

La contribución de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como dinamizadoras de la actividad económica en la actual coyuntura es innegable porque gracias a ellas se consiguen importantes mejoras en la productividad, además ejercen como palanca en la mejora de la calidad de vida de las personas. Si bien nuestro colectivo es conocedor de los beneficios que aportan las TIC en el desempeño de nuestra actividad profesional, no siempre se es consciente de que en determinadas circunstancias su uso nos puede pasar factura.

Influencia de las TIC en los Riesgos Laborales

Alfonso Miñarro López

Técnico Superior en PRL, especialidades: Ergonomía y Psicología aplicada y Seguridad en el trabajo

¿Por qué esta magnífica tecnología científica, que ahorra trabajo y nos hace la vida más fácil nos aporta tan poca felicidad?

La respuesta, simplemente porque aún no hemos aprendido a usarla con tino.

Albert Einstein

Ni mucho menos es cuestión de prescindir de las TIC. Tenemos que apoyarnos en ellas para el desempeño de nuestro trabajo aprovechando las ventajas que nos aportan, teniendo siempre la precaución de manejarlas con mesura para evitar que se vuelvan en nuestra contra.

El trabajo puede ejercer en nuestra salud efectos que varían de unas personas a otras en función de factores como: edad, género, sector, ocupación e incluso el país en el que se desarrolla la actividad laboral.

Con el paso del tiempo el modo de trabajo ha evolucionado, teniendo mayor

protagonismo la componente mental en detrimento de la componente física, de ahí que al incrementarse la sobrecarga mental y emocional comiencen a aflorar nuevas “enfermedades laborales” de carácter psicológico.

La fundación europea para la mejora de vida y condiciones del trabajo —**Euro-found**— recopila información relacionada con las condiciones laborales de los ciudadanos del continente europeo desde 1990/91, mediante encuestas de condiciones de trabajo realizadas cada quinquenio.

Para la última de éstas encuestas, realizada en 2005 se amplió la cobertura

geográfica hasta 31 países (27 países miembros, Croacia y Turquía como países candidatos a formar parte de la UE, además de Suiza y Noruega), y las conclusiones son recogidas en la figura 1 donde se representan los síntomas más significativos debidos al trabajo, ocupando un lugar destacado el estrés, tras los dolores de espalda, los dolores musculares y la fatiga.

Conviene resaltar que los síntomas presentados por los encuestados no son únicos debido a que el estrés laboral desencadena otros como ansiedad, fatiga o enfermedades cardíacas.

