

# **Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación** en la seguridad y salud de los trabajadores



FINANCIADO POR:

EI2017-0004



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN  
ESTATAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES, F.S.P.



# Índice

1. SITUACIÓN ACTUAL DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL MERCADO LABORAL ESPAÑOL **3**
  - 1.1 Definición de TICs **3**
  - 1.2 Las TIC's en el ámbito laboral **4**
  - 1.3 Las TIC's en España: acercamiento **6**
  
2. ANÁLISIS DE LAS CONSECUENCIAS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES **13**
  - 2.1 Nuevas tecnologías y salud laboral **13**
  - 2.2 Patologías derivadas de un mal uso de las TIC's **16**
    - 2.2.1 Tecnoestrés **16**
    - 2.2.2 Tecnofobia **22**
    - 2.2.3 Tecnoadicción **23**
    - 2.2.4 Tecnofatiga **25**
  - 2.3 Resumen de las consecuencias del uso de las TIC's **27**
  
3. MEDIDAS PREVENTIVAS EN RELACIÓN CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. **28**
  - 3.1 Hiperconexión vs. desconexión. **31**
  - 3.2 Regulación europea **32**
  - 3.3 Regulación en España **33**
  
4. CONSEJOS DE UGT PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA **39**
  
5. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS WEB **42**

EDITA  
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME  
Blanca Impresores S.L.

Depósito Legal: M-11281-2019

## 1. SITUACIÓN ACTUAL DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL MERCADO LABORAL ESPAÑOL

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) están transformando enormemente el mercado laboral, propiciando la aparición de nuevas formas de organizar el trabajo, así como fomentando la creación de nuevas oportunidades de empleo y la innovación y modernización de los mercados laborales.

### 1.1 DEFINICIÓN DE TICS

Aunque existen muchas definiciones del término TIC's, nos quedamos con la siguiente: el término TIC's se refiere a las *“múltiples herramientas tecnológicas dedicadas a almacenar, procesar y transmitir información, haciendo que ésta se manifieste en sus tres formas conocidas: texto, imágenes y audio”* (Zambrano Martínez, F. 2009). Su uso conlleva un cambio muy tangible en la sociedad, cambio que a la larga influye en las relaciones interpersonales, en la educación, y en la forma de generar conocimientos y de difundirlos.



## 1.2 LAS TIC'S EN EL ÁMBITO LABORAL

Según la “Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) y del comercio electrónico en las empresas” realizada por el INE, el 99,22% de las empresas españolas de 10 o más empleados disponía de conexión a Internet en el primer trimestre de 2018; ocho de cada diez tenían conexión a Internet y página web. También, tres de cada cinco empleados usaban ordenadores con fines empresariales y más de la mitad de los empleados usaba ordenadores con conexión a Internet en el primer trimestre de 2018. Este hecho, que ahora nos llama la atención, hace tan solo algunos años no era tan habitual, y es obvio e innegable el hecho de que el uso de las TIC's en el ámbito laboral tiene un potencial elevadísimo, tanto para el trabajador como para la empresa.

### Uso de las TIC en empresas de 10 o más empleados

Tres de cada cinco empleados en empresas con 10 o más trabajadores usan ordenadores con fines empresariales y más de la mitad utiliza ordenadores con conexión a Internet en el primer trimestre de 2018.

#### Principales variables. Porcentajes

	1er trimestre de 2018	1er trimestre de 2017
Personal que usa ordenadores con fines empresariales	60,1	60,1
Personal que usa ordenadores conectados a internet con fines empresariales	52,5	51,9
Empresas que emplearon especialistas en TIC	19,2	22,1
Empresas con sistemas internos de seguridad	87,3	87,0
Empresas con conexión a Internet, de las cuales:	98,7	98,7
- Conexión a Internet y sitio/página web <sup>(1)</sup>	78,2	77,7
- Banda ancha móvil <sup>(1)</sup>	81,5	82,4
- Usan firma digital <sup>(1)</sup>	76,7	77,1
- Usan medios sociales <sup>(1)</sup>	51,8	49,6
- Compran servicios en la nube <sup>(1)</sup>	23,2	24,6
- Utilizan publicidad dirigida <sup>(1)</sup>	22,8	21,7

<sup>(1)</sup>Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

### Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del comercio electrónico en las empresas - 1/9

Resultados de la Encuesta sobre el uso de las de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) y del comercio electrónico en las empresas. INE. Septiembre 2008.

Según Manzano N. (2016)<sup>1</sup> el uso de las TIC's en el ámbito laboral ha ido permitiendo que el trabajador pueda desempeñar su trabajo en cualquier lugar y en cualquier

<sup>1</sup> MANZANO SANTAMARÍA, N. (2016) “Las tecnologías de la comunicación y la información (TIC's) y las nuevas formas de organización del trabajo: factores psicosociales de riesgo” (2016) 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

momento, abaratando los costes empresariales relativos al espacio físico de trabajo y cambiando la concepción del espacio físico laboral; por ello, surgen conceptos como el “*hot desk*” (trabajadores sin ubicación física fija en el centro de trabajo), espacios de “*coworking*”, o “*techub*” (espacios donde una red internacional de emprendedores pueda trabajar, relacionarse, colaborar y aprender). Todo eso, continúa la autora, ha propiciado que tanto las empresas como los trabajadores hayan tenido que adaptarse:

- Las empresas posibilitando que el trabajador realice su labor en múltiples localizaciones, usando espacios de trabajo virtuales, con dispositivos portátiles con conexión a redes inalámbricas, todo ello para entrar en un mercado mundial en el que es más fácil acceder si ofrecen un servicio fuera de los límites espaciales y temporales.
- Los trabajadores, igualmente, se enfrentan a la realidad laboral cambiante y a las exigencias del mercado global y laboral que opta por formas de organización del trabajo flexibles, y con nuevos “ingredientes” como flexibilidad, deslocalización, aumento de la competitividad, y uso de las TIC’s.

Para una correcta adaptación, es necesario que se cumpla el derecho a recibir formación en materia preventiva por parte de los trabajadores, también es posible que la formación tenga como objetivo una mejora de la cualificación profesional. No se debe dejar en el olvido el principio de precaución, recogido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el cuál no está teniéndose suficientemente en cuenta a la hora de la incorporación de los cambios tecnológicos en las empresas.

No obstante, el auge es tal que se darán casos en los que sea clara la necesidad de adaptación a las mismas. Este concepto de “adaptación del trabajador” aparece mencionado en el Estatuto de los Trabajadores, en su artículo 52. *Extinción del contrato por causas objetivas*: “El contrato podrá extinguirse: ( ) *b) Por falta de adaptación del trabajador a las modificaciones técnicas operadas en su puesto de trabajo, cuando dichos cambios sean razonables. Previamente el empresario deberá ofrecer al trabajador un curso dirigido a facilitar la adaptación a las modificaciones operadas (...).*

Es importante recordar que, desde el punto de vista preventivo, y como se recoge en el art. 15. de la LPRL, Principios de acción preventiva, es el trabajo el que debe de adaptarse al trabajador, y no al contrario.



### 1.3 LAS TIC'S EN ESPAÑA: ACERCAMIENTO

Según las conclusiones principales del informe de Eurofound “*Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*” (*Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*) (2017), la incidencia del trabajo mediante TIC's o tecnologías móviles está relacionada no solo con los avances tecnológicos registrados en los países sino, también, con la estructura económica y la cultura de trabajo existente. En dicho informe se analizan diferentes países, cuya incidencia del trabajo mediante tecnologías móviles varía entre un 2 % y un 40 % de los trabajadores. Por ejemplo, países como Finlandia, Japón, Países Bajos, Suecia y Estados Unidos, presentan unos porcentajes elevados, y en la Unión Europea se calcula una media de alrededor del 17 % de los trabajadores que desempeña su actividad profesional en el marco de algún tipo de TIC o Tecnología móvil.

Artículo 15. Principios de la acción preventiva. (LPRL)

1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales: (...) a) Evitar los riesgos. (...) d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.

## Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la seguridad y salud de los trabajadores

Este mismo informe arroja datos acerca de diferentes países de la UE, entre los que se incluye España. Por ejemplo, en él nos encontramos con datos en este caso basados en una encuesta realizada desde EUROSTAT en 2015, en la que se muestra que España se encuentra entre los países que tienen porcentajes más bajos de empleados que trabajan desde casa, junto a Alemania, Hungría e Italia, y en el punto opuesto están Bélgica, Finlandia, los Países Bajos y Suecia, que están por encima de la media de la UE. Esta posibilidad de trabajar desde casa está influida, además de por la propia confianza que los empresarios otorgan a los trabajadores, por las necesidades o no de interacción entre los mismos, la disponibilidad de espacio en la oficina, la disposición de un equipo en la propia casa.

En el Informe elaborado por la Universidad Overta de Catalunya (2016), llamado: *“Nuevas tecnologías, trabajo y paternidad: Las nuevas formas de flexibilidad laboral y sus efectos sobre la implicación de los hombres en el cuidado de los hijos”*, nos da otra visión al respecto del nuevo uso de las TIC’s, ligando incluso su uso a nuevos roles que se dan en las familias. Se afirma, por ejemplo, que *“La aparición y la difusión de TIC inalámbricas están provocando intensos cambios en las prácticas sociales, incluidas las relaciones entre vida personal y trabajo”*. En dicho informe se trata acerca del papel que toman las TIC’s en la implicación en el cuidado material y afectivo de los hijos, y se concluye cómo la irrupción de las TIC’s no es el único factor que interviene a la hora de reorganizar una jornada laboral conciliando desde la figura del padre, sino que también entran en el escenario otros factores como las políticas de conciliación de las empresas, la motivación personal, o la actitud y percepción de la pareja.



No existe una regulación específica para las TIC's en nuestro país. Como ya hemos comentado, las fronteras entre la vida profesional y la vida personal muchas veces se diluyen, debido al hecho de que la sociedad está permanentemente conectada por internet, a través de dispositivos como el *smartphone*, ordenadores portátiles, etc.

