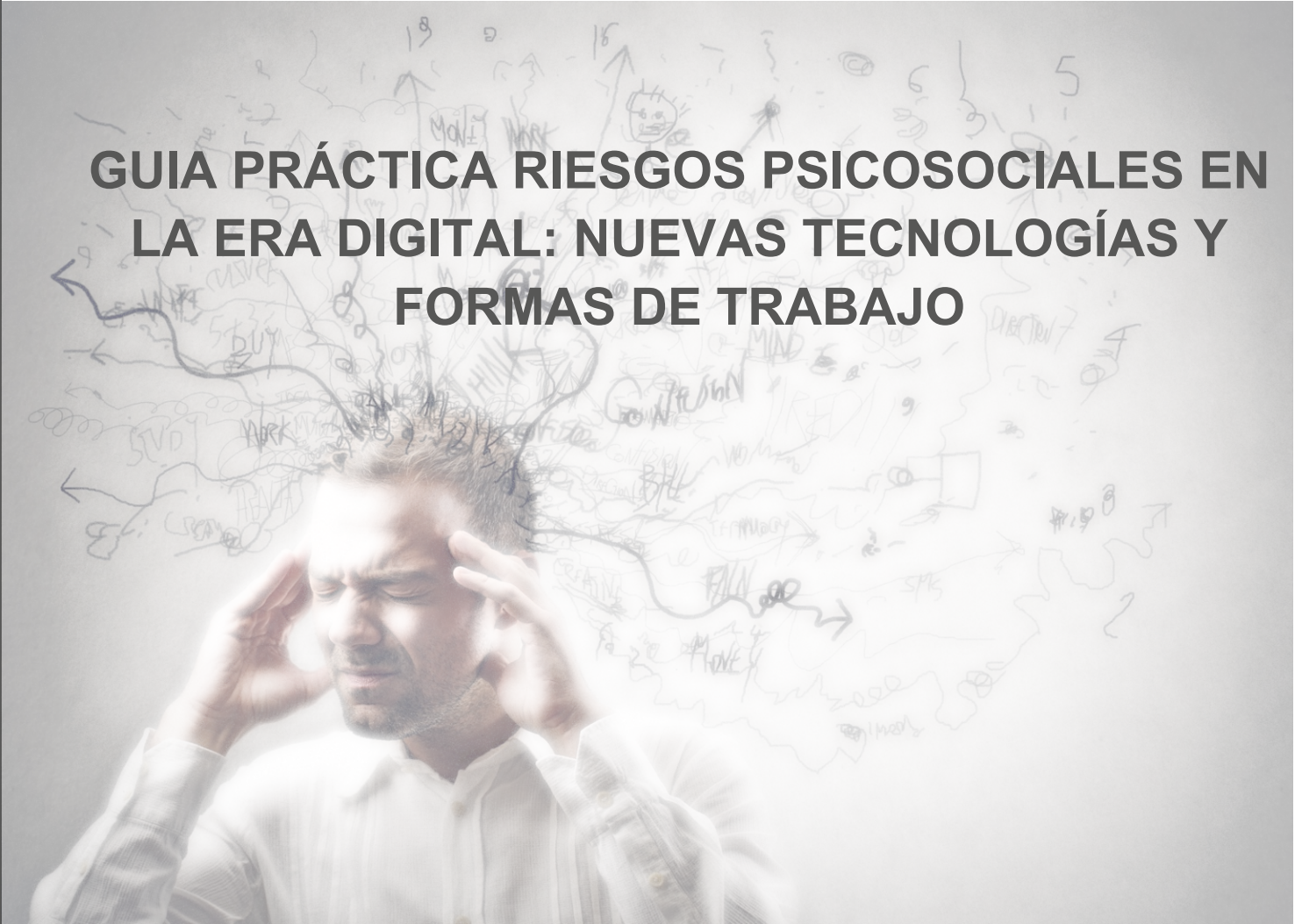


GUIA PRÁCTICA RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA ERA DIGITAL: NUEVAS TECNOLOGÍAS Y FORMAS DE TRABAJO



CEOE-CEPYME Cantabria
C. Tres de Noviembre, 38, 39010 Santander, Cantabria

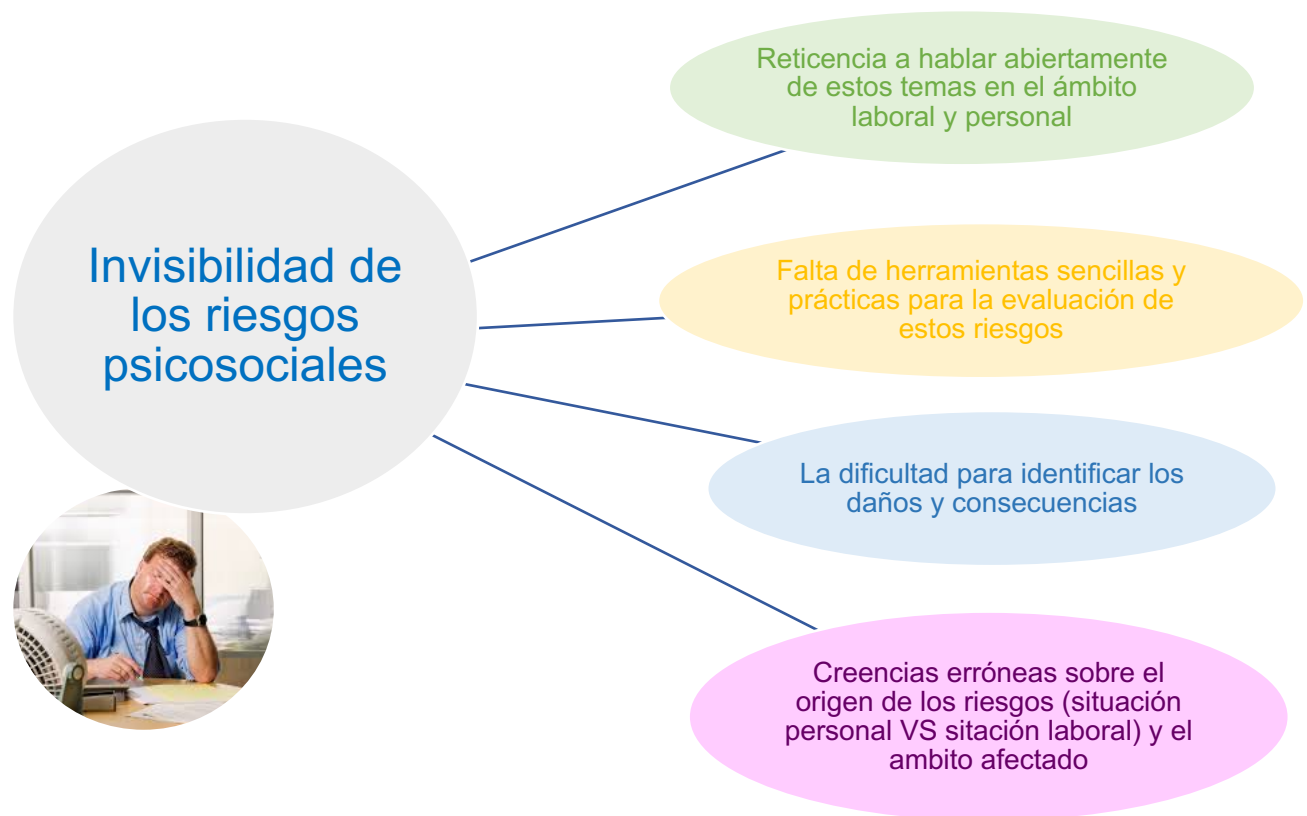
INDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES :..... | 3 |
| 2. LA TRANSVERSALIDAD DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 8 |
| 3. CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES | 9 |
| 4. EL CONTEXTO 4.0 Y LOS RIESGOS PSICOSOCIALES | 12 |
| 5. ABORDAJE DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES; IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN..... | 18 |
| 6. DIFERENTES MODELOS DE TRABAJO. DIFERENTE FORMA DE GESTIONAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES | 21 |
| 7. TELETRABAJO Y TRABAJO A DISTANCIA..... | 22 |
| 8. EL TECNOESTRÉS..... | 31 |

1. INTRODUCCIÓN A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES :

Los riesgos psicosociales han sido durante mucho tiempo dejado de lado en el ámbito laboral, siendo una de las especialidades preventivas con menor actividad preventiva en las empresas en general.

Esto ha sido debido a diferentes factores:



Los cambios sociales y tecnológicos, que se están produciendo en la sociedad actual de forma acelerada no han sido ajenos al entorno laboral. En este entorno las demandas físicas del trabajo están siendo sustituidas progresivamente por las demandas mentales. Las empresas observan, que a pesar de controlar los riesgos tradicionales gracias a los avances tecnológicos, la productividad se ve afectada negativamente debido a problemas de salud mental de sus trabajadores. Por ello, la importancia de los factores psicosociales para la salud de la población trabajadora se ha ido haciendo cada vez más evidente.

La Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes ESENER 2019. (Datos de España) establece que aproximadamente el 46% de las empresas encuestadas en España de más de 20 trabajadores cuenta con protocolos para la prevención del estrés laboral, lo que nos muestra que existe una tendencia favorable por parte de las empresas a tener en cuenta los factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales. Si bien es cierto que alrededor del 20% de las empresas afirman que las medidas preventivas tomadas frente a los riesgos psicosociales se adoptaron a raíz de problemas concretos surgidos en la empresa.

Pero los cambios en las organizaciones, los procesos de globalización actual, y la exposición a los riesgos psicosociales son más frecuente e intensos, haciendo conveniente y necesario, su identificación, evaluación y control con el fin de evitar los riesgos para la salud y seguridad en el trabajo, sin esperar a que estos se materialicen.

Es necesario identificarlos y controlarlos antes de que produzcan un daño.

Pero ¿qué son estos riesgos?

Existen diferentes factores en el ámbito laboral que sin ser de naturaleza física pueden causar daños en la salud y seguridad de los trabajadores.

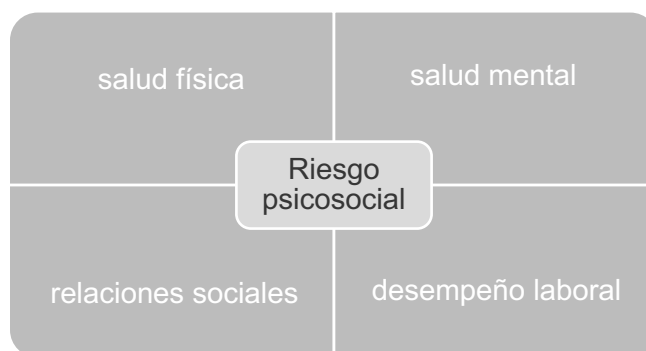
Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores (Gil-Monte, 2014: 29).

Los riesgos psicosociales se pueden derivar de los siguientes factores generales de riesgo:

Factores generales de riesgo

- Deficiencias en el diseño del puesto
- Deficiencias en la organización y la gestión del trabajo
- Dificultades en las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados, y los superiores jerárquicos, los clientes y demás personas vinculadas al espacio laboral

Estos factores de riesgo psicosocial pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud física, psíquica del trabajador como al desempeño de su labor y sus relaciones sociales.



El número de factores de riesgos psicosocial es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se quiera dar.

Algunos ejemplos de factores de riesgo psicosocial en el trabajo que entrañan riesgos psicosociales pueden ser:

- Carga de trabajo
- Tiempo de trabajo; ritmos de trabajo excesivos, horarios de trabajo inflexibles, irregulares, socialmente inadecuados
- Exigencias emocionales , referido al control de emociones que debe realizar en ocasiones los trabajadores en el cumplimiento de su tarea laboral.
- Falta de claridad de las funciones del puesto; falta de participación
- Falta de autonomía participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- Malos vínculos sociales en el trabajo: escasa comunicación, comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- Inseguridad en la situación laboral

Toda empresa tiene un contexto psicosocial que no tiene por qué ser negativo para el desarrollo de la actividad laboral. Lo habitual es que ese entorno permita el ajuste del trabajador que le transmita una sensación de control de su actividad. Pero, cuando el entorno psicosocial desborda la capacidad de ajuste del trabajador y su sensación de control, el individuo puede sufrir fatiga, ansiedad, etc. Esta falta de ajuste y de control convierte el entorno laboral en un riesgo que amenaza la salud y el bienestar del trabajador, pues la respuesta a la percepción de esas amenazas es un estado de ansiedad crónica y que puede derivar en problemas psicosomáticos.

Por tanto, **los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables** para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo.

Favorables: contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos,

Desfavorables: tienen consecuencias perjudiciales para su salud. son fuentes de estrés laboral.

A diferencia de los riesgos de seguridad o higiene que se encuentran claramente identificados, los riesgos psicosociales no disponen de un listado claro que los identifique, aunque existen algunos riesgos como el estrés laboral, el acoso o la violencia que no ofrecen dudas sobre su integración como riesgos psicosociales en el ámbito laboral. No existiendo una regulación unitaria en la Unión Europea sobre estos temas

Por tanto, entre los riesgos psicosociales podemos identificar los siguientes:

- **Estrés laboral:**

La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), el estrés laboral se experimenta cuando las demandas del entorno de trabajo superan la capacidad de los trabajadores de lidiar con ellas (o controlarlas).

- **Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral

- **Violencia y acoso**

La violencia en el trabajo recoge, por tanto, todas las conductas de violencia tanto física como psicológica que se produzcan en el entorno laboral bien entre el personal que presta sus servicios en el mismo centro o lugar de trabajo (violencia interna) como aquella que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo (violencia externa)

Dentro de las conductas de violencia psicológica podemos encontrar el acoso discriminatorio por razón, de edad, sexo, orientación sexual, discapacidad, etc., el acoso sexual y el acoso laboral o mobbing.

- **Fatiga**

Hace referencia al agotamiento mental que puede tener algunos síntomas físicos pero que tiene su origen entre otros factores en la ordenación del tiempo de trabajo, periodos de descanso, trabajo a turnos, trabajo nocturno, etc.

2. LA TRANSVERSALIDAD DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Estos riesgos no son exclusivos de determinados sectores productivos de la sociedad, sino que los riesgos psicosociales están presentes en todos los entornos laborales pudiendo existir desajustes en diferentes factores de riesgo, afectando tanto a puestos ejecutivos como operativos y de carácter intelectual como manual. Así, por ejemplo:

- **Intensidad y tiempo de trabajo:** la interrupción de las últimas tecnologías en el ámbito laboral ha supuesto una intensificación del ritmo de trabajo tanto en puestos de carácter manual dependientes de las máquinas, como para puestos de carácter más intelectual en los que se impone un alto ritmo de trabajo en tiempo de cierre, entrega de proyectos, etc.

- **Organización del tiempo de trabajo**, la globalización ha traído en diferentes sectores la necesidad de modificar los modos de organización del tiempo y disposición de trabajo por ejemplo adaptando el trabajo a horarios antisociales por disposición con clientes en diferentes usos horarios. etc.
- **Exigencias emocionales**: Este factor afecta principalmente a las actividades del sector servicios en el que el trabajador tiene contacto con terceros: Docentes, sanitarios, fuerzas del orden, atención al cliente, camareros, ... dando lugar a una importante tensión el hecho de tener que auto-controlar las emociones por razones profesionales.
- **Relaciones interpersonales** es un factor presente en todo tipo de sectores y puestos ya que en ella se hace referencia a las relaciones tanto jerárquicas como entre compañeros y clientes o terceros.
- **Falta de autonomía**: La realización de trabajos monótonos, sin poder de decisión pueden generar sensación de angustia y depresión en todo tipo de sectores.
- **Inseguridad en la situación de trabajo**: precariedad laboral,

Los factores de riesgo psicosociales nacen a raíz de la interacción del trabajador con el contexto laboral, es por ello, que todos los trabajadores de una compañía pueden estar expuestos a riesgos psicosociales.

3. CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

ALGUNOS DATOS

OMS:

El impacto mundial acumulado de los trastornos mentales en términos de pérdidas económicas será de US\$ 16,3 billones entre 2011 y 2030.

EUROPA:

La encuesta ESENER 2019 pone de manifiesto un incremento en la preocupación de las organizaciones en aquellos riesgos de origen psicosocial

UK:

El coste total del estrés, la ansiedad y la depresión para los empleadores británicos asciende a 1.220 euros por empleado al año. De este total, 400 EUR (32,4 %) se debe al absentismo, 710 EUR o el 58,4 %, al «presentismo» y 110 EUR a la rotación del personal (9,2 %)

UGT:

El coste de no prevenir los riesgos psicosociales en el entorno laboral alcanza los 545 millones anuales en España (año 2017)

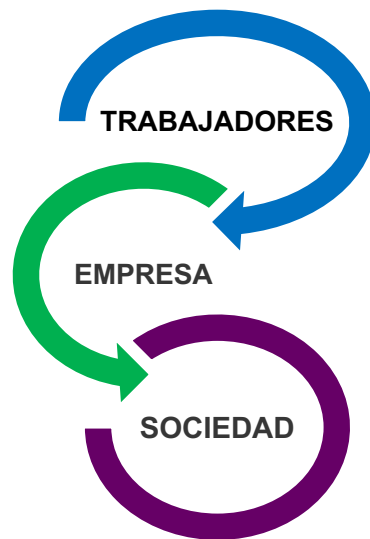
Ministerio de Trabajo:

La Encuesta sobre Calidad de Vida en el Trabajo realizada en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración (MTIN, 2010) concluye que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés, frente al 21,4% que expresan niveles bajos o muy bajos. La tendencia de las series anuales nos indica que el deterioro de las condiciones de trabajo está ocasionando un incremento de los altos niveles de estrés laboral percibido

INSHT

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales

Las consecuencias de los riesgos psicosociales recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa y el conjunto de la sociedad.




