

Mecanismos efectivos para controlar, seguir y vigilar el riesgo de fatiga informática en el trabajo*

Francisco Trujillo Pons**

Universidad Jaume I

SUMARIO: 1. Introducción a un riesgo de nuevo cuño y emergente en el ámbito laboral / 2. La salud física y mental de los trabajadores en perjuicio por la introducción masiva de las herramientas digitales con fines laborales / 3. Herramientas para vigilar y controlar la patología laboral / 4. Reflexiones finales / 5. Bibliografía

1. Introducción a un riesgo de nuevo cuño y emergente en el ámbito laboral.

El legislador español, al abordar el derecho a la desconexión digital en el trabajo¹, impone a las empresas llevar a cabo acciones de formación y sensibilización de los trabajadores sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas, para evitar el riesgo de fatiga informática en el trabajo.²

Enuncia de este modo, de forma pionera a nivel mundial, un riesgo laboral nuevo y emergente, por medio primero, por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDPGDD) y, después por la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia (LTD).

La indeterminación normativa del riesgo laboral, ciertamente, no genera una seguridad jurídica a la integridad física y mental de los trabajadores. Esta carencia de regulación se muestra, por ejemplo, en que no existe una definición jurídica propia del término “fatiga informática”. No obstante,

* Escrito académico para el I Congreso Internacional de Derecho Laboral, Fiscalización Laboral, Seguridad y Salud en el Trabajo & I Congreso Nacional de Derecho Laboral, Porcesal del Trabajo y Promoción del Empleo, organizado por Amachaq Escuela Jurídica desde el 27 al 29 de octubre del 2022.

**Profesor Ayudante Doctor de la Universidad Jaume I. Unidad Predepartamental de Derecho del Trabajo y Seguridad Social y Eclesiástico del Estado (Castellón, España).

1 Vid. Trujillo Pons, F. (2021)

2 Vid. Trujillo Pons, F. (2022).

según se desprende del marco normativo anterior, se trata de un factor de riesgo que se relaciona con la conectividad digital permanente del trabajador a las herramientas tecnológicas con fines laborales. Este tipo de fatiga (también conocida como digital o tecnológica), está considerada como un fenómeno que está en auge en el actual marco de las relaciones laborales y que, con motivo de la preponderancia del trabajo a distancia y, sobre todo del teletrabajo, puede desplegar sus efectos perniciosos en la salud mental y física de los trabajadores.

2. La salud física y mental de los trabajadores en perjuicio por la introducción masiva de las herramientas digitales con fines laborales.

La pertinencia del artículo se justifica en las graves consecuencias que puede tener la fatiga tecnológica en la salud de los trabajadores. Debido a que la fatiga se trata de un factor de riesgo multidimensional, abstracto y que alberga a otros riesgos en el trabajo, las consecuencias negativas para la población trabajadora pueden adoptar diversas formas, entre otras: ansiedad, ciberacoso, depresión, síndrome del trabajador desgastado emocionalmente (burnout), tecnoestrés, trastornos musculoesqueléticos, insomnio, fatiga visual, aislamiento social o irritabilidad. Los factores de riesgo aparejados al riesgo laboral son de tipo psicosocial y físico.

Por lo general, este riesgo laboral, nuevo y emergente aparece tras una excesiva carga de trabajo unida al exceso de las jornadas de trabajo que impide diferenciar los tiempos de trabajo y de descanso de los trabajadores. Para evitar que el riesgo se materialice en forma de accidentes o enfermedades profesionales (imprudencia, descuidos o trastornos, respectivamente) se tornan imprescindibles las acciones de formación y sensibilización sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas con fines laborales.

Como aspecto nuclear del trabajo aquí presentado, en líneas posteriores, se aportan herramientas necesarias para que el empresario adopte su rol como garante de la seguridad de sus trabajadores en conjunción con los técnicos de prevención de riesgos laborales, delegados de prevención y trabajadores en aras de erradicar un riesgo laboral que, por sus connotaciones, genera unos efectos muy negativos para la salud mental y física de los trabajadores. En consecuencia, la fatiga informática ha de ser evaluada siguiendo las normas básicas de prevención de riesgos laborales, con especial atención en la figura de los teletrabajadores.