En el artículo “*TIC's y Derecho Laboral*”, (Santos P., 2014) <sup>2</sup>hace referencia a las evidentes ventajas que presenta el uso de las TIC's, como pueden ser la “*rapidez, flexibilidad para el empleado, posibilidad de trabajar a distancia, mayores oportunidades para la implantación y el desarrollo del teletrabajo, etc.*”, pero alerta de las voces que advierten de que también generan riesgos, como pueden ser nuevas formas de estrés, conflictos para calcular las jornadas de trabajo efectivo, o la dificultad en los controles de prevención de riesgos laborales, entre otros.

Según se recoge en las estadísticas publicadas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, acerca de los Convenios Colectivos firmados en España durante el pasado año 2018, solo un 3.79 % de los mismos tiene recogido el teletrabajo, lo que supone 35 CC firmados durante 2018, como se puede apreciar en el cuadro a continuación:

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	CONVENIOS		TRABAJADORES	
	VALORES ABSOLUTOS	PORCENTAJE %	VALORES ABSOLUTOS	PORCENTAJE %
Participación de los trabajadores en la organización del trabajo	119	12,88	34.192	19,38
Condiciones del teletrabajo	35	3,79	48.663	27,58
Implantación de nuevas tecnologías	37	4,00	43.262	24,52
Medidas de política de responsabilidad social empresarial (RSE)	106	11,47	53.953	30,58

Fuente. *Estadística de los convenios colectivos. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social. Datos diciembre 2018.*  
<http://www.mitramiss.gob.es/estadisticas/cct/welcome.htm>

<sup>2</sup> [<http://www.legaltoday.com/blogs/fiscal/blog-deloitte-abogados/tics-y-derecho-laboral>]. (Consulta: 29 de octubre de 2018)

## Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la seguridad y salud de los trabajadores

Esto nos da una idea de la limitada implantación de la organización del teletrabajo en los convenios colectivos de las empresas españolas, lo que hace necesaria una mayor regulación a través de los mismos. En concreto, vemos necesaria la inclusión de medidas para la regulación del teletrabajo o la implantación de nuevas tecnologías en la empresa en los convenios colectivos sectoriales. De esta manera se garantizará la protección de la seguridad y salud los trabajadores de las pymes, en las que en muchas de ellas no hay convenio de empresa (sobre todo en las micro-pymes) y se rigen por el convenio sectorial. Aparte de eso, en este tipo de empresas, los representantes de los trabajadores o los propios trabajadores, en aquellos casos que no cuenten con representación, pueden llegar a acuerdos con el empresario en los que se establezcan medidas que protejan los derechos de los trabajadores.



La Ley 3/2012 de 6 de Julio, de *medidas urgentes para la reforma del mercado laboral en España*, regula algunos aspectos del trabajo a distancia (teletrabajo) en su artículo 13, “Trabajo a distancia”, artículo que se adjunta a continuación.

**LEY 3/2012 DE 6 DE JULIO, DE MEDIDAS URGENTES PARA LA REFORMA DEL MERCADO LABORAL EN ESPAÑA**

*Artículo 13: Trabajo a distancia*

- 1. Tendrá la consideración de trabajo a distancia aquél en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa.*
- 2. El acuerdo por el que se establezca el trabajo a distancia se formalizará por escrito. Tanto si el acuerdo se estableciera en el contrato inicial como si fuera posterior, le serán de aplicación las reglas contenidas en el artículo 8.3 de esta Ley para la copia básica del contrato de trabajo.*
- 3. Los trabajadores a distancia tendrán los mismos derechos que los que prestan sus servicios en el centro de trabajo de la empresa, salvo aquéllos que sean inherentes a la realización de la prestación laboral en el mismo de manera presencial. En especial, el trabajador a distancia tendrá derecho a percibir, como mínimo, la retribución total establecida conforme a su grupo profesional y funciones. El empresario deberá establecer los medios necesarios para asegurar el acceso efectivo de estos trabajadores a la formación profesional para el empleo, a fin de favorecer su promoción profesional. Asimismo, a fin de posibilitar la movilidad y promoción, deberá informar a los trabajadores a distancia de la existencia de puestos de trabajo vacantes para su desarrollo presencial en sus centros de trabajo.*
- 4. 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.*
- 5. Los trabajadores a distancia podrán ejercer los derechos de representación colectiva conforme a lo previsto en la presente Ley. A estos efectos dichos trabajadores deberán estar adscritos a un centro de trabajo concreto de la empresa.*

Se echa en falta la regulación de ciertos aspectos relacionados con el teletrabajo como por ejemplo quién debe asumirlos costes del mantenimiento de los equipos, línea de internet, aplicaciones, etc. Aparte, debería tenerse en cuenta que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social no puede inspeccionar el lugar de prestación del servicio.

Se hace necesario mayor aplicación y mejor regulación de los aspectos preventivos en el teletrabajo como forma de empleo. La falta de regulación en estos aspectos, y en otros como el tiempo de trabajo, la hiperconectividad, la disponibilidad constante, y la ausencia de políticas empresariales sobre la utilización racional y limitada de los dispositivos, provocan que el trabajador esté disponible en todo momento, esperando de él una respuesta inmediata; esto puede desencadenar en el trabajador estrés, falta de descanso, ansiedad, o adicción al móvil, aspectos estos que analizaremos más adelante.

La “Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020” hace referencia a los riesgos derivados de las nuevas tecnologías, incluyéndolos bajo la denominación de “**riesgos emergentes**”, riesgos que en ese momento se consideraban prioritarios, recalcando la necesidad de analizar sus causas e impactos en la seguridad y salud de los trabajadores. Contempla que la irrupción de las TIC’s producirá lugares de trabajo más flexibles, oficinas virtuales y teletrabajo. Por ello acuden a la necesidad de establecer programas de vigilancia de los trabajadores expuestos a ellos.

El problema puede aparecer cuando un trabajador no es consciente de la situación que puede derivarse de su trabajo con estas nuevas tecnologías; normalizar el hecho de, por ejemplo, poder responder a un correo electrónico de trabajo en cualquier hora del día, puede acarrear un problema de estrés debido a la sensación de continua conexión con el mundo laboral y necesidad de estar accesible todo momento, mezclando el mundo laboral con el personal sin establecer ninguna línea de delimitación al respecto, y unido esto al trabajo con tiempos ajustados e incluso a contrarreloj. En éste y en otros muchos ejemplos que podemos encontrar, residen algunos de los actuales problemas potenciales derivados de las nuevas tecnologías en el trabajo.



Según la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (EWCS), realizada en el año 2015, se aprecia un incremento, respecto a los datos obtenidos en 2011, de los trabajadores que afirman tener “siempre o casi siempre” estrés en el trabajo (afecta al 30%). Las posibles causas de esta situación cabe encontrarlas en los actuales procesos de cambio, tanto demográficos, tecnológicos o laborales, los que afectan a las formas de trabajo y consecuentemente a la salud de los trabajadores.

En la misma encuesta se puede ver el tanto por ciento de personas que utilizan ordenador, Smartphone o portátil. Aunque la diferencia es notable analizando los diferentes sectores, son datos útiles para hacerse una idea de que hay un elevado número de trabajadores que utiliza “siempre” un ordenador o similar.

	Total	Actividad económica						
		Agricultura	Industria	Construcción	Comercio y hostelería	Transporte	Actividades administrativas, auxiliares y financieras	Administración pública y defensa
Siempre	23,4%	3,8%	17,2%	11,5%	17,9%	42,4%	40,3%	41,4%
Casi siempre	8,4%	1,0%	8,8%	3,4%	8,0%	6,5%	8,1%	10,7%
Más o menos 3/4 partes del tiempo	4,9%	0,8%	5,4%	5,1%	6,4%	3,1%	3,2%	8,5%
Más o menos la mitad del tiempo	5,6%	2,2%	6,3%	3,5%	5,0%	3,3%	3,4%	5,2%
Más o menos 1/4 parte del tiempo	8,2%	9,8%	12,0%	4,5%	8,8%	5,7%	4,9%	9,6%
Casi nunca	8,9%	5,5%	9,9%	12,0%	12,8%	6,3%	4,1%	5,7%
Nunca	40,1%	76,8%	39,2%	59,9%	40,9%	32,5%	35,6%	18,8%
No sabe [espontáneo]	0,4%	-	1,2%	-	0,1%	0,3%	0,2%	0,1%
No contesta [espontáneo]	*	-	-	-	-	-	0,1%	-
(N)	(3.364)	(147)	(447)	(202)	(831)	(227)	(509)	(205)

	Actividad económica			
	Educación	Salud	Otros servicios	Missing
Siempre	24,3%	21,6%	8,9%	58,2%
Casi siempre	20,3%	10,9%	3,3%	-
Más o menos 3/4 partes del tiempo	8,7%	3,9%	1,3%	-
Más o menos la mitad del tiempo	14,3%	10,1%	3,0%	-
Más o menos 1/4 parte del tiempo	11,5%	6,8%	7,1%	41,8%
Casi nunca	6,0%	11,3%	9,3%	-
Nunca	13,9%	34,8%	67,1%	-
No sabe [espontáneo]	1,0%	0,5%	-	-
No contesta [espontáneo]	-	-	-	-
(N)	(253)	(283)	(258)	(2)

Uso de smartphone, ordenador, o portátil, desglosado por actividad económica.

Fuente: Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (EWCS) 2015

## 2. ANÁLISIS DE LAS CONSECUENCIAS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

La aplicación y uso de las nuevas tecnologías en el trabajo inducen una modificación del propio diseño de los puestos de trabajo.

