



NTIC y riesgos psicosociales en el trabajo: estado de situación y propuestas de mejora**

por José Antonio Fernández Avilés*

SUMARIO: 1. El impacto de las NTIC en el mundo del trabajo. – 2. El carácter “ambivalente” de las NTIC en relación a los riesgos y la salud psicosocial en el trabajo. – 3. Salud psicosocial y uso intensivo de las NTIC en el trabajo. – 3.1. Factores de riesgo psicosocial asociado. – 3.2. Patologías psicosociales derivadas más prototípicas. – 4. La prevención de los riesgos psicosociales asociados al trabajo con uso intensivo de NTIC es posible. – 5. En clave de política-jurídica propositiva: algunas líneas de actuación. – 5.1. A nivel de acción pública (legislativa y administrativa). – 5.2. El papel de la negociación colectiva como fuente de regulación preventiva. – 5.3. El plano de las relaciones laborales a nivel de empresa (hacia una nueva “cultura preventiva empresarial” en relación a las NTIC).

1. *El impacto de las NTIC en el mundo del trabajo*

Las revoluciones tecnológicas siempre han arrastrado, de forma ineludible, cambios más o menos drásticos tanto en los modos de producción, en las formas de organización y funcionamiento de las empresas, así como en la manera de realizar el trabajo humano.

En primer lugar, la irrupción de una nueva tecnología – o conjunto de ellas – tiene repercusiones sobre la reconfiguración de la propia estructura de los mercados de trabajo. Esto también ha sucedido con las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC), que han permitido la aparición de nuevos nichos de empleo (*v. gr.* los trabajadores de los *call centers*, los desarrolladores de aplicaciones, los probadores y jugadores profesionales de video-juegos o los micro-trabajadores de la denominada *click economy*). Surgen nuevas cualificaciones vinculadas a las NTIC más apreciadas en el mercado de trabajo y ello también conlleva el declive o desaparición de profesiones tradicionales que – en el marco de la actual crisis del empleo – ahora no resultan tan necesarias con el empleo de “herramientas” tecnológicas, viéndose especialmente afectados los trabajadores de cualificación media-alta, cuyas funciones pasan a ser reemplazadas por las amplias posibilidades

* José Antonio Fernández Avilés es Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en la Universidad de Granada (España). jfaviles@ugr.es.

** Questo saggio è stato richiesto dalla Redazione della Rivista.

que ofrecen las NTIC (*v. gr.* como sucede significativamente en el sector de la banca con la irrupción de la banca electrónica).

Esta dimensión se conecta con el debate – económico y de política de empleo – sobre el potencial destructivo y/o creador de empleo de las nuevas tecnologías y el saldo que arrojará finalmente, si la sustitución definitiva del trabajo humano por la robotización y las nuevas formas de inteligencia artificial, o bien nos llevará a una mera recomposición de cualificaciones profesionales, sin relegar el trabajo humano a un segundo plano. En todo caso, se aventura un futuro más difícil en los mercados de trabajo para los trabajadores que no se adapten a las nuevas tecnologías que se instauran para el desarrollo de sus funciones. Este hecho renueva el asunto del *long-life learning* en el contexto del acelerado cambio tecnológico aplicado a las actividades productivas.

En segundo término, las NTIC han permitido nuevas formas de organización de las actividades productivas que podríamos encajar, aunque se trate de una expresión harto multívoca, en la denominada “economía colaborativa”. Aquí se encuadrarían los modelos productivos basados en la llamada “Industria 4.0” y la extrema “deslocalización” difusa de la producción que permite (acompañada de las nuevas posibilidades que permite la impresión 3D), así como el auge de las nuevas plataformas digitales de prestación de diversos servicios y que han llevado a la denominada “uberización” del trabajo.

Por último, y en una dimensión que pondría ya el acento en el propio factor humano, las NTIC permiten la extensión de nuevos modos de prestación personal del trabajo, que englobaríamos en la expresión “*e-work*”, noción de amplio espectro que aludiría a toda forma de organización del trabajo remoto – a distancia – y telemediado (en el que la comunicación, transferencia de datos y resultados se lleva a cabo a través del uso de las NTIC)¹. Ello tendría sus manifestaciones en el clásico teletrabajo (según el Instituto Nacional de Estadística, ya existen planes de teletrabajo en el 27% de las empresas españolas), pero también en el denominado trabajo “móvil” o – en su variante más extrema – el trabajo “nómada”.

El teletrabajo móvil se ha definido como la forma de organización del trabajo basada en el intercambio de información en “espacios virtuales de trabajo”, la disponibilidad y conectividad constante en cualquier lugar y en cualquier momento facilitada por el uso de las NTIC². El trabajo “nómada” se caracteriza además por varias características específicas que se adicionan al teletrabajo móvil, como son la movilidad geográfica intensiva, el hecho de que el trabajador no estén fuertemente vinculados a ninguna oficina, instalación o lugar de trabajo, trascendiendo la necesidad de acudir a un centro de trabajo físico, así como la necesidad de llevar,

¹ Cfr. K. GAREIS, S. LILISCHKIS, A. MENTRUP, *Mapping the Mobile eWorkforce in Europe*, en J.H.E. ANDRIESEN, M. VARTAINEN (eds.), *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?*, Heidelberg, Springer, 2006, pp. 45 y ss.

² *Vid.* L. SCHMIDT, L. HOLGER, *Model-based Design of Mobile Work Systems*, en J.H.E. ANDRIESEN, M. VARTAINEN (eds.), *Mobile Virtual Work*, cit., pp. 153 y ss.

gestionar y reconfigurar sus propios recursos, dado que realizan su trabajo en diferentes localizaciones³.

Desde luego, en estos momentos ya no se trata de fenómenos marginales en la estructura de los mercados de trabajo, pues según los datos disponibles, los teletrabajadores son un 3,1% en la UE (un 2,7% en España) y los teletrabajadores “móviles” son un 7,8% en la UE – destacando en los servicios financieros y en los puestos de trabajo de gerencia y técnicos – (un 7,9% en España)⁴. La deslocalización acompaña a estas nuevas formas – algunas muy precarias – de empleo que utilizan los soportes tecnológicos avanzados para su desarrollo. Suponen una trivialización del trabajo en sentido locativo, pues conllevan un cambio en la concepción del espacio físico de trabajo que se desplaza al domicilio del trabajador (en su versión más clásica) o a espacios públicos de *co-working*, a lugares de paso como hoteles, cafeterías, estaciones, o a los propios medios de transporte mientras el trabajador se desplaza. Las NTIC modernas y las nuevas formas de trabajo (como el trabajo en plataforma), significan que un número creciente de trabajadores ocasionalmente o regularmente trabaja fuera de las instalaciones de los empleadores. En este nuevo contexto, parece necesario – como indica la Comisión Europea – un cambio hacia una noción más dinámica de “lugar de trabajo”⁵.

Del mismo modo, suponen una alteración que trastoca los tradicionales parámetros de determinación del tiempo de trabajo, impulsando la auto-gestión del tiempo de trabajo por parte del trabajador, así como la realización del trabajo en cualquier momento debido a la facilidad de localización y de conexión permanente (o las conexiones en diversas franjas horarias mundiales en función de las contingentes necesidades del trabajo).

Los renovados medios de producción empleados también han supuesto la irrupción de nuevos factores de riesgo, especialmente de tipo psicosocial (y también ergonómicos), a los que debemos estar necesariamente atentos, tanto de cara a una adecuada y efectiva prevención de la salud como en relación, más ampliamente, a la promoción del bienestar en el trabajo. El trabajo en la industria así como en los servicios está experimentando cambios a un ritmo rápido y la digitalización está determinando el futuro del trabajo. La cuarta revolución industrial necesita ser moldeada para garantizar una transición justa hacia el

³ Vid. entre otros, los trabajos de: N. MAKOTO, G. MARK, *Designing for Nomadic Work*, Department of Informatics, University of California, Irvine, 2008; C. AXTELL, *The Well-being of the Mobile Workforce*, Institute of Work Psychology, University of Sheffield, iPass Inc., 2011; M. PERRY, A. SELLEN, K. O'HARA, R.H.R. HARPER, *Dealing with Mobility: Understanding Access Anytime, Anywhere*, en “ACM Transactions on Computer-Human Interaction”, v. 8, n. 4, 2001, pp. 323 y ss.

⁴ EUROFOUND, *Primeros resultados: Sexta Encuesta europea sobre condiciones de trabajo*, 2015, https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1568.es.pdf.

⁵ Lo que deberá implicar la clarificación de la noción de “lugar de trabajo” y la actualización, simplificación, simplificación y supresión de los anexos de la Directiva 89/654/CEE del Consejo, de 30 de noviembre de 1989, relativa a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud en los lugares de trabajo, que reflejen los cambios en las formas de trabajo [Comunicación de la COMISIÓN EUROPEA: *Safer and Healthier Work for All – Modernisation of the EU Occupational Safety and Health Legislation and Policy*, COM(2017) 12 final, 10 de enero de 2017].

empleo digitalizado en fábricas y oficinas digitalizadas, teniendo en cuenta sus visibles consecuencias sobre las relaciones de trabajo y la salud de los trabajadores. El reto es garantizar un equilibrio entre la seguridad y salud de los trabajadores y la adecuada implantación de los nuevos cambios organizativos que demanda una mayor flexibilidad laboral, el uso intensivo de las NTIC y la virtualización de las relaciones laborales. Es por ello que el *Nuevo Marco Estratégico Europeo de Seguridad y Salud en el Trabajo 2014-2020* insta a “evaluar los cambios en la organización del trabajo derivados de la evolución de las nuevas TIC (conectividad constante) y su impacto a nivel organizacional e individual”.

2. El carácter “ambivalente” de las NTIC en relación a los riesgos y la salud psicosocial en el trabajo

Las NTIC nos facilitan enormemente el trabajo y favorecen niveles de productividad y eficiencia hasta ahora impensables, no obstante – y sin que ello signifique caer en un *neo-ludismo* poco admisible en nuestros tiempos – también presentan un “potencial alienante” y riesgos laborales de primera magnitud. La tecnología en sí es “neutra”, todo depende de que su uso sea racional y ello requiere también de un aprendizaje y experiencia. Como se ha dicho metafóricamente, las nuevas tecnologías tienen las “dos caras de Jano”⁶. Lo cierto es que los avances tecnológicos – por la reconfiguración de las relaciones de producción y de los modos de vida que suponen – también inducen la propia obsolescencia de los sistemas de protección social, a lo cual tampoco son ajenos los sistemas de tutela laboral, de prevención de riesgos laborales y de Seguridad Social. Aunque quedan por explorar los márgenes de actuación del *principio de caución* – en el plano psicosocial – frente la incesante renovación tecnológica, tampoco es menos cierto que debemos desterrar la idea de un “*determinismo tecnológico*” según el cual cualquier innovación posible deberá inevitablemente ser adoptada. Los mecanismos públicos de toma de decisión, a través de *polícies* e instituciones, y las empresas mismas podrán en realidad mediar entre potencialidad de las nuevas tecnologías digitales y su aplicación concreta en los procesos productivos⁷.

Vistas desde un perfil, las nuevas tecnologías pueden favorecer el incremento de los niveles de productividad del trabajo humano, pues permiten, entre otras cosas y sin ánimo de exhaustividad: mayor rapidez y ahorro de tiempo de trabajo; posibilidades de comunicación sincrónica y asincrónica; abaratamiento de las comunicaciones; deslocalización de las prestaciones de servicios y ahorro en costes de espacios físicos de trabajo (al menos para el empleador); mayores posibilidades de cobertura del mercado en el que opera la empresa; acceso a una información

⁶ J. POPMA, *The Janus face of the 'New Ways of Work' Rise, risks and regulation of nomadic work*, Working Paper 2013.07, European Trade Union Institute, Brussels, ETUI Printshop, 2013.

⁷ R. SENNET, *Continuano a chiamarla flessibilità*, en AA.VV., *10 idee per convivere con il lavoro che cambia*, Milán, Fondazione Giangiacomo Feltrinelli, 2017, p. 31.

ingente a través de *internet*, *network*, *intranets*, etc.; el acceso instantáneo a la información digitalizada (“en la nube”); la conectividad en cualquier momento y lugar (por lo tanto, permiten la propia “virtualización” de las relaciones de trabajo); la supresión del desplazamiento físico de los trabajadores (con el correlativo ahorro en costes de transporte y evitación de los riesgos derivados de los propios desplazamientos); ampliación de las posibilidades de inserción laboral de los trabajadores con movilidad reducida; permiten aprovechar los tiempos muertos en el trabajo – como son los tiempos de viaje o de espera (lo que era – conviene recordarlo – el gran objetivo de la clásica organización científica del trabajo bajo el paradigma taylorista); posibilitan el denominado teletrabajo y el teletrabajo móvil (incluso “nómada”), caracterizados por su desempeño fuera de los tradicionales centros de trabajo; abren posibilidades para el *multitasking* (la realización de tareas múltiples); pueden contribuir notablemente a la flexibilización de los tiempos de trabajo por lo que, al menos en teoría, podrían servir para mejorar la conciliación de la vida laboral y la personal/familiar, por su potencial para favorecer la autogestión del tiempo de trabajo.

