

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y nuevas formas de organización del trabajo: Análisis psicosocial

Noemí Manzano Santamaría

Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. INSSBT

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito laboral están ocasionando cambios que afectan a la “concepción tradicional del trabajo” (trabajo realizado en las instalaciones de la empresa), cambios que afectan a la comunicación (ahora mediatizada) o a la propia forma de realizar el trabajo (deslocalizadamente gracias al uso de TIC). En este sentido, este artículo investiga la incidencia de las TIC en el ámbito laboral en general y en la población mayor en particular; analizando, además, algunas de las formas de organización laboral asociadas al uso de las TIC.

Por otro lado, desde un punto de vista más práctico, se abordan cuestiones relacionadas con la normativa existente y aplicable a las nuevas formas de organización del trabajo basadas en el uso de TIC, se identifican los factores psicosociales de riesgo que pueden estar presentes en algunas de estas nuevas formas de organización del trabajo (así como la posible metodología aplicable para evaluarlos) y se proponen algunas medidas preventivas de carácter general.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la tecnología está cambiando vertiginosamente ocupando un lugar cada vez más importante en la esfera laboral, no sólo la tecnología entendida como el desarrollo y uso de nueva maquinaria de última generación que abarata costes, disminuye los tiempos de trabajo y/o aumenta la rapidez en la pro-

ducción y la calidad de los procesos, sino como Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que permiten la organización y la realización del trabajo en cualquier lugar y momento.

Haciendo un breve repaso histórico, cabe recordar que la magnitud de los cambios que estamos viviendo actualmente, con la llamada “Cuarta Revolu-

ción Industrial”, ya han sido experimentados en otras ocasiones, por ejemplo, en la Primera Revolución Industrial, iniciada durante la segunda mitad del siglo XVIII (caracterizada por la extracción y utilización de carbón, la utilización de la máquina de vapor, etc.), en la Segunda Revolución Industrial (caracterizada por el uso de nuevas fuentes de energía como el gas, el petróleo o la elec-

tricidad, nuevos sistemas de transporte como el avión y el automóvil, cambios en la comunicación usando el teléfono y la radio, etc.) o en la Tercera Revolución Industrial (caracterizada por el desarrollo de la electrónica, la tecnología de la información, la difusión de los *Smartphone*, etc.). Todas ellas provocaron cambios en la gestión de las empresas y en la forma de organizar el trabajo, cambios que pueden incidir positiva o negativamente en la seguridad y salud de los trabajadores.

Esta llamada "Cuarta Revolución Industrial", "Industria 4.0" o "Industria Digital" está caracterizada por el desarrollo de nuevas tecnologías asociadas al proceso de producción (la robótica, la fabricación informatizada con todos los procesos interconectados por el "Internet de las Cosas", etc.), así como la digitalización, el uso intensivo de internet, de las tecnologías y de las TIC. Todo ello está originando cambios de gran magnitud en la forma de organizar el trabajo, lo que traducido a un lenguaje preventivo significa que estos cambios son un potencial generador de riesgos laborales, por lo que es necesario adoptar, una vez más, una posición preventiva y vigilante que sirva para anticipar los posibles nuevos riesgos asociados al uso de TIC y a estas nuevas formas de trabajo emergentes (por ejemplo, el trabajo móvil usando TIC, el trabajo nómada etc.), para así garantizar el equilibrio entre la seguridad y salud de los trabajadores y la adecuada implantación de los nuevos cambios organizativos demandantes de una mayor flexibilidad laboral, el uso intensivo de internet, la virtualización de las relaciones laborales, etc.

En este sentido, el INSSBT inició en el año 2015 un proyecto de investigación llamado "Estudio psicosocial sobre las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Trabajo (TIC)" con el objetivo de estudiar cómo el uso



de las TIC podía incidir en la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores. Para ello se desarrollaron varias líneas de trabajo:

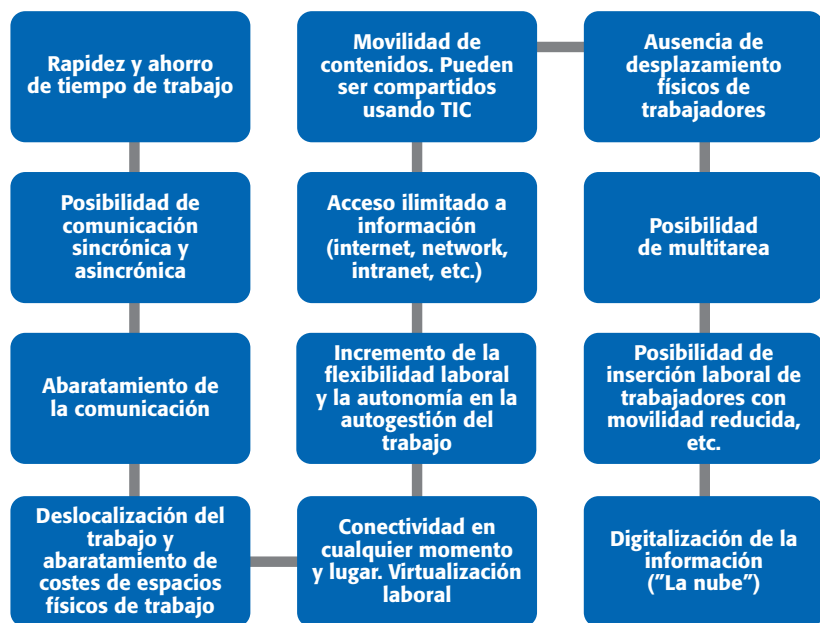
- Estudio de la incidencia del uso de las TIC para organizar y realizar el trabajo.
- Análisis de algunas formas de organización del trabajo basadas en el uso de TIC que son posteriores al teletrabajo permanente (por ejemplo, el teletrabajo suplementario y alterno, el trabajo móvil y el nómada), indicando los factores psicosociales que pueden incidir positivamente en las condiciones de trabajo y en la salud del trabajador y los factores psicosociales de riesgo resultantes de una inadecuada organización y diseño del trabajo que pueden incidir negativamente.