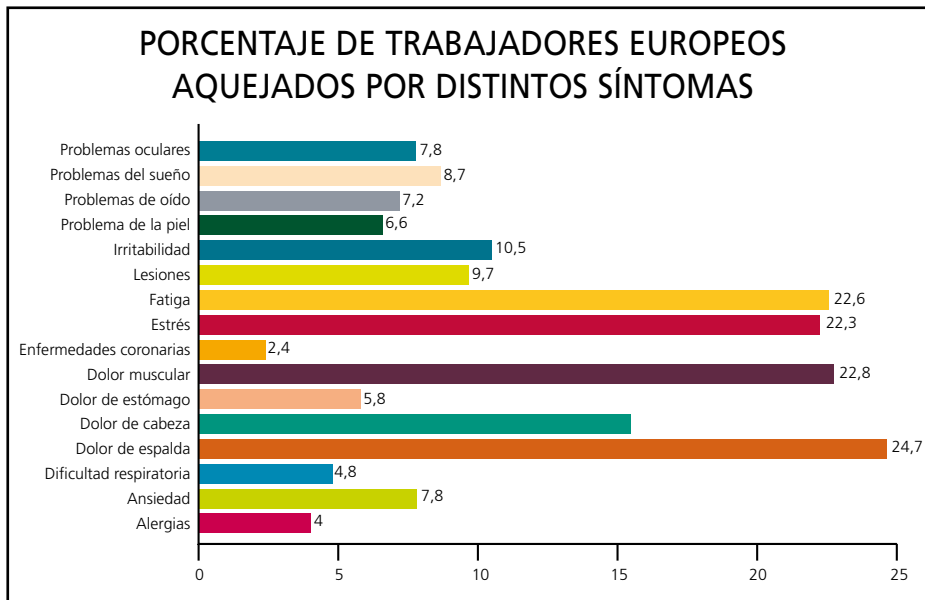


Figura 1

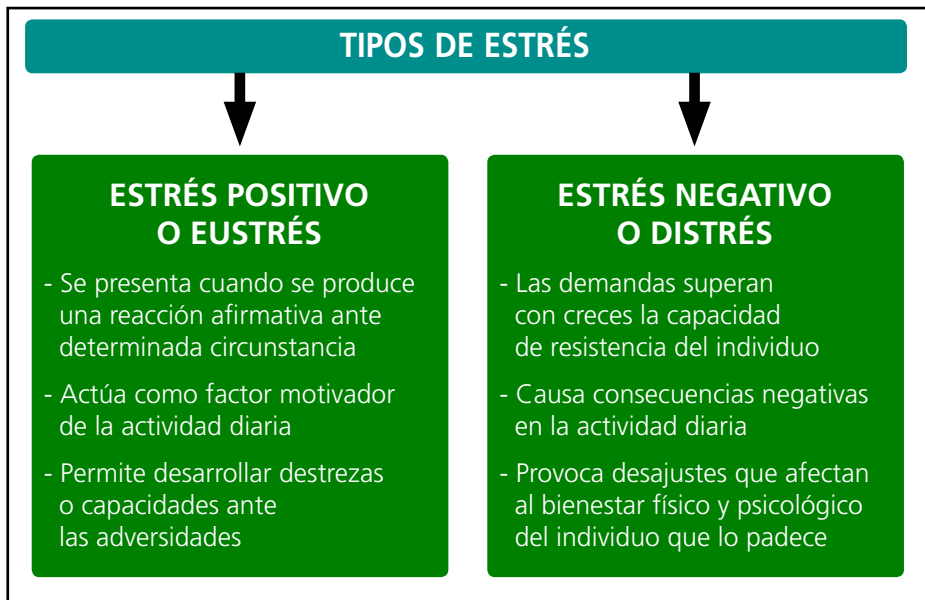


Figura 2

En el ámbito doméstico, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo —INSHT— se encarga durante más de veinte años de conocer en que condiciones se realiza el trabajo en España; para ello el método empleado es la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, de la que se han realizado hasta el momento seis ediciones.

EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL

Etimológicamente, el término estrés procede de la palabra latina *stringere* cuyo significado es provocar tensión. En contra de lo que puede parecer, ésta ten-

sión no siempre tiene efectos adversos para las personas debido a que cierto nivel de estrés beneficia y contribuye a un rendimiento adecuado en las actividades diarias. Cuando esto sucede hablamos de estrés positivo o **EUSTRÉS**.

Por el contrario, si la tensión provocada por el estrés es excesiva y se hace incontrolable se habla de estrés negativo, conocido también como **DISTRÉS**.

Estos dos tipos de estrés se muestran en la figura 2, en función de sus efectos sobre las personas.

La Organización Mundial de la Salud definió el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Trasladado este concepto al ámbito laboral, hablamos de

estrés laboral cuando aparecen situaciones a las que no podemos hacer frente ni tener bajo control, produciendo desequilibrios entre las exigencias del trabajo y nuestra capacidad de respuesta.