TRABAJADORES

El impacto sobre la salud del trabajador debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud:

- Alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...),
- Alteraciones psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales,
- Alteraciones sociales. alteración de las relaciones familiares y sociales, aislamiento social, pesimismo, agresividad, etc.

EMPRESAS

Los riesgos psicosociales que tienen lugar en el trabajo, además de influir directamente sobre el trabajador, tiene consecuencias sobre la actividad de la empresa, repercutiendo, por tanto, en los costos. Para la empresa, los efectos negativos se traducen en:



Descenso del rendimiento global- baja productividad, “presentismo” (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia)

Degradación del ambiente de trabajo

Aumento de los índices de accidentes y lesiones por fatiga, distracción, etc..

Aumento del absentismo, Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas,


Aumento -de la conflictividad laboral,

Abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores,

y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada.

SOCIEDAD

Las patologías, tanto físicas como psíquicas, derivadas de estos riesgos que sufren los trabajadores no son reconocidas como enfermedades profesionales, con el consiguiente desplazamiento de costes (bajas, tratamientos, etc.) hacia el Sistema Nacional de Salud y Seguridad Social, en definitiva, hacia el conjunto de los ciudadanos.



- Los costes que acarrea a las empresas y a la sociedad son cuantiosos (los riesgos psicosociales son la causa de entre un 50 y un 60% de todas las jornadas de trabajo perdidas)

4. EL CONTEXTO 4.0 Y LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La forma tradicional de prestar los servicios laborales por parte de los trabajadores, estaban en el modelo tradicional, predominantemente industrial, bien definidas e identificadas tanto en lo referente al lugar de la prestación laboral como al tiempo dedicado a las labores propias del puesto de trabajo. La duración de la jornada laboral estaba claramente definida al igual que el lugar de trabajo estaba claramente identificado y delimitado. Sin embargo, el constante avance en las nuevas tecnologías tanto en el mundo de la informática como de la comunicación ha hecho que estos avances favorezcan la aparición e implantación de nuevas formas de trabajo como el trabajo a distancia, el teletrabajo, el smart working, etc.

Estas formas de organizar el trabajo, la llamada «Industria 4.0» o «Cuarta Revolución Industrial». que ya era una tendencia clara en nuestro entorno antes de la pandemia, se ha visto reforzada como consecuencia de la pandemia por Sars-CoV-2 que estamos sufriendo, planteándose como un mecanismo preferente en algunos escenarios derivados de la pandemia con objeto de garantizar la prevención frente al contagio y asegurar la continuidad de la actividad.

Así según la encuesta de Eurofound “Living, working and COVID-19”, casi cuatro de cada diez personas trabajadoras (el 36%) empezaron a teletrabajar a causa de la pandemia en Europa y un 30% en España.

Lo primero que debemos aclarar es la diferencia entre trabajo a distancia, teletrabajo y el smart working que aun pareciendo conceptos similares entre ellos existen algunas diferencias, siendo el teletrabajo y el smart working subespecies del trabajo a distancia y presentando algunos matices.

La Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia define algunos conceptos de la siguiente manera:

Trabajo a distancia la forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por esta, durante toda su jornada o parte de ella, con carácter regular.

Teletrabajo aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación.

Se entenderá que es regular aquel trabajo a distancia que se preste, en un periodo de referencia de tres meses, un mínimo del treinta por ciento de la jornada.

Smart working «trabajo inteligente» hace referencia al trabajo que se puede desempeñar desde cualquier lugar gracias a la tecnología y la conexión a Internet ,deslocalización absoluta del puesto de trabajo , permitiendo que el trabajador desempeñe su labor de manera completamente autónoma,y que no está limitado por un horario de trabajo

determinado, sino que tendrá flexibilidad horaria absoluta. donde el trabajo no se mide por horas, sino por el cumplimiento de objetivos.

Ventajas e inconvenientes

Las ventajas del trabajo a distancia están siendo valoradas muy positivamente tanto por la empresa como por los trabajadores, por lo que se prevé que el trabajo a distancia, sea en el futuro inmediato una fórmula con vocación de continuidad y de crecimiento, ya sea como modalidad única o parcial. Pero si bien es cierto que las ventajas que presenta el trabajo a distancia son muchas, estos cambios organizativos también pueden conllevar la aparición de nuevos riesgos laborales, entre los que se encuentran los derivados de los factores psicosociales que son objeto de análisis en la presente guía, como la falta de regulación horaria, el conflicto trabajo- vida familiar, el tecnoestrés o la falta de desconexión digital.

Ventajas e inconvenientes

En la actualidad como ya se ha comentado las nuevas tecnologías han dado paso a una nueva forma de relacionarse virtualmente en el ámbito laboral, lo que ha permitido al trabajador cierta flexibilidad, desvinculándose de un espacio físico y temporal concreto de trabajo. Esto ha supuesto ciertas ventajas, no solo para el propio trabajador sino también para la empresa, pero también ha supuesto nuevos inconvenientes:

Ventajas:

- **Mayor autonomía:** flexibilidad en la gestión de tiempos de trabajo y descansos, mayor autoorganización lo que ha favorecido la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el caso del smartworking la ventaja es clara; al poder decidir qué horas trabajan al día y cuándo.
- **Ahorro de costes en los desplazamientos:** tanto en tiempo racionalización de horarios, como en costes de combustible y transporte, tanto para el trabajador como para la propia empresa
- **Reducción de los riesgos de accidentes laborales,** en particular de tráfico
- **Disminución de la contaminación.** Al reducirse los desplazamientos se reduce la emisión de gases de efecto invernadero.

- **Inmediatez en las comunicaciones**
- **Igualdad de oportunidades en todo el territorio** favoreciendo la fijación de población especialmente en zonas rurales, siendo una oportunidad para la repoblación de algunas zonas.
- **Favorece la empleabilidad y la formación de las personas trabajadoras.**
- **Reducción del absentismo**
- **Nuevos modelos de negocio**
- **Mejora de la competitividad** Al poder trabajar desde cualquier sitio, la empresa puede ampliar su búsqueda de talento a cualquier lugar del mundo y a cualquier tipo de trabajador, y reducir costes de oficinas, traslados, etc.
- **Incremento de la productividad**, al gestionarse mejor los tiempos de trabajo efectivo.

Sin embargo, no todo son ventajas el teletrabajo también tiene una cara B tanto para el trabajador como para la empresa:

Desventajas:

- **Aislamiento** respecto del resto de la empresa.
- **Perdida de la identidad corporativa**, lo que puede propiciar desigualdad de oportunidades, en cuanto a promociones, formación, etc.
- **Conectividad permanente.** Horario continuo puede dar lugar a exceso de horas trabajadas al existir una accesibilidad constante al puesto de trabajo.
Tecnoestrés
- **Traslado de costes productivos al trabajador**
- **Posibles brechas de seguridad**, protección de datos y seguridad de la información.
- **Incumplimiento de jornada por parte del trabajador.**
- **Sesgo de género en el teletrabajo**, la exposición de las mujeres a un conflicto trabajo-vida al desarrollar su trabajo en ambos espacios el personal y laboral de forma sincrónica y llevar aun hoy la mayor carga de trabajo en el hogar.

- **Riesgo de aumentarse la brecha laboral de genero** si las mujeres acuden al teletrabajo como fórmula para compatibilizar la vida familiar y laboral en mayor proporción que los hombres.

Para actuar contra las desigualdades y desventajas que pueda generar el teletrabajo el art.4 de la Ley 10/2021 regula el derecho de igualdad de manera que las personas que trabajan a distancia tengan los mismos derechos que las personas que las personas del centro al que están adscritas.

Al igual que ocurre en la modalidad presencial el empresario sigue teniendo la obligación de proteger la seguridad y salud de sus trabajadores aun en el caso de que estos ejerzan sus tareas fuera de las instalaciones de la empresa , por tanto, deben establecerse los medios y mecanismos necesarios para garantizar la misma protección a estos trabajadores que ejercen su actividad a distancia que aquellos que lo hacen de manera presencial en las instalaciones de la empresa

Se trata de que el hecho de no ser visible para la organización no afecte a la seguridad y salud de los trabajadores a distancia, aunque el trabajo a distancia puede dar lugar a la alteración de ciertos riesgos laborales derivados de la modificación de las condiciones laborales como puedan ser la jornada laboral, la sincronización del entorno laboral y personal, la falta de desplazamientos, el aislamiento empresarial, falta de comunicación, horarios flexibles, etc.