- Diseño e impulso de medidas que potencien los factores psicosociales positivos y, por otro lado, diseñar medidas preventivas que eviten posibles daños a los trabajadores que puedan ser ocasionados por los factores psicosociales de riesgo identificados.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. ASPECTOS POSITIVOS Y ASPECTOS PERJUDICIALES

La tecnología, en general, y el uso de las TIC, en particular, es algo neutro, pero en función de su adecuada o inadecuada implantación, la gestión de su uso, etc., puede generar beneficios/perjuicios en la realización del trabajo e incidir en la salud del trabajador.

Tabla 1 Aspectos positivos derivados del uso de TIC en el ámbito laboral



Los **aspectos positivos** relacionados con el uso de las TIC (ver tabla 1), van a generar unas condiciones de trabajo que propiciarán beneficios a los empresarios (reducción de costes en espacios físicos, mayor cobertura de mercado ya que puede tener trabajadores en remoto en varias localizaciones, etc.) y a los trabajadores (mayor autonomía para realizar

su trabajo, flexibilidad laboral, ahorro de tiempo invertido en desplazarse al centro de trabajo, una mayor conciliación entre vida familiar y trabajo, etc.), posibilitando un aumento de su satisfacción laboral y de la productividad.

Los **aspectos perjudiciales** (ver tabla 2) son consecuencia de la inadecuada im-

plantación y/o gestión de las TIC en el ámbito laboral, posibilitando la generación de factores psicosociales de riesgo que afecten al bienestar y la salud del trabajador. Estos serán abordados con más detalle en el apartado El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito laboral y los factores psicosociales y factores psicosociales de riesgo asociados de este artículo.

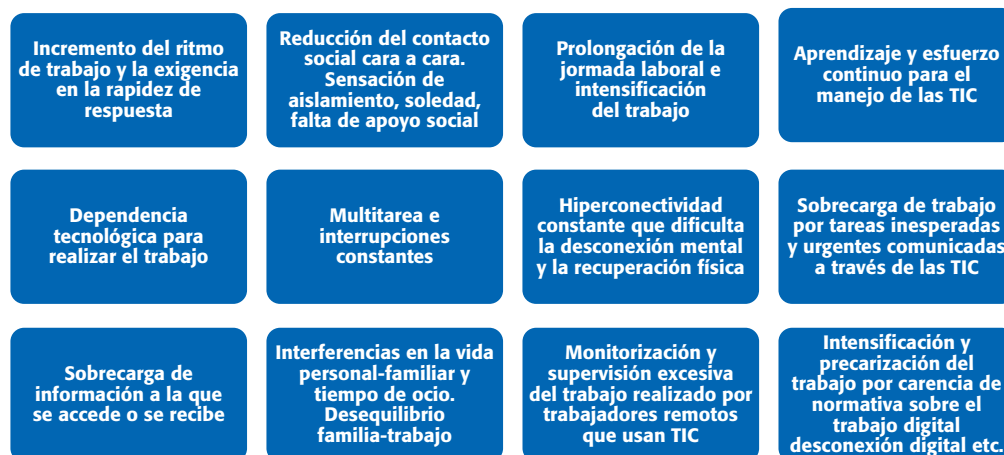
NUEVAS FORMAS DE ORGANIZAR EL TRABAJO ASOCIADAS AL USO DE TIC

La documentación revisada sobre nuevas formas de organización del trabajo se caracteriza por la diversidad terminológica y de criterio en cuanto al establecimiento de los diferentes tipos de teletrabajadores o nuevas formas de organización del trabajo.

En cuanto al término teletrabajo, cabe señalar que no hay una única definición universalmente utilizada ni una clasificación que se pueda considerar "oficial" a nivel europeo, aunque en muchas ocasiones se usa la definida en el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, que lo define como "una forma de organización y/o realización del trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular".

Hay varios documentos en los que se pueden encontrar diferentes clasificaciones, ya sea de nuevas formas de organización

Tabla 2 Aspectos perjudiciales derivados del uso de TIC en el ámbito laboral



del trabajo (en el documento "New forms of employment [1]"), ya sea de tipos de teletrabajadores (en el documento "Working anytime, anywhere: The effects on the world of Work [2]", en la Sexta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo [3], en el libro "Mobile Virtual Work. A New Paradigm? [4]" etc. o incluso en normas jurídicas como la "Ley colombiana 1221 de 2008 por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones [5]").

De esta manera, sin ánimo de ser exhaustivos, algunas de las categorizaciones de teletrabajo son: teletrabajo regular en el hogar, teletrabajo/trabajo móvil basado en el uso de las TIC de alta movilidad, teletrabajo/trabajo móvil ocasional basado en el uso de las TIC [2], teletrabajador y trabajadores móviles que usan TIC [3], teletrabajador que realiza su trabajo en el hogar en su mayor parte, teletrabajador suplementario, teletrabajador móvil [6], etc.

Hay documentos que vienen hablando, referidos al contexto laboral, de "eWork" [6] como anglicismo de "amplio espectro" que hace referencia a toda forma de organización del trabajo que use las TIC para la realización del mismo, convirtiéndose en un concepto aplicable a "cualquier forma de organización del trabajo remoto (es decir, el realizado a distancia, lejos de las instalaciones del empresario) y tele-mediado (en el que la comunicación, transferencia de datos y resultados se lleva a cabo a través del uso de TIC).

