido cumplimiento de las obligaciones vinculadas con el trabajo pactado en el contrato, sin que queden incluidas en este poder las indagaciones que excedan del ámbito laboral en el que se desarrolle la prestación de servicios. El control del empresario se encuentra condicionado por los propios límites de la relación jurídica de trabajo, de manera que no puede alcanzar más que a los extremos que estén en conexión directa con la misma, lo que impide cualquier fiscalización de la vida privada del trabajador desvinculada de los aspectos técnico-organizativos del trabajo. De otro lado, cualquier medio empleado en la vigilancia de la actividad laboral ha de respetar ineludiblemente la dignidad del trabajador. Reconocida en el art. 10.1 CE como fundamento del orden político y de la paz social, la dignidad humana se erige en un límite de gran amplitud pues, como ha señalado el Tribunal Constitucional (STC 236/2007, de 7 de noviembre), “obliga a reconocer a cualquier persona, independientemente de la situación en que se encuentre, aquellos derechos o contenidos de los mismos imprescindibles para garantizarla”. Aun cuando el control empresarial obedezca a una finalidad legítima de supervisión de la actividad laboral, se habrá de determinar si el modo de ejecutarlo, esto es, los mecanismos de vigilancia de la actividad laboral utilizados por el empleador, cumplen con la debida garantía de la dignidad del trabajador.

En todo caso, conviene matizar, el necesario respeto a la dignidad que debe guardar cualquier instrumento de fiscalización no habilita al trabajador a invocar un pretendido “derecho a la conservación incondicional de la intimidad”, pues las especiales características del contrato de trabajo convierten en ilegítima una cierta reducción de la zona protegida por la norma, de forma que la misma idea del ingreso en la organización empresarial comporta una cierta compresión de los derechos de los que el individuo es titular (Cardona Rubert, 2003: 167-168), sin que ello pueda justificar en ningún caso medidas incompatibles con la dignidad de la persona del trabajador. Encontrar el equilibrio en esta dinámica resulta, en ocasiones, tan complejo como necesario.

La referencia a la dignidad humana, fundamento común de todos los derechos fundamentales, enlaza necesariamente con el discurso de los derechos en el trabajo. Lo cierto es que los derechos fundamentales tienen implicaciones no sólo frente a los poderes públicos sino también entre agentes privados en el marco de sus relaciones privadas. Es la denominada teoría de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales o *Drittwirkung*. El laboral es precisamente uno de los contextos más privilegiados para aseverar esta proyección de los derechos subjetivos en las relaciones de derecho privado. Es doctrina constitucional la que sostiene que “la celebración de un contrato de trabajo no implica en modo alguno la privación para una de las partes, el trabajador, de los derechos que la Constitución le concede como ciudadano”, de modo que “ni las organizaciones empresariales forman mundos separados y estancos del



resto de la sociedad, ni la libertad de empresa que establece el art. 38 del texto constitucional legitima el que quienes prestan servicios en aquéllas por cuenta y bajo la dependencia de sus titulares deban soportar despojos transitorios o limitaciones injustificadas de sus derechos fundamentales y libertades públicas, que tienen un valor central y nuclear en el sistema jurídico constitucional. Las manifestaciones de feudalismo industrial repugnan al Estado social y democrático de Derecho y a los valores superiores de libertad, justicia e igualdad a través de los cuales ese Estado toma forma y se realiza (art. 1.1)” (STC 88/1985, de 19 de julio).

El trabajador no sólo goza de derechos laborales en sentido estricto, esto es, derechos específicos inherentes a su condición de trabajador, que despliegan efectos concretos en el ámbito de las relaciones laborales, pues también es titular de los comúnmente denominados derechos de la persona a los que desde luego no renuncia por constituir parte contractual de la relación jurídica de trabajo. Por tanto, los derechos fundamentales cuentan con plena efectividad también en el contexto laboral. Como ha señalado el Tribunal Constitucional, el contrato de trabajo no puede considerarse como un título legitimador de recortes en el ejercicio de los derechos fundamentales que incumben al trabajador como ciudadano, que no pierde su condición de tal por insertarse en el ámbito de una organización privada (STC 126/2003, de 30 de junio). Se trata de derechos fundamentales inespecíficos, definidos como aquellos reconocidos a toda persona (caracterizados por su universalidad, indisponibilidad y reconocimiento expreso en la norma constitucional) y que son ejercitados por los trabajadores en el marco de la relación laboral, convirtiéndose en verdaderos derechos laborales por razón de los sujetos y de la relación jurídica en que se hacen valer. Precisamente por ser ejercidos en el interior de la organización empresarial, estos derechos van a verse sometidos a una serie de límites justificados en el poder empresarial y las obligaciones propias del contrato de trabajo, configurándose así una peculiar ciudadanía en la empresa para el trabajador (Gutiérrez Pérez, 2011: 17-40). Entre estos derechos fundamentales inespecíficos, interesa detenerse, por razón del objeto del presente trabajo, en el derecho a la intimidad.

El nexo entre libertad e intimidad resulta evidente a estos efectos, pues la intimidad implica autonomía en el sentido de autodeterminación de la información que los demás obtienen de nosotros. Con BOBBIO puede afirmarse que el desarrollo de la teoría de la libertad comprende el que “todo ser humano deba tener una esfera de actividad personal protegida contra la injerencia de todo poder externo” (Bobbio, 1991:44). En este sentido, el Tribunal Constitucional sostiene que el atributo más importante de la intimidad, como núcleo central de la personalidad, es la facultad de exclusión de los demás, de abstención de injerencias por parte de otro, tanto en lo que se refiere a la toma de

conocimientos intrusiva, como a la divulgación ilegítima de estos datos (STC 142/1993, de 22 de abril). En otras palabras, el reconocimiento del derecho a la intimidad personal tiene por objeto garantizar al individuo un ámbito reservado de su vida, vinculado con el respeto de su dignidad como persona, frente a la acción y el conocimiento de los demás, sean éstos poderes públicos o personas particulares, de suerte que atribuye a su titular el poder de resguardar ese ámbito reservado frente al conocimiento de terceros y a la publicidad no querida, evitando así las intromisiones arbitrarias en la vida privada (SSTC 231/1988, de 2 de diciembre y 197/1991, de 17 de octubre). Asimismo, y ya en el contexto laboral, el máximo intérprete de la Constitución ha afirmado que el derecho a la intimidad implica la existencia de un ámbito propio y reservado frente a la acción y el conocimiento de los demás, necesario según las pautas de nuestra cultura “para mantener una calidad mínima de la vida humana” (SSTC 98/2000, de 10 de abril y 186/2000, de 10 de julio). En la actualidad existe un concepto actualizado de intimidad (Rodota, 2003:17), el cual ha evolucionado desde su definición original en tanto “derecho a ser dejado solo” hasta el poder de controlar las informaciones que conciernen a cada uno y decidir las modalidades de construcción de la propia esfera privada.

El derecho a la intimidad, derecho de personalidad con rango de derecho fundamental, queda constitucionalmente consagrado en el art. 18.1 de la Carta Magna (“se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen”). En desarrollo del precepto constitucional, la Ley Orgánica 1/1982, de 5 mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen enuncia en su art. 7 lo que considera “intromisiones ilegítimas” y, en particular, el emplazamiento en cualquier lugar de aparatos de escucha, de filmación, de dispositivos ópticos o de cualquier otro medio apto para grabar o reproducir la vida íntima de las personas; así como la captación, reproducción o publicación por fotografía, filme o cualquier otro procedimiento, de la imagen de una persona en lugares o momentos de su vida privada o fuera de ellos, salvo los casos previstos en el art. 8.2 del mismo texto legal. Ya en el plano laboral, el derecho a la intimidad encuentra reconocimiento en el art. 4.2.e) ET, según el cual, el trabajador tiene derecho “al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad” en la relación de trabajo. Se advierte, pues, que el valor de la dignidad vuelve a ser referido en este precepto como indisolublemente vinculado a la intimidad a la que el trabajador tiene derecho en el desarrollo de su actividad laboral.



2.2. Los límites al ejercicio de los derechos fundamentales

Concluido como se acaba de hacer que la celebración de un contrato de trabajo no exceptúa el reconocimiento de los distintos derechos fundamentales que asisten al trabajador, lo cierto es que sí modula en cierta forma el alcance de los mismos. Luego aunque se reconozca a los trabajadores iguales derechos que al resto de ciudadanos, la protección puede ser más limitada por restrictiva en la lógica de las relaciones laborales (Sempere Navarro Y Mateos De Cabo, 2014:110-114). En este sentido, el Tribunal Constitucional viene sosteniendo que el contrato entre trabajador y empresario genera un complejo de derechos y obligaciones recíprocas que condiciona, junto a otros, también el ejercicio de los derechos de los que son titulares los trabajadores, de modo que manifestaciones de los mismos que en otro contexto pudieran ser legítimas no tienen por qué serlo necesariamente en el marco de dicha relación³. No cabe perder de vista que en el marco de las relaciones laborales operan igualmente intereses constitucionales. La libertad de empresa implica poderes empresariales entre los que el control por parte del empresario de las obligaciones laborales es un insigne ejemplo. El trabajador se inserta en el marco organizativo y se halla subordinado (conforme a la misma naturaleza de las posiciones connatural al contrato de trabajo) a las instrucciones de aquél, quedando limitado el alcance de los derechos de los trabajadores. Pero limitación, conviene insistir, no equivale a privación. Es necesario amparar fórmulas jurídicas que permitan conciliar las exigencias propias de la dignidad y privacidad del trabajador con la renovación de los aparatos productivos (Pérez De Los Cobos Orihuel, 1990:90). Planteado el conflicto o colisión entre los derechos de ambas partes, la solución vendría canalizada mediante la ponderación. Y es que, a su vez, la consagración de los derechos fundamentales en el interior de la empresa va a tener, entre otros efectos, la modulación de los poderes empresariales, muy en particular el de control, de modo que suponen un decidido límite en la operatividad de los mismos, superando la versión estrictamente patrimonialista de la relación y operando como derecho de defensa frente al ejercicio ilegítimo de tales potestades (Gutiérrez Pérez, 2011: 165-167 y 185).

Atendiendo a lo recién expuesto, el derecho a la intimidad lejos de resultar absoluto es susceptible de ser objeto de limitación. Limitación que sólo estaría justificada en la correlativa protección de otro valor considerado digno de protección en el ordenamiento jurídico. Luego aunque la existencia de la relación contractual puede llegar a imponer límites al ejercicio de los derechos fundamentales, estos límites resultan asimismo acotados por “la noción de imprescindibilidad”, que es consecuencia de la posición prevalente que en nuestro ordenamiento poseen los

3 SSTC 120/1983, de 15 de diciembre; 6/1988, de 21 de enero; 4/1996, de 16 de enero; 106/1996, de 12 de junio; 1/1998, de 12 de enero; 20/2002, de 28 de enero; 126/2003, de 30 de junio; o 151/2004, de 20 de septiembre.

derechos fundamentales⁴. El Tribunal Constitucional ha remarcado que el ejercicio de los derechos fundamentales del trabajador sólo admite sacrificios en la medida en que se desenvuelve en el seno de una organización que refleja otros derechos reconocidos constitucionalmente, como el derecho a la libertad de empresa del art. 38 CE, perspectiva ésta desde la que deben valorarse las específicas limitaciones que a los derechos fundamentales les pueda imponer el propio desarrollo de la relación laboral⁵. Ahora bien, sin perjuicio de que el derecho a la intimidad no resulte absoluto, tampoco puede atribuirse dicho carácter a los límites a los que puede someterse su ejercicio⁶. Luego cabe modular el derecho a la luz del interés del empresario, pero éste no puede adquirir en ningún caso una importancia nuclear, ni siquiera preeminente.

Dado que no se disponen de pautas limitativas claras en el plano legislativo (más allá de la escueta referencia a la debida consideración a la dignidad del trabajador en la adopción y aplicación de las medidas de vigilancia), corresponde a los órganos judiciales preservar el necesario equilibrio entre las obligaciones del trabajador dimanantes del contrato de trabajo y el ámbito de sus derechos y libertades constitucionales. Y es que si se tiene en cuenta la posición preeminente de éstos en el ordenamiento jurídico, en cuanto proyecciones de los núcleos esenciales de la dignidad de la persona y fundamentos del propio Estado democrático, la modulación que el contrato de trabajo puede producir en su ejercicio ha de ser la estrictamente imprescindible para el logro de los legítimos intereses empresariales, proporcional y adecuada a la consecución de tal fin⁷.

2.3. El juicio de proporcionalidad: articulación y presupuestos

Como ha señalado el Tribunal Constitucional, el empresario no queda apoderado para llevar a cabo, so pretexto de las facultades de vigilancia y control que le confiere el artículo 20.3 LET, intromisiones ilegítimas en la intimidad de sus empleados en los centros de trabajo. Los equilibrios recíprocos que se derivan para ambas partes del contrato de trabajo suponen que también las facultades organizativas empresariales se encuentran limitadas por los derechos fundamentales del trabajador, quedando obligado el empleador a respetar aquéllos (STC 186/2000, de 10 de julio). De este modo, el ejercicio de las facultades organizativas y disciplinarias del empleador no puede servir en ningún caso a la producción de resultados inconstitucionales o lesivos de los derechos fundamentales

4 SSTC 90/1999, de 26 de mayo, y 213/2002, de 11 de noviembre.

5 STC 98/2000, de 10 de abril; 99/1994, de 11 de abril; 6/1995, de 10 de enero; 106/1996 de 12 de junio; y 136/1996, de 23 de julio.

