UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Dirección de Prevención de Riesgos laborales

Recomendaciones ergonómicas y psicosociales: Tecnoestrés

La expansión de la digitalización tanto en el contexto social como laboral conlleva cambios en distintos aspectos de nuestra vida: comunicación, acceso a la información, automatización de procesos, canales de relación, establecimiento de prioridades… Con todo ello se están generando **nuevas demandas de nuestro entorno y se hacen evidentes las necesidades que sentimos en relación con ellas**.
En el ámbito **laboral** el creciente desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pone de manifiesto la emergencia de riesgos de índole ergonómica y psicosocial específicos asociados a las modificaciones en las condiciones de trabajo introducidas por estas TIC, tales como:

- Tipología de tareas.
- Jornada y lugares de trabajo: cuándo, cómo y dónde se realizan las tareas.
- Teletrabajo.
- Ritmos: aumento significativo de la presión de tiempo, elevando el ritmo de trabajo. Errores y malos entendidos asociados a la inmediatez de la respuesta.
- Atención creciente a procesos automatizados cada vez más omnipresentes, que generan datos de manera continua y requieren una acción por parte de quienes los supervisan.
- Requerimientos, en ocasiones simultáneos, procedentes de diversas fuentes que son recibidos a través de distintos medios tecnológicos (teléfono móvil, correo electrónico, redes sociales, plataformas, programas…).
- Formas de gestión y supervisión.
- Competitividad asociada a la actualización continua de competencias no solo tecnológicas, sino psicosociales.
- Interdependencia entre diferentes personas trabajadoras, equipos y departamentos, eventualmente relacionada con una puesta en evidencia y énfasis en el sentido de culpa ante las incidencias.
- Aptitud para trabajar y actualización que han de prolongarse en el tiempo en un contexto de ampliación del ciclo laboral.
- Difuminación entre lo privado y lo público y desconexión del entorno y de lo que nos está sucediendo.
- Hiperconexión asociada a sentimientos de deseabilidad social (si estoy más tiempo conectado soy mejor trabajador, me hago más presente y visible).

En estos contextos, se están desarrollando tanto modalidades específicas de estrés, el tecnoestrés, como trastornos músculo esqueléticos asociados principalmente a la repetitividad de movimientos, sobreesfuerzos tensionales sostenidos y posturas forzadas.
El tecnoestrés hace referencia a un proceso de **percepción de desajuste entre demandas y recursos disponibles**. Es considerado un trastorno psicológico emergente. Algunos elementos creadores de tecnoestrés:

Complejidad tecnológica: novedad y demanda de esfuerzo cognitivo extra para comprender. Está asociada la percepción de ineficacia subjetiva.
Sobrecarga: se refiere a la sensación de que cada vez se está trabajando más y más rápido.
Invasión: las personas trabajadoras se enfrentan a expectativas de disponibilidad constante y de inmediatez en la respuesta. Sentimiento de invasión en la vida personal y familiar, así como de los periodos de descanso y vacaciones. Multitarea.
Inseguridad: sensación de inseguridad que enfrentan las personas cuando sienten que otros pueden saber más sobre las nuevas tecnologías que ellos (percepción de inestabilidad laboral, incompetencia profesional y desconfianza digital).
Incertidumbre: inseguridad ante constantes cambios y actualizaciones de software y hardware. Se acentúa cuando las decisiones importantes relacionadas con la tecnología no se comunican adecuadamente y las personas trabajadoras no tienen control sobre las políticas de uso y de seguridad de los sistemas.

Elementos creadores de estrés:

Complejidad tecnológica	→	estresor mental
Sobrecarga	→	estresor físico
Invasión	→	estresor social
Inseguridad	→	estresor social
Incertidumbre	→	estresor organizaciuonal

El tecnoestrés es una respuesta física, emocional y de comportamiento que pueden experimentar los individuos al usar sistemas y tecnologías de información y comunicación cuyas consecuencias pueden llegar a ser negativas dependiendo de los recursos disponibles a nivel individual, social y organizacional.

Puede manifestarse tanto en forma de inadaptación y rechazo de la tecnología, como al contrario, en una dependencia excesiva o adicción.

Tipos de problemáticas más frecuentes:

Tecnoansiedad y tecnofobia. Modalidades específicas de tecnoestrés que conllevan miedo, ansiedad u hostilidad hacia la tecnología (miedo a dañar el dispositivo; a perder información valiosa; pensamientos de posibilidad de ser sustituido por el ordenador). Suele conllevar altos niveles de activación fisiológica, tensión y malestar por el uso presente o futuro de las TIC. Se generan creencias negativas sobre las propias capacidades e ineficacia con el uso de estas herramientas.

Tecnofatiga y Síndrome de fatiga informativa (IFS). Sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo, acompañados de actitudes escépticas y creencias de ineficacia en el uso de las TIC. Se relacionan con personas trabajadoras sometidas a una sobrecarga de información o a un uso continuado de las TIC.
La dificultad para filtrar, estructurar y asimilar este exceso de información, junto con la percepción de la necesidad de estar al tanto de la información de forma inmediata, generan esta forma específica de fatiga.

Tecnoadicción. Compulsión a utilizar TIC “en todo momento y en todo lugar” durante largos periodos de tiempo. Se relaciona con su uso intensivo e incontrolado, facilitado por la utilización laboral de los llamados teléfonos inteligentes. Puede derivar en dificultades para priorizar tareas y centrarse en una sola actividad.

Nomofobia: ansiedad y miedo excesivo e irracional a quedarse sin el smartphone y no poder hacer frente a lo que se percibe como una demanda continua de rendimiento laboral.

