

Grado en: Relaciones Laborales

Facultad de Derecho

Universidad de La Laguna

Curso: 2016/2017

Convocatoria: Marzo

NUEVOS RIESGOS TECNOLÓGICOS EN EL TRABAJO
NEW TECHNOLOGICAL RISKS IN THE WORK

Realizado por el alumno/a D^a Idaira Méndez Hernández

Tutorizado por el Profesor/a D^a Mónica Molina García

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

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

RESUMEN

El presente trabajo pretende dar a conocer la influencia que tienen las nuevas tecnologías en el mundo laboral. El uso de estos dispositivos puede conllevar a consecuencias positivas como la mejora las condiciones de las empresas, en la forma de comunicarse y/o negativas como el empleo excesivo que hace que afecte a los puestos de trabajo y a la salud de los empleados. Además, el abuso de estos medios conlleva daños físicos en los trabajadores, como dolores de cuello y espalda, ya que al utilizarlos durante tanto tiempo se originan malas posturas corporales y hábitos nocivos para la salud. De igual forma, el uso desmedido o excesivo de estas nuevas tecnologías provoca en los trabajadores problemas de salud mental y físicos que le repercutirán en un futuro cercano, sumado esto al estrés laboral como resultado de la responsabilidad que implican las cargas laborales y que afectan de diferente manera al individuo. Asimismo, y en relación con las consecuencias derivadas de la presión laboral han surgido neologismos específicos que identifican los nuevos padeceres de los empleados: el tecnoestrés y el síndrome de *burnout*.

ABSTRACT

The present work tries to announce the influence that the new technologies have in the labor world. The use of these devices can carry to positive consequences as the improvement the conditions of the companies, in the way of communicating and / or denials as the excessive employment that does that it concerns the working places and the health of the employees. In addition, the abuse of these means carries physical hurts in the workers, as pains of neck and back, since on having used them during so much time there originate bad corporal positions and habits harmful to the health. Of equal form, the excessive or excessive use of these new technologies provokes in the hard-working problems and physical of mental health that him will reverberate in a nearby, added future this to the job stress as result of the responsibility that the labor loads imply and that they affect of different way the individual. Likewise, and in relation with the consequences derived from the labor pressure there have arisen specific neologisms that the new padeceres of the employees identify: the technostress and the syndrome of burnout.

ÍNDICE

-	ABREVIATURAS	
-	DESARROLLO.....	5
I.	La incorporación de las nuevas tecnologías en el trabajo y cómo afecta a la salud de los trabajadores.....	5
II.	El estrés laboral.....	7
2.1	Definición y origen del término.....	7
2.2	Características.....	9
2.3	Tipos.....	10
2.4	Consecuencias.....	11
III.	El síndrome de <i>burnout</i> (Del trabajador quemado).....	12
3.1	Definición y origen del término.....	12
3.2	Características.....	13
3.3	Tipos.....	14
3.4	Consecuencias.....	15
IV.	El tecnoestrés.....	16
4.1	Definición y origen del término.....	16
4.2	Características.....	17
4.3	Tipos.....	18
4.4	Consecuencias.....	19
-	CONCLUSIONES.....	21
-	BIBLIOGRAFÍA.....	24

ABREVIATURAS

- **OIT:** Organización Internacional de Trabajadores
- **INSHT:** Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- **UGT:** Unión General de Trabajadores
- **LPRL:** Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
- **TIC:** Tecnologías para la Información y Comunicación

DESARROLLO

I. La incorporación de las nuevas tecnologías en el trabajo y cómo afecta a la salud de los trabajadores.

Hoy en día, la tecnología en las empresas constituye una fuente de innovación y crecimiento, pero también es un agente de cambio fundamental que facilita la movilidad, pues permite trabajar desde casa o desde cualquier otro sitio, facilitando la compatibilidad del trabajo con otras actividades.

“El Instituto de Tecnología de Massachusetts, a través de un estudio realizado sobre el impacto de las TIC en la empresa, constató que la revolución de las nuevas tecnologías representa el futuro de la sistematización y de las comunicaciones, es decir, gracias a la tecnología cualquier objeto cotidiano como los equipos de trabajo o medios tecnológicos pueden estar conectados unitariamente a internet, ofreciendo datos en tiempo real. No obstante, es necesario estudiar con antelación cualquier daño que pueda causar esta incorporación de las nuevas tecnologías en los trabajadores, que sea un recurso para la mejora de la empresa u organización y no algo que perjudique a los trabajadores”¹.

