



# **LA DESCONEXIÓN DIGITAL COMO DERECHO**



## **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LA HIPERCONEXIÓN**

---

**FEDERACIÓN ARGENTINA DE EMPLEADOS DE COMERCIO Y  
SERVICIOS**  
**SECRETARÍA DE HIGIENE, MEDICINA Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

# INDICE

---

Presentación.....	Pág. 02
La Desconexión Digital como Derecho.....	Pág. 03
Antecedentes normativos.....	Pág. 06
Ventajas del Derecho a la Desconexión Digital para las empresas y los trabajadores/as.....	Pág. 07
La hiperconexión y el impacto negativo sobre la salud.....	Pág. 08
Factores de riesgo psicosociales asociados a la hiperconexión.	
• Tecnoestrés.....	Pág. 10
• Síndrome de agotamiento o <i>Burnout</i> .....	Pág. 12
• Problemas conciliación vida personal y laboral.....	Pág. 13
• Aislamiento.....	Pág. 15
• Tecno acoso.....	Pág. 16
Recomendaciones finales.....	Pág. 17

*"Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas".*

*Declaración Universal de los Derechos Humanos (Art. 24)*



*La emergencia sanitaria que estamos viviendo producto de la pandemia del COVID -19 aceleró una serie de debates que, si bien se venían tratando en distintos ámbitos, no contaban con el carácter suficiente para imponerse en la agenda sociopolítica; tal es el caso de la regulación del teletrabajo y el impacto de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs) en el desarrollo de las relaciones laborales.*

*Sabemos que las TICs pasaron a ser fundamentales en el proceso de la producción, pero mal utilizadas podrían vulnerar los derechos laborales fundamentales, como el derecho a la limitación de la jornada de trabajo, el derecho al descanso, el derecho a la intimidad, el derecho a la salud y seguridad en el trabajo, entre otros.*

*Si bien la sanción de la Ley de Teletrabajo representa una nueva conquista de los derechos de los trabajadores, éste nuevo aspecto del derecho laboral (que deberá ser reglamentado y sujeto a tratamiento en las convenciones colectivas de trabajo) está delimitado a dicha modalidad, motivo por el cual nuestro compañero, senador nacional Daniel Lovera, a través de la iniciativa parlamentaria S-0723/2020 propone romper esa frontera y consagrar el DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL en nuestro sistema jurídico para todos los trabajadores/as.*

*La posibilidad de la CONECTIVIDAD CONSTANTE y al alcance de la mano ha hecho que las fronteras entre trabajo y descanso se diluyan cada vez más. Las TECNODEMANDAS se producen a toda hora e incluso fuera del horario laboral, lo que dificulta la puesta de límites y el descanso.*

*En este informe abordamos algunas cuestiones relacionadas con “LA DESCONEXIÓN DIGITAL COMO DERECHO Y LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LA HIPERCONEXIÓN”, que pueden derivar en daños a la salud de los trabajadores/as y a la productividad de las empresas.*

*La realidad nos invita a repensar algunas conductas y prácticas sociales que a partir de las nuevas modalidades laborales pueden menoscabar los derechos adquiridos y romper el colectivo del trabajo, resultando indispensable disociar el binomio “CONECTIVIDAD – DISPONIBILIDAD”.*

*No tengo duda que el instrumento para abordar y hacer cumplir el Derecho a la Desconexión Digital es la NEGOCIACIÓN COLECTIVA DE TRABAJO; garantizar el equilibrio entre los intereses de las empresas y los intereses de los trabajadores/as, es nuestra obligación y deber.*

**César Guerrero**

**Secretario de Higiene, Medicina y Seguridad en el Trabajo**

*“El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor, jornada limitada (...)”.*

*Art. 14 bis Constitución Nacional*

## LA DESCONEXIÓN DIGITAL COMO DERECHO

 2020 - ARGENTINA: de la mano de la promulgación de la Ley N° 27.555<sup>1</sup> RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE TELETRABAJO, se plasmó por primera vez en el ordenamiento legal de Argentina el concepto jurídico del derecho a la desconexión digital. En tal sentido la ley establece:

*“DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL. La persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo tendrá derecho a no ser contactada y a desconectarse de los dispositivos digitales y/o tecnologías de la información y comunicación, fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencias. No podrá ser sancionada por hacer uso de este derecho.*

*El empleador no podrá exigir a la persona que trabaja la realización de tareas, ni remitirle comunicaciones, por ningún medio, fuera de la jornada laboral”.*

*(Art. 5° Ley N° 27.555)*

En otras palabras, el Derecho a la Desconexión Digital fuera del horario de trabajo se conceptúa como la limitación al uso de las tecnologías de la comunicación (mensajerías instantáneas, correos electrónicos, celulares, información en la nube, etc.) para garantizar el tiempo de descanso y vacaciones de las personas que trabajan.

