

**TRABAJO FIN DE MÁSTER**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Facultad de Derecho**  
**Universidad de La Laguna**  
**Curso 2021/2022**  
**Convocatoria: Septiembre**

# **TECNOESTRÉS Y DESCONEXIÓN DIGITAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS**

*TECHNOSTRESS AND DIGITAL DISCONNECTION OF WORKERS*

Realizado por el alumno D. Miguel Ángel González León

Tutorizado por el Dr. Juan José Rodríguez Bravo de Laguna

Departamento: Derecho Público y Privado Especial y Derecho de la Empresa

Área de conocimiento: Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

## RESUMEN

En la sociedad actual el uso de las TIC se han vuelto una realidad del día a día, por ello el objetivo de este trabajo es realizar un estudio acerca de los riesgos laborales ligados al uso de las mismas y su repercusión en las personas trabajadoras.

Además, se realizará una investigación acerca del derecho a la desconexión digital y su regulación, analizando tanto precedentes en otros países como cláusulas convencionales y protocolos de empresa con la finalidad de conocer la realidad existente de este derecho que tras la crisis sanitaria del Covid-19 y el uso del teletrabajo, ha adquirido una relevancia considerable.

**Palabras clave:** TIC, desconexión digital, estrés laboral, riesgos psicosociales

## ABSTRACT

*In today's society, the use of ICT and new technologies has become a day-to-day reality, which is why the aim of this work is to carry out a study on the occupational risks linked to their use and their repercussions on workers.*

*In addition, research will be carried out on the right to digital disconnection and its regulation, analysing precedents in other countries as well as conventional clauses and company protocols in order to find out the existing reality of this right which, after the Covid-19 health crisis and the use of teleworking, has acquired considerable relevance.*

**Key Words:** *ICT, digital disconnection, work-related stress, psychosocial risks*

## ÍNDICE

<b>ABREVIATURAS</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1. MARCO LEGAL</b> .....	<b>6</b>
1.1 Precedentes Normativos.....	6
1.2 Su regulación en España .....	10
<b>2. IMPLANTACIÓN EFECTIVA DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL</b> .....	<b>16</b>
<b>3. RIESGOS LABORALES LIGADOS AL USO DE LAS TIC</b> .....	<b>24</b>
3.1 El estrés laboral y su manifestación por el uso abusivo de las TIC.....	28
3.2 El burnout.....	33
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>36</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>38</b>

## ABREVIATURAS

AA.VV	=	Autores Varios.
BOCG	=	Boletín Oficial de las Cortes Generales.
CE	=	Constitución Española.
DOUE	=	Diario Oficial de la Unión Europea.
ET	=	Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
INSS	=	Instituto Nacional de la Seguridad Social.
LISOS	=	Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
LOPDGDD	=	Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
NTP	=	Nota Técnica de Prevención.
OIT	=	Organización Internacional del Trabajo.
OMS	=	Organización Mundial de la Salud.
TIC	=	Tecnologías de la Información y la Comunicación.
TSJ	=	Tribunal Superior de Justicia.
UE	=	Unión Europea.

## INTRODUCCIÓN

El pasado mes de junio la OIT reconoció la seguridad y la salud en el trabajo como uno de los principios y derechos fundamentales en el ámbito laboral. Uno de los mayores retos en materia de seguridad y salud laboral es la digitalización del trabajo<sup>1</sup>.

La OIT ha elaborado el informe *Trabajar para un futuro más prometedor*, en el cual se señala como “las TIC permiten que se trabaje en cualquier lugar, en cualquier momento, difuminando la línea entre las horas de trabajo y la vida personal y pueden contribuir a ampliar las horas de trabajo en la era digital. Los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores tendrán que encontrar nuevos medios para aplicar de forma eficaz a nivel nacional determinados límites máximos de las horas de trabajo, por ejemplo, estableciendo el derecho a la desconexión digital”<sup>2</sup>.

La incorporación de las TIC en el mundo laboral lo que en definitiva conlleva es una prolongación de la jornada laboral, esto se ha visto favorecido aun más, durante y después de la pandemia, con repercusiones tanto en la salud de las personas trabajadoras como en la dificultad de conciliar la vida personal, laboral y familiar, por ello se han propuesto una serie de medidas que se han ido implementando durante el paso de los años, encontrándose entre las mismas el derecho a la desconexión digital.

Este trabajo versa en primer lugar sobre los antecedentes existentes del derecho a la desconexión digital a nivel internacional, con la intención de conocer sus orígenes se ha realizado un estudio de sus preceptos con la finalidad de conocer cuáles son las características de cada uno y en que se diferencian entre sí.

A continuación se ha tratado la regulación legal existente actualmente a nivel nacional y se ha hecho mención a la bases sobre las que posteriormente surgió el artículo 88 de la LOPGDD, el cual regula el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral y se ha realizado un análisis exhaustivo del mismo, además se hará mención a una serie de sentencias relevantes sobre el derecho a la desconexión digital.

---

<sup>1</sup> INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, *La Seguridad y Salud en el Trabajo: nuevo derecho fundamental según la OIT*, 2022. Disponible en <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-nuevo-derecho-fundamental-segun-la-oit> (fecha de última consulta: 5 de septiembre de 2022).

<sup>2</sup> LÓPEZ ÁLVAREZ, M.J., *Jornada Laboral Control horario, desconexión, flexibilidad y conciliación*, Francis Lefebvre, Madrid, 2019, p. 61.

Asimismo se ha analizado todo lo relativo a la implantación efectiva de este derecho, estudiando las diferentes cláusulas convencionales con el objetivo de identificar buenas y deficientes redacciones, además se han examinado diferentes protocolos de empresa con el fin de hacer una comparativa entre los mismos y conocer cómo se encuentran desarrollados.

En último lugar se habla de las TIC y de su gran influencia en estos últimos años, destacando la presencia y relevancia del COVID 19, posteriormente se han resaltado los riesgos derivadas de las mismas tales como el tecnoestrés y el *burnout* y la importancia que tiene la desconexión digital para tratar de disminuir o evitar la aparición de los mismos.

## **1. MARCO LEGAL**

La tecnología debe mejorar la vida de las personas, por lo que es importante que los trabajadores puedan desconectarse cuando sea necesario y formar hábitos saludables en este sentido. Sin una distinción adecuada entre el tiempo de trabajo y el tiempo de descanso, el fenómeno de la flexibilidad del tiempo de trabajo puede llevar a la difuminación del trabajo y la vida privada, lo que puede tener consecuencias importantes para la calidad de vida de los trabajadores debido a la sobrecarga tecnológica. Por lo tanto, parece necesaria la regulación de este derecho.

El uso de las nuevas tecnologías en el lugar de trabajo ha dado lugar a interesantes debates sobre el derecho del trabajador a la desconexión tecnológica, cuyo objetivo final es controlar los límites de la jornada laboral y garantizar un tiempo mínimo de descanso, es decir, se trata de crear mecanismos legales que garanticen al trabajador el derecho a la desvinculación de la empresa al final de la jornada laboral.

La regulación de este derecho parece necesaria, pero otro aspecto son los instrumentos normativos que desarrollan la protección del trabajador. Sin duda, el papel de la negociación colectiva en la regulación de este derecho sería una forma ideal de definir su alcance y aplicarlo a las realidades empresariales. A su vez, también es importante promover la concienciación y la formación de directivos y trabajadores para informarles de los riesgos, los retos y las mejores prácticas asociadas al uso de estas herramientas.

### **1.1 Precedentes Normativos**

En términos de precedentes normativos hay varios referentes, en primer lugar, en la UE, pese a no existir un marco jurídico europeo, en el 2003 surge la Directiva 2003/88/CE relativa a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo<sup>3</sup> que tiene como objetivos la protección de la seguridad y salud de los trabajadores y por ende el deber del empresario de respetar de manera efectiva su derecho al descanso.

En el ámbito de los Estados miembros, se ha de mencionar la regulación francesa como pionera de este derecho. El 1 de enero de 2017 entró en vigor en Francia la reforma de

---

<sup>3</sup> DOUE núm. 299, de 4 de noviembre de 2003.

su Código de Trabajo en la Ley 2016-1088 de 8 agosto relativa a la modernización del diálogo social y la garantía de las trayectorias profesionales<sup>4</sup>, también conocida como *Loi Travail*. Esta norma tiene como objetivo regular el uso de la tecnología fuera del lugar de trabajo, mejorar la calidad del empleo para que no se produzca una sobrecarga debido al mismo, promover la negociación colectiva, dotar a los trabajadores de herramientas para evitar un posible acoso por parte de su empleador y regular la relación entre trabajadores y empleados, tanto en el trabajo como en su vida privada.

En Francia, previa incorporación de esta nueva legislación, diversos acuerdos de empresa como el acuerdo SYNTEC-CINOV, de 1 de abril de 2014<sup>5</sup> introdujeron medidas en las organizaciones para facilitar la aplicación efectiva de este derecho, tales como silenciar las notificaciones del teléfono provenientes de la empresa tras finalizar la jornada laboral o prohibir el envío de correos a los empleados fuera de las horas de trabajo.

Un aspecto negativo a mencionar de la regulación francesa es la falta de definición del concepto de desconexión digital, ya que no dispone de una definición clara y específica de este concepto, dejando en manos de la negociación colectiva su regulación. La norma establece que en las organizaciones de más de 50 trabajadores deben negociar este derecho y señala que si no hay acuerdo entre los representantes legales de los trabajadores y el empresario se han de poner en marcha programas de sensibilización con el fin de utilizar los dispositivos tecnológicos de una manera moderada y controlada. Esta formación irá encaminada tanto a trabajadores como a la dirección de la organización.