Otro aspecto importante sobre esta nueva introducción tecnológica en las organizaciones o empresas es que se está impulsando la creación de nuevas soluciones de tecnología que mueven grandes fuentes de inversión, lo que implica que las empresas donde se establezcan estas nuevas tecnologías tengan más competencia que otras que no las tienen, es decir, que se desarrolle como un recurso para mejorar las condiciones de los trabajadores en las organizaciones o empresas. Esto incide positivamente en el ejercicio del derecho a la libertad de expresión, de comunicación, y en la mejora de la productividad y eficacia, ahorrando costes y tiempo.

Sin embargo, existen diversos e importantes riesgos en torno a esta incorporación tecnológica, relacionados con el mal uso y abuso de dichas tecnologías, pudiendo vulnerar derechos fundamentales de los trabajadores tales como el de la intimidad o personalidad, ya que existe el peligro de que cualquier información proporcionada a la empresa sobre los trabajadores pueda ser transmitida de manera pública; y en lo que respecta a la

¹Revista *Harvard Deusto, Business & Technology*, número 23, Dossier: *El impacto de las TIC en las empresas*, pp. 26 y ss. (2016)

organización, le puede perjudicar en su poder de mercado, al disminuir esa capacidad que tiene la empresa para incrementar los precios por encima de los del mercado; lo que se traduce en costes a la hora de buscar nuevos clientes, proveedores.²

Igualmente, y en caso de que esta incorporación de las tecnologías en el trabajo afecte a la salud de los trabajadores y por ello sea necesario realizar una prevención y evaluación de riesgos para evitar daños, en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), señala en su artículo 16 sobre el *Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva*; que la evaluación de riesgos se realizará cuando cambien las condiciones de trabajo, por ejemplo, debido a la introducción de nuevas tecnologías.

Así mismo, en el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención., determina que la evaluación de riesgos deberá repetirse cuando las condiciones de trabajo “puedan verse afectadas por la introducción de nuevas tecnologías [...]”; por lo que existe una necesidad de afrontar las consecuencias de dichas innovaciones tecnológicas en las empresas y así evitar ese impacto que podría causar en los empleados y en la organización.

Según información del Instituto Nacional de Artritis y Enfermedades Musculoesqueléticas y de la Piel, el dolor de espalda y cuello son uno de los problemas médicos más comunes, ya que afecta a 8 de cada 10 adultos en el país.³

Los trabajadores una vez que salen de su trabajo, continúan trabajando a través de los móviles, en sus casas ya sea porque les libera del estrés sufrido en el trabajo o porque les libera la presión del trabajo diario, o que tenían demasiado trabajo y lo dejan para casa. Es necesario estar conectado ya que facilita la comunicación, pero es inapropiado porque en muchas ocasiones no se logra desconectar.

El uso de las tecnologías ayuda a estar más conectados en el trabajo, con una localización más rápida, etc., lo que se traduce en una mejor agilización del trabajo en muchas ocasiones. Eso sí, lo importante y difícil es saber cuándo usarlo, y cuando no.

²GALÁN MUÑOZ, A., (Coord.); ARRIBAS LEÓN, M. [Et Al.] (2014), *La protección jurídica de la intimidad y de los datos de carácter personal frente a las nuevas tecnologías de la información y comunicación*. Valencia: Tirant lo Blanch., pp. 31 y ss.

³INSTITUTO NACIONAL DE ARTRITIS Y ENFERMEDADES MUSCULOESQUELÉTICAS Y DE LA PIEL, URL: http://www.niams.nih.gov/Portal_en_espanol/

Por otro lado, esas largas horas de trabajo, en las empresas o en el domicilio, también pueden incrementar las enfermedades vinculadas al estrés; por ello hay que saber cuándo parar y controlar el nivel de conexión, y si eso ayuda o no a la conciliación de la vida personal y laboral; ya que en muchos trabajos se puede trabajar desde la oficina o desde el domicilio con el móvil o el ordenador.

Por lo tanto, el uso de la tecnología en sí no genera ni efectos negativos ni positivos, sino que tiene muchas ventajas y muchas desventajas ya que nos deja comunicarnos constantemente. Aunque es verdad que su uso conlleva consecuencias negativas para nuestro organismo y que cualquier persona no es consciente de su alcance.

II. El estrés laboral.

2.1 Definición y origen del término.

La Comisión Ejecutiva de la UGT, a través de su página web define el estrés laboral como

la respuesta biológica que nos provoca el estar expuestos a situaciones con una intensa presión y de forma prolongada durante una gran parte de nuestro tiempo de trabajo. Estrés generado por las cargas laborales, que sin el apoyo necesario en el tiempo adecuado, puede generar daños al individuo, en ocasiones irreversibles, a la salud física de cualquier persona, así como física y/o psíquica⁴.