 **LA DESCONEXIÓN DIGITAL FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO DEBE SER COMPRENDIDA COMO UNA OBLIGACIÓN DE LAS EMPRESAS Y UN DERECHO DE LOS TRABAJADORES.**

Si bien la sanción de esta ley representa un paso fundamental que deberá ser reglamentado y sujeto a tratamiento en las convenciones colectivas de trabajo, está delimitado a la modalidad del teletrabajo.

Cabe aclarar que cuando se habla del Derecho a la Desconexión Digital o el Derecho a la Desconexión Laboral (más allá de lo que contempla la Ley N° 27.555), nos referimos a un universo mucho más amplio: al universo de los trabajadores y trabajadoras en general, sin importar que sean o no teletrabajadores/as.

<sup>1</sup> Disponible en: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233626/20200814>

En líneas generales, el Derecho a la Desconexión Digital también podría definirse de la siguiente manera:

*El Derecho a la Desconexión Digital es “el derecho que tienen los trabajadores a no desarrollar actividades por fuera de la jornada de trabajo, ni a ser contactados por el empleador o sus representantes, a través de medios digitales o electrónicos; sin que su actitud negativa, pasiva y evasiva signifique consecuencia desaprobación alguna en el ámbito de la relación de trabajo”*

Naranjo, L. (2017). Vicisitudes del nuevo derecho a la desconexión digital: un análisis desde la base del derecho laboral. Saber, Ciencia y Libertad. Vol. 12, Nº 2. Pp. 49 – 57.

El uso de las TICs está cambiando no sólo la manera de trabajar, sino que también condiciona el descanso de los trabajadores/as; ni siquiera el hecho de salir de la oficina significa que llegó la hora de descansar, pues la conectividad al alcance de la mano crea una suerte de ilusión de disponibilidad permanente.

A partir de ello surgen muchas dudas sobre cómo debería reaccionar el derecho laboral frente a estas nuevas formas de organización de trabajo, en especial sobre cómo resguardar la tutela de los derechos de los trabajadores.

En tal sentido destacamos la iniciativa parlamentaria presentada por el senador nacional **Daniel Lovera**<sup>2</sup>, miembro integrante del Secretariado Nacional de la Federación Argentina de Empleados de Comercio (FAECyS), que “*establece el derecho de los trabajadores a desconectarse de los dispositivos digitales y/o tecnologías de información y comunicación por cuestiones laborales fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencia*” (S-0723/2020)<sup>3</sup>, proponiendo consagrar en nuestro sistema jurídico el Derecho a la Desconexión Digital para todos los trabajadores/trabajadoras en nuestro país.

En los fundamentos del proyecto, el legislador destaca que “*si bien nuestro sistema jurídico establece desde principios del siglo XX los límites de la jornada laboral, vemos cómo el avance tecnológico hace que esos límites se difuminen en la práctica. Se vuelve entonces imprescindible que el derecho laboral acompañe los cambios sociales y las modificaciones en las formas de organizar el*

<sup>2</sup> Daniel Lovera: senador nacional por La Pampa; presidente de la Comisión de Trabajo y Previsión Social del HSN; secretario de Convenciones Colectivas- FAECyS; vicepresidente de UNI Global Unión Comercio; secretario general del Centro Empleados de Comercio (zona norte La Pampa); director de ACEP La Pampa.

<sup>3</sup> Disponible en: <https://www.senado.gob.ar/parlamentario/parlamentaria/exp>

*trabajo, de manera tal de cumplir con su fin último que es la protección de los trabajadores y trabajadoras frente al desequilibrio existente entre las partes del mercado laboral”.*

Este nuevo aspecto del derecho laboral (el Derecho a la Desconexión Digital) viene a reforzar derechos ya establecidos en nuestro ordenamiento jurídico, tales como: el derecho a la limitación de la jornada máxima de trabajo, el derecho al descanso, el derecho a la intimidad y el derecho a la salud y seguridad en el trabajo. Sin embargo, necesita de una regulación específica, ya que el imperio de la era digital nos enfrenta a problemas que ponen en riesgo los derechos consagrados.