Pero las NTIC tiene “otra cara” que genera más incertidumbres y que se traduce en nuevos retos para la salud y el bienestar en el trabajo. En primer lugar, es de destacar que el uso de tales tecnologías en el trabajo no necesariamente nos libra del trabajo monótono, repetitivo e insatisfactorio. La tecnología – que debiera de ser solo un “instrumento” para mejorar la existencia humana y no una finalidad en sí misma – no reemplaza la necesidad de un trabajo que dé “sentido” a nuestra vida profesional, como tampoco cubre la necesidad una red social de apoyo (también en el trabajo). Desde luego, no libran al trabajador de caer en la “sensación de soledad” y de aislamiento en el nuevo mundo de la “hiperconexión” y de las redes sociales⁸. Por ello, no debe resultarnos extraño que las experiencias de teletrabajo suelen presentar un carácter *mixto* o *alterno*, donde, de manera variable, el trabajador también realiza parte de su jornada en instalaciones de la empresa, lo que le permite también unas relaciones “presenciales” en su actividad laboral. Las nuevas tecnologías tampoco sustituyen la necesidad de una red social de apoyo en el trabajo, luego, en clave de relaciones colectivas de trabajo, deben verse como una renovada oportunidad para la acción sindical en la empresa. El trabajo a distancia no facilita ciertas oportunidades que surgen en los puestos de trabajo presenciales, como encuentros informales, descubrimientos y discusiones productivas, así como tampoco facilita la creación de redes informales propias del trabajo presencial⁹.

En relación a los factores de riesgo laboral, sin duda pueden favorecer mayores exigencias mentales y de estrés en el trabajo. Las NTIC permiten la

⁸ Como se ha dicho acertadamente: “... no vayamos a creer que una conexión equivale a complicidad. Todo emparentamiento cívico o espiritual necesita de un aparato técnico, pero hay un trecho del “conectivo” al colectivo” (R. DEBRAY, *Elogio de las fronteras*, Barcelona, Gedisa, 2016, p. 55).

⁹ R. SENNET, *Continuano a chiamarla flessibilità*, cit., p. 24.

existencia de puestos de trabajo caracterizados por la toma rápida y continua de decisiones relevantes que someten al trabajador a niveles continuos de elevada alerta psicológica), dentro de un fenómeno de más amplio alcance que ha dado en denominarse la actual “aceleración del tiempo”¹⁰. Favorecen la “infobesidad” o “infoxicación”, esto es, el exceso de información proveniente de diferentes fuentes digitales – en muchos casos irrelevante – a la hora de procesar – leer, filtrar, analizar – en la toma de decisiones que dificulta – más que facilita – el desarrollo de las prestaciones de servicios y que requiere de habilidades para la selección de la información “relevante” y “pertinente” en la toma de decisiones. Esta sobrecarga informativa puede originar tecnofatiga si no se disponen de los recursos e instrucción adecuada para la selección y procesamiento de la misma. Por otra parte, también las NTIC permiten interrupciones permanentes en el trabajo, con su correlativa repercusión sobre la atención y el rendimiento del trabajador. La lentitud de la red, la pérdida de archivos, la recepción de correos electrónicos *spam*, las ventanas emergentes o los problemas derivados del *malware* son situaciones que se relacionan con la aparición del tecnoestrés. Tales aspectos, sin duda, deberían integrar las políticas preventivas de uso racional de las nuevas tecnologías en el trabajo.

Uno de los aspectos más inquietantes del uso intensivo de las NTIC en el trabajo es que habilitan contextos laborales en los que, a falta de sensibilización y formación para la gestión adecuada del tiempo, resulta fácil caer – bajo la arcadía de la auto-gestión del tiempo de trabajo – en la “trampa” de lo que podríamos denominar de la *libertad para “auto-explotarse”*, esto es, la paradoja del que se “auto-explota” pensando que es libre¹¹.

Lo cierto es que estas nuevas formas de trabajo hacen muy difícil la extensión de las garantías preventivas “ordinarias” previstas por el marco normativo, dada la deslocalización espacial e incluso la desestructuración temporal que supone en el desarrollo de la prestación de servicios (*v. gr.* piénsese en las dificultades de las actuaciones laborales inspectoras o de las funciones de control y vigilancia de los representantes legales de los trabajadores para este tipo de trabajos). Reténgase que los estándares preventivos están mayoritariamente diseñados para el paradigma de la “sociedad industrial” y sus tradicionales riesgos correlativos, pero no están pensados para los nuevos tipos de trabajo que afloran en una sociedad post-industrial, muy terciarizada y asentada sobre estos nuevos

¹⁰ Vid. J. WAJCMAN, *Esclavos del tiempo: vidas aceleradas en la era del capitalismo digital*, Barcelona, Paidós, 2017.

¹¹ Vid. el lúcido análisis de B.Ch. HAN, *La sociedad del cansancio*, Barcelona, Herder, 2012.

modos de prestación de servicios profesionales¹² caracterizados por una mayor flexibilidad espacio-temporal¹³.

Otro elemento a tener muy presente es que, a diferencia de lo que pudiera pensarse, las NTIC facilitan nuevas formas precarias de empleo, incluso extremas, como podrían ser: las formas de teletrabajo “a llamada”, denominado eufemísticamente “*smart-working*” o “*lavoro agile*”; el trabajo en las plataformas de prestaciones de servicios (que no ofrecen protección laboral ni social, ni garantizan unos ingresos mínimos para una subsistencia digna); o incluso los menos conocidos micro-trabajos del mundo de la *click economy*. En muchas de estas nuevas formas organizativas, más que asistir a una sustitución de la mano de obra en virtud de las nuevas máquinas, asistimos a una verdadera *marginalización y precarización* del trabajo humano para permitir el propio funcionamiento de los sistemas informatizados de trabajo, como fenómeno apreciable en los procesos de desarrollo de la “inteligencia artificial”¹⁴.

Si algo tienen en común algunas de estas nuevas formas de trabajo es que se suelen conformar sobre la delgada línea que delimita el trabajo por cuenta propia del trabajo por cuenta ajena. Las nuevas tecnologías habilitan formas de trabajo que extralimitan – al menos en apariencia – el trabajo por cuenta ajena, lo que conlleva mayores dificultades para extrapolar las garantías generales relativas a la prevención de riesgos laborales. Muchas de estas “verdaderas” relaciones de trabajo subordinado se diseñan para situarse al margen de la ordenación jurídico-laboral, de manera que el debate sobre la calificación jurídica de las relaciones de trabajo en el marco de la “economía colaborativa” es uno de los grandes retos actuales para la comunidad iuslaboralista. Por lo tanto, las NTIC facilitan formas de trabajo donde no existe – o al menos no es aparente – un empleador “responsable” de la prevención de riesgos laborales, de manera que pueden favorecer el ejercicio “oculto” del poder de dirección y la no asunción de responsabilidades preventivas. Asistimos, pues, también a nuevos modelos de “intermediación laboral” que se sitúan *ad limine* de la tradicional relación laboral (o incluso de la diferencia entre lo que es un trabajo profesional de lo que es una mera actividad ocasional). Se trata de manifestaciones del trabajo en la nueva “sociedad del riesgo”, donde se reconfiguran las relaciones de producción para hacer recaer

¹² Vid. M. MIÑARRO YANINI, C. MOLINA NAVARRETE, *Perspectiva jurídica de los 20 años de PRL*, en *20 años de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Análisis multidisciplinar de la implantación de la LPRL a lo largo de estos 20 años*, Madrid, UGT-CEC, 2015, espec. pp. 521 y ss., <http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones/20Anyos/publicaciones/revistas/003/descargas/Libro20anos.pdf>; J.A. FERNÁNDEZ AVILÉS, *Reflexiones a los 20 años de vigencia de la LPRL: mucho camino por recorrer*, en “Estudios Financieros. Revista de Trabajo y Seguridad Social”, n. 395, 2016, pp. 5 y ss.

¹³ Sobre esta cuestión, vid. A. DONINI, *Nuova flessibilità spazio-temporale e tecnologie: l'idea del lavoro agile*, en P. TULLINI (ed.), *Web e lavoro. Profili evolutivi e di tutela*, Torino, Giappichelli, 2017, pp. 78 y ss.

¹⁴ Vid. la sugerente – e inquietante – aportación de A.A. CASILLI, *Gli esseri umani sostituiranno i robot? Piattaforme di micro-lavoro e intelligenze artificiali*, en AA.VV., *10 idee per convivere con il lavoro che cambia*, cit., pp. 36 y ss.

sobre el propio individuo/productor los riesgos derivados de las contingentes situaciones de los mercados en los que se ofrecen y prestan los servicios profesionales¹⁵.

La producción – mal llamada “colaborativa”¹⁶ – no es una simple cuestión de individuos o profesionales trabajando de forma adhocrática en “red difusa”, sino que grandes corporaciones industriales están incorporando o han entrado en la producción colaborativa – como estrategia de *outsourcing* – por diversos tipos de motivos, como la facilidad la subcontratación externa multitudinaria (*crowd-based resources*). En esencia, consiste en la sustitución de empleados internos por individuos subcontratados para cada tarea, fundamentalmente trabajadores especializados, pero también artesanos, inventores, o personal de *staff*, mantenimiento o marketing. Un futuro donde trabajadores autónomos (*freelancers*) ofrecen su talento y servicios en las plataformas de producción (*marketplaces*), para ser contratados por las organizaciones. Este sistema elimina las consideradas “capas improductivas” administrativas en la gestión laboral, además del ajuste de costes a sus términos variables y la posibilidad de contratar profesionales talentosos de cualquier parte del mundo. Así pues, facilitan la traslación de riesgos de la organización productiva hacia el trabajador prestador de los servicios, acrecentando así la precarización del empleo que viene caracterizando la recomposición de los mercados de trabajo en la actual etapa de llamaríamos “post-crisis”.

Tales modos de producción acentúan extraordinariamente la eficiencia y precisión con la que – por medio de complejos algoritmos que estiman flujos, necesidades y volúmenes de manera casi instantánea – la tecnología lee e interpreta los ciclos de oferta-demanda. Pero también recopilan – y procesan – una ingente cantidad de información sobre las características del servicio prestado, satisfacción del cliente, etc., por tanto, acentuando en algunos aspectos el control del que trabaja (índice típico de dependencia). En un contexto de crisis de empleo, fruto de la caída de la economía industrial, sus precursores se empeñan en mostrarlos como “modelos de trabajo” autónomo, en los que el profesional podrá proveer bienes y servicios sin depender de un empleador, aunque lo cierto es que las plataformas condicionan y controlan sobremanera las condiciones de la propia actividad profesional (además de obtener un lucro mercantil – una “plus-valía” – por la intermediación). Por lo tanto, en algunos casos las plataformas se han

¹⁵ Vid. el ya clásico ensayo de U. BECK, *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Barcelona, Paidós, 2000, espec. pp. 78 y ss.

¹⁶ Para la Comisión Europea, la “economía colaborativa” se define como “modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares” [cfr. COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA, *Una Agenda Europea para la economía colaborativa*, COM(2016) 356 final, Bruselas, de 2 de junio de 2016; COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA, *Las plataformas en línea y el mercado único digital - Retos y oportunidades para Europa*, COM(2016)0288/2), Bruselas, 25 de mayo de 2016]; para una propuesta de diseño de un marco general para la economía colaborativa, vid. M. FINCK, *Digital Regulation: Designing a Supranational Legal Framework for the Platform Economy*, LSE Law, Society and Economy Working Papers 15/2017, Law Department - London School of Economics and Political Science.

convertido en grandes multinacionales y deberían asumir su responsabilidad más allá del simple intermediario y garantizar los derechos de los trabajadores. En la calificación jurídica habrán de tenerse en cuenta elementos como la relación de subordinación a la plataforma, la naturaleza del trabajo o la remuneración.