Así, el término ‘estrés’ deriva del griego "*stringere*", que significa ‘provocar tensión’ y, aunque la palabra original y sus derivados han existido durante siglos, podemos situar los orígenes del concepto de ‘estrés’ a mediados del siglo XIX. En lo que respecta a su definición, han existido esencialmente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías:

- **El enfoque fisiológico**, que describe el estrés como un conjunto de distintas acciones fisiológicas. En la década de 1930, Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introdujo en Fisiología dicho concepto y observó que todos los enfermos a quien estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban

⁴COMISIÓN EJECUTIVA CONFEDERAL DE UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES, URL: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf

síntomas comunes: fatiga, pérdida del apetito... entre otras posibles sintomatologías. Por ello, Selye llamó a este conjunto de síntomas *el síndrome de estar enfermo*. De esta manera, otra definición es la establecida por Hans Selye, que a partir de la experimentación con animales, la define por primera vez como "una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico."

- Otro enfoque lo constituye el **enfoque “ingenieril”** que es aquel en el que el estrés forma parte de una característica de los estímulos de las personas del entorno, como una carga que se ejerce sobre cualquier individuo o empleado por algún elemento nocivo de dicho entorno. Por tanto, produce en el individuo o empleado una tensión que podría ser reversible y que si prosigue en el tiempo se puede considerar como perjudicial para su salud.
- Y un último **enfoque, “psicológico”**, en el que el estrés se produce en función de la demanda de trabajo que haya en las empresas, así como de la percepción que tienen los individuos y su forma de adaptarse a ellas, esto es, es aquel que se da en las personas cuando trabajan o sienten que están bajo una alta presión mental, física o emocional⁵

⁵ DEL HOYO DELGADO, M. A. C.N.N.T., *Documento sobre el Estrés Laboral*, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>, pp. 21 y ss.

2.2 Características

El estrés laboral posee multitud de causas y consecuencias sobre el individuo, así como características personales que lo modulan. De hecho, constituye la segunda causa de abandono laboral o bajas por enfermedad, lo que deja en evidencia que la forma de trabajar, la ausencia de tiempo libre y la intensa actividad provocan un desajuste importante no solo en la vida personal de los trabajadores sino en la organización de las empresas y de todo el mercado laboral. Cuando las demandas del trabajo son altas y los recursos de los que dispone el trabajador no son lo suficientemente firmes como para satisfacer dicha demanda aparece este tipo de estrés.

Se pueden dar diferentes características que determinan que una situación en cualquier empresa se convierta en estresante. En relación con esto, existe un término denominado ‘estresor’ que es un decedente del estrés o factor del estrés, es decir, un agente que se produce por la respuesta al estrés. Estos estresores pueden aparecer en relación a la demanda de trabajo y a las características de la persona:

- En primer lugar, respecto a la **demanda de trabajo**, se pueden dar todo tipo de exigencias y características desencadenantes del estrés, entre ellas por la sobrecarga de trabajo: el volumen de las tareas que se deben realizar, así como su magnitud, hacen que el trabajador se sienta abrumado para poder llevarlas a cabo. Otros estresores son, por ejemplo, la inseguridad en el trabajo, es decir, el trabajador no está seguro de su futuro en la empresa; la promoción en la empresa, ya que no se ofrecen de forma clara expectativas al trabajador para ascender o promocionar; el programa de trabajos a través de trabajo por turnos, horarios imprevisibles, largas jornadas laborales o realización de más horas de las establecidas; la falta de participación en la empresa, que hace que los trabajadores no tomen en consideración posibles iniciativas, o les resulte complicado llevar a cabo una toma de decisiones.

- Por otro lado, en cuanto a las **características de la persona**, se han realizado numerosas investigaciones en las que se establece que estas características influyen mucho en la aparición del estrés. Entre ellas, destacan la rigidez, ya que las personas más rígidas, duras, tienen más conflictos con otras personas, o trabajadores; las aspiraciones, deseos de llevar a cabo lo que cualquier trabajador se proponga; la formación, conocimientos, que influyen en el trabajo ya que a veces hay trabajadores que desempeñan un puesto para el que no están preparados o viceversa, es decir, se da una incoherencia entre el puesto y la formación del trabajador; las expectativas que tiene el trabajador a la hora de realizar su trabajo y obtener unos beneficios, etc.; o la dependencia, en relación con los trabajadores o las personas poco autónomas que no colaboran con los demás y que tienden a tener más problemas en aquellas situaciones donde se deben tomar decisiones importantes ⁶.