Por su parte, la norma obliga a las empresas a implantar dispositivos con el fin de regular el uso excesivo de estos medios digitales. Este aspecto es de especial relevancia ya que permitirá la limitación, incluso llegar a impedir un acceso excesivo por parte de los empleados, logrando así una mayor desconexión digital por parte de los mismos. Este deber de implantación a falta de acuerdo en la negociación se extenderá a todas las

---

<sup>4</sup> *LOI n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels*. Diario Oficial de la República Francesa de 9 de agosto.

<sup>5</sup> Acuerdo colectivo de carácter sectorial de 1 de abril de 2014. Disponible en [https://www.legifrance.gouv.fr/conv\\_coll/id/KALISCTA000029264467/?idConteneur=KALICONT000005635173](https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALISCTA000029264467/?idConteneur=KALICONT000005635173) (fecha de última consulta: 20 de julio de 2022).



empresas independientemente de su tamaño, sin embargo la normativa no detalla cómo ha de realizarse tal implantación. Esta medida no estaba inicialmente prevista en el proyecto de ley y su finalidad, puesta en contexto con el resto del precepto, es clara: “evitar que los trabajadores puedan continuar trabajando después de finalizar su jornada laboral utilizando los medios electrónicos de la empresa”<sup>6</sup>.

Por lo tanto, la normativa francesa ha supuesto tanto un nuevo derecho para los empleados como una nueva obligación para los empresarios, implicando una revolución en el derecho laboral, poniendo el freno a la continuidad laboral una vez terminada la jornada de trabajo.

Por otro lado, Italia también ha sido uno de los primeros países en tratar de regular el derecho a la desconexión digital aunque no de forma tan específica como en Francia. En el caso italiano se encuentra regulado en la Ley número 81 de 22 de mayo de 2017 de medidas para la protección del trabajador autónomo no emprendedor y para favorecer la articulación flexible en el tiempo y en los lugares de trabajo subordinado.<sup>7</sup> Es denominado como “*smart working*” o “trabajo ágil” consistiendo en una nueva forma de ejercer, de forma flexible, el empleo subordinado y, tal y como en ella misma se indica, con el objetivo de aumentar la productividad y facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral. El mismo se encuentra regulado dentro del Título II y de su definición se puede extraer que el *smart working* no es un nuevo tipo de contrato laboral, sino una nueva forma de trabajo, la cual trata de combinar el trabajo presencial con el teletrabajo tratando de garantizar la desconexión del trabajador en sus periodos de descanso.

Por lo tanto, si se hace una comparativa entre el ordenamiento jurídico francés y el italiano, la principal diferencia a destacar es que mientras que en el primero la desconexión digital se estipula expresamente como un derecho, en Italia no, ya que no tiene un contenido concreto ni se logra instrumentar un mecanismo específico para lograr su reivindicación.

---

<sup>6</sup> BELLOCCHIO, L. y STRINGHINI, A., “El derecho a la desconexión digital: comentario a la reciente ley francesa”, *Diario DPI Suplemento Derecho y Tecnologías*, núm. 35, 2017, p. 2.

<sup>7</sup> Ley número 81 de 22 de mayo. Disponible en <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/06/13/17G00096/sg> (fecha de última consulta: 23 de julio de 2022).

Bélgica es otro país que ha intentado regular este derecho de manera efectiva. En el proyecto de ley de reactivación económica, en ejecución del Acuerdo de verano de 26 de julio de 2017, que tiene como objetivo aumentar el empleo, reforzar el poder adquisitivo y la cohesión social, existe una mención al derecho a la desconexión con el trabajo: “introduciendo la posibilidad de desconexión para los trabajadores fuera de su tiempo de trabajo, estimulando a la vez a los empleadores a concertar con los trabajadores sobre este aspecto y a establecer acuerdos claros sobre esta disposición en el seno de la empresa, entrando en vigor el 1 de enero de 2018”<sup>8</sup>. El proyecto de ley luego tiene su reflejo en la Ley de 26 de marzo de 2018 sobre el fortalecimiento del crecimiento económico y la cohesión social, indicando en su artículo 16 el procedimiento de negociación obligatoria en términos de desconexión tecnológica. Dicha negociación se realizará en el seno del Comité para la Prevención y Protección del Trabajo, participando tanto el empresario como los representantes de los trabajadores, respetando las previsiones generales del Código de bienestar laboral belga (*Code du bien-être au travail*) y con el objetivo último de garantizar un equilibrio entre el trabajo y la vida privada<sup>9</sup>.

En Alemania también se ha tratado de realizar una propuesta para regular el derecho a la desconexión digital, este planteamiento surge en el año 2014 debido al debate sobre la ley antiestrés en ese país, sin embargo debido a las fuertes presiones políticas dicha propuesta no se llevó a cabo. Pese a esto, algunas empresas trataron de fomentar este derecho en el ámbito de la negociación colectiva.

A nivel extracomunitario, se ha de hacer mención a Corea del Sur, la cual en el año 2016 desarrolló una legislación relativa a la desconexión digital y a aquellos trabajadores que necesitaban desconectarse de su trabajo; y en segundo lugar, a Filipinas, en cuyo código laboral, también se contempla el mismo derecho pero sobre la base normativa del derecho del trabajador a utilizar su tiempo de trabajo de forma propia. Chile también cuenta con regulación en esta materia, la misma se encuentra en

---

<sup>8</sup> MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL, “Ley-programa y ley de reactivación económica”, *Actualidad Internacional Sociolaboral*, núm. 218, 2017, pp. 5-12.

<sup>9</sup> PÉREZ AMORÓS, F., “Derecho de los trabajadores a la desconexión digital: mail on holiday”, *Revista IUS*, núm. 45, 2020, pp. 258-273.

la Ley 21220<sup>10</sup> la cual modifica su Código de Trabajo incorporando el artículo 152 *quáter* j indicando que el empleador deberá respetar el derecho a la desconexión digital del trabajador en el caso de trabajadores a distancia que distribuyan su tiempo libremente, garantizando un tiempo en el cual los empleados no estén obligados a responder a cualquier comunicación referente a su trabajo, este tiempo de descanso deberá de ser de al menos doce horas continuadas en un periodo de veinticuatro horas, prohibiendo también este tipo de comunicaciones en días festivos.

## **1.2 Su regulación en España**

La regulación en España del derecho a la desconexión digital es objeto de múltiples debates e importantes movimientos previos antes de contar con un marco normativo específico.

Este derecho fue precedido de proposiciones no de ley, como la establecida por la actual Unidas Podemos que fue llevada a la Comisión de Empleo y Seguridad Social para tratar de regular el derecho a la desconexión digital. Esta proposición se enmarca dentro del debate referente al Reglamento UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016<sup>11</sup> relativo a las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Esta proposición insta al Gobierno a impulsar una regulación legal conjuntamente con los agentes sociales sobre el uso de las TIC (mensajería y correos electrónicos o dispositivos móviles) fuera de la jornada laboral. Esta proposición no de ley perseguía cuatro objetivos. En primer lugar, tratar de evitar que los trabajadores y trabajadoras puedan continuar trabajando después de finalizar su jornada laboral utilizando los medios electrónicos de la empresa, y garantizar la seguridad y salud en el trabajo y el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral y el respeto a las vacaciones de las personas trabajadoras. En segundo lugar, solicita impulsar la creación de un plan de uso de las TIC fuera de la jornada laboral con el objetivo de educar digitalmente tanto al empresariado como a los trabajadores y trabajadoras. En tercer

---

<sup>10</sup> Ley número 21220 de 24 de marzo. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741&idParte=10110282&idVersion=2020-04-01> (fecha de última consulta: 6 de julio de 2022).

<sup>11</sup> DOUE núm.119, de 27 de abril de 2016.

lugar, impulsar la creación por parte del Instituto Nacional de Estadística de indicadores de medición del estrés laboral de las personas trabajadoras. Por último, tratará de que se realice un estudio que analice si el uso intensivo de las TIC (mensajería y correos electrónicos o dispositivos móviles) puede llegar a provocar problemas de adicción o dependencia<sup>12</sup>. En definitiva, a través de esta propuesta se ha tratado de regular este derecho con nuevas medidas para proteger la privacidad e intimidad de los trabajadores, que pueden ser vulneradas por las nuevas tecnologías en el lugar de trabajo.

En la CE en el Capítulo tercero del Título primero en su artículo 40.2 se reconoce el derecho al descanso. Este derecho está directamente relacionado con la desconexión digital ya que pone de manifiesto la limitación de la jornada del trabajador, esto se encuentra desarrollado en el ET, concretamente en sus artículos 34, 37 y 38 encargados de regular los descansos, el derecho a vacaciones anuales así como los permisos. Asimismo, las disposiciones de prevención de riesgos laborales prohibirían este tipo de actividades en la medida en que protegen la salud y la seguridad en el trabajo, incluso en forma de teletrabajo o trabajo a distancia (artículo 13.4 ET). Por tanto, el derecho a la desconexión digital no pretende crear un nuevo derecho laboral, sino aclarar o expresar derechos ya existentes<sup>13</sup>.

Su aplicación en España se tradujo en la aprobación de la LOPDGDD, cuyo contenido incluye, por primera vez en nuestro país, el reconocimiento explícito del derecho a la desconexión digital de los trabajadores. Esta ley desarrolla no solo el artículo 40.2 CE sino también el artículo 18.4 CE, el cual establece que la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

El artículo 88 de la LOPDGDD reconoce el derecho a la desconexión digital, estableciendo en su primer apartado: “Los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y

---

<sup>12</sup> BOCG núm. 127, de 22 de marzo de 2017.