**EL TIEMPO DE DESCANSO ES TODO PERÍODO QUE NO ES TIEMPO DE TRABAJO**

**“EL DESCANSO ES UN DERECHO, RESPETARLO UNA OBLIGACIÓN”**

### ALGUNOS ATECEDENTES NORMATIVOS

 2016 - FRANCIA: pionera en la regulación. Francia implantó este derecho dentro de su LOI 2016-1088, del 8 de agosto de 2016, de igualdad entre hombres y mujeres. Esta iniciativa nació, en parte, por el conocido informe *Mettling* sobre transformación digital y vida laboral, impulsado por la Ministra de Trabajo de la República Francesa en 2015, El Khomri. A su vez, modificó el Código de Trabajo Francés (*Code du Travail*) estableciendo una obligación para el empleador de realizar políticas de actuación para la implantación de una efectiva desconexión. Introdujo el derecho a la desconexión como un tema obligatorio en la negociación colectiva.



2016 – COREA DEL SUR: desarrolló una legislación a favor de aquellos trabajadores que reclamaban el derecho a desconectarse del trabajo. La regulación la introduce desde una perspectiva del derecho a la seguridad y salud de los trabajadores.

 2017 - ITALIA: con posterioridad a la norma francesa, la República de Italia aprobó Ley N° 81, 22/5/17, de medidas para la protección del trabajador autónomo no emprendedor y para favorecer la articulación flexible en el tiempo y en los lugares de trabajo subordinado. Reconoce el derecho a la desconexión digital en forma genérica en el Art 19, el derecho de descanso de los trabajadores que prestan servicios en la modalidad de *lavoro agile* (trabajo ágil) – actividad flexible en la que alterna la presencia física en la empresa con el trabajo a distancia. Se ordena acordar la desconexión del empleado de los instrumentos tecnológicos fundamentales de esta modalidad de “trabajo ágil”.



2018 - ESPAÑA: Ley Orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. El derecho a la desconexión se encuentra contemplado en el artículo 88.1 de la LO, que comienza disponiendo que los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de

descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar entre otras cuestiones no menores que se abordan.

 2018 – INDIA: promulgó en enero de 2018 la ley “Derecho a Desconectarse”, que le confiere a cada empleado la libertad de desprenderse de las redes comunicacionales que lo vinculan con su trabajo, es decir, correos electrónicos o llamadas telefónicas, durante las horas fuera del horario y en las vacaciones. La ley es clara en definirse como un derecho del trabajador a “negarse a responder llamadas fuera del trabajo” sobre cualquier materia relacionada a lo productivo<sup>4</sup>. No obstante, también establece que la Autoridad Laboral reconocerá los acuerdos que establezcan sindicatos de trabajadores con el empleador, en definir cuáles son las horas no laborales, sobre las cuales no se podrán realizar contactos.

 2020 – CHILE: a nivel latinoamericano, en el mes de marzo 2020 se promulgó en Chile la Ley N° 21220<sup>5</sup>, que modifica el CÓDIGO DEL TRABAJO en materia de trabajo a distancia. La ley establece entre otras cuestiones el Derecho a Desconexión, el que garantiza que los trabajadores no se encuentran obligados a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos de parte del empleador durante al menos 12 horas continuas en un período de 24 horas, y que el empleador no podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos durante los días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores. Este tiempo debe quedar expresamente pactado en el contrato de trabajo, respetando los tiempos mínimos antes señalados.

Si bien a nivel internacional no existen institutos legales o instrumentos relacionados directamente con el Derecho a la Desconexión Digital, su incipiente tratamiento ya es una realidad en la actualidad, y son varios los países que han presentado iniciativas en tal dirección.

*“El derecho a la desconexión digital de los trabajadores se perfila como un aspecto clave para el trabajo propio de la era digital, donde las garantías de seguridad y salud sólo quedarán fortalecidas con la incorporación de nuevos límites, un cambio de mentalidad y una regulación específica”.*

La desconexión digital en España: ¿un nuevo derecho laboral? Anuario Jurídico y Económico Escorialense, LII (2019) 101-124 / ISSN: 1133-3677

Tal como ha sido planteado y tratado, el reconocimiento del Derecho a la Desconexión Digital es novedoso en términos legales y formales, pero ya había sido abordado desde otra perspectiva por

<sup>4</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile – Observatorio Parlamentario - El derecho a la desconexión digital en India y Filipinas. Disponible en: <https://www.bcn.cl/observatorio/asiapacifico/noticias/derecho-desconexion-digital-filipinas-india>

<sup>5</sup> Disponible en: <https://aldiachile.microjuris.com/2020/03/26/32014/>

las empresas, quienes llevaron adelante iniciativas de buenas prácticas que tienen como objetivo regular los posibles impactos negativos de las TICs en la vida de los trabajadores/as.