El Art. 16 de la Ley 10/2021 señala que “La evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva del trabajo a distancia deberá tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo poniendo especial atención , entre otros, en los **factores psicosociales, ergonómicos y de organización** en particular debe tenerse en cuenta la distribución de la jornada, tiempos de disponibilidad y descanso y garantizar la desconexión.

La empresa debe obtener toda la información acerca de los riesgos a los que está expuesta la persona que trabaja a distancia

Es necesario establecer una serie de mecanismos que garanticen, por tanto, la protección de estos trabajadores, dentro de los cuales deben tenerse en cuenta a todos los

empleados y todas las circunstancias que se dan en el trabajo a distancia incluidos los riesgos psicosociales:

Plan Preventivo. Esta herramienta de integración de la Prevención de Riesgos Laborales en el sistema de gestión de la empresa debe considerar a todos los empleados y las diferentes situaciones en que desarrollan su actividad, dando de este modo cobertura también a los trabajadores que desarrollan su actividad a distancia en cada uno de los apartados del Plan:

- **Identificación** de la empresa, además de la actividad productiva debe indicarse el número y características de los centros de trabajo y el número de trabajadores haciéndose mención de la existencia de empleados que realicen su trabajo a distancia, en su caso .
- **Estructura organizativa** de la empresa, en este apartado debe identificarse las funciones y responsabilidades de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa y los cauces de comunicación en materia de prevención de riesgo laborales, teniendo en cuenta la comunicación con los trabajadores a distancia.
- **Organización preventiva** de la empresa, en el se indicará la modalidad preventiva elegida y los diferentes órganos de representación con arreglo a las diferentes modalidades existentes (asunción por el empresario, designación de uno o varios trabajadores para llevarla a cabo, servicio de prevención propio o mancomunado, o servicio de prevención ajeno) Indistintamente de la modalidad elegida lo que debe asegurarse es que se tenga en cuenta a los trabajadores a distancia en el ejercicio de sus funciones.
- **Política, objetivos y metas** que la empresa piensa alcanzar en materia preventiva debe tener en cuenta a los teletrabajadores.

Consulta y participación . Estos derechos del trabajador van a tener diferentes enfoques.

Consulta previa: en la medida en que el teletrabajo puede influir en los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, como se ha señalado en apartados anteriores, será necesario llevar a cabo una consulta previa a los trabajadores o sus representantes por parte de la organización antes de implantar la modalidad de trabajo a distancia.

Participación: La empresa debe asegurar una comunicación con el trabajador a distancia que posibilite la consulta y participación del mismo en materia de prevención de riesgos laborales elaborando procedimientos específicos que tengan en cuenta a estos trabajadores y que les permitan la participación bien a través de sus representantes o directamente.

Evaluación de riesgos . La evaluación de riesgos ha de incluir todos los puestos de trabajo y tener en cuenta todas las condiciones de trabajo. Ya hemos comentado que los riesgos que pueden afectar a los trabajadores a distancia pueden ser diferentes a los riesgos a los que se encuentra expuestos los trabajadores que ocupan el mismo puesto de trabajo, pero desarrollan sus tareas en las instalaciones de la empresa, debido a las peculiaridades del trabajo a distancia.

Por tanto, deben utilizarse métodos específicos de evaluación teniendo en cuenta las características especiales del teletrabajo:

5. ABORDAJE DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES; IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN

Una buena prevención de los riesgos psicosociales en la empresa es un buen negocio, puesto que la prevención de los riesgos psicosociales no sólo reduce costes, en términos de absentismo, presentismo, rotación de personal, etc., sino que también contribuye a mejorar el desempeño de las organizaciones.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las empresas están obligadas a proteger la salud de sus trabajadores, entendiendo la salud como estado de completo bienestar físico, mental y social. Para asegurar esta protección se debe realizar una evaluación de riesgos de todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa para prevenir los accidentes y enfermedades profesionales, donde se incluya los riesgos psicosociales. La evaluación de riesgos psicosociales debe

realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, es decir, a las características de la organización del trabajo (condiciones de trabajo) y no a las características de las personas.

Se trata de una evaluación multifactorial que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc.

Fases de la evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención. Cada riesgo psicosocial, según sus características requerirá de unas medidas u otras para su prevención, reducción o eliminación.
- Seguimiento y control de las medidas adoptar

IDENTIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGO A EVALUAR

El primer paso es la identificación de los factores de riesgo, se trata de contar con cuanta información relevante sea posible (contexto organizativo, características del personal al que va dirigido el estudio, tareas y procedimientos utilizados, etc.) a fin de que el estudio se adecue a la realidad que se pretende evaluar.

METODOLOGIA A APLICAR

Una vez identificados los factores de riesgo a evaluar, se podrá definir la metodología y las posibles técnicas por las que puede optarse.

Existen diversos métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales, Podemos distinguir dos tipos de metodología:

- 1- **Metodología Cuantitativa** Hace referencia al conjunto de métodos o técnicas que se emplean para determinar la cantidad de un fenómeno. (Istas21, FPSICO (INSHT), etc.) el método más ampliamente utilizado en la recolección de datos es la información aportada por los propios trabajadores a partir de cuestionarios y baterías de preguntas que se aplican de forma individualizada .

2- **Metodología Cualitativa** Se refiere al conjunto de métodos o técnicas que buscan hacer comprensible un fenómeno. incluyendo la observación, el método más ampliamente utilizado en la recolección de datos es la información aportada por los propios trabajadores a partir de entrevistas.

Para plantear medidas de intervención concretas es aconsejable complementar la información obtenida de los cuestionarios estandarizados con información cualitativa que permita explicar las condiciones psicosociales del trabajo

Siempre se debe garantizar el anonimato de los empleados que participan en la evaluación y la confidencialidad de sus respuestas

ANALISIS DE RESULTADOS

Una vez recogida la información se procederá al análisis de los resultados con el fin de poder identificar las causas, debe llegarse al diagnóstico de los posibles factores de riesgo para poder elaborar y poner en marcha un programa de mejora

La Evaluación de Riesgos En el ámbito psicosocial suele presentar la dificultad de establecer una relación causal directa entre el factor de riesgo y el daño provocado. El daño suele estar producido por diversas causas es multicausal.;

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN: MEDIDAS PREVENTIVAS

Las medidas no deben ser generalistas, deberán ser sencillas, no complejas en su comprensión, hechas a medida, ajustadas al contexto y realistas según el entorno de trabajo, programables El foco de la actuación preventiva en los riesgos psicosociales ha de ser la protección colectiva, que debe anteponerse a la individual

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS MEDIDAS A APLICAR

El último paso de la actuación será la realización de un seguimiento de las medidas preventivas y posteriormente la realización de la reevaluación

INTEGRACION

Integración de los procedimientos preventivos y protocolos internos de actuación frente a los riesgos psicológicos

6. DIFERENTES MODELOS DE TRABAJO. DIFERENTE FORMA DE GESTIONAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

En el modelo de prestación laboral tradicional, predominantemente industrial, tanto la duración de la jornada laboral como el lugar de prestación del trabajo estaban claramente definidos y delimitados. En la sociedad actual, el constante avance en las nuevas tecnologías tanto en el mundo de la informática como de la comunicación (TIC) han propiciado la aparición de nuevas formas o modelos de organización del trabajo, (trabajo a distancia o en remoto, el teletrabajo, el smart working, etc.) , que han permitido al trabajador cierta flexibilidad, desvinculándose de un espacio físico y temporal concreto de trabajo.

Estas formas de organizar el trabajo ya venían practicándose en países de nuestro entorno sociocultural hace años, pero fue en los momentos más críticos de la crisis sanitaria por Covid-19 en los que las empresas se vieron avocadas a adoptar estas nuevas formas de organización, siendo uno de los mecanismos utilizados por las empresas para garantizar la prevención frente al contagio y asegurar la continuidad de la actividad.

Así según la encuesta de Eurofound “Living, working and COVID-19” , casi cuatro de cada diez personas trabajadoras (el 36%) empezaron a trabajar a distancia en sus diferentes versiones a causa de la pandemia en Europa y un 30% en España.

Pero ahora, que hemos superado los momentos más críticos de la pandemia, todo parece indicar que el trabajo a distancia en sus diferentes versiones, modelo híbrido (en remoto/en la oficina) teletrabajo o smartworking, ha llegado para quedarse

Al igual que ocurre en la modalidad presencial el empresario sigue teniendo la obligación de proteger la seguridad y salud de sus trabajadores aun en el caso de que estos ejerzan sus tareas fuera de las instalaciones de la empresa, por tanto, deben establecerse los medios y mecanismos necesarios para garantizar la misma protección a estos trabajadores que aquellos que realizan su actividad en las instalaciones de la empresa.

La evaluación de los puestos remotos, como toda evaluación de riesgos, tiene que seguir unas etapas sucesivas interrelacionadas:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.