Algunos factores desencadenantes de estrés laboral o **estresores** característicos son los enumerados a continuación:

- Excesiva presión con plazos y tiempos de entrega.
- Incertidumbre sobre el futuro laboral.
- Escaso equilibrio entre la vida laboral y privada (Falta de conciliación).
- Relaciones conflictivas con superiores, compañeros o subordinados.
- Desajustes, tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (infracarga) entre los requerimientos de un determinado puesto de trabajo y las capacidades del empleado que lo ocupa.
- Falta de participación en la toma de decisiones relacionadas con la propia tarea.
- Opacidad o falta de claridad por parte de la empresa a las expectativas de ascenso o promoción del empleado.
- Falta de adiestramiento en el desempeño de las tareas encomendadas.

De forma inmediata, condiciones laborales adversas no se traducen en alteraciones de la salud, aunque si éstas se prolongan en el tiempo serán las causantes de numerosos problemas de salud física y/o psíquica, en ocasiones irreversibles para las personas que los padecen, sin olvidar que repercute negativamente en las empresas donde los afectados prestan sus servicios, pues no cabe duda que la salud de la plantilla incide sobre la cuenta de resultados de la empresa en primer término, proyectándose sobre la sociedad en general.

En la figura 3 se mencionan algunos de los efectos negativos causados por el estrés laboral tanto en las personas como en las organizaciones de la que forman parte.

Como se puede deducir por la figura 3, una empresa “sana” se beneficia entre otras cosas de: Un aumento de productividad, la reducción del absentismo o la disminución de la siniestrabilidad laboral, resultando por tanto más competitiva cuanto mayor es el grado de satisfacción de sus miembros.



Figura 3

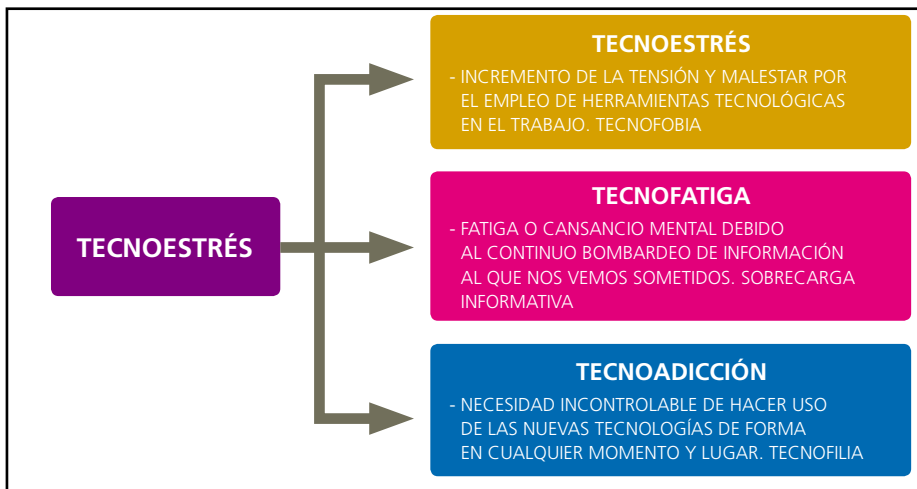


Figura 4

El estrés laboral puede presentarse ante nosotros bajo diferentes disfraces, entre los que destacan:

- ✦ Acoso psicológico en el trabajo o “*mobbing*”.
- ✦ Síndrome de desgaste profesional o “*burnout*”.
- ✦ Estrés asociado al uso tecnológico o *tecnoestrés*.
- ✦ Adicción al trabajo o “*workaholic*”.

De todos ellos, el interés en la elaboración de este trabajo se centra en los dos últimos.

RIESGO ASOCIADO AL USO DE LAS TIC: EL TECNOESTRÉS

Ha transcurrido un cuarto de siglo natural y años luz tecnológicamente hablando desde que en 1984 el Psiquiatra

Craig Brod presentase el término estrés tecnológico o tecnoestrés en un libro que llevaba por título “*Thecnostress: The human cost of the computer revolution*”, en el que advertía de los peligros a los que estamos expuestos por un uso tecnológico inadecuado.