6 STC 20/1990, de 15 de febrero.

7 SSTC 213/2002, de 11 de noviembre; 20/2002, de 28 de enero; 151/2004, de 20 de septiembre; y 170/2013, de 7 de octubre.

del trabajador. Precisamente para determinar si son legítimas o no, habrá que estar al juicio de proporcionalidad, el cual permite corregir los límites imponibles a los derechos fundamentales. Este test de proporcionalidad, aplicado en el ámbito laboral por la doctrina constitucional desde la STC 99/1994, de 11 de abril, implica que la doctrina constitucional no concede el mismo valor a los intereses de los trabajadores y a los de la empresa, de forma que el equilibrio entre derechos fundamentales del trabajador y poder de dirección del empresario no se halla en el punto medio entre ambos, pues uno y otro no coinciden en el mismo plano de relevancia constitucional. Sólo cuando se supere el referido test cabe imponer límites a los derechos de los trabajadores (Sempere Navarro Y Mateos De Cabo, :121-122), esto es, sólo en los supuestos en que dichos límites se revelen necesarios para lograr un fin constitucionalmente legítimo, proporcionados para alcanzarlo y, en todo caso, respetuosos con el contenido esencial del derecho⁸.

El juicio de proporcionalidad, plenamente asentado en la jurisprudencia del Tedh (Arold Lorenz, Groussot Y Petursson, 2013:81) y proclamado a nivel comunitario en el art. 52 CDFUE, emerge en este contexto en una herramienta indispensable que se convierte en parámetro de determinación de la validez de las posibles acciones restrictivas de derechos, verificando su adecuación en función de una finalidad que ha de resultar legítima y proporcionada. Se trata de determinar, en fin, la idoneidad, necesidad y proporcionalidad de la medida para conseguir un fin legítimo. En el juego de las obligaciones recíprocas de empresario y trabajador se admiten por tanto ciertos condicionamientos o modulaciones al ejercicio del derecho fundamental a la intimidad, siempre a la luz del principio de proporcionalidad. En todo caso, no es suficiente alegar la mera conveniencia de introducir una determinada restricción a los derechos, pues se deben invocar motivos objetivos. Así lo entiende el Tribunal Constitucional, que asevera que desde la prevalencia de tales derechos, su limitación por las facultades empresariales solo puede derivar, bien del hecho de que la propia naturaleza del trabajo contratado implique la restricción del derecho⁹, bien de una acreditada necesidad o interés empresarial, sin que sea suficiente su mera invocación para sacrificar el derecho fundamental del trabajador¹⁰.

Por tanto, es preciso garantizar el necesario equilibrio entre las obligaciones dimanantes del contrato para el trabajador y el ámbito (modulado por el contrato, pero en todo caso subsistente) de su libertad constitucional,

8 SSTC 57/1994, de 28 de febrero; 143/1994, de 9 de mayo; 98/2000, de 10 de abril; 186/2000, de 10 de julio; y 156/2001, de 2 de julio.

9 SSTC 99/1994, de 11 de abril y 106/1996, de 12 de junio.

10 SSTC 99/1994, de 11 de abril; 6/1995, de 10 de enero; 136/1996, de 23 de julio; y 98/2000, de 10 de abril.

pues dada la posición preeminente de los derechos fundamentales en nuestro ordenamiento, esa modulación sólo debe producirse en la medida estrictamente imprescindible para el correcto y ordenado respeto de los derechos fundamentales del trabajador y, muy especialmente, del derecho a la intimidad personal que protege el art. 18.1 CE, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad¹¹. De ahí que la constitucionalidad de cualquier medida restrictiva de derechos fundamentales venga determinada por la estricta observancia de dicho principio. En coherencia con ello, ha de existir una ponderación de los fines y bienes jurídicos tutelados, de manera que la identidad de los valores del derecho fundamental de que se trate (y que lo hacen reconocible como tal) no se encuentre afectada en sí por ninguna restricción o limitación jurídica que resulte contraria a las exigencias de proporcionalidad. En concreto, para comprobar si una medida restrictiva de un derecho fundamental supera el juicio de proporcionalidad, es necesario constatar si cumple los tres siguientes requisitos o condiciones: que la medida sea susceptible de conseguir el objetivo propuesto, esto es, que haya correlación de medios a fines (*juicio de idoneidad*); que sea necesaria, en el sentido de que no exista otra medida más moderada para la consecución de tal propósito con igual eficacia y, por tanto, que resulte ser la menos agresiva de las medidas posibles (*juicio de necesidad*); que sea equilibrada, por derivarse de ella más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes o valores en conflicto (*juicio de proporcionalidad en sentido estricto*)¹². De la máxima de la proporcionalidad en sentido estricto, es decir, del mandato de ponderación se sigue, en la teoría de ALEXY (Alexy, 1993:111), que los principios son mandatos de optimización con relación a las posibilidades jurídicas, mientras que las máximas de la necesidad y la adecuación se siguen del carácter de los principios como mandatos de optimización con relación a las posibilidades fácticas.

A título ilustrativo, el juicio de proporcionalidad, con los tres requisitos recién enunciados, fue utilizado para determinar la constitucionalidad de la intromisión en la intimidad del trabajador de la que trajo causa la STC 86/2000, de 10 de abril. En dicho pronunciamiento se concluyó que “la medida de instalación de un circuito cerrado de televisión que controlaba la zona donde el demandante de amparo desempeñaba su actividad laboral era una medida justificada (ya que existían razonables sospechas de la comisión por parte del recurrente de graves irregularidades en su puesto de trabajo); idónea para la finalidad pretendida por la empresa (verificar si el trabajador cometía efectivamente las irregularidades sospechadas y en tal caso adoptar las medidas disciplinarias correspondientes); necesaria (ya que

11 STC 6/1998, de 13 de enero.

12 Entre otras, SSTC 207/1996, de 16 de diciembre; 49/1999, de 5 de abril; 159/2009, de 29 de junio; 86/2006, de 27 de marzo; 206/2007, de 24 de septiembre; 173/2011, de 7 de noviembre; y 96/2012, de 7 de mayo.



la grabación serviría de prueba de tales irregularidades); y equilibrada (pues la grabación de imágenes se limitó a la zona de la caja y a una duración temporal limitada, la suficiente para comprobar que no se trataba de un hecho aislado o de una confusión, sino de una conducta ilícita reiterada)”. La superación de tales requisitos llevó al Tribunal Constitucional, en aquella ocasión, a descartar que se hubiese producido lesión alguna del derecho a la intimidad personal consagrado en el art. 18.1 CE.

3. Especial referencia a algunos de los supuestos problemáticos más actuales

3.1. La utilización del correo electrónico para fines extralaborales y su control

El correo electrónico constituye en nuestros días una herramienta común de trabajo que incorpora indudables ventajas del lado de la productividad, al tiempo que favorece el contacto del trabajador tanto con el personal de la empresa como con terceros ajenos a la misma (clientes o proveedores, por citar algunos ejemplos). Ahora bien, es por todos conocido que un uso abusivo o desviado de dicha herramienta puede suponer, por el contrario, serios perjuicios para la empresa. En este sentido, se suele aludir al daño económico, en su versión de *lucrum cesans*, valorado en el tiempo que el trabajador deja de dedicar a la prestación efectiva del trabajo para centrarse en actividades o cometidos que además de implicar la disminución de su rendimiento, redundan en el de los otros compañeros a los que envía los mensajes. Asimismo, ese uso excesivo del correo electrónico puede comprometer la capacidad del sistema informático para transmitir información, la seguridad, imagen o competitividad de la empresa, facilitando datos confidenciales relativos a empleados, clientes o proveedores, o incluso a terceros ajenos a la empresa (Cardona Rubert, 2003:166). Como medio que el empresario pone a disposición del trabajador, la utilización del correo electrónico debe someterse a las instrucciones recibidas al respecto, lo que no puede llevar a pensar que el silencio empresarial implique un permiso para toda suerte de uso desviado, pues ello supondría una transgresión de la buena fe contractual (art. 5.a. ET).

De lo anterior se explica que el control de cualquier extralimitación en el uso de los servicios de mensajería puede revestir gran utilidad en el marco del poder de vigilancia que asiste al empresario, pues téngase en cuenta que el correo no deja de ser un medio que, perteneciente al patrimonio empresarial, es puesto a disposición del trabajador para ser utilizado en el cumplimiento de la prestación laboral. La cuestión, como siempre, radica en determinar hasta qué punto esa injerencia colisiona con el derecho a la intimidad del trabajador, cuando no con el derecho al secreto de las comunicaciones (Algar Jiménez, 2007:45-49), ya que junto al uso laboral se produce un uso personal

de los medios informáticos, sin perjuicio de que llegue a proyectarse dicho control incluso sobre terceros ajenos a la relación laboral que entran, a través de dichos medios, en comunicación con los trabajadores (DESDENTADO BONETE Y MUÑOZ RUIZ, 2012:139). Y es que, como dejó sentado el TEDH en su Sentencia de 3 de abril de 2007, asunto *Copland c. Reino Unido*, “los correos electrónicos enviados desde el lugar del trabajo están incluidos en el ámbito de protección del art. 8 del Convenio Europeo para la protección de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, por cuanto pueden contener datos sensibles que afecten a la intimidad y al respeto de la vida privada del trabajador”. En coherencia con ello, el Tribunal Constitucional ha precisado que la cobertura del derecho fundamental a la intimidad se extiende al contenido de los mensajes electrónicos, en la medida en que estos correos, escritos o ya leídos por su destinatario, quedan almacenados en la memoria del terminal informático utilizado (STC 173/2011, de 7 de noviembre).

Como garantía de un ejercicio ponderado del control empresarial ha venido exigiéndose que la vigilancia de las comunicaciones cuente, en coherencia con las exigencias de la buena fe, con la debida política explícita sobre la utilización de las herramientas informáticas y el modo de articulación de su control, debiendo ser notificada a todos los trabajadores a fin de que asuman las directrices al respecto. En este sentido, desde la STEDH recién referida (que censuró la obtención y almacenamiento de información sobre correo electrónico y navegación por internet sin que lo supiera la trabajadora afectada), se entiende que la expectativa de intimidad en el uso de una herramienta informática sólo desaparece con la previa información que la empresa facilita al trabajador sobre la vigilancia que puede ejercer al respecto. Así pues, los empleados han de conocer la advertencia empresarial del uso exclusivamente laboral que debe darse al correo electrónico y de su posible control, advertencia generalmente incorporada en protocolos, instrucciones, circulares o acuerdos, asumido el escaso número de convenios que incorporan cláusulas al respecto, a pesar de la actualidad del tema y de su conflictividad¹³.

13 Únicamente en convenios colectivos como el IV Convenio colectivo de Iberdrola Inmobiliaria, SAU, BOE de 23 de febrero de 2016, (art. 42); el Convenio colectivo estatal para el sector de ortopedias y ayudas técnicas, BOE de 15 de marzo de 2016 (art. 54.9); el Convenio colectivo de empresas vinculadas a Telefónica de España, SAU, Telefónica Móviles España, SAU y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones, SAU, BOE de 21 de enero de 2016 (art. 168); o el XVIII Convenio colectivo general de la industria química, BOE de 19 de agosto de 2015 (art. 8), se contienen cláusulas relativas a la utilización de los medios informáticos propiedad de la empresa para fines distintos de los relacionados con el contenido de la prestación laboral.



Siendo así, resulta razonable que cualquier uso que contradiga las instrucciones facilitadas habilite el control empresarial sin que quepa invocar de contrario una pretendida expectativa de confidencialidad por parte del trabajador. Esta posición fue ratificada en las SSTs de 26 de septiembre de 2007 y de 8 de marzo de 2011. En ambas entiende el Alto Tribunal que el trabajador no tiene derecho al uso personal de los medios que la empresa pone a su disposición, si bien en todo caso el control debe hacerse con garantías que parten de la previa información a los trabajadores al respecto y unas reglas de uso que han de ser conocidas por los empleados. Y es que, dada la expectativa de intimidad que asiste al trabajador en su vida diaria, la utilización de medios de control que puedan incidir en su derecho requiere que la empresa informe previamente de su existencia (Ferrando García, 2016:43-44). Los pronunciamientos referidos sentaron importantes criterios en el marco del control del correo electrónico en la empresa (San Martín Mazzucconi Y Sempere Navarro, 2015:14), a saber, el art. 20.3 ET permite que el empresario fiscalice el uso del ordenador de sus empleados, sin que sea aplicable la regulación del registro personal (art. 18), pensado para supuestos excepcionales; la práctica de controles informáticos no precisa que esté en juego la protección del patrimonio empresarial, ni se requiere una justificación específica caso por caso, ni que se realice en tiempo y lugar de trabajo o en presencia del trabajador; en todo caso, para evitar posibles vulneraciones de los derechos fundamentales que amparan al trabajador, la empresa ha de dejar claro que el contenido del ordenador o de las comunicaciones puede ser examinado, poniéndolo en conocimiento de aquél.

Ahora bien, el Tribunal Supremo, en Sentencia de 6 de octubre de 2011, matizó esta posición en lo que puede ser interpretado como un paso atrás, al flexibilizar el control de la legalidad de la actuación empresarial (Carrizosa Prieto, 2012: 251-267; Sepúlveda Gómez, 2013:197-214). Y es que en este pronunciamiento se dejan de exigir estrictos protocolos de uso y de información al entender que bastaría una prohibición absoluta del uso de las herramientas informáticas para fines ajenos a los estrictamente laborales para entender inoperativa la expectativa de confidencialidad. Esto es, el Alto Tribunal considera en el citado pronunciamiento que la prohibición del uso personal de instrumentos informáticos puede interpretarse como una suerte de advertencia implícita sobre la instalación de sistemas de control, sin que quepa invocar lesión alguna del derecho a la intimidad del trabajador cuya actividad es fiscalizada.