2.3 Tipos

Según lo establecido en un informe sobre el estrés laboral llevado a cabo por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), el estrés, ya sea laboral o de cualquier otro tipo, se trata de un fenómeno crucial, ya que provoca con más frecuencia consecuencias importantes que pueden afectar a los individuos, ya sea en su bienestar físico o psíquico, así como al ambiente laboral.

De esta manera, y de acuerdo con el INHST, se pueden distinguir dos tipos de estrés laboral:

- **Estrés positivo o estrés “bueno”**, que se define como aquel el cual es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos. También se suele denominar con el término inglés de *eustress*.

⁶COMISIÓN EJECUTIVA CONFEDERAL DE UGT; *Guía sobre el estrés laboral*, en http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf

- **Estrés negativo o estrés “malo”**, el cual se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad.

También denominado con el término inglés *distress*⁷.

2.4 Consecuencias

Una vez establecidos los dos tipos de estrés, y nuevamente según el INSHT, se pueden dar diferentes tipos de consecuencias que pueden afectar tanto al trabajador como a la empresa: **consecuencias físicas**, **consecuencias psicológicas** y **consecuencias para la empresa**. Algunas de ellas se suelen manifestar a corto, a medio y largo plazo, dependiendo del tiempo que resista el trabajador al sufrir dichas consecuencias o situaciones estresantes en el trabajo, así como de la prolongación de esa situación de estrés sin poner medios para acabar con la situación.

- En primer lugar, entre las **consecuencias físicas**, que se suelen dar a medio y largo plazo, destacan las alteraciones de cualquier tipo como: cardiovascular, dermatológico, musculoesqueléticas, musculares, etc. Estas se producen por una inadaptación a los entornos estresantes del ambiente laboral, o lo que es lo mismo, a los agentes que producen esa situación estresante en cualquier organización o empresa.
- En segundo lugar, entre las **consecuencias psicológicas** cabe resaltar la dificultad para concentrarse, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión. Dichas consecuencias se dan como resultado de una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que afecta al cerebro, pues cualquier alteración conlleva alteraciones a nivel de conductas. Además, se producen diferentes efectos negativos a través de este tipo de consecuencia, entre ellos: trastornos, ansiedad, depresión.

⁷INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, en www.insht.es, <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>, *DOCUMENTO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL*.

- En tercer lugar, las **consecuencias para la empresa**, que son aquellas que producen un deterioro en el ámbito laboral, un aspecto negativo en el rendimiento y la productividad de cualquier organización o empresa. Entre dichas consecuencias se encuentran el deterioro de las relaciones laborales, incremento del absentismo, bajo rendimiento por parte del empleado, etc.⁸

III. El Síndrome de *Burnout* (Síndrome del Trabajador Quemado)

3.1 Definición y origen del término.

Una de las primeras definiciones la podemos encontrar a través de la investigación o el estudio que realizó Herbert Freudenberger en 1974, donde la define como una ‘sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerzas espirituales del trabajador’.⁹

Este autor señala exactamente lo que sucede en organizaciones de servicios, donde los trabajadores “se queman” por algún motivo, y esto hace que fracasen en sus labores o intentos de conseguir diversos objetivos.

Pedro R. Gil-Monte en su libro sobre *El síndrome de quemarse a causa del trabajo*, la define como la ‘experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes y hacia el propio rol profesional’¹⁰.

Así mismo, en el año 1986 Maslach y Jackson, en su estudio sobre este mal, lo definen como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad.¹¹

En la actualidad se trata de un fenómeno en expansión, erigiéndose como una de las razones más relevantes al considerarlo como un riesgo psicosocial

⁸ DEL HOYO DELGADO, M. A. C.N.N.T., Documento sobre *Estrés Laboral*, págs. 8-9, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.; en <http://bit.ly/1JTtbwS>.

⁹ GIL-MONTE, PEDRO R. (2005), *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide; pp. 20 y ss.

¹⁰ GIL-MONTE, PEDRO R., *Ídem*, p. 44.

¹¹ GIL-MONTE, PEDRO R., *Ídem*, p. 45.

emergente en España, y que por tanto sea objeto de estudio de las empresas y organizaciones a las que les corresponde su prevención.

Además, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) determina que el entorno laboral de cualquier empleado puede influir y empeorar su salud lo que termina desembocando en el mal desempeño de su trabajo.

3.2 Características

El síndrome del trabajador quemado aparece en la literatura científica a mediados de los años setenta para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención a los usuarios de las organizaciones de servicios (sanitarias, servicios sociales, educativas). Este síndrome aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que utiliza el individuo para manejar el estrés laboral, y funciona como una variable mediadora entre la percepción de una fuente de estrés laboral y sus consecuencias¹².