Dentro del concepto de "eWork" se incluye la clasificación realizada por Vartiainen [4], en la que el teletrabajo se entendido como el trabajo realizado en un 90% en el hogar, el teletrabajo suplementario se entiende como forma de trabajo "mixta" que combina la realización del trabajo durante uno a dos días de trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, ya sea en el hogar u otra localización dife-

rente al hogar, el teletrabajo alterno como aquel que divide su trabajo entre la oficina y el hogar, el teletrabajo móvil cuando el trabajador opera deslocalizadamente desde varias ubicaciones situadas fuera de las instalaciones de su empresa, por ejemplo, desde su casa, desde la instalación del cliente o en desplazamiento, apoyándose en un portátil y/o una *Tablet*, etc.

Como vemos, la existencia de diferentes clasificaciones de las diferentes formas de organizar el trabajo es amplia, esto puede ser debido a que en los últimos años la presencia y crecimiento de estas nuevas formas de trabajo ha sido mayor y están siendo cada vez más estudiadas y analizadas.

Este crecimiento del que hablamos anteriormente queda reflejado en los datos facilitados por la revista on-line *Flexibility* [7], que estima que, por ejemplo, en Reino Unido, el teletrabajo (analizado como concepto general, sin analizar cada categorización o tipología concreta, ni incluir a los trabajadores autónomos) ha crecido un 73% entre 2005 y 2011 y que las tendencias actuales a nivel global, y según indican las estimaciones de *Global Workplace Analytics* [7], el número de teletrabajadores se incrementaría un 21% desde 2011 hasta 2016, con un total de 3,9 millones de teletrabajadores.

Según los datos de la Sexta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo [3], los teletrabajadores (que principalmente suelen trabajar desde el hogar) son un 3,1% en la Unión Europea de los 28 y un 2,7% en España y los trabajadores móviles basados en el uso de TIC son un 7,8% en la Unión Europea (destacando en los servicios financieros y en los puestos de trabajo de gerencia y técnicos) y un 7,9% en España.

El aumento de la presencia de estas nuevas formas de trabajo posteriores al

teletrabajo en el hogar o *telecommuting*, se ha debido a los procesos de globalización de mercados y el aumento de la competitividad, haciendo que las empresas adopten formas más flexibles de organizar el trabajo para alcanzar más cuota de mercado, ahorrar costes, adaptarse a la demanda, estrechar la relación con el cliente, etc. posibilitando un cambio en la concepción del espacio físico de trabajo (potenciando la deslocalización del trabajo, el trabajo en espacios públicos de *coworking*, en lugares de paso como cafeterías y hoteles, en medios de transporte mientras el trabajador se desplaza, etc.) y en los tiempos de trabajo (impulsando la autogestión del trabajo por parte del trabajador, la realización del trabajo en cualquier momento debido a la facilidad de localización y conexión permanente, etc.). Como ejemplo de ello, se analiza a continuación más en detalle el teletrabajo móvil o trabajo móvil basado en las TIC y el trabajo nómada, que a partir del año 2000 ha alcanzado mayor visibilidad en el ámbito laboral.

a) El trabajo móvil

El teletrabajo móvil o trabajo móvil basado en las TIC es una forma de organización del trabajo caracterizada por el intercambio de información en espacios virtuales de trabajo (ya que los trabajadores pueden realizar su trabajo fuera de las instalaciones del empresario usando TIC y espacios virtuales para la colaboración, comunicación y realización del trabajo), la disponibilidad y conectividad constante en cualquier lugar y en cualquier momento facilitada por el uso de las TIC y dispositivos portables de trabajo y la movilidad [8] en todas sus acepciones. Esta movilidad a la que se hace mención puede ser entendida como:

- Movilidad de contenidos. El contenido del trabajo puede recibirse y enviarse

■ Gráfico 1 ■ Los pilares del teletrabajo móvil (adaptado de Berg, O. [11])



de una forma casi inmediata gracias al uso de internet.

- Movilidad de los dispositivos portables utilizados (portátil, tableta, etc.).
- Movilidad de las relaciones (los trabajadores no se relacionan únicamente en un único centro de trabajo con sus compañeros ubicados en el mismo centro sino que interactúan con trabajadores en diferentes localizaciones, a nivel local, nacional e internacional o incluso a través de espacios virtuales).
- Movilidad virtual. Referida a la realización de la tarea en espacios virtuales de trabajo.
- Movilidad física y deslocalización para la realización del trabajo (realizándolo en hoteles, cafeterías, empresa del cliente, su propio hogar, en el trayecto de una localización a otra usando el avión, el tren etc.) [9].

Por lo tanto, "no importa donde se realice el trabajo o donde esté ubicado el trabajador (se produce una trivialización del lugar de trabajo), ya que el trabajo es

algo que la gente hace, no el lugar donde van a trabajar"¹ [10].

Las características principales del teletrabajo móvil basado en el uso de TIC podrían resumirse en las recogidas en el gráfico 1, sobre los seis pilares del nuevo lugar de trabajo digital.