A modo de ejemplo recordamos el abordaje temprano como los casos de “Volkswagen, ya en 2011, desconectaba ciertas comunicaciones de los móviles de los empleados durante horas de descanso; Michelin, en 2016, desaconsejaba y evitaba conexiones de trabajo en horarios de descanso; y, Mercedes Benz, en 2016, redirigía a otras direcciones correos electrónicos de trabajadores durante sus vacaciones (*mail on holiday*)”<sup>6</sup>.

En la actualidad cada vez más empresas se comprometen en la implementación de buenas prácticas, pero esto de ninguna manera sustituye la importancia de la negociación colectiva.

El efectivo cumplimiento del Derecho a la Desconexión fuera de la jornada laboral, y por ende el cumplimiento del descanso de los trabajadores/as, tiene múltiples beneficios:

### VENTAJAS DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL PARA LAS EMPRESAS

- Aumenta la confianza y comunicación entre directivos y empleados.
- Disminuye el ausentismo.
- Mejora la reputación de las empresas, justamente por tratarse de organizaciones que cuidan a su personal.
- Influye positivamente en el estado de ánimo de los empleados y en su compromiso con la empresa.
- Impacta en la productividad; toda vez que el cansancio del trabajador disminuye la motivación, aumentando los errores por fatiga y, por tanto, en detrimento de la producción.
- Reduce los costos indirectos que se producen por la falta de una política de prevención responsable.

### VENTAJAS DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN PARA LOS TRABAJADORES/AS

- Favorece la recuperación física y psíquica de las personas trabajadoras.
- Favorece la conciliación de la vida laboral y vida familiar.
- Reduce el estrés por causas laborales.
- Aumenta la motivación y el apego a la empresa.
- Disminuye la sensación de aislamiento al disponer tiempo para otras actividades.
- Favorece la conexión con otros aspectos de la vida.

<sup>6</sup> Derecho de los trabajadores a la desconexión digital: *mail on holiday*. IUS Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México. E - ISSN: 1870 - 2147. nueva época Vol. 14, núm. 45, 2020.

*“Las tecnologías en el trabajo pueden ofrecer un grado de flexibilidad liberador o controlar las vidas de los trabajadores fuera de su puesto de trabajo”*

*Christy Hoffman, secretaria general de UNI Global Unión*

## LA HIPERCONEXIÓN Y EL IMPACTO NEGATIVO SOBRE LA SALUD

“La tecnología y el acceso a internet nos han facilitado la vida, el conocimiento y las comunicaciones y nos permiten estar permanentemente conectados, lo que supone, sin duda una ventaja o un avance. Sin embargo, a pesar de los indudables beneficios también existen aspectos negativos, fundamentalmente en lo relativo a la seguridad, a la privacidad de las personas, a la dificultad de desdibujar la línea divisoria entre la vida personal y laboral del trabajador y, en consecuencia, a la eliminación de la frontera entre tiempo de trabajo y descanso, lo que podría conllevar no sólo riesgos físicos sino, especialmente, riesgos psicosociales (...)”<sup>7</sup>.

*“La HIPERCONEXIÓN O HIPERCONNECTIVIDAD es un concepto que sintetiza la situación actual del ser humano en la cual vive conectado permanentemente mediante la tecnología o entornos digitales como la mensajería instantánea, las videoconferencias, la realidad aumentada y las redes sociales.*

En el mundo laboral ya hay señales de alerta de los riesgos que conlleva la conectividad constante o la hiperconectividad. En tal sentido, la OIT identifica la digitalización y las TICs como desafíos para la seguridad y salud de los trabajadores, ya que se genera la necesidad de gestionar correctamente los riesgos psicosociales relacionados con el aislamiento laboral y la difuminación de los límites de la vida personal con la laboral<sup>8</sup>.

