

# DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL

## Riesgos derivados del uso de las TIC y su gestión preventiva

**FERNANDO TOLEDANO,**  
Responsable de  
Metodología y Análisis  
de Datos de STIMULUS  
CONSULTORÍA.



La desconexión es el nuevo lujo. La inmersión precipitada en el trabajo en remoto está revelando las carencias de un modelo que no es tal porque le falta estructura, procesos y entorno adecuados. La sensación de “vivir permanentemente trabajando” nos agota y la hiperconexión daña seriamente nuestra salud y la de nuestras empresas. La dimensión de la amenaza no se traduce solo en términos médicos sino también en términos preventivos, éticos y organizativos.

*“Probablemente nunca lleguemos a comprender totalmente el funcionamiento de nuestro cerebro sin entender del todo el mundo que lo ha creado, ni lleguemos a comprender plenamente el mundo sin explicar el cerebro que lo transforma”.*

**E**sta antigua reflexión de las primeras corrientes funcionalistas, precursoras de la psicología científica en el siglo XIX, ya ponía de relieve la importancia de entender la función psicológica de los organismos, no mediante el estudio de sistemas aislados, nuevamente tan de moda en la actualidad como resultado de un cierto regreso a explicaciones neuro-centristas reduccionistas, sino más bien en términos de una adaptación activa de ese organismo al entorno en que se desenvuelve. De hecho, una de las numerosas capacidades característicamente humanas es aquella referida a la transformación de nuestro entorno de una manera intencional e inteligente, mediante útiles o herramientas, y el conocimiento asociado a su uso. Con independencia de su complejidad, esta consecuencia del comportamiento humano ha recibido el nombre de tecnología.



Podemos correr el riesgo de caer en un sesgo reduccionista y pensar que el desarrollo tecnológico es consustancial a una especie de evolución madurativa sin más de nuestras capacidades cerebrales, sin embargo, nada más lejos de la realidad. Contando que los restos más antiguos conocidos de *homo sapiens* tienen la antigüedad de unos 315.000 años, no es hasta unos 8.000 años, coincidiendo con la primera revolución agrícola, cuando el ser humano empieza a tener un relevante impacto y control de su entorno inmediato.

Posteriormente, la revolución industrial iniciará, a mediados del siglo XVIII, un camino sin retorno en una escalada sin precedentes de innovación tecnológica e impacto humano y medioambiental. Puede resultar asombroso comprobar que la mayor parte de lo que consideramos conocimiento y tecnología se ha desarrollado en estos últimos 270 años, e impresiona pensar lo que este crecimiento exponencial deparará en el futuro en cuanto a consecuencias en el bienestar y experiencia de las personas y el entorno. Precisamente, este crecimiento desbocado fue el germen del surgimiento de una consecuencia paradójica aún más vigente si cabe en la actualidad: la aparición de corrientes críticas que identificaban el desarrollo tecnológico, idealmente al servicio del progreso, como una amenaza objetiva a la propia supervivencia de la especie. Una de las respuestas a esa corriente crítica (no la única) fue la idea de desarrollo sostenible o, en definitiva, el uso de la tecnología frente a los efectos adversos del uso de la tecnología.

La cuestión es que hace tiempo abandonamos la era industrial para iniciar la denominada era post industrial, también conocida como era de la información o era digital, cuyo inicio coincide con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs); y sin embargo, seguimos siendo biológicamente el mismo individuo de hace 315.000 años.

Si ya el desarrollo industrialista puso a prueba nuestras capacidades limitadas y predisposiciones naturales, esta nueva etapa parece someternos a especiales tensiones y contradicciones, incluso en la función de los “aparentemente” estables y preestablecidos procesos cognitivos. Pondré como ejemplo ilustrativo un estudio publicado por Betsy Sparrow, Jenny Liu y Daniel M. Wegner en 2011 en el que se concluía que el hecho de utilizar buscadores como Google, que permiten buscar todo tipo de información de forma inmediata, estaría modificando nuestros hábitos de uso de la memoria, detectándose en los grupos experimentales, un mayor esfuerzo en recordar dónde se podía encontrar un dato que en recordar el dato en sí.