Si atendemos a los requisitos de deslocalización y movilidad se entenderá que el teletrabajo móvil basado en TIC no es adecuado para todas las profesiones, ya que no todas pueden realizarse fuera de las instalaciones del empresario. Teniendo en cuenta esto, hay estudios que indican que los puestos de trabajo de fuerza de ventas, los técnicos, los gerentes, los investigadores, los directores de empresa e inspectores, los comerciales y los representantes de ventas [2] son las más frecuentes entre los trabajadores móviles que usan TIC. Otros estudios analizan cuáles son los sectores industriales más frecuentes: el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, la ingeniería (automoción, aeroespacial, sectores de edificación y construcción [12]) o determinadas actividades (segu-

¹ Traducción de la autora.

ros, finanzas, actividades técnicas y científicas) [2].

b) El trabajo nómada

El trabajo nómada [13] puede ser entendido como una forma extrema de trabajo móvil que comparte las mismas características que el teletrabajo móvil y que tiene tres características específicas [14] [15]: a) los trabajadores viajan de manera intensiva durante la mayor parte de su tiempo, b) no están fuertemente vinculados a ninguna oficina o lugar de trabajo trascendiendo la necesidad de acudir a un centro de trabajo físico, c) tienen la necesidad de llevar, gestionar y reconfigurar sus propios recursos (ordenador, fax, impresora, conexión a internet, toma de corriente, etc.), cuando realizan su trabajo en diferentes localizaciones.

En cuanto a la evolución de esta forma de trabajo, los datos extraídos de la Quinta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo realizada en 2010 [16] muestran que un 25% de los trabajadores en la UE son nómadas, entendiendo como nómada "aquel trabajador que hace extensivo el uso de las TIC ya que les permite trabajar en una variedad de localizaciones"² como en un hotel, una cafetería, en transporte público, en telecentros de trabajo, etc.); es decir, no están físicamente obligados a asistir diariamente a su centro de trabajo ya que se han liberado de esa concepción organizativa más tradicional para realizar el trabajo e interrelacionarse en espacios virtuales de trabajo. En 2010 la proporción de e-nómadas era muy superior al resto de los países europeos en Finlandia, Holanda, Suecia y Dinamarca, con un 40% del total de la fuerza de trabajo.

Parece claro que el uso de las TIC y la realización del trabajo en espacios vir-

² Traducción de la autora.



tuales se está generalizando y, poco a poco, normalizando, dando lugar a una realidad empresarial caracterizada por la existencia de compañeros de trabajo virtuales que realizan su trabajo fuera de las instalaciones del empresario.

NORMATIVA LABORAL APLICABLE A LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y/O EL USO DE TIC EN EL ÁMBITO LABORAL

En el ámbito europeo, en el año 2002, a consecuencia de la relevancia que iba adquiriendo el teletrabajo, se firmó el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, documento de carácter voluntario (en cuanto a su aplicación) que refleja la voluntad de garantizar el equilibrio entre seguridad y flexibilidad laboral. Este no supone una regulación normativa, sino un documento con objeto de garantizar unos derechos mínimos y carece de vinculación jurídica.

Otros países europeos, como Alemania y Hungría, cuentan con legislación específica desde 2013 que afecta a los "outworkers", incluyéndolos en el Código Laboral.

Así, en Alemania, la Ley de Condiciones de Trabajo afecta a trabajo móvil y a centros de trabajo fijos, recomendando, entre otras cosas, que los trabajadores móviles realicen tareas tales como lectura o reuniones llamadas "telefónicas" y eviten escribir en portátiles en trenes u hoteles por cuestiones ergonómicas [1].

En España aparece cierta regulación del teletrabajo en la Ley 3/2012, de 6 de julio, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado Laboral, en la que se define y regula el trabajo a distancia (modificando el artículo 13 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo). No supone una regulación exhaustiva de esta forma de organización del trabajo, de hecho, en los contenidos relativos a prevención de riesgos laborales refiere a la aplicación de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, y su normativa de desarrollo.

Recientemente, Francia ha legislado el derecho a la desconexión digital (el artículo 55.I.2.º de la LOI 2016-1088 introduce un nuevo apartado 7 en el artículo L. 2242-8 del Código de Trabajo francés),

con objeto de que las empresas pongan en marcha mecanismos de regulación de la utilización de los dispositivos digitales desde el 1 de enero de 2017.

Esta regulación es de aplicación a todos los usuarios de TIC y ha implicado que las compañías de más de 50 trabajadores tengan la obligación de abrir negociaciones para alcanzar un acuerdo sobre el derecho a la desconexión. Si no se alcanza un compromiso, será el empresario el que redacte un código de buenas prácticas con las reglas a llevar a cabo, con objeto de garantizar el derecho de los trabajadores a no responder a los correos electrónicos y a los mensajes fuera del horario laboral.

La reciente regulación francesa ha abierto el debate sobre la conveniencia de regular el uso de las TIC (en cuanto al reconocimiento del derecho de desconexión), y, en este sentido, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social español ha manifestado "estar estudiando la posibilidad de impulsar una nueva normativa que reconozca el derecho de los trabajadores a la 'desconexión digital' una vez finalice su jornada laboral" (noticia publicada en el Mundo Digital

el 27 de marzo de 2017: <http://www.elmundo.es/economia/macroeconomia/2017/03/27/58d95b5046163f03348b45ba.html>).

METODOLOGÍA APLICABLE PARA EVALUAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES PRESENTES EN LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO BASADAS EN EL USO DE TIC

Para evaluar los factores psicosociales presentes en estas nuevas formas de organización del trabajo basadas en el uso de TIC, se puede utilizar el procedimiento estandarizado de evaluación que se considere más adecuado y que proporcione confianza en el resultado.

Sería interesante la utilización de un procedimiento de evaluación que incluyera factores o ítems característicos de estas formas de organización del trabajo basado en el uso de TIC, como los relativos al asincronismo temporal, la comunicación mediatizada por el uso de TIC, la movilidad física de los trabajadores, la sensación de aislamiento del trabajador, la posibilidad de trabajar en diferentes localizaciones, la realización del trabajo en un medio ambiente de trabajo no convencional (cafeterías, hoteles, trenes,...), la conectividad constante del trabajador, la dependencia tecnológica para la realización del trabajo, etc. Si no existieran este tipo de ítems en la herramienta estandarizada de evaluación elegida, convendría aplicar técnicas cuantitativas (como *screening* o test) o cualitativas (entrevista, etc.) complementarias para recoger información específica a este respecto.