- Seguimiento y control de las medidas adoptar

En este nuevo entorno laboral que representa el trabajo a distancia, las demandas físicas del trabajo han sido sustituidas por demandas mentales. Por ello, la importancia de los factores psicosociales para la salud de la población que trabaja a distancia junto con los factores ergonómicos se hace cada vez más evidente.

7. TELETRABAJO Y TRABAJO A DISTANCIA

CONSIDERACIONES PREVIAS

Como ya hemos comentado el constante avance en las nuevas tecnologías tanto en el mundo de la informática como de la comunicación ha favorecido la aparición e implantación de nuevas formas de trabajo en remoto como el teletrabajo, el smart working, etc. La pandemia obligó a la implantación acelerada de estas nuevas formas de organización del trabajo en muchas empresas para evitar los riesgos de contagio y la suspensión de la actividad laboral durante los momentos más críticos. Para aquellas empresas que ya habían iniciado el proceso fue relativamente sencillo su adaptación al trabajo en remoto. A la vista de la experiencia parece que el trabajo en remoto o a distancia ha llegado para quedarse y la empresa debe prepararse para beneficiarse de las ventajas que esto puede aportar tanto al trabajador como a la propia empresa y a la sociedad en general.

MARCO NORMATIVO

En el ámbito internacional los primeros pasos hacia la regulación del trabajo a distancia fueron dados por la OIT en su Convenio nº 177 en el que se reguló “el trabajo a domicilio” como la modalidad en la que el trabajador ejerce el trabajo en un lugar elegido por el diferente al local de trabajo de la empresa.

En el ámbito comunitario, es el Acuerdo Marco sobre el Teletrabajo de 2009 el que elabora un marco general europeo de protección para los trabajadores que ejercen su actividad laboral bajo esta modalidad organizativa.

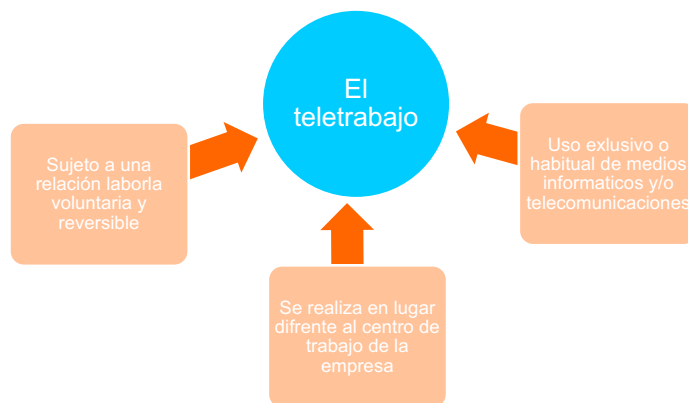
En España no es hasta el año 2021 con la Ley 10//2021, de 9 de julio, sobre el trabajo a distancia que se regula de forma específica esta modalidad organizativa del trabajo.



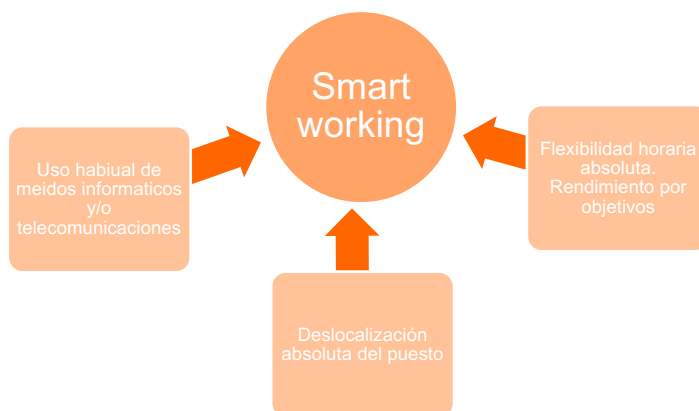
Resulta difícil encontrar una definición unánime de las diferentes formas de organización del trabajo a distancia. Por lo que, lo primero que debemos aclarar es algunos conceptos. Qué es el trabajo a distancia, el teletrabajo y el smart working que aun pareciendo conceptos similares entre ellos presentan algunos matices.

Trabajo a distancia la forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por esta, durante toda su jornada o parte de ella, con carácter regular. Entendiendo por regular aquel trabajo a distancia que se preste, en un periodo de referencia de tres meses, un mínimo del treinta por ciento de la jornada. Dentro del trabajo a distancia podemos distinguir diferentes modalidades.

Teletrabajo aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación.



Smart working «trabajo inteligente» hace referencia al trabajo que se puede desempeñar desde cualquier lugar gracias a la tecnología y la conexión a Internet ,deslocalización absoluta del puesto de trabajo , permitiendo que el trabajador desempeñe su labor de manera completamente autónoma,y que no está limitado por un horario de trabajo determinado, sino que tendrá flexibilidad horaria absoluta. donde el trabajo no se mide por horas, sino por el cumplimiento de objetivos.



VENTAJAS Y DESVENTAJAS:

Estas nuevas formas de organización han supuesto ciertas ventajas, no solo para el propio trabajador sino también para la empresa.

| VENTAJAS DEL TELETRABAJO | | |
|---|---|--|
| PARA LA SOCIEDAD | PARA LA EMPRESA | PARA EL TRABAJADOR |
| <ul style="list-style-type: none"> - Disminución de la contaminación. Al reducirse los desplazamientos - Igualdad de oportunidades en todo el territorio favoreciendo la fijación de población especialmente en zonas rurales - Facilita acceso laboral a los discapacitados | <ul style="list-style-type: none"> - Ahorro de costes - Disminución absentismo - Incremento de la productividad - Mayor cobertura geográfica - Mejora de la competitividad facilidad para la contratación de personal cualificado independientemente del lugar de residencia | <ul style="list-style-type: none"> - Mayor flexibilidad en la gestión de tiempos - Mayor conciliación entre vida familiar y laboral - Elección personal del entorno de trabajo - Reducción accidentes laborales en itinere - Ahorro costes desplazamientos - Inmediatez de la comunicación |

Si bien es cierto que las ventajas que presenta el trabajo a distancia son muchas, estos cambios organizativos también pueden conllevar la aparición de nuevos riesgos laborales tanto para la empresa como para el trabajador, entre los que se encuentran:

| DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO | |
|--|--|
| PARA LA EMPRESA | PARA EL TRABAJADOR |
| <ul style="list-style-type: none"> - Posibles brechas de seguridad - Imposibilidad de supervisión del trabajador - Pérdida de identidad corporativa | <ul style="list-style-type: none"> - Aislamiento respecto al resto de la empresa - Despersonalización. pérdida de identidad corporativa - Desigualdad de oportunidades, en formación, promociones, etc. - Dificulta el trabajo colaborativo - Conectividad permanente (Tecnoestrés) - Traslados de costes productivos - Conflicto trabajo vida personal - Riesgo de aumento de la brecha laboral de genero |

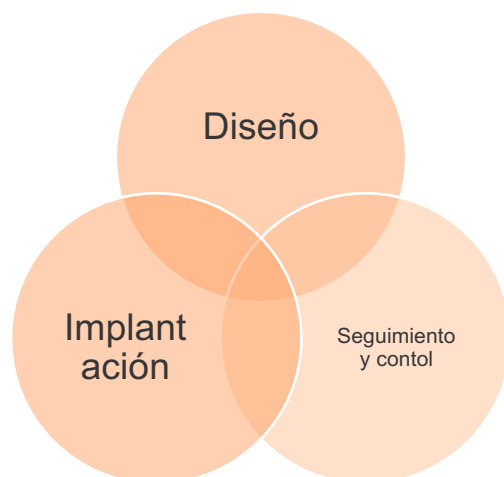
RECOMENDACIONES PARA LA GESTION PREVENTIVA

¿Está preparada su empresa para implantar el teletrabajo?

El teletrabajo puede ser implantado en empresas de cualquier tamaño y sector de actividad siempre que se den unos requisitos mínimos:

¿Cómo podemos implantar el teletrabajo en nuestra empresa?

Para garantizar el éxito de la implantación del teletrabajo en la empresa será necesario llevar a cabo unas actuaciones previas, que se concretan en tres etapas:



Diseño

- **Análisis de viabilidad del trabajo a distancia en los puestos de la empresa:** Existen puestos basados en el manejo, procesamiento y tratamiento de datos e información o conocimiento, en los que las tareas no tengan que realizarse necesariamente en la oficina y puedan establecerse en términos de objetivos claros y entregados en plazo...
- **Identificación de las características individuales que necesita el teletrabajador**
- **Identificación de las necesidades tecnológicas:** herramientas tecnológicas necesarias para la comunicación y ejecución de las tareas propias del puesto. Nuevas plataformas para el trabajo colaborativo, refuerzo de la ciberseguridad, etc.
- **Identificación de necesidades formativas** de los trabajadores en el manejo de las TIC. Elaboración de un plan de formación para los trabajadores a distancia

Implantación

- **Elección de modalidad** modelo híbrido (en oficina/en remoto), Determinar que parte de la jornada se hará a distancia y cual presencial.
- **Elección de puestos** susceptibles de trabajar a distancia, sin olvidar su carácter voluntario. Se pueden establecer unos criterios generales como necesidad de conciliación, distancia al centro de trabajo de la empresa, tipo de puesto o tareas...
- **Formación de los trabajadores a distancia.** Implantación del **Plan formativo.** que recoja tanto
 - Aspectos generales: virtudes y riesgos del trabajo a distancia, medios de prevención de riesgos laborales que puede aplicar en estos casos, cómo

evaluar, informar, formar, cómo realizar la vigilancia de la salud, cómo tratar los accidentes de trabajo, etc.