Según el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre “Papel y perspectivas de los interlocutores sociales y otras organizaciones de la sociedad civil en el contexto de las nuevas formas de trabajo: el aumento del número de trabajadores que sufren estrés y síndrome de desgaste profesional es una realidad preocupante y costosa para la que el diálogo social debe encontrar solución”.

<sup>7</sup> La desconexión digital en España: ¿un nuevo derecho laboral? - Anuario Jurídico y Económico Escorialense, LII (2019) 101-124 / ISSN: 1133-3677 Dra. Ana Isabel PÉREZ CAMPOS Universidad Rey Juan Carlos. Madrid. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6883975>.

<sup>8</sup> OFICINA INTERNACIONAL DE TRABAJO: “Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia”, OIT, Ginebra, 2019.

Tal es la evidencia que el informe de 2019 de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo de la OIT señaló que “el establecimiento de límites a las jornadas de trabajo excesivamente largas reducirá los accidentes de trabajo y los riesgos psicosociales asociados a dichas jornadas”<sup>9</sup>

➔ **EL DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL ES UN DERECHO VINCULADO EN FORMA DIRECTA CON LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN ESPECIAL LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

*Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.*

No se debe perder de vista la relación entre las largas jornadas laborales y la mayor probabilidad de que se den tanto accidentes laborales como enfermedades profesionales.

➔ **NO DEBE ASIMILARSE CONECTIVIDAD CON DISPONIBILIDAD LABORAL, NI DEBE CONFUNDIRSE ORGANIZACIÓN LABORAL CON INTROMISIÓN EN LOS TIEMPOS DE DESCANSO**

Aunque las TICs no son ni buenas ni malas por sí mismas, el **ABUSO DIGITAL**, es decir, la sobrecarga de información y comunicación puede llegar a ser un factor de riesgo psicosocial nocivo para la salud de un trabajador, al no garantizar el derecho al descanso físico y mental, ni la conciliación entre trabajo, la vida personal y familiar.

**NO SON LAS TICs LAS QUE PROVOCAN LOS RIESGOS, SINO EL USO QUE SE HAGA DE ELLAS: ESE ES EL PRINCIPAL GENERADOR DE LAS SITUACIONES DE RIESGO**

<sup>9</sup> Informe inicial para la Comisión Mundial Sobre el Futuro del Trabajo. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_591504.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_591504.pdf)

## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES MÁS COMUNES ASOCIADOS A LA HIPERCONEXIÓN O HIPERCONNECTIVIDAD:

### A- TECNOESTRÉS<sup>10</sup> - <sup>11</sup> :

*Tecnoestrés es el “estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC’s o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos disponibles relacionados con el uso de las TIC’s que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC’s”.*

**Concretamente consiste en una mala adaptación para tratar con las nuevas tecnologías.**

Está caracterizado por dos dimensiones centrales:

- Síntomas afectivos o ansiedad relacionada con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo.
- El desarrollo de actitudes negativas hacia las TICs.

**ES UN RIESGO PSICOSOCIAL QUE COMBINA ANSIEDAD, SOBRECARGA DE INFORMACIÓN, CONFLICTO DE ROLES Y FACTORES ORGANIZACIONALES.**

<sup>10</sup> El término **tecnoestrés** fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro “Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution”.

<sup>11</sup> Definición de Tecnoestrés - UGT – Castilla y León. Salud laboral. Prevención de Riesgos laborales.  
<http://www.saludlaboral.ugtcyl.es/los-riesgos-que-implica-el-tecnoestres-y-la-%E2%80%9Cnomofobia%E2%80%9D-el-derecho-a-la-desconexion>

### TIPOS DE TECNOESTRÉS<sup>12</sup>:

- La **tecnoansiedad o tecnofobia**, tipo de tecnoestrés más habitual. La persona que lo padece suele experimentar niveles altos de activación fisiológica que le produce malestar. La tensión y la sensación no placentera es un rasgo característico por el uso frecuente de las nuevas tecnologías. Miedo irracional hacia las nuevas tecnologías.
- La **tecnofatiga** está relacionada con la fatiga, el cansancio mental o el agotamiento cognitivo debido al uso ininterrumpido de las nuevas tecnologías.
- La **tecnoadicción** se caracteriza por el deseo incontrolable de estar conectado a las TIC en todo momento. Este comportamiento al cabo del tiempo influye de manera negativa en la persona, derivando en comportamiento obsesivo-compulsivos.