No obstante, si se opta por una herramienta de evaluación generalista, como

puede ser el FPSICO 3.1, lo importante es tener en cuenta estas características del trabajo a la hora de interpretar, valorar y contextualizar los resultados para proponer medidas preventivas eficaces, en su caso.

Respecto a la aplicación de metodología cuantitativa adicional, existen varios check-list que nos pueden orientar sobre la información a recopilar sobre usuarios de TIC y trabajadores remotos. Estos check-list están en los siguientes documentos: el de la Institution of Occupational Safety and Health (IOSH) sobre el trabajo remoto [17], el documento de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en su E-Facts 33 [18] o el documento del Institute of Occupational Medicine (IOM) [19].

EL ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ACTIVA: SU RELACIÓN CON LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CON EL USO DE TIC

Actualmente los documentos, informes etc., revisados no analizan la variable edad y su relación con las TIC y/o las nuevas formas de organización del trabajo, ni tampoco la incidencia de las TIC y/o las nuevas formas de organización del trabajo en los trabajadores mayores.

Según Eurostat [20] desde 2005 hasta 2015 la tasa de empleo de trabajadores mayores se está incrementando en más del 10% en la Unión Europea de los 28, alcanzando en 2015 un 53,3%; sin embargo, hay que tener en cuenta que del porcentaje de trabajadores activos en 2015 con edades comprendidas entre 50 y 64 años, un 40,4% son mujeres inactivas y un 26,3% son hombres inactivos, existiendo, por tanto, una brecha

de género (que eleva el porcentaje de mujeres inactivas) que habrá que tener en cuenta cuando se analice la incidencia del teletrabajo en los trabajadores mayores.

Una vez conocido el porcentaje de trabajadores activos de entre 50 y 64 años se plantean varias preguntas: ¿tenemos datos sobre los trabajadores mayores activos y su relación con las nuevas formas de organización del trabajo?, ¿cuántos de estos trabajadores mayores realizan su trabajo adoptando alguna de las nuevas formas de organización del trabajo (teletrabajo o/y trabajo móvil basado en el uso de TIC)? Para resolver estas preguntas, se ha realizado un análisis específico por edad de las categorías de teletrabajo y trabajo basado en el uso de TIC de la Sexta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo [3].

El análisis de dichos datos muestra que, en España, los teletrabajadores (que trabajan mayormente en el hogar) de más de 50 años son ligeramente más numerosos, con un porcentaje de un 3,8%, que en el resto de franjas de edad (hasta 34 años y de 35 a 49 años), siendo además la forma de organización del trabajo en la que el porcentaje de mujeres y hombres está más igualado. En cuanto a los trabajadores móviles basados en el uso de las TIC, son ligeramente más numerosos aquellos con una edad comprendida entre 35 y 49 años, con un 8,1%, dejando a los mayores de 50 años con la proporción más baja (un 7,6%). En esta última forma de organización del trabajo la proporción de trabajadores es mayor que la de mujeres trabajadoras (tanto en España como en Europa).

La proporción de trabajadores en ambas formas de organización del trabajo en España (un 7,9% de trabajadores móviles y un 2,7% de teletrabajadores) no difiere mucho de los obtenidos para la



media europea (un 7,8% de trabajadores móviles y un 3,1% de teletrabajadores), pero existen diferencias que pueden ser significativas con otros países europeos, por ejemplo, en países como Suecia (con un 14,1% de trabajadores móviles basados en el uso de las TIC), Dinamarca (con un 8,1% de teletrabajadores) e Italia (con un 0,9% de teletrabajadores). Estas diferencias pueden deberse a que el grado de implantación de estas nuevas formas de organización del trabajo no es homogénea.

EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN EL ÁMBITO LABORAL Y LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO ASOCIADOS

Los factores psicosociales son entendidos como aquellas "condiciones de trabajo o características del mismo relacionadas con el ámbito psicosocial", esto es, relacionadas "con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de

afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997). "(...) si están bien diseñadas, no sólo no dañan la salud de los trabajadores sino que contribuyen a su bienestar, motivación y satisfacción laboral, lo cual redundaría necesariamente en la consecución de los objetivos empresariales" (extraído de "Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015)" [21]).

De los datos analizados de la Quinta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de 2011 destaca la autonomía (en términos de duración del trabajo y de organización del tiempo de trabajo) como un factor psicosocial que puede incidir favorablemente en el bienestar de los trabajadores que hacen un uso intensivo de las TIC; sin embargo, Pinilla García señala que "un mayor porcentaje de usuarios intensivos gozan de autonomía, que los que no lo son. Pero, en todo caso no debemos pasar por alto que son, de media, más los trabajadores usuarios que no tienen autonomía que los que sí

la tienen [22]". Por otro lado, el reciente estudio "Informe ObservaPRL.org sobre Tecnoestrés (2016)" [23] destaca el factor psicosocial de autonomía decisiva (decidir cuándo empezar, acabar y el orden en que realizar sus tareas, poder decidir sobre imprevistos o tener autonomía para utilizar sus destrezas y habilidades al usar las TIC, etc.) como un factor psicosocial que puede generar bienestar a los trabajadores que usan TIC para realizar su trabajo. Por lo tanto, es importante identificar factores psicosociales adecuadamente gestionados para favorecer el bienestar y la salud del trabajador, y parece que la autonomía, adecuadamente diseñada, es uno de ellos.