- Aspectos organizativos: mecanismos de comunicación con responsables y compañeros, comunicación de incidencias, control sobre el trabajo desarrollado...
- Aspectos técnicos: formación en el funcionamiento adecuado de las herramientas tecnológicas de las que dispone para realizar el trabajo y sacarlas el mayor partido.

Gestión y supervisión

- **Basada en la confianza** entre empresa y trabajador y no en el control
- **Trabajo por objetivos.** Es necesario que la actividad desarrollada por el trabajador se defina en términos de tareas y plazos. De objetivos para poder medir la productividad en remoto.
- **Flexibilidad horaria pero con reserva de franjas horarias** para la comunicación entre varias personas Equilibrio entre control horario y autonomía personal
- **Prevención de riesgos laborales.** Los teletrabajadores tienen derecho a una protección efectiva de su seguridad y salud laboral del mismo modo que los trabajadores presenciales

En la actualidad, como ya se ha comentado, Ley 10/2021 reconoce a los trabajadores a distancia los mismos derechos en materia de prevención de riesgos laborales que los trabajadores que desarrollan su tarea mediante la modalidad presencial. Por tanto, el empresario sigue siendo responsable de la seguridad y salud de sus trabajadores aun en el caso de que estos ejerzan sus tareas fuera de las instalaciones de la empresa

Se trata de que el hecho de no ser visible para la organización no afecte a la seguridad y salud de los trabajadores a distancia

Es necesario establecer una serie de mecanismos que garanticen, por tanto, la protección de estos trabajadores al igual que para el resto de los trabajadores:

Plan Preventivo. Esta herramienta de integración de la Prevención de Riesgos Laborales en el sistema de gestión de la empresa debe considerar a todos los empleados incluidos los trabajadores que desarrollan su actividad a distancia en cada uno de los apartados del Plan:

- **Identificación** de la empresa, además de la actividad productiva debe indicarse el número y características de los centros de trabajo y el número de trabajadores mencionándose la existencia de empleados que realicen su trabajo a distancia, en su caso .
- **Estructura organizativa** de la empresa, en este apartado debe identificarse las funciones y responsabilidades de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa y los cauces de comunicación en materia de prevención de riesgos laborales, teniendo en cuenta la comunicación con los trabajadores a distancia.
- **Organización preventiva** de la empresa, se indicará la modalidad preventiva elegida Indistintamente de la modalidad elegida lo que debe asegurarse es que se tenga en cuenta a los trabajadores a distancia en el ejercicio de sus funciones.
- **Política, objetivos y metas** que la empresa piensa alcanzar en materia preventiva debe tener en cuenta a los teletrabajadores.

Consulta y participación . Estos derechos del trabajador van a tener diferentes enfoques.

Consulta previa: será necesario llevar a cabo una consulta previa a los trabajadores o sus representantes por parte de la organización antes de implantar la modalidad de trabajo a distancia.

Participación: La empresa debe asegurar una comunicación con el teletrabajador que posibilite la consulta y participación del mismo en materia de prevención de riesgos laborales elaborando procedimientos específicos que tengan en cuenta a estos trabajadores y que les permitan la participación bien a través de sus representantes o directamente.

Evaluación de riesgos . La evaluación de riesgos ha de incluir los puestos de teletrabajo y tener en cuenta todas las peculiaridades, los riesgos que pueden afectar a los trabajadores a distancia pueden ser diferentes a los riesgos a los que están expuestos los trabajadores que ocupan el mismo puesto de trabajo, pero desarrollan sus tareas en las instalaciones de la empresa, debido a las peculiaridades del trabajo a distancia.

Por tanto, deben utilizarse métodos específicos de evaluación teniendo en cuenta las características especiales del teletrabajo, teniendo en cuenta cuatro aspectos de forma específica:

- Factores ergonómicos: Espacio de trabajo
- Factores psicosociales:

Planificación preventiva .Esta Planificación debe identificar y planificar las actuaciones preventivas sin olvidar a las teletrabajadoras y teletrabajadores incluyendo las actividades preventivas dirigidas a eliminar o reducir los riesgos ergonómicos y los derivados de factores psicosociales como la carga de trabajo, ritmos de trabajo, etc.

Formación e información. Dentro de las medidas preventivas a adoptar el empresario deberá formar e informar a los trabajadores de los riesgos derivados de su puesto de trabajo, de las medidas preventivas y de las actuaciones en caso de emergencia independientemente de que se trate de trabajadores presenciales o teletrabajadores.

Se aconseja la elaboración de Planes de formación adaptados a la situación de los trabajadores a distancia en el que se recojan . medios de prevención de riesgos laborales que puede aplicar en estos casos (videos, guías, etc. que ayuden a gestionar los equipos, a evaluar el entorno de trabajo, etc.)

Vigilancia de la salud. El empresario tiene la obligación de garantizar a todos sus trabajadores a distancia, al igual que a los presenciales, la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo que están llevando a cabo.



Además de llevar a cabo estas obligaciones legales por parte de las empresas para garantizar la protección de la seguridad y la salud de sus teletrabajadores, la experiencia adquirida por las empresas pioneras en la implantación del teletrabajo en España ha sido recopilada en diferentes Libros Blancos sobre teletrabajo en España que nos ofrecen un conjunto de buenas prácticas dirigidas a que el teletrabajo en el futuro siga avanzando de manera exitosa

Recogemos a continuación algunas de esas Buenas Prácticas :planteadas por las empresas frente a los posibles retos o desventajas que presenta el teletrabajo:

Dificultad para definición del modelo:

- Elaboración por los trabajadores de una guía sobre procesos que pueden llevarse a cabo en remoto y cuáles no, para ayudar a definir las tareas y frecuencias con que debe acudir al centro de trabajo de la empresa.

Frente al aislamiento y desarraigo:

- Creación de espacios virtuales o presenciales recurrentes en los que compartir retos, soluciones... en los que aprender unos de otros.
- Creación de espacios físicos atractivos dentro de la empresa diseñados para cometidos específicos que incentiven el desplazamiento al centro de trabajo para realizar determinadas tareas.
- Creación de dinámicas informales divertidas y breves de unos 20 minutos de duración que permitan la sociabilización en el ámbito laboral.
- Creación de espacios breves y periódicos en los que los teletrabajadores puedan presentar a sus compañeros el proyecto en el que se encuentra trabajando para darle visibilidad

Dificultad para la gestión de riesgos

- -Auditorías previas por la empresa de los lugares en los que se va a teletrabajar para comprobar la adecuación.
- Elaboración de material didáctico (videos, infografías, dípticos, etc.) como apoyo para la gestión de los riesgos derivados del teletrabajo.
- Financiación por parte de la empresa de parte del material necesario para teletrabajar (mobiliario ergonómico, tecnología adecuada en el hogar, etc.

Desconexión e interferencias con el ámbito personal:

- Establecer protocolos en los que se establezcan horarios de desconexión, horarios razonables para recibir y enviar correos, tiempos razonables de respuesta a una petición, etc.
- Instaurar mecanismos de desconexión automática de los dispositivos que garanticen la desconexión digital durante determinados periodos de tiempo.

8. EL TECNOESTRÉS

Definición

Teletrabajo: la RAE define el teletrabajo como Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.

TIC's: software, soportes, canales, herramientas, etc., que permiten al usuario acceder, almacenar, transmitir y procesar la información.

El estrés: El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés hace referencia situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar los recursos de que dispone para afrontarlos.

Cuando la demanda de necesidades que vienen del exterior (laboral, social, etc.) es mayor que los recursos de afrontamiento de los que dispone el sujeto, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Con la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, y todos los aspectos relacionados con la Salud Laboral, se ha considerado el estrés como uno de los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad.