En todo caso, se trata de nuevas actividades profesionales – o de nuevos “modos de realizarlas” – que escapan a los tradicionales esquemas regulatorios del trabajo profesional. Existe el riesgo cierto de que se aprovechen las *zonas grises* reglamentarias para eludir normas diseñadas para proteger el interés público que subyace a la política de prevención de riesgos laborales (también de carácter psicosocial). Aunque se trate de un modelo participativo que procure ingresos económicos a segmentos de población con dificultades de acceso al empleo ordinario, no pueden quedar fuera de la tutela de la seguridad y salud en el trabajo. Por lo tanto, se trata de eliminar la incertidumbre que plantea la aplicación del marco regulatorio preventivo a estas nuevas realidades productivas¹⁷. Una característica específica de la economía colaborativa es que los prestadores de servicios son a menudo particulares que ofrecen activos o servicios entre pares de manera ocasional. Téngase presente que un número cada vez mayor de microempresas y pequeñas empresas utilizan las plataformas colaborativas y que la legislación de la Unión Europea no establece expresamente cuándo un par se convierte en un prestador de servicios *profesional* en la economía colaborativa. Por tanto, los problemas de calificación jurídica – a efectos de determinar el régimen jurídico-preventivo aplicable – son muy agudos. Especialmente teniendo en cuenta que las modalidades de trabajo en el contexto de la economía colaborativa se basan a menudo en tareas individuales realizadas de manera *ad hoc*, más que en tareas realizadas regularmente en un entorno organizativo concreto y un marco temporal preestablecidos.

Precisamente, se ha puesto de manifiesto por el Parlamento Europeo la dificultad real para delimitar en muchas ocasiones la diferencia entre una plataforma tecnológica y una empresa de trabajo temporal (las relaciones son *triangulares* en ambos casos)¹⁸. Por ello, resultaría muy adecuado aplicarles el tratamiento preventivo específico para este tipo de trabajo. Se hacen necesarias nuevas medidas y reformas necesarias para que los trabajadores que lleven a cabo su actividad profesional en el marco de estas nuevas realidades laborales gocen de la debida tutela de seguridad y salud en el trabajo¹⁹. Y ello tanto si las relaciones son calificables como trabajo autónomo (o autónomos económicamente

¹⁷ Sobre este nuevo desafío, *vid.* P. TULLINI, *Quali regole per il lavoratore-utente del web? Scambio economico e tutela*, en P. TULLINI (ed.), *Web e lavoro. Profili evolutivi e di tutela*, cit., pp. 14 y ss.

¹⁸ *Vid.* la RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO, de 15 de junio de 2017, *sobre una Agenda Europea para la economía colaborativa*, P8_TA-PROV(2017)0271.

¹⁹ En algunos casos, se deberían adaptar aquellos preceptos que son incompatibles con estos nuevos modelo de relaciones laborales, cambiándolos a las singularidades de esta industria emergente, pero en la idea de garantizar estándares adecuados de tutela preventiva.

dependientes) o como trabajo asalariado²⁰. Incluso una cuestión principal es determinar si las personas que ofrecen los servicios son o no son profesionales. En caso de serlo, estas deberían que someterse a las mismas normas que rigen el trabajo por cuenta ajena o el trabajo autónomo, en su caso, con la adaptaciones oportunas en coherencia con estos nuevos modelos laborales (muy caracterizados por el uso intensivo de nuevas tecnologías).

En el nuevo paradigma de “adaptabilidad del factor trabajo”, la permanente introducción de NTIC en los trabajos tradicionales pueden inducir más presión empresarial hacia la propia resiliencia del trabajador en vez de promover cambios en la organización del trabajo y en las condiciones laborales que hagan el trabajo más saludable. Aquí aflora uno de los problemas generales del tratamiento preventivo de los riesgos psicosociales: ¿Cómo favorecer el cambio tecnológico en la producción sin dejar de respetar el *principio ergonómico-personalista* (de adaptación del trabajo a la persona)? Entre los factores que favorecen el tecnoestrés, destacan los continuos cambios tecnológicos y el constante proceso de aprendizaje o reciclaje que conllevan las innovaciones a las que están sometidos los trabajadores. La *gestión del cambio tecnológico* y sus efectos sobre los trabajadores deberá ser especial objeto de atención en las políticas empresariales de prevención de riesgos laborales. La exigencia de aprendizaje y esfuerzo continuo para el manejo de las NTIC constituye, *per se*, un factor adicional de riesgo psicosocial que debe ser adecuadamente gestionado y donde habrá de prestarse especial atención a los trabajadores de edad más avanzada²¹. Por ello es también crucial que se estudie concienzudamente en cada empresa la implantación de las NTIC, evitando los cambios constantes y concretamente los que innecesarios.

Frente a lo que pudiera pensarse en apariencia, las NTIC permiten un control empresarial permanente y más incisivo sobre el comportamiento del trabajador de lo que jamás se hubiera imaginado²². Quizá sea más necesario – en muchos contextos – acentuar el control sobre los resultados y la consecución de objetivos que sobre la propia *performance* del trabajador, so pena de no inducir mayores dosis de control que denominaríamos “superfluo”. De hecho, las NTIC pueden ser el medio para un nuevo *post-panóptico* con el correlativo riesgo de invasión en la esfera de privacidad del trabajador²³, que jurídicamente está garantizada a través del

²⁰ Como ya han declarado algunas jurisdicciones europeas, *vid.* G. PACELLA, *Drivers di Uber: confermato che si tratta di workers e non di self-employed*, en “Labour & Law Issues”, v. 3, n. 2, 2017, pp. 51 y ss., <https://labourlaw.unibo.it/article/view/7575/7278>.

²¹ *Vid.* EU-OSHA, CEDEFOP, EUROFOUND, EIGE, *Towards age-friendly work in Europe: a life-course perspective on work and ageing from EU Agencies*, Luxemburgo, 2017, pp. 50 y ss.; las acciones de formación deberán orientarse también hacia el “intercambio” de conocimientos intergeneracional que evite la auto-exclusión de los trabajadores de más edad por el prejuicio sobre su incapacidad para aprender y adaptarse, *cfr.* M.J. OTERO APARICIO, *Discriminación laboral por razón de la edad. Intervención desde la Prevención de Riesgos Laborales*, en “Revista Seguridad y Salud en el Trabajo”, n. 88, 2015, pp. 36 y ss.

²² Sobre toda la problemática de la digitalización del trabajo y el control tecnológico en la empresa, *vid.* P. TULLINI, *La digitalizzazione del lavoro, la produzione intelligente e il controllo tecnologico nell'impresa*, en P. TULLINI (ed.), *Web e lavoro. Profili evolutivi e di tutela*, cit., pp. 3 y ss.

²³ *Vid.* Z. BAUMAN, D. LYON, *Vigilancia líquida*, Barcelona, Paidós, 2013, espec. pp. 61 y ss.

reconocimiento de un conjunto de derechos fundamentales, también plenamente vigentes – si bien en ocasiones con excesivos matices – en el contexto laboral. En todo caso, y al margen de otras consideraciones jurídicas, puede considerarse muy poco “saludable” – desde el punto de vista del clima psicosocial – un entorno laboral donde no se respeten el derecho a la intimidad y el conjunto derechos fundamentales del trabajador conexos al mismo (derecho al secreto de las comunicaciones, a la propia imagen, etc.). Y estas invasiones en la esfera privada se pueden ver muy facilitadas por el uso de las nuevas tecnologías para el control de la actividad laboral.

Por último, es preciso recordar que muchos de los trabajadores que utilizan intensivamente las NTIC también se han visto afectados por los procesos de precarización laboral, con los riesgos laborales añadidos y la acreditada mayor siniestralidad y morbilidad que las formas precarias de empleo suponen (temporalidad, parcialidad, etc.). No en vano se habla en la actualidad del “precariado” (*poor worker*) de la nueva economía digital, como sucede significativamente con los trabajadores que prestan sus servicios a través de las plataformas digitales. Incluso los puestos con elevado desempeño tecnológico comienzan a sufrir un proceso de deterioro de condiciones de trabajo²⁴.

En todo caso, del uso intensivo de las NTIC en el trabajo surge la ineludible necesidad de prestar atención renovada – y con un enfoque orientado también a la organización y gestión empresarial, más que a la resiliencia de los propios trabajadores – a los retos que plantea la nueva idea del *trabajo “saludable”*, lo que abarcaría también las condiciones contractuales – incluidas las económicas – de los trabajadores, el propio control sobre el trabajo y la conciliación de la vida personal y laboral. La intensificación y la precarización del trabajo que posibilitan las NTIC no se ve contrarrestado por un marco normativo que aborde (con adecuadas garantías jurídico-sociales) el “trabajo digital” en sus diversas manifestaciones.

Para contrarrestar una posible visión pesimista del desarrollo tecnológico, que desde luego aquí no se comparte, es de reiterar que las NTIC, en realidad, tienen un “efecto neutro”, pues como todo avance, sus efectos sobre la salud laboral dependerán de la manera en que lo utilicemos para nuestras actividades productivas. Y no es menos cierto que encierran también un gran potencial para promover la propia prevención de los propios riesgos laborales. Resulta necesario también apostar por el uso de las nuevas tecnologías, como herramienta de vital importancia para el óptimo desarrollo de los sistemas de gestión preventiva, pues

²⁴ F.J. PINILLA GARCÍA, *Riesgos psicosociales de los usuarios intensivos de las TIC's. Análisis a partir de los datos de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2011*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y riesgos psicosociales en el trabajo*, Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo, UGT-CEC, 2016, <http://www.ugt.es/Publicaciones/Anuario2016%20WEB.pdf>, donde se concluye que las condiciones de empleo los usuarios intensivos de TIC's pueden ser consideradas – de momento – privilegiadas en un mercado laboral crecientemente degradado, no obstante, también “las condiciones de trabajo tan exigentes (precarias) a las que están expuestos constituyen hoy una seria amenaza de un desgaste acelerado de su salud que puede previsiblemente condicionar sus expectativas futuras de empleo” (p. 79).

permiten el conocimiento los avances científicos y tecnológicos que están a disposición de la lucha contra la siniestralidad en el trabajo, así como pueden ser un mecanismo formativo e informativo, así como una herramienta útil para instaurar la cultura preventiva en el ámbito laboral y un instrumento clave para evitar la exposición a determinados riesgos laborales y una buena fórmula para educar y fomentar una mayor cultura preventiva. Las NTIC permiten canalizar las propias actividades de información y formación preventiva, e incluso permiten el desarrollo de ciertas actividades preventivas primarias (*v. gr.* mediante los test de autoevaluación de riesgos laborales canalizados a través de herramientas informáticas)²⁵.

3. Salud psicosocial y uso intensivo de las NTIC en el trabajo

3.1. Factores de riesgo psicosocial asociado

Centrándonos en los aspectos psicosociales, como puede desprenderse de lo ya señalado, la problemática que genera el trabajo con el uso de NTIC es amplia y compleja, su afrontamiento no dejará de ser un empeño desde las diferentes disciplinas científicas que deben prestar atención al fenómeno.

El *príus* necesario e ineludible para la reformulación de los marcos normativos preventivos es el propio conocimiento de los problemas psicosociales de salud laboral que puede llevar aparejado el uso de las NTIC. Proceder a una identificación precisa y completa de todos los factores de riesgo psicosocial en este tipo de trabajos no es tarea sencilla, dada la heterogeneidad de modelos organizativos y puestos de trabajo que se caracterizan por un uso intensivo de las NTIC, pero sí que se pueden identificar los más frecuentes y relevantes, así como se puede destacar que, la inmensa mayoría de ellos son evaluables a través de herramientas de acreditada solvencia científica²⁶. Por ejemplificar, vamos a hacer aquí solamente referencia a algunos de los factores de riesgo más significativos.

Una cuestión central es la *autonomía decisional*, en términos de duración del tiempo de trabajo y de organización del mismo, que puede estar presente en este tipo de trabajos. Esta posibilidad – ampliamente extendida en los trabajos con uso intensivo de las NTIC – se refiere a la gestión y control del tiempo de trabajo frente a las posibilidades crecientes de lo que ha dado en denominarse la “*hiperconectividad*”. En principio, la autonomía puede considerarse un factor que incide favorablemente en el bienestar de los trabajadores que hacen un uso intensivo de las NTIC. La entrega de dispositivos electrónicos y de comunicación, de tener un

²⁵ Vid. M. DURÁN BERNARDINO, *¿Cómo se pueden utilizar las nuevas tecnologías para promover la cultura preventiva?*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 377 y ss.

²⁶ Vid. N. MANZANO SANTAMARÍA, *Las tecnologías de la comunicación y la información (TIC 3) y las nuevas formas de organización del trabajo: factores psicosociales de riesgo*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 47-48.

valor “simbólico” de *status* profesional en la empresa, han pasado – en unas décadas – a constituir una herramienta imprescindible para el desarrollo de su actividad profesional. El hecho es que permiten una *conectividad permanente* y ello ha posibilitado la confusión entre dos términos, que son bien diferenciables en el plano conceptual, pero que no siempre se delimitan con claridad en la realidad de las relaciones de producción: conectividad *vs.* disponibilidad.

Conectividad y disponibilidad no son términos sinónimos, aunque la *praxis* de muchas organizaciones productivas induzca a confundirlos, posibilitando así la prolongación de la jornada laboral y la intensificación del trabajo más allá de lo admisible. Esta difuminación de límites genera interferencias no deseables y desequilibrios entre la vida personal y laboral que afectan tanto a la salud como a las relaciones sociales y familiares de los trabajadores²⁷. En su manifestación más extrema supone la supresión de límites entre la vida personal y el trabajo, conocido como efecto “*blurring*”.