No obstante, conviene centrar el foco de atención en cuándo las condiciones de trabajo relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea están configuradas deficientemente o con un diseño inadecuado, ya que suponen "la exposición a unas condiciones de trabajo con el potencial de causar malestar y/o daño (...) que pueden contribuir a la generación de un riesgo psicosocial propiamente dicho [21]".

Tabla 3 ■ Listado no exhaustivo de factores psicosociales de riesgo

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO
TIEMPO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Prolongación de la jornada laboral (antes de su comienzo o al finalizar la misma) y realización del trabajo en horarios extraños (noche, fin de semana, etc.). • Realización de tareas en “periodos de espera” o “tiempos muertos” entre viajes que prolongan la jornada laboral. • Asincronismo temporal al interactuar con otros trabajadores ubicados en países con diferentes franjas horarias que hace necesario, en ocasiones, adelantar o prolongar la jornada laboral para interactuar. • Excesiva movilidad física de los trabajadores, que supone una prolongación de los tiempos de trabajo, ya que los tiempos de desplazamiento se suman a los tiempos de trabajo.
SOBRECARGA DE TRABAJO CUANTITATIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Multitarea potenciada por el uso de las TIC. Gestión de un asunto urgente e imprevisto que sobreviene a otro previsto y en curso. • Aumento de interrupciones en el desarrollo del trabajo debido al uso de TIC; uso del correo electrónico que genera retrasos, acumulación de tareas, etc. • Problemas técnicos de los dispositivos usados (lentitud, avería,...) en trabajos con dependencia tecnológica para desarrollarlos que puede provocar sobrecarga de trabajo.
CARGA DE TRABAJO CUALITATIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia o dificultad para interactuar cara a cara con compañeros o con superiores jerárquicos. • Dificultad para recibir apoyo informativo debido a la inadecuada comunicación con trabajadores remotos. • Inadecuada gestión del conocimiento entre trabajadores remotos ocasionando una pérdida del adquirido gracias a la experiencia, debido a una inadecuada gestión del conocimiento en espacios virtuales, ausencia de reuniones cara a cara, etc.
RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Escasa retroalimentación o “feedback” entre el superior jerárquico y el trabajador, debido a la dificultad de la interacción en espacios virtuales de trabajo o a la ausencia de procedimientos o canales de comunicación con los trabajadores remotos. • El trabajador remoto puede percibir valoraciones impersonales sobre su desempeño por parte de un superior jerárquico que desconoce y que se basa únicamente en el cumplimiento de objetivos cuantificables. • Ausencia de visibilidad del trabajador que genera sensación de inexistencia: “si no me ven, no existo”. “Despersonalización” del trabajador remoto causada por la dificultad de la comunicación mediatizada, los espacios de trabajo virtual y el trabajo a distancia fuera de las instalaciones del empresario.
SUPERVISIÓN DEL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión inadecuada del trabajador que responde a la ausencia de cultura empresarial y sensación de “pérdida de control” sobre el trabajador no presente en el centro de trabajo. • Monitorización del trabajador y no del trabajo realizado.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de programas o acciones formativas específicas para formar a trabajadores remotos, así como su inclusión en programas o acciones formativas continuos de la empresa.
COMPENSACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de mayor dificultad para conseguir una compensación por la realización del trabajo y promocionar, así como mayor facilidad para ser despedido ya que “no son visibles” en la empresa. • Ausencia de políticas claras sobre ascensos, promociones y desarrollo de carrera de trabajadores (en los que debe incluirse a trabajadores remotos).
RELACIONES SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Nula o escasa posibilidad de interactuar con compañeros en remoto. • Sensación de aislamiento al predominar la comunicación mediatizada y las relaciones virtuales. • Comunicación mediatizada de información y/o datos negativos (evaluaciones negativas del trabajador, incidencias, despidos, etc.). • Falta de vinculación o identificación con la empresa potenciada por la comunicación mediatizada impersonal. • Malos entendidos y conflictos laborales debido al uso de espacios virtuales de interacción y comunicación.
CONCILIACIÓN VIDA LABORAL-FAMILIAR
<ul style="list-style-type: none"> • Uso inadecuado de la flexibilidad temporal ocasionando una prolongación del tiempo de trabajo, interferencias con la vida privada y/o invasión en el tiempo de ocio. Se difuminan las barreras entre el tiempo de trabajo y el de ocio. • Uso inadecuado de los dispositivos portables, intranet, correo electrónico, etc., usándolos en cualquier momento y lugar, interfiriendo con el tiempo de ocio y en la vida privada del trabajador. Sensación de invasión de las TIC en la vida privada. • Ausencia de cultura preventiva sobre el uso adecuado de las TIC. Existencia de expectativas de disponibilidad y respuesta inmediata por parte de los superiores jerárquicos y/o sensación de “deber de contestar” fuera de la jornada laboral por parte de los trabajadores.

■ **Tabla 3** ■ **Listado no exhaustivo de factores psicosociales de riesgo (continuación)**