Los riesgos para la salud derivados del uso de las nuevas tecnologías se manifiestan, entre otros aspectos, en las mayores exigencias en lo que se refiere a las habilidades particulares para su correcto uso. Las nuevas formas de organización del trabajo están generando algunos riesgos en los que es conveniente detenerse para poder valorarlos y prevenirlos. Entre ellos, pueden destacarse:

- Sobrecarga de información, tanto el acceso a la misma como su recepción.
- Sobrecarga de trabajo debido a tareas urgentes e inesperadas comunicadas a través de las TIC's.
- Incremento del ritmo de trabajo y exigencia en la rapidez de respuesta.
- Dificultad de desconexión mental por hiperconectividad constante.
- Dependencia tecnológica para realizar el trabajo.

### 2.1 NUEVAS TECNOLOGÍAS Y SALUD LABORAL

El **art. 14** de la LPRL, titulado como Derecho a la protección frente a los riesgos laborales, impone al empresario una serie de obligaciones para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo del trabajador y, correlativamente, reconoce al trabajador el derecho a una protección eficaz en esta materia. En su punto 2 señala:

*“En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes **en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta ley.**”*

*Conforme a lo señalado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación) los riesgos psicosociales se definen como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador”. La definición continúa señalando que: “...unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador”.*

Según Moreno B. (2010)<sup>3</sup>, las características de los factores psicosociales de riesgo son: “1. Se extienden en el espacio y el tiempo, 2. Dificultad de objetivación, 3. Afectan a los otros riesgos 4. Tienen escasa cobertura legal, 5. Están moderados por otros factores, y 6. Dificultad de intervención”. Bajo estas características es sencillo encontrar factores de riesgo que atañen al mundo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

La presencia de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral es un hecho, al igual que se constata el que su implantación y uso no sólo tiene carácter laboral, sino que se ha extendido al ámbito personal y al académico. Esto trae consigo que, ya sea en cualquiera de los ámbitos, el tiempo de exposición a las mismas se ve acrecentado, lo que puede derivar en efectos negativos.

Aspectos positivos evidentes como la facilidad y la rapidez de las comunicaciones, la flexibilidad, abaratamiento de costes, ahorro de tiempo o el trabajo a distancia, contrastan con otros que se van generando a raíz de los mismos, como puede ser el estrés generado debido a la constante conexión y disponibilidad, el esfuerzo requerido para la adaptación a los nuevos métodos, la infoobesidad o las mayores exigencias.

Los problemas no vienen únicamente derivados de condiciones que afectan a la dimensión psicológica o psicosociales derivada del trabajo, sino que además pueden aparecer algunas consecuencias físicas como las malas posturas, o problemas musculares, en el caso de que los lugares de trabajo donde el trabajador desarrolle sus funciones, no cumpla con la normativa sobre seguridad y ergonomía, aspecto que veremos más adelante.

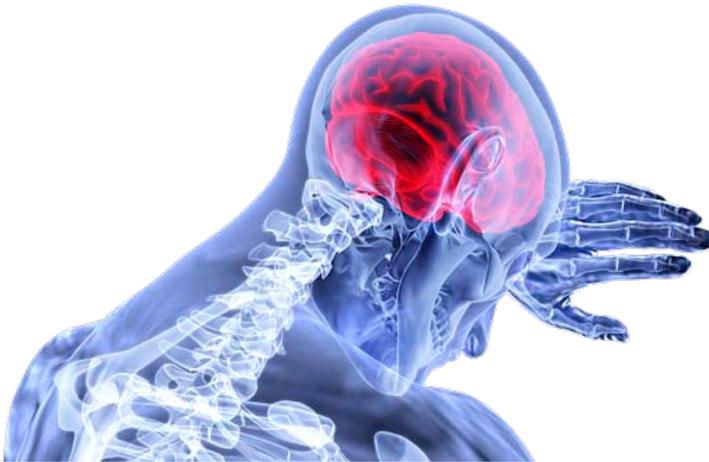
---

<sup>3</sup> MORENO B. y BÁEZ C. (2010) “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”. INSHT - UAM.

## Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la seguridad y salud de los trabajadores

Debido al uso de las TIC's se pueden desarrollar en los trabajadores patologías tales como dolores musculares, destacando los dolores de cuello, muñeca y dedos. Además de ellos, pueden aparecer problemas oftalmológicos de mayor o menor acentuación, así como trastornos en el sueño. Para paliar los diferentes trastornos, se propone la realización de medidas técnicas, además de formación y vigilancia de la salud, de modo que el trabajador pueda gestionar los tiempos de manera adecuada.

Por otra parte, es evidente la falta de formación preventiva entre los teletrabajadores y otros trabajadores que usan intensivamente las TIC's. Según el informe ***"Informe ObservaPRL.org sobre Tecnoestrés 2016"*** del Observatorio de Prevención de Riesgos Laborales, acerca del uso que hacen las personas de las TIC's y cómo éstas repercuten sobre el bienestar psicosocial, se concluye que existe falta de formación en las empresas acerca del uso de las nuevas tecnologías, utilizadas por un alto número de trabajadores para uso profesional.



Como se ha visto, los principales problemas que aparecen relacionados con el uso de las nuevas tecnologías están relacionados con la distribución temporal del trabajo y la interferencia del mismo con el tiempo libre o de ocio, llegando a borrar las fronteras entre ambos. Además, los relacionados con altas exigencias y la inmediatez de respuesta, los plazos ajustados, la fatiga mental y el cansancio debido a la disponibilidad permanente. Otros condicionantes como las tareas rutinarias, trabajar con demasiada información, o trabajar contrarreloj, cobran una importancia especial cuando se usan las TIC's, lo que conllevaría la necesidad de controlar estas condiciones de trabajo, por ejemplo, a través de su regulación en el convenio colectivo o de protocolos negociados.

Según la LPRL, cobra importancia la realización de una evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo, seguida de una planificación de la actividad preventiva, según se recoge en el art. 16 de la LPRL, aplicándose, en caso necesario, las pertinentes medidas preventivas. Y los trabajadores recibirán la formación adecuada y realizarán los correspondientes exámenes de vigilancia de la salud necesarios según su puesto de trabajo.

## 2.2 PATOLOGÍAS DERIVADAS DE UN MAL USO DE LAS TIC'S

### 2.2.1 TECNOESTRÉS

Según *Martínez Selva. J. (2016)*<sup>4</sup>, *“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 no generan directamente el estrés, pero su combinación con otros factores provoca tecnoestrés, o estrés inducido o influido por las nuevas tecnologías”*. Suele caracterizarse por ansiedad, bien provocada por un rechazo frontal a las mismas, o bien por la adicción o necesidad de una respuesta y productividad constantes e inmediatas.

Aquí nos centraremos en el estrés provocado por el uso de las nuevas tecnologías, que se ha venido a llamar “tecnoestrés”.

---

4 MARTÍNEZ SELVA, JOSÉ M. (2016) *“Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías”* (2016). 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

En el informe “Estrés en el trabajo: un esfuerzo colectivo”, de la Organización Internacional del Trabajo, se analiza cómo los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluyendo trastornos mentales y de comportamiento, tales como *burnout*, desgaste, ansiedad o depresión, así como trastornos físicos como la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos. Al hilo de ello, una de las conclusiones del informe “Informe ObservaPRL.org sobre Tecnoestrés 2016” es que *“estar conectado permanentemente al trabajo supone un riesgo para las personas, y además de afectar a su salud psicofísica afecta también a la esfera personal”*.



Uno de los factores de riesgo que afecta a los trabajadores debido al uso de las TIC's es la dificultad para desconectar, debido a que, a través de ellas, pueden estar siempre disponibles y localizables, durante las 24 horas del día e independientemente del lugar donde se encuentren. Ello puede derivar en adicción o en fobia, pero de cualquiera de las dos maneras generaría una situación no deseada de estrés.

En la Nota Técnica de Prevención 730 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, denominada “Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial”, se recoge una definición del tecnoestrés, acuñada por Salanova en 2003, que lo define en los siguientes términos: *“Un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC's que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC's”*

En la misma Nota Técnica se señalan algunas de las consecuencias del tecnoestrés, entre las que se encuentran: las quejas psicosomáticas tales como problemas en el sueño, dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos gastrointestinales; así como también consecuencias organizacionales tales como la incapacidad temporal y la reducción del desempeño, sobre todo debido al no uso o mal uso de las TIC's en el puesto de trabajo. Por último, se afirma que, *“a la larga, el tecnoestrés podría acabar desarrollando también burnout o síndrome de quemarse por el trabajo”*.

Según Vallecillo M. R. (2016)<sup>5</sup>, *“la mayor parte de los síntomas del tecnoestrés coinciden con los del estrés en sí; por ejemplo, fatiga, insomnio, depresión, dolores de cabeza y tensiones musculares. En el caso del tecnoestrés, uno de los primeros síntomas que aparece sería la aparición de episodios de irritabilidad o resistencia a recibir instrucciones sobre el funcionamiento de cualquier elemento tecnológico”*.

