



## Riesgos psicosociales

### Tecnoestrés I

#### ¿De qué contexto estamos hablando?

El uso "masivo y prolongado" de nuevas tecnologías para la información y comunicación (**en adelante TICs**) ha supuesto grandes cambios en la sociedad y por ende en el entorno laboral. Por tanto se debe incidir en su prevención y control, frente a las consecuencias dañinas que puede suponer a las personas usuarias (dolores musculares, monotonía de tareas, o todo lo contrario sobrecarga,...). La **presencia cada vez más "extenuante" de TICs** (robots industriales, telefonía móvil, sistemas informáticos, internet,..), conlleva a que un gran número de puestos de trabajo tengan que enfrentarse a situaciones y desafíos nuevos a los que hay que dar respuesta en un entorno laboral cada vez más competitivo y global, dentro de la llamada "sociedad de la información", donde prima la productividad y por lo tanto el uso de las tecnologías, aunque sea a costa de la salud de los trabajadores. Este abanico actual y con una tendencia a ampliarse cada vez más, no sólo aporta ventajas, también manifiesta problemas técnicos, humanos y sociales; que requieren urgentemente una investigación profunda para llevar a la práctica, distintas actuaciones que eliminen o por lo menos debiliten sus consecuencias nocivas, tanto para los trabajadores, como las empresas y organizaciones. En este sentido, se debe repetir la evaluación de los puestos de trabajo que puedan ser afectados por la implantación de las TIC (RSP 39/97).

(Más información de esta ficha en: **NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial del INSHT y Cuadernillo: Tecnoestrés. Efecto sobre la salud y prevención - UGT -CEC, 2008**).

#### ¿Qué es el tecnoestrés como riesgo psicosocial?

Dentro de sus conceptos, hay que centrarse en aquellos que se alejan de la idea "errónea de culpar" al trabajador, y que por el contrario expresan sus causas o factores, básicamente en aspectos de la organización del trabajo en relación con el uso de TIC. Así una definición operativa y actual es que el tecnoestrés, es **una clase de estrés laboral**, con identidad propia porque es un proceso psicológico negativo determinado por el **desajuste entre las exigencias del uso presente y/o futuro de TIC, y los recursos** disponibles relacionados con tal aplicación de TIC (correos electrónicos, equipos digitales, portátiles que permiten el teletrabajo,...). Siendo dos sus principales características:

- Alto nivel de activación psicofisiológica negativa (ejemplos en apartado de consecuencias).
- Y desarrollar actitudes negativas hacia las TIC (ejemplos en sus tres categorías).

Para llevar este concepto a la práctica, habría que identificar en cada empresa las situaciones que puedan relacionarse, tales como:

- Gran necesidad de **adquirir las últimas novedades** TIC, sin importar la salud del trabajador.
- Usar las TIC durante gran parte del día, provocando el **aislamiento** de su usuario.



Con la Financiación de:  
DI-0010/2012



## ¿Cuáles son los tipos de tecnoestrés?

Según el INSHT este riesgo tiene tres manifestaciones básicamente. Éstas se resumirían en:

**TECNOANSIEDAD:** caracterizada por actitudes de desconfianza y pensamientos de incapacidad con las TIC (*por ejemplo miedo a usar determinados programas informáticos*).

**TECNOFATIGA:** se identifica por experimentar sentimientos de cansancio o agotamiento mental y cognitivo, debido al uso continuado de TIC (*por ejemplo sobrecarga de información ofrecida por internet en puestos tales como teleoperadores, agentes de viaje,...*).

**TECNOADICCIÓN:** es el tecnoestrés menos conocido y se diferencia por la incontrolable compulsión a usar durante largos periodos, las TIC en cualquier momento y lugar (*como las personas que dependen de la tecnología, hasta el punto de que sea el margen de sus vidas*).