En una clara línea de continuidad con esta visión más flexibilizada del deber de información, la STC 170/2013, de 7 de octubre, también estima suficiente la prohibición de una determinada conducta para que el empresario pueda controlar la actuación de los trabajadores sin necesidad de tener que facilitarles ninguna información

adicional a los mismos acerca de los posibles medios de control a utilizar para comprobar el uso exclusivamente laboral del correo. En concreto, la información previa al trabajador se entiende salvada en dicha sentencia con la previsión convencional que cataloga como falta leve el empleo de los instrumentos para fines distintos de los relacionados con la prestación laboral. El Tribunal Constitucional estimó implícita en dicha cláusula la posibilidad de implantar sistemas de control, desapareciendo para el trabajador cualquier expectativa fundada y razonable de confidencialidad¹⁴ respecto al conocimiento de las comunicaciones mantenidas a través de la cuenta de correo proporcionada por la empresa. Y ello porque, tal y como se argumentó, “en atención al carácter vinculante de la regulación colectivamente pactada, cabe concluir que, en su relación laboral, sólo estaba permitido al trabajador el uso profesional del correo electrónico de titularidad empresarial; en tanto su utilización para fines ajenos al contenido de la prestación laboral se encontraba tipificada como infracción sancionable por el empresario, regía pues en la empresa una prohibición expresa de uso extralaboral, no constando que dicha prohibición hubiera sido atenuada por la entidad. Siendo este el régimen aplicable, el poder de control de la empresa sobre las herramientas informáticas de titularidad empresarial puestas a disposición de los trabajadores podía legítimamente ejercerse, ex art. 20.3 LET, tanto a efectos de vigilar el cumplimiento de la prestación laboral realizada a través del uso profesional de estos instrumentos, como para fiscalizar que su utilización no se destinaba a fines personales o ajenos al contenido propio de su prestación de trabajo. En tales circunstancias, de acuerdo con la doctrina constitucional expuesta, cabe entender también en el presente supuesto que no podía existir una expectativa de confidencialidad respecto al conocimiento de las comunicaciones mantenidas por el trabajador a través de la cuenta de correo proporcionada por la empresa y que habían quedado registradas en el ordenador de propiedad empresarial. La expresa prohibición convencional del uso extralaboral del correo electrónico y su consiguiente limitación a fines profesionales llevaba implícita la facultad de la empresa de controlar su utilización, al objeto de verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, incluida la adecuación de su prestación a las exigencias de la buena fe”.

Sea como fuere, de no existir ninguna previsión al respecto, no suele aceptarse que la titularidad empresarial del medio de trabajo (razonamiento tradicionalmente invocado del lado empresarial) sea suficiente justificación para proceder al control del correo electrónico del que hace uso el trabajador en la empresa. En estos casos, el trabajador contaría con una expectativa general de confidencialidad. Y es que la ausencia de instrucciones se

14 Concepto de origen norteamericano y que ha empleado el Tribunal de Estrasburgo en las SSTEDH de 25 de junio de 1997, asunto *Halford c. Reino Unido*, y de 3 de abril de 2007, asunto *Copland c. Reino Unido*.

entiende como una suerte de tolerancia empresarial hacia el uso extralaboral de las herramientas informáticas. Por razones de buena fe, cualquier cambio en esta postura exigiría una comunicación previa al trabajador.

Pero no sólo la información juega un papel determinante en este ámbito, pues el juicio de proporcionalidad sigue siendo determinante en la valoración de posibles vulneraciones de los derechos de los trabajadores. En este sentido, debe evitarse toda suerte de injerencia indiscriminada, esto es, el control debe ejecutarse de modo proporcional a la finalidad perseguida, superando el triple test de proporcionalidad aludido en el epígrafe anterior (Segoviano Astaburuaga, 2004:159-161). Conviene emplear, pues, medios que rehúyan del contenido del correo prefiriéndose el control de elementos circunstanciales como el destinatario del mensaje o su asunto, así como el número y frecuencia de mensajes enviados (Thibault Aranda, 2006). La vigilancia en relación con la mensajería electrónica sigue los mismos cánones de actuación que los generalmente aceptados en relación con la navegación por internet y su control con el objeto de verificar posibles consultas de páginas para fines particulares (Rodríguez Escanciano, 2009:86)¹⁵. También en este ámbito, la máxima de la proporcionalidad, con sus tres máximas parciales de adecuación, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto, exige que se opte por un control indirecto atinente a la frecuencia y tiempo de conexión a sitios web no autorizados por ajenos a los intereses profesionales, si es que resulta suficiente para el fin pretendido, antes que el control del contenido de las páginas visitadas (Roig, 2011:22-24). De este modo, el control empresarial debe presentar un carácter restrictivo, en cuanto ha de existir una justificación relevante, no debe haber otra medida menos gravosa que permita obtener los mismo resultados, al tiempo que la duración de este control no puede alargarse innecesariamente ni resultar indefinida. Parece evidente que, en este ámbito, el tan traído juicio de proporcionalidad aconseja la adopción de medidas precautorias como son la instalación de advertencias automáticas o de filtros que impidan visitar las páginas no autorizadas.

3.2. La instalación de cámaras de videovigilancia y circuitos cerrados de televisión

La videovigilancia de los trabajadores constituye otra modalidad común de control tecnológico de la actividad laboral con la que cuentan los empresarios a través de la captación de la imagen en un soporte físico por medio de circuitos cerrados de televisión, instalación de cámaras o dispositivos webcam. Al respecto, una de las principales cuestiones a dilucidar radica en el concreto lugar de instalación de medios audiovisuales de control. Según el

¹⁵ Los sistemas de control existentes hoy día en relación con las visitas a páginas web suelen concretarse en programas de monitorización que permiten saber en tiempo real las páginas visitadas, la duración de la conexión y la frecuencia de las visitas; cortafuegos que impiden el acceso a determinadas páginas; y sniffers que, instalados en el servidor, alertan sobre lo que el trabajador realiza en la jornada laboral.

Tribunal Constitucional¹⁶, la vigilancia en zonas de descanso o esparcimiento, vestuarios, aseos, comedores y análogos resulta lesiva en todo caso del derecho a la intimidad de los trabajadores (no así si se graba el acceso a dichos espacios¹⁷), sin más consideraciones, por resultar ajenas a la prestación laboral de servicios, sin perjuicio de que pueda lesionar otros derechos fundamentales como la libertad sindical si la instalación se produce en los locales de los delegados de personal o de las secciones sindicales. Pero ello no significa que dicha lesión no pueda producirse igualmente en aquellos espacios donde tiene lugar la actividad laboral, si la instalación de tales medios no supera el test de proporcionalidad. Según se colige, la concreta ubicación física de las cámaras deja de ser el elemento determinante para apreciar vulneración o no del derecho a la intimidad de los trabajadores, como se había considerado tradicionalmente¹⁸. Ese criterio, focalizado en el lugar objeto de grabación, ha sido desplazado por el juicio de las circunstancias del caso concreto a la luz ponderativa del juicio de proporcionalidad.

Así pues, es comúnmente admitido que los requisitos de adecuación, pertinencia y prohibición de exceso operan como límites a la captación y almacenamiento de los datos (Gude Fernández, 2014:62-63). En concreto, las cámaras han de ser el único medio al que el empresario puede acudir para lograr la vigilancia de su empresa por no disponer de otro instrumento menos restrictivo de los derechos fundamentales en la búsqueda de este objetivo. A este respecto, la simple grabación de imágenes, sin sonido, resulta menos gravosa para el derecho a la intimidad que la captación simultánea de imágenes y sonido, pues puede afectar al contenido de conversaciones ajenas al trabajo que los empleados pueden tener lícitamente y que el empresario no tiene por qué conocer. De este modo, dichas técnicas sólo son admisibles cuando resulten indispensables para el buen funcionamiento de la empresa y no exista otro mecanismo menos invasivo (Poquet Catalá, 2013:295). Además, es conveniente descartar la ubicación de cámaras por toda la empresa, debiéndose limitar la grabación exclusivamente a aquellos lugares en que sea estrictamente necesario, a la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones y deberes laborales y por el tiempo mínimo indispensable para satisfacer el interés legítimo del empresario.

16 STC 98/2000, de 10 de abril.

17 STS de 7 de julio de 1998.

18 Recuérdese que la STSJ de Andalucía (Sevilla), de 17 de enero de 1994, estimó que la actuación empresarial no vulneraba el derecho a la intimidad del trabajador, al quedar reducido el control sólo a las dependencias de trabajo, sin afectar los espacios personales, de modo que la actividad de vigilancia a través de cámaras de vídeo es enteramente lícita “como lo es la que pudiera ejercer directamente el Director gerente o cualquier otro Jefe o Superior de la empresa”.



Con carácter general, en la doctrina constitucional no existe una prohibición radical del uso de videocámaras sino llamadas a la debida ponderación en su articulación. Así, en la STC 186/2000, de 10 de julio, se concluyó que la medida de instalación de un circuito cerrado de televisión que controlaba la zona donde el demandante de amparo desempeñaba su actividad laboral era una medida justificada (ya que existían razonables sospechas de la comisión por parte del recurrente de graves irregularidades en su puesto de trabajo), idónea para la finalidad pretendida por la empresa (verificar la comisión de las irregularidades sospechadas), necesaria (ya que la grabación serviría de prueba de tales irregularidades) y equilibrada (pues la grabación de imágenes se limitó a la zona de la caja y a una duración temporal limitada). En particular, se consideró en aquella ocasión que la intimidación del recurrente no resultó agredida por el mero hecho de filmarse cómo desempeñaba las tareas encomendadas en su puesto de trabajo, pues esa medida no resultaba arbitraria ni se pretendía con la misma divulgar su conducta, sino que se trataba de obtener un conocimiento de cuál era su comportamiento laboral, pretensión justificada por la circunstancia de haberse detectado irregularidades en la actuación profesional del trabajador, constitutivas de transgresión a la buena fe contractual.

En todo caso, y como sucedía en relación con el control del correo electrónico, la legalidad del control empresarial no queda supeditada exclusivamente a la superación del triple test de proporcionalidad, pues debe atenderse asimismo a la exigencia de información a los trabajadores sobre la fiscalización de la actividad laboral a través de medios audiovisuales (Rodríguez Escanciano, 2009:60-61). En efecto, el previo conocimiento de la instalación de cámaras de videovigilancia y su finalidad de control empresarial constituye un requisito imprescindible en la determinación de la validez de dicho control. Pero, conviene enfatizar, información no equivale a consentimiento y, en este sentido, el art. 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en adelante, LOPD), tras establecer en su apartado primero que el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, matiza en el segundo una serie de excepciones en las que no resulta preciso el consentimiento, entre las que incluye “cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento”. Por tanto, el empresario puede implantar sistemas de videovigilancia aun sin contar con la autorización del trabajador, sobre la base del poder de vigilancia que le otorga el artículo 20.3 del ET. Se exige su conocimiento, sin que sea la aceptación por el mismo un requisito de la legalidad del medio de control.

Es preciso, pues, que se informe debidamente del fin del control de la actividad, sin que simples anuncios o carteles indicadores de los dispositivos de vigilancia resulte suficiente. Así se estimó en la STC 29/2013, de 11 de febrero, en la que se concluyó que sólo cabe el uso empresarial de la información obtenida por estos medios para los fines que se hubieran comunicado al trabajador de forma expresa, de modo que la instalación de cámaras con el fin de prevenir delitos así comunicada al trabajador no podría servir para invocar la justificación de un despido disciplinario a raíz de las imágenes obtenidas. Esta sentencia es de gran relevancia puesto que supuso el primer pronunciamiento en valorar la controversia a la luz de los principios de la protección de datos¹⁹, atendiendo al denominado *derecho a la autotutela informativa* y dejando al margen el de intimidad, a pesar de que era este último el que había sido invocado por el propio recurrente (De Vicente Pachés, 2004:30)²⁰. En concreto, en el marco del art. 18.4 CE²¹, y no en el del art. 18.1 CE, el Tribunal Constitucional determinó la ilegalidad de unas grabaciones empleadas para fines distintos a los previstos con su implantación, incumpléndose así el deber de información del art. 5.1 LOPD. En concreto, este precepto dispone que los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco: a) de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información; b) del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas; c) de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos; d) de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; e) de la identidad y dirección del responsable del

19 Téngase en cuenta que el artículo 5.1.f) del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, incorpora como definición de los datos de carácter personal “cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables”. Según doctrina constitucional, son elementos característicos de la definición constitucional del derecho fundamental a la protección de datos personales “los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin”. STC 292/2000, de 30 de noviembre.

20 Se trata de un derecho que concede a su titular la facultad de decidir sobre la revelación y el uso de los datos personales, en todas las fases de elaboración y utilización de los mismos, es decir, su acumulación, su transmisión, su modificación y cancelación.

21 El precepto dispone que la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos, siendo después del portugués uno de los primeros textos constitucionales en reconocer dicha premisa.



tratamiento o, en su caso, de su representante²². Así pues, el incumplimiento del deber de información previa al trabajador acerca de la instalación de sistemas audiovisuales de control y su finalidad fue estimado suficiente para declarar la existencia de una lesión del artículo 18.4 de la CE (Doctor Sánchez-Migallón, 2104:6), sin que el Tribunal Constitucional entrase a valorar si el órgano judicial había ponderado previa y adecuadamente si el uso que se le había dado a las imágenes captadas por las cámaras de seguridad había respetado el derecho a la intimidad de los trabajadores con arreglo al test de proporcionalidad. Recuérdese que el art. 4.2 LOPD establece que los datos de carácter personal objeto de tratamiento no pueden usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos.

La falta de información previa sobre la finalidad del control de la actividad laboral también fundamentó la nulidad de la prueba pretendida en el caso que dio lugar a la STS de 13 de mayo de 2013, relativa a la utilización de cámaras de videovigilancia para sancionar a una trabajadora por el alegado incumplimiento de sus obligaciones laborales. Se trataba, en concreto, de la utilización no consentida ni previamente informada de las grabaciones de imagen para un fin desconocido por la trabajadora afectada y distinto del expresamente señalado por la empresa (prevención de hurtos por clientes y no para el control de la actividad laboral). En esta sentencia se insiste en la información previa como necesario requisito de la legitimidad del control y se sostiene que el trabajador debe conocer no solo que está siendo grabado, sino también que dicha grabación puede ser utilizada a efectos disciplinarios. Literalmente concluye que “el mero hecho de la instalación y del conocimiento de la existencia de tales cámaras puede comportar la consecuencia de entender acreditado el que existiera evidencia de que podían utilizarse aquéllas para el control de la actividad laboral y para la imposición de sanciones disciplinarias por incumplimientos contractuales, puesto que expresamente, como hemos indicado, en el presente caso la representación empresarial, tras la instalación de la cámaras, comunicó a la representación de los trabajadores que la finalidad exclusiva era la de evitar robos por parte de clientes y que no se trataba de un sistema de vigilancia laboral”.