Como indica Martínez Selva, J. M.<sup>6</sup> (2016), algunos de los efectos más evidentes que provoca la implantación de las nuevas tecnologías y que pueden derivar en estrés laboral serían:

#### **Problemas derivados de la distribución temporal del trabajo.**

- *“Flexibilidad y alargamiento de la jornada laboral”. La flexibilidad puede ser beneficiosa o llegar a ser perjudicial, si lleva aparejada un alargamiento de la jornada laboral. El hecho de utilizar dispositivos electrónicos y de comunicación, como herramientas imprescindibles para realizar los trabajos, se ha convertido en una realidad que conlleva una conectividad permanente, lo que no debe convertirse en disponibilidad permanente. Esto tiene una doble vertiente, siendo la parte menos positiva la que confiere la posibilidad de alargar la jornada laboral y/o la intensificación del trabajo. Así, entra en juego un desequilibrio entre la vida laboral y la vida personal que, como ya hemos comentado, se difuminan sin tener claro dónde quedan establecidos los límites. Como indica Fernández Avilés (2018), la flexibilidad horaria puede ser*

---

5 VALLECILLO GÁMEZ, M. R. *“Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías”* (2016). 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

6 MARTÍNEZ SELVA, JOSÉ M. (2016) *“Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías”* (2016). 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

*perjudicial para la salud: “(...) Dado que las nuevas tecnologías permiten la “re-conexión permanente” con el trabajo, la conectividad puede favorecer la flexibilidad laboral, pero también obstaculizar la conciliación de la vida laboral y familiar, las relaciones sociales del trabajador y ser un riesgo para la salud laboral.”*

- *“Conectividad permanente e interferencia con el tiempo de ocio”.* El hecho de poder realizar una acción de trabajo en cualquier momento puede interferir con el tiempo libre de una persona, lo que puede cruzarse en la vida personal o familiar debido a la intromisión del trabajo en la vida privada.
- *“Problemas para desconectar”.* La no desconexión es un problema muy presente en nuestros días, debido a la posibilidad de conectarse permanentemente. Factores como la excesiva carga laboral, los plazos ajustados o la necesidad de rapidez en la respuesta, acentúan este problema para desconectar del trabajo. Este hecho alarga la jornada laboral con el correspondiente agotamiento y la fatiga que eso conlleva.
- *“Inmediatez de respuesta”.* Se espera que todo se haga más deprisa, con comunicaciones instantáneas y respuestas inmediatas. Esto puede generar un estrés por la necesidad de estar siempre disponible para responder cualquier cuestión laboral que se plantee, lo que provoca además que el trabajador tenga constantes interrupciones, lo que le dificultará la correcta consecución del trabajo que tiene que realizar.

### **Exceso de demanda de trabajo.**

- *“Exceso de información”.* Gracias a las nuevas tecnologías, se dispone de demasiada información para la realización de los trabajos, por lo que se da un añadido de dificultad en filtrarla y distinguir cuál es más relevante y cuál no. Se habla de “infoxicación” para referirse a este fenómeno de exceso de información que dificulta la toma de decisiones pues requiere de un sobreesfuerzo de filtrado de lo que debe ser la información relevante.
- *“El correo electrónico”.* Actualmente es el principal medio de comunicación, inmediato y universal, el cual puede llegar a saturar debido a la interrupción constante por contestarlo, lo que puede derivar en errores en la realización del resto de tarea, sumado, además a la constante intromisión durante la ejecución de las tareas.

- “*Seguridad en la información*”. Dada la excesiva información que se maneja, es importante conocer cuál es la información de la empresa que puede estar disponible para el empleado, y cuál no, así como el trabajador ha de saber separar las cuentas de correo personal y del trabajo, de modo que no se mezclen sus utilidades y sus usos.

**Cambios en el nivel ocupacional.** Debido a las nuevas exigencias derivadas del uso de las nuevas tecnologías, las personas que no sean capaces de aprender o de adaptarse a las mismas pueden llegar a sufrir un desacomodo y requerir un esfuerzo en cuanto a formación y adaptación continua.

- “*Estrés derivado de problemas técnicos*”: cambios en sistemas o plataformas. El cambio en los programas o sistemas utilizados puede llegar a provocar situaciones de tensión si no se facilita la formación adecuada por parte del empresario, acentuadas según la situación personal del trabajador. A ello puede unirse la falta de soporte técnico en caso de avería en los dispositivos utilizados para el teletrabajo, lo cual puede provocar también situaciones estresantes.
- “*Pérdida del control del proceso y disminución de la autonomía en el puesto de trabajo*”. A menudo el excesivo control a través de las NTIC’s en un puesto de trabajo provoca insatisfacción.
- “*Brecha generacional*”. Nos referimos con ella al desajuste entre los usuarios y no usuarios de las nuevas tecnologías, principalmente debido a la edad y a las limitaciones físicas o educativas que puedan tener.

### **Nuevos problemas**

- “*Pérdida de atención*”. Interrupciones y distracciones. Entendiendo el uso de las nuevas tecnologías como un factor proclive a las distracciones, por ejemplo, interrupciones constantes de mensajes o de llamadas pueden generar frustraciones a la hora de completar el trabajo.
- “*Uso indebido de los dispositivos de la empresa*”. Puesto que los medios de la empresa son propiedad de ésta, los trabajadores han de estar advertidos de las normas de uso y de sus limitaciones.
- “*Difusión excesiva de información*”. Las opiniones que se publican en internet son accesibles de manera ilimitada, por lo que el trabajador ha de ser consciente de que todo lo que pueda decir u opinar no ha de interferir en su relación con la empresa en la que trabaja.

**Cambios en las relaciones sociales en la empresa.** Despersonalización. Debido a las nuevas formas de comunicación entre empleados y superiores o entre empleados entre sí.

- *“Comunicación por ordenador y despersonalización”.* El extendido y continuo uso del correo electrónico para comunicarse hace que, además de despersonalizar la comunicación, pueda disminuir las relaciones de confianza y aumentar los malentendidos.
- *“Trabajo a distancia y despersonalización”.* El no trabajar en un centro de trabajo con compañeros, puede provocar que el trabajador llegue a un estado de aislamiento o soledad que puede resultar perjudicial, fomentando un distanciamiento social o emocional.
- *“Exceso de supervisión”.* Gracias a los avances en las tecnologías, los empleados pueden llegar a tener un exceso de supervisión, tanto en sus funciones como en la organización del mismo, horario, o ejecución de actividades diarias, hecho éste que puede llegar a crear en el empleado una sensación de control opresivo.

Ante estos hechos se pueden sacar algunas conclusiones que nos ayuden a comprender la realidad de los problemas a los que se hace referencia. Lo primero que se deriva de ellos es que estas dificultades son evitables y, en su caso, tratables, pero es prioritario y fundamental es el cumplimiento de la Ley por parte del empresario, llevando a cabo la empresa labores de sensibilización, prevención y formación en materia preventiva a los trabajadores. Obligaciones todas ellas que corresponden al empresario según se establece en el art. 14 de la LPRL, Derecho a la protección frente a los riesgos laborales. De manera previa a la introducción de TIC's o de llevar a cabo cambios en el uso de las mismas, se ha de consultar a los representantes de los trabajadores, para que no se produzcan interferencias ni problemas en su modo de trabajar que provoquen riesgos.

Es importante llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales e implantar programas contra el estrés laboral, por parte de la empresa y la colaboración activa de los representantes legales de los trabajadores.

Se puede decir que *“la formación organizacional proporcionará una mayor flexibilidad mental y adaptación al cambio tecnológico. Por su parte, la falta de formación (o su baja calidad) puede actuar como un “estresor” más, ya que implicará una baja utilización de la tecnología, un alto nivel de frustración respecto de su uso, y una elevada resistencia al cambio tecnológico, debido principalmente a una disminución de la autoeficacia para el uso futuro de la tecnología”*. (NTP 730, Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial).

### 2.2.2 TECNOFOBIA

Se considera como un tipo de tecnoestrés, el más generalizado, caracterizado fundamentalmente por el miedo irracional a las nuevas tecnologías, haciendo crecer la tensión y el malestar cuanto más se emplean las herramientas tecnológicas en el desarrollo del trabajo y generando una situación de rechazo al uso de las mismas, en gran parte debido al desconocimiento.

Algunas de las causas que pueden llevar a ello son, por ejemplo, la necesidad de continuo aprendizaje de nuevas habilidades tecnológicas, la pérdida de la privacidad de la persona, la cantidad de información que se necesita procesar simultáneamente, o la obligatoriedad de adaptación a nuevas formas de trabajar. Esto puede llegar a provocar que, si una persona no consigue adaptarse adecuadamente, desarrolle fobias a enfrentarse a todo lo nuevo o experimente una acusada resistencia al cambio, o bien tensión, malestar, o sentimientos negativos ante sus capacidades de gestión y uso de las tecnologías.

Además, los trabajadores que utilizan en su trabajo estas nuevas tecnologías, tienden a pensar que se realiza sobre ellos un control directo acerca de cómo, cuándo y cuánto trabajan, sintiendo demasiado control sobre la organización de su trabajo e indirectamente, sobre su vida personal. Igualmente, los trabajadores pueden experimentar demasiada exigencia e intensidad en el mismo.

Frente a estas situaciones, vuelven a ser fundamentales las obligaciones del empleador, que ha de prestar la información y la formación necesaria al trabajador para facilitar su adaptación, así como la consulta y la participación de los mismos, según prescribe el art. 18 de la LPRL, acerca de esa introducción de las TIC's en su medio laboral.

Es de vital importancia el desarrollo de acciones que ayuden a que el trabajador se sienta en todo momento arropado ante los cambios y las novedades que le ofrecen

las nuevas tecnologías en muchos ámbitos de su vida laboral. Por ejemplo, ofreciéndole formación específica acerca del uso de las mismas, o bien sobre la gestión del tiempo, que le ayude a saber organizar su trabajo con las novedades que la irrupción de las nuevas tecnologías acarrearán, considerando medidas específicas dentro de la negociación colectiva –a nivel sectorial o de la propia empresa– además de las medidas preventivas derivadas de la evaluación de riesgos psicosociales realizada de manera previa.

### **2.2.3 TECNOADICCIÓN**

La palabra tecnoadicción, o adicción a las nuevas tecnologías, hace referencia a una necesidad de utilizar las nuevas tecnologías de manera casi incontrolable, durante largos períodos de tiempo. No obstante, entre los profesionales de la salud mental utilizan otras expresiones que entre ellos suscitan más consenso, como pueden ser “uso inadecuado de las TIC’s” o “uso problemático de las TIC’s”.

En palabras de Fernández Avilés (2018)<sup>7</sup>, *“las tecnoadicciones son un fenómeno creciente relativo a la salud psicosocial, y en muchos casos vienen potenciadas por la inexistencia de límites a la conexión con el trabajo”*. El límite de la percepción entre un uso excesivo o un uso necesitado de ayuda psicológica no es claro, por lo que no es fácil establecer el punto en que este uso se torne patológico.