De alguna manera, internet se estaría convirtiendo en una forma primaria de memoria externa o transactiva, donde la información se almacena colectivamente fuera de nosotros mismos. ¿Bonita analogía de un mundo transformado por nuestro cerebro realizando, al menos en parte, las funciones de nuestro cerebro?

Desde el punto de vista de la salud, no disponemos aun de datos epidemiológicos consolidados del efecto de uso de las TICs, sin embargo, si existen diferentes líneas de investigación sobre estresores específicos y sus consecuencias que, de una u otra manera, han venido a confluir en un concepto más integrador denominado *tecnostres*. Este término, acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984, hacía referencia a una específica dificultad de adaptación causada por una falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías de una manera saludable (inicialmente provocado en ese momento por una progresiva implantación de los computadores de uso personal).

Desde un punto de vista laboral, probablemente la definición más operativa del término es entenderlo como un caso específico de *distrés psicológico* provocado por unas altas demandas laborales relacionadas con el uso de las TICs, combinadas con una falta de recursos tecnológicos o sociales relacionados con las mismas, según una definición propuesta por Salanova en 2003.

Sin embargo, el término ha ido aglutinando diferentes líneas de estudio. Así, en una revisión bibliográfica realizada por Cuervo Carabel y colaboradores en 2018, se identificó que en la mayor parte de artículos y estudios relacionados con el término “*technostress work*”, estos se centraban en analizar los estresores o

**Si algo nos enseñaron las primeras etapas de la era industrial en materia de seguridad y salud es que no resulta prudente esperar a actuar exclusivamente cuando los efectos adversos de la innovación tecnológica se manifiestan ●**

factores asociados al estrés en la población trabajadora; siendo los más frecuentes los referidos a la sobrecarga de información, la cantidad y contenido de las interrupciones asociadas al uso de las TICs, la presión recibida para estar constantemente disponible, el desequilibrio entre las demandas externas y las capacidades internas, la sobrecarga de trabajo y ambigüedad de rol, la autoeficacia informática y dependencia tecnológica, y la falta de capacitación o competencia en el uso de las TICs.

Hay que destacar que la condición de trabajo que muestra actualmente un mayor interés en la investigación es la referida a la presión que siente el trabajador para estar constantemente disponible y su relación con el conflicto entre la vida personal y familiar.

Por otro lado, otras líneas de estudio se han enfocado más en las repercusiones del tecnoestrés, esencialmente en la satisfacción laboral y el desempeño del trabajador y su productividad, identificándose aspectos relacionados con la salud tales como tensión, ansiedad y agotamiento. En todo caso y como comenté anteriormente, se echan en falta estudios longitudinales que relacionen daños a la salud con estas condiciones específicas.

Si algo nos enseñaron las primeras etapas de la era industrial en materia de seguridad y salud es que no resulta prudente esperar a actuar exclusivamente cuando los efectos adversos de la innovación tecnológica se manifiestan.

Precisamente en este escenario, en 2018 la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo elaboró el informe *“Previsión sobre riesgos nuevos y emergentes para la seguridad y la salud en el trabajo asociados a la digitalización”*, entendiendo que la digitalización, incluyendo las tecnologías habilitadas para las TIC, como la robótica y la inteligencia artificial (IA), tendrán una importante repercusión en la naturaleza y la ubicación del trabajo en los próximos diez años, y asumiendo que las tecnologías se están difundiendo mucho más rápido que en el pasado, hasta el punto de hablar de una *“Cuarta Revolución Industrial”* con profundos cambios relativos a dónde, cómo, quién trabajará y cómo percibiremos el trabajo.

Exclusivamente desde un punto de vista de la seguridad y salud en el trabajo, los desafíos y oportunidades derivados de estos cambios van



a verse influenciados en parte por el ritmo en que se produzcan estos cambios, los niveles de inversión en investigación sobre seguridad y salud en el trabajo, los estilos de gobernanza, y las normas sociales que se elaboren.