En lo que se ha considerado una evolución de una tesis más garantista con los derechos de los trabajadores a una posición destinada a asegurar el interés empresarial (Ferrando García, 2016:45), la STC 39/2016, de 3 de marzo, da una vuelta de tuerca a la problemática de la información previa. Al haberse advertido desde tiempo atrás sustanciales descuadres en su contabilidad, la empresa (una tienda del grupo Inditex) decide instalar un dispositivo

²² El art. 18 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, especifica que esta obligación de información se ha de llevar a cabo a través de un medio que permita acreditar su cumplimiento.

de grabación en el espacio en el que se ubicaba la caja registradora. Lo controvertido de la cuestión radicaba en que la cámara se instaló sin previa comunicación a los trabajadores, si bien en el escaparate del establecimiento se colocó un distintivo informativo en lugar visible. Las cámaras de videovigilancia instaladas en la tienda donde prestaba sus servicios la recurrente en amparo captaron su imagen apropiándose de dinero y realizando, para ocultar dicha apropiación, operaciones falsas de devoluciones de venta de prendas. Ante estos hechos la trabajadora fue despedida. En esta ocasión, el Tribunal Constitucional entiende que el distintivo informativo situado en el escaparate del comercio es suficiente para que se entienda que los trabajadores tienen conocimiento de las técnicas de control, sin que se haya de informar sobre la finalidad exacta asignada a dicho control, desmarcándose claramente de la STC 29/2013. Esta interpretación podría ser cuestionada a la luz del art. 5 LOPD que exige de forma explícita información a los interesados, colectivo en el que se entenderían incluidos los trabajadores. En todo caso, lo cierto es que se siguió en esa ocasión la línea argumental de la STEDH de 12 de enero de 2016, asunto *Barbulescu c. Rumanía*, en la cual se consideró que no se había vulnerado el derecho a la intimidad del trabajador mediante la fiscalización empresarial del servicio de mensajería instalado con fines laborales y cuyo uso para propósitos ajenos a los mismos estaba prohibido. El Tribunal de Estrasburgo rechazó, por tanto, que existiese vulneración del art. 8 de la Convención Europea de Derechos Humanos, a cuyo tenor “toda persona tiene derecho al respeto de su vida privada y familiar, de su domicilio y de su correspondencia”.

Una vez estimado cumplido el deber de información, el Tribunal Constitucional, en la sentencia referida, también entiende que la medida de instalación de cámaras de seguridad que controlaban la zona de caja donde la demandante de amparo desempeñaba su actividad laboral superaba el test de proporcionalidad. Y ello porque era una medida justificada (ya que existían razonables sospechas de que alguno de los trabajadores que prestaban servicios en dicha caja se estaba apropiando de dinero), idónea para la finalidad pretendida por la empresa (verificar si algunos de los trabajadores cometía efectivamente las irregularidades sospechadas y en tal caso adoptar las medidas disciplinarias correspondientes), necesaria (ya que la grabación serviría de prueba de tales irregularidades) y equilibrada (pues la grabación de imágenes se limitó a la zona de la caja). En consecuencia, se termina descartando cualquier lesión del derecho a la intimidad personal consagrado en el art. 18.1 CE.

3.3. Los dispositivos de geolocalización: el GPS

El GPS se sitúa entre las últimas tecnologías en incorporarse al control empresarial de la actividad laboral. Consiste en un sistema de geolocalización (Global Positioning System) que se acopla a una red digital de comunicaciones



móviles GSM (Global System for Mobile Communications). En concreto, se articula mediante la instalación de localizadores en vehículos, teléfonos móviles, tablets y otros dispositivos de la empresa que son programados para determinar permanentemente la ubicación de la persona o del vehículo y verificar, así, el cumplimiento de las obligaciones contractuales. La utilidad de este sistema de vigilancia se advierte fundamentalmente respecto de trabajadores que prestan sus servicios fuera de los centros de trabajo, como es el caso de los vigilantes de seguridad, de los transportistas o de los comerciales, por citar algunos ejemplos. El GPS ha venido a reemplazar al tradicional tacógrafo a través del cual se controlaban ciertos datos de interés como la duración de los desplazamientos, los kilómetros recorridos, las paradas o el horario de arranques. Frente a aquél, el GPS permite una información mucho más exhaustiva y un seguimiento más preciso, pero también, todo sea dicho, plantea mayores problemas de confrontación con los derechos del trabajador.

Los datos recogidos por el GPS, en cuanto asociados a la información propia de una persona física identificada o identificable, entran dentro de la consideración de datos personales cuyo tratamiento queda sujeto a la regulación de la LOPD. De ahí que la Agencia Española de Protección de Datos recuerde en su informe 193/2008 que es necesario garantizar la debida información sobre los dispositivos GPS a los trabajadores a través de notas informativas, siendo citados para estar presentes durante la instalación del correspondiente dispositivo. Luego las empresas que pretendan hacerse valer de este medio de control han de comunicarlo previamente al trabajador, sin obviar su finalidad, cerciorándose de que su uso cumple los requisitos exigidos por la LOPD. Así pues, no sólo han de superarse los requisitos propios del test de proporcionalidad, evitando controles abusivos que excedan del horario de trabajo, pues también será preciso el conocimiento suficiente con anterioridad por parte del trabajador vigilado mediante dichas técnicas. En este sentido, la STSJ de Castilla-La Mancha, de 23 de marzo de 2015, ha señalado que “no será suficiente que el tratamiento de datos resulte en principio lícito, por estar amparado por la Ley (arts. 6.2 LOPD y 20 LET), o que pueda resultar eventualmente, en el caso concreto de que se trate, proporcionado al fin perseguido; el control empresarial por esa vía, antes bien, aunque podrá producirse, deberá asegurar también la debida información previa sobre la instalación y finalidad de estas técnicas”. Según se advierte, el control mediante GPS no se distancia en este punto de lo previsto respecto del uso del correo electrónico o de la instalación de cámaras de videovigilancia, de modo que de nuevo en este ámbito el trabajador debe conocer debidamente que el GPS puede ser utilizado para fiscalizar dónde se encuentra en cada momento con fines de control laboral, sin que pueda usarse para otros fines distintos. Así se indicó en las SSTSJ de Madrid de 20 de septiembre de 2014, de Galicia de 6 de junio de 2014, de Castilla-La Mancha de 10 de junio de 2014 y de País Vasco de 10 de mayo de

2011²³. En coherencia con este razonamiento, los registros obtenidos con el GPS no pueden hacerse valer para propósitos distintos de aquellos que fueron comunicados al trabajador objeto de control.

Conviene insistir en que es la información el requisito exigido, pero no el consentimiento del trabajador. Como argumenta la AEDP²⁴, el art. 6 LOPD establece que “el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa”. No obstante, su número segundo prevé que dicho consentimiento puede ser exceptuado en determinados supuestos, que a los efectos que aquí interesan quedan limitados al recogido en el primer inciso de dicho número, según el cual “no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento”. Esta excepción tiene su fundamento en la existencia de un consentimiento previo, otorgado en el momento de constitución de la relación de que se trate, al tratamiento de los datos personales necesarios para el mantenimiento o cumplimiento de dicha relación. Lo anterior sirve a la AEPD para concluir que el tratamiento de los datos de localización de un escolta durante la prestación del servicio (inicio y fin del servicio o las incidencias ocurridas durante su prestación) exige el cumplimiento previo del deber de información al afectado. En esta línea se inscribe la doctrina constitucional, que mantiene que en el ámbito laboral el consentimiento del trabajador pasa, como regla general, a un segundo plano pues el consentimiento se entiende implícito en la relación negocial, siempre que el tratamiento de datos de carácter personal sea necesario para el mantenimiento y el cumplimiento del contrato firmado por las partes. Así pues, si la dispensa del consentimiento prevista en el art. 6 LOPD se refiere a los datos necesarios para el mantenimiento y el cumplimiento de la relación laboral, la excepción abarca sin duda el tratamiento de datos personales obtenidos por el empresario para velar por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de trabajo. El consentimiento se entiende, en definitiva, implícito en la propia aceptación del contrato que implica reconocimiento del poder de dirección del empresario (STC 39/2016, de 3 de marzo). Pero, según se ha avanzado líneas arriba, no sólo el cumplimiento del deber de información va a ser clave en la admisión del mencionado control a través de GPS, pues también resulta preceptiva la debida superación del juicio

23 Hay pronunciamientos que, contrariamente, flexibilizan el requisito de la información previa cuando no existe otro medio eficaz y la instalación del dispositivo GPS satisface el juicio de proporcionalidad. En este sentido, SSTSJ de Galicia, de 17 de enero y de 6 de junio de 2014; y de Cataluña, de 5 de marzo de 2012.

24 Informe jurídico 2009-0090, relativo a la proporcionalidad en el tratamiento de datos de localización

de proporcionalidad. Éste se entiende generalmente insatisfecho cuando la fiscalización excede de la jornada laboral del trabajador. En este punto, conviene destacar la STS de 21 de junio de 2012, que trajo causa del despido disciplinario de un trabajador por transgresión de la buena fe contractual, deslealtad y abuso de confianza, fundado en las actividades que realizó durante el periodo de tiempo en que se encontraba en incapacidad temporal y de las que tuvo conocimiento la empresa mediante la instalación y posterior utilización de un localizador GPS en el vehículo privado del actor por un detective privado. La sentencia confirma la STSJ del País Vasco de 10 de mayo de 2011. En esta última se trataba de determinar si la colocación del GPS sin conocimiento ni autorización del afectado y sin que concudiesen circunstancias especiales que pudieran justificar dicha instalación, implicaba o no una injerencia desproporcionada en el derecho a la intimidad personal. Tras la aplicación del juicio de proporcionalidad, el TSJ arroja una respuesta positiva al interrogante anterior. En concreto, argumenta en primer lugar que la implementación de un sistema de monitorización en tiempo real del vehículo particular del demandante durante una semana en que su contrato de trabajo estaba suspendido afecta a una de las manifestaciones de su derecho a la intimidad, entendido como el derecho a no estar localizado de manera continua por medios electrónicos colocados en sus bienes contra la voluntad del afectado. Y es que esa técnica permitía al detective, y por extensión al empresario que le contrató, “tener un conocimiento permanente, a lo largo del día y de la noche, del lugar donde se encuentra el trabajador, a través de la posición de su vehículo, así como de otros datos complementarios, como los tiempos de utilización del vehículo, los itinerarios, las pausas, los kilómetros recorridos, o la velocidad de circulación”. Asimismo se concluyó que el mecanismo en cuestión resultaba totalmente innecesario atendiendo al objetivo perseguido de comprobar las actividades realizadas por el demandante en los espacios públicos y privados de acceso libre, respondiendo a la mera conveniencia del investigador, lo que no justificaba el uso de un medio tan invasor de la vida privada, pudiendo haberse utilizado otros métodos de vigilancia directos y menos invasivos.

4. Conclusiones

La generalización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las empresas ha supuesto importantes avances en los sistemas de producción, los cuales se han visto agilizados, pero también ha incorporado nuevos desafíos desde el punto de vista del control empresarial de la actividad laboral imprescindible para la buena marcha de la organización productiva. Y es que la innovación tecnológica ha reforzado el poder empresarial de fiscalización de la ejecución de la prestación de servicios al incrementar las posibilidades de control. La vigilancia deviene así cada vez menos presencial e inmediata, al tiempo que gana en intensidad. Sin embargo, la problemática surge a la hora de afrontar aquellos supuestos, nada infrecuentes, en que dichas técnicas de control empresarial

colisionan con la protección de derechos fundamentales del trabajador, señaladamente el derecho a la intimidad. Lo cierto es que no existen disposiciones normativas suficientes que, asumida la intensificación del uso de las nuevas tecnologías, contribuyan a resolver los conflictos entre control e intimidad, conflictos, por lo demás, connaturales a la propia dicotomía que caracteriza la relación jurídica laboral. El art. 20.3 ET, impregnado de conceptos jurídicos indeterminados, contiene una regulación imprecisa donde las haya y, por tanto, nada añade para deslindar las facultades de control empresarial y los límites que se pueden imponer a los derechos fundamentales de los trabajadores. Cabe aseverar, así, que los cambios tecnológicos no han sido *positivizados* en términos de control en este apartado tercero del art. 20 ET, en lo que puede considerarse un claro desfase entre la realidad de los hechos y la regulación jurídica. Dicho en otros términos, la legislación no ha evolucionado al ritmo con que las nuevas tecnologías plantean retos en el ámbito objetivo de las relaciones de trabajo.

En ausencia de una regulación legal específica que atienda las controversias jurídicas derivadas del uso de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral, la jurisprudencia juega un papel determinante en la construcción de criterios jurídicos debido, en gran medida, a la gran casuística que incorpora el tema en cuestión. Ciertamente, éste se caracteriza por una marcada circunstancialidad, por lo que toda aproximación requiere una exigente labor de espiguelo en los factores que concurren en cada supuesto concreto. Y ello porque, generalmente, las facultades de control empresarial y las exigencias propias de los derechos de los trabajadores no se presentan en su pureza conceptual, sino que lo hacen en circunstancias que suelen dificultar su articulación combinadamente pacífica. Es lugar común señalar que el derecho a la intimidad de los trabajadores no puede oponerse de modo insalvable a la utilización de las diversas técnicas de control empresarial, pues carece de un carácter absoluto. Si bien, en su articulación, éstas quedan moduladas a la luz del principio de proporcionalidad. Siendo así, sólo cabe imponer límites a los derechos de los trabajadores en los supuestos en que se revelen como necesarios para lograr un fin constitucionalmente legítimo, proporcionados para alcanzarlo y, en todo caso, respetuosos con el contenido esencial del derecho de que se trate. De ahí que la máxima de la proporcionalidad, con las tres máximas parciales que incorpora (*idoneidad*, o que la medida sea susceptible de conseguir el objetivo propuesto; *necesidad*, o que no exista otra medida más moderada para la consecución del fin con igual eficacia; y *proporcionalidad en sentido estricto*, o que la medida resulte ser equilibrada, por derivarse de ella más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios) constituya parámetro de determinación de la validez de las posibles acciones restrictivas, verificando su adecuación en función de una finalidad que ha de resultar legítima y proporcionada.