La conectividad constante dificulta la desconexión mental y la propia recuperación física y psíquica del trabajador, pues favorece las prolongaciones de la jornada laboral, tanto por la realización del trabajo en horarios inadecuados (nocturnos, en tiempo de descanso semanal, etc.), como por la realización de tareas en periodos de espera o tiempos muertos entre viajes. Por otra parte, para evitar el asincronismo temporal, puede conllevar a adelantos o retrasos de jornada para interactuar con otros trabajadores o clientes ubicados en áreas geográficas con diferentes franjas horarias.

En el caso español, las estadísticas indican que el balance entre la vida personal y laboral dista mucho de ser satisfactorio, solamente por citar unos datos señalaremos: que el 41% de los españoles se declara insatisfecho en materia de conciliación de la vida personal y laboral²⁸; que uno de cada tres trabajadores no consigue desconectar durante sus vacaciones, incidiendo más en la población joven, que es precisamente la más familiarizada con el uso de las nuevas tecnologías²⁹; o que, más ampliamente, es inquietante el dato de que al 27% de los españoles le cuesta desconectar de la tecnología³⁰.

La desconexión del trabajo nos enfrenta al hecho de que las personas no son máquinas que automáticamente puedan cambiar sus “modos vitales”. Las vivencias y problemas personales y/o laborales los acompañan permanentemente. De ahí el debate científico abierto en torno al estrés añadido por el *commuting*³¹, esto es, las

²⁷ Vid. J.J. CASTILLO, *La invasión del trabajo en la vida. Del ‘trabajador ideal’ a la vida real*, Madrid, Catarata, 2015, espec. pp. 39 y ss.

²⁸ EDENRED-IPSOS, *Barómetro 2015. Bienestar y motivación de los empleados*, de 9 de junio de 2015.

²⁹ RANDSTAD, *Análisis Randstad – Desconectar en vacaciones*, de 31 de julio de 2017.

³⁰ GfK, *Estudio Global. Desconectar de la tecnología*, GfK, junio de 2017.

³¹ Aunque la postura más aceptada sigue defendiendo la necesidad de desconectar lo máximo posible para reducir el estrés, sin embargo, se abren paso otro tipo de enfoques más flexibles, proclives a permitir que los empleados trabajen desde casa o tengan permisos flexibles para cuestiones personales urgentes en lugar de establecer políticas que establezcan límites estrictos e inflexibles, cfr. B.W. SMIT, P.W. MALONEY, C.P. MAERTZ, T. MONTAG-SMIT, *Out of sight, out of*

transiciones cognitivas del “modo” laboral al personal o familiar y viceversa, así como con las hipotéticas bondades de jugar con los límites borrosos (*blending*)³².

Otro conjunto de factores de riesgo pueden relacionarse con el posible incremento del ritmo de trabajo (o exceso de demanda de trabajo), como son el exceso de carga de trabajo cuantitativa, la sobrecarga cualitativa de trabajo, el exceso de demanda psicológica de naturaleza cognitiva, la elevada exigencia de rapidez en la respuesta, la “multitarea” y la falta de delimitación precisa de deberes y funciones. A ello puede unirse la excesiva presión con plazos y tiempos de entrega o de respuesta, así como que las NTIC también posibilitan la sobrecarga de información a la que se accede o se recibe.

La *intensificación del trabajo* es posible debido a la velocidad y la inmediatez de respuesta con la que se trabaja, donde el trabajador dispone de poco control sobre el ritmo de trabajo y las pausas. Las posibilidades de multitarea y las interrupciones constantes también pueden ser factores determinantes en las alteraciones del bienestar en el trabajo³³. Incluso la sobrecarga de trabajo puede provenir por los encargos de tareas inesperadas y “urgentes” que se ven enormemente facilitados por las nuevas tecnologías (*v. gr.* mediante el uso de programas de mensajería instantánea). Además, cuando los problemas técnicos de los dispositivos utilizados en trabajos de elevada dependencia tecnológica deben ser resueltos también por el propio trabajador, ello constituye un factor adicional de estrés y de sobrecarga de trabajo en muchas situaciones. El aumento de tareas imprevistas – favorecidas por la comunicación instantánea – restan control y autonomía sobre la propia planificación del trabajo, esto es, debilitan la autogestión de los tiempos de trabajo y descanso por parte del trabajador que utiliza intensivamente las NTIC, lo que viene siendo considerada como una de sus principales ventajas en términos de satisfacción del trabajador.

Otros factores también pueden tener relevancia, como pueden ser la falta de objetivos precisos (en el cuadro de un trabajo monótono y repetitivo), la falta de recompensas adecuadas, la despersonalización del trabajo. La opacidad o falta de claridad por parte de la empresa en relación a las expectativas de ascenso o promoción del empleado remoto también pueden ser otro factor añadido de riesgo (muchos de los trabajadores a distancia – *outworkers* – no suelen tener acceso a las oportunidades que brindan este tipo de políticas empresariales). La misma ausencia de políticas claras sobre ascensos, promociones y desarrollo de carrera de los trabajadores remotos es un factor de riesgo psicosocial. De la misma manera, la no

mind? How and when cognitive role transition episodes influence employee performance, en “Human Relations”, v. 69, n. 11, 2016, pp. 2161 y ss.; J.M. JACHIMOWICZ, J.J. LEE *et alrri*, *Commuting as Role Transitions: How Trait Self-Control and Work-related Prospection Offset Negative Effects of Lengthy Commutes*, Harvard Business School NOM Unit Working Paper n. 16-077, 2017.

³² Para un análisis de las distintas tendencias, *vid.* T. USHAKOVA, *De la conciliación a la desconexión tecnológica. Apuntes para el debate*, en “Revista Española de Derecho del Trabajo”, n. 192, 2016, pp. 117 y ss.

³³ *Vid.* N. MAKOTO, G. MARK, *Communication Chains and Multitasking*, en *Proceeding of the twenty-sixth annual SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, 2008.

inclusión de estos trabajadores en los planes o acciones formativas continuas de la empresa o la despreocupación de la misma en relación a la actualización de los conocimientos que el trabajador necesita para el desempeño de las tareas favorece las situaciones de riesgo psicosocial (el estrés inducido por las dificultades para la adaptación permanente al cambio tecnológico).

La comunicación en el marco de las NTIC es “indirecta”, esto es, se encuentra “mediatizada” por el propio soporte tecnológico, con los límites y disfunciones que ello conlleva. Esta circunstancia puede considerarse *per se* un factor de riesgo, dado que permite, entre otras, situaciones de ausencia o dificultades para interactuar “cara a cara” con compañeros o superiores jerárquicos (lo que contribuye a la “despersonalización” del entorno laboral), mayor dificultad para vincularse o identificarse con los objetivos empresariales, así como para recibir el apoyo informativo necesario para el desarrollo de la prestación laboral. Incluso pueden generarse situaciones de inadecuada gestión del conocimiento entre – y para – trabajadores remotos en el espacio virtual de trabajo. Este tipo de comunicación mediatizada también puede generar dificultades para la interacción con compañeros o superiores jerárquicos de cara a la asignación de tareas no previstas y responsabilidades de manera más o menos inmediata y la correlativa ambigüedad de rol que acarrea.

Entre los factores de riesgo psicosocial también puede señalarse el *riesgo del control tecnológico “invasivo”* de la esfera de privacidad del trabajador. Las nuevas tecnologías, que permiten la “conexión permanente” con el trabajo, también son ser un “nuevo” y poderoso instrumento de control empresarial, con los correlativos riesgos de injerencia indeseada en la privacidad de los trabajadores. Las NTIC abren la posibilidad de instaurar nuevos instrumentos de control de la actividad laboral que, correctamente utilizados, integran legítimamente el poder directivo empresarial, pero que, cuando son desproporcionados e injustificados, vulneran derechos fundamentales de los trabajadores y generan un clima psicosocial “tóxico” dentro de las organizaciones productivas, cuando no integran conductas incluso más graves – como el acoso en sus diversas formas – desde el punto de vista de la incolumidad psicofísica del trabajador³⁴.

El exceso de monitorización y supervisión derivado de manejo de información digital sobre el trabajo realizado por trabajadores con el uso de NTIC puede ser también considerado un factor de riesgo. Muchos trabajadores prestan sus servicios en entornos decisorios que se han denominado con el neologismo

³⁴ Para conocer la difícil ponderación de los derechos implicados en esta problemática, así como los límites jurídicos al ejercicio del poder empresarial de control de la actividad laboral mediante las nuevas tecnologías, derivados de la jurisprudencia sobre la materia, *vid.* entre otros, J.A. FERNÁNDEZ AVILÉS, V. RODRÍGUEZ-RICO ROLDÁN, *New technologies and powers of control of workers for the employer in Spain*, en “Labour Law & Issues”, v. 2, n. 1, 2016, pp. 45 y ss.; S. RODRÍGUEZ ESCANCIANO, *Los riesgos psicosociales ante una vigilancia empresarial tecnológicamente avanzada: garantías preventivas y posibilidades de resarcimiento*, en *Tiempos de cambio y salud mental de los trabajadores*, Albacete, Bomarzo, 2017, pp. 211 y ss.

“*algoracía*”, donde decisiones relevantes sobre el *status* jurídico trabajador se adoptan mediante sistemas de inteligencia artificial que procesa la ingente información digital que puede recopilarse sobre su prestación de servicios³⁵. Las NTIC acentúan extraordinariamente la eficiencia y precisión con la que – por medio de complejos algoritmos que estiman flujos, necesidades y volúmenes de manera casi instantánea – la tecnología lee e interpreta los ciclos de oferta-demanda; pero también las características del servicio prestado, satisfacción del cliente, etc., por tanto, acentuando en algunos aspectos el propio control sobre el que trabaja (índice típico de dependencia).

En el caso del trabajo nómada, otros factores como la alta movilidad geográfica del trabajador, junto con la necesidad de cambiar el registro lingüístico y cultural pueden producir una sobrecarga cognitiva que genere problemas de comunicación, malos entendidos, agotamiento físico y mental, etc.³⁶

3.2. Patologías psicosociales derivadas más prototípicas

Algunas de las patologías o trastornos psicosociales más prototípicos que emergen del trabajo con NTIC son ya conocidos, como la tecnoansiedad, la tecnofobia, el tecno-estrés y la tecnofatiga³⁷. Los efectos negativos del estrés – en sus diversas variantes – sobre la salud de los trabajadores son sobradamente conocidos: falta de motivación y disminución del rendimiento, fatiga, insomnio y trastornos del sueño, alteraciones fisiológicas (digestivas, endocrinas, respiratorias, cardiovasculares), cefaleas, depresión, ansiedad, irritabilidad, etc. Pueden inducir también a una reducción de hábitos saludables como el ejercicio físico, el ocio y las relaciones sociales, así como al abuso del consumo de alcohol y otras sustancias (*v. gr.* el recurso al “dopaje mental” para resistir los ritmos y tiempos de trabajo).

El uso de NTIC en el trabajo también puede contribuir a favorecer la aparición de otras patologías en el trabajador como el síndrome del *burnout* o la adicción al trabajo (*workaholism*).

Otras consecuencias psicosociales están en curso de conocerse con más profundidad, como sucede, siempre que se nos permita la expresión, con las nuevas tecno-adicciones en sus diversas variantes. Estos trastornos o patologías no están aún tipificadas en las clasificaciones homologadas de enfermedades mentales. Aquí se encontrarían el “pánico” a la pérdida de conectividad o cobertura – conocida

³⁵ Sobre estos nuevos retos, son de interés los trabajos de E. DAGNINO, *People Analytics: lavoro e tutela al tempo del management tramite big data*, en “Labour & Law Issues”, v. 3, n. 1, 2017, <https://labourlaw.unibo.it/article/view/6860/6629>, y de A. ROTA, *Rapporto di lavoro e big data analytics: profili critici e risposte possibili*, en “Labour & Law Issues”, v. 3, n. 1, 2017, <https://labourlaw.unibo.it/article/view/6861/6630>.

³⁶ *Vid.* H. ALVAREZ CUESTA, *La prevención de riesgos psicosociales en la economía colaborativa: los e-nómadas*, en *Tiempos de cambio y salud mental*, cit., pp. 55 y ss.

³⁷ *Vid.* los estudios de C. BROD, *Technostress: the human cost of the computer revolution*, Basic Books, New York, Addison-Wesley, 1984; M.M. WEIL, L.D. ROSEN, *TechnoStress: Coping with Technology @Work @Home @Play*, New York, Wiley, 1997.

como “*fomo*” – (“*fear of missing out*”), la fobia a no disponer del teléfono móvil – denominada *nomofobia* – (“*no-mobile phone phobia*”); o bien meras conductas como el *phubbing* (“*phone snub*”), esto es, no prestar atención a los demás, solo al dispositivo tecnológico, lo que obviamente dificulta la propia comunicación. Estas consecuencias ya forman parte del panorama psicosocial de nuestros tiempos (dentro y fuera del trabajo) y en ocasiones va a resultar muy difícil deslindar si provienen del uso de las tecnologías en el ámbito laboral o en la vida privada (dado que el uso de las nuevas tecnologías se ha generalizado para muchas facetas de la vida cotidiana).