Atendiendo exclusivamente a los desafíos, aunque su alcance e impacto puedan variar, el informe identifica al menos las siguientes amenazas:

- La aparición de nuevos riesgos relacionados con el diseño de nuevos marcos de relación hombre-máquina, en particular en relación con la ergonomía y la carga cognitiva.
- Una mayor importancia de los factores psicosociales y organizativos debido a la aparición de nuevos tipos de trabajo; el ritmo de trabajo; cómo, dónde y cuándo se realiza; y cómo se gestiona y supervisa.
- Un aumento del estrés relacionado con el trabajo, en particular como resultado del incremento de las posibilidades de seguimiento de los trabajadores a través de la creciente ubicuidad de las TICs portátiles, la disponibilidad 24/7, el cada vez más difuso límite entre el trabajo y vida privada, y una economía basada en plataformas digitales.
- Un aumento de los riesgos ergonómicos debido al incremento del tiempo del trabajo en línea y al uso de dispositivos móviles en entornos no ofimáticos.

- El incremento de los riesgos de ciberseguridad debidos a un aumento de la interconexión entre dispositivos y personas.
- Un número cada vez mayor de trabajadores tratados (correctamente o no) como trabajadores autónomos, y que podrían quedar al margen de la normativa existente en materia de seguridad y salud.
- Cambios en los modelos de negocio y las jerarquías de empleo debidos al aumento del trabajo en línea y flexible y a la introducción de una gestión algorítmica basada en inteligencia artificial que pueden alterar la gestión actual de la seguridad y salud en el trabajo.
- La gestión algorítmica del trabajo y de los trabajadores, la inteligencia artificial, las tecnologías de monitorización, como los dispositivos portátiles, junto con el Internet de las cosas y los macrodatos, pueden dar lugar a una pérdida de control de los trabajadores sobre sus datos, vulnerabilidad en la protección de datos, dilemas éticos, desigualdad de la información en materia de seguridad y salud y presión sobre el rendimiento de los trabajadores.
- La aparición de colectivos con una pobre cualificación necesaria para poder utilizar las TICs para hacer frente a los cambios y gestionar su equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
- Cambios de trabajo más frecuentes y una vida laboral más larga.

No son pocas a priori las posibles amenazas para salud, esencialmente en el plano de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo, la fatiga mental y los trastornos musculoesqueléticos, a los que se deben añadir cuestiones de intimidad e igualdad. Por estas razones parece más oportuno hablar de una gestión de los riesgos derivados del uso de las TICs, más que de una gestión del tecnotrés como concepto más restringido.

Partiendo de este contexto, el desarrollo de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, incorpora al derecho español en su artículo 88 el denominado derecho a la desconexión digital. Su contenido está específicamente referido al respeto al tiempo de descanso y el respeto de la intimidad de la vida personal y familiar del trabajador, y se orienta a potenciar el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar, y a evitar la denominada "fatiga informática". Podríamos decir que este derecho a la desconexión digital supondría en sí una medida preventiva regulada con el fin de limitar los riesgos derivados del uso de las TICs, esencialmente controlando el tiempo de exposición de uso, e invitando a las empresas a establecer un marco de garantías previsto en la organización, de cara a un máximo cumplimiento de estas políticas, identificándose como grupo de riesgo al colectivo de trabajadores a distancia.

Más recientemente, la publicación del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, vuelve a destacar la especial atención que debe prestarse al colectivo de teletrabajadores a efectos de prevenir aspectos como "...vulnerabilidad de protección de datos, brechas de seguridad, tecnoestrés, horario continuo, fatiga informática, conectividad digital permanente, mayor aislamiento laboral, pérdida de la identidad corporativa, deficiencias en el intercambio de información entre las personas que trabajan presencialmente y aquellas que lo hacen de manera exclusiva a distancia, dificultades asociadas a la falta de servicios básicos en el territorio, como la conectividad digital o servicios para la conciliación laboral y familiar, o traslado a la persona trabajadora de costes de la actividad productiva sin compensación alguna, entre otros".