Ahora bien, por asentada que pueda estar la solución del juicio de proporcionalidad, ha de admitirse que la misma adolece de una gran imprecisión y está condenada a la búsqueda casuística de la solución para saber cuándo la medida restrictiva del derecho resulta necesaria, idónea y proporcionada. En este sentido, no está de más señalar que la jurisprudencia no se halla del todo consolidada y suele mostrarse titubeante en la articulación de los límites del derecho a la intimidad de las personas en el marco de sus relaciones de trabajo y el alcance del control por el empresario de esa actividad laboral, lo que se advierte fundamentalmente en la determinación del deber de información al trabajador de la instalación de medios tecnológicos de control (vigilancia de correo electrónico o programas espía de internet, instalación de cámaras de videovigilancia o de sistemas de geolocalización) y de la finalidad pretendida con los mismos. Ciertamente, es en este extremo en el que más se evidencia lo vacilante de la doctrina judicial al respecto, pues no es extraño encontrar pronunciamientos que, en una dinámica pendular, dificultan la construcción de criterios sólidos que puedan resultar aplicados para casos diferentes, desatendiéndose en muchas ocasiones soluciones precedentes y el sentido de las mismas (como hace la STC 39/2016 respecto de la STC 29/2013). No en vano, con frecuencia los pronunciamientos que resuelven las tensiones entre las facultades de control empresarial y los derechos de los trabajadores en la empresa a partir de la ponderación de los intereses de ambas partes incorporan votos particulares, en lo que no es sino plena evidencia de lo controvertido de la cuestión.

En el curso de los años, se asiste por tanto a posiciones divergentes que, lejos de poner orden y coherencia en el tratamiento de la temática, arrojan aún más confusión. En los conflictos entre el derecho a la intimidad del trabajador y el interés empresarial de controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, se alternan interpretaciones más rígidas (del tipo de las contenidas en la STC 29/2013, de 11 de febrero y la STS de 13 de mayo de 2013, en relación con las técnicas de grabación) que exigen la debida información al trabajador tanto de la existencia de medios de vigilancia como de la finalidad de su implantación para que pueda estimarse que la expectativa de intimidad del trabajador desaparece, con otras más flexibles del deber de información (STS de 6 de octubre de 2011 y STC 170/2013, en el ámbito del uso del correo electrónico) que estiman implícitamente cumplido dicho deber con la mera prohibición de una determinada conducta, y dejan así la puerta abierta a la utilización de los medios de control oportunos. Más aún, la simple prohibición incluida en un convenio colectivo llevaría implícita la facultad de la empresa de controlar la utilización del instrumento informático en cuestión, sin necesidad de tener que suministrar ninguna información adicional a los trabajadores. Este carácter vacilante en las diversas soluciones judiciales (cuyo último exponente ha venido de la mano de la STC 39/2016, de 3 de marzo, que ha considerado que

el simple distintivo informativo sobre la instalación de dispositivos de grabación en el escaparate de un comercio es suficiente para que se entienda que los trabajadores tienen conocimiento de las técnicas de control, sin que se haya de informar sobre la finalidad exacta asignada a dicho control) también se evidencia en relación con la exigencia de información previa sobre la instalación y utilización de dispositivos GPS, sin que sea inusual toparse con pronunciamientos dispares de los Tribunales Superiores de Justicia al respecto.

La cuestión, según se advierte, no está en modo alguno cerrada. El amplio dinamismo que rezuma la materia tecnológica dificulta encontrar al respecto unanimidad de criterios, sin perjuicio de ciertas pautas básicas que, como el juicio de proporcionalidad, aparecen comúnmente en la argumentación principal de todos los pronunciamientos judiciales. Todo parece indicar que seguirá siendo la jurisprudencia y la doctrina constitucional la que, atendiendo a las circunstancias de cada supuesto, asuman el protagonismo en el tratamiento de la temática. Sería deseable, en todo caso, que se adoptase en la articulación de las correspondientes soluciones una línea clara de continuidad interpretativa, a fin de acabar con la inseguridad jurídica que generan soluciones incoherentes con las precedentes. Desde estas líneas no se desconoce, desde luego, la dificultad que entraña responder a todos los interrogantes al mismo ritmo (frenético) con el que la evolución tecnológica plantea los problemas en cuestión, pero ello no es óbice para apelar a la necesidad de una articulación consistente y uniforme de dichas respuestas.

Bibliografía

Alexy, R.: *Teoría de los derechos fundamentales*, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1993.

Algar Jiménez, C.: *El Derecho laboral ante el reto de las nuevas tecnologías*, Difusión jurídica y temas de actualidad, Madrid, 2007.

Arold Lorenz, N.-L; Groussot, X. Y Petursson, G. T., *The European Human Rights Culture - A Paradox of Human Rights Protection in Europe?*, Martinus Nijhoff Publishers, Leiden, 2013.

Bobbio, N.: *El tiempo de los derechos*, Sistema, Madrid, 1991.

Cardona Rubert, M. B.: "Las relaciones laborales y el uso de las tecnologías informáticas", *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, núm. extra, 2003.



Carrizosa Prieto, E.: “El control empresarial sobre el uso de los equipos informáticos y la protección del derecho a la intimidad de los trabajadores”, *Temas Laborales*, núm. 116, 2012.

Chacartegui Jávega, C.: *Dignidad de los trabajadores y derechos humanos del trabajo según la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos*, Bomarzo, Albacete, 2013.

Pérez De Los Cobos Orihuel, F.: *Nuevas tecnologías y relación de trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 1990.

De Vicente Pachés, F.: “Las facultades empresariales de vigilancia y control en las relaciones de trabajo”, *Tribuna Social*, núm. 57, 2004.

Doctor Sánchez-Migallón, R.: “La vigilancia de la actividad del trabajador mediante videocámaras y circuitos cerrados de televisión”, *IUSLabor*, núm. 3, 2014.

Gude Fernández, A.: “La videovigilancia laboral y el derecho a la protección de datos de carácter persona”, *Revista de Derecho Político*, núm. 91, 2014.

López Ahumada, J. E.: “La tutela del derecho a la intimidad del trabajador y el control audiovisual de su actividad laboral”, *RGDTSS*, núm. 14, 2007.

Desdentado Bonete, A. Y Muñoz Ruiz, A. B.: *Control informático, videovigilancia y protección de datos en el trabajo*, Lex Nova, Valladolid, 2012.

“Trabajo, videovigilancia y controles informáticos. Un recorrido por la jurisprudencia”, *RGDTSS*, núm. 39, 2014.

Ferrando García, F. M.: “Vigilancia y control de los trabajadores y derecho a la intimidad en el contexto de las nuevas tecnologías”, *RTSS. CEF*, núm. 399, 2016.

Goñi Sein, J. L.: *El respeto a la esfera privada del trabajador: un estudio sobre los límites del poder de control empresarial*, Civitas, Madrid, 1988.

Gutiérrez Pérez, M.: *Ciudadanía en la empresa y derechos fundamentales inespecíficos*, Laborum, Murcia, 2011.

Poquet Catalá, R.: *El actual poder de dirección y control del empresario*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, 2013.

Rodotà, S.: “Democracia y protección de datos”, *Cuadernos de Derecho Público*, núms. 19-20, 2003.

Rodríguez Escanciano, S.: *El derecho a la protección de datos personales de los trabajadores: nuevas perspectivas*, Bomarzo, Albacete, 2009.

Poder de control empresarial, sistemas tecnológicos y derechos fundamentales de los trabajadores, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015.

Roig, A.: *Derechos Fundamentales y Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TICs)*, Bosch, 2011.

San Martín Mazzucconi, C. Y Sempere Navarro, A. V.: *Las TICs en el ámbito laboral*, Francis Lefebvre, Madrid, 2015.

Segoviano Astaburuaga, M. L.: “El difícil equilibrio entre el poder de dirección del empresario y los derechos fundamentales de los trabajadores”, *Revista jurídica de Castilla y León*, núm. 2, 2004.

Selma PenaLVA, A.: “Las peculiaridades prácticas del control en la empresa”, *Anales de Derecho*, núm. 27, 2009.

Sempere Navarro, A. V. Y Mateos Y De Cabo, O.: “Uso y control de herramientas informáticas en el trabajo (marco legal, pautas judiciales y convencionales)”, en AA. VV.: *Tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones de trabajo: nuevas dimensiones del conflicto jurídico*, San Martín Mazzucconi, C. (Dir.), Eolas, 2014.

Sempere Navarro, A. V. Y San Martín Mazzucconi, C.: *Nuevas tecnologías y Relaciones Laborales*, Aranzadi, Cizur Menor, 2002.



Sepúlveda Gómez, M.: “Los derechos fundamentales inespecíficos a la intimidad y al secreto de las comunicaciones y el uso del correo electrónico en la relación laboral. Límites y contra límites”, *Temas Laborales*, núm. 122, 2013.

Tascón López, R.: “El lento (pero firme) proceso de decantación de los límites del poder de control empresarial en la era tecnológica”, *Aranzadi Social*, núm. 17, 2007.

Thibault Aranda, J.: *Control multimedia de la actividad laboral*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2006.





¿CÓMO SE PUEDEN UTILIZAR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA PROMOVER LA CULTURA PREVENTIVA?

Manuela Durán Bernardino

Doctora en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

Técnico en Prevención de Riesgos Laborales

Sumario

1. Introducción.

2. Tecnologías aplicadas a la prevención de riesgos laborales. Nuevas herramientas.

2.1. Aplicaciones.

2.2. Juegos.

2.3. Portales.

2.4. Redes sociales.

2.5. Equipos.

3. Las nuevas tecnologías al servicio de la prevención de riesgos laborales. Buenas prácticas.

3.1. La influencia de las nuevas tecnologías en la protección de la seguridad y la salud en el trabajo.

3.2. Las nuevas tecnologías y la transmisión de información y formación.

4. Conclusiones.

Bibliografía

Resumen

Los avances científicos y tecnológicos constituyen en sí mismos una herramienta útil para promover la cultura preventiva y prevenir los riesgos laborales. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, las nuevas tecnologías ofrecen numerosas opciones y herramientas que deben ser conocidas al objeto de mejorar la eficiencia de la actividad productiva de la empresa reduciendo la siniestralidad laboral. Por este motivo, el Capítulo que aquí se introduce se estructura en dos amplios epígrafes, en los que se lleva a cabo un análisis cualitativo y cuantitativo del uso de las nuevas tecnologías para el fomento de la prevención de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en su lugar de trabajo. En el primer epígrafe, se ofrece un estudio de las principales opciones que ofrece la aplicación de las nuevas tecnologías en materia de prevención de riesgos laborales y un análisis de las diferentes herramientas dirigidas a mejorar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. En el segundo epígrafe, tratando de ofrecer una visión práctica, se destacan algunas de las experiencias más innovadoras y creativas, existente a nivel europeo y nacional en la utilización de las nuevas tecnologías a tal fin.

1. Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)¹ han transformado nuestra forma de trabajar, convirtiéndose en una herramienta fundamental de trabajo, que ha supuesto la optimización de recursos, reducción de costes, la mejora de resultados y especialmente el incremento de la productividad.

Del mismo modo, la irrupción de las nuevas tecnologías², y en particular la microelectrónica, la informática y la robótica han implicado algunas ventajas como la desaparición de puestos de trabajo peligrosos para la salud, lo que ha ayudado a mejorar notablemente ciertas condiciones laborales, disminuyendo así tanto los accidentes como las enfermedades profesionales y mejorando la calidad de vida y de trabajo (horarios más flexibles, disminución del esfuerzo físico, etc.). Pero a su vez, esas mismas tecnologías han supuesto algunos inconvenientes como el descenso de la autonomía y de la capacidad en la toma de decisiones (Salinas García, 2010, p. 2), amén de los nuevos riesgos que están generando.

1 Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

2 Por nuevas tecnologías se entiende las aplicaciones prácticas de los avances científicos que comparten un denominador común, su alta capacidad para tratar la información. Como ejemplos, pueden citarse la microelectrónica, la biotecnología, la robótica, las nuevas fuentes de energía, la telemática, etc.

Así es, su incidencia en la salud del trabajador también ha sido notoria, generando sobrecarga mental, stress y nuevos riesgos y patologías laborales derivadas de su utilización. Entre los principales riesgos que se derivan de las nuevas tecnologías se encuentra: la reducción o pérdida de visión, riesgo de explosión, afecciones del sistema nervioso central o incendio (derivados de la microelectrónica); problemas posturales, stress laboral, radiaciones (derivados de la informática); quemaduras, riesgos eléctricos, descargas (derivadas de la telemática); emisión de productos tóxicos, generación de elevadas temperaturas, (por la utilización de nuevos productos); cánceres de piel, lesiones respiratorias, atrapamientos (por la utilización de nuevos procesos industriales).

Las medidas de prevención y protección ante las nuevas tecnologías deben coincidir, con carácter general, con los principios de la acción preventiva que se han de aplicar en toda política de prevención, regulados en el art. 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales³, pero requieren de un tratamiento específico y concreto, con medidas de prevención y protección aplicables a los riesgos derivados de la utilización y uso de las nuevas tecnologías, lo que ha obligado a todos los países industrializados a actualizar su normativa en materia de prevención de riesgos laborales, adaptándola a una nueva realidad laboral.

No obstante, en la utilización de las nuevas tecnologías también podemos encontrar una solución a los riesgos laborales a los que se enfrentan los trabajadores diariamente. Así es, las diferentes tecnologías constituyen en sí mismas una herramienta útil para promover la cultura preventiva y prevenir los riesgos laborales. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, las nuevas tecnologías ofrecen numerosas opciones y herramientas que deben ser conocidas por responsables de prevención de las empresas, técnicos de prevención y empresarios con el objeto de mejorar la eficiencia de la actividad productiva de la empresa a través de soluciones basadas en los nuevos recursos que los avances tecnológicos nos ofrecen.