Como se ha afirmado, la sobrecarga digital y la salud laboral son dos cuestiones parejas. Para evitar la materialización de estos estresores tecnológicos, las empresas han de adoptar medidas preventivas, por ejemplo, por

medio de distintas técnicas de investigación que le ayuden a identificar, diagnosticar e intervenir para evitar la sobrecarga de los trabajadores.

3. Herramientas para vigilar y controlar la patología laboral

Como ha quedado patente, por fortuna para la población trabajadora y la salvaguarda de su salud física y mental, el riesgo de fatiga electrónica o digital en el trabajo se puede identificar, evaluar y minimizar su impacto. Para esta gestión del riesgo laboral, existen herramientas específicas de evaluación que han de ayudar a que este tipo de fatiga no sea una realidad en los centros de trabajo (presenciales o a distancia).

Aquello que no se diagnostica o no se mide no se puede gestionar y, por ello, no se puede mejorar. Esto es por lo que los indicadores son una herramienta de vital importancia en materia de seguridad y salud laboral. Como tipos de indicadores existen los cuantitativos o los cualitativos. Los primeros, representan numéricamente una realidad: número de denuncias internas o quejas sobre transgresión de los tiempos de trabajo, *e-mails* a deshoras, llamadas telefónicas en tiempos de descanso, signos de agotamiento o cansancio de las TIC, etc. Son unos indicadores que favorecen la ordenación de forma ascendente o descendente. A mayor número de casos de trabajadores fatigados, mayor urgencia de intervenir y de adoptar medidas garantistas para proteger a los trabajadores de la sobreconectividad digital. Los segundos, es decir, los indicadores cualitativos son aquellos que se relacionan con las escalas de cualidades. Así, en caso de que se realice una sesión formativa o se lleve a cabo una píldora de sensibilización acerca de la fatiga informática, ésta se puede medir en excelente, buena, neutra, mala o muy mala. A este nivel, también existe un indicador muy potente, las encuestas de satisfacción o el diagnóstico del clima preventivo a través de cuestionarios.

A estos efectos de indicadores o de herramientas para medir la presencia de riesgos psicosociales, las empresas se pueden servir de cuestionarios³ (*“check-lists”*), entrevistas o bien, dando participación a los trabajadores

3 Puede servir el introducido por el Gobierno a fecha de 17 de marzo de 2020 dirigido a controlar a aquellos trabajadores que, con motivo de la COVID-19 se vieron obligados a teletrabajar. El mismo, recaba información de las características específicas del lugar del domicilio en el que la persona desempeña su labor con la ayuda del ordenador y elementos auxiliares (teléfono, documentos, etc.). A todas luces resulta insuficiente por no incorporar medidas relativas a la fatiga informática. Ahora bien, ha de verse como un listado no exhaustivo y, por tanto, como una identificación de las condiciones que, como mínimo, debería tener el puesto de teletrabajo.

4 El “Check-list – Teleworking” realizado a fecha de 2010 por la Agencia Europea de Seguridad y Salud es un claro ejemplo para realizar un diagnóstico de la situación del teletrabajador y de sus condiciones laborales adecuadas para su bienestar. Por un lado, unos puntos para contestar por parte del teletrabajador relativos al ambiente general de su trabajo y, por otro lado, con ejemplos de medidas

para que sean ellos los que participen en la introducción de las nuevas tecnologías para que la adaptación sea así y no al revés (que los trabajadores se amolden a las TIC). Las encuestas de valoración son fundamentales en este terreno para comprobar el nivel de fatiga del personal.

A propósito de los cuestionarios, en España, más particularmente desde la Comunidad Valenciana para sus trabajadores funcionarios, se puede acoger como ejemplo, el recogido en el Decreto 82/2016, de 8 de julio, por el que se regula la prestación de servicios en régimen de teletrabajo del personal empleado público de la Administración de la Generalitat. De este modo, en materia de prevención de riesgos laborales el órgano competente ha de verificar, con carácter previo al inicio del programa y mediante la comprobación del cuestionario que se recoge seguidamente, cumplimentado por las personas participantes, que las condiciones en que se desempeñan las funciones del puesto de trabajo en el domicilio no suponen riesgo para la salud del teletrabajador:

Cuestionario de autoevaluación. Prevención de riesgos laborales y seguridad en el puesto de trabajo.

Marque con una cruz la casilla correspondiente: SÍ / NO.