TECNOESTRESORES	CONSECUENCIAS
<p>Tecnodemandas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de trabajo</li> <li>• Rutina en las tareas</li> <li>• Abuso en las demandas</li> <li>• Ambigüedad del rol</li> <li>• Conflicto trabajo y familia</li> <li>• Sobrecarga de información</li> </ul> <p>Ausencia de tecnorecursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía en el trabajo con las TICs</li> <li>• Clima social</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas con las TIC</li> </ul> <p>Ausencia de recursos personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoeficacia en el uso de las TICs</li> <li>• Ineficacia en el uso de la TICs</li> <li>• Imposibilidad de seguimiento del ritmo de los ordenadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas psicósomáticas</li> <li>• Aburrimiento</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Dolores musculares</li> <li>• Trastornos gastrointestinales</li> <li>• Daños organizacionales</li> <li>• Aumento de ausentismo</li> <li>• Reducción del desempeño</li> <li>• Insatisfacción laboral</li> <li>• Cinismo</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Adicción</li> <li>• Si no se revierte, el tecnoestrés podría acabar desarrollando también <i>burnout</i> o síndrome de estar quemado.</li> </ul>

<sup>12</sup> UGT – Castilla y León. Salud laboral. Prevención de Riesgos laborales. <http://www.saludlaboral.ugtcl.es/los-riesgos-que-implica-el-tecnoestres-y-la-%E2%80%9Cnomofofia%E2%80%9D-el-derecho-a-la-desconexion>

Si consideramos el concepto de “fatiga informática” desde la concepción psicosocial, podremos vincular fácilmente el Derecho a la Desconexión como eje principal de la eliminación de este riesgo.

Entre las principales causas de acumulación de fatiga está la hiperconectividad asociada al uso de las TICs, que promueve la confusión de los ámbitos de vida privada y vida laboral del trabajador, con importantes consecuencias para su salud.

En síntesis, la digitalización mal canalizada allana el terreno para la activación de riesgos psíquicos y físicos:

- Eleva los niveles de activación atencional y fisiológica («tecnoansiedad»)
- Produce cansancio, agotamiento mental y cognitivo («tecnofatiga»)
- Propicia la compulsión de recibir estímulos conectivos sin solución de continuidad («tecnoadicción»)

## **B- SÍNDROME DE AGOTAMIENTO (BURNOUT O SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO):**

*El burnout es un “síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito”*

*Un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido*

En mayo de 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS) procedió al reconocimiento oficial del *burnout* como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), cuya entrada en vigor se ha fijado para el próximo 1° de enero de 2022.

- Es la primera vez que el desgaste profesional entra en la clasificación. Fue incorporado a la sección de "problemas asociados" al empleo o al desempleo, y llevará el código QD85.

- En algunos países europeos a los pacientes con desgaste profesional se les diagnostica con el síndrome de neurastenia (ICD-10, código F 48.0) siempre que sus síntomas estén asociados al trabajo.
- Se lo conoce también como “síndrome del quemado” o “desgaste profesional”.

**EL AGOTAMIENTO DEL BURNOUT ESTÁ ESPECÍFICAMENTE RELACIONADO A FENÓMENOS EN EL CONTEXTO OCUPACIONAL Y NO DEBE APLICARSE PARA DESCRIBIR EXPERIENCIAS EN OTRAS ÁREAS DE LA VIDA.**

Según la OMS<sup>13</sup>, se caracteriza por tres dimensiones:

1. Sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía
2. Mayor distancia mental del trabajo de uno, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo de uno
3. Eficacia profesional reducida

#### **¿Cómo se llega al *burnout*?**

Se llega desde el estrés laboral por un proceso de acomodación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante.

- **Fase inicial de estrés:** se caracteriza por un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- **Fase de agotamiento:** en la que llegan a producirse de manera crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- **Fase de agotamiento defensivo:** en la cual se aprecian cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

También podemos marcar distintas etapas:

- **Etapas de entusiasmo:** el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. El trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante.
- **Etapas de estancamiento:** comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a parecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo.
- **Etapas de frustración:** es el período de la desilusión y de la motivación laboral, en la que surgen los problemas emocionales, físicos y conductuales.

<sup>13</sup> OMS – disponible en: [https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/)

- **Etapas de apatía:** se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de modificar las cosas.
- **Etapas de *burnout* propiamente dicha:** en esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

La OIT en el 2017, en el informe titulado “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral”, concluyó entre otras cuestiones que los riesgos de sufrir el síndrome de trabajador quemado se incrementan aún más con el uso de las TICs.