Existen diferentes grupos profesionales de riesgo a los que les afecta este síndrome entre los que destaca **la actividad policial**, que se ha categorizado como la quinta profesión más estresante y que desarrolla efectos negativos sobre la salud física y bienestar psicológico, así como alta incidencia de bajas, absentismo..; y por otro lado, **el personal sanitario**, a causa de las jornadas laborales extensas o la gran diferencia que existe entre la idea que se tiene de esta profesión y la realidad de la misma; o **profesionales de emergencia**, es decir, servicios y sistemas de emergencias que tienen relación con terceros, cuyo estrés se considera más alto que el de otras ocupaciones.¹³ Un ejemplo de ello podemos verlo en la actuación que tuvieron los sanitarios en los atentados del 11-M en Madrid, donde se pusieron de manifiesto sus dificultades, el desgaste profesional al que deben estar expuestos diariamente este tipo de profesionales. En este caso en particular, tenían que ayudar a los familiares a sobrellevar la situación lo mejor que podían, pues tras esta situación muchas de ellos caían en una profunda depresión y sufrimiento por haber perdido a algún familiar. Así, los profesionales de emergencia se encuentran sujetos a grandes dificultades, propias de la tarea

¹²GIL-MONTE, PEDRO R., Y MORENO JIMÉNEZ, B. (2007), *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Grupos profesionales de riesgos*. Madrid: Pirámide; pp. 21-22.

¹³GIL-MONTE, PEDRO R., Y MORENO JIMÉNEZ, B., *Ídem*, pp. 126 y ss.

que deben desempeñar, que supone una toma de decisiones sobre la salud y bienestar de terceras personas¹⁴.

Además, todos estos grupos profesionales tienen características comunes como son el agotamiento físico y mental, la falta de motivación por las tareas y los cambios de comportamiento que puedan producirse.

3.3 Tipos

El *síndrome de burnout* tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral, como ya se ha dicho con anterioridad; preferentemente con los clientes de la organización, en especial cuando esas relaciones conllevan una exigencia y tensión para el componente emocional y cognitivo.

Este síndrome se puede considerar como un síndrome tridimensional donde se caracteriza por las siguientes puntos: el agotamiento o cansancio emocional que se produce por una falta de energía entusiasmo, así como la frustración y tensión de percibir, observar que los trabajadores no tienen la suficiente energía para realizar o llevar a cabo sus tareas o funciones; la despersonalización o deshumanización, que se produce con un cambio asociado al desarrollo de actitudes y respuestas negativas como insensibilidad, o por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral, lo que se traducen en conductas como ausencia a reuniones, actitud emocional fría, el no quererse enfrentar a otro empleados, y por último, la disminución de la realización personal en el lugar de trabajo que se da cuando el trabajador se autoevalúa de forma negativa, respecto de su propio trabajo con baja autoestima, baja productividad, esto produce un deterioro en su capacidad laboral así como afecta negativamente en la organización o empresa¹⁵. Aunque estos cambios no se producen en los trabajadores de la misma forma siempre, por ello se han establecido cuatro formas de evolución de ésta: leve, forma de aparición donde se producen síntomas inespecíficos; moderada, en la cual aparecen síntomas de insomnio, déficit de atención, así como distanciamiento, incompetencia, culpa

¹⁴GIL-MONTE, PEDRO R., Y MORENO JIMÉNEZ, B., (2007), *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Grupos profesionales de riesgos*. Madrid: Pirámide; p.150

¹⁵GIL-MONTE, PEDRO R., (2005), *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral de la sociedad*. Madrid: Pirámide; pp. 106-108

por parte del trabajador; grave, donde aumenta de manera desmedida el absentismo en la empresa, y por último, extrema, donde se produce el aislamiento, depresión, crisis del trabajador.¹⁶

3.4 Consecuencias

El síndrome del trabajador quemado (burnout), como cualquier otro riesgo de origen psicosocial, constituye un grave problema para la salud, que afecta negativamente en las empresas u organizaciones así como en las personas o sociedad. Por ello el INSHT ha diferenciado varias consecuencias o síntomas que se producen cuando se da este síndrome, entre ellas se encuentran **las que se manifiestan en el trabajador**, como pueden ser la depresión, el aislamiento, la sensación de frustración, agotamiento mental y emocional, sentimiento de infravaloración, actitud de desconfianza, sentimientos de culpabilidad, incapacidad de concentración, actitudes negativas hacia la vida en general, ya sea la vida familiar o pareja...; y **aquellas que se dan en la organización**: el deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales, disminución de la capacidad de trabajo y del compromiso por parte de los trabajadores, bajo rendimiento de los empleados que se puede traducir en pérdidas para la empresa y afecta al servicio que se da a los clientes, así como el aumento de las quejas de los clientes, disminución de la eficacia..., aparecen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo.^{17 18}