¿Su sitio de trabajo permite la ubicación adecuada del equipo informático junto con documentos y otros accesorios? SÍ / NO;

¿La distancia entre su visión y la pantalla es superior a 40 centímetros? SÍ / NO;

¿El ángulo de visión coincide con la parte superior de la pantalla de su ordenador? SÍ / NO;

¿Tiene espacio suficiente para colocar los antebrazos delante del teclado? SÍ / NO;

¿La silla que utiliza para trabajar tiene cinco ruedas? SÍ / NO;

La silla, ¿Se puede regular en altura? SÍ / NO;

El respaldo de la silla ¿Es regulable en inclinación? SÍ / NO;

Alguna luz o ventana, ¿Puede provocar reflejos indirectos en la pantalla? SÍ / NO;

El cableado eléctrico o la instalación telefónica, ¿Queda en medio de las zonas de paso? SÍ / NO;

preventivas para los teletrabajadores a adoptar por las empresas en función de las respuestas dadas (yes / no) por el teletrabajador con anterioridad.

¿Utiliza «ladrones» para conectar los aparatos eléctricos? SÍ / NO;

¿Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los está utilizando? SÍ / NO;

Cuando trabaja delante de la pantalla del ordenador, ¿Hace pausas periódicamente? (10 minutos cada hora) SÍ / NO.

Después, sobre las señaladas encuestas, lo cierto es que cada vez son más las empresas que llevan a cabo a sus trabajadores encuestas de clima laboral. En el ámbito de la desconexión digital y de la sobrecarga digital, se puede elaborar una encuesta para que los trabajadores como máximos interesados en cuidar su estado de bienestar den su opinión sobre hasta qué punto consideran que su empresa está o no respetando su salud derivada de su actividad en el uso de las TIC en tiempo de trabajo y en tiempo de descanso. Así, esta encuesta dirigida a los trabajadores, puede contar, entre otros, en los siguientes puntos directos: si sus superiores jerárquicos respetan lo dispuesto en la política interna o en el Convenio Colectivo; si han sentido que sufren algún tipo de represalia por negarse a contestar e-mails o llamadas fuera del horario; si sus jefes les envían e-mails fuera del horario de manera habitual o sólo de forma excepcional, si han tenido algún tipo de problema por dejar apagado su móvil corporativo fuera del horario laboral; si han recibido acciones de formación y sensibilización y si conocen el riesgo laboral denominado como “fatiga informática”. La misma encuesta debería ser adaptada para trabajadores con cargo de mano o directivos ya que, ellos, como responsables han de ser los primeros en conocer los factores psicosociales y físicos aparejados con el riesgo laboral de fatiga digital.

Como ejemplos de preguntas que podrían incorporarse en la encuesta (puede realizarse o bien como punto de partida previo antes de elaborar el protocolo de desconexión tecnológica o las acciones de formación y sensibilización o bien, una vez elaborado el protocolo, adaptar las preguntas a si realmente dicho protocolo se está o no cumpliendo y en qué grado), pueden considerarse las siguientes:

¿Consideras adecuada la política de desconexión digital de nuestra organización?

¿Consideras que, a nivel global, se respeta en la compañía la política de desconexión digital?

¿Consideras que tu jefe directo respeta lo dispuesto en la política corporativa de desconexión digital?

Esta pregunta, al igual que sucede con las medidas de teletrabajo y/o de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, es crítica ya que, en muchos casos, a pesar de existir una política global corporativa en estas materias, los trabajadores no acaban disfrutando las medidas debido a que están bajo el mando de un líder que no las comparte y/o las “boicotea”. Por tanto, es una pregunta crucial para tratar de averiguar no solamente si existen grados de sobrecarga digital en la plantilla, sino también si puede existir algún problema en cuanto al estilo de liderazgo de determinados mandos intermedios y/o superiores.

- *¿Te sientes totalmente libre a la hora de no contestar correos ni e-mails fuera de tu horario laboral?*
- *Tu jefe directo te envía e-mails fuera del horario laboral (marcar lo que proceda):*
 - a) *Habitualmente*
 - b) *Esporádicamente*
 - c) *Sólo en caso de fuerza mayor*
 - d) *Nunca*
- *¿Te has sentido presionado en algún momento por tu jefe y/o por tus compañeros de equipo a la hora de ejercer tu derecho a la desconexión digital?*
- *¿Sientes que tu empresa tiene en cuenta la sobrecarga digital de sus empleados? ¿qué medidas adoptarías como trabajador?*
- *En caso de teletrabajo (ya sea puntual o como forma habitual de trabajo): ¿Sientes que tu derecho a la desconexión digital (elegir lo que proceda):*
 - a) *Se respeta de la misma manera que cuando trabajas presencialmente*
 - b) *Se respeta menos que en caso de trabajo presencial*
 - c) *Se respeta más que en caso de trabajo presencial*