También debemos referirnos al fenómeno del *ciber-bullying* laboral, cuando esta variante del acoso laboral se canaliza por medio de las NTIC y que, en sí mismo no es una patología (salvo la psicopatía que puedan estar presente en el propio acosador o acosadores), sino una conducta social nociva que puede deteriorar – entre otras facetas vitales – la salud psíquica o psicofísica de la víctima. Los medios tecnológicos también plantean la problemática de los límites frente al *escrache* o *acoso tecnológico* en el ámbito laboral.

Lo mismo sucede con el “acoso verbal” (agresión de terceros) en los trabajos que conllevan un contacto permanente con posibles clientes de la empresa (como es el caso paradigmático del trabajo en el sector de *telemarketing*)³⁸. En este sentido, un factor de relevancia es la posible demanda psicológica de naturaleza emocional y las altas exigencias en relación a clientes o usuarios en el caso de teletrabajadores que realizan de manera continua tales contactos inter-subjetivos de modo virtual. La prevención de los riesgos psicosociales derivados de estas situaciones, dado que pueden dañar la salud del trabajador, debería integrarse en la política preventiva de las empresas de este sector.

4. *La prevención de los riesgos psicosociales asociados al trabajo con uso intensivo de NTIC es posible*

A pesar de su frecuente “invisibilidad”, los factores de riesgo psicosocial asociados a las NTIC pueden evaluarse y, por lo tanto, incidir sobre ellos para neutralizarlos o controlarlos y así garantizar que no supongan un riesgo para la salud de los trabajadores.

Todos los sujetos que intervienen en los sistemas de relaciones laborales tienen un papel crucial en la prevención del estrés y el resto del riesgos psicosociales, puesto que la salud en el trabajo debe “tener como objetivo la promoción y la conservación del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en toda ocupación”; además, bajo un enfoque participativo, y

³⁸ Para un análisis de la situación en este sector, *vid.* Á.L. TRIGUERO MARTÍNEZ, *Factores y riesgos psicosociales del trabajo en el sector de los centros de llamadas, en Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 237 y ss.

en tiempos de cambio en el mundo del trabajo, enfrentarse con éxito a los riesgos psicosociales “en el lugar de trabajo es fundamental para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores además de aumentar la productividad de las empresas”³⁹.

En este sentido, una patología como el *tecnoestrés* laboral – relacionada con el uso de las NTIC – puede abordarse de manera específica en el cuadro general del sistema preventivo de una empresa. Habrían de revisarse las áreas y factores más importantes en los que la implantación de las NTIC provocan o favorecen -directa o indirectamente- el estrés laboral (condiciones físicas, distribución temporal del trabajo, sobrecarga o exceso de demanda, etc.), incidiendo en aspectos como el aumento de la despersonalización favorecido por la comunicación a través del ordenador y el trabajo a distancia; así como la identificación nuevos problemas específicos como las interrupciones en el trabajo o el exceso de supervisión basado en el manejo de información digital. En clave propositiva, es de considerar que este problema de salud laboral es evitable y tratable, siendo necesario para ello, por parte de las empresas, actividades de formación y sensibilización, junto a los tratamientos existentes para el estrés, además de actuaciones individuales de asesoría y recomendaciones generales de diverso tipo⁴⁰.

Por lo que se refiere a la *tecnoadicción*, y diferenciando entre la lábil frontera entre un uso “inadecuado” y un uso “problemático” o “abusivo” de las NTIC en el trabajo, lo cierto es que el contexto laboral puede inducir diferentes alteraciones conductuales y psico-físicas, especialmente cuando se encadena el abuso de la tecnología y el estrés laboral⁴¹.

Para prevenir lo que cabría denominar “uso problemático de las TIC’s en el trabajo”, pueden preverse un conjunto de medidas, sobre la base a la adaptación del trabajo a la persona, que está en la base de toda política preventiva de riesgos laborales y siendo conscientes de que habrán de equilibrarse debidamente con las necesidades empresariales. A título meramente ejemplificativo, nos hacemos eco de algunas medidas que podrían incorporarse en las organizaciones productivas caracterizadas por un uso intensivo de las NTIC:

- incluir estos riesgos en la evaluación de riesgos psicosociales y, a tal efecto, en la descripción de los puestos de trabajo deben estar plasmadas las funciones y tareas relacionadas con la utilización intensiva de las NTIC;

³⁹ Como ha señalado la OIT, *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*, OIT, Ginebra, 2016, http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

⁴⁰ Vid. M. SALANOVA, S. LLORENS, E. CIFRE, *Tecnoestrés, concepto, medida e intervención psicosocial*, en “Notas Técnicas de Prevención”, 730, 2004, INSHT, http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_730.pdf; J.M. MARTÍNEZ SELVA, *Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 123 y ss.

⁴¹ M.D. VALLELLANO PÉREZ, J.M. PRADOS ATIENZA, *¿Tecnoadicción en el trabajo? Una mirada desde la psicología del estrés laboral*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 157 y ss.

- impartir formación específica en gestión del tiempo y gestión del cambio tecnológico;
- crear contextos de prevención y afrontamiento del estrés laboral (vencer el “miedo a estar desconectados”);
- reducir el tiempo de navegación por internet a lo estrictamente necesario, determinar un horario de consulta para el correo electrónico (distribuyendo los correos según una prioridad)⁴² y limitar el uso del teléfono móvil;
- que en la empresa u organización concreta se reserve un “tiempo libre de NTIC”;
- establecer días de trabajo “presencial” para los tele-trabajadores (*outworkers* en general);
- revalorizar las relaciones interpersonales y los vínculos afectivos genuinos, fomentan el contacto y la comunicación directa en vez de los correos electrónicos o los programas de mensajería instantánea;
- establecer días o tiempos “sin tecnología”, evitando la conexión a internet;
- garantizar en todo caso el respeto de los tiempos de descanso;
- aplicación de técnicas de prevención secundarias para dotar al trabajador de estrategias de afrontamiento cognitivas (modificación de pensamientos automáticos, reorganización cognitiva, etc.), conductuales (autocontrol, etc.) y fisiológicas (técnicas de control de la respiración, de relajación, etc.) frente al uso de las NTIC.

Frente al “hiperpresentismo” digital que habilitan las NTIC, han de abrirse posibilidades de implementación de la desconexión que permita gestionar adecuadamente el uso de las NTIC en la jornada laboral, garantizándose la *desconexión digital* y evitando su uso inadecuado durante los descansos y pausas, fuera de la jornada laboral, etc. Si es necesario, se pueden implementar medidas de desconexión automática forzada, como por ejemplo, períodos de “siesta digital” o “toque de queda digital” para favorecer la desconexión y el descanso, bloqueando la opción de recibir correos electrónicos, o el acceso remoto al servidor de la empresa o la posibilidad de utilizar el correo o *smartphone* durante una franja horaria determinada una vez terminada la jornada laboral⁴³.

⁴² En especial, habrían de establecerse criterios para el correcto uso y gestión del correo electrónico, de manera que se eviten interrupciones y pérdida de tiempo de trabajo efectivo, se elimine la sensación de exigencia de inmediatez de respuesta del trabajador (priorizando solo lo realmente urgente), eliminando recepción de excesiva – e innecesaria – información, así como los hábitos inadecuados de refresco constante de la información, etc. Ello porque la gestión inadecuada del correo tiene el efecto de que reduce el rendimiento laboral y ocupa parte de la jornada laboral de forma improductiva, genera sobrecarga de información e interrupciones y puede generar más estrés laboral.

⁴³ N. MANZANO SANTAMARÍA, *Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y nuevas formas de organización del trabajo: análisis psicosocial*, en “Seguridad y Salud en el Trabajo”, n. 92, 2017, p. 32, http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev_INSHT/2017/SST_92_enlaces.pdf.

Este conjunto de medidas contribuirían a disminuir el número de trabajadores potencialmente expuestos a estrés a causa de la disponibilidad permanente que permiten las NTIC y mejoraría la calidad de los descansos del trabajador, previniendo la adicción al trabajo y otros tipos de patologías asociadas al uso abusivo de tales tecnologías.

Para aprovechar uno de los potenciales positivos de las NTIC, como es favorecer la flexibilidad horaria y la conciliación de la vida laboral y personal, la acción preventiva se debe acompañar de la impartición de formación a los trabajadores sobre la adecuada gestión del tiempo de trabajo y priorización de tareas, así como sensibilizándolos en cuestiones como la desconexión digital, la actualización y desarrollo de habilidades con las NTIC. Teniendo en cuenta que la *gestión integrada de la prevención de riesgos laborales* debe producirse a todos los niveles de la empresa, ello afecta también a todos los niveles jerárquicos y requerirá de un liderazgo transformacional y nuevos estilos de gestión del personal que faciliten la dotación de más control y autonomía a los trabajadores⁴⁴.

La flexibilidad horaria – cuando no la falta de horario, característica de trabajos con uso de NTIC – también puede ser perjudicial para la salud. La “autogestión” del tiempo es un tema delicado y central, pues también encierra la trampa de la libertad para “auto-explotarse” (y el conocido como *workaholism*)⁴⁵. Las dificultades para el control del tiempo de trabajo, acrecentadas por las nuevas reglas de ordenación flexible del tiempo de trabajo (*v. gr.* por referirnos a algunos aspectos del caso español, las jornadas irregulares y la disposición empresarial de un porcentaje anual de la jornada, así como el régimen flexible de las horas complementarias en el contrato a tiempo parcial), son más extremas en las formas de trabajo a distancia. La paulatina implantación de las NTIC en el trabajo favorece la mayor dedicación laboral que necesita el adicto al trabajo, debido a la facilidad para mantener el vínculo virtual con el entorno laboral, en todo tiempo y lugar. Puede generar una presión “extra” sobre los trabajadores en su tiempo libre, la imposibilidad de “desconectar”, así como la sensación de aislamiento al trabajar – total o parcialmente – desde su domicilio o cualquier otro lugar en el caso del teletrabajo móvil.

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 y ser un riesgo para la salud laboral. Esta problemática se vincula con las exigencias de rendimiento y cumplimiento de determinados los objetivos. Habrá de estarse atentos a cómo frenar abusos bajo la idea de la gestión flexible de los tiempos de trabajo por parte

⁴⁴ El art. 16.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece, en este sentido, que la prevención de riesgos laborales “deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta...”.

⁴⁵ *Vid.* M. SALANOVA, M. DEL LÍBANO, S. LLORENS, W.B. SCHAUFELI, *La adicción al trabajo*, en “Notas Técnicas de Prevención”, 759, 2007, INSHT, <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/752a783/759.pdf>.

del trabajador a distancia. Un aspecto clave – íntimamente conectada también con la prevención de los riesgos laborales – y que habrá de abordarse desde la perspectiva del control de los tiempos y ritmos de trabajo (*v. gr.* con la implantación de micro-pausas o la formación en la auto-gestión de los tiempos de trabajo y descanso), así como con el papel que la representación de los trabajadores debe jugar en todas estas materias.

El trabajo a distancia con utilización de las NTIC renueva el clásico debate sobre la “disponibilidad” (la diferencia entre “trabajo efectivo” y “tiempo de disponibilidad”), ahora en relación a la “conectividad”. La conectividad no debe ser sinónimo de “disponibilidad permanente”, porque ello conllevaría la supresión del límite entre la vida privada y la profesional (el denominado *blurring*), que es un fenómeno que se está generalizando y acrecentando por motivos como tener *smartphone* de empresa, portátil, etc., y estar constantemente conectados a jefes, clientes y compañeros. La *sobrecarga de rol laboral* y la alerta psicológica en este tiempo incrementa los niveles de estrés y puede afectar al propio rendimiento del trabajador y a su salud, lo que abre un nuevo terreno de necesaria intervención para la prevención de riesgos laborales.

Ante la aparente “anomia” legislativa (dado que hay un marco general de ordenación del tiempo de trabajo en todo momento aplicable)⁴⁶, por ahora, en España deberá ser la negociación colectiva la llamada a intervenir para armonizar el uso de dispositivos electrónicos en el trabajo con la tutela del descanso de los trabajadores y la conciliación de la vida personal y laboral⁴⁷.