“El aumento del número de trabajadores que sufren estrés y síndrome de desgaste profesional es una realidad preocupante y costosa para la que el diálogo social debe encontrar solución”<sup>14</sup>.

### C- PROBLEMAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL

Si bien una de las características que suele atribuírsele al teletrabajo es la posibilidad de mejorar la calidad de vida al permitir una mejor conciliación de la vida privada y la laboral, hay determinados factores que pueden hacer que esas ventajas se conviertan en desventajas, que den lugar a desajustes que repercutan de forma negativa en la salud y bienestar.

#### LA PERCEPCIÓN O INCLINACIÓN A ESTAR TODO EL TIEMPO DISPONIBLE GENERA EL PEOR EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

El hecho de no separar, y no sólo de manera física, ambos aspectos de la vida, puede dar lugar a tensiones que afectan psicológicamente al teletrabajador. Algunos de estos aspectos podrían ser:

- Dificultades para conciliar y evitar la superposición de las tareas del trabajo y las tareas domésticas al quedar diluida la frontera de ambas esferas.
- Falta de limitación de espacio físico de trabajo.
- Falta de apoyo familiar.
- Complicaciones en el manejo de los horarios.
- No poder establecer una diferencia funcional entre vida laboral y vida familiar.
- Desatención de la propia persona (trabajar en pijama, no diferenciar el atuendo de vestimenta).

<sup>14</sup> Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre “Papel y perspectivas de los interlocutores sociales y otras organizaciones de la sociedad civil en el contexto de las nuevas formas de trabajo”. 2017.

- Falta de delimitación
- Desorden alimentario dado el fácil acceso a la comida en cualquier momento de la jornada, la ingesta de comida a deshoras.
- Sedentarismo.
- Doble jornada y doble presencia.

El trabajo de las mujeres merece un párrafo aparte. Por lo general las mujeres invierten el doble de horas que los hombres en trabajos no remunerados, entendiendo los trabajos no remunerados como cuidado de hijos/as, las tareas domésticas, el cuidado de las personas.

La ley de teletrabajo sancionada recientemente en nuestro país establece en su artículo 6°

*Tareas de Cuidado. Las personas que trabajen bajo esta modalidad y que acrediten tener a su cargo, de manera única o compartida el cuidado personas menores de (13) años, personas con discapacidad o adultas mayores que convivan con la persona trabajadora y que requieran asistencia específica, tendrán derecho a horarios compatibles con las tareas cuidado a su cargo y/o a interrumpir la jornada”.*

**Art. 6° Ley N° 27.555 (TLT)**

**Es la primera vez que se establecen las tareas de cuidado en una norma laboral; una manera de visibilizarlas, reconocerlas y jerarquizarlas desde la ley.**

## **D- AISLAMIENTO**

Aun insertos en un mundo de hiperconexión y redes sociales, el uso y abuso de las nuevas tecnologías para el desempeño del trabajo puede acarrear la sensación de aislamiento y soledad, no cubriendo la necesidad de una red de apoyo social. En tal sentido:

- La falta de contacto cara a cara disminuye la posibilidad del intercambio de ideas y conocimiento, proceso vital para el futuro de la empresa y desarrollo de estrategias compartidas.
- La dificultad o imposibilidad de contar con ayuda de superiores y/o compañeros para resolver problemas suele generar tensiones y/o angustia favorecedores de síntomas que van en detrimento de su estado de ánimo y energía disponible para llevar adelante su tarea.
- Fuerza de trabajo dispersa.

La reducción de las oportunidades de sociabilización y las posibilidades de recibir ayuda del grupo de pares, lo que puede ocasionar falta de integración y derivar en sensaciones de soledad.

Estas circunstancias pueden producir altos grados de estrés impactando a nivel socio-afectivo y a nivel cognitivo<sup>15</sup>.

- a. A nivel socio-afectivo: en los trabajos rutinarios, la ausencia de otras personas puede implicar aburrimiento o un descenso en la vigilancia y también puede verse alterada la percepción del tiempo.
- b. A nivel cognitivo: la carencia de información, formación o de medios para tomar decisiones obligan a recurrir a la propia experiencia de trabajo. Esta dificultad para tomar decisiones puede llevar fácilmente al error, a la inacción o a la incertidumbre.