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO
CONSULTA Y PARTICIPACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de canales de información y comunicación apropiados para que se facilite la interacción con los trabajadores remotos. • Ausencia de consulta y participación en la implantación de nueva TIC.
ROL
<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de rol laboral. El rol laboral llega a ocupar el espacio temporal previsto para el desempeño del rol familiar, incumpliendo así las expectativas previstas para este último, propiciando, en última instancia, la aparición de un conflicto trabajo-familia. • Ambigüedad de rol propiciada por el tipo de comunicación (mediatizada), la dificultad de establecer interacciones con compañeros y superiores jerárquicos para aclarar la asignación de tareas no previstas y responsabilidades de manera más o menos inmediata.
USO DE DISPOSITIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas técnicos: pérdida de conexión, averías, lentitud de procesamiento, pérdida de datos, etc. • Dependencia tecnológica para desarrollar el trabajo. • Problemas relacionados con la falta de infraestructura, conexiones, enchufes, etc. del espacio físico donde se trabaje con las TIC. • Alta frecuencia de cambios en la tecnología e implementación de la tecnología inadecuadamente gestionada.
AUTONOMÍA DECISIONAL Y TEMPORAL
<ul style="list-style-type: none"> • El aumento de las tareas imprevistas favorecidas por la comunicación de las mismas vía TIC que restan control y autonomía sobre la planificación del trabajo, las pausas, etc. • Intensificación del trabajo debido a la velocidad y la inmediatez de respuesta con la que se trabaja, el trabajador no controla el ritmo de trabajo y las pausas, las TIC y los objetivos laborales a alcanzar lo marcan.
DEMANDA PSICOLÓGICA DE NATURALEZA COGNITIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de interrupciones externas por uso de TIC, correo electrónico, <i>Smartphone</i>, etc. • La inmediatez de respuesta que se asocia al uso de las TIC, en concreto el correo electrónico, hace que disminuyan los tiempos de reflexión en la respuesta, cometiendo errores y provocando malos entendidos. • La multitarea propiciada por el uso de TIC puede producir sobrecarga cognitiva ocasionando falta de concentración y de atención, aumento de errores, etc. • Proceso de aprendizaje continuo y destrezas técnicas para el uso de las TIC, las APP, el software, etc. • Sobrecarga de información (infobesidad y/o infoxicación) ocasionada por el manejo y la gestión (lectura, filtro, análisis, comprensión, etc.) de grandes cantidades de información proveniente de diversas fuentes (internet, correos electrónicos, plataformas digitales, etc.). • Prolongación de la jornada laboral por el uso de TIC fuera del horario de trabajo produce una disminución del tiempo de descanso mental necesario para la recuperación del trabajador. Dificultad para la desconexión digital. • La alta movilidad física del trabajador junto con la necesidad de cambiar el registro lingüístico y cultural pueden producir una sobrecarga cognitiva que genere problemas de comunicación, malos entendidos, agotamiento físico y mental, etc.
DEMANDA PSICOLÓGICA DE NATURALEZA EMOCIONAL
<ul style="list-style-type: none"> • Altas exigencias en la relación con pacientes o clientes en trabajadores móviles (comerciales, etc.) se suma a la necesidad de utilización de TIC en el ámbito laboral.
MEDIO AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Realización del trabajo en el hogar sin espacios previstos o adecuados para ello. • Realización de parte del trabajo en lugares de paso (en aeropuertos, cafeterías, etc.). • Realización de parte del trabajo en medios de transporte en movimiento como trenes, aviones, etc. • Realización del trabajo en espacios temporales de realización del trabajo: espacios de "coworking", telecentros de trabajo, "techub" (espacios donde una red internacional de emprendedores pueda trabajar, colaborar, relacionarse y aprender). • La búsqueda constante de un espacio de trabajo adecuado para trabajar puede generar incertidumbre.

En la tabla 3 se presenta un resumen con los factores psicosociales de riesgo asociados a las nuevas formas de organización del trabajo basadas en el uso de las TIC.

En el reciente estudio publicado por el Observatorio de prevención de riesgos laborales y la Universitat Jaume I [23] se analiza (gracias a resultados de una encuesta

diseñada a tal efecto) el uso que se hace de las TIC y sus consecuencias psicosociales. En este estudio se destacan los siguientes factores psicosociales de riesgo asociados a las exigencias que conllevan el uso de las TIC en el ámbito laboral: demandas psicológicas de naturaleza cognitiva (trabajar con mucha información escrita y muchos datos), carga de trabajo y esfuerzo de atención

(prestar mucha atención y concentración a tareas), carga de trabajo y presión de tiempos (trabajar con plazos ajustados), tiempo de trabajo (trabajar más tiempo), sobrecarga cuantitativa (tener más trabajo del que se puede hacer, etc.).

A su vez, el reciente estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo y de

la Organización Internacional de Trabajo [24] extrae de la Sexta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo 2015 resultados sobre algunos de los factores psicosociales comentados en la tabla número 3, como es el caso de la autonomía y el tiempo de trabajo. En este sentido, el documento se refiere que los trabajadores que usan TIC en las instalaciones del empresario tienen menos autonomía sobre el tiempo de trabajo que el resto de trabajadores pertenecientes a la clasificación de teletrabajadores en el hogar, teletrabajadores y trabajadores móviles de alta movilidad, teletrabajadores y trabajadores móviles ocasionales, y que, de entre todos ellos, los teletrabajadores en el hogar son los que más trabajan en su tiempo libre seguidos de los teletrabajadores y trabajadores móviles de alta movilidad.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Algunas de las recomendaciones generales para evitar la generación de factores psicosociales de riesgo o en su caso la eliminación o control de los mismos serían, de manera general y no exhaustiva, las siguientes:

- Desarrollar una cultura de teletrabajo y trabajo móvil basado en el cumplimiento de objetivos y evitando la monitorización del trabajador; fomentar la comunicación y el "feedback" con los trabajadores evitando la sensación de aislamiento del trabajador; diseñar una política de promoción y desarrollo de carrera que incluya al trabajador remoto; respetar el derecho a la desconexión (desde trabajadores a directivos) para garantizar el descanso físico y mental, adecuar adecuación la carga de trabajo a realizar, respetar la jornada laboral restringiendo el

contacto con el trabajador vía correo electrónico o llamada telefónica fuera de la jornada laboral así como las expectativas de respuesta, etc.