Según Vallellano D. y Prados J.M.<sup>8</sup> en el *Anuario 2016 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*, se pueden dar ciertas características en los trabajadores que suelen presentarse de forma conjunta, siendo esta cantidad de cuestiones las que podrían delimitar cuándo estamos ante un uso “problemático” de las TIC’s, o simplemente un uso “inadecuado”.

---

<sup>7</sup> FERNÁNDEZ AVILÉS, J. A. (2018). Artículo: *“El derecho a la desconexión como medida preventiva frente a los nuevos riesgos psicosociales derivados del cambio tecnológico”*. Boletín informativo número 28. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT.

<sup>8</sup> VALLELLANO PÉREZ, M.D y PRADOS ATIENZA, J.M. *“¿Tecnoadicción en el trabajo? Una mirada desde la Psicología del estrés laboral”* (2016). 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

Estas características, según Vallellano D. y Prados J.M. que nos permitirán centrar de mejor manera este uso problemático o inadecuado de las TIC's, son las siguientes:

**Utilización excesiva:** pasar muchas horas al día con las nuevas tecnologías. Este número de horas presenta un punto de subjetividad, sobre todo en los adultos, dado que en los niños sí que está más establecido el límite de 2 horas al día como “excesivo”; la realidad es que no es el único factor determinante.

**Deseo imperioso de utilización:** esto aumenta en períodos de estrés o desánimo, y se convierte en algo dominante que no cesa ni estando en compañía con otras personas. Como el anterior, de manera aislada no es un único factor determinante.

**Pérdida de control respecto a la utilización:** uno se intenta resistir al consumo de las TIC's, o incluso dejar de usarlas, y es incapaz.

**Reacción negativa al retirar el dispositivo:** podemos hablar de enfado, irritabilidad, ansiedad... estos estados surgen cuando la persona pierde conectividad por cualquier motivo, lo que le crea una sensación de emocional negativa.



Este uso desmedido de las nuevas tecnologías se puede clasificar dentro de las denominadas adicciones comportamentales o “sin sustancia”. Este término queda definido en la Ley 1/2016, *de atención integral de Adicciones y Drogodependencias*, en su artículo 7.b, como “*toda conducta excesiva, que, sin consumo de sustancias, se caracterizan por la tendencia irreprimible a su repetición, pese a ser perjudicial para la persona que la presenta y para su entorno (familiar, social y laboral) directo,*

*por la incapacidad de controlarla a pesar de intentarlo y por su mantenimiento pese a su nocividad”.*

Los elementos que caracterizan a estas adicciones son:

- Un fuerte sentimiento de compulsión para realizar la conducta.
- Una limitada capacidad para controlar la conducta.
- Alteración de ánimo cuando se limita o prohíbe la conducta (síndrome de abstinencia)
- Relación conflictual con sus entornos por persistir en una conducta perjudicial

El problema viene cuando el uso de las nuevas tecnologías llega a dificultar el desarrollo de una vida personal equilibrada, generando ansiedad tanto si las usa como si no las usa, y apareciendo dificultades para desconectar o parar de realizar tareas con ellas.

El uso desmedido de las mismas puede llegar a cursar adicción que derive en una dependencia psicológica (modificación del estado de ánimo, ansiedad, incapacidad de control, etc.) pudiendo llegar a causar efectos perjudiciales para la salud.

Dicho esto, hay ocasiones en las que no queda clara la diferencia entre tecnoestrés y tecnoadicción: se puede resumir en que el tecnoestrés laboral aparece como consecuencia de unas malas condiciones de trabajo y de una deficiente organización, mientras que la tecnoadicción convierte a las nuevas tecnologías en el centro, tanto de la vida laboral, como de la vida personal.

## **2.2.4 TECNOFATIGA**

Se puede definir la tecnofatiga como un cansancio mental o un agotamiento cognitivo producido por un uso ininterrumpido de las nuevas tecnologías, que provoca una sobrecarga informativa, una cantidad de información tal que el trabajador no es capaz de interiorizar y analizar.

Esta fatiga informática puede combatirse y atenuarse mediante algunas pequeñas acciones:

- Limitar el tiempo de navegación por internet, de modo que se reduzca el número de horas frente a una pantalla.

- Disfrutar de períodos de descanso tecnológico. Si fuera posible, dejar a un lado la tecnología durante un día a la semana, incluyendo no utilizar el móvil, ni navegar por internet, ni leer el correo electrónico.
- Facilitar la relación directa entre trabajadores, y con superiores, por ejemplo, mediante el establecimiento de reuniones semanales.
- Utilizar el móvil en el ámbito laboral estableciendo un horario determinado, pasado el cual se pueda desconectar. De igual manera con el correo electrónico, destinando unos horarios concretos para su respuesta.
- Limitar los horarios para enviar emails o para contactar con los trabajadores.
- Respetar los tiempos de descanso establecidos legalmente.



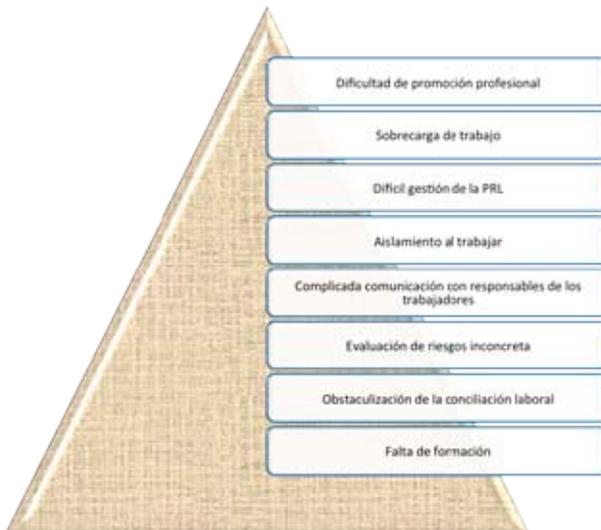
Esta conectividad continua propicia que el trabajador no desconecte de sus actividades, ni física ni mentalmente, lo que puede derivar en un agotamiento por falta de descanso, dado que está permanente en alerta para responder un correo electrónico, atender al teléfono, o adelantar tareas pendientes. La falta de desconexión, además, dificulta que el trabajador se recupere físicamente y disfrute del necesario descanso tras una jornada laboral.

### 2.3 RESUMEN DE LAS CONSECUENCIAS DEL USO DE LAS TIC'S

Todo lo que se ha escrito acerca del uso de las TIC's en general, no solo en el lugar de trabajo (aunque sí fundamentalmente en él) sino también dentro de la vida personal, nos muestra que, aunque es cierto que las mismas fomentan una mayor autonomía y ventajas a la hora de la organización del tiempo, también conllevan un incremento tanto en la duración como en la intensidad y volumen de trabajo, dado la mayor accesibilidad a la información que se tiene y el potencial de trabajar durante más tiempo y estar de manera constante conectado al trabajo.

No obstante, el uso de las TIC's está transformando, de manera ineludible, ya no solo el mundo laboral sino también el personal. Por ello es importante ser consciente de que su uso puede acarrear consecuencias negativas, más allá de los consabidos riesgos psicosociales como la adicción o el estrés, de las que ya hemos hablado. Todos los cambios que se están generando requieren que se intensifique la prevención, y así se logren evitar daños y efectos negativos no deseados tanto en la salud psicosocial de los trabajadores como en productividad para la empresa.

#### OTROS PROBLEMAS DERIVADOS DEL USO DE LAS TIC'S.



*Fuente: Elaboración propia*

### 3. MEDIDAS PREVENTIVAS EN RELACIÓN CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

Como hemos expuesto anteriormente, una “digitalización” de los trabajos mal encauzada puede acarrear al trabajador problemas fundamentalmente de índole psicosocial, como la tecnoadicción, la tecnofatiga, o el tecnoestrés, entre otros. Las medidas preventivas tendrían como objetivo reducir los riesgos y promover medidas de protección que eviten las conductas o situaciones susceptibles de llegar a dichas situaciones.

Para ello, volvemos a resaltar la importancia de la realización de una buena evaluación de riesgos psicosociales y también ergonómicos, de la que deriven esas medidas preventivas adecuadas para los trabajadores, en este caso con uso intensivo de TIC's.

La empresa siempre ha de velar por la seguridad y salud del trabajador y, en lo que respecta al trabajo con nuevas tecnologías, y de manera más concreta al que se realiza bajo la modalidad de “teletrabajo” o “teletrabajo móvil”, habrán de llevar a cabo las siguientes medidas.

- Realizar la evaluación de riesgos en el domicilio del trabajador o donde vaya a trabajar, y así comprobar que cuenta con unas condiciones mínimas de espacio, confortabilidad, mobiliario adecuado, iluminación suficiente, etc. Esto puede establecerse mediante la negociación colectiva, a través del convenio colectivo.
- En caso de detectar riesgos derivados del uso de las NTIC's, se ha de realizar la planificación de la actividad preventiva para proceder a su reducción o eliminación.
- Se debe garantizar la privacidad del trabajador, tanto en la realización de la evaluación de riesgos como en la implantación de las medidas preventivas.
- La vigilancia de la salud se ha de llevar a cabo exactamente de la misma manera que el resto de trabajadores de la empresa, con las mismas condiciones que estos, utilizando los protocolos médicos adecuados a los riesgos a los que están expuestos.
- También el trabajador ha de estar formado e informado de todas las políticas de seguridad y salud de la empresa, así como de los riesgos a que está sometido por el trabajo que realiza, y de las medidas para prevenir dichos riesgos.