De lo expuesto ha surgido también la necesidad de construir jurídicamente el nuevo “derecho a la desconexión”, como exigencia de tutela de la integridad psicosocial del trabajador y de garantía de su derecho a conciliar el trabajo con su vida personal y familiar. En el ámbito europeo, el debate sobre este derecho de nuevo cuño está ya en curso y ya hay experiencias convencionales y legislativas comparadas, así como buenas prácticas empresariales que pueden alumbrarnos el

⁴⁶ En este sentido, no debemos perder de vista algún pronunciamiento judicial que – con carácter general – ya suponía un freno a este tipo de abusos, pues la Sentencia de la Audiencia Nacional de 17 de julio de 1997 (AS 1997\3370) declaró nulas las instrucciones establecidas por una empresa que obligaban a mantener una conexión ininterrumpida y en todo momento de sus teléfonos móviles con los de la empresa y los de todos sus clientes. La sentencia establece con claridad que, con tales obligaciones, “se sobrepasan las facultades normales y regulares de la empresa, en los términos previstos por el artículo 20 del Estatuto de los Trabajadores, si se obliga a los empleados a desarrollar su actividad profesional o a estar pendientes de recibir instrucciones en todo momento... declarando la nulidad de las instrucciones de la compañía que obliguen a sus trabajadores a mantener fija la atención a los teléfonos móviles una vez concluida la jornada de trabajo de cada uno de ellos”.

⁴⁷ Sobre las cuestiones relativas al tiempo de trabajo y la conciliación de los trabajadores en el marco de las nuevas tecnologías, *vid.* E. GONZÁLEZ COBALEDA, *Nuevas tecnologías, tiempo de trabajo y la prevención de riesgos psicosociales*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 261 y ss.; L. MELLA MÉNDEZ, *Nuevas tecnologías y nuevos retos para la conciliación y la salud de los trabajadores*, en “Trabajo y Derecho”, n. 16, 2016, pp. 30 y ss.

camino⁴⁸. El ETUC ya ha propuesto que temas como el derecho a conectarse, el derecho a desconectarse y la cuestión de la protección de datos de los trabajadores deben de “abordarse conjuntamente a nivel europeo para evitar enfoques diferentes y diferentes formas de reglamentación como ya han comenzado a desarrollarse en algunos Estados miembros”⁴⁹.

En todo caso, el debate sobre la desconexión digital no puede, a su vez, desconectarse del respeto de los tiempos de descanso del trabajador y de la lucha contra los excesos y las prolongaciones indebidas de la jornada laboral establecida⁵⁰. El mismo debate sobre el “derecho a la desconexión” encierra la falacia de pensar que, sin un reconocimiento normativo expreso, tal derecho – en estos tipos de trabajo – no existiera o pudiera derivarse de la aplicación de la normativa jurídica general sobre la ordenación del tiempo de trabajo (esto es, de los tradicionales límites de la jornada)⁵¹. No podemos caer en la trampa de pensar que – sin su consagración expresa – exista – o siquiera sea admisible jurídicamente – una hipotética “obligación permanente de conexión”.

Otros aspectos, como la “sensación de aislamiento” que puede aflorar en el caso de los *outworkers* debería prevenirse mediante la facilitación de la comunicación con y entre los trabajadores remotos, aprovechando el propio potencial de las nuevas tecnologías mediante el fomento de las relaciones sociales entre los compañeros, estableciendo canales específicos de comunicación (plataforma digital, chat, etc.), creando plataformas sociales de la empresa que conecten personas y conocimiento, así como también estableciendo reuniones presenciales programadas que permitan el contacto personal directo.

5. En clave de política-jurídica propositiva: algunas líneas de actuación

5.1. A nivel de acción pública (legislativa y administrativa)

Conviene afirmar que los problemas de salud laboral que puede llevar aparejado el uso de las NTIC son evitables y tratables. Debemos ser conscientes de la práctica inexistencia de normas específicas en materia de prevención de

⁴⁸ Vid. A. ROTA, *El debate europeo sobre el derecho a la desconexión en el trabajo*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 287 y ss.

⁴⁹ *Dialogo Social: Programa de Trabajo 2018-2020*, adoptado en el Comité Ejecutivo de la CES, 13 y 14 de junio de 2017.

⁵⁰ Para un estudio reciente sobre los efectos y los retos que plantean estas nuevas formas de trabajo, vid. 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, Geneva, https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1658en.pdf.

⁵¹ Vid. en este sentido, M.R. VALLECILLO GÁMEZ, *El derecho a la desconexión: ¿«Novedad digital» o esnobismo del «viejo» derecho al descanso?*, en “Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos”, n. 408, 2017, pp. 167 y ss.

riesgos psicosociales en la práctica mayoría de los países (salvo excepciones como los casos de Bélgica y Méjico)⁵². No obstante, por aplicación del marco normativo general, y en primer término, debemos considerar su cualificación como riesgos “laborales” con las correlativas consecuencias jurídicas, especialmente en relación a las obligaciones preventivas de la empresa. De hecho, la Directiva 89/654/CEE, establece con claridad que el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores “en todos los aspectos relacionados con el trabajo” (art. 5.1). Y ello sin necesidad de que previos pronunciamientos judiciales los califiquen estos riesgos como laborales – como ha venido sucediendo con una buena parte de los actualmente conocidos como riesgos psicosociales – una vez que se han actualizado en forma de patologías psicosociales adquiridas por la víctima de los mismos. El art. 4.2º de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (española) establece una noción omnicomprendensiva de “riesgo laboral”, entendido como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”.

Ha de considerarse obligatoria la evaluación de tales factores de riesgo. Evaluación que, frente a un prejuicio generalizado en relación a los riesgos psicosociales, es técnicamente posible mediante procedimientos estandarizados de acreditada solvencia científica. En este sentido, deberían utilizarse procedimientos de evaluación que incluyeran los factores o ítems característicos de estas formas de organización y desarrollo del trabajo, o bien aplicar técnicas cuantitativas (como *screening* o test)⁵³ o bien cualitativas (entrevistas, etc.) complementarias para recoger información específica referida a los factores de riesgos que concurren en los puestos de trabajo caracterizados por una utilización intensiva de las NTIC.

En base a los riesgos psicosociales detectados, se hace necesaria la adopción de medidas preventivas -prevención primaria- que se integren en la planificación preventiva de la empresa (políticas empresariales de gestión racional y equilibrada del uso de las NTIC), además de las medidas correctoras o reparadoras en caso de que tales riesgos se actualicen en forma de contingencias profesionales.

Dentro de la planificación preventiva se integraría la obligatoria realización de actividades de formación y sensibilización en la empresa, que debería incluir la facilitación tanto de actuaciones individuales de asesoramiento como recomendaciones generales de diverso tipo, relativas a la gestión del tiempo de trabajo, al desarrollo de habilidades comunicativas (adaptadas a los trabajos con uso de NTIC), a la gestión de las emociones (muy necesarias en los trabajos que

⁵² Sobre esta problemática concreta en el caso italiano, *vid.* A. ROTA, *Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori digitali. Persona e pervasività delle tecnologie*, en P. TULLINI (ed.), *Web e lavoro. Profili evolutivi e di tutela*, cit., pp. 165 y ss.

⁵³ Para consultar algunas *check-list* orientativas sobre la información a recopilar de cara a la actuación preventiva relativas a los usuarios de NTIC y trabajadores remotos, *vid.* INSTITUTION OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH, *Home office, mobile office. Manage remote working*, IOSH, 2014, www.iosh.co.uk/homeworking; EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, *Risk assessment for Telenworkers*, E-Facts 33, OSHA, 2008, <https://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact33/view>; J.O. CRAWFORD, L. MACCALMAN, C.A. JACKSON, *The Health and Wellbeing of Remote and Mobile Workers*, en “Occupational Medicine”, v. 61, n. 6, 2011, pp. 385 y ss., <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr071>.

conlleven una interacción inter-subjetiva permanente – aunque sea mediante medios tecnológicos – con actuales o potenciales clientes o usuarios), así como para la gestión del estrés generado por el propio cambio tecnológico o la constante búsqueda de un espacio adecuado de trabajo para llevar a cabo las prestaciones de servicios cuando además la movilidad geográfica sea elevada.

Se hace además necesaria la revisión periódica del sistema preventivo (los cambios tecnológicos se han acelerado), así como la evaluación de su eficacia en relación a estos riesgos.

En todo caso, el poder legislativo no debe permanecer pasivo frente a estos nuevos riesgos laborales emergentes. Sería muy adecuada la adopción de medidas legislativas específicas en este terreno, que habrían de desarrollarse sobre diferentes grupos normativos.

En el grupo normativo estrictamente *preventivo* se debería incorporar con claridad la exigencia de evaluación y de integración en la política preventiva de la empresa de los factores y riesgos psicosociales (incluidos obviamente los vinculados con el uso intensivo de las NTIC). Convendría reforzar normativamente las – hasta ahora meramente “implícitas” – obligaciones informativas y formativas a los trabajadores, así como establecer obligaciones precisas de vigilancia de la salud en puestos con uso intensivo de las NTIC, para conocer su alcance real sobre la salud física y psíquica de los trabajadores⁵⁴.

En este plano normativo, habrían de abordarse de manera más decidida la problemática de la prevención de riesgos, incluidos los psicosociales, en las modalidades contractuales donde la utilización de las NTIC es intensiva, en las que el marco normativo regulador presenta carencias y específicas dificultades para extrapolar el marco normativo preventivo general. En el caso español, queda claramente establecido que los *trabajadores a distancia* – en general – tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud conforme a lo establecido en la legislación correspondiente (art. 13.4 texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores), pero nada más. En especial, en este tipo de trabajo se hace más agudamente inevitable implicación del trabajador en el cuidado de su seguridad y salud (y de la relatividad de los poderes empresariales de vigilancia y control). Por lo tanto, todo el marco normativo relativo a la evaluación de riesgos de su actividad, planificación e integración de la actividad preventiva, la asistencia, formación e información, vigilancia de la salud, responsabilidad de adopción de medidas preventivas y correctores de riesgos laborales, etc., deberían ser plenamente aplicables a esta modalidad contractual. El problema general del trabajo a distancia es que el domicilio (o cualquier otro lugar elegido por el trabajador para llevar a cabo su prestación de servicios) puede presentar potencialmente riesgos de todo tipo, incluidos evidentemente los psicosociales. Dada la dificultad para vigilar y controlar el cumplimiento de las medidas

⁵⁴ J. NAVARRO APARICIO, *El teléfono móvil como riesgo laboral emergente*, en “Gestión Práctica de Riesgos Laborales”, n. 141, 2016, p. 16.

preventivas, uno de los retos más importantes del cambio tecnológico en las relaciones de producción es la verdadera traslación de la política preventiva en este ámbito. Lo cierto es que, para ciertos riesgos, las NTIC permiten un control incluso más intenso que el trabajo convencional o presencial (a través de webcams, sistemas de detección, programas informáticos, etc.). Un plus de “cultura preventiva” es exigible también en este ámbito, quizá tales trabajadores debieran conformarse en el marco normativo como “colectivo especial” – con mayores y/o específicas exigencias formativas, de control, etc. – vertiente que ahora se encuentra atendida de manera muy precaria y en casos excepcionales por la negociación colectiva.

En el caso del trabajo a distancia (teletrabajo), existen dificultades para la vigilancia del empresario en materia preventiva, por lo que es preciso cumplir, antes de iniciarse la prestación de servicios, entre otras, las específicas obligaciones de revisar el estado físico y anímico del trabajador, informarle de los riesgos del puesto de trabajo y de las medidas y actividades de protección y prevención que debe adoptar, así como comprobar que posee la formación teórica y práctica en materia preventiva necesaria para el puesto de trabajo que va a desempeñar; siendo además importante “dotar al trabajador de herramientas que le permitan una mejor gestión del tiempo, de habilidades comunicativas o de la gestión de las emociones, además de las propias sobre las herramientas de trabajo cuando se produzcan cambios en las mismas”⁵⁵.

En el plano de la *ordenación legal de los contratos de trabajo* habrá de prestarse mayor atención a la perspectiva de la conciliación de la vida laboral y personal, plegando el marco normativo más hacia lo que denominaría *flexibilidad bidireccional*, esto es, ampliando las posibilidades de gestión del tiempo de trabajo por los trabajadores (por motivos familiares, personales, formativos, etc.), hasta ahora muy limitadas frente a las crecientes posibilidades novatorias y de flexibilidad en el tiempo de trabajo ofrecidas a las empresas en el marco de las políticas reformistas inspiradas en el principio de flexiseguridad. Las experiencias empresariales más avanzadas de conciliación de la vida familiar y laboral demuestran una mayor productividad y una mayor satisfacción laboral de los propios trabajadores.

Un buen ejemplo de intervención legislativa viene constituido con el denominado “*derecho a la desconexión*”, que podría perfectamente integrarse dentro de la regulación general de la ordenación del tiempo de trabajo, o con la previsión de los *micro-descansos* para ciertos trabajos que presentan elevados niveles de atención y de estrés.