<sup>13</sup> ALTÉS TÁRREGA, J.A. y YAGÜE BLANCO, S., “A vueltas con la desconexión digital: eficacia y garantías de lege lata”, *Labos Revista de Derecho del Trabajo y Protección Social*, núm. 2, 2020, pp. 65-87.

vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar”. Si bien este precepto consagra el derecho a la desconexión no incluye ninguna definición de este concepto, lo cual supone un impedimento a la hora de una correcta aplicación del mismo ya que puede dar lugar a diferentes interpretaciones.

En su segundo y tercer apartado establece las modalidades de ejercicio de este derecho refiriéndose a la negociación colectiva o a los acuerdos de empresa, y añade que el empresario debe establecer obligatoriamente una política interna, siendo oídos los representantes de los trabajadores durante el proceso. El escrito debe dirigirse a los empleados, "incluidos los que ocupan puestos de dirección", para garantizar que disfrutaran de este derecho. Se ha de hacer mención a que estas políticas ayudarán a sensibilizar al personal para tratar de evitar futuros problemas de salud, como podrían ser los denominados riesgos psicosociales, de hecho este precepto hace mención directamente al término de fatiga informática<sup>14</sup> que puede afectar al trabajador, frente a la cual debe actuar el derecho de desconexión, como exigencia de tutela de la integridad psicosocial del trabajador. Por lo tanto, se puede extraer de este artículo que la modalidad de ejercicio del derecho a la desconexión digital consiste en una imposición al empresario, que hace referencia a la negociación y estará condicionado a la misma<sup>15</sup>.

En los últimos párrafos del tercer apartado de este artículo 88, se resalta la importancia de este derecho en los casos de trabajo a distancia y teletrabajo. En la actualidad este aspecto ha adquirido gran relevancia ya que con la crisis sanitaria del Covid-19 la modalidad del teletrabajo ha experimentado un gran desarrollo. La crisis sanitaria ha hecho que el trabajo a distancia se mostrara como el mecanismo más eficaz para asegurar el mantenimiento de la actividad durante la pandemia y para garantizar la prevención frente al contagio. Como consecuencia, se detectó la necesidad de regular esta modalidad acorde a la nueva situación, estableciendo las garantías necesarias en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> CONSEJO ANDALUZ DE RELACIONES LABORALES, “Temas Laborales”, *Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, núm.150, 2019, p. 181.

<sup>15</sup> PÉREZ AMORÓS, F., *op. cit.*, pp. 258-273.

<sup>16</sup> BOE núm. 164, de 10 de julio de 2021.

Retomando el análisis de la LOPDGDD, si se acude a la disposición final número 13 se observa cómo se introduce el artículo 20 bis en el ET, en el cual se indica que las personas trabajadoras tienen derecho a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por el empleador, a la desconexión digital y a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización en los términos establecidos en la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Un aspecto que también cuenta con especial relevancia es la adición dentro del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público<sup>17</sup> de la letra j bis dentro del artículo 14, el cual establece como derecho individual del trabajador la intimidad en el uso de dispositivos digitales puestos a su disposición y frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización, así como a la desconexión digital en los términos establecidos en la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Por lo tanto, esta regulación dentro de la LOPDGDD es de aplicación ya no solo al ámbito privado sino también al ámbito público además de en el régimen laboral especial.

En cuanto a su configuración, el precepto reconoce la desconexión digital como un derecho del trabajador que la empresa esta obligada a respetar y a garantizar, poniendo los medios oportunos para lograr la efectividad del mismo, sin embargo, se ha de tener en cuenta si existen mecanismos de control que garanticen su efectividad<sup>18</sup>.

Al respecto, la LOPDGDD no ha tipificado sanciones específicas, sin embargo la LISOS, establece como sanción muy grave, las vulneraciones de los derechos al descanso y los incumplimientos relativos al derecho a la seguridad y salud de los trabajadores. De esta forma la vulneración al derecho a la desconexión podría considerarse como una vulneración de las normas relativas al tiempo de trabajo, que podría ser agravada en el caso de riesgos psicosociales de los trabajadores, considerando a la empresa como responsable de la enfermedad del trabajador por falta de evaluación de los riesgos o falta de actividades de prevención.

---

<sup>17</sup> BOE núm. 261 de 31 de octubre de 2015.

<sup>18</sup> ALTÉS TÁRREGA, J.A. y YAGÜE BLANCO, S., *op. cit.*, pp. 65-87.

En relación al derecho a la desconexión digital, se pueden destacar una serie de sentencias de interés, la primera es la sentencia del TSJ de Madrid (sala de lo social) 962/2020, de 4 de noviembre<sup>19</sup>. En esta sentencia una empresa impuso una sanción de suspensión de empleo y sueldo de tres días a un empleado por una falta muy grave de insubordinación por negarse más de una vez a asistir a un curso de formación a distancia, el cual era obligatorio para el desempeño de sus funciones, cuya duración era de dos horas durante el período de descanso a lo largo de tres días, de acuerdo con su jornada laboral.

El empleado demandó a la empresa y el Juzgado de lo social falló que la actuación de la compañía infringía la ley, por entender que las acciones de la empresa violaron el derecho a la intimidad personal y familiar del empleado, según el artículo 18 de la CE en relación con la desconexión digital regulada en el artículo 88 de la LOPDGDD.

La empresa recurrió en suplicación, argumentando que no existía tal infracción ya que las dos horas que el trabajador dedicó al curso *online* fueron reconocidas por la empresa como tiempo de trabajo real y, por tanto, no tenía derecho a la desconexión digital. El Tribunal Superior de Justicia de Madrid estimó el recurso de la empresa, dando la razón a la misma en el sentido de que no existe el derecho a la desconexión digital en horario de trabajo efectivo. Para llegar a esta decisión, el tribunal analizó en primer lugar el derecho a la desconexión digital recogido en el artículo 88.1 de la LOPDGDD. La sentencia argumenta en su fundamentación jurídica que el trabajador tiene derecho a la desconexión digital, es decir, a tener sus dispositivos o medios de comunicación inactivos para no recibir comunicaciones de la empresa o de los compañeros por motivos laborales. La sentencia prosigue posteriormente argumentando que el derecho a la desconexión digital (y por tanto a la intimidad personal y familiar) no se ve afectado por el hecho de que la empresa asigne un trabajo eficiente y remunerado fuera del horario laboral, ya que en este caso ya no es tiempo de descanso, sino de trabajo. Si este trabajo se realiza fuera de la jornada laboral normal, constituye una hora extra, que generalmente es voluntaria, salvo acuerdo en contrario. Si una empresa obliga a un empleado a trabajar violando las horas mínimas de trabajo y descanso (límites reales de

---

<sup>19</sup> STSJ de Madrid de 4 de noviembre de 2020 (rec. núm. 430/2020).

la jornada laboral) establecidas por ley o por convenio, será una violación del derecho al descanso del trabajador.

A partir de estas conclusiones y aplicándolas al caso concreto, el Tribunal considera que: en primer lugar, el curso de formación *online* que la empresa obliga a seguir al trabajador se considera tiempo de trabajo efectivo y no se aplica el derecho a la desconexión digital por lo que no puede haber violación del derecho fundamental a la intimidad del trabajador; y en segundo lugar, no hay pruebas de que el curso de formación en línea haya violado las restricciones del tiempo de trabajo y las normas sobre las pausas mínimas aplicables a las actividades realizadas por el trabajador.

También se ha de hacer mención a la sentencia del Juzgado social n° 557/2021 de 12 de noviembre de 2021<sup>20</sup>, en la cual un trabajador interpuso demanda por vulneración de su derecho a la privacidad e intimidad, su derecho a huelga, su derecho a la protección de datos y por último a la desconexión digital.

Los hechos comenzaron cuando la empresa le envió un escrito ilegible al trabajador vía *whatsapp* en su tiempo de descanso, además de 3 burofax en los cuales se le indicaba al actor qué funciones mínimas tenía que realizar bajo la premisa de que si no lo realizaba se le iba a imponer una sanción. La empresa por su parte se opuso a las pretensiones indicando que no se vulneró ningún derecho fundamental ni ningún precepto de la ley de protección de datos, puesto que el trabajador fue quien dio su número de teléfono personal de manera voluntaria y en otras ocasiones se ha usado habitualmente como canal de comunicación estándar el *whatsapp*. Y en referencia a la desconexión digital, la empresa alega que el trabajador no indica en su escrito si el mensaje de *whatsapp* recibido por parte de la empresa fue en horario de trabajo o fuera de la jornada laboral.

El juzgado de lo social desestimó la demanda debido a que el trabajador no fue capaz de probar que dicho mensaje fue enviado en el tiempo de descanso, ya que si se le envió dentro de su jornada laboral se entiende que no se ha vulnerado dicho derecho debido a que forma parte del tiempo de trabajo efectivo del trabajador.

---

<sup>20</sup> SJS de Avilés de 25 de octubre de 2021 (sentencia núm. 557/2021).



## 2. IMPLANTACIÓN EFECTIVA DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL

Para analizar la implantación efectiva del derecho a la desconexión digital se ha de hacer referencia a diferentes cláusulas convencionales, así como a protocolos y acuerdos de empresa.

El primer convenio colectivo que reconoció este derecho es el convenio colectivo del Grupo AXA<sup>21</sup>, cuyo artículo 14 hace mención a la repercusión de los cambios tecnológicos en las últimas décadas y cómo han incidido en las formas de ejecución del trabajo de manera que se extienda a ámbitos fuera de las unidades productivas clásicas. Este precepto finaliza con el reconocimiento de los trabajadores a no responder a los *mails* o mensajes profesionales fuera de su horario de trabajo, derecho que posteriormente se reconoció en la LOPDGDD.

A raíz de este artículo, AXA ha creado un protocolo de desconexión digital<sup>22</sup>. Un protocolo puede definirse como “una actividad, un qué hacer, un acto o sucesión de actos, y que éstos pueden estar sujetos a las normas de protocolo que dicte el poder público o que se dé a sí misma la entidad organizadora”<sup>23</sup>.