En este panorama, alternativamente, la empresa puede presentar a todos sus trabajadores la siguiente encuesta que autoevalúa sus niveles de sobrecarga digital. Con los resultados obtenidos, los responsables de prevención de las empresas tendrán información acerca de cómo afecta la hiperconexión a todo el personal (con especial atención a los teletrabajadores, a

los responsables de equipos de trabajo y a los altos cargos de las empresas). Así, como test⁵ completo y que abarca desde el ámbito personal, familiar, como la participación en redes sociales, etc., a fin de comprobar la adicción digital de los trabajadores, las empresas pueden presentar la siguientes preguntas a las que su personal, debe responder con total sinceridad de una forma básica y sencilla: sí o no.

- *Estás dado de alta en más de 3 redes sociales.*
- *Tienes activadas las notificaciones de, al menos, 2 de ellas.*
- *Tienes habitualmente 5 grupos (o más) de WhatsApp abiertos.*
- *Interrumpes a menudo alguna tarea para contestar a un mensaje.*
- *Entras a las redes sociales personales desde el trabajo y ves cómo pasa una hora sin darte cuenta.*
- *Lo primero que haces cuando entras en un transporte público o esperas tu turno en una tienda es mirar el móvil.*
- *No quieres que se ponga el semáforo en verde para darte tiempo de acabar un mensaje de WhatsApp.*
- *Has caído alguna vez en la trampa de un bulo en redes sociales.*
- *Formas parte de los que no podrían pasar un día en familia sin el móvil.*
- *Sabes más de la familia por WhatsApp que a través de llamadas.*
- *Sigues conectado a mails de trabajo fuera de horarios y en fines de semana.*
- *Usas el móvil en momentos en los cuales deberías dedicar toda tu atención a otra cosa cómo puede ser resolver un conflicto familiar.*
- *Tu pareja, padres o amigos te dicen “estás siempre enganchado al móvil”.*
- *Te ha pasado alguna vez no conocer al amigo del cumple de hoy en Facebook o LinkedIn.*
- *Felicitas al 90% de tus amigos en redes sociales o por WhatsApp y no les llamas.*
- *Pregúntate si has tenido “un momento de calidad” con tus amigos cercanos en el último mes.*
- *Usas el móvil cuando tomas café con tus compañeros.*
- *Sigues mirando la pantalla del ordenador mientras hablas con un compañero de trabajo.*
- *Usas habitualmente el móvil durante las reuniones.*
- *Te das cuenta habitualmente de que te pierdes el hilo o temas importantes en reuniones por estar con el móvil.*
- *Mandas WhatsApp de trabajo a tu jefe o tus subordinados fuera de las horas de trabajo.*
- *Sueles poner en copia “con mala fe” a más personas en los e-mails de trabajo para dejarles en evidencia.*
- *Tienes la sensación de no dedicarle suficiente tiempo a ti mismo.*

5 Vid. Pons, J. y González, P. en Cap. VII, en Trujillo Pons, F. y Toscani Giménez, D., 2020.

- *Hace ya mucho tiempo que no te aburres al menos un rato.*
- *Comes con el teléfono en la mesa o usándolo compulsivamente.*
- *Estás obsesionado con los datos de las apps de salud.*
- *Duermes con el teléfono conectado cerca de ti, sin poner el modo avión.*
- *Lo primero que haces al despertar es mirar el móvil.*
- *Contestas al WhatsApp entre ducha y cepillado de dientes.*
- *Eres de los que no pueden resistirse a contestar a los mensajes que recibes al instante.*
- *Se te cae el móvil al suelo al menos una vez al año.*
- *Te ha pasado no saber dónde dejaste la moto o el coche, la noche anterior.*
- *Estarías dispuesto a volver 25 kilómetros atrás por culpa del móvil olvidado en casa.*

Con esta encuesta de percepción, los trabajadores han de realizar su autoevaluación. Para valorar los resultados han de sumar la cantidad de respuestas afirmativas (sí) que acumulan y multiplicarla por dos. Por ejemplo, si tienen, 23 sí multiplicados por 2 sería un 46%, si han obtenido 12 sí, multiplicando por 2, sería un 24% de coeficiente de dependencia digital. Por lo tanto, si el personal ha respondido sí a la mayoría de las frases, cada trabajador ha de reconocer que existe un problema y que es una persona dependiente de la tecnología, y potencialmente sujeto activo de la fatiga informática en el trabajo. La empresa, con esta medida de percepción de sus trabajadores tendrá buena prueba de cómo los dispositivos digitales afectan o no a la productividad y al rendimiento con el trabajo.

