

DOCUMENTO DE INFORMACIÓN PREVENTIVA



Tecnoestrés en el ámbito laboral

FINANCIADO POR:

COD. ACCIÓN AT2017-0008



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



Internet, telefonía móvil, robots industriales, teletrabajo, economía, sociedad de la información... Todos estos cambios tecnológicos ponen de manifiesto problemas técnicos, pero también problemas humanos y sociales objeto de profundo debate debido a sus consecuencias tanto para los trabajadores como para las empresas y organizaciones.

Los cambios generados por las nuevas tecnologías demandan su prevención para evitar riesgos y efectos negativos de su impacto en las empresas y los trabajadores. En este sentido, por ejemplo el Real Decreto 39/1997 que se refiere al reglamento de los Servicios de Prevención especifica que la evaluación de riesgos deberá repetirse cuando las condiciones de trabajo "puedan verse afectadas por..... la introducción de nuevas tecnologías....."

Se genera una necesidad de abordar los antecedentes de las innovaciones tecnológicas en las empresas para poder prevenir su impacto a nivel tanto individual, como organizacional. En este punto, la investigación psicosocial ha estudiado la problemática de las consecuencias de la introducción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la salud de las personas en el trabajo, como son los problemas musculares, dolores de cabeza, fatiga mental y física, ansiedad, temor y aburrimiento.

En este marco es donde cobra importancia el término de «tecnoestrés» referido al estrés específico derivado de la introducción y uso de nuevas tecnologías en el trabajo.

Concepto y tipos de tecnoestrés

El concepto de tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC. Fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro "Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution".

Lo define como: "una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable". Hace referencia a los problemas de adaptación a las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos. Además, se entiende el tecnoestrés como "una enfermedad" y lo más relevante: causada por una falta de habilidad o incompetencia de los usuarios.

Otras definiciones del tecnoestrés han venido dadas por autores como Michelle Weil y Larry Rosen en su libro "Technostress: coping with Technology @ work, @ home and @play" publicado en 1997.

Ellos lo definen como: "cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos, los comportamientos o la fisiología causado directa o indirectamente por la tecnología".

Estos autores señalan que el tecnoestrés es también una enfermedad y que se debe principalmente al creciente estrés que produce la invasión en la vida diaria de teléfonos móviles, e-mails, PDAs, etc. Con esta definición van un paso más allá y centran el tecnoestrés en el impacto negativo de la tecnología.

No obstante, sigue siendo una definición demasiado amplia para poder ser operativa. Una definición más específica (Salanova, 2003) es la que entiende el tecnoestrés como: "un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC".

En esta definición queda reflejado que el tecnoestrés es resultado de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos disponibles, y está caracterizado por dos dimensiones centrales: 1) síntomas afectivos o ansiedad relacionada con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo, y 2) el desarrollo de actitudes negativas hacia la TIC.

Ahora bien, esta definición está restringida al tipo más conocido de tecnoestrés: la tecnoansiedad. Porque el tecnoestrés, como el estrés en general, es un término "cajón-de-sastre" que alberga diferentes tipos específicos de tecnoestrés, tales como, **tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción.**

La **tecnoansiedad** es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TICs.

Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia la TIC. Jay (1981) define la tecnofobia en base a tres dimensiones: 1) resistencia a hablar sobre tecnología o incluso pensar en ella, 2) miedo o ansiedad hacia la tecnología, y 3) pensamientos hostiles y agresivos hacia la tecnología.

Pero las personas podemos experimentar otro tipo de emociones negativas que no tienen que ver con una alta activación no placentera, por ejemplo, la fatiga o el cansancio mental por el uso continuado de TIC.

La **tecnofatiga** se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TICs. Un tipo específico de tecnofatiga es el llamado: síndrome de la "fatiga informativa" derivado de los actuales requisitos de la Sociedad de la Información y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza Internet. La sintomatología es: falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información derivada del uso de Internet, con la consiguiente aparición del cansancio mental.

La **tecnoadicción** es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en "todo momento y en todo lugar", y utilizarlas durante largos períodos de tiempo. Los tecnoadictos son aquellas personas que quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo "dependientes" de la tecnología, siendo el eje sobre el cual se estructuran sus vidas. En esta NTP nos centraremos en los dos primeros tipos de tecnoestrés (tecnoansiedad y tecnofatiga) por ser los más comunes y característicos.

ACCIONES PREVENTIVAS DEL TECNOESTRÉS

			OBJETIVO DE LA PREVENCIÓN	
			Control de estresores	Cambio en la percepción subjetiva
OBJETO DE ACTUACIÓN	Sistema social	Nivel individual	"Programas de formación y entrenamiento para el cambio"	"Técnicas de cambio perceptivo"
		Nivel grupal/org.	"Evaluación de necesidades de los usuarios"	"Programas de participación"
			"Re/diseño del puesto"	"Comités de seguridad y salud"
			"Técnicas de información y comunicación"	"Team building & team development"
	Sistema técnico	Nueva tecnología	"Diseño del sistema tecnológico"	

A continuación se adjuntan link's a diferentes documentos que aun no siendo vinculantes ni de obligado cumplimiento, facilitan información de interés a los responsables de prevención de las empresas y técnicos con respecto al "Tecnoestrés en el Ámbito Laboral".

- [NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial.](#)
- [El proceso de "Tecnoestrés" y estrategias para su prevención. \(I\)](#)
- [El proceso de "Tecnoestrés" y estrategias para su prevención. \(II\)](#)
- [El tecnoestrés: un estudio del desarrollo de diferentes instrumentos de medida.](#)
- [Tecnoestrés: cuando la tecnología nos enferma.](#)
- [Nuevas tecnologías y nuevos riesgos laborales: estrés y tecnoestrés.](#)
- [Influencia de las tecnologías de la información y de la comunicación \(TIC\) sobre la salud de los trabajadores.](#)

*Fuentes: Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT). Mercedes Ventura, Susana Llorens, Marisa Salanova y Eva Cifre Universidad Jaime I, Castellón. Pilar Martín, Universidad de Valencia. Confederación de Empresarios de Jaén. Ana Alfaro de Prado Sagrera Universidad de Sevilla. Universidad Internacional de Valencia.

*CROEM no se responsabiliza del contenido de los textos que aparecen en las diferentes publicaciones.