El trabajador ve afectada su salud en su puesto de trabajo a causa de las exposiciones a determinadas condiciones laborales que no pueden controlar y que se consideran negativas para estos. Esta situación provoca que se originen determinados efectos sobre los trabajadores; afecta negativamente la resistencia del trabajador, es incapaz de atender las exigencias de los usuarios, así como de la energía que experimentan muchos profesionales a la hora de ayudar a otras personas. A su vez, dicho síndrome produce en las organizaciones elevados costes económicos como son asistencia médica, indemnizaciones por incapacidad

¹⁶INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, en www.insht.es; http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf

¹⁷FIDALGO VEGA, M. (2000) *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Guía sobre el síndrome de estar quemado en el trabajo (burnout)*, en <http://bit.ly/1Fh6kEd>

¹⁸GIL-MONTE, PEDRO R., *Óp. cit.* Madrid: Pirámide; pp. 47 y ss.

temporal, así como multas, penalizaciones, consecuencias comerciales como la pérdida de clientes, y los accidentes.

IV. El tecnoestrés

4.1 Definición y origen del término

El concepto de tecnoestrés está relacionado con los efectos negativos del uso de las TIC (Tecnologías para la Información y Comunicación).

Fue utilizado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craid Brog en 1984, y lo define como una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías. A su vez hace referencia a los problemas de adaptación de las personas a las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos en las empresas; entendiéndose el tecnoestrés como una enfermedad.^{19 20}

La Comisión Ejecutiva de la UGT, a través de su informe define el tecnoestrés como un tipo de estrés provocado por la exposición continuada al uso de las nuevas tecnologías, la cual se produce tanto dentro como fuera del entorno laboral. Este supone una conexión constante con las nuevas tecnologías.

Otra definición más concreta es la establecida por Salanova, que entiende el tecnoestrés como *"un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC"*²¹

¹⁹ SALANOVA, M.; LLORENS, S.; CIFRE, E. *Guía sobre el Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*, www.insht.es, en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_730.pdf (2000)

²⁰ Ministerio De Trabajo Y Asuntos Sociales e Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo. *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*, en www.insht.es.

²¹ SALANOVA, M.; LLORENS, S.; CIFRE, E. (2000), *Guía sobre el Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*, www.insht.es.

4.2 Características

El tecnoestrés se trata de una clase de estrés, como ya comenté con anterioridad, referente a la necesidad de que una persona esté conectada en todo momento a cualquier dispositivo móvil o equipo de trabajo, interfiriendo negativamente en su salud y relaciones interpersonales, lo que se traduce en frustración, nerviosismo.

Por ello, entre las características que posee este tipo de estrés se pueden destacar: los **altos síntomas afectivos o de ansiedad del organismo respecto a esas tecnologías**, y el **desarrollo de actitudes negativas hacia las tecnologías**. Por esta razón, en cada una de las empresas se debe realizar un estudio de antemano a la hora de adquirir nuevas tecnologías y que no puedan o lleguen a afectar a la salud de los trabajadores, y el uso masivo de estas tecnologías puede provocar un aislamiento por parte del trabajador.

A partir de un informe realizado por la UGT publicado en su página web, se han podido instaurar diferentes factores que se producen en el entorno como consecuencia de este tipo de estrés, las **tecno demandas** que se dan por cambios acelerados y rápidos del uso de las nuevas tecnologías, y se encuentran relacionadas con las formas de trabajar de cualquier empleado, quienes se ven sometidos a gran nivel de exigencias para la realización de las tareas o funciones, y que a su vez no tienen los recursos suficientes para realizarlos de la mejor manera posible, lo que termina afectando negativamente a la organización. En una encuesta realizada por el Instituto Madrileño para el tratamiento de la ansiedad y del estrés, a 1.500 directivos de informática se concluyó que los españoles son los que más se encuentran estresados en su lugar de trabajo como consecuencia del uso de los equipos informáticos, seguidos de los trabajadores italianos. Con esta encuesta se pretendía saber qué impacto tenía el uso masivo o moderado de las nuevas tecnologías y de qué forma influía en ellos²².