Igualmente, puede servir la realización de un test interactivo ofrecido por la empresa *Cofidis*⁶, a través del cual se identifican hábitos, costumbres e intereses con el teléfono móvil (lo mismo puede suceder para la *tablet*), con el objeto de que los trabajadores puedan descubrir cuanto tiempo estimado pasan conectados al dispositivo digital. Con los resultados de esta prueba tipo test, las acciones formativas y de sensibilización sobre un uso no desmesurado de las TIC pueden ser más adaptadas. El contenido formativo puede ir dirigido a ofrecer consejos a los trabajadores para que puedan invertir su tiempo en actividades extralaborales (ocio, tiempo libre, pasiones, etc.).

Como es sabido, la fatiga informática es un concepto abstracto y que puede albergar o influir a más riesgos laborales; se puede confirmar sin temor a equívoco que se trata de un riesgo que, por sus características es multidimensional y que se relaciona con el nivel del estrés de cada trabajador. No solo ello, también puede potenciar por un lado, conductas de ciberacoso como también, por otro de “*burnout*”.

6 Vid. Cofidis, 2022

Por lo tanto, como complemento a las anteriores técnicas a disposición de empresas y trabajadores para evaluar el grado de fatiga digital, también se puede adoptar como técnica de investigación, la realización de ejercicios de autoevaluación internos para medir el grado de estrés que experimentan los trabajadores tanto en el centro de trabajo como fuera del mismo. Así, a continuación se recoge la “Escala de Estrés Percibido (*Perceived Stress Scale, PSS*⁷)”:

Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS) – versión completa 14 ítems

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4

7 Versión española (2.0) de la Perceived Stress Scale (PSS) de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Esta escala es un instrumento de autoinforme que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido. Verdaderamente, con la suma de la puntuación de cada ítem se obtendrá un número. A mayor puntuación, mayor será el nivel de estrés percibido por los trabajadores.

Otra herramienta fundamental en este sentido es que aparece en la Nota Técnica Preventiva (NTP) 730 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) relativa al tecnoestrés. Como recoge el contenido de la NTP, el tecnoestrés como daño psicosocial se mide con tres tipos de dimensiones: 1) afectiva (ansiedad vs. fatiga), 2) actitudinal (actitud esceptica hacia la tecnología) y; 3) cognitiva (creencias de ineficacia en el uso de la tecnología).

Los ítems de estas escalas deben responderse por los trabajadores que utilizan Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en su trabajo utilizando una escala de frecuencia tipo “Likert” que oscila entre “0” (nada/nunca) a “6” (siempre/todos los días). Así, altas puntuaciones en estas dimensiones serán indicadores del señalado tecnoestrés en sus dos manifestaciones: 1) tecnoansiedad (altas puntuaciones en ansiedad, escepticismo e ineficacia) y 2) tecnofatiga (altas puntuaciones en fatiga, escepticismo e ineficacia. A continuación, se recogen los ítems para cada dimensión: escepticismo, fatiga, ansiedad e ineficacia:

Dimensión	Ítems
Escepticismo	Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos
	Cada vez me siento menos implicado en el uso de las TIC
	Soy más cínico respecto de la contribución de las tecnologías en mi trabajo
	Dudo del significado del trabajo con estas tecnologías
Fatiga	Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizándolas
	Cuando termino de trabajar con TIC, me siento agotado/a
	Estoy tan cansado/a cuando acabo trabajar con ellas que no puedo hacer nada más
	Es difícil concentrarme después de trabajar con tecnologías
Ansiedad	Me siento tenso y ansioso al trabajar con tecnologías
	Me asusta pensar que puedo destruir una gran cantidad de información por el uso inadecuado de las mismas
	Dudo a la hora de utilizar tecnologías por miedo a cometer errores
	El trabajar con ellas me hace sentir incómodo, irritable e impaciente