De todos modos, la efectividad del derecho a la desconexión dependerá de la manera en la que se articule legislativamente – y se configure en relación a la autonomía colectiva – así como con el conjunto de “*garantías secundarias*” que

⁵⁵ Para el teletrabajo, *vid.* A. DE LAS HERAS, *Prevención de los riesgos laborales en el teletrabajo: especial referencia a los riesgos psicosociales*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 209 y ss.

lleve aparejado el derecho. Francia ha sido pionera en la regulación del derecho a la desconexión, mediante la Ley 2016-1088, de 8 de agosto de 2016, que ha introducido – que no “reconocido” – el “derecho a la desconexión” laboral, mediante un nuevo apartado 7 del art. L. 2242-8 del *Code du Travail*, donde se establece – como “deber de negociación” y sólo en empresas de cierto volumen de plantilla – que la negociación anual sobre igualdad profesional entre las mujeres y los hombres y la calidad de vida en el trabajo incluirá: “Las modalidades del pleno ejercicio por el trabajador de su derecho a la desconexión y la puesta en marcha por la empresa de dispositivos de regulación de la utilización de dispositivos digitales, a fin de asegurar el respeto del tiempo de descanso y de vacaciones, así como de su vida personal y familiar”. Este modelo de regulación supone una “indefinición” legal del derecho – regulación típica de legislación “aparente” o “cosmética” – con remisión a la negociación colectiva, que deberá realmente asumir esta materia o bien recaer en el ejercicio del poder unilateral de fijación de condiciones de trabajo de la empresa. A falta de acuerdo, “el empleador, previa audiencia del comité de empresa o, en su defecto, de los delegados de personal, elaborará una política de actuación al respecto”. Esta política empresarial – acompañada solo de un derecho de consulta a los representantes de los trabajadores – será entonces la que defina “las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y preverá, además, la puesta en marcha de acciones de formación y de sensibilización sobre un uso razonable de los dispositivos digitales, dirigida a los trabajadores, mandos intermedios y dirección”. Por lo tanto, se reconduce la materia a la prevención primaria en relación al uso abusivo y problemático de tales dispositivos⁵⁶.

Una tercera vía de intervención legislativa se conecta con la *tutela de Seguridad Social*. El reto más delicado en este ámbito es la posible catalogación de las patologías y trastornos psicosociales (o músculo-esqueléticos) como contingencias profesionales a efectos de su tutela en los sistemas de Seguridad Social. Hasta ahora, su calificación como enfermedades del trabajo queda prevalentemente a su determinación en vía judicial, de difícil prueba en bastantes ocasiones. Tanto la deslocalización geográfica como la flexibilidad horaria, que acompañan una buena parte de los trabajos basados en el uso intensivo de las NTIC, dificultan la determinación precisa de su relación de causalidad con el trabajo y la posible operatividad de las presunciones legales sobre la etiología laboral de la contingencia⁵⁷. La difuminación del lugar y del tiempo de trabajo entraña una dificultad añadida para determinar la etiología laboral de una

⁵⁶ Un análisis detallado de la regulación francesa puede verse en A. TRICLIN, *Régimen jurídico del derecho a la desconexión en Francia*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 311 y ss.; F. ALEMÁN PÁEZ, *El derecho de desconexión digital. Una aproximación conceptual, crítica y contextualizadora al hilo de la «Loi Travail No 2016-1088»*, en “Trabajo y Derecho”, n. 30, 2017, pp. 12 y ss.; R. DI MEO, *Il diritto alla disconnessione nella prospettiva italiana e comparata*, en “Labour & Law Issues”, v. 3, n. 2, 2017, pp. 19 y ss., <https://labourlaw.unibo.it/article/view/7571>.

⁵⁷ Cfr. art. 156.3 texto refundido Ley General de la Seguridad Social española.

patología cuando pueda derivar del uso de las NTIC que también son de uso común en la vida diaria y no estrictamente laboral⁵⁸. Pero estos factores no debieran obstaculizar una política decidida de reconocimiento del carácter laboral de estas patologías cuando, *per se* y aunque no de manera exclusiva, el medio tecnológico sea una “causa eficiente” o “prevalente” para la adquisición de las mismas⁵⁹. Esta es una cuestión jurídica trascendente para su adecuado tratamiento reparador – y de rehabilitación – como contingencia profesional en el marco de los sistemas de Seguridad Social, pero que también despliega efectos e interactúa con el propio sistema preventivo. Una vez acreditada su etiología laboral es también más sencillo conocer y actuar sobre los factores laborales presentes en el origen de la patología psicológica o psico-física de que se trate.

Ya en clave reparadora se encontraría la facilitación – en caso de que afloran tales patologías o trastornos psicosociales – de los tratamientos existentes (*v. gr.* para el estrés crónico), pero esto ya no es prevenir sino reparar, y probablemente no sea de gran utilidad si no se realizan los cambios organizacionales y de gestión del trabajo oportunos para que la reintegración en el puesto esté libre de riesgos.

Por último, como garantía instrumental de la tutela preventiva, se debería reforzar el papel de la actuación de la Inspección de Trabajo en este terreno⁶⁰. Simplemente nos limitamos a recordar aquí las dificultades para su actuación en materia de riesgos psicosociales⁶¹, así como las derivadas del control de materias estrechamente relacionadas con los mismos, *v. gr.* de la actual ordenación flexible del tiempo de trabajo o de la cada vez más compleja delimitación de lo que se considera trabajo extraordinario o la problemática de los registros diarios de jornada.

⁵⁸ El empleo de un *principio pro operario* a efectos de la calificación de las patologías derivadas trabajo en trabajos deslocalizados o con tiempos de trabajo difusos es dificultosa, pues el mismo se rechazan por afectar a la delimitación legal de las contingencias profesionales basada también sobre equilibrios presupuestarios del sistema; en general, es cada vez más perceptible un tendencial abandono jurisprudencial de este principio en la calificación jurídica de las contingencias profesionales.

⁵⁹ Ello nos enfrenta – en el caso español – a la problemática de la exigencia de la etiología “exclusividad” del trabajo para su reconocimiento como enfermedad del trabajo [*ex art.* 156.2 e) texto refundido Ley General de la Seguridad Social española]; sobre esta problemática específica, *vid.* R. VALLECILLO GÁMEZ, *Tecno-estrés y tecno-adicciones: su problemática calificación como contingencia profesional*, en *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*, cit., pp. 181 y ss.

⁶⁰ Resulta de interés el documento técnico del MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*, MEySS, Madrid, 2012, http://www.laboral-social.com/files-laboral/Guia_psicosociales.pdf.

⁶¹ Para algunos estudios sobre el tema, *vid.* M. VELÁZQUEZ, *Gli Ispettorati del lavoro europei affrontano i rischi psicosociali*, Molfetta, SNOP - Società Nazionale degli Operatori della Prevenzione, 2012, <http://www.snop.it/attachments/article/184/velazquez.pdf>; D. TOUKAS, M. DELICHAS, CH. TOUFEKOULA, A. SPYROULI, *The Role of Labour Inspectorates in Tackling the Psychosocial Risks at Work in Europe: Problems and Perspectives*, en “Safety and Health at Work”, n. 6, 2015, pp. 263 y ss.

5.2. El papel de la negociación colectiva como fuente de regulación preventiva

En materia preventiva, la negociación colectiva no debe entenderse en una relación de exclusión respecto de la intervención legislativa, sino como un instrumento de regulación “complementario” de la misma. La negociación colectiva presenta indudables ventajas, pues es más adaptable que la intervención legislativa – necesariamente más general y abstracta – frente las necesidades y particularidades de cada sector productivo o empresa, así como más dinámica (abierta a una re-negociación permanente conforme a los diversos regímenes jurídicos nacionales).

Pero debemos también ser conscientes de los límites de la negociación colectiva en el plano de la prevención de riesgos laborales⁶². En este sentido, los procesos de descentralización negocial – “impuesta” legislativamente en el caso español, especialmente tras la reforma laboral de 2012 – no han afectado formalmente a la materia de prevención de riesgos laborales, pero sí han afectado a la ordenación de los tiempos de trabajo, a la retribución y sus sistemas de fijación, etc., por lo que sí ha inducido una degradación de condiciones de trabajo de indudables consecuencias en la salud psicosocial de los trabajadores⁶³. Tampoco a nadie escapa que, en momentos de crisis de empleo, normalmente la tutela de la salud pasa a un segundo plano entre la selección de las materias que se priorizan para la negociación colectiva. Por último, y no menos importante, es la necesidad de un apoyo público para la formación en riesgos psicosociales de los representantes de los trabajadores que participan en los procesos de negociación colectiva, sin la cual difícilmente podrán alcanzarse regulaciones de calidad técnica que aborden la prevención de los riesgos psicosociales frente al uso de las NTIC.

En todo caso, es indudable la oportunidad que supone incluir cláusulas en la negociación colectiva que aborden la prevención de este tipo de riesgos⁶⁴, con inclusión expresa la obligación de su evaluación e integración en la planificación de la actividad preventiva⁶⁵. Las “buenas prácticas” preventivas sobre uso

⁶² Vid. J.A. FERNÁNDEZ AVILÉS, *El reto de integrar la prevención de riesgos psicosociales en la negociación colectiva española*, en “Boletín Informativo. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT”, n. 25, 2016, pp. 4 y ss., http://www.ugt.es/Publicaciones/boletin_observatorio_riesgos_psicosociales_numero25_abril_2016.pdf.

⁶³ Vid. B. MORENO-JIMÉNEZ, L. DÍAZ GRACIA, *Guía Estudio sobre el Estrés por deterioro de las condiciones de trabajo*, Madrid, UGT-CEC, 2016, <http://www.ugt.es/Publicaciones/Guia%20Estres%20Deterioro%20Web.pdf>.

⁶⁴ Para un análisis completo del estado de situación en España, vid. J.A. FERNÁNDEZ AVILÉS (dir.), *La negociación colectiva en prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. A los 20 años de vigencia de la LPRL*, Madrid, UGT-CEC, 2015, <http://www.ugt.es/Publicaciones/guianegociacion.pdf>.

⁶⁵ Sirva como ejemplo el art. 58 D) del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *Contact Center* (BOE n. 165, 12 de julio de 2017), contempla expresamente la exigencia de evaluación de factores psicosociales y de organización: “pausas en el trabajo; tiempo entre llamadas inferior a 23/35 segundos en puestos de remarcación automática; fatiga y efectos negativos asociados por exigencias de la tarea de tipo físico y mental; conocimiento y claridad de los procedimientos de trabajo y su supervisión; conocimiento y claridad de las pautas a seguir en la

racional de las NTIC deberían integrar el propio contenido de los convenios colectivos. La cuestión del tiempo de trabajo es central para la negociación colectiva y sería muy importante que, en la misma, se plasmara claramente la necesidad de disociar los conceptos conectividad y disponibilidad para trabajar. Ello no significa la supresión de los tradicionales pluses de disponibilidad que compensan a los trabajadores por los períodos en los que pueden estar disponibles para ser llamados a trabajar efectivamente para la empresa, sino más simplemente, ser respetuosos con los tiempos de trabajo y descanso preestablecidos. La previsión – como obligación empresarial – de recursos formativos para favorecer la gestión individual equilibrada del tiempo de trabajo, especialmente en el marco del teletrabajo y de las demás formas de trabajo que no se desarrollan en las propias instalaciones de la empresa, podría formar parte de los contenidos de la negociación colectiva.

En todo caso, el establecimiento legislativo de un mero “deber de negociación” p. ej. de obligación de negociación del derecho a la desconexión, como ha sucedido en Francia, es una medida adecuada pero insuficiente. El ideal es la combinación de un suelo legal de protección mejorado con la intervención de la negociación colectiva. A veces olvidamos que las materias laborales – incluidas las relativas a la prevención de riesgos laborales – entran plenamente en el ámbito objetivo de la negociación colectiva y que los interlocutores sociales están legitimados para negociarlas sin necesidad de una llamada expresa o remisión legal para hacerlo.

El mero reconocimiento del derecho a la desconexión es insuficiente, si no hay una voluntad empresarial que garantice más ampliamente el cumplimiento de las reglas de tiempo de trabajo preestablecidas⁶⁶. Luego el debate sobre la desconexión no puede, a su vez, desconectarse del respeto de los tiempos de descanso del trabajador y de la lucha contra los excesos y las prolongaciones indebidas de la jornada laboral establecida. Las cláusulas convencionales deberían reforzar la función de control que los representantes de los trabajadores tienen legalmente atribuida en estas materias.

gestión requerida por el cliente; horarios y turnos de trabajo que interfieran negativamente en la vida familiar”.