Entre las medidas para prevenir los riesgos derivados de los usos de las NTIC's y según se recogen en parte en la “*Guía práctica del teletrabajo en las TIC'S*” (2009), nos encontramos con:

- **FATIGA VISUAL:** Derivada del uso de pantallas visuales, en algunos casos de pequeño tamaño y con deficiente iluminación. Aspectos como la calidad de la pantalla y de la imagen, el tamaño de lo que se visualiza, el tiempo de uso, o la distancia a la pantalla, pueden ser causantes de síntomas de molestias oculares o trastornos visuales. Para prevenirlos es importante tener períodos de descanso de la vista, cerrando los ojos de manera prolongada, así como que el puesto de trabajo tenga un buen diseño ergonómico, principalmente en lo que se refiere a las pantallas y a la iluminación.
- **FATIGA FÍSICA:** Aspectos como el dolor de cervicales o nuca, o dorsalgias y lumbalgias, derivados sobre todo por posturas incorrectas. Para su prevención es importante un correcto diseño del puesto de trabajo, manteniendo el trabajador una postura ergonómicamente correcta, además de realizar descansos con cierta regularidad.
- **TECNOFATIGA:** Debido al uso prolongado o ininterrumpido de las nuevas tecnologías, que supera la capacidad del trabajador para interiorizarlas. Esto puede derivar en una disminución del rendimiento, trastornos del sueño, o aspectos psicossomáticos como dolores de cabeza o problemas digestivos. Para prevenirla es importante reorganizar el tiempo de trabajo, de modo que durante la jornada se establezcan pausas breves, y procurar ajustar la carga informativa a la capacidad personal para asumirla.
- **TECNOESTRÉS:** Este tipo de estrés es provocado por el uso de las nuevas tecnologías, debido a la diferente relación entre la demanda exigida al trabajador y la respuesta que es capaz de dar. Las consecuencias de este tipo de estrés son similares a las del estrés derivado de otras causas, como trastornos en el sueño, palpitaciones, tensión y dolor muscular, agotamiento, irritabilidad, fatiga, problemas de concentración, Para evitarlo, es aconsejable establecer metas específicas y realistas al organizar los trabajos, recibiendo del empresario pautas adecuadas para el uso de las TIC's, como puede ser respetar los tiempos de descanso o limitar horarios en el envío de comunicaciones. También es posible la implantación de protocolos contra el estrés laboral en los que se tenga en cuenta el tecnoestrés.

- **TECNOADICCIÓN:** Esta necesidad de utilizar las nuevas tecnologías de manera casi compulsiva durante largos períodos de tiempo, se manifiesta en aspectos como la molesta sensación que se experimenta cuando no se puede usar o, al contrario, la satisfacción que se genera durante su utilización. Esta sensación de dependencia provoca que se necesite aumentar el tiempo de uso, y se sienta mal en caso de no poder hacerlo.

Como medida preventiva para evitar llegar a esos extremos, desde las empresas se ha de intervenir creando entornos de trabajo provechosos, limitando los tiempos de trabajo, respetando los tiempos de descanso y estableciendo períodos de desconexión, de modo que el trabajador logre desconectar completamente y evite riesgos para su salud.

Las empresas deberían ofrecer medios al trabajador para el tratamiento y rehabilitación, en caso de que se diese esta denominada *tecnoadicción*.

- **AISLAMIENTO DEL TRABAJADOR:** Ante una posible situación de aislamiento del teletrabajador, la empresa ha de facilitar al mismo opciones que no fomenten este aislamiento, por ejemplo, la posibilidad de que acuda a reuniones periódicas en el centro de trabajo para poder relacionarse con los compañeros, resolver dudas de manera presencial, colaboración y aprendizaje colaborativo, y no sentir que la ejecución del trabajo fuera del centro laboral deriva en una cierta incomunicación por parte del resto de sus compañeros, haciendo hincapié en mantener la comunicación entre los que desarrollan su trabajo fuera del centro de trabajo. Por tanto, la formación de los profesionales debe centrarse en cómo mantener la comunicación fluida entre teletrabajadores y trabajadores ordinarios, y cómo estimular la relación entre quienes desarrollan sus funciones ubicados en diferentes lugares geográficos.
- **DIFICULTAD DE PROMOCIÓN PROFESIONAL:** Desde la empresa se ha de dejar claro al trabajador el hecho de que su promoción profesional no se verá influenciada negativamente por el hecho de que no se encuentre presencialmente de manera continuada en el centro de trabajo. En España está bastante arraigada la cultura de la presencia, que prima estar físicamente en un lugar concreto a la hora de trabajar; por ello, hay que erradicar por un lado esa cultura, de modo que no sea perjudicial profesionalmente, para alguien el no estar en el centro de trabajo para, si fuese el caso, promocionar.

### 3.1 HIPERCONEXIÓN VS. DESCONEXIÓN.

El uso de las TIC's lleva casi siempre asociado un exceso de presencia llamémosla *digital*, debido a la posibilidad de la permanente conectividad de la que hemos hablado ya. Esto conlleva una dificultad para la gestión de los tiempos de pausas y descansos, y definición del fin de la jornada laboral, entre otras. Se considera habitual el estar localizable permanentemente, incluyendo las noches, los fines de semana y las vacaciones.

*Fernandez Avilés (2018)*<sup>9</sup> aboga por la adopción de medidas por parte de las empresas, negociadas a través de la negociación colectiva, tanto preventivas como de organización del tiempo de trabajo, que contribuyan a disminuir el número de trabajadores potencialmente expuestos a estrés debido a una posible exigencia conectividad excesiva o permanente, y que mejoren el descanso y favorezcan la desconexión.

La flexibilidad horaria y la conciliación de la vida laboral y personal, dos de los aspectos más positivos que ofrece la utilización de las TIC's, han de ser potenciados, pero para ello hay que acompañar a los trabajadores mediante la impartición de formación sobre la adecuada gestión del tiempo de trabajo y sobre la priorización de tareas, de modo que se consiga minimizar el impacto que un mal uso de las nuevas tecnologías puede tener sobre la salud. Es importante disponer de un descanso digital, que libere de responder llamadas, contestar mensajes o atender los correos electrónicos fuera del horario laboral; de esta manera se podrá incidir de forma positiva, reduciendo las situaciones de exposición al riesgo y evitando un deterioro para la salud psicosocial de los trabajadores.



---

9 FERNÁNDEZ AVILÉS, J. A. (2018). Artículo: "El derecho a la desconexión como medida preventiva frente a los nuevos riesgos psicosociales derivados del cambio tecnológico". Boletín informativo número 28. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT.

### 3.2 REGULACIÓN EUROPEA

Debido a la importancia que el teletrabajo estaba tomando, ya en el **año 2002** se firmó por los interlocutores sociales europeos el **Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo**, el cual fue posteriormente revisado en 2009. El mismo pretende garantizar un equilibrio entre seguridad y flexibilidad laboral. Recordar igualmente que la aplicación de este Acuerdo es voluntaria ya que no es de obligado cumplimiento por los Estados Miembros. Es por ello indispensable que esta nueva realidad laboral se regule mediante la negociación colectiva, ya que permite la adaptación a la realidad del sector o de la empresa, así como su evolución con ella.

Este **Acuerdo Marco Europeo del Teletrabajo** fue firmado por los interlocutores sociales a escala europea, tras una consulta oficial de la Comisión Europea a los mismos sobre la modernización de las relaciones de trabajo, y abriendo el camino para regularizar la situación de estos trabajadores en la UE, pues vincula el teletrabajo a un contrato e igualar el trato de estos trabajadores con los asalariados que trabajan en los centros de trabajo.

- Subraya que, si se quiere sacar el mayor partido posible de la sociedad de la información, Europa debe afrontar el desarrollo del teletrabajo, de forma que la flexibilidad y la seguridad se equiparen y que se refuerce la calidad de los empleos.
- Reconoce que el teletrabajo es una forma de organizar el trabajo que puede responder a las necesidades de las empresas y de los trabajadores.
- Cubre el teletrabajo regular en el marco de un contrato o de una relación de empleo.
- Está basado en el reconocimiento de que los teletrabajadores se benefician de la misma protección que los asalariados que trabajan en los centros de trabajo de la empresa, es decir, garantiza la igualdad de trato.
- Contempla, también, los aspectos claves que exigen una adaptación o una atención particular cuando el trabajo se desarrolla a distancia de los locales de la empresa. Por ejemplo, los derechos sindicales, la protección de datos, la vida privada, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, la formación, etc.

Aparte, la Confederación Europea de Sindicatos, CES, ha propuesto que el derecho a la desconexión debe ser regulado a nivel europeo para evitar enfoques diferentes y diferentes formas de reglamentación.

- **Francia.** Ha introducido el deber de negociar la desconexión y la utilización de dispositivos digitales en su *CODE DU TRAVAIL* para plantillas de más de 50 trabajadores. A falta de acuerdo, es la empresa la que unilateralmente puede fijar las condiciones de trabajo, exigiendo sólo la consulta de los representantes de los trabajadores. Podemos decir que es una Legislación aparentemente adecuada, pero insuficiente, ya que presenta indefiniciones y falta de garantías y sanciones. El texto legal **no incorpora una definición del derecho a la desconexión**, por lo que en cada caso se fijará su contenido según el resultado de la negociación colectiva de cada empresa, en caso de que haya acuerdo.

### 3.3 REGULACIÓN EN ESPAÑA

El ordenamiento jurídico español regula en el artículo 34, apartados 1 y 2 del ET, lo que denomina: “La distribución de la jornada de trabajo”. La jornada de trabajo ordinaria limite es de 40 horas semanales de promedio en cómputo anual y deberá respetar, en todo caso, los periodos mínimos establecidos de descanso diario y semanal. Por otra parte, la distribución irregular de jornada fue modificada por la Reforma Laboral de 2012. Existe una distribución flexible de la jornada; el empresario, siempre cuando no exista convenio colectivo o acuerdo de empresa, puede administrar un porcentaje de horas al año para atender las necesidades del mercado y de competitividad.