Ineficacia	En mi opinión, soy ineficaz utilizando tecnologías
	Es difícil trabajar con tecnologías de la información y de la comunicación
	La gente dice que soy ineficaz utilizando tecnologías
	Estoy inseguro de acabar bien mis tareas cuando utilizo las TIC

En particular, la estrategia para la obtención de las puntuaciones de cada escala (fatiga, ansiedad, escepticismo e ineficacia) consiste en sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala (las cuatro escalas están formadas por un total de 4 ítems cada una). Por ejemplo, para obtener la puntuación en la dimensión de “Fatiga” hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada uno de los ítems de Fatiga y después dividir el total por “4”. El mismo procedimiento debe seguirse para conocer la puntuación en cada una de las restantes dimensiones y para cada uno de los trabajadores.

En este mismo terreno, pueden servir otros cuestionarios que inciden en la identificación de los niveles de fatiga digital y sobrecarga:

- Cuestionario overload scale (Bahri, Fauzi y Ahmad, 2020).
- Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective (Lee, Son y Kim, 2016).
- Exploring the influence of excessive social media use at work: A three-dimension usage perspective (Cao y Yu, 2019).
- The Balancing mechanism of social networking overuse and rational usage (Yao y Cao, 2017).
- Excessive social media use at work (Yu, Cao, Liu y Wang, 2018).

No cabe duda de que el COVID-19 ha arrastrado a que la comunicación digital sea la común y estándar en el trabajo y fuera de él. Una comunicación que, de no respetar la normativa laboral y los posibles pactos colectivos, puede resultar extenuante e inhumana. En pleno Siglo XXI, el aspecto cognitivo y neuronal tiene una presencia muy elevada en el ámbito laboral: el estrés, la ansiedad, la depresión y el síndrome del trabajador quemado o del desgaste profesional, son patologías que han de ocupar una posición nuclear en el actual marco del exceso uso de la digitalización profesional. En este estado de cansancio y de fatiga constante el trabajador siente que

ha fracasado porque no alcanza al rendimiento que se exige así mismo, como también el propio entorno laboral. Las constantes comunicaciones telemáticas que recibe con independencia de la hora y del lugar en que se encuentran llevan al trabajador al agotamiento y al desgaste laboral; una patología que está presente junto con la depresión en plena pandemia mundial.

A nivel empresarial existen multitud de formas para medir este estado de desgaste laboral y emocional de los trabajadores: entrevistas, observación, o cuestionarios que son los más habituales. Los departamentos de Recursos Humanos, así como los servicios de prevención han de ser conocedores del *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Un cuestionario internacional que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los trabajadores y su función es medir el desgaste profesional. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el “*burnout*”. Especialmente mide tres aspectos propios del síndrome: 1) subescala de agotamiento o cansancio emocional (valora la vivencia de estar exhausto); 2) subescala de despersonalización y; 3) subescala de realización personal.

Para más información al respecto del tratamiento del “*burnout*”, el INSST cuenta con tres NTP que estudian el MBI: NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo “*burnout*” (III): Instrumento de medición; NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “*burnout*” (II): consecuencias, evaluación y prevención y; NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “*burnout*” (I): definición y proceso de generación.

A continuación, a nivel de empresas se puede presentar también un cuestionario a todo el personal tanto a trabajadores ordinarios como a trabajadores responsables de equipos de trabajo. Con el claro propósito de identificar si el personal sufre fatiga informática y comprobar el nivel en que puede afectar, es de significar el cuestionario y metodología de la psicóloga Luz María González Salazar. Como resultados del mismo se han de tener en cuenta las siguientes consideraciones para adoptar medidas e informar de los mismos al personal:

- De 17 a 24 puntos: está experimentando el trabajador mucha fatiga informática o tecnoestrés. Este resultado es una señal de alarma, pues indica que depende totalmente de la tecnología para realizar la mayoría de sus actividades. Con estos datos y con la formación y sensibilización, así como las medidas prácticas que impone la empresa en sus políticas internas y/o Convenios Colectivos sobre el derecho a la desconexión digital, el trabajador en

particular podrá comprobar si cumple con los síntomas propios de la fatiga y, en consecuencia, podrá tomar las medidas pertinentes para erradicarlo.