En sus orígenes, el tecnoestrés fue definido como una enfermedad provocada por la falta de adaptación a nuevos sistemas tecnológicos que afectaba al modo de comunicación y relaciones interpersonales a causa de la falta de destreza o incompetencia de los usuarios y caracterizado por un estado de tensión física y psicológica que podía causar consecuencias negativas para la salud.

La sintomatología del tecnoestrés se asemeja a la del estrés: fatiga, insomnio, cefaleas, depresión, ansiedad, aunque la primera voz de alarma se produce con la aparición de episodios de irritabilidad.

En 1997, vio la luz el libro titulado “*Thecnostress: Coping with technology*

@work, @home, @play” cuyos coautores, los Psicólogos Larry D. **Rosen** y Michelle M. **Weil** definieron el tecnoestrés como cualquier impacto negativo en las actividades, pensamiento o comportamiento causado por la dependencia que puede generar la tecnología.

Representados en la figura 4 podemos distinguir tres modos de tecnoestrés: Tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción, dos de ellos antagónicos: la **tecnoansiedad** cuya manifestación es de rechazo injustificado a la tecnología y la **tecnoadicción** como la causante de una dependencia tecnológica desmesurada que afecta personal, social o laboralmente al que la padece.

Si recurrimos a la metáfora realizada por **Umberto Eco** en “*Dos o más modos de usar Internet: la alcohólica y el catador*” podemos ilustrar estos estados comparando la actitud frente a la tecnología con el consumo de alcohol, de modo que el *abstemio* se resiste a innovar, el *catador* no está fascinado con ella aunque se encuentra cómodo y el *alcohólico* es aquel que no puede vivir sin tecnología.

En relación a la **tecnofatiga**, comentar que, Internet es por excelencia el vehículo que hace posible obtener mucha información en poco tiempo; no ser capaz de analizarla e interiorizarla conduce a la sobrecarga informativa. Si tenemos en cuenta que no necesariamente disponer de mucha información es sinónimo de estar bien informado es conveniente filtrar la cantidad de información disponible adecuándola a las necesidades de cada momento.

Los sistemas de comunicación establecidos en las empresas son también fuente generadora de riesgos psicosociales. En este sentido la introducción de las TIC ha modificado la forma de relacionarse, proliferando el uso de sistemas de **comunicación indirecta** como el correo electrónico y recientemente la mensajería instantánea, desplazando éstos a la comunicación tradicional y la despersonalización en el entorno laboral, resultando paradójico que si bien Internet ha provocado una auténtica revolución en la forma de comunicación, ésta a su vez es una amenaza ante la pérdida de capacidad del contacto personal “cara a cara”.

Los problemas informáticos como la

TABLA 1 : RECOMENDACIONES PARA MINIMIZAR EFECTOS NEGATIVOS DEL TECNOESTRÉS

CONSEJOS PRÁCTICOS CONTRA EL TECNOESTRÉS

- ◆ Reduce el tiempo de navegación por Internet lo estrictamente necesario.
- ◆ Fomenta el contacto directo. De cuando en cuando controla el impulso del envío de un correo electrónico o el uso del correo instantáneo "messenger" y díselo en persona o, en su defecto, telefónicamente.
- ◆ Limita el uso del teléfono móvil. Procura apagarlo por las noches.
- ◆ Establece un horario de consulta para el correo electrónico. Distribuye los correos según una prioridad.
- ◆ Adopta semanalmente al menos un día sin tecnología, evitando la conexión a Internet, jugar con videoconsolas e incluso dejando el teléfono móvil "olvidado".
- ◆ Sonríe y procura estar de buen humor, porque enfadarse no resuelve los problemas, al contrario, los empeora.
- ◆ Introduce hábitos de vida saludables, como la realización de ejercicio físico.

lentitud, la pérdida de archivos, la recepción de correos electrónicos basura "spam", la aparición de ventanas emergentes cuando navegamos por Internet "pop-up" o la infección de tu ordenador por algún tipo de "malware" —*Malicious Software*— están también relacionados

con la aparición del tecnoestrés.