El **tecnoestrés:** referido al estrés específico derivado de la introducción y uso de nuevas tecnologías en el trabajo. fue mencionado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro "Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution". Lo define como: "una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable"

Existen otras definiciones del tecnoestrés han venido dadas por autores que los identifican como: "cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos, los comportamientos o la fisiología causado directa o indirectamente por la tecnología". Estos autores (Michelle Weil y Larry Rosen en su libro "Technostress: coping with Technology @ work, @ home and @play" publicado en 1997) señalan que el tecnoestrés es también una enfermedad y que es debida principalmente al creciente estrés generado por el uso indiscriminado en todos los aspectos de la vida cotidiana de teléfonos móviles, e-mails, PDAs, etc. De este modo se da una perspectiva negativa del impacto de la tecnología.

Una definición más específica (Salanova, 2003) es la que entiende el tecnoestrés como:

"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 que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC".

En esta definición queda reflejado que el tecnoestrés es resultado de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos disponibles, y está caracterizado por dos dimensiones centrales: 1) síntomas afectivos o ansiedad relacionada con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo, y 2) el desarrollo de actitudes negativas hacia la TIC. Ahora bien, esta definición está restringida al tipo más conocido de tecnoestrés: la tecnoansiedad.

Origen, contexto

El uso y la incorporación de las distintas tecnologías en la vida cotidiana ha ido en aumento en los últimos años y debido a la situación anómala vivida en los años pasados, la Sociedad y sobre todo el ámbito Laboral se ha visto obligado a utilizar Las Tecnologías de la Información y comunicación -Tics- como un medio ordinario de trabajo.

La pandemia de la Covid-19 ha provocado que modelos laborales como el teletrabajo, sean vistos como una alternativa que ha crecido rápidamente y que necesita el uso los dispositivos móviles, ordenadores, etc...como herramienta base.

El mundo del trabajo se comienza a percibir de forma distinta, creando estructuras productivas flexibles y alterando las relaciones laborales. De esta manera, cada vez un mayor número de empresas desarrollan su actividad laboral basada en la utilización de plataformas virtuales o a través de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el trabajo.

Según el Instituto Nacional de Estadística en 2019 trabajaban en teletrabajo el 4,8% de Los españoles y durante el confinamiento provocado por la pandemia de la Covid-19 el porcentaje se incrementó hasta alcanzar el 34%.

Ante esta situación se detecta un cambio en las condiciones de trabajo relacionadas con las organizaciones, el contenido del trabajo y la realización de la tarea. Cuando estas variables se ven diseñadas deficientemente implica que las personas expuestas a las nuevas condiciones de trabajo están ante un potencial riesgo psicosocial, causando daños para su salud. Entre los factores de riesgo psicosocial que se ven afectados por un diseño deficiente podemos encontrar:

Tiempo de trabajo:

Las variables que hacen posible que una persona usuaria de TIC's vea afectada su salud son

- Prolongación de la jornada laboral y realización del trabajo en horarios como noche o fin de semana debido a la conectividad permanente y al uso inadecuado de las TIC. E incluso el Asincronismo temporal para interactuar con otros trabajadores ubicados en países con diferentes

franjas horarias, lo que incide en la jornada laboral, prolongando o adelantando el comienzo de la misma.

- Disminución del tiempo de descanso mental y físico necesarios para la recuperación del trabajador debido a la prolongación de la jornada provocada por el uso de TIC y la conectividad permanente.
- Dificultad de conciliar la vida familiar y laboral, por la no existencia de las barreras claramente diferenciadas entre el tiempo de trabajo, de ocio y de descanso ocasionada por un mal uso de las TIC una vez finalizada la jornada laboral. El rol laboral llega a ocupar el espacio previsto para el desempeño del rol familiar, incumpliendo así las expectativas previstas para este último, pudiendo generar, la aparición de un conflicto trabajo-familia.
- Ausencia de cultura preventiva o guía de buenas prácticas relativas al uso adecuado de las TIC. Existencia de expectativas de disponibilidad y respuesta inmediata por parte de los superiores jerárquicos y/o sensación de “deber de contestar” fuera de la jornada laboral por parte de los trabajadores.
- El *leaveism* (realización del trabajo en el hogar, fuera de la jornada laboral, para adelantar trabajo sin dar parte de esta práctica ni a compañeros ni a superiores jerárquicos y para lograr consolidar el puesto de trabajo ante la amenaza de una no renovación o despido, usando las TIC fuera de la jornada laboral para llevar el trabajo “al día” e interfiriere y/o invade el tiempo de ocio y descanso, produciendo un desequilibrio entre vida laboral, familiar y personal.
- Aumento de las interrupciones en el desarrollo del trabajo debido al uso de TIC, en especial en el uso del correo electrónico.
- Realización de tareas en “periodos de espera” o “tiempos muertos” (entre desplazamientos y/o viajes) que antes eran “inactivos” (ya que no se podía realizar el trabajo sin estar presente en la oficina) y ahora son trabajados y pueden suponer un añadido al tiempo de trabajo de la jornada laboral.
- Cultura de empresa sin una política clara sobre promoción de trabajadores remotos, lo que hace aumentar la competitividad, pudiendo ocasionar un aumento de las horas de trabajo usando las TIC fuera del horario laboral y del centro de trabajo, ocasionando a su vez prácticas laborales inadecuadas como el *leaveism* (entendido en su acepción de realización del trabajo en el hogar, fuera de la jornada laboral, para adelantar trabajo sin dar parte de esta práctica ni a compañeros ni a superiores jerárquicos).
- Dificultad para planificar el trabajo y controlar el ritmo de trabajo, pausas, etc. Las TIC pueden terminar marcando el ritmo de trabajo y la urgencia de las tareas a realizar. Esto va asociado a una sobrecarga de trabajo cognitiva potenciada por la sensación de urgencia en la inmediatez de respuesta al usar TIC (en el uso y gestión inadecuada de correos electrónicos).
- Aumento del número de tareas imprevistas comunicadas haciendo uso de las TIC. Tareas que se tornan prioritarias y se suman a las previstas y en curso.

- Los problemas técnicos en el uso de los dispositivos como puede ser averías, pérdida de conexión, lentitud de procesamiento, pérdida de datos, etc. que, sumado a la dependencia tecnológica para desarrollar el trabajo, pueden provocar sobrecarga de trabajo y ansiedad.
- Una deficiente gestión de la comunicación entre y con trabajadores remotos, dificulta el intercambio de conocimientos e información, el apoyo informativo y/o el apoyo instrumental.
- La información y la retroalimentación entre el superior jerárquico y el trabajador se ve reducida debido a la dificultad de la interacción en espacios virtuales de trabajo y/o a la ausencia de procedimientos y/o canales de comunicación con los trabajadores remotos.
- El aumento de interrupciones externas generadas por uso de TIC, correo electrónico, etc. lleva al usuario a una dificultad para concentrarse de nuevo en la tarea desarrollada.
- La exigencia de un aprendizaje continuo para usar las TIC, las APP, los softwares, etc. así como un aprendizaje de nuevos lenguajes informáticos.
- El hecho de que se reciban grandes cantidades de información proveniente de diversas fuentes (Internet, correo electrónico, plataformas web, etc.) genera una sobrecarga informativa (infobesidad o infoxicación) por el manejo y gestión (lectura, selección, análisis, comprensión, etc.), lo que provoca un uso inefectivo de la misma (ocasionando dificultad o imposibilidad de seleccionarla, gestionarla, clasificarla, etc.).
- Ausencia de visibilidad del trabajador que genera sensación de inexistencia, ya que “si no me ven, no existo”. Esta “despersonalización” del trabajador remoto es causada por la dificultad que implica la comunicación mediatizada y el trabajo a distancia fuera de las instalaciones del empresario y puede afectar a la percepción del trabajador sobre el escaso reconocimiento del trabajo que realiza.
- Monitorización inadecuada del trabajador remoto o del trabajo que ha realizado, que puede afectar a su privacidad o derecho a la intimidad como usuario de TIC.
- Deficiente planificación de acciones formativas específicas para formar a teletrabajadores y/o teletrabajadores móviles, junto con la ausencia de programas continuos y específicos de formación relativos al manejo de las TIC en función de las necesidades detectadas en los trabajadores genera a una sensación de falta de interés hacia el trabajador por parte de la empresa.
- Sensación de mayor dificultad para conseguir una compensación por la realización del trabajo al “no ser visibles” en la empresa. Sentimiento de dificultad para promocionar y de mayor facilidad para ser despedido.
- Nula o escasa posibilidad de interactuar cara a cara con compañeros e imposibilidad de obtener apoyo social (emocional y/o instrumental), propiciando una sensación de aislamiento al predominar la comunicación mediatizada y las relaciones virtuales.

- La generación de malentendidos y conflictos laborales debido al uso de espacios virtuales de interacción y comunicación.
- Problemas relacionados con la falta de infraestructura, conexiones, enchufes, etc., del espacio físico donde se trabaje con las TIC., la realización del trabajo en el hogar, sin espacios previstos o adecuados para ello teniendo que buscar continuamente una zona de trabajo genera incertidumbre en el trabajador.
- Realización de parte del trabajo en lugares de paso, aprovechando los tiempos muertos o de espera no son propiamente espacios diseñados para la realización del trabajo.