Tal y como consta en el protocolo del Grupo AXA, su finalidad es limitar al máximo los inconvenientes de la inclusión de las herramientas digitales en la vida laboral y su intromisión en la esfera personal. Es por ello que se definen unas reglas de buen uso de estas herramientas y de establecer límites para evitar los abusos y para proteger al personal en el ejercicio de este derecho<sup>24</sup>.

Este protocolo se aplica a todas las personas que trabajan en las empresas cubiertas por el convenio colectivo del Grupo AXA y dentro de su ámbito de aplicación, independientemente de que realicen sus funciones habituales de forma presencial en el centro de trabajo, como empleado técnico o en el marco del teletrabajo. Además, los empleados se comprometen a hacer un uso adecuado de los recursos técnicos e

---

<sup>21</sup> Convenio colectivo del Grupo Axa (BOE de 21 de septiembre de 2017).

<sup>22</sup> GRUPO AXA, “Protocolo del derecho a la desconexión digital”, 2017. Disponible en: <https://www.ccooservicios.es/archivos/axa/PROTOCOLO%20DEL%20DERECHO%20A%20LA%20DESCONEXI%C3%93N%20DIGITAL.pdf> (fecha de última consulta: 15 de agosto de 2022).

<sup>23</sup> SIERRA SÁNCHEZ, J. y SOTELO GONZÁLEZ, J., “El estado actual del protocolo a nivel jurídico y profesional”, *Revista de comunicación y nuevas tecnologías*, núm. 11, 2008, p. 7

<sup>24</sup> GRUPO AXA, *op. cit.*, p. 2.

informáticos facilitados por la empresa y a evitar su utilización fuera del horario laboral siempre que sea posible. Los directivos responsables de un equipo deben servir de referencia en la aplicación de esta política.

Las principales acciones para garantizar el derecho a la desconexión dentro de este protocolo son, en primer lugar, garantizar el conocimiento del mismo a todo el personal que se encuentre bajo la cobertura del convenio colectivo, además se tratará de crear una cultura que aumente la sensibilización del personal y la implicación del mismo en el respeto de este derecho. La siguiente medida, es que se darán acciones formativas sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, la adquisición de conocimientos y el uso de las herramientas digitales es esencial para minimizar los aspectos negativos y lograr un uso eficiente de estas herramientas. En último lugar, la empresa se compromete a velar por la aplicación de este protocolo y, en consecuencia, a tomar las medidas oportunas en caso de incumplimiento del derecho de desconexión.

En relación a las acciones mencionadas previamente, también en el presente protocolo se hace mención a una serie de pautas para poder ejercer efectivamente el derecho a la desconexión digital. En primer lugar, pautas relativas a la ordenación del tiempo de trabajo: “con carácter general en AXA, salvo para equipos de especiales características, se aplica un horario de trabajo flexible de 7 horas y media diarias, con horarios de entrada a partir de las 7:45 horas y hora máxima de salida a las 18:15, debiendo coincidir todo el personal entre las 9:00 y las 14:00 horas. Se considera el presente Protocolo como complementario al acuerdo de Registro de jornada”. En segundo lugar, el apagado de luces de los edificios AXA se realizará diariamente a las 19:00 horas. Esta medida se aplicará en todos los edificios y zonas con la excepción de los espacios destinados a los equipos que, por la naturaleza de su trabajo, terminen su horario laboral más tarde. Lo que se pretende con esta pauta es que no se sobrepase en exceso la jornada laboral de las personas trabajadoras, sin embargo, se habilitarán zonas específicas para necesidades especiales y excepcionales en caso de que alguna persona necesite permanecer más tiempo en las instalaciones. En tercer lugar y con el fin de garantizar el descanso de todo el personal, los colaboradores y colaboradoras de AXA no tendrán que responder mails, llamadas o mensajes profesionales fuera de su horario de trabajo. Por último, se hace referencia a cómo establecer reuniones eficientes, para ello, las reuniones serán convocadas de lunes a jueves entre las 9:00 (hora de inicio) y

las 18:00 (hora máxima de finalización), y los viernes hasta las 14:00, salvo urgencias o actividades y jornadas especiales. Además, se potenciará siempre el uso de las teleconferencias o videoconferencias con el fin de optimizar el tiempo y evitar desplazamientos, además de prohibir realizar las llamadas *conference calls* mientras alguno de los participantes esté conduciendo.

El convenio colectivo del grupo AXA fue el precedente a la hora de establecer cláusulas convencionales en España, por una parte pese a que su precepto no es muy extenso y no está muy detallado, lo que puede dar lugar a futuros problemas de interpretación, su protocolo de empresa sí se encuentra desarrollado, aplicando pautas y medidas para tratar de garantizar efectivamente este derecho dentro de AXA.

A raíz de la aparición de la desconexión digital en el convenio colectivo de AXA, este derecho se ha seguido incorporado en nuevos convenios, como en el caso del Convenio colectivo del sector de grandes almacenes<sup>25</sup>. En el artículo 26 bis se establece, al igual que en el convenio colectivo de AXA, el reconocimiento del derecho de los trabajadores a no atender dispositivos digitales puestos a disposición por las empresas para la prestación laboral, fuera de su jornada de trabajo y durante el tiempo destinado a permisos, licencias, vacaciones, excedencias o reducciones de jornada, salvo que se den las causas de urgencia justificada. Dichas causas se exponen en el apartado 3 del artículo y son supuestos que pueden suponer un riesgo hacia las personas o un potencial perjuicio empresarial hacia el negocio, cuya urgencia requiera de la adopción de medidas especiales o respuestas inmediatas.

Estas situaciones excepcionales se deberían de concretar más específicamente, ya que esto puede dar lugar a interpretaciones erróneas debido al escaso desarrollo de este apartado, ya que deja en manos de la subjetividad del empresario cuales son esos escenarios, pudiendo suponer un perjuicio para la persona trabajadora.

En su apartado 4 se indica que para una mejor gestión del tiempo de trabajo, se considerarán buenas prácticas las siguientes:

- En primer lugar, procurar que las comunicaciones se envíen exclusivamente a las personas implicadas y con el contenido imprescindible, simplificando la información.

---

<sup>25</sup> Convenio colectivo del sector de grandes almacenes (BOE de 31 de mayo de 2021).

- En segundo lugar, promover la utilización de la configuración de la opción de envío retardado en los correos electrónicos que se emitan por parte de aquellas personas trabajadoras fuera de la jornada laboral.
- En tercer lugar, programar respuestas automáticas, durante los periodos de ausencia, indicando las fechas en las que no se estará disponible, y designando el correo o los datos de contacto de la persona a quien se hayan asignado las tareas durante tal ausencia.
- En cuarto lugar, limitar las convocatorias de formación, reuniones, videoconferencias, presentaciones, información, etc., fuera de la jornada de trabajo de cada persona trabajadora además se incorporará la utilización de videoconferencias y audio conferencias que permitan la realización de tales reuniones dentro de la jornada laboral y eliminen los desplazamientos innecesarios, siempre que esto sea posible. Si dichas reuniones se han de llevar a cabo fuera de la jornada de la persona trabajadora la asistencia será voluntaria y será considerada tiempo efectivo de trabajo. Esta medida será de especial cumplimiento para todas las personas con reducción de jornada por cuidado de familiares, estas reuniones incluirán en sus convocatorias la hora de inicio y finalización, así como la documentación relevante que vaya a ser tratada con el fin de que se puedan visualizar y analizar previamente los temas a tratar y las reuniones no se dilaten más de lo establecido.

Asimismo, este artículo establece que las empresas realizarán acciones de formación y sensibilización sobre la protección y respeto del derecho a la desconexión digital y laboral y sobre un uso razonable y adecuado de las TIC, dirigidas a todos los niveles de la organización, y para ello pondrá a disposición de todas las personas trabajadoras, la información y/o formación necesaria para una correcta y eficaz concienciación de este derecho y sus límites.

Como complemento de estas medidas, en el ámbito de la empresa se podrán establecer protocolos de actuación que amplíen, desarrollen y mejoren lo establecido en el convenio, además las empresas podrán adoptar las medidas que estimen más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por la persona trabajadora de sus obligaciones laborales.

Así pues, se puede observar que este precepto está mucho más desarrollado que el del convenio colectivo de AXA, mientras que este último indica las medidas y pautas dentro del protocolo, el convenio colectivo de grandes almacenes las incluye dentro del mismo artículo, lo que conlleva una mayor protección jurídica.

Dentro del ámbito de aplicación de este convenio se encuentra la empresa Leroy Merlín, la cual en base a lo establecido en la cláusula del convenio del sector ha firmado un acuerdo<sup>26</sup> que apuesta por la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de la plantilla.

Leroy Merlín ha reconocido el derecho de las personas trabajadoras, incluido el personal directivo, a no conectarse a las redes sociales utilizadas por la empresa como canales de comunicación interna fuera de su jornada laboral, ni durante los tiempos de descanso, permisos, licencias o vacaciones. Para ello, cada trabajador/a, independientemente de su categoría profesional o nivel jerárquico, podrá desconectarse de las redes sociales cuando no esté en su jornada laboral. Además incluye que, para acceder a las redes sociales la empresa habilitara los medios necesarios para su entrada en la jornada laboral, evitando que el trabajador acceda a las mismas fuera de su tiempo de trabajo. La última medida a destacar, es que han acordado la limitación de las aplicaciones de mensajería instantánea a la establecida oficialmente como canal de comunicación interna por la empresa, y que será utilizada solo durante la jornada laboral y en dispositivos corporativos.