Aun existiendo una regulación de la jornada laboral en nuestro ordenamiento jurídico, que claramente favorece a los empresarios con ese 10% de flexibilidad que les otorga la reforma laboral, se considera ineludible ahondar en esta cuestión, para garantizar unas adecuadas condiciones de seguridad y salud para los, cada vez más, trabajadores que utilizan las TIC’s para el desarrollo de su actividad laboral. Las TIC’s se están utilizando masivamente fuera de la jornada con fines laborales, en la mayoría de los casos no siendo considerado como horas extraordinarias, por lo que es necesario el cumplimiento en cuanto a lo establecido sobre tiempos de trabajo y de descanso, a la par que la implementación en las empresas de un sistema de control del tiempo de trabajo, que permita conocer de una forma fiable el tiempo que los trabajadores los han utilizado para el desempeño de sus labores. Por

todo ello, consideramos necesaria una regulación más exhaustiva del derecho a la desconexión digital.

En la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se incluyen los artículos 87 y 88, en los que se incorporan una serie de derechos dentro del ámbito laboral referentes a la desconexión digital. Unos se relacionan con la tutela de ciertos derechos fundamentales del trabajador (intimidad, secreto de las comunicaciones), que podrían verse vulnerados por el uso de dispositivos digitales.

**“Artículo 87.** *Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral.*

*1. Los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la protección de su intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por su empleador.*

*2. El empleador podrá acceder a los contenidos derivados del uso de medios digitales facilitados a los trabajadores a los solos efectos de controlar el cumplimiento de las obligaciones laborales o estatutarias y de garantizar la integridad de dichos dispositivos.*

*3. Los empleadores deberán establecer criterios de utilización de los dispositivos digitales respetando en todo caso los estándares mínimos de protección de su intimidad de acuerdo con los usos sociales y los derechos reconocidos constitucional y legalmente. En su elaboración deberán participar los representantes de los trabajadores.*

*El acceso por el empleador al contenido de dispositivos digitales respecto de los que haya admitido su uso con fines privados requerirá que se especifiquen de modo preciso los usos autorizados y se establezcan garantías para preservar la intimidad de los trabajadores, tales como, en su caso, la determinación de los períodos en que los dispositivos podrán utilizarse para fines privados.*

*Los trabajadores deberán ser informados de los criterios de utilización a los que se refiere este apartado”.*

*Así como también se incide sobre una materia que guarda conexión estrecha, más que con la protección de datos, con la duración de la jornada de trabajo y con la*

*tutela de seguridad y salud en el trabajo como es el denominado “derecho a la desconexión”. Precepto que configura de manera muy genérica el derecho, y más bien trata de promover la negociación colectiva en la materia, y que, en última instancia remite a una “política interna”, con una participación de los representantes de los trabajadores rebajada a una “previa audiencia” (derecho a ser oídos).*

**“Artículo 88.** *Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral.*

*1. Los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.*

*2. Las modalidades de ejercicio de este derecho atenderán a la naturaleza y objeto de la relación laboral, potenciarán el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar y se sujetarán a lo establecido en la negociación colectiva o, en su defecto, a lo acordado entre la empresa y los representantes de los trabajadores.*

*3. El empleador, previa audiencia de los representantes de los trabajadores, elaborará una política interna dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática. En particular, se preservará el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia, así como en el domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas.”*

El art. 87 garantiza la intimidad del trabajador frente al control del empresario en la realización de la prestación laboral. Por ejemplo, en los casos de utilización del correo electrónico para fines fuera del ámbito laboral, o los dispositivos de geolocalización en vehículos o dispositivos móviles.

En el caso del uso excesivo del correo electrónico con fines extra laborales, esto puede suponer un perjuicio para la empresa, solándose aludir por la parte empresarial el “daño económico valorado en el tiempo que el trabajador deja de dedicar a la prestación efectiva del trabajo para centrarse en actividades o cometidos que además implican la disminución de su rendimiento.”<sup>10</sup> Por lo tanto, como el

---

10 A.A.V.V.: “Nuevas tecnologías, control del trabajador y vulneración de derechos fundamentales”. Anuario Internacional sobre prevención de riesgos y calidad de vida en el trabajo 2016. UGT-CEC. P. 357

correo electrónico es puesto a disposición del trabajador por parte del empresario, este último debe indicar las debidas instrucciones de uso. Ahora bien, en el caso que el empresario no de indicaciones, el trabajador no debe utilizarlo de forma masiva para uso personal ya que supondría una transgresión de la buena fe contractual.

En los casos de instalación de los GPS en los dispositivos que utiliza el trabajador, indicar que esta tecnología es capaz de determinar de manera constante la ubicación del trabajador, suelen ser utilizados para aquellos trabajadores que prestan servicios fuera del centro de trabajo. Dado el problema que presenta el control constante de la ubicación del trabajador y lo que esto supone en cuanto a la protección de datos personales, los trabajadores deben conocer que los dispositivos que les han sido facilitados por el empresario incluyen este sistema y debe cumplirse la Ley de protección de datos de carácter personal.

A través del art. 87 de la Ley de protección de datos personales se incluye la obligación empresarial del establecimiento de criterios de utilización de los dispositivos digitales, en los que deberán participar los representantes de los trabajadores. Además, el empresario tendrá que informar a los trabajadores de los criterios que hayan sido negociados y de los cambios que se vayan produciendo. En el caso que sea posible el uso de los dispositivos para fines privados aparte de profesionales, el empresario deberá especificar tanto los usos autorizados como los periodos en los que puedan utilizarse estos dispositivos para fines privados.

El artículo 88 establece el derecho a la desconexión digital durante los periodos de descanso, permisos y vacaciones, remitiendo su regulación a la negociación colectiva o a los acuerdos entre la parte empresarial y los representantes de los trabajadores, para definir como garantizar este derecho.

Desde UGT reivindicamos una regulación legislativa de mínimos del derecho a la desconexión, ya que de esta manera se garantizará la protección de todos los trabajadores, sin perjuicio de las mejoras que puedan ser introducidas de la mano fundamentalmente de la negociación colectiva.

Por otra parte, dicho art. 88 de la Ley de Protección de datos personales, incluye la necesidad de que el empresario elabore una política interna en la que se recoja las formas que tienen los trabajadores (incluidos los directivos) de ejercer su derecho a la desconexión, las acciones formativas y de sensibilización para evitar la fatiga informática. De forma previa a la elaboración de esta política interna, el empresario

deberá dar audiencia a los representantes de los trabajadores. Desde UGT, proponemos que se regule de una forma más extensa los preceptos que debe incluir la política empresarial incluida en dicho artículo 88.

Debemos mencionar el hecho de que a los representantes de los trabajadores deban ser oídos con anterioridad a la redacción de la citada política, en este caso sería idóneo que se tratase a través del Comité de Seguridad y Salud, en los centros de trabajo que dispongan del mismo, o que los delegados de prevención sean consultados para que den su punto de vista de la protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

La Ley 3/2018 sobre protección de datos personales y garantía de los derechos digitales modifica el Estatuto de los trabajadores incluyendo el artículo 20 bis sobre Derechos de los trabajadores a la intimidad en relación con el entorno digital y a la desconexión.

*“Los trabajadores tienen derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por el empleador, a la desconexión digital y a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización en los términos establecidos en la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales”.*

La inclusión del derecho a la desconexión digital en el Estatuto de los Trabajadores es una buena iniciativa, pero se debería haber ido más allá en su regulación, con una configuración mínima más protectora para el trabajador.. Un ejemplo es para que quede:es una buena iniciativa de falta de regulación normativa lo encontramos en el caso de los factores de riesgo psicosocial, de los cuales no existe una norma específica, siendo regulados a través de los convenios colectivos. Por lo que su control en las empresas españolas ha sido muy desigual, en función del grado de regulación convencional y lo avanzado de esta en la materia.

Por lo tanto, desde UGT vemos necesario un sistema de control del tiempo de trabajo, tanto para el desarrollado en el propio centro de trabajo, como para el que se lleva a cabo fuera del mismo y a través de los distintos dispositivos electrónicos utilizados por los trabajadores.

De reciente aprobación, un Real Decreto Ley recoge diversas medidas en materia de protección social e incentivos para el empleo, incluyendo alguna medida contra la precariedad laboral. A tal efecto, se modifica el art. 34 del ET, introduciendo un noveno punto, dentro del que se impone a la empresa la obligatoriedad de garantizar el registro diario de jornada, que deberá *“incluir el horario concreto de inicio y finalización de la jornada de cada empresa trabajadora, son perjuicio de la flexibilidad de horario que se establece en este artículo”*. La articulación efectiva de esta obligación se deja a la NC y, en su defecto, a la decisión empresarial, previa consulta de los representantes de los trabajadores.

De este hecho se concluye que no se contemplan los instrumentos necesarios para hacer efectivo el control, ni la obligación de entregar al trabajador un resumen escrito de su registro en períodos regulares: se remite a la NC o acuerdo de empresa cómo ha de organizarse y documentarse el registro, y de no ser así, es el empresario quien va a decidir, tras consultar a los representantes de los trabajadores en caso de haberlos.

Como complemento a lo anterior, y para garantizar los derechos de los trabajadores, proponemos que se amplíe el desarrollo normativo de la desconexión digital, incluyendo formas que garanticen el cumplimiento de las obligaciones preventivas al respecto, y clarificando como debe ser la política interna empresarial en la que se regule las condiciones del ejercicio de los trabajadores de su derecho a la desconexión. Una regulación que no descargue en el trabajador la decisión de conectarse o no fuera del tiempo de trabajo, sino que incida en la obligación empresarial de respetar los tiempos preestablecidos de descanso y, por lo tanto, de desconexión. Esperamos que esta regulación que reclamamos, vincule la protección de los trabajadores al estándar de la máxima seguridad tecnológicamente posible<sup>11</sup>.

Por otra parte, desde UGT se potenciará la negociación convencional de la materia, pero es importante destacar que se necesitará tiempo para que el derecho a la desconexión digital calé en todos los ámbitos negociadores, de igual forma que sucedió con la regulación convencional de los riesgos psicosociales.