Por ello, el objetivo de este trabajo es dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cómo se pueden utilizar las nuevas tecnologías para promover la cultura preventiva en el ámbito laboral? A tal fin, en primer lugar se estudian las principales opciones que ofrece la aplicación de las nuevas tecnologías en materia de seguridad y salud laboral, ofreciendo un análisis pormenorizado –desde la perspectiva de su funcionalidad- de las herramientas dirigidas a mejorar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. En segundo lugar, se examina la influencia de las nuevas

3 BOE nº 269, de 10 de noviembre de 1995.



tecnologías en los riesgos psicosociales, destacando las experiencias más innovadoras y creativas, existente a nivel nacional y europeo.

Todo ello con la finalidad de que el entorno laboral tenga a su disposición conocimientos y herramientas útiles permanentemente actualizados para poder luchar contra la siniestralidad laboral.

2. Tecnologías aplicadas a la prevención de riesgos laborales. Nuevas herramientas

Las nuevas tecnologías ofrecen una gran variedad de opciones y herramientas de gran utilidad no sólo para prevenir los riesgos laborales sino también para fomentar y promover la cultura preventiva en el trabajo. Portales, aplicaciones informáticas, juegos, plataformas, etc., se integran frecuentemente en los sistemas de prevención con la finalidad de facilitar cuestiones como la comunicación, la formación y el acceso a información de utilidad en esta materia.

Dada la gran variedad de herramientas existentes, en este epígrafe se ofrece una compilación de las más importantes, clasificándolas por categorías en base a su funcionalidad práctica, lo que será de utilidad a todo interesado para introducir las nuevas tecnologías en el trabajo diario y mejorar así las condiciones laborales (CROEM, 2013).

2.1. Aplicaciones

Una aplicación es un programa informático que permite al usuario realizar una o varias tareas a través de un dispositivo informático, facilitando y permitiendo la ejecución de determinadas tareas en la que existe una necesidad. Su funcionalidad y diversidad la han convertido en una herramienta muy utilizada, consolidándose su uso como un hábito⁴, por lo que resulta de gran interés conocer aquellas Apps desarrolladas específicamente en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

- a. **ApprevenirT**: Se trata de una herramienta que permite acceder a diversos contenidos en materia de prevención de riesgos laborales, disponibles en diferentes formatos (textos breves, vídeos e

⁴ Los datos estadísticos así lo demuestran, según datos del informe APPS, elaborado por The App Date, en septiembre de 2013: El uso de redes sociales desde el Smartphone, ha aumentado un 45% en el último año; en España hay 22 millones de usuarios activos de Apps y se descargan más de 4 millones de ellas al día; la media de Apps instaladas en función del tipo de dispositivo, es de 24 en el caso de los smartphones y 31 en las tablets. (Puede consultarse en <http://www.theappdate.es/60-informe-sobre-el-estado-de-las-apps-en-espana-2015/>).

imágenes didácticas), lo que la convierte en una herramienta idónea de apoyo en actividades de formación e información dirigida de forma específica a empresarios y a trabajadores.

La aplicación también dispone de varias herramientas que pueden ser de utilidad tanto para trabajadores como para técnicos de prevención y empresarios.

- b. **Apptualize:** la aplicación permite la recogida de datos para su posterior gestión y análisis de forma eficaz y sencilla. Entre otras prestaciones, permite: comunicar incidencias o riesgos al servicio de prevención, observaciones preventivas de seguridad, reporte de incidentes y/o accidentes, toma de datos para la evaluación de riesgos.
- c. **Evaluación de riesgos:** Se trata de una herramienta para dispositivos móviles que permite realizar evaluaciones de riesgos laborales, dirigida a técnicos de prevención de riesgos laborales, trabajadores designados, delegados de prevención, empresarios y a cualquier persona interesada en realizar evaluaciones de riesgos laborales.
- d. **Safety Inspector:** es una App tablet que permite realizar inspecciones de distinto tipo (seguridad, incendio, higiene, mantenimiento, etc.), a tal fin dispone de cámara de fotos y grabadora para hacer fotos y grabar notas de voz asociadas a cada observación.

2.2. Juegos

La gamificación consiste en la utilización de mecánicas de juego en entornos y aplicaciones no lúdicas con el fin de potenciar la motivación, la concentración, el esfuerzo, la fidelización y otros valores positivos comunes y presentes en todos los juegos.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales la gamificación tiene un gran potencial como mecanismo para incrementar la participación de los trabajadores y fomentar el hábito de las conductas seguras en el ámbito laboral. El uso más común de la gamificación es animar a las personas a realizar cosas que consideran aburridas o que tienen dificultad al aplicar, creando expectativas atractivas para involucrar al usuario, por lo que en el campo de la seguridad y salud en el trabajo es factible su implementación, con la finalidad de que los trabajadores perciban su capacitación como algo divertido y aprecien la utilidad de las normas. Ello se refuerza con la tecnología, que ayuda a fomentar que estas actividades sean más accesibles y atractivas para todos.



Como se aprecia en los ejemplos que a continuación se exponen de la gamificación en seguridad y salud en el trabajo, se trata de copiar de los juegos clásicos aquellos elementos y características que los hacen divertidos y atractivos para sacarle así el máximo provecho.

- a. 50x15 ¿Quieres ser prevencionista?: el juego está inspirado en un concurso televisivo y consiste en responder preguntas cuya dificultad va aumentando a medida que se asciende en el nivel de conocimientos de prevención. El acierto de las 15 preguntas que se formulan indica unos altos conocimientos de prevención.
Este juego encaja en un gran abanico de actividades de formación y/o sensibilización de la seguridad y salud en los centros y lugares de trabajo.
- b. Prevengame: el juego consiste en la resolución de distintos puzles relacionados con riesgos de trabajo y en responder a un conjunto de preguntas sobre determinados riesgos laborales (caídas de objetos, choques, cortes, golpes, etc.) y actividades profesionales, de forma que el usuario pone a prueba sus conocimientos relacionados con los riesgos profesionales a los que pueden estar expuestas las personas en determinadas profesiones.
Puede ser una herramienta útil para complementar las actividades de formación en materia de prevención.
- c. Manipulación Manual de Cargas: este juego pretende facilitar el aprendizaje o refuerzo de conductas y actitudes, frente a los riesgos laborales relacionados con la manipulación manual de cargas, permitiendo desarrollar las habilidades necesarias en esta actividad. A tal fin, el usuario se pone en la situación de un operario de almacén que debe transportar el mayor número de cargas posibles, de diferentes pesos, de un punto a otro del almacén, sin sufrir daños corporales.
Por la sencillez en su utilización, esta herramienta resulta adecuada como elemento dinamizador en formaciones relacionadas con los riesgos de la manipulación manual de cargas.

- d. **PRival**: se trata de un juego de preguntas y respuestas relacionadas con la prevención de riesgos laborales. Se puede jugar tanto de forma individual como en grupo. Su objetivo es el de transmitir y consolidar hábitos seguros y promover la cultura preventiva entre los trabajadores a través de metodologías didácticas que permitan aprender jugando.

- e. **Simulador de primeros auxilios**: Se trata de un juego diseñado por el Ministerio de Primeros Auxilios Industria, Turismo y Comercio y Ministerio de Educación.
El usuario adquiere el papel de un operador de un centro de recepción de llamadas de emergencia, muchas de las cuales pueden suceder en el ámbito laboral, tales como fracturas, golpes de calor, quemaduras, etc. Así, debe identificar los síntomas del accidentado, las pautas de actuación, y transmitir correctamente las recomendaciones de actuación. Como resultado se sabrá tanto si se manejan los conocimientos técnicos relacionados con los primeros auxilios, tales como: identificación de los síntomas del accidentado, identificación de pautas correctas de actuación, trasmisión de las recomendaciones de actuación correctas (técnicas de primeros auxilios, soporte vital básico y ayuda psicológica) como la interacción interpersonal. El juego requiere de unos conocimientos previos y básicos en primeros auxilios aunque cuenta con un área de docentes en la que se incluyen recomendaciones para sacar el máximo rendimiento didáctico al juego.

Otra corriente actual que promueve el uso de juegos en las empresas es la ludoprevención, que consiste en la aplicación de técnicas lúdicas a la prevención de riesgos laborales a fin de que los trabajadores asimilen mejor las normas y se eviten los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

En la formación y sensibilización de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo, las estrategias utilizadas tradicionalmente, tales como cursos, vídeos, presentaciones magistrales, deben ser reevaluadas y replanteadas al tener un bajo impacto para el aprendizaje. Numerosos estudios demuestran que a través de las simulaciones y las acciones el aprendizaje es más profundo que cualquier otra técnica. A través de los juegos los trabajadores pueden interiorizar con mayor facilidad el contenido que se les quiere transmitir y llevarlo a la práctica. Por ejemplo, para enseñar a los operarios de montacarga las normas de funcionamiento de la maquinaria y buenas prácticas de seguridad en los almacenes, sería muy productivo utilizar un videojuego que simule las condiciones del centro de trabajo, el procedimiento y las reglas que deben aprender.



Como herramientas en procesos de enseñanza y aprendizaje, los juegos promueven la construcción de conocimientos y/o el desarrollo de capacidades en el jugador a partir de la exposición a diferentes situaciones o problemas de forma atractiva y lúdica.

Aunque su integración en entornos no lúdicos es un fenómeno relativamente reciente su utilización seguirá extendiéndose dadas las múltiples posibilidades que ofrece y los buenos resultados que se están obteniendo.

2.3. Portales

Un portal es un sitio web que permite a un usuario acceder de forma sencilla a diversos servicios, recursos, aplicaciones o posibilidades desde un mismo lugar y sobre un tema.

Los portales especializados en el ámbito de la prevención de riesgos laborales han aumentado de forma notoria en los últimos años a nivel tanto nacional como internacional. El usuario puede encontrar por ejemplo portales que permiten acceder a contenido genérico en materia preventiva, igualmente puede encontrar otros especializados en materias más concretas como la coordinación de actividades empresariales, sustancias peligrosas (químicas, biológicas), ergonomía, organización del trabajo, cuestiones psicosociales, etc.

A modo de ejemplo, se describen a continuación algunas herramientas de utilidad en la actividad preventiva.

- a. CEOE: se trata de un sitio web dedicado a la Prevención de Riesgos Laborales, desde noticias de actualidad, publicaciones, herramientas o consultas.
Consta de diferentes secciones que permiten acceder a las últimas novedades relacionadas con Congresos, eventos nacionales e internacionales, jornadas, seminarios y demás eventos relacionados con la prevención de riesgos laborales; obtener información sobre las acciones directas solicitadas por CEOE y aprobadas por el Pleno de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales; encontrar Legislación y Jurisprudencia en materia de prevención de riesgos laborales; acceder a documentación sobre Prevención de Riesgos Laborales que han sido elaboradas por CEOE o por sus Organizaciones Miembro; obtener información completa y adecuada sobre cómo mantener unos hábitos saludables en la vida diaria, dada la incidencia directa del estilo de vida sobre el estado de salud de la persona trabajadora.

- b. CROEM PRL: Sitio web de CROEM dedicado a la Prevención de Riesgos Laborales, desde noticias de actualidad, publicaciones, herramientas o consultas.
Ofrece servicios de consultoría, estudios e informes, recopilación y difusión de información y proyectos en materia de seguridad y salud laboral. Además, entre otras prestaciones, permite el acceso a un conjunto de fichas resumidas con consejos de diferentes temáticas como por ejemplo: primeros auxilios en caso de caídas, criterios para la selección de calzado de seguridad, técnicas individuales para la prevención del estrés, etc.
- c. Cuestionarios de autoevaluación: A través de esta herramienta es posible comprobar online el grado de cumplimiento de la empresa en distintos aspectos de la Prevención de Riesgos Laborales, así como la normativa que en cada caso debe aplicarse.
El usuario debe responder a cuestiones relativas a control de riesgos (higiénicos, ergonómicos, psicosociales, etc.), contratación de personal, coordinación interempresarial, emergencias, investigación de accidentes, revisiones, información, formación y participación de los trabajadores, evaluación de riesgos, organización de la prevención en la empresa. Al finalizar la autoevaluación se obtiene la valoración relativa al estado del Sistema de Gestión de la Prevención (correcto, mejorable, deficiente, muy deficiente), junto a recomendaciones como referencias a los requisitos legales que se deben aplicar y cumplir en cada caso concreto.
- d. Estimación de costes de accidentes laborales: la web del INSHT dispone de un calculador automático que permite realizar una estimación del coste de los accidentes de trabajo.
La aplicación dispone también de un enlace a recursos adicionales sobre estimación de costes de accidentes laborales: NTPs y diversas referencias bibliográficas.
- e. INSHT: el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo es el organismo científico-técnico de la Administración General del Estado y tiene como finalidad la de promocionar y apoyar la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
Su portal tiene como proveedor al Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Se trata de un lugar de referencia virtual en materia de prevención de riesgos laborales, que ofrece una gran cantidad de información y permite acceder a portales telemáticos específicos por sectores y disciplinas



preventivas, documentación técnica (catálogos, material didáctico, publicaciones, biblioteca del INSHT, etc.), ofertas formativas, dirigida preferentemente a titulados universitarios y técnicos de prevención en activo, a noticias de actualidad y a herramientas de prevención. Además de numerosos accesos directos a webs de enorme interés en la materia tratada (CIS, OIT, OMS, OISS), contiene información relativa a la colaboración del INSHT con organismos internacionales y desarrollo de programas de cooperación internacional en el ámbito de la prevención.

Contiene numerosos portales clasificados por materias: equipos de protección individual (EPIs), ergonomía, promoción de la salud en el trabajo, psicología, riesgos químicos, sector agrario, etc. Destaca, por su carácter innovador la publicación en formato RSS de los contenidos de varias secciones, lo que ofrece al usuario la posibilidad de suscribirse y recibir información sobre el tema de interés de forma inmediata y gratuita.