El siguiente convenio colectivo a analizar es el convenio colectivo nacional para las industrias de pastas alimenticias<sup>27</sup>. Concretamente en su artículo 25 apartado 10, indica lo siguiente, “Se establece el derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo, el respeto del tiempo de descanso del trabajador/a, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar. Ahora bien, aquellos trabajadores que, en atención a la singularidad del trabajo que desempeñan y la necesidad de que permanezcan a disposición de la empresa tengan una mayor disponibilidad ejercerán su derecho a la desconexión digital en los términos que se acuerde con la empresa”.

---

<sup>26</sup> Leroy Merlín, “Acuerdo regulador del derecho a la desconexión digital de las personas trabajadoras de Leroy Merlín”, 2021. Disponible en: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/comercio/Desconexion-Digital-Leroy-Merlin-23-junio-2020.pdf>.

<sup>27</sup> Convenio colectivo nacional para las industrias de pastas alimenticias (BOE de 26 de marzo de 2021).

Se puede observar como este precepto si bien comparte algunas peculiaridades con el convenio colectivo del sector de grandes almacenes tales como el reconocimiento de circunstancias excepcionales que limitan el derecho a la desconexión digital, contiene una mención menos desarrollada de este derecho.

Por otro lado, otro convenio a destacar es el convenio colectivo de Decathlon España, S.A.<sup>28</sup>. El mismo hace mención en su artículo 53 al derecho a la desconexión digital, el cual queda reconocido tanto para “las personas trabajadoras que realicen su jornada de forma presencial como a las que presten servicios mediante nuevas formas de organización del trabajo (trabajo a distancia, flexibilidad horaria u otras), adaptándose a la naturaleza y características de cada puesto, a excepción de aquellas personas trabajadoras que por la naturaleza de su actividad permanezcan y así se establezca, a disposición de la entidad”.

En este convenio al igual que en el convenio colectivo de los grandes almacenes se hace referencia a una clasificación de los dispositivos electrónicos que se tendrán en cuenta para regular este derecho y limitarlo más allá de la jornada laboral, por ejemplo; “teléfonos móviles, *tablets*, aplicaciones móviles propias de la empresa, correos electrónicos y sistemas de mensajería, o cualquier otro que pueda utilizarse.”

Hace una distinción a destacar en comparación a los otros convenios y es que formaliza el derecho a la desconexión digital como un derecho y no como una obligación, aspecto relevante ya que significa que aquellos trabajadores que “bajo su responsabilidad” quieran utilizar sus dispositivos electrónicos fuera de la jornada laboral con motivos inherentes al trabajo podrán hacerlo.

También se asigna una mayor responsabilidad a los “trabajadores que tengan un equipo bajo su responsabilidad”, estos superiores jerárquicos no podrán pedir que un trabajador/a responda ya no solo fuera del horario laboral sino también cuando la finalización de la jornada esté próxima, a excepción de que concurran circunstancias extraordinarias, que se definen de forma similar al convenio colectivo de grandes almacenes y al convenio colectivo nacional para las industrias de pastas alimenticias; serán aquellos “supuestos que puedan suponer un grave riesgo hacia las personas o un

---

<sup>28</sup> Convenio colectivo de Decathlon España, SA. (BOE de 19 de agosto de 2021).

potencial perjuicio empresarial hacia el negocio, cuya urgencia requiera de la adopción de medidas especiales o respuestas inmediatas”.

Por otro lado, se debe hacer referencia a las buenas prácticas que establece este convenio, las cuales son:

- La no realización de llamadas telefónicas, envíos de correos electrónicos o de mensajería de cualquier tipo fuera de la jornada laboral, excepto correos automáticos y/o informativos que no contengan mandatos.
- Programar respuestas automáticas, durante los períodos de ausencia, indicando las fechas en las que no se estará disponible, y designando el correo o los datos de contacto de la persona a quien se hayan asignado las tareas durante la ausencia.
- Procurar que las comunicaciones se envíen exclusivamente a las personas implicadas y con el contenido imprescindible, simplificando la información.

Se puede ver como algunas de estas prácticas son de las más utilizadas, dado que coinciden con las expuestas previamente en el convenio de AXA, sin embargo también se pueden complementar con las expuestas en el Convenio colectivo de Ilunion Seguridad<sup>29</sup> el cual añade las siguientes:

- Limitar las convocatorias de formación, reuniones, videoconferencias, presentaciones, información, etc., fuera de la jornada de trabajo de cada persona trabajadora.
- Se incorporará la utilización de videoconferencias y audio conferencias que permitan la realización de tales reuniones dentro de la jornada laboral y eliminen los desplazamientos innecesarios, siempre que esto sea posible.
- Si dichas reuniones se han de llevar a cabo fuera de la jornada de la persona trabajadora la asistencia será voluntaria y será considerada tiempo efectivo de trabajo. Esta medida será de especial cumplimiento para todas las personas con reducción de jornada por cuidado de familiares.
- Las reuniones incluirán en sus convocatorias la hora de inicio y finalización, así como la documentación relevante que vaya a ser tratada con el fin de que se puedan

---

<sup>29</sup> Convenio colectivo de Ilunion Seguridad, SA. (BOE de 1 de abril de 2022).

visualizar y analizar previamente los temas a tratar y las reuniones no se dilaten más de lo establecido.

Al igual que en el convenio de AXA y el de Decathlon, se indica en el convenio de Ilunion Seguridad que corresponde a quienes tengan la responsabilidad sobre un equipo de trabajo, fomentar y educar mediante la práctica responsable de las tecnologías, con el propósito de dar cumplimiento al derecho a la desconexión digital. También se detalla que la empresa podrá adoptar las medidas que estimen más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por la persona trabajadora de sus obligaciones laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración a los derechos de las personas trabajadoras. Además, la empresa garantizará que el ejercicio de este derecho por parte de las personas trabajadoras no conllevará medidas sancionadoras, ni tampoco podrá influir de manera negativa en sus evaluaciones de desempeño, ni en sus posibilidades de promoción.

En definitiva, los protocolos de empresa son los encargados de fijar las reglas de aplicación del derecho a la desconexión digital, definir las pautas internas para promover un ejercicio real y efectivo del derecho a la desconexión, así como definir las acciones de formación y sensibilización sobre el uso razonable de herramientas tecnológicas. Todo ello con el objeto de evitar que se generen interferencias no deseables y desequilibrios entre la vida personal y laboral, que afecten, en última instancia a la salud de los trabajadores. Sin duda, la finalidad de la desconexión es el respeto al tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como el respeto a la intimidad personal y familiar de la persona trabajadora.

No obstante, el artículo 88 de la LOPDGDD contiene una fórmula amplia, al realizar llamadas a la negociación colectiva y a la regulación unilateral por parte de la empresa para su regulación, lo cual puede suscitar algunos problemas en torno a su coordinación. A diferencia de como se ha establecido en el Código de Trabajo francés, en el que el empresario sólo debe elaborar una política de actuación a falta de acuerdo, en la negociación colectiva española se dispone que dicha política debe implementarse en todo caso<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> ALTÉS TÁRREGA, J.A. y YAGÜE BLANCO, S., *op. cit.*, p. 80.



La falta de protocolos de empresa podría dar lugar a infracciones graves de la LISOS por incumplimiento de las condiciones de trabajo y las obligaciones legales en materia de descanso de los trabajadores, concretamente en el art. 7.5 “La transgresión de las normas y los límites legales o pactados en materia de jornada, trabajo nocturno, horas extraordinarias, horas complementarias, descansos, vacaciones, permisos, registro de jornada y, en general, el tiempo de trabajo a que se refieren los artículos 12, 23 y 34 a 38 del ET” y en el 7.10 “Establecer condiciones de trabajo inferiores a las establecidas legalmente o por convenio colectivo, así como los actos u omisiones que fueren contrarios a los derechos de los trabajadores reconocidos en el artículo 4 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, salvo que proceda su calificación como muy graves, de acuerdo con el artículo siguiente”.

### **3. RIESGOS LABORALES LIGADOS AL USO DE LAS TIC**

La globalización económica y el rápido desarrollo tecnológico ha provocado un cambio sin precedentes en el mundo contemporáneo. La implementación de las TIC en el trabajo ha tratado de lograr que los empleados no realicen tareas tediosas y repetitivas, y que gracias a estos dispositivos sean más tolerables, sin embargo, un mal uso de las herramientas digitales en el mundo del trabajo puede conducir a peores condiciones laborales. La conexión constante a este tipo de tecnologías conlleva la vulneración de derechos fundamentales de nuestro ordenamiento jurídico, como el derecho al descanso, ya que las TIC se pueden utilizar en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que puede provocar que no se desconecte nunca, causando graves daños a la salud.

Este aspecto es relevante ya que “si no se regula con cautela el uso de las TIC en el ámbito laboral, se podrían lesionar los derechos fundamentales de los trabajadores y afectar a la facultad de vigilancia y control del empresario en la actividad laboral”<sup>31</sup>.

La intimidad de los trabajadores es otro aspecto que se puede ver vulnerado, debido a esta conexión constante a los dispositivos, ya que si bien aumenta el tiempo de conexión también puede aumentar la facultad de control del empresario, lo cual se puede apreciar

---

<sup>31</sup> FERNÁNDEZ ORRICO, J., *Criterios sobre uso de dispositivos tecnológicos en el ámbito laboral*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, p. 24.

desde dispositivos de geolocalización hasta medidores de rendimiento en empresas. Estos hechos suponen que los trabajadores se sientan bajo total vigilancia de los empresarios lo que dificulta que desconecten de su jornada laboral. La expectativa de que los empleados puedan comunicarse en línea o sobre la marcha en casi cualquier momento ahora se considera un peligro potencial para la salud de los empleados.