Un aspecto importante de este último RDL es que textualmente se pone especial énfasis en los aspectos preventivos relacionados básicamente con la fatiga física y mental, el uso de pantallas de visualización de datos y los riesgos de aislamiento.



En definitiva, y desde un punto de vista de cumplimiento meramente normativo, las empresas deben elaborar, previa audiencia de los representantes de los trabajadores, una política interna dirigida a los trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática.

Partiendo pues, de que el derecho de desconexión digital busca limitar el tiempo de exposición de uso de las TICs, favoreciendo el descanso y la conciliación profesional y familiar, parece sencillo inclinarse a pensar que el cumplimiento de esta política pivote simplemente en torno a un cumplimiento estricto del horario definido como jornada de trabajo. Sin embargo, y tal como se prevé en el *Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo*, la conciliación entre vida personal y profesional está sujeta a una cierta flexibilidad para que las personas trabajadoras tengan derecho a solicitar las adaptaciones de la duración y distribución de la jornada de trabajo, en la ordenación del tiempo de trabajo y en la forma de prestación, incluyendo la prestación de su trabajo a distancia, para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral.

En este sentido, y contemplando la obligatoriedad de registro de jornada igualmente establecida, parece más coherente y realista que la limitación de uso de las TICs no exceda más bien de un cómputo de tiempo diario de utilización más que de un cumplimiento estricto de márgenes horarios.

Ahora bien, las modalidades y medidas que en las empresas puedan acordarse para fomentar este principio preventivo quedan abiertas, por lo que se abre un amplio abanico de decisiones que van desde concretas limitaciones y supresión de servicios TIC en la empresa, hasta indicaciones más genéricas o simples recomendaciones. Lo que sí queda claramente establecido es la necesidad de dirigir acciones de sensibilización y de formación a dos colectivos claramente diferenciados, trabajadores y puestos directivos, de cara a fomentar un uso saludable de las nuevas tecnologías (debe tenerse en cuenta en este punto el cada vez más creciente tiempo de uso no laboral de las TICs, o aspectos tales como la adicción a las nuevas tecnologías). En todo caso, y debido a la dimensión de la amenaza en términos de

## Parece coherente y realista que la limitación de uso de las TICs no exceda más bien de un cómputo de tiempo diario de utilización más que de un cumplimiento estricto de márgenes horarios ●

seguridad y salud, parece adecuado afrontar la gestión de estos riesgos emergentes no de una manera restrictiva, sino más ambiciosa que defina al menos:

- Un marco ético para la digitalización en la organización y códigos de conducta asociados.
- Un importante esfuerzo preventivo que integre un enfoque de diseño centrado en las necesidades del trabajador y la concepción saludable de los entornos hombre-máquina.
- Determinar estándares de carga de trabajo incorporando criterios de salud colectiva.
- Integrar los avances del mundo académico, la industria, los interlocutores sociales y los gobiernos en materia de investigación e innovación en el desarrollo de las TICs para tener debidamente en cuenta el factor humano.
- Un entorno participativo de los trabajadores en la aplicación de cualquier estrategia de digitalización.
- Evaluaciones avanzadas de los riesgos, incluyendo evaluaciones específicas de los aspectos psicosociales, el estrés y la fatiga física y mental.
- Un sistema de evaluación y formación de las competencias digitales de los trabajadores.
- Programas formativos de sensibilización en materia de un uso saludable de las TICs.
- Auditorias de evaluación del cumplimiento de las políticas de desconexión.

Nuevas oportunidades y nuevos retos, mirando hacia un futuro inquietante a la vez que apasionante. El mundo seguirá transformando nuestro cerebro y nuestro cerebro seguirá transformando el mundo. Con mayor velocidad si cabe. ¿Estaremos a la altura de los nuevos tiempos? ]