Para sacar partido a la tecnología manteniendo una buena salud física y mental, en la tabla 1 aparecen sencillas recomendaciones que puedes poner en práctica.

INFLUENCIA DE LAS TIC EN LA ADICCIÓN AL TRABAJO

En 1971 aparecen referencias a la adicción al trabajo, con la publicación del libro "Confessions of a Workaholic" por parte del Psicólogo **Wayne Oates**.

La adicción al trabajo se presenta cuando las personas que la sufren no disfrutan con los momentos de descanso y toda su vida gira en torno al trabajo, provocando interferencias en las relaciones familiares y sociales.

Como factor común con otro tipo de adicción, el adicto al trabajo niega lo evidente y suele escudarse tras excusas como: "trabajo tanto por garantizar el bienestar de mi familia" o "ésta es una situación transitoria hasta que consiga el ascenso" u otras similares.

Se puede decir que los adictos al trabajo **viven para trabajar**, dedicando al trabajo más tiempo de lo necesario, siendo habitual que se lleven trabajo a casa, trabajen durante fines de semana, en periodos vacacionales e incluso estando enfermos. Sin duda el desarrollo de las TIC favorece la mayor dedicación laboral que necesita el adicto al trabajo debido a la facilidad que tienen éstas de mantener un vínculo virtual con el entorno laboral donde y cuando se desee gracias a la libertad de movimiento que aportan las redes inalámbricas.

Comienza a sonar con fuerza el término "**Crackberry**" para denominar a las personas que hacen un uso obsesivo de dispositivos *smartphones* que disponen de conexión a Internet y permiten gestionar el acceso a cuentas de correo electrónico, siendo cada vez más frecuente que con la excusa de "ganar tiempo" continuamente verifican y/o responden nuevos correos entrantes incluso fuera del horario laboral o durante fines de semana.

Esta situación estrecha aún más la línea fronteriza entre vida personal y laboral favoreciendo la aparición de patologías asociadas al uso tecnológico como la **tecnoadicción** que además puede provocar la adicción al trabajo por la dificultad que resulta en ocasiones desconectar.

Para saber hasta qué punto padeces o no adicción al trabajo, en la tabla 2 te propongo respuestas lo más sinceramente posible a las cuestiones que se plantean.

TABLA 2: CUESTIONES PARA SABER SI SUFRES ADICCIÓN AL TRABAJO

¿SUFRES ADICCIÓN AL TRABAJO?

- ◆ ¿Piensas que si desconectas durante las noches, los fines de semana y festivos todos los dispositivos electrónicos que te vinculen al trabajo, estás traicionando a tu empresa?
- ◆ ¿Estás pensando en asuntos laborales, cuando tu pareja, amigos o hijos te hablan de temas importantes para ellos?
- ◆ ¿Sueles posponer compromisos familiares por motivos laborales?
- ◆ Si tienes hijos, ¿A diario cuánto tiempo hablas o juegas con ellos?
- ◆ ¿Durante la ingesta de alimentos aprovechas para leer documentos relacionados con el trabajo?
- ◆ ¿Llevas siempre contigo un portátil, por si te surge la necesidad de tratar algún asunto laboral, aún estando de vacaciones?
- ◆ ¿Permaneces en tu puesto de trabajo más tiempo del estrictamente necesario, una vez finalizadas tus tareas diarias?
- ◆ ¿Asiduamente te llevas trabajo a casa?



Figura 5

Si has contestado afirmativamente a varias de las cuestiones planteadas en la tabla 2, es muy probable que estés experimentando en mayor o menor grado adicción al trabajo.

Entre los inconvenientes que ocasiona la adicción al trabajo podemos destacar los representados en la figura 5.