---

11 A.A.V.V.: “Propuestas para la mejora del marco normativo de la PRL. Razones para una necesaria reforma”. UGT-CEC. 2016. P.41

## 4. RECOMENDACIONES DE UGT PARA LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Ya hemos visto cómo las NTIC's facilitan el trabajo, pero también pueden perjudicar la seguridad y salud de los trabajadores. El hecho de que no se respeten los tiempos de trabajo y de descanso de los trabajadores, dificulta o hace imposible esa desconexión tan necesaria para poder afrontar de nuevo el trabajo cotidiano pasado el descanso establecido. Esta disponibilidad constante (atender el teléfono o la mensajería, revisar el correo electrónico o acceder a redes sociales de la empresa, etc.) dificulta la desconexión mental y la propia recuperación física y psíquica de los trabajadores.

Las TIC's han modificado las formas de organización del trabajo, lo que conlleva la aparición de nuevos factores de riesgo, especialmente de tipo psicosocial; por ello debemos encaminar nuestras actuaciones de modo que garanticen una adecuada protección de la salud, tanto en las grandes empresas como en las pymes.

Resulta indispensable regular en mayor profundidad el derecho a la desconexión en el Estatuto de los Trabajadores. Además, es posible regular el teletrabajo a través de la negociación colectiva, adaptándose así a las características en cada sector de actividad o en cada empresa, para que juegue su papel particular en cada sector de actividad o en cada empresa. Mediante la negociación colectiva los trabajadores y los empresarios crearán, a través de un acuerdo común, derechos y obligaciones en la empresa o sector que sean aplicables y exigibles igual que lo son los mandatos de la Ley. Deberá prestarse atención a la implantación de las medidas preventivas en las pequeñas y muy pequeñas empresas, ya que según la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020 presentan *“una menor concienciación sobre la importancia de la prevención de riesgos laborales, mayor desconocimiento de las disposiciones legales que les son exigibles, así como a la menor disponibilidad de recursos humanos y materiales”*<sup>12</sup>

En la negociación colectiva subyace la necesidad de adaptarse a los cambios sociales y/o económicos en los que se desarrolla el trabajo, y es esa capacidad de adaptación y actualización la que ha permitido que se haya convertido en un elemento fundamental de todo modelo de relaciones laborales.

---

12 INSST: “Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020”. P. 16

Es esencial que en la evaluación de riesgos psicosociales se tengan en cuenta los factores de riesgo psicosocial asociados a las TICs y que se puedan establecer medidas preventivas adecuadas. Del mismo modo, los protocolos relacionados con el estrés laboral deberían incluir el tecnoestrés y programas de ayuda dirigidos a trabajadores con adicción a las nuevas tecnologías.

Es importante que los Planes de Formación de la empresa contemplen formación específica sobre los riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores por el uso de las TIC's en el trabajo: ya que existe gran desconocimiento al respecto, pero sobre todo es necesaria formación sobre las medidas preventivas que deben aplicar para evitar daños en su salud (derecho al descanso, racionalizar horarios, priorizar tareas), de modo que se eviten tanto el estrés como las posibles adicciones, aspecto que viene regulado por la Ley Orgánica 3/2018.

Cada trabajador tiene derecho a conocer exactamente cuál es su horario y su jornada de trabajo, así como su descanso semanal o vacacional. El tiempo a disposición del empresario está contemplado como “tiempo de trabajo” y debe ser remunerado, y por ello las empresas no pueden aprovechar los avances tecnológicos para que los trabajadores alarguen sus jornadas de trabajo. Todo esto, así como las jornadas extraordinarias u horas extras, está regulado en el Estatuto de los Trabajadores, en Reales Decretos específicos (Jornadas especiales, por ejemplo) y en la Negociación colectiva. En aquellas empresas en las que tienen una menor disponibilidad de recursos humanos, como las pequeñas y las muy pequeñas empresas, es especialmente importante este punto.

Desde UGT, venimos denunciando que la conectividad no debe ser en ningún caso sinónimo de “disponibilidad permanente” hacia las necesidades de la empresa. La conectividad constante (atender el teléfono o la mensajería, revisar el correo electrónico o acceder a redes sociales de la empresa, etc.) dificulta la desconexión mental y la propia recuperación física y psíquica de las personas trabajadoras.

El sindicato manifiesta que esta disponibilidad permanente conlleva riesgos psicosociales e incrementa los niveles de estrés. Ya se está hablando de nuevas patologías como el tecnoestrés laboral o la “nomofobia” u otras adicciones derivadas del uso continuado y no racionalizado de las nuevas tecnologías” (*Regular el derecho a la desconexión por ley: García de la Torre, A. en UGT.es*).

## Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la seguridad y salud de los trabajadores

Dentro del control del tiempo de trabajo se pueden incluir cláusulas tendentes a definir y delimitar los horarios en los que no se pueden enviar correos electrónicos de carácter profesional. En todo caso somos contrarios a aquellas cláusulas que exigen una conexión permanente del trabajador con motivo de recibir instrucciones de la empresa o para atender a clientes, pues se trata de prácticas manifiestamente atentatorias contra las normas mínimas legales, o convencionales, sobre la jornada de trabajo.

Por otro lado, con el uso de las nuevas tecnologías, el trabajador puede llegar a ver afectado su derecho a la intimidad o a la protección de datos de carácter personal, además de su propia imagen, por lo que es importante que en la regulación de sus condiciones de trabajo estos aspectos estén presentes.

Por último, se ha de garantizar que se den canales de comunicación adecuados en este caso entre los teletrabajadores y los órganos encargados de la gestión de la PRL, por ejemplo, para realizar evaluaciones de riesgos, así como con los representantes de los trabajadores.



## 5. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS WEB

AA.VV. “*Guía práctica del teletrabajo en las TIC*” Observatorio Industrial del Sector de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones” MCA - UGT (2009)

CASSINI GÓMEZ DE CÁDIZ, J. (2017) “*Teletrabajo y prevención de riesgos laborales: pasos hacia el futuro*”. Blog Deloitte Legal. Legaltoday.com (Consulta: 24 de octubre de 2018). Disponible en:

[<http://www.legaltoday.com/practica-juridica/social-laboral/laboral/teletrabajo-y-prevencion-de-riesgos-laborales-pasos-hacia-el-futuro> ]

“*Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 6ª EWCS - España 2015*”. Disponible en: [<https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>]

“*Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020*”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT (2015)

“*Estrés en el trabajo: un esfuerzo colectivo*”. OIT. Abril 2016

Eurofound and the International Labour Office (2017), “*Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*”, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office.

FERNÁNDEZ AVILÉS, J. A. (2018). *Artículo: “El derecho a la desconexión como medida preventiva frente a los nuevos riesgos psicosociales derivados del cambio tecnológico”*. Boletín informativo número 28. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT.

GARCÍA DE LA TORRE, A. Ponencia “*Jornadas confederales de la acción sindical*”. 15 de noviembre 2017.

“*Guía de buenas prácticas empresariales en gestión del Estrés laboral*” (2016). Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. UGT - CEC.

*Guía práctica del teletrabajo en las TICs*. (2009) Observatorio Industrial de electrónica, Tecnologías de la información y Telecomunicaciones. UGT. MCA y afines.

INE. *“Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del comercio electrónico en las empresas”* Instituto Nacional de Estadística □ INE. Datos 2017 – primer trimestre de 2018. Publicado septiembre 2018.

INSST. *NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1995

INSST. *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999

INSST. *NTP 445, Carga mental de trabajo: fatiga.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999

INSST. *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2006

INSHT: *“Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020”.* INSHT

“Informe ObservaPRL.org sobre Tecnoestrés 2016”. Observatorio de prevención de riesgos laborales (Observaprl.org) y Equipo wont Prevention Psicosocial de la Universitat Jaume I.

MANZANO SANTAMARÍA, N. (2016) *“Las tecnologías de la comunicación y la información (TIC’s) y las nuevas formas de organización del trabajo: factores psicosociales de riesgo”* (2016) 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

MARTÍNEZ SELVA, JOSÉ M. (2016) *“Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías”* (2016). 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

MORENO B. y BÁEZ C. (2010) *“Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”.* INSHT – UAM.

“Nuevos usos de las TIC en las empresas”. Cifras INE - Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística - INE.

Ley 3/2012 de 6 de Julio, de *medidas urgentes para la reforma del mercado laboral en España*. Disponible en: [<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2012-9110>]

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Disponible en: [<https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3>]

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*. Disponible en: [<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430&tn=1&p=20181229#s5>]

RIMBAU, E.; MIYAR, D. (2012). *Nuevas tecnologías, trabajo y paternidad: Las nuevas formas de flexibilidad laboral y sus efectos sobre la implicación de los hombres en el cuidado de los hijos. Estudios de Economía y Empresa, Universitat Oberta de Catalunya*. ISBN: 2013-8644. Disponible en: [<http://hdl.handle.net/10609/24821>]

SANTOS FITA, P. “*Tics y derecho laboral*” (2014). Blog Deloitte Legal. Legaltoday.com [<http://www.legaltoday.com/blogs/fiscal/blog-deloitte-abogados/tics-y-derecho-laboral>]. (Consulta: 29 de octubre de 2018)

TRICLIN, ALEXIS. “*La experiencia francesa del derecho a la desconexión*” (2016). 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

VALLECILLO GÁMEZ, M. R. “*Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías*” (2016). 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

VALLELLANO PÉREZ, M.D y PRADOS ATIENZA, J.M. “*¿Tecnoadicción en el trabajo? Una mirada desde la Psicología del estrés laboral*” (2016). 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. Observatorio de riesgos psicosociales UGT.

VARIOS AUTORES. “Adicciones conductuales (“sin sustancia”) “en” el trabajo y “al” trabajo” (2018)”. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC.

ZAMBRANO MARTÍNEZ, F. (2009) “Las TICS en nuestro ámbito social”. Revista Unam.ex. Revista Digital Universitaria, vol. 10, N° 11  
[<http://www.revista.unam.mx/vol.10/num11/art79/int79.htm>]

## RECURSOS WEB

Blog Deloitte Legal. <http://www.legaltoday.com/>







FINANCIADO POR:

EI2017-0004



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN  
ESTATAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES, F.S.P.