Consecuencias más relevantes para la salud:

Síntomas afectivos o ansiedad relacionada con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo.

- Problemas musculares por malos hábitos posturales y repetitividad de movimientos; dolores de cabeza, dificultades en la visión, trastornos del sueño, alteración de las pautas de alimentación y problemas gastrointestinales.
- Dificultad para la toma de decisiones, problemas de memoria, sentido continuo de urgencia, agotamiento psíquico y sensación de ineficacia.
- Aislamiento social o merma de la calidad de las relaciones, miedo a quedar obsoleto, dificultad para concentrarse, irritabilidad e incluso, si el problema se cronifica, síndrome de burnout.

Medidas preventivas:

- **Adaptación del trabajo a la persona:**
  - Información.
  - Capacitación.
  - Participación.
  - Reconocimiento.
  - Diseño de los puestos.
  - Adecuación a la edad, recursos y variables personales.

- **Diseño de los puestos, equipos y lugares de trabajo, siguiendo los principios, planificaciones y recomendaciones preventivas.**

- **Diseño tecnológico** ergonómico con interface fácil entre usuario y tecnología:
  - Usabilidad, de modo que pueda ser utilizado por la persona trabajadora de forma adecuada y aprovechando su potencialidad.
  - "Amigabilidad" o sencillez de uso para los no técnicos.
  - Sustitución de tecnologías que por diversas circunstancias (poco amigables, útiles o usables) se hayan convertido en tecnoestresores.
  - Desarrollo de equipos de apoyo ante problemas específicos (dificultades sobrevenidas, brechas digitales de uso, etc.).
  - Provisión de asistencia técnica.

- **Implantación de sistemas técnicos de desconexión digital.**

- **Cultura de la innovación y clima de cambio** basados en la participación -ergonomía preventiva-, propiciando la asimilación y uso de las nuevas tecnologías por parte de las personas trabajadoras, así como el respeto a la dignidad e intimidad de las personas trabajadoras, a sus tiempos de descanso, permiso y vacaciones.

- **Fomento de la programación del trabajo siempre que sea posible, limitando el requerimiento de urgencia a lo estrictamente urgente**.

- **Impulso de sistemas de asesoramiento y apoyo recíproco (mentorías) entre generaciones.**

- **Incrementar la autonomía de la persona trabajadora sobre su trabajo y el apoyo que recibe.**

Dimensionamiento psicosocial adecuado de las condiciones de trabajo (Tiempo y Carga de Trabajo; Autonomía; Demandas Psicológicas y Emocionales del puesto; Definición de Rol; Interés por el trabajador/ Compensación; Variedad/Contenido; Participación/Supervisión; Relaciones y Apoyo Social; Cultura de la organización; Priorización de demandas; Interacción vida profesional y personal).

Formación:

- Alfabetización, capacitación y actualización digital (nuevas tecnologías, programas, aplicaciones...), adecuadas a las características, necesidades y singularidades de la persona trabajadora y el puesto.
- Competencias y habilidades para el ejercicio de un liderazgo, adaptado a nuevos modos de participación y supervisión.
- Intervención en gestión de conflictos.
- Fomento de la creatividad.
- Estrategias de escucha y regulación emocional.
- Promoción de la salud.

A nivel individual:

- Utilizar los equipos de acuerdo a las recomendaciones ergonómicas, evitando hiperflexiones de cuello, minimizando movimientos repetidos de brazo y mano, disponiendo los equipos de forma adecuada y adoptando posturas adecuadas durante su uso (evitar trabajar con el portátil en la cama, sentados en el sofá con el equipo sobre las piernas, etc.).
- Organizar en la medida de lo posible la jornada laboral, acotando los tiempos de vida laboral y vida personal. Prestar especial atención a qué hacemos durante los llamados "tiempos muertos" (por ejemplo, mientras esperamos: que el semáforo cambie, que nos atiendan, que nos cobren en caja...).
- Priorizar nuestra atención valorando qué es necesario para nosotros conocer y qué no lo es tanto.
- Detenerse para valorar la importancia/urgencia de los mensajes, demandas y, en general, asuntos de trabajo sobrevenidos, así como el cuándo y cómo de las respuestas que daremos a ellos.
- Prestar atención a las situaciones de "multitarea"; limitar el número de aplicaciones abiertas y evitar atender simultáneamente el ordenador, móvil, Tablet…
- Programar pausas y hacer espontáneamente otras ante los primeros indicios de fatiga. Las pausas han de ser efectivas. Durante ellas no continuaremos usando las nuevas tecnologías. Las micro pausas representan una oportunidad para realizar sencillos ejercicios de relajación física, sensorial y mental.
- Limitar nuestras comunicaciones de trabajo a los periodos laborales. Si se necesita, se puede recurrir a programar los correos electrónicos.
- Seguir pautas adecuadas de alimentación, ejercicio y descanso.
- Cultivar la curiosidad, la capacidad de juego y el interés por aprender.

Escuchar y atender los primeros indicios de fatiga y PARAR.

Es posible que no nos resulte sencillo, puesto que el estrés nos empuja a seguir haciendo.

Algunos trucos:

- Beber agua en abundancia. Nos ayudará a levantarnos periódicamente.
- Desconectar el teléfono móvil durante periodos determinados y siempre por las noches.
- Intentar ver los correos electrónicos solo en el ordenador.
- Quitar las alarmas auditivas que nos advierten que hemos recibido correos, mensajes, notificaciones...
- Determinar fuentes de información como no deseadas

UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Dirección de Prevención de Riesgos laborales