El uso de las TIC comporta la aparición de nuevas situaciones, de circunstancias que como consecuencia del uso irregular de tales dispositivos, propician problemas que exceden los propios de la relación laboral, porque alcanzan derechos inespecíficos<sup>32</sup> del orden social y es que, al ser un término que no para de evolucionar y estar en constante desarrollo provoca la aparición de nuevas situaciones no contempladas por el legislador, lo cual puede suponer un riesgo para las partes en la relación laboral<sup>33</sup>.

La preocupación por el impacto de estas nuevas tecnologías ha alcanzado una gran relevancia, destacando el Marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020, en el cual se alerta sobre la necesidad de anticiparse a la conectividad constante y a los efectos negativos provocados por la rápida evolución tecnológica<sup>34</sup>. Se ha de destacar un aumento de la presión psíquica convirtiendo las TIC en un elemento potencialmente estresante, afectando a la recuperación física y psíquica del trabajador así como a la conciliación de la vida personal y laboral debido a una prolongación de la jornada<sup>35</sup>.

El tiempo de trabajo constituye una medida indirecta, y fundamental, para el cómputo del *quantum* de la prestación de servicios, esto es, el tiempo que a cambio de la retribución el trabajador se pone a disposición del empleador. Pero junto a esta vertiente cuantitativa, ligada a la sinalagmaticidad del contrato de trabajo (el empleador a cambio del pago del salario “se apropia de la disponibilidad del tiempo del trabajador”<sup>36</sup>), el tiempo de trabajo presenta también una vertiente cualitativa que tiene anudadas otra

---

<sup>32</sup> PALOMEQUE, M. C. y ÁLVAREZ DE LA ROSA, M., *Derecho del Trabajo*, Centro de Estudios Ramón Aceres, Madrid, 2022, p. 148.

<sup>33</sup> FERNÁNDEZ ORRICO, J., *op. cit.*, p. 26.

<sup>34</sup> OIT, *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*, 2016. Disponible en [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466549/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm). (fecha de última consulta: 29 de agosto de 2022).

<sup>35</sup> LÓPEZ DE LA FUENTE, G., *La Revolución Tecnológica y su Impacto en las Relaciones de Trabajo y en los Derechos de los Trabajadores*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, p. 35.

<sup>36</sup> CONSEJO ANDALUZ DE RELACIONES LABORALES, *op. cit.*, pp. 161-187.

serie de funciones que afectan tanto a la organización del trabajo como al empleo o a la propia persona del trabajador tanto física como socialmente<sup>37</sup>.

El uso generalizado de los teléfonos inteligentes y otros dispositivos digitales significa que estar siempre "de guardia" se ha convertido en una realidad en muchos lugares de trabajo, ya que el acceso remoto continuo puede crear presión para que los empleados estén constantemente accesibles.

El derecho a la desconexión digital se refiere al derecho de un trabajador a poder desconectarse del trabajo y abstenerse de participar en comunicaciones electrónicas relacionadas con el mismo, como correos electrónicos u otros mensajes, durante las horas no laborales. Este concepto se ha desarrollado como resultado de los avances en las tecnologías de la comunicación y su impacto en la vida cotidiana de las personas.

Este derecho empieza a ser efectivo desde el mismo momento que el trabajador finaliza su jornada hasta que la vuelve a iniciar. La creciente flexibilidad del tiempo de trabajo, la desaparición de la jornada laboral y la contratación por objetivos o resultados dificultan aún más la definición y el reconocimiento de este derecho. En suma, el derecho a la desconexión digital emana del derecho a la intimidad personal y familiar que tiene toda persona y que en España se ha consagrado en el artículo 18 de la CE. Este derecho a la intimidad se vería conculcado, lesionado y vulnerado debido a un abuso de las herramientas tecnológicas que, fuera de horario laboral, ocasionan entre otros factores fatiga informática al trabajador.

En ocasiones es el empleado es el que boicotea su propio derecho a la desconexión digital, debido a las urgencias, a la mala organización o a un inadecuado sentido de la implicación en el trabajo. Sin embargo, a menudo son la inercia, los hábitos y las malas prácticas generalizadas en toda la empresa, o llevadas a cabo por quienes deberían dar el mejor ejemplo (los directivos) las que impiden continuamente que los empleados hagan valer su derecho a la desconexión digital.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> *Ibidem*.

<sup>38</sup> CHARTZMAN BIRENBAUM, B., Los riesgos psicosociales como consecuencia de la organización del trabajo, *Revista jurídica del trabajo*, núm. 32, 2021, pp. 155-184.

Este rápido crecimiento de las tecnologías ha generado no solo nuevas formas de prestar servicios como por ejemplo, el teletrabajo, sino también riesgos derivados de las mismas. El teletrabajo permite a los individuos conciliar la vida personal y laboral, pero también hace que los individuos se vuelvan más dependientes de la tecnología, lo que puede ser perjudicial para la salud. El uso excesivo de las nuevas tecnologías difumina los límites entre la vida personal y profesional de los trabajadores y difumina las fronteras entre el trabajo y la vida personal.

Actualmente el teletrabajo está regulado en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia<sup>39</sup>, la cual define el teletrabajo como “aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación”. No se debe confundir con el término trabajo a distancia, el cual la propia norma define como “la forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por esta, durante toda su jornada o parte de ella, con carácter regular”.

El trabajo a distancia, de igual modo, permite que el individuo pase más tiempo en su casa que en el trabajo, lo que puede conllevar una mayor dependencia tecnológica que podría generar perjuicios para su salud, causando una situación en la que el trabajo lo invada todo y el trabajador ya no disponga de un tiempo de descanso genuino y propio. Esta situación conllevaría importantes riesgos para la salud de los trabajadores, no sólo riesgos físicos por el uso continuado de un dispositivo tecnológico, sino, especialmente, riesgos psicosociales como el tecnoestrés.

Recientemente se ha realizado un estudio<sup>40</sup> acerca de la influencia de las TIC y los riesgos derivados de las mismas, para ello se realizó un sondeo de posibles candidatos y se les hizo un cuestionario del cual se extrajeron los resultados indicados a continuación.

---

<sup>39</sup> BOE núm. 164, de 10 de julio de 2021.

<sup>40</sup>CÓPPULO MARTÍNEZ, S., *La desconexión digital, un derecho laboral imprescindible para la salud*, Observatorio de liderazgo en la empresa, 2021. Disponible en: <https://cms.bsm.upf.edu/sites/default/files/inline-files/n9-la-desconexio-digital.pdf> (fecha de última consulta: 6 de septiembre de 2022).

El primer resultado relevante que se puede resaltar de este estudio es que el 94,6% de los encuestados atienden a cuestiones laborales fuera de su jornada laboral, como por ejemplo el responder a mensajes de su superior directo o adelantar trabajo en el hogar con el fin de no sentirse tan sobrecargado en el trabajo.

Un 63,2% de los entrevistados que realizan teletrabajo dicen sufrir fatiga digital desde el comienzo de la pandemia causada por el COVID 19, ya que “se valora positivamente el teletrabajo por el hecho de no tener que invertir tiempo en desplazamientos, sin embargo, se relaciona el trabajo en remoto con una mayor dedicación y horarios más largos de trabajo”.

Otro dato a destacar es que un 76,8% de los trabajadores lo primero que hacen al despertar es consultar su teléfono móvil al igual que antes de irse a dormir, lo cual muestra la gran dependencia que tenemos ante estos dispositivos, es más estos datos son aún más preocupantes cuando el empleado está realizando teletrabajo, ya que la línea que separa el trabajo con el descanso se diluye debido a que el lugar de descanso ahora también es el lugar de trabajo, lo que puede generar en el trabajador una conectividad constante.

El último dato a resaltar es que el 42% tiene problemas de salud, tales como estrés o problemas para dormir, esto demuestra los riesgos que derivan de estas nuevas tecnologías, con el fin de disminuir estos problemas se ha de formar a los empleados sobre estos riesgos ya no solo por cuestiones de salud sino porque un trabajador descansado rendirá mejor y se desenvolverá mejor en el entorno laboral.

### **3.1 El estrés laboral y su manifestación por el uso abusivo de las TIC**

El estrés no es un término de nueva invención, existe desde que Selye en el año 1956 lo acuñó, definiéndolo como el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico<sup>41</sup>.

---

<sup>41</sup> SELYE, H., *El estrés, un estudio sobre la ansiedad*. McGraw-Hill, Nueva York, 1956, p. 15.

El estrés está directamente relacionado con el uso abusivo de las TIC, ya que la dependencia generada por ese tipo de dispositivos y la hiperconectividad provoca que nos sintamos estresados en mayor o menor medida. Asimismo, “las TIC ejercen un poderoso efecto multiplicador sobre los riesgos ya existentes, incrementando no solo el número de factores de riesgo o estresores laborales, sino también la intensidad con que ahora se proyectan sobre éstos y las consecuencias perjudiciales para la salud de aquellos trabajadores que con ocasión de su prestación laboral, las usan de forma recurrente”<sup>42</sup>.

Este concepto de estrés ha evolucionado en el entorno de las organizaciones y ha surgido un nuevo tipo de estrés denominado estrés laboral. El estrés laboral es definido por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. El estrés se produce por la mala adecuación entre la persona y su trabajo, por los conflictos entre nuestros roles en el trabajo y fuera de él, y por no tener un nivel razonable de control de nuestro propio trabajo y de nuestra propia vida”<sup>43</sup>.

Asimismo, el INSS define el estrés laboral como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. Esta reacción se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud cuando es prolongada y desemboca en enfermedades físicas y psicológicas, siendo una de las principales consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales<sup>44</sup>.