²² Instituto Madrileño Para El Tratamiento De La Ansiedad Y El Estrés, en <http://www.imaspsicoterapia.com/especializados/estres/estreslaboral/tecnoestres/>

4.3 Tipos

Las nuevas tecnologías se introducen en cualquier entorno laboral para facilitar el trabajo de los empleados. Sin embargo, fuera y dentro de este cada vez son más las personas que tienen problemas para adaptarse a ellas.

Así, el tecnoestrés se puede presentar al adquirir una nueva tecnología, cuando las personas o los empleados de cualquier empresa tienen dificultades para utilizarla, o cuando la tecnología que utilizan en las organizaciones o empresas se convierten en obsoletas por la aparición de nuevos modelos tecnológicos, o bien cuando la tecnología ofrece varias opciones y en las empresas no saben cómo adaptarlas a sus necesidades.

Por ello, el INSHT distingue tres tipos de tecnoestrés:

- En primer lugar, la **“tecnoansiedad”**: se caracteriza por actitudes de desconfianza y pensamientos de incapacidad respecto a las tecnologías. Dentro de este tipo de tecnoestrés se da un tipo de tecnoestrés específico denominado *tecnofobia*, que se centra en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia las nuevas tecnologías.
- En segundo lugar, la **“tecnofatiga”**: se identifica por experimentar sentimientos de cansancio o agotamiento mental debido al uso continuado de dichas tecnologías. Dentro de ésta como en la anterior existe un tipo específico que es el llamado *“síndrome de la fatiga informática”* que es la sobrecarga informática cuando se utiliza internet de manera desmedida e incontrolable.
- En tercer lugar, la **“tecnoadicción”**: se diferencia por la incontrolable compulsión por usar durante largos periodos las tecnologías en cualquier momento y lugar.

Para prevenir la aparición de este tipo de estrés, las empresas deberán detectar las necesidades en cada puesto de trabajo para conseguir que cualquier empleado muestre una buena aceptación de dichas tecnologías así como dar información sobre cambios que se vayan a realizar en cualquier equipo de trabajo; y por otro lado, crear un clima de apoyo en la empresa con respecto a la implantación de nuevas tecnologías; que esa implantación

sea un recurso beneficioso y no origine este tipo de estrés; y la más importante es llevar una estrategia individual en cada empleado, que se ejecutará cuando no se puedan eliminar las fuentes de estrés o, aunque se puedan eliminar, permanezcan en el entorno laboral durante un determinado tiempo, lo que ayuda al control de sus consecuencias nefastas sobre la salud. Esta estrategia individual también se puede llevar a cabo a través de programas de formación de los trabajadores, según lo previsto en el artículo 19 de la LPRL, donde se establece que

el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.

4.4 Consecuencias

En todas las empresas, los trabajadores no sufren por igual este tipo de estrés, es decir, unos sufren más que otros, pues le afecta de diferente manera a cada uno: algunos pueden experimentar una sensación de rechazo radical hacia todo aquello relacionado con las nuevas tecnologías y otros pueden experimentar una sensación de malestar si no atienden de forma adecuada medios de comunicación como el correo electrónico.

Según una encuesta realizada por el INSHT, los trabajadores señalaron que se encontraban sometidos a demandas de trabajo que superaban el tiempo que tenían para realizar las tareas encomendadas, lo que se podría traducir como una sobrecarga del trabajo, que se puede dar cuando se deben realizar demasiadas tareas en un corto espacio de tiempo, o cuando hay que realizar demasiadas tareas o funciones complejas y no pueden terminarse a causa de la carencia de competencias requeridas para ello²³.

²³Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo, *V Encuesta sobre Condiciones de Trabajo*, en. http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_V_ENCT Dic2010.pdf (2003)

De esta manera, las consecuencias que puede producir este tipo de estrés, según el INSHT, son esencialmente **consecuencias cognitivas o mentales** como la ansiedad, irritabilidad, dificultades de concentración y **fisiológicas** como los dolores musculares, dolores de cabeza, así como problemas de sueño, trastornos gastrointestinales.

CONCLUSIONES

A la hora de la realización de este trabajo, he podido comprobar que puedo aplicar mis conocimientos a nivel profesional, y que a partir de los recursos facilitados y toda la información aprendida de libros y páginas web, he podido extraer una serie de conclusiones:

PRIMERA.- En la gran mayoría de los casos las nuevas tecnologías producen efectos negativos en los empleados a causa de su mal uso o abuso, lo que hace que se produzcan daños en la salud de los trabajadores; sin embargo, también producen efectos positivos ya sea en la organización (mejoran la calidad del trabajo, la competitividad...) o en el trabajador (aumento de la motivación y eficacia). En el caso de que pudiera haber riesgos derivados de las nuevas tecnologías, la empresa debería eliminarlos de la mejor manera posible, antes de que pudieran ser más perjudiciales.