En definitiva, se trata del portal con el contenido más completo en materia de prevención de riesgos laborales, recomendado como herramienta de consulta diaria por los técnicos de prevención.

- f. Noticias jurídicas: en este portal se puede encontrar toda la legislación publicada, así como jurisprudencia y sus modificaciones y derogaciones. Muestra novedades y noticias de actualidad, contiene artículos específicos sobre diferentes especialidades del derecho, permite acceder a los últimos convenios colectivos publicados y a la información sobre cursos y masters de temática legal.

- g. Prevencion10.es: es un servicio público gratuito de asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales para microempresas y trabajadores autónomos, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social de España.
Permite realizar actividades preventivas, acceder a diferentes publicaciones técnicas o jurídicas sobre prevención de la microempresa, ofrece información sobre prevención de riesgos laborales (vigilancia de la salud, plan de prevención, actuación en emergencias...) en diferentes sectores y sobre las actividades formativas que se llevan a cabo, permitiendo el acceso a la plataforma T-Formas, donde hay cursos de formación disponibles. Del mismo modo, dispone de un foro donde poder compartir problemas y soluciones con otras empresas con características y problemática parecida o conocer las opiniones de personas relevantes en el mundo de la prevención.

Del mismo modo, dispone de una herramienta dirigida a trabajadores autónomos sin trabajadores a su cargo, que les permite conocer las obligaciones y derechos que tienen en la coordinación de actividades empresariales.

A través del portal se accede a otras dos herramientas cuyo objetivo es facilitar la información y la asistencia técnica necesaria para el cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos laborales de la empresa (evalúa-t) o el trabajador autónomo (autopreven-t).

- h. Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo (EU-OSHA): Web perteneciente al órgano de la Unión Europea encargado de recopilar, coordinar y distribuir la información relativa a la seguridad y la salud en el trabajo entre los estados miembros de la UE y los medios interesados. Permite acceder a diferentes secciones en las que se ofrece información práctica, sobre temas específicos de seguridad y salud en el trabajo, sobre determinados grupos con especial sensibilidad y relativa a determinados sectores de actividad.

La EU-OSHA realiza campañas “Trabajos Saludables” en la que participan organizaciones de todos los Estados miembros de la UE, los países del Espacio Económico Europeo, los países candidatos y los países potenciales, en la que ofrece de forma gratuita información, herramientas prácticas, guías, y materiales publicitarios traducidos a más de 20 lenguas europeas. En la semana Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, celebrada anualmente, se centralizan los actos de sensibilización de estas campañas y se hace entrega de los Galdardones de Buenas Prácticas de la campaña.

Del mismo modo, facilita información sobre estrategias globales en materia de Seguridad y salud en el trabajo con el objeto de mejorar las condiciones laborales de los Estados miembros de la UE; muestra las direcciones de contactos de los centros de referencia de los países de la Unión, facilita información sobre la legislación comunitaria y sobre su aplicación; ofrece informes estadísticos de la Agencia Europea sobre determinadas cuestiones relativas a la materia aquí tratada.

- i. PCAE: el Programa de Coordinación de Actividades Empresariales para la Prevención de Riesgos Laborales (PCAE) es un canal de comunicación común para empresarios, gratuito, organizado, accesible y universal, puesto a disposición de los empresarios para ayudarles en la organización y gestión de la prevención cuando concurren con otros empresarios o autónomos en un mismo Centro de Trabajo.

2.4. Redes sociales

Una red social es una plataforma de comunidades virtuales que proporciona información e interconecta a personas u organizaciones que están relacionados a nivel personal y/o laboral. Vincula a usuarios mediante un tema común, estando presente el principio de comunidad abierta y no jerarquizada. Representan, en sí mismas, un cambio de paradigma comunicacional.

Las posibilidades que ofrece deben ser aprovechadas en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, ya que su utilización supone una gran innovación en este campo y su disponibilidad permite acceder a esta herramienta sin dificultad. Desde cualquier dispositivo con acceso a internet se puede estar conectado las 24 horas, compartiendo e intercambiando información en cualquier formato (vídeo, imagen, documento, etc.). La innovación está en la utilización que de esta herramienta se haga (Briceño, 2011, p. 35), como un canal que nos permite generar información, identificar fuentes de información y compartirla con los demás, crear comunidades basadas en la colaboración de las múltiples disciplinas que conlleva la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Prevención de Riesgos Laborales o bien mantenerse informado sobre las últimas noticias o novedades.

Su importancia radica en la convicción de que no es suficiente asignar, sobre papel, funciones y responsabilidades en un organigrama y nombrar un interlocutor con el servicio de prevención. Para alcanzar la excelencia en la integración es necesario establecer canales de comunicación directos y eficaces con las diferentes partes implicadas.

Entre las redes sociales más utilizadas actualmente se encuentran:

- a. LinkedIn: se trata de una red social de perfil profesional que permite compartir información a través de grupos⁵; realizar consultas en la red sobre temas que generen dudas; contactar con otros profesionales con inquietudes similares; hacer Networking desde cualquier lugar del mundo y en cualquier momento.

⁵ En la actualidad existen numerosos grupos especializados en prevención de riesgos laborales. Algunos ejemplos de aquellos con más seguidores son: Técnico en PRL, Prevención de Riesgos Laborales España, PRL Prevención de Riesgos Laborales, Legislación Medioambiental, Seguridad Industrial, Prevención de Riesgos Laborales y Calidad, Prevención +, HSE Job Hunter, OSHA Discussion y Support, HSE People, HSE Europe.

- b. OSHWiki: es una enciclopedia colaborativa sobre temas exclusivamente de Seguridad y Salud en el Trabajo. Tan solo los Autores Acreditados pueden colaborar en cuanto a contenido para poder modificar, traducir o añadir contenidos. Las categorías incluidas son: seguridad y salud en el trabajo, gestión y organización de la Salud y la seguridad en el ámbito laboral, estrategias de prevención y control, sustancias químicas y biológicas, agentes físicos, ergonomía, seguridad, organización del trabajo, riesgos psicosociales, salud, sectores y ocupaciones, y grupos en riesgo.
Su contenido ha sido redactado por los Institutos Europeos de Seguridad y Salud en el Trabajo, convirtiéndose en una buena herramienta de consulta diaria por parte de los técnicos de prevención.
- c. PRLaxis: es la primera red social sobre prevención de riesgos laborales. Diseñada para usuarios profesionales en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Permite compartir inquietudes, ideas, buenas prácticas, documentos y enlaces. Además, ofrece a sus usuarios diferentes opciones mediante las cuales se puede buscar y compartir información en materia de prevención: blogueo, trabajo en red, buscador de documentos, valoración de la documentación, publicación en redes sociales, recolección de noticias vía *feed* e intercambio de archivos.
- d. Twitter: Twitter es un servicio que permite enviar mensajes de texto de corta longitud, llamados “tweets”. A diferencia de otras redes sociales, la relación es asimétrica, de forma que un usuario pueda seguir a otro sin que éste a su vez deba seguir al primero, lo que permite a cada usuario crear una red de contactos seleccionando el tipo de contenido que desea visualizar.
- e. YouTube: Plataforma web que permite a los usuarios compartir vídeos. La plataforma ofrece las herramientas necesarias para: editar videos y gestionar canales, emitir en directo, suscribirse a canales, crear listas de reproducción.

2.5. Equipos

Las nuevas tecnologías conducen a la industria moderna a la eficiencia, obteniendo un rápido incremento de la productividad, un ahorro de energía y materiales y una mejora de las condiciones de trabajo y seguridad.

Como se viene comprobando, las nuevas tecnologías también pueden mejorar la gestión de la prevención de riesgos laborales. A continuación se ofrecen algunos ejemplos:

- a. Máquinas dispensadoras de Equipos de protección: aunque llevan varios años en el mercado su uso no es muy habitual. Estas máquinas permiten que el trabajador pueda disponer en cualquier momento de sus EPIs cuando necesita reemplazarlos, con independencia de la hora y disponibilidad de la persona encargada de su entrega. Del mismo modo, evitan el tiempo de entrega y registra dichos equipos, mejorando el seguimiento y el control de inventario.
- b. Drones: los drones y robots colaborativos representan un paso importante, son una realidad en el entorno industrial actual e implicarán cambios destacados relacionados con la prevención de riesgos laborales.
Estos sofisticados equipos pueden revolucionar la Prevención de Riesgos Laborales en múltiples situaciones y acciones. Por ejemplo, al realizar una inspección del lugar de trabajo, su utilización disminuiría considerablemente los riesgos e incluso los costes operativos. También se están utilizando como servicio de mensajería y entrega de paquetes, lo cual reduciría el riesgo de accidentes de tráfico.
Las aplicaciones de los drones en la gestión de la prevención son múltiples y de alta creatividad como se puede comprobar.
- c. Simuladores: la utilización de simuladores para la formación práctica de operarios que utilizan vehículos como grúas, excavadoras, montacargas, etc, puede mejorar sus habilidades, reduciendo el error humano, que es la principal causa de accidentes asociados al uso de dichos equipos.
- d. Equipos de control remoto: en determinados ámbitos como en la construcción y la minería está muy extendida la utilización de equipos y herramientas que producen enfermedades como la

silicosis, hipoacusia, artrosis, alteraciones vasculares, músculo esqueléticas, neurológicas, etc. Sin embargo, ya existe la tecnología para operar dichos equipos a control remoto, lo cual evitaría exponer la integridad del trabajador a tales riesgos.

Como se ha podido comprobar, las nuevas tecnologías ofrecen numerosas herramientas que pueden ayudar a prevenir los riesgos laborales, ahora bien, para que sea así debe tenerse en cuenta que cada puesto de trabajo tiene un entorno y unas características específicas.

Con todo ello, el uso de las nuevas tecnologías supone una considerable reducción en el número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, al mismo tiempo que permiten fomentar y promover la cultura preventiva en el ámbito laboral.

Aplicaciones informáticas, portales especializados, juegos, plataformas de formación, etc., se integran en el sistema de prevención facilitando aspectos como la comunicación, la formación o el acceso a la información y ayudando, en definitiva a llevar a cabo la gestión de riesgos laborales de una manera más eficiente.

3. Las nuevas tecnologías al servicio de la prevención de riesgos laborales. Buenas prácticas

3.1. La influencia de las nuevas tecnologías en la protección de la seguridad y la salud en el trabajo

Si bien la sociedad es conocedora de los beneficios que aportan las Tecnologías de la Información y Comunicación, no siempre se es consciente de los efectos negativos que puede ocasionar un mal uso de las mismas en determinadas circunstancias.

Con los años, la forma de trabajar ha evolucionado, adquiriendo mayor protagonismo el componente mental en detrimento del físico, lo que ha incrementado la sobrecarga mental y emocional, empezando a aflorar nuevas enfermedades laborales asociadas a riesgos psicosociales. Entre estos riesgos, cabe destacar la adición al trabajo por la incidencia que tienen las TIC sobre la misma (Forbes, 2011, p. 42).



La adicción al trabajo se puede definir como un «daño psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo debido fundamentalmente a una irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente»⁶.

El desarrollo de las TIC, sin duda alguna, favorece la mayor dedicación laboral que necesita el adicto al trabajo por la facilidad que tienen de mantener un vínculo virtual con el entorno laboral en cualquier momento y lugar (Miñarro López, 2011, p. 35). El término *Crackberry* cada vez está más extendido para referirse a las personas que de forma obsesiva utilizan dispositivos móviles que disponen de conexión a Internet y permiten acceder a cuentas de correo electrónico fuera del horario laboral. Esta situación estrecha la línea fronteriza entre vida personal y laboral y favorece la aparición de patologías asociadas al uso de tecnologías como la *tecnoadicción*, estrechamente relacionada con la adicción al trabajo por las facilidades que ofrecen éstas para estar continuamente en conexión con el trabajo.

Así es, el desarrollo de las nuevas tecnologías es un impulso hacia una mayor adicción al trabajo (Moriano, 2014, p. 21) y ello genera consecuencias negativas no solo para el trabajador sino también para la empresa, ya que el trabajador descansa menos y por lo tanto tiene un rendimiento y una capacidad innovadora y creativa menor.

La adicción al trabajo debe dejar de ser percibida en la sociedad como algo positivo y adoptarse medidas para dar solución a este riesgo psicosocial cada vez más presente. Las empresas deben abogar por la flexibilidad horario del trabajador y tomar conciencia de que tener a los trabajadores 24 días en conexión con el trabajo es contraproducente para ellas mismas.

Así está empezando a percibirse en algunas empresas en las que se han adoptado recientemente medidas innovadoras y creativas en las que se utilizan las propias tecnologías para evitar al mismo tiempo la utilización excesiva de las mismas.

Heldergroen, agencia de publicidad holandesa, ha desarrollado una estrategia pionera con el objetivo de que sus empleados concilien la vida familiar y laboral. Para que ningún trabajador alargue su jornada laboral más allá de las seis de la tarde, que es cuando en la mayoría de los países europeos acaba la jornada laboral, han implantado un sistema que eleva las mesas de la oficina hasta el techo, quedando el espacio libre para que los trabajadores

6 NTP 759: La adicción al trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007.

puedan utilizar el lugar de trabajo para actividades extralaborales como meditación, yoga, etc. u optar libremente por irse a casa, conscientes de la importancia del ocio y el tiempo libre.

Se trata de un mecanismo creado con cables de acero especialmente diseñados para soportar infraestructuras pesadas, que eleva de manera automática las mesas de madera hasta el techo como señal para que todos los empleados terminen de trabajar.

De esta innovadora idea se extrae que para esta agencia el presentismo no es un valor añadido que esté bien visto, considerando que la jornada laboral tiene una duración determinada y que el resto del tiempo es para el trabajador, para que lo emplee en lo que desee. Se tiene la certeza de que facilitar la conciliación ayuda a que el rendimiento aumente y por ende la productividad. En definitiva, con este sistema se pretende transmitir a los empleados que hay un tiempo y un espacio para el trabajo, con lo que se evita que los trabajadores hagan horas extras, fomentando la conciliación, un ambiente de trabajo más relajado y, al mismo tiempo, unos niveles altos de productividad.