Este tipo de riesgo entra dentro de los denominados riesgos psicosociales. La OIT los ha definido como las interacciones entre el contenido, la gestión y la organización del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias

---

<sup>42</sup> DANS ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, L., “Incidencia de las tecnologías digitales en la salud psicosocial de los trabajadores”, en AA.VV. (RAMOS QUINTANA, M.I., Dir): *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa*, Aranzadi, Pamplona, 2017, p. 80.

<sup>43</sup> AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO, *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*, 2021. Disponible en <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress> (fecha de última consulta: 13 de julio de 2022).

<sup>44</sup> INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, *Estrés laboral*, 2009. Disponible en <https://www.insst.es/estres-laboral> (fecha de última consulta: 14 de julio de 2022).

y necesidades de los trabajadores<sup>45</sup>, por otro; es decir, este tipo de riesgos están directamente relacionados con las necesidades-demandas de la organización y las habilidades-recursos del trabajador, si un trabajador no cuenta con unas habilidades óptimas para desempeñar las tareas encomendadas por el empresario esto le provocará frustración, desencadenando en riesgos para la salud del empleado.

Este tipo de estrés surge directamente por el trabajo, y puede expresarse de múltiples maneras, en primer lugar, a través de manifestaciones emocionales provocando síntomas como irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, depresión, hipocondría, alienación, desgaste, en segundo lugar, a través de manifestaciones cognitivas, dificultad para concentrarse, recordar, también a través de manifestaciones conductuales, abuso de alcohol, agresividad y por último a través de manifestaciones fisiológicas, problemas de espalda, hipertensión, etc.

En este sentido cabe destacar que, cuando existe una exposición mantenida a estímulos estresores, el organismo produce una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del sistema nervioso. La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de estrés inicial o en una fase crónica o de estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad<sup>46</sup>.

Existen múltiples estresores causantes del estrés laboral<sup>47</sup>. En primer lugar, las condiciones físicas como puede ser una mala distribución de los equipos de trabajo, una mala iluminación, etc. Son condicionantes que favorecen la aparición de este tipo de estrés. En segundo lugar se encuentra la sobrecarga en la demanda de trabajo, ya que es uno de los principales estresores laborales, sin embargo también se ha de hacer mención a la infracarga de trabajo como posible estresor ya que esta situación genera inseguridad y falta de confianza en el trabajador al no sentirse valorado o tener la sensación de que no puede realizar su trabajo de la misma forma que el resto de sus compañeros que

---

<sup>45</sup> MACÍAS GARCÍA, M.C., “El estrés laboral: propuestas jurídicas para su consideración como factor de riesgo en la evaluación de los accidentes de trabajo ocasionados por infarto de miocardio”, *Revista de Derecho de la Seguridad Social. Laborum*, núm. 22, 2020, p. 100.

<sup>46</sup> INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, *¿Cómo se manifiestan los efectos o respuesta estrés en los trabajadores?*, 2018. Disponible en <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral/como-se-manifiestan-los-efectos-respuesta-estres-en-trabajadores> (fecha de última consulta: 15 de julio de 2022).

<sup>47</sup> MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL, *Tecnoestrés: Qué es, como nos condiciona y como mejorarlo*, Foment del Treball Nacional, Madrid, 2022, p.19.

tienen más responsabilidades. En último lugar se ha de destacar las nuevas tecnologías, ya que muchos trabajadores no están acostumbrados a las mismas y la constante evolución de estas puede suponer una fuente de estrés importante, sobre todo para las personas trabajadoras con una edad más elevada, debido a la dificultad que les conlleva adaptarse a estos nuevos cambios tecnológicos.

Además, se ha de añadir que al encontrarse mucho tiempo en el ordenador sin tener contacto directo con una persona puede ocasionar la despersonalización del individuo, esto consiste en una alteración de la percepción o experiencia de uno mismo, es decir, al sentimiento de separación de tu propio mundo, de tu identidad e incluso de tu razón de existir, como si las cosas que te envuelven fuesen irreales o difusas<sup>48</sup>.

El estrés laboral ya no solo afecta al trabajador sino también a la empresa, provocando consecuencias negativas tales como un elevado absentismo, un aumento de la rotación de puestos de trabajo, un empeoramiento en el servicio ofrecido al cliente entre otros.

El amplio desarrollo tecnológico ha desencadenado en nuevas formas de percibir el estrés. El tecnoestrés según el INSS<sup>49</sup> se refiere al estrés específico derivado de la introducción y uso de nuevas tecnologías en el trabajo, que conlleva efectos psicosociales negativos derivados del uso de las TIC, concretamente consiste en una mala adaptación para tratar con las nuevas tecnologías de manera saludable. El tecnoestrés está determinado, y va en aumento, por la invasión en la vida diaria de teléfonos móviles, e-mails, PDAs, etc.

Como en otras situaciones de estrés, el tecnoestrés es resultado de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos disponibles, que conlleva el desarrollo de actitudes negativas o perjudiciales hacia las TIC. De cualquier modo, tecnoestrés es un término "cajón de sastre" que alberga diferentes tipos específicos de tecnoestrés, como por ejemplo la tecnoansiedad, tecnofobia, tecnofatiga o la tecnoadicción.

---

<sup>48</sup> *Idem*, p. 20.

<sup>49</sup>NTP 730, *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*, 2008. Disponible en [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a) (fecha de última consulta: 16 de julio de 2022).



En primer lugar se ha de mencionar la tecnoansiedad, la cual es el tipo de ansiedad que aparece cuando el trabajador “experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC”<sup>50</sup> acompañándose de sentimientos negativos y dubitativos sobre la propia capacidad para manejarse con las TIC, generándole inseguridad y derivando posteriormente en tecnofobia<sup>51</sup>.

La tecnofobia no es lo mismo que el tecnoestrés, pese a que parecen conceptos similares y se puede interpretar que son sinónimos, no lo son, la tecnofobia se diferencia del tecnoestrés en que es el miedo o aversión hacia las nuevas tecnologías y dispositivos electrónicos<sup>52</sup>. Este síndrome se acompaña de comportamientos desfavorables, tales como recelo y frustración a la hora de utilizar un dispositivo electrónico; “No es necesario padecer tecnofobia o ser tecnófobo para sufrir tecnoestrés, pero algunos individuos se vuelven tecnófobos después de haber experimentado tecnoestrés”<sup>53</sup>.

El término tecnofatiga hace clara referencia al agotamiento mental y cognitivo del individuo, especialmente cuando dicho agotamiento viene ocasionado por la sobrecarga, exposición, consumo y manejo excesivo de la información, especialmente la procedente de internet<sup>54</sup>.

La tecnoadicción, por su parte, es un fenómeno reciente el cual tiene mayor repercusión en la población joven, este concepto parte de la premisa de la incontrolable sensación de estar continuamente conectado a las TIC, “provocando malestar y un significativo deterioro en la vida de las personas”<sup>55</sup>. Esta tecnoadicción puede desencadenar en una serie de adicciones dependientes de la principal, entre ellas se puede encontrar el *Fear of Missing out* (FOMO) el cual es un término de nueva invención y consiste en el miedo a quedarse fuera, es decir, el miedo a perderse eventos o noticias por no estar conectado a las redes sociales.

---

<sup>50</sup> BROD, C., *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*, Adisson-Wesley, 1984, p. 16.

<sup>51</sup> DANS ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, L., *op. cit.*, p. 81.

<sup>52</sup> NTP 730, *op. cit.*, p.13.

<sup>53</sup> *Idem*, p.14.

<sup>54</sup> DANS ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, L., *op. cit.*, p. 82.

<sup>55</sup> MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL, *op. cit.*, p. 29.

El término FOMO también se puede encontrar en el ámbito laboral y es que el mismo se entiende como “la aprensión generalizada a que, en comparación con otros empleados, uno podría perder valiosas oportunidades profesionales cuando se aleja o desconecta del trabajo. El FOMO en el trabajo se manifiesta como el miedo de perder la oportunidad de vivir experiencias gratificantes como establecer relaciones profesionales, obtener información valiosa y contribuir a las decisiones y proyectos clave de la organización”<sup>56</sup>.

De todos los conceptos establecidos previamente se puede deducir que unas demandas elevadas en el trabajo y la falta de recursos en el mismo están directamente relacionadas con el desarrollo de tecnoestrés. A su vez, la presencia de características personales es muy relevante a la hora de afrontar este tipo de estrés ya que una persona según sus propias características y su forma de comprender la tecnología podrá llevarlo de una mejor manera. Por tanto la comprensión de las TIC y las características personales son factores primordiales a la hora de sufrir tecnoestrés o alguna de sus variantes.

### **3.2 El burnout**

El *burnout* es un concepto que ha ido evolucionando y que tiene una relación directa con el estrés laboral. El INSS define el *burnout* como "una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”<sup>57</sup>.

Por lo tanto, este síndrome es la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

---

<sup>56</sup> BUDNICK, C., ROGERS, A., y BARBER, L., “The fear of missing out at work: Examining costs and benefits to employee health and motivation”. *Computers in Human Behavior*, núm 104, 2020, pp. 1-12.

<sup>57</sup> NTP 704, *Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I) definición y proceso de generación*, 2010. Disponible en [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_704.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf) (fecha de última consulta: 15 de julio de 2022).

Este término tal y como se ha analizado previamente está directamente ligado al uso de las TIC. El uso excesivo de este tipo de tecnologías puede desencadenar en estrés y por ende en *burnout*. Además, se ha de tener en cuenta factores externos a la hiperconectividad, es decir, muchos trabajadores de avanzada edad no están acostumbrados a lidiar con las tecnologías, desencadenando en frustración y ansiedad, dando lugar al desarrollo de este síndrome<sup>58</sup>.

La OMS debido a la importancia y relevancia de este síndrome, reconoció el *burnout* en 2019 como enfermedad, tras la revisión número once de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11)<sup>59</sup>.