ALGUNAS REFLEXIONES

Como resumen de lo expuesto anteriormente, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Cierta grado de estrés es necesario y tanto con su ausencia como con su presencia, más allá de límites tolerables, disminuye el rendimiento y la creatividad, dando lugar a la frustración según la ley enunciada hace más de un siglo por los Psicólogos Robert Mearns **Yerkes** y John Dillingham **Dodson**, conocida también como la teoría de la “U” invertida.
- Cuantos más miembros de una empresa gocen de buena calidad de vida en el trabajo más competitiva será ésta. Es por esto que no solo las personas que sufren estrés en exceso pagan un alto precio con su salud, además repercute negativamente en la empresa donde los afectados prestan sus servicios y por extensión a la sociedad en general.
- Por sí solos, los recursos tecnológicos son neutrales y en función del uso que hagamos de ellos, generarán efectos positivos o negativos en las personas.

- Hay que entender las TIC como un medio que nos facilita el trabajo y nos hace la vida más agradable de modo que conviene sacarles provecho, evitando que su uso nos cause daños. Lo ideal sería que estuviesen a nuestro servicio y no a la inversa.
- Entre los factores que favorecen la aparición del tecnoestrés, destacan los continuos cambios tecnológicos y el constante proceso de aprendizaje o reciclaje de las innovaciones al que están sometidas las personas; en este sentido los profesionales del sector de las telecomunicaciones, a priori somos más propensos a padecerlo.
- Si eres de los que dedica muchas horas a navegar por Internet sin saber

realmente lo que busca, te causa ansiedad saber si te llegan nuevos correos electrónicos o estás demasiado pendiente del teléfono móvil, ponte en guardia porque probablemente sufras de tecnoestrés.

- Cuando el trabajo se entromete en la vida privada, las personas se vuelven irritables y más propensas a sufrir enfermedades y/o accidentes, ocasionando la merma de la calidad de vida.
- Es necesario desterrar ideas como: Que la adicción al trabajo está socialmente bien vista, que es sinónimo de prestigio, que es el único camino para llegar al éxito profesional y que largas jornadas de trabajo se traducen en productividad.
- Aprendamos a trabajar mejor en menos tiempo.

Por último recordad el siguiente axioma:

*UN TRABAJADOR ESTRESADO =
UN TRABAJADOR POCO
MOTIVADO = UN TRABAJO
MÁS PROCLIVE A SUFRIR
ACCIDENTES LABORALES*

REFERENCIAS

Para la elaboración del artículo que habéis tenido ocasión de leer se han consultado las siguientes fuentes:

	<p>¡Qué no te pese el trabajo! Autor: Marisa Bosquet Lorente. Editorial: Gestión 2000.</p>
	<p>NOTAS TÉCNICAS PREVENTIVAS (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). www.insht.es</p> <ul style="list-style-type: none"> - NTP 318 El estrés: Proceso de generación en el ámbito laboral. - NTP 349 Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo. - NTP 355 Filosofía del estrés. - NTP 438 Prevención del estrés: Intervención sobre la organización. - NTP 730 Tecnoestrés: Concepto, medida e intervención Psicosocial. - NTP 759 La adicción al trabajo.
	<p>IV encuesta europea sobre condiciones de trabajo. Fundación europea para la mejora de condiciones de vida y trabajo. http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/ewcs2005/index.htm</p>

Más de 50 años haciendo de la **innovación** y el **desarrollo tecnológico** las principales palancas de nuestro crecimiento.



Los líderes que marcan tendencia son aquellos que dan un paso al frente en momentos clave. Nos hemos marcado un reto. Lanzar al mercado 100 productos en 18 meses. La renovación de un completo catálogo de productos para la distribución de la televisión y las telecomunicaciones en edificios y hogares, incluyendo todo el equipamiento para la nueva Categoría "F".

Un proyecto que demuestra nuestra capacidad tecnológica y nuestra pasión por la fabricación. **Es aquí cuando se demuestra la vocación de un líder.**

NP100
100 productos en 18 meses