SEGUNDA.- Ha quedado demostrado que el estrés laboral ha existido y existirá en las empresas mientras haya esa gran carga de trabajo que se les da a los trabajadores a la hora de realizar sus tareas o funciones en un tiempo limitado.

TERCERA.- He podido comprobar que el estrés se produce a raíz de multitud de causas y provoca diversas consecuencias negativas en el individuo, y algo muy importante, es que constituye la segunda causa de abandono laboral.

CUARTA.- El síndrome del trabajador quemado (burnout), es un fenómeno que se encuentra en expansión en la actualidad y es considerado como un riesgo emergente en España, por lo que debe ser objeto de estudio en cualquier empresa u organización.

QUINTA.- Existen diversos grupos profesionales donde se producen de una forma más relevante este tipo de síndrome del trabajador quemado, entre los que se puede destacar la de los profesionales de emergencia, cuyo estrés se considera más alto que el de otras ocupaciones, debido al desgaste profesional a la que debe estar expuestos diariamente.

SEXTA.- El tecnoestrés, es un tipo de estrés que tiene efectos negativos sobre las personas por el uso continuado de las tecnologías, ya que éstas necesitan o tienen la necesidad de estar conectados en todo momento, lo que conlleva a que se produzcan diversas consecuencias, entre las que he podido destacar: fisiológicas: dolores musculares, de cabeza, y cognitivas: irritabilidad, angustia, aislamiento, dificultad de concentración; y una de las más importantes, consecuencias psicológicas: cambios repentinos de actitud, de carácter.

SÉPTIMA.- Tras todo lo dicho, he de concluir que ha sido muy satisfactorio realizar un estudio sobre los distintos problemas físicos y psíquicos que surgen en las empresas, que a priori aparentaban no ser tan graves, y a través de mi experiencia, puedo afirmar que si se realizaran los estudios pertinentes con anterioridad a la introducción de estas tecnologías, podrían obtenerse más ventajas que inconvenientes, sin que tuvieran que afectar a la salud de los trabajadores, sino que, al contrario, constituyeran un recurso que beneficiara a la empresa y a sus empleados.

BIBLIOGRAFÍA

CIVERA GIBERT, M. (2016). Dossier: *Impacto de las TIC en la empresa*, Revista Harvard Deusto, Business & Technology. N° 23, pp. 22 y ss.

FIDALGO VEGA, M. (2000) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, *Guía sobre el síndrome de estar quemado en el trabajo (burnout)*.

GALÁN MUÑOZ, A., (Coord.); ARRIBAS LEÓN, M. [Et Al.] (2014), *La protección jurídica de la intimidad y de los datos de carácter personal frente a las nuevas tecnologías de la información y comunicación*. Valencia: Tirant lo Blanch.

GIL-MONTE, Pedro R. (2005), *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

GIL-MONTE, Pedro R. y MORENO-JIMÉNEZ B. (Coord.) (2007), *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.

SALANOVA, M.; LLORENS, S.; CIFRE, E. (2000), *Guía sobre el Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

WEBGRAFÍA

- DEL HOYO DELGADO, M. A. C.N.N.T., *Documento sobre el estrés laboral, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*, en <http://bit.ly/1JTtbwS>.

- URL: www.insht.es [Consultada por última vez el 14/02/2016]
 - FIDALGO VEGA, M. (2000) *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Guía sobre el síndrome de estar quemado en el trabajo(burnout)*, en <http://bit.ly/1Fh6kEd>

 - SALANOVA, M.; LLORENS, S.; CIFRE, E. (2000). *Guía sobre el Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*, en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Fichas Tecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_730.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_730.pdf)

 - V Encuesta sobre Condiciones de Trabajo, en http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_V_ENCTDic2010.pdf (2003)

- Unión General de Trabajadores, Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, *Guía sobre el estrés laboral*, URL: www.ugt.es [Consultado por última vez el 20/03/2016]

- INSTITUTO MADRILEÑO PARA EL TRATAMIENTO DE LA ANSIEDAD Y EL ESTRÉS, en <http://www.imaspsicoterapia.com/especializados/estres/estreslaboral/tecnostres/> [Consultada por última vez 16/04/2016]

- INSTITUTO NACIONAL DE ARTRITIS Y ENFERMEDADES MUSCULOESQUELÉTICAS Y DE LA PIEL, URL: http://www.niams.nih.gov/Portal_en_espanol/ [Consultada por última vez el 25/05/2016]