## ¿Cuáles son los factores (causas) del tecnoestrés?

En el entorno laboral los tecnoestresores de este riesgo psicosocial se clasifican en dos grupos:

- **TECNODEMANDAS:** por *cambios intensos y acelerados* del uso de TIC, que inciden *inevitablemente en las formas de trabajar*, sometiendo a los trabajadores a unas exigencias "continuas", físicas y psicológicas. Las principales demandas relacionadas con TIC son:
  - **Sobrecarga** de trabajo (por ejemplo por la cantidad de datos a procesar).
  - **Rutina** en las tareas o **complejidad** de las mismas, para lograr resultados aceptables y controlar las repercusiones de los posibles errores en el manejo de TIC.
  - **Conflictos de rol** (como ocurriría por tener instrucciones incompatibles dadas por diferentes grupos de trabajo o sistemas informáticos).
- Y ausencia de **RECURSOS** para afrontarlas. Ejs.: autonomía (ficha 4/12), clima laboral (ficha 10/12). Destacan como tecnorecursos y como recursos personales respectivamente:
- Las **estrategias de introducción de TIC**, cuya clave como factor reside en el control de la tarea, si se centra más en la tecnología, en vez de la persona, causaría menos bienestar psicosocial y más presión exigiéndole un mayor rendimiento que empeoraría sino se facilita al trabajador la posibilidad de desconectar de sus cometidos.
- Las **características de usuarios** de TIC, que pueden amortiguar el impacto negativo entre demandas y recursos relacionados con TIC de su puesto. Principalmente éstas son:
  - Los tipos de **personalidad más estables**. Así los **más resistentes** al estrés en general, tendentes al compromiso, control y desafío (NTP 730 del INSHT).
  - Y **autoeficacia** o creer en las propias capacidades para organizar y ejecutar las tareas necesarias para conseguir determinados logros, y a la vez hacer frente a TIC que usen.

## Consecuencias negativas

Los efectos y enfermedades relacionadas con los siguientes síntomas, principalmente son:

SÍNTOMAS COMPARTIDOS CON EL ESTRÉS COMÚN	SÍNTOMAS ESPECÍFICOS DEL TECNOESTRÉS
<b>Síntomas psicológicos:</b> Cognitivos: inseguridad, temor, dificultad de concentración... Conductuales: hiperactividad, movimientos imprecisos, desorganización, dificultades en la expresión verbal... <b>Síntomas fisiológicos:</b> Respiratorios: ahogo, opresión torácica... Cardiovasculares: palpitaciones, pulso rápido, tensión arterial alta. Gastrointestinales: náuseas, vómitos, diarrea... Genitourinarios: micciones frecuentes, eyaculación precoz, impotencia insomnio, temblores... Neuromusculares: tensión muscular, temblor, hormigueo, fatiga excesiva... Neurovegetativos: sequedad de boca, sudoración excesiva, mareos...	<b>Ansiedad o renuncia a las nuevas tecnologías.</b> <b>Sobre identificación con la tecnología.</b> <b>Síndrome de las ventanas (multitareas abiertas simultáneamente).</b> <b>Alteraciones de la concentración y memoria.</b> <b>Percepción acelerada del tiempo y deseo de perfección.</b> <b>Acortamiento de periodos de gestación de ideas.</b> <b>Aislamiento social.</b> <b>Dependencia tecnológica.</b>

### EJEMPLO PRÁCTICO

Este riesgo psicosocial afecta a la salud de los trabajadores, como se demuestra en diferentes fuentes, tales como el Programa de radio "Hora 25", Cadena Ser, donde UGT-CEC participó, disponible en [cadenaser\\_hora25\\_20130612csrscsnac\\_63\\_Aes.mp3](http://cadenaser_hora25_20130612csrscsnac_63_Aes.mp3); que incluye sentencia a favor del trabajador: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-2712#top](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-2712#top)



+ info



observatorio  
de riesgos psicosociales  
UGT

[www.ugt.es/saludlaboral/riesgopsicosociales@cec.ugt.org](http://www.ugt.es/saludlaboral/riesgopsicosociales@cec.ugt.org)