Durante décadas, diversas corrientes de la psicología, en un intento por acabar con este problema que afecta a incontables trabajadores, han tratado de investigar las causas y consecuencias del síndrome *burnout*. Durante este proceso de investigación se han identificado cinco fases que desencadenan en este síndrome. Según el Instituto Nacional de la Seguridad Social las cinco fases en el desarrollo del síndrome *burnout* son las siguientes<sup>60</sup>:

- Fase inicial, de entusiasmo: En esta primera fase, se experimenta una gran motivación al estar en un nuevo puesto de trabajo, optando por la positividad y entre otros factores al trabajador no le importa alargar la jornada laboral en caso de que fuese necesario.
- Fase de estancamiento: En esta etapa, no se cumplen las expectativas profesionales que el empleado tenía al comienzo de su nuevo trabajo, el empleado empieza a valorar si realmente le compensa ese empleo, generando un desequilibrio entre las demandas y los recursos, lo que genera una situación de estrés ya que la persona trabajadora se siente incapaz de desempeñar sus funciones con eficacia.
- Fase de frustración: La fase de frustración consiste en un momento temporal en el que la frustración y la exasperación se apoderan de la persona, el trabajo se vuelve cada vez más insignificante, aparecen conflictos laborales entre compañeros debido

---

<sup>58</sup> *Idem*, pp. 1-7.

<sup>59</sup> OMS, *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*, 2020. Disponible en: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.

<sup>60</sup>NTP 704, *op. cit.*, p. 4.

a la irritación que posee la persona, la salud empieza a fallar, aparecen problemas emocionales, fisiológicos y de comportamiento.

- Fase de apatía: En la penúltima fase, comienzan una serie de cambios de actitud y comportamiento, como la tendencia a tratar a los clientes de forma distante y mecánica, a anteponer cínicamente la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y a tratar el estrés y los conflictos de forma defensiva y evasiva.
- Fase de quemado: En esta última fase aparecen los síntomas más devastadores, como el agotamiento emocional y cognitivo con importantes consecuencias para la salud, que a su vez pueden obligar al trabajador a abandonar el trabajo y llevar una vida laboral llena de frustración e insatisfacción.

El desarrollo del proceso de *burnout* suele pasar por estas cinco fases con carácter cíclico, es decir, un trabajador puede repetir el mismo proceso en diferentes trabajos y en diferentes periodos de su vida profesional.

Para algunos trabajadores lidiar con este síndrome será un proceso más rápido y para otros más lento, requiriendo una desconexión temporal del entorno laboral y ayuda profesional para evitar la progresión de estas fases. Aspectos como la flexibilidad horaria o la posibilidad de teletrabajo ayudarán a mitigar la aparición de este síndrome y, por tanto, sus respectivas fases.

## CONCLUSIONES

PRIMERA.- El país precursor en la regulación del derecho a la desconexión digital fue Francia, sentando las bases para el desarrollo legislativo en otros países, como es el caso de España. El reconocimiento de los derechos digitales de los trabajadores en la nueva LOPDGDD es un buen punto de partida para reforzar nuestro derecho laboral, que hasta ahora carecía de garantías específicas de privacidad en el trabajo en la era digital, sin embargo hace falta un mayor desarrollo legislativo al margen de la negociación colectiva, además de ser necesaria la creación de garantías o sanciones en caso de incumplimiento.

SEGUNDA.- La concreción del contenido del derecho se ha depositado en el ámbito de la negociación colectiva y las cláusulas convencionales suponen un avance en el desarrollo de este derecho. La finalidad de la regulación del mismo dentro de los convenios es limitar al máximo los inconvenientes de la inclusión de las herramientas digitales en la vida laboral y su intromisión en la esfera personal, sin embargo, no siempre están bien desarrolladas, por lo que se necesita realizar una ampliación de las cláusulas y complementarlas para lograr una mayor protección jurídica para la persona trabajadora.

TERCERA.- El cambio tecnológico, que fue el motor de la creación del derecho a la desconexión digital en su momento, sigue obligando a adaptarlo y actualizarlo en función de las nuevas realidades que van surgiendo en nuestra sociedad.

En el contexto actual, fenómenos como la digitalización y el surgimiento de las nuevas tecnologías, obligan a redefinir los contornos de los componentes clásicos del trabajo, como el tiempo y el lugar, con repercusiones en los períodos de descanso, la salud y la seguridad en el trabajo y la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Es previsible que las formas de organización del trabajo que hoy conocemos se erosionen rápidamente y sean sustituidas por otras que favorezcan aspectos como la autonomía, la eficacia y el mayor poder de organización. Esto provocará la dificultad de mantener la separación entre el tiempo de trabajo y el tiempo de ocio, dos ámbitos que tienden a fusionarse cada vez más debido a la hiperconectividad.

La proliferación de dispositivos móviles, que maximizan la comunicación de persona a persona en cualquier momento y lugar, puede tener un importante impacto negativo en la vida personal y la salud de los trabajadores, ya que los empresarios pueden invadir fácilmente la privacidad de los empleados que intentan establecer contacto profesional fuera del horario laboral o en vacaciones.

CUARTA.- Existen diversos riesgos psicosociales derivados de la influencia reciente de las nuevas tecnologías, entre los más destacables se encuentran el estrés laboral, el *burnout*, consecuencia del estrés laboral prolongado que no se ha gestionado con éxito y el tecnoestrés, vinculado directamente al rápido desarrollo tecnológico.

Estos riesgos ya no solamente causan perjuicios graves de salud para la persona trabajadora, sino que también provoca efectos negativos para la empresa. Todo esto se debería regular más exhaustivamente y se ha de tratar de ofrecer a los trabajadores unas mejores estrategias de desarrollo personal, además de garantizar medidas de prevención suficientes para disminuir la aparición de estos riesgos, ya que en caso contrario esto puede mermar los ánimos, el compromiso y el bienestar del trabajador.

## BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO, *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*, 2021. Disponible en <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.

ALTÉS TÁRREGA, J.A. y YAGÜE BLANCO, S., “A vueltas con la desconexión digital: eficacia y garantías de lege lata”, *Labos Revista de Derecho del Trabajo y Protección Social*, núm. 2, 2020.

DANS ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR, L., “Incidencia de las tecnologías digitales en la salud psicosocial de los trabajadores”, en AA.VV. (RAMOS QUINTANA, M.I., Dir): *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa*, Aranzadi, Pamplona, 2017.

BELLOCCHIO, L. y STRINGHINI, A., “El derecho a la desconexión digital: comentario a la reciente ley francesa”, *Diario DPI Suplemento Derecho y Tecnologías*, núm. 35, 2017.

BROD, C., *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*, Addison-Wesley, 1984, p. 16.

BUDNICK, C., ROGERS, A., y BARBER, L., “The fear of missing out at work: Examining costs and benefits to employee health and motivation”. *Computers in Human Behavior*, núm 104, 2020.

CHARTZMAN BIRENBAUM, B., Los riesgos psicosociales como consecuencia de la organización del trabajo, *Revista jurídica del trabajo*, núm. 32, 2021.

CONSEJO ANDALUZ DE RELACIONES LABORALES, “Temas Laborales”, *Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, núm.150, 2019.

CÓPPULO MARTÍNEZ, S., *La desconexión digital, un derecho laboral imprescindible para la salud*, Observatorio de liderazgo en la empresa, 2021. Disponible en: <https://cms.bsm.upf.edu/sites/default/files/inline-files/n9-la-desconexio-digital.pdf>.

FERNÁNDEZ ORRICO, J., *Criterios sobre uso de dispositivos tecnológicos en el ámbito laboral*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, *¿Cómo se manifiestan los efectos o respuesta estrés en los trabajadores?*, 2018. Disponible en <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral/como-se-manifiestan-los-efectos-respuesta-estres-en-trabajadores>.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, *Estrés laboral*, 2009. Disponible en <https://www.insst.es/estres-laboral>.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, *La Seguridad y Salud en el Trabajo: nuevo derecho fundamental según la OIT*, 2022. Disponible en <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-nuevo-derecho-fundamental-segun-la-oit>.

LÓPEZ ÁLVAREZ, M.J., *Jornada Laboral Control horario, desconexión, flexibilidad y conciliación*, Francis Lefebvre, Madrid, 2019.

LÓPEZ DE LA FUENTE, G., *La Revolución Tecnológica y su Impacto en las Relaciones de Trabajo y en los Derechos de los Trabajadores*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.

MACÍAS GARCÍA, M.C., “El estrés laboral: propuestas jurídicas para su consideración como factor de riesgo en la evaluación de los accidentes de trabajo ocasionados por infarto de miocardio”, *Revista de Derecho de la Seguridad Social. Laborum*, núm. 22, 2020.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL, “Ley-programa y ley de reactivación económica”, *Actualidad Internacional Sociolaboral*, núm. 218, 2017.



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL, *Tecnoestrés: Qué es, como nos condiciona y como mejorarlo*, Foment del Treball Nacional, Madrid, 2022.

OIT, *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*, 2016. Disponible en [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466549/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm).

OMS, *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*, 2020. Disponible en: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.

PALOMEQUE, M. C. y ÁLVAREZ DE LA ROSA, M., *Derecho del Trabajo*, Centro de Estudios Ramón Aceres, Madrid, 2022.

PÉREZ AMORÓS, F., “Derecho de los trabajadores a la desconexión digital: mail on holiday”, *Revista IUS*, núm. 45, 2020.

SELYE, H., *El estrés, un estudio sobre la ansiedad*. McGraw-Hill, Nueva York, 1956.

SIERRA SÁNCHEZ, J. y SOTELO GONZÁLEZ, J., “El estado actual del protocolo a nivel jurídico y profesional”, *Revista de comunicación y nuevas tecnologías*, núm. 11, 2008.