⁶⁶ En España ha sido pionero el Convenio Colectivo del Grupo Axa (BOE n. 244, 10 de octubre de 2017), cuyo art. 14 regula – de manera un tanto etérea – el “derecho a la desconexión digital”, donde se reconoce que “el lugar de la prestación laboral y el tiempo de trabajo, como típicos elementos configuradores del marco en el que se desempeña la actividad laboral, están diluyéndose en favor de una realidad más compleja en la que impera la conectividad permanente afectando, sin duda, al ámbito personal y familiar de los trabajadores y trabajadoras”; en base a ello las partes firmantes del Convenio “coinciden en la necesidad de impulsar el derecho a la desconexión digital una vez finalizada la jornada laboral”; y consecuentemente, “*salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales*, AXA reconoce el derecho de los trabajadores a no responder a los mails o mensajes profesionales fuera de su horario de trabajo”. Si bien es algo que podría ya deducirse perfectamente del respeto estricto de la ordenación del tiempo de trabajo, no es menos cierto que la norma ayuda a proteger y garantizar los tiempos de descanso del trabajador.

5.3. El plano de las relaciones laborales a nivel de empresa (hacia una nueva “cultura preventiva empresarial” en relación a las NTIC)

El tratamiento de los riesgos psicosociales derivados de las NTIC, como sucede en general con todos los riesgos que dependen de la propia organización y funcionamiento de la empresa, requiere la integración de la perspectiva preventiva individual con la organizativa. Las medidas de intervención individual sobre el trabajador afectado por uno de estos riesgos (*v. gr.* un posible tratamiento individualizado frente al tecno-estrés) serán ineficientes si no se adoptan medidas de reorganización del funcionamiento de la empresa y del trabajo. Esto significa incidir sobre los aspectos organizativos y funcionales, o sobre las condiciones de trabajo que están en la base de los factores de riesgo que pueden conducir a una patología de tipo psicosocial en el trabajo con NTIC⁶⁷. En esta dirección, se deberían vencer las resistencias empresariales para dar participación a los representantes de los trabajadores en las posibles mejoras organizativas que atenúen la posible incidencia de riesgos psicosociales⁶⁸, especialmente en aspectos como los relativos a la gestión del tiempo de trabajo o al reparto e intensidad de las tareas en cada puesto de trabajo.

Por otra parte, se debe conjurar el peligro de que las medidas de prevención de riesgos psicosociales para los trabajadores con uso intensivo de NTIC solamente pasen a integrar políticas “unilaterales” empresariales y terminen confundiendo dentro de la etérea política de “responsabilidad social corporativa”. Cobra especial relevancia, cuando se trate de trabajos caracterizados por el uso intensivo de NTIC, el establecimiento de una *política empresarial sobre la utilización de los medios electrónicos*, pero se debe también evitar la “descolectivización” de la prevención de los riesgos psicosociales. Es necesario reforzar el papel de los representantes de los trabajadores en esta materia, lo que puede ser una oportunidad, desde el punto de vista de la acción sindical preventiva, para el reencuentro con los trabajadores de las empresas de base tecnológica. Las mismas herramientas tecnológicas – y su potencial para generar “redes sociales” – pueden ser un instrumento para el desarrollo del “interés colectivo” y la movilización en este terreno. En este sentido, deberían preverse canales de información y comunicación apropiados para que se facilite la interacción con los trabajadores remotos. Este tema nos conecta con la paradoja del “riesgo de aislamiento” frente

⁶⁷ Se trata de la exigencia comunitaria de “planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo” [art. 6.2 g) Directiva 89/654/CEE]; consúltese F. MARTÍN DAZA, *Prevención del estrés: intervención sobre la organización*, en “NTP (Notas Técnicas de Prevención)”, 438, 1995, INSHT, http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_438.pdf.

⁶⁸ Para un análisis de las posibilidades y dificultades, J.A. FERNÁNDEZ AVILÉS, *Prevención participada en riesgos psicosociales: el papel de los representantes legales de los trabajadores*, en “Boletín Informativo. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT”, n. 24, 2015, pp. 4 y ss.

al potencial de las NTIC y de las redes sociales como “nuevas formas de socialización”. Si dichas tecnologías son un potencial importante para los nuevos movimientos sociales, también deberían serlo para los más tradicionales (como el movimiento obrero y todo lo que representa), ampliando los cauces de participación⁶⁹. En el fondo, el asunto es más ideológico que propiamente tecnológico, se trata del auge de individualismo y la crisis de la “conciencia colectiva”, aunque el factor tecnológico pueda también retroalimentar el fenómeno descolectivizador. Debiera de aprovecharse el potencial participativo de las NTIC en el proselitismo de los objetivos de la salud y bienestar en el trabajo⁷⁰.

En todo caso, deben respetarse los derechos de información y consulta de los representantes de los trabajadores cuando se implante o modifique el uso de las NTIC en los procesos de administración y producción en la empresa⁷¹.

La parte empresarial debe concienciarse (y esto es central en el propio argumentario para la negociación colectiva) de que el “bienestar” en el trabajo es también una “inversión” económica para la empresa y le supone ahorro de costes en términos de reducción del absentismo, mejora de la productividad, reducción de la accidentalidad, mejora en la calidad del servicio prestado o trabajo realizado, evitación de perjuicios en la imagen corporativa y de ahorro en sanciones e indemnizaciones por daños en la salud de los trabajadores derivados de falta preventiva.

La prevención de las consecuencias negativas del uso intensivo de las NTIC debiera también llevar a promover una mayor interacción y cooperación de los representantes de los trabajadores – especialmente de los delegados de prevención – con los servicios de prevención de la empresa. Tales servicios se financian por el empresario, pero son también *ex lege* recursos para el asesoramiento de los trabajadores y sus representantes en materia preventiva⁷².

A nivel de empresa se deberán afrontar también las dificultades que afloran bajo las políticas de “flexiseguridad” y la necesidad de una mayor flexibilidad “bi-direccional” y un mayor reequilibrio en la gestión del tiempo de trabajo. Se debería tratar de vencer la “asimetría” en el tratamiento de la gestión del tiempo de trabajo, claramente vencida – en el cuadro normativo – hacia el poder directivo empresarial y la gestión flexible de los recursos humanos. Para ello, habrá que comenzar a tener

⁶⁹ Vid. S. RODOTÀ, *Il mondo nella rete. Quali i diritti, quali i vincoli*, Roma-Bari, Laterza, 2014, especialmente sus apreciaciones sobre la “Calidad de la democracia electrónica”, pp. 54 y ss.

⁷⁰ De interés sigue siendo la consulta de la obra clásica de M. MCLUHAN, B.R. POWERS, *La aldea global* (reeditada por Gedisa, Barcelona, 2015).

⁷¹ El acervo normativo del Derecho social de la Unión Europea permiten esta consideración, cfr. entre otras normas, el art. 11 Directiva 89/654/CEE y el art. 4 Directiva 2002/14/CE, por la que se establece un marco general relativo a la información y a la consulta de los trabajadores en la Comunidad Europea.

⁷² Esto sucede con claridad en el caso español, pues la definición de “servicio de prevención” del art. 31.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se configura como “conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, *asesorando y asistiendo para ello al empresario, a los trabajadores y a sus representantes y a los órganos de representación especializados...*”.

más en cuenta las necesidades derivadas de la vida personal y familiar, las necesidades de tiempo para la mejora de la formación del trabajador, etc.

Por lo que respecta a la representación de los trabajadores, habrá de estar alerta para la depuración de las cláusulas contractuales individuales que – a modo de cláusulas tipo – puedan incluir las empresas para obligar a una conectividad permanente para recibir instrucciones o comunicaciones de la empresa, los proveedores o los clientes de la misma⁷³.

Del mismo modo, se hace preciso combatir los “excesos de supervisión” derivados del uso de las NTIC en el trabajo (ahora posible a través del *big data*). No debe perderse de vista que los cambios en los métodos de supervisión debieran ser – al menos – consultados a los representantes de los trabajadores.

Es una necesidad imperiosa el tránsito hacia una nueva cultura del teletrabajo y del trabajo móvil basada en el cumplimiento de objetivos y la evitación de la monitorización continua del trabajador, donde fomente la comunicación y el *feedback* con los trabajadores, evitando la sensación de aislamiento del trabajador, diseñando una política e promoción y desarrollo de carrera profesional que incluya también al trabajador remoto, respetando el derecho a la desconexión para garantizar el descanso físico y mental, adecuando la carga de trabajo a realizar a las posibilidades y recursos del trabajador a distancia, y respetando la jornada laboral mediante la restricción del contacto con el trabajador ya sea vía correo electrónico, u otros medios de mensajería instantánea o llamada telefónica fuera de la jornada laboral así como las expectativas de respuesta⁷⁴.

La ausencia de una cultura preventiva sobre el uso adecuado de las NTIC permite la existencia de expectativas de disponibilidad y respuesta inmediata por parte de los superiores jerárquicos y/o la sensación del “deber de contestar” fuera de la jornada laboral por parte de los trabajadores. El mismo debate sobre el “derecho a la desconexión” encierra la falacia de pensar que, sin un reconocimiento normativo expreso, tal derecho no exista ya por aplicación de la normativa sobre tiempo de trabajo. Cuando la prestación se preste mediante NTIC, lo lógico es que se acuerden los períodos mínimos de interconexión, así como las fórmulas de control empresarial del cumplimiento horario, con medios que permitan, al mismo tiempo, la protección del derecho a la intimidad y a la vida privada de este tipo de trabajadores⁷⁵, así como también una política clara de límites a la disponibilidad permanente.

⁷³ En el caso español, la Sentencia del Tribunal Supremo de 21 de septiembre de 2015 (RJ 2015\4353) ha anulado las “cláusulas tipo” de los contratos de trabajo de personal de nuevo ingreso que fuerzan al trabajador a dar sus datos de contacto personal, pues la cesión de estos datos – conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos – ha de ser “inequívocamente voluntaria”.

⁷⁴ N. MANZANO SANTAMARÍA, *Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y nuevas formas de organización del trabajo*, cit., p. 32.

⁷⁵ Aunque se trate de un litigio relativo al abono de horas extraordinarias a un trabajador a distancia, es de notable interés la doctrina judicial vertida en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, de 3 de febrero de 2016 (AS 2016\99), donde se establece que, en el

Abstract

Este artículo aborda la problemática relativa a la implantación de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC) y la salud psicosocial de los trabajadores. Ofrece un análisis de las principales transformaciones que conllevan las NTIC en el mundo del trabajo, las potenciales ventajas que presentan, pero también advierte de los factores y nuevos riesgos de tipo psicosocial que puede llevar aparejada su utilización, como el tecno-estrés o algunos más novedosos como las tecno-adicciones. Todos estos riesgos pueden evitarse y controlarse mediante la implementación de las medidas preventivas oportunas en el marco de una prevención participada e integrada en la empresa. A tal efecto, en este estudio se proponen las correspondientes reformas de los diferentes grupos normativos que pueden incidir sobre la materia (el preventivo, pero también la ordenación del tiempo de trabajo o la tutela de los sistemas de Seguridad Social), incidiendo en la relevancia del papel que puede desempeñar la autonomía colectiva en este terreno, así como los necesarios cambios en la “cultura preventiva empresarial” y la dinámica preventiva para que el uso de las NTIC no supongan una degradación de la salud psicosocial de los trabajadores que las emplean intensivamente para llevar a cabo su prestación de servicios.

This article addresses the problems related to the implementation of New Information and Communication Technologies (NICT) and the psychosocial health of workers. It offers an analysis of the main transformations that NICT entail in the world of work, the potential advantages that they present, but also warns of the factors and new psychosocial risks that may be associated with their use, such as techno-stress or some more unknown like the techno-addictions. All these risks can be avoided and controlled by implementing the appropriate preventive measures within the framework of an participative and integrated health prevention into the company. To this end, this study proposes the corresponding reforms of the different regulatory groups that may affect the subject (the preventive, but also the regulation of working time or the protection of Social Security systems), focusing on the relevance the role that collective autonomy in this field can play, as well as the necessary changes in the “company preventive culture” and preventive dynamics so that the use of NICTs does not imply a degradation of the psychosocial health of the workers who use them intensively to carry out their provision of services.

Palabras clave

NTIC, riesgos psicosociales, prevención de riesgos laborales, salud laboral, conciliación de la vida laboral y familiar, derecho a la desconexión

Keywords

NTIC, psychosocial risks, prevention of occupational hazards, occupational health, reconciliation of work and family life, right to disconnection

caso del trabajo desarrollado con conexión a internet, la empresa debe establecer pautas sobre tiempo de trabajo e instrumentos de control de la actividad del trabajador, cuyo rechazo por parte de este o su incumplimiento conllevará que la empresa quede exonerada del pago de las correspondientes horas extraordinarias y de su cómputo como trabajo efectivo. Pero en ausencia de esas pautas y criterios y de unos mínimos instrumentos de control no puede admitirse la exoneración de su pago a la empresa, lo que sería equivalente a crear un espacio de total impunidad y alegaldad en el trabajo a distancia y en el domicilio; asimismo establece que el control del ejercicio laboral a distancia mediante la comprobación de la conexión del trabajador a la intranet empresarial y de su actividad en la red no supone invasión del espacio protegido bajo el concepto de domicilio.