Con esta pionera medida se da solución a un problema bastante extendido en el mundo laboral, trabajar horas de más, en la mayoría de los casos sin remuneración y sin reconocimiento, y se previenen daños psicosociales como el estrés o la adicción al trabajo ya que los trabajadores perciben los valores que con esta medida se les pretende transmitir. Conseguir un balance en la vida profesional y personal es todavía un objetivo a cumplir por la mayoría de las empresas, que no lo saben valorar ni aprecian los resultados positivos que se pueden alcanzar con este tipo de medidas.

Las nuevas tecnologías deben entenderse como un medio que facilita el trabajo y hace la vida más agradable, de forma que es conveniente aprovechar las ventajas que aportan, obteniendo de ellas el mayor rendimiento al mismo tiempo que se evita y previene que su uso cause algún perjuicio. Lo ideal es que estén al servicio del usuario y no a la inversa (Miñarro López, 2011, p. 36).

Así se demuestra que, por sí solos, los recursos tecnológicos son neutrales y en función del uso que se haga de ellos, generarán efectos positivos o negativos.



Otro ejemplo de buenas prácticas en la utilización de las nuevas tecnologías para prevenir riesgos laborales y fomentar una cultura preventiva en el ámbito laboral, lo encontramos en la experiencia piloto puesta en marcha recientemente por Iberdrola. Se utiliza un octocóptero (dron), gestionado con control remoto, con el objeto de evitar revisiones en altura de un operario y por consiguiente, prevenir en seguridad laboral.

El dron, cuenta con una cámara flexible que graba todo lo que avista y lo guarda en un disco duro, además de ofrecer una visión en directo que llega a otro punto controlado por un operador de cámara. Permite ver las posibles averías y conocer los puntos calientes mediante una prueba de termografía para detectar cargas de la línea. Sin embargo, al tratarse de una tecnología incipiente, existen algunas cuestiones que deben mejorarse, como la duración de la batería, que no supera los ocho minutos y el tiempo de carga es de 45, o las dificultades de vuelo ante condiciones meteorológicas adversas⁷.

Ésta iniciativa podría convertirse en una realidad próxima si la experiencia culmina con éxito y los resultados son óptimos.

3.2. Las nuevas tecnologías y la transmisión de información y formación

Las condiciones de trabajo no solo engloban el puesto de trabajo en concreto sino también el material y los equipos de trabajo, el entorno, el esfuerzo físico y psíquico realizado, el mobiliario que se utilice o el ambiente laboral, de forma que cualquiera de estos factores pueden provocar o desencadenar un siniestro. Al margen de los enunciados, otro factor determinante, por su incidencia directa en los accidentes laborales, es la falta de información.

Debe recordarse que a fin de dar cumplimiento al deber de protección establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art. 14), el empresario está obligado a adoptar las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban toda la información necesaria en relación con los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función; a las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a dichos riesgos; y con las medidas de emergencia (art. 18). Del mismo modo, tiene el deber de garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación,

⁷ Para más información, puede consultarse <http://www.aepsal.com/los-drones-tambien-ayudan-a-la-prl/>

como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo (art. 19).

Para cumplir con el citado mandato, el empresario cuenta con una valiosa herramienta, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs), que se constituyen como un factor determinante para el impulso de la seguridad de los trabajadores.

Así mismo, las redes sociales son percibidas en el mundo empresarial como un instrumento que facilita gran parte del intercambio de información, puesto que se utilizan en el ámbito personal, de forma que al no estar ante un instrumento desconocido no es necesario aprender a utilizarlo. Al mismo tiempo, las aplicaciones, plataformas webs y los juegos específicos en materia de salud y seguridad laboral, representan un mecanismo de gran valor en los procesos de formación de los trabajadores.

En consecuencia, con la aplicación de las nuevas tecnologías a la prevención de riesgos laborales, se está consiguiendo que profesiones consideradas de alto riesgo en siniestralidad laboral vean reducido el número de accidentes ya que con su utilización se contribuye a que los profesionales estén más informados y, sobre todo, más formados. Por tanto, se puede afirmar que las nuevas tecnologías luchan contra esa desinformación que es causante de muchos de los accidentes que ocurren (Colvée, 2016).

Las empresas disponen de numerosos recursos para poner al alcance de los trabajadores la información y la formación necesaria. A través de internet el trabajador puede acceder a la herramienta que sea más adecuada para adquirir la formación que necesite y obtener la información deseada. Como se ha podido comprobar en el primer apartado de este trabajo, las nuevas tecnologías ofrecen un amplio y diversificado catálogo de herramientas (aplicaciones, plataformas webs, juegos, equipos) que pueden ayudar a la prevención, no obstante, deben ser utilizadas de forma correcta para alcanzar con éxito los mejores resultados.

Por otro lado, cada vez son más las empresa que disponen de perfiles propios en las redes sociales (Twitter, Facebook, blogs, etc.), poniendo a disposición de todos sus trabajadores la información necesaria para facilitar el autoaprendizaje, al mismo tiempo que se consigue que el empleado se implique más en la empresa al sentir que forma parte de ella.



Entre las numerosas empresas que han hecho uso de las nuevas tecnologías como mecanismo formador e informador en materia de prevención de riesgos laborales cabe destacar empresas como Anetcom o Idi Eikon, para las que Internet es fundamental en el desarrollo de portales telemáticos en materia de prevención de riesgos laborales, al permitir que toda la información relacionada con los diferentes puestos de trabajo sea accesible para todos desde su medio favorito. Además, tienen la visión de que las redes sociales, al tener en la sociedad una gran aceptación se pueden convertir en un canal de información corporativo que ayude a que todos los miembros de una empresa estén mejor y más informados. Con esta base, impulsaron, con la colaboración de otras empresas y el apoyo de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, un proyecto relacionado con la creación e implantación de portales telemáticos relacionados directamente con la prevención de riesgos laborales, llamado “Prevención para todos”.

Este proyecto permitió la creación de una plataforma de material digitalizado que aumenta su acceso a la información preventiva en cualquier formato (videos, imágenes, noticias, documentos) y ayuda a los usuarios a visualizar de una forma cómoda y sencilla todos los riesgos asociados a los diferentes puestos de trabajo del sector de la hostelería (Colvée, 2016, p. 12).

Del mismo modo, cabe destacar la experiencia de la empresa hostelera F. Martínez R., S.A., donde se apuesta por el uso de las nuevas tecnologías como herramienta de vital importancia para el óptimo desarrollo del sistema de gestión preventiva. Para esta empresa resulta vital constituir un canal de comunicación directo y eficaz entre todos los agentes implicados con el servicio de prevención. Por ello, se han trabajado recientemente dos líneas paralelas y convergentes: el desarrollo de una aplicación informática por la propia empresa y, por tanto, adaptada a su sistema de gestión; y el uso de una web privada.

A finales de 2012 iniciaron un proyecto con dos claros objetivos, agilizar la identificación de los riesgos presentes en los centros de trabajo y la adopción de medidas preventivas y, por otro lado, mejorar la gestión y control de las mismas.

Para conseguir el cumplimiento de estos objetivos, desarrollamos una aplicación informática dirigida a:

- a. Controlar las medidas preventivas derivadas de la Planificación de la Actividad Preventiva de las evaluaciones de riesgos realizadas por el servicio de prevención. Cada una de las medidas preventivas generadas es enviada telemáticamente a los responsables de su ejecución, marcando, por parte del departamento de prevención, un plazo máximo para su resolución. Cuando la medida está implantada se procede al cierre de la misma. Así se asegura que ninguna medida preventiva se queda sin planificar y/o ejecutar.
- b. Controlar las medidas preventivas derivadas de los Comunicados de riesgos y sugerencias de mejora, Inspecciones de Seguridad y de los informes técnicos (Informes higiénicos, ergonómicos...). La aplicación permite planificar las medidas preventivas derivadas de los informes técnicos realizados por el Servicio de Prevención Ajeno (iluminación, ruido, ergonomía, etc.), las medidas preventivas de los comunicados de riesgos y sugerencias de mejora que realizan los propios trabajadores o incluso de las inspecciones de seguridad realizadas por los técnicos de prevención en las visitas a planta.

Con anterioridad, la comunicación era deficiente puesto que se adoptaban medidas que, luego no se transmitían, lo que complicaba el seguimiento del riesgo detectado y el control del coste asumido por la empresa.

Con la nueva aplicación, el informe es enviado automáticamente a través del programa a los responsables de ejecutar las medidas, así como copia a la Dirección General para que conozca los riesgos y proporcione los recursos económicos necesarios para llevarlas a cabo.

Además, permite enviar un correo electrónico al servicio de prevención ajeno con la comunicación del accidente, así como, una vez realizada la investigación del mismo saber si el riesgo está evaluado, si la medida preventiva se encontraba propuesta en la evaluación de riesgos y si sería necesaria una revisión de la evaluación.

La otra línea de trabajo, el uso de la web privada permite comunicar, vía web y en tiempo real, todos los cambios producidos en la empresa (nuevas máquinas, productos químicos, puestos de trabajo, etc.). Además, permite



la descarga de todos los documentos generados por el servicio de prevención en el momento en que se llevan a cabo (certificados de formación, certificados de aptitud médica de los trabajadores, evaluaciones de riesgos, etc.), realizar búsquedas por trabajador, y la citación online tanto de reconocimientos médicos como de cursos de formación.

Con estos cambios, esta empresa ha conseguido en poco tiempo no sólo mejorar la integración de la prevención sino también favorecer la unión con el servicio de prevención ajeno, considerándose de vital importancia para una prevención eficaz y real. Este importante avance es fiel reflejo del compromiso que la Dirección tiene con la Salud Laboral de los trabajadores que forman parte de esta empresa.

4. Conclusiones

Las empresas, administraciones, organizaciones, etc. deben comprometerse firmemente con sus trabajadores, garantizando la mejora continua e incesante en todo lo relacionado con la seguridad en el trabajo. Actualmente, todas las empresas disponen o tienen a su alcance muchos recursos para cumplirlo. En este sentido, las nuevas tecnologías son un factor determinante para impulsar la seguridad de los trabajadores.

No obstante, es ya conocido que lo que mueve a las empresas a la hora de hacer fuertes inversiones en tecnología es mejorar la calidad del producto o servicio prestado y aumentar la productividad, siendo estos sus claros intereses (Alfaro de Prado Sagrega, 2008, p. 15), dato que contrasta radicalmente con el peso casi marginal otorgado a la seguridad y la Salud por regla general.

En el ámbito empresarial no siempre se es consciente de que las nuevas tecnologías son una clara apuesta para que la siniestralidad laboral continúe descendiendo. Sin embargo, la revolución tecnológica a la que estamos asistiendo junto a los altos índices de siniestralidad laboral exige apostar por el uso de las nuevas tecnologías, como herramienta de vital importancia para el óptimo desarrollo de los sistemas de gestión preventiva.

Como se ha podido comprobar en el presente trabajo, los avances científicos y tecnológicos están a disposición de la lucha contra la siniestralidad en el trabajo, pudiendo ser un mecanismo formador e informador, una herramienta útil para instaurar la cultura preventiva en el ámbito laboral, un instrumento clave para evitar la exposición a determinados riesgos laboral y una buena fórmula para educar a las empresas y a sus trabajadores. En definitiva, útil a los fines

de reducir los riesgos laborales y mejorar las condiciones de trabajo, siendo estos los pilares fundamentales que debe tener toda política empresarial en la consecución de su viabilidad y sostenibilidad.

Se espera que los contenidos recogidos y expuestos sean conocidos por responsables de prevención de las empresas, técnicos de prevención y empresarios con el objeto de mejorar la eficiencia de la actividad productiva de la empresa a través de soluciones basadas en los nuevos recursos que los avances tecnológicos nos ofrecen. Todo ello facilitará el acercamiento a la verdadera cultura preventiva en las empresas y trabajadores teniendo como horizonte el “Objetivo 0” de reducción de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

En definitiva, se puede concluir que las nuevas tecnologías son una clara apuesta para que la siniestralidad laboral siga descendiendo y son, sin duda, una buena fórmula para educar a las empresas y a sus trabajadores. Así, todos podrán conocer, sin excepción alguna, qué riesgos conlleva cada puesto de trabajo y los instrumentos para eliminarlos o evitarlos.



Bibliografía

Alfaro De Prado Sagrega, A.: “Nuevas tecnologías y nuevos riesgos laborales: stress y tecnoestrés”, *Revista digital de Salud y Seguridad en el trabajo*, nº 1, 2008, pág. 15.

Briceño, A.: “Redes Sociales: Canales para innovar en la Prevención de Riesgos Laborales”, en Buenas Prácticas, Venezuela, 2011. (<https://seguridadysalud.org/2011/11/19/redes-sociales-canales-para-innovar-en-la-sst-prl/>).

Colvée, J. L.: “Las nuevas tecnologías, claves para el descenso de la siniestralidad laboral”, 2016. (Puede consultarse en <http://www.seguridad-laboral.es/prevencion/otros/las-nuevas-tecnologias-claves-para-el-descenso-de-la-siniestralidad-laboral>).

Croem: “Nuevas tecnologías aplicadas a la prevención de riesgos laborales”, *Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia*, 2013.

Forbes Álvarez, R.: “Adicción al trabajo como Riesgo Psicosocial”, *Éxito empresarial*, nº. 162, 2011.

Miñarro López, A.: “Influencia de las TIC en los Riesgos Laborales”, *Antena de Telecomunicación*, 2011.

Moriano, J.A.: , *Journal of Managerial Psychology*, 2014.

Salinas García, C. M.: “La salud laboral y las nuevas tecnologías. Principales riesgos que se derivan de las mismas”, *Revista de Innovación y Experiencias educativas*, nº. 28, 2010. (Puede consultarse en http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_28/CARMEN_M_SALINAS_1.pdf)









anuario

2016







observatorio
de riesgos psicosociales
UGT

Con la Financiación de: DI-0004/2015



FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES

ÚNETE
POR TUS DERECHOS