- De 9 a 16 puntos: Estrés digital medio. El trabajador es una persona al pendiente de las redes sociales, llamadas y notificaciones, sin embargo, intenta equilibrar los momentos en que debe conectarse. De cualquier forma, podría intentar alguna actividad distinta cuando experimente ansiedad.
- De 1 a 8 puntos: Poco estrés digital. No hay de qué preocuparse. Su estado de ánimo y sus actividades no dependen de la cantidad de amigos o seguidores que tenga en algún medio social o si lleva su dispositivo móvil siempre encima.

Finalmente, como ha quedado patente, la evaluación de riesgos laborales específica de los psicosociales, suele ser una tarea complicada dado que suelen ser “invisibles”. Por fortuna, existen métodos para evaluar los factores de riesgo psicosocial de forma eficiente. Así, las características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de la organización que afectan a la salud de los trabajadores por medio de mecanismos psicológicos y fisiológicos (estrés) pueden ser evaluados, por medio de las siguientes herramientas de investigación:

- El método internacional COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21¹). Este método se fundamenta en un proceso de intervención psicosocial colaborativo, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas en varias fases. Para la evaluación de riesgo utiliza cuestionarios estandarizados y anónimos con preguntas sobre condiciones de empleo y trabajo, la exposición a factores psicosociales y la salud y el bienestar personal, que permiten analizar 20 dimensiones de exposición psicosocial (agrupadas en exigencias psicológicas; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y capital social). Estos valores se comparan con valores de referencia clasificando el riesgo en tres niveles que ayudan a establecer los niveles de acción. Se dispone de varias versiones en función del número de personas trabajadoras en la empresa: una corta (para menos de 25 trabajadores) y otra media (para 25 o más trabajadores). Es aplicable a cualquier sector de actividad.
- F-PSICO 4.0 (INSST) Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial. F-PSICO es un método de evaluación de factores

1

psicosociales diseñado por el INSST de aplicación en cualquier empresa, con independencia de su tamaño o actividad. Aporta información que permite el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Permite obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. Se basa en la aplicación de un cuestionario individual para obtener información sobre una serie de factores de riesgo psicosocial: tiempo de trabajo (TT), autonomía (AU), carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP), variedad/ contenido (VC), participación/ supervisión (PS), interés por el trabajador/ compensación (ITC) y desempeño de rol (DR) y relaciones y apoyo social (RAS). Ofrece información descriptiva detallada y varios tipos de representaciones gráficas. F-PSICO 4.0 es la aplicación informática más reciente que desarrolla el método F-PSICO.

4. Reflexiones finales

La tecnología a beneficio de las partes de la relación laboral, ha de ser una aliada de las condiciones de trabajo dignas, entre otros muchos aspectos, ha de facilitar las políticas de bienestar laboral y fomentar la conciliación familiar, la desconexión digital, equilibrar las cargas de trabajo o promover la flexibilidad horaria. Una tecnología alineada con las buenas prácticas para evitar la fatiga informática va a mejorar los resultados del trabajo. Para este fin, la implantación de dispositivos digitales y telemáticos con fines laborales ha de ir acompañada de un plan con medidas para asegurar que los trabajadores (usuarios) aprendan a utilizarlos: no solo ello, que en caso de dificultades o vicisitudes sean escuchados y que, en su conjunto, descubran las ventajas que para ellos y su trabajo diario va a representar esa novedad digital.

Con todo, estos mecanismos pueden ser efectivos para controlar, seguir y vigilar el riesgo laboral y además, de poco coste para la empresa que, indubitadamente, redundan en el bienestar de los trabajadores. Con ellas se ayuda a la identificación, diagnóstico e intervención para erradicar, minimizar o evitar la aparición de unas patologías laborales que, desgraciadamente, son muy comunes en los centros de trabajo

5. Bibliografía

Cofidis (2022): De la Pantalla a la Vida. Recuperado: <https://www.vivemasvidas.com/de-la-pantalla-a-la-vida/> [Consulta a 28 de marzo de 2022].

NTP INSST 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. <https://copsoq.istas21.net/>

Trujillo Pons, F. (2021): La desconexión digital en el ámbito laboral (2ª edición). Tirant lo Blanch, España.

Trujillo Pons, F. (2022): La fatiga informática en el trabajo. Bomarzo, España.

Trujillo Pons, F. y Toscani Giménez, D. (2020): La desconexión digital en el trabajo. Aranzadi Thomson Reuters y Universidad de Valencia, España.