### **E- TECNO ACOSO:**

*El no respeto a la desconexión -en los términos del C.190 SOBRE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO de la OIT- podría conceptualizarse como una forma de violencia y/o acoso laboral.*

El C.190, reconoce la incidencia negativa de la violencia laboral en la calidad de los servicios públicos y privados a la vez que la considera incompatible con la promoción de empresas sostenibles, dado que afecta no sólo las relaciones de trabajo, sino también la reputación de las empresas y la productividad.

- La expresión «VIOLENCIA Y ACOSO» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y
- La expresión «VIOLENCIA Y ACOSO POR RAZÓN DE GÉNERO» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

<sup>15</sup> Prevención de Riesgos Psicosociales en el Teletrabajo – Instituto de Seguridad Laboral Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile. Disponible en <https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/Prevenci%C3%B3n-Riesgos-Psicosociales.pdf>

## EL CONVENIO HACE ESPECIAL MENCIÓN A LA NECESIDAD DE PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA Y EL ACOSO *ONLINE* EN EL TRABAJO.

- Además del espacio habitual de trabajo, incluye todas las instancias que puedan ser comprendidas como ámbitos laborales generales y particulares.
- Considera las situaciones de violencia laboral también en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.
- Se contemplan por ejemplo cuestiones como mensajes de WhatsApp, mails, lo que suceda en la calle entre trabajadores y sus superiores jerárquicos o en el marco de un evento social vinculado al trabajo.

Es imperativo comprender que la violencia laboral no es un problema individual ni aislado. Es un problema estructural y colectivo que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, organizacionales y culturales. Se estima que la violencia laboral va en aumento en todo el mundo y, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en algunos países alcanza niveles de epidemia, afectando la productividad y el trabajo decente.

Cualquier intervención que se adopte, tanto desde las políticas públicas como desde los ámbitos privados, debe ser sistemática, participativa, sensible al género, a la cultura y respetar por sobre todo el principio de la no discriminación y derecho a la igualdad.

A diferencia de los fenómenos de estrés laboral y *burnout*, en los que la persona suele restablecerse paulatinamente si se retiran los factores estresantes que ocasionaron su malestar, aquellos que han padecido hostigamiento laboral (especialmente si el hostigamiento ha sido prolongado en el tiempo), mantienen un menoscabo en su identidad y autoestima que perdura en el tiempo, aunque ya no se encuentren en situación de hostigamiento.

## RECOMENDACIONES FINALES

La base para prevenir los factores de riesgo psicosociales asociados a la hiperconexión es igual a la de cualquier otro riesgo laboral, sea psicosocial o no: reside en la propia organización del trabajo. Para ellos detallamos una serie de recomendaciones que pueden ser comprendidas como medidas de prevención.

- Desarrollar una política de “buenas prácticas en el trabajo” hacia dentro y fuera de las empresas/organizaciones para ejercer el Derecho a la Desconexión Digital, incluyendo a todas las personas que trabajan, entre ellos los mandos intermedios y directivos.
- Inducir la necesidad de realizar la evaluación de riesgos en la que sean identificados y evaluados los factores de riesgo derivados de las TICs (factores de riesgo psicosocial y ergonómicos).
- Elaborar protocolos de buenas prácticas contra el estrés laboral con la participación de los trabajadores/as.
- Implementar capacitación, acciones formativas y de sensibilización para evitar el riesgo de la fatiga informática.
- Fomentar la cultura del uso racional, efectivo y responsable de las TICs.

- Realizar campañas de concientización de los riesgos asociados al abuso digital y el Derecho a la Desconexión Digital.
- Impulsar medidas de conciliación de la vida personal y laboral.
- Crear equipos de apoyos.
- Procurar que los trabajadores/as reciban la formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia de prevención, tanto en el momento de su contratación, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías.

**TENER PRESENTE: LOS CÓDIGOS DE BUENAS PRÁCTICAS SON IMPORTANTES, PERO NO SUSTITUYEN EN MODO ALGUNO LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA DE TRABAJO**

El diálogo social y la negociación colectiva han demostrado ser eficaces para el establecimiento de buenas prácticas en el trabajo y diseñar estrategias que trasciendan los paradigmas tradicionales, promoviendo apertura al cambio y respuestas flexibles ante los nuevos retos que nos plantea el TRABAJO DEL FUTURO, sin que esto implique que hipotequemos el FUTURO DEL TRABAJO.