- Fomentar una cultura empresarial, especialmente desde la PRL, orientada a los **trabajadores mayores**, que favorezca el intercambio de conocimientos intergeneracional, que fomente el "coaching" intergeneracional, que evite la formación insuficiente en el uso de TIC incidiendo en una formación dirigida especialmente a las necesidades y conocimientos de este colectivo, ya que según Otero Aparicio (2015) "las experiencias de fracaso ante una acción formativa mal diseñada hace que las personas de edad se autoexcluyan reforzando así la (auto)creencia de que no son capaces de aprender y adaptarse (profecía autocumplida) [25]", que potencie el apoyo social de compañeros y/o superiores jerárquicos, que combata la discriminación laboral por razón de la edad, así como los prejuicios respecto a su valía profesional.
- Realizar un estudio de necesidades de implantación de nuevas TIC (dispositivos, software, APP etc.) evitando cambios constantes o innecesarios. Informar y fomentar la participación de los trabajadores en los procesos de implantación de nuevas TIC.
- Gestionar adecuadamente el uso de las TIC en la jornada laboral, garantizando la desconexión digital, evitando su uso inadecuado durante los descansos y pausas, fuera de la jornada laboral, etc. Si es necesario, se pueden implementar medidas de desconexión automática forzada, como, por ejemplo, periodos de "siesta digital" o "toque de queda digital" para favorecer la desconexión y el descanso, bloqueando la opción de recibir correos

electrónicos, o el acceso remoto al servidor de la empresa o la posibilidad de utilizar el correo o *Smartphone* durante una franja horaria determinada una vez terminada la jornada laboral. Estas medidas contribuirían a disminuir el número de trabajadores potencialmente expuestos a estrés a causa de su disponibilidad permanentemente y mejoraría la calidad de los descansos del trabajador, previniendo la adicción al trabajo, etc.

- Redactar un documento de buenas prácticas para el uso de las TIC en el trabajo y en especial para el correcto uso y gestión del correo electrónico (para evitar interrupciones y pérdida de tiempo de trabajo efectivo, sensación de inmediatez de respuesta del trabajador, recepción de excesiva información, hábitos inadecuados de refresco constante de la información, etc.) ya que la gestión inadecuada del correo reduce el rendimiento laboral, ocupa parte importante de la jornada laboral de manera improductiva, genera sobrecarga de información e interrupciones y puede generar estrés laboral.
- Facilitar la comunicación con y entre trabajadores remotos, potenciar las relaciones sociales entre los compañeros, establecer canales de comunicación (plataforma digital, chat,...), crear plataformas sociales que conecten personas y conocimiento, así como reuniones presenciales programadas, entre otros.
- Impartir formación a los trabajadores (gestión del tiempo de trabajo y priorización de tareas, desconexión digital, actualización y desarrollo de habilidades con las TIC, etc.) y a los superiores jerárquicos y gerentes (sobre liderazgo transformacional y nuevos estilos de gestión del personal que faciliten la

dotación de más control y autonomía a los trabajadores, sobre la implantación de una verdadera cultura del teletrabajo y trabajo móvil, etc.). La formación debe ser diseñada teniendo en cuenta el puesto de trabajo, perfil, aptitudes, capacidades y necesidades de cada trabajador, teniendo en cuenta el método didáctico empleado para la transmisión de conocimientos.

Además de estas medidas, se pueden aplicar técnicas de prevención secundarias para dotar al trabajador de estrategias de afrontamiento cognitivas (modificación de pensamientos automáticos, reorganización cognitiva, etc.), conductuales (autocontrol, etc.) y fisiológicas (técnicas de control de la respiración, de relajación, etc.) ante el uso de TIC. De esta manera podemos prevenir las manifestaciones de ansiedad relacionadas con el uso de TIC como, por ejemplo, las debidas a la pérdida de conectividad o cobertura (conocido por las siglas FOMO o *FEAR OF MISSING OUT*), la ansiedad que genera darse cuenta de haber dejado el teléfono en casa (conocido por NOMOFobia o *NO MOBILE PHONE PHOBIA*), la technoansiedad, etc.

CONCLUSIÓN

Parece indudable que estamos viviendo "cambios" en la forma de organizar el trabajo favorecido por el uso de las TIC y dispositivos portables en el ámbito laboral que tienden a flexibilizar la organización del mismo, fomentar la movilidad de los trabajadores y la deslocalización. Este cambio viene acompañado de una ausencia de regulación preventiva al respecto y una escasa regulación laboral, solamente Hungría (con una legislación específica desde 2013 que afecta a los "outworkers" incluyéndolos en el Código Laboral), Dinamarca (con una Legislación de Condiciones de Trabajo que afecta al trabajo móvil) y Francia (con su reciente

regulación del derecho a la desconexión digital) tienen regulación específica al respecto, por ello es importante establecer campañas de sensibilización preventiva en el ámbito laboral y difundir información a los técnicos de prevención, trabajadores, etc.

Un aspecto que conviene tener en cuenta, y que puede favorecer el aumento y consolidación de estas formas de organización del trabajo, es el cambio de la concepción del trabajo de la nueva fuerza de trabajo: la "Generación Y" o "Millennials" que, a diferencia de la generación anterior, la "Generación X", están totalmente familiarizados con el mundo digital y el uso de las TIC y perciben el desarrollo laboral como un estado de cambio y mejora laboral continua (desechando el ideal de permanecer en una sola empresa para toda la vida). Para esta generación, tener flexibilidad en su forma de organizar su trabajo así como control sobre su vida laboral y profesional parecen cuestiones irrenunciables. En este sentido, los datos facilitados por la encuesta realizada como parte de Micropol y el proyecto europeo de promoción del trabajo basado en TIC, realizado en diciembre del 