Una vez definidos los aspectos que pueden influir en el bienestar de las personas usuarias de las TIC's derivados de un mal diseño de las nuevas condiciones trabajo, se pone de manifiesto la existencia de riesgos psicosociales a los que está expuesto el trabajador. Todo ello hace necesario aportar una serie de **medidas preventivas** para eliminar dichos riesgos psicosociales generados o reducirlos al máximo posible.

- Establecer políticas de desconexión digital para garantizar los tiempos de descanso entre jornadas laborales. Por ejemplo, instalando sistemas restrictivos de desconexión automática que inhabilite la recepción y el envío de correos electrónicos fuera de la jornada laboral, incorporando "siestas digitales" (suponen la gestión del correo electrónico solo a ciertas horas), estableciendo días sin correo electrónico, limitando el acceso remoto a la intranet una vez finalizado el horario de trabajo, evitar interrupciones del trabajo en curso por uso inadecuado del correo electrónico (contestar de inmediato),etc, para evitar así una "jornada laboral sin fin".
- Planificar el trabajo a realizar, la cantidad de trabajo previsible y el inesperado, así como el tiempo de dedicación previsible y el plazo de finalización. Marcando unas prioridades en caso de recibir tareas no esperadas que se realizan en paralelo a las programadas (provocando multitarea) para no prolongar el tiempo de la jornada, no generar multitareas a los trabajadores, evitar la sobrecarga de trabajo y la invasión del tiempo de trabajo en el ámbito personal y/o familiar que pueda ocasionar un conflicto entre trabajo y familia.
- La gestión del correo electrónico provoca la interrupción de la actividad pudiendo generar multitareas, por lo que se debe programar adecuadamente el tiempo de trabajo y/o la franja horaria destinada a gestionar el uso del correo electrónico.
- No utilizar indiscriminadamente las diferentes cuentas de correo electrónico para uso laboral (diferenciar la cuenta de correo personal de la laboral).
- Fijar objetivos reales y alcanzables en la jornada laboral.

- Diseñar una política empresarial clara sobre el uso adecuado de las TIC en la jornada laboral y elaborar protocolos, instrucciones, circulares o guía de buenas prácticas en el manejo de las TIC para evitar su uso inadecuado una vez terminada la jornada laboral
- Proporcionar a los trabajadores formación específica en gestión del tiempo y uso de dispositivos o del correo electrónico para el manejo de TIC en función de las necesidades detectadas por parte de los trabajadores.
- Dotar al trabajador de autonomía suficiente para que planifique y priorice las tareas para alcanzar los objetivos marcados, establezca su ritmo de trabajo o sus pausas.
- La flexibilidad en la organización temporal del trabajo no debe ser algo susceptible de ser usado para prolongar el tiempo de trabajo de la jornada laboral, por lo tanto, se recomienda, además de respetar la Directiva de Tiempo de Trabajo (93/104/CE), diseñar una guía de buenas prácticas para el uso adecuado de las TIC, hacer campañas de sensibilización en la empresa para trabajadores, mandos intermedios, superiores jerárquicos, etc., evitar las comunicaciones y las interacciones entre compañeros de trabajo y superiores jerárquicos (mediante el uso de llamadas telefónicas, correo electrónico, etc.) fuera de la jornada laboral, etc.
- Diseño y puesta a disposición de canales (plataforma web, chat, foro, etc.) para interactuar con compañeros y superiores jerárquicos en espacios virtuales, posibilitando las consultas, resolución de dudas y/o transmisión de conocimientos adquiridos.
- Fomentar la retroalimentación y para visibilidad al trabajador implantando modelos “mixtos” de organización del trabajo en los que se combine trabajo en oficina y trabajo a distancia. Si no es posible, se aconseja programar reuniones presenciales periódicas con los trabajadores remotos, diseñar y poner a disposición procedimientos y buenas prácticas para facilitar la comunicación e interacción con y entre ellos, crear canales (plataforma web, etc.), incluirles en acciones formativas, eventos sociales de la empresa y/o reuniones de departamento fomentando así el apoyo social y evitando la sensación de aislamiento del trabajador. Comentar temas también como los objetivos alcanzados, no alcanzados, dificultades y/o calidad del trabajo.
- Realizar reuniones periódicas con los trabajadores remotos en las que se les informe de lo que acontece en la empresa (en general) y en su puesto de trabajo (en particular).
- Establecer una política clara relativa a la supervisión y control de la productividad del trabajador y el cumplimiento de sus obligaciones laborales, respetando su privacidad y su derecho a la intimidad.
- Diseñar y/o incluir en los planes y/o acciones formativas a los trabajadores remotos.
- Diseñar y/o incluir a los trabajadores remotos en las políticas de compensación, promoción y ascensos en la empresa.

- Se debe adecuar el lugar de trabajo elegido en el hogar de modo que se adapte a la normativa de prevención aplicable y a las buenas prácticas de diseño ergonómico.

Esta situación cambiante en las condiciones de trabajo, ha dado lugar a que los trabajadores tengan que readaptarse al uso de las tecnologías y también formarse en esta materia, mediante el aprendizaje de estos soportes electrónicos

El uso de las Tecnología de la Información y Comunicación TIC´s está relacionado con la aparición de los riesgos psicosociales como problemas del sueño, cefaleas, problemas cognitivos... o el tecnoestrés, donde podemos encontrar diferentes tipos como tecnoansiedad, tecnofatiga, tecnofobia y tecnoadicción.

La relación entre las tecnologías de la información y comunicación y los riesgos asociados al tecnoestrés es muy estrecha.

El concepto de tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC.

Ante esta nueva realidad laboral es necesario, que los trabajadores tengan una actitud predispuesta al cambio mediante la adaptación de las tecnologías a la reestructuración de la profesión, logrando un enfoque integrado

Los trabajadores que se han adaptado a la perfección a los cambios tecnológicos en el puesto de trabajo tratan de conseguir el máximo beneficio para la empresa mediante la utilización de los medios tecnológicos de forma equilibrada y adecuada, maximizando los recursos que las TIC ofrecen al trabajo. Sin embargo, en la mayoría de los casos, los trabajadores no tienen una adaptación tan buena al uso de las tecnologías -bien sea por defecto o bien por exceso-, dando lugar a situaciones estresantes en su puesto de trabajo. Estas circunstancias perjudiciales para la salud mental, física y social de los trabajadores ponen de manifiesto la aparición de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, y el estrés laboral, o más bien el tecnoestrés, como trastorno protagonista en la actualidad tras la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación en las condiciones de trabajo.

Se considera el estrés como una respuesta del organismo que puede afectar gravemente a la salud, el bienestar y la calidad de vida del que lo padece y de los que le rodean. Tiene consecuencias psicológicas y fisiológicas. En efecto es un factor de riesgo de tres de las principales causa de muerte de las sociedades actuales: cáncer, enfermedades cardíacas y accidentes cerebro vasculares.



Una definición más específica del tecnoestrés es (Salanova, 2003):

"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 que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC".

Consecuencias del Tecnoestrés

En relación a este aspecto las consecuencias más usuales y características del tecnoestrés se pueden englobar en un bloque de problemas psicosomáticos y otro de consecuencias organizacionales:

- Dentro de lo psicosomático existen, entre otros, problemas en el sueño, dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos gastrointestinales;
- en lo daños organizacionales se pueden incluir, el absentismo y la reducción del desempeño sobre todo debido al no uso o mal uso de las TICs en el puesto de trabajo.

A la larga, el tecnoestrés podría acabar desarrollando también burnout o síndrome de quemarse por el trabajo.

Tipos de tecnoestrés

En la actualidad, existen varios tipos de trastornos derivados por la incorporación inadecuada de las TIC en el trabajo: la tecnoansiedad, la tecnofatiga y la tecnoadicción, siendo consideradas como elementos motivadores del estrés en el trabajo.

La **tecnoansiedad** es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, generando pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TICs.

Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia la TIC. Es un rechazo general a las nuevas tecnologías. Jay (1981) define la tecnofobia en base a tres dimensiones: 1) resistencia a hablar sobre tecnología o incluso pensar en ella, 2) miedo o ansiedad hacia la tecnología, y 3) pensamientos hostiles y agresivos hacia la tecnología.

La población más sensibles a este tipo de trastornos es la de edad media o avanzada (a partir de cuarenta años de edad), ya que les resulta bastante complejo reaprender una nueva forma de trabajo a través de sistemas electrónicos o informáticos.

La **tecnofatiga** se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TICs.

La **tecnoadicción** es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en "todo momento y en todo lugar", y utilizarlas durante largos períodos de tiempo.

No solo es un problema para los trabajadores, ya que puede ocasionar bajas por ansiedad o depresión y esto repercute negativamente en el rendimiento de la organización. Por eso es tan necesaria la llamada **desconexión** digital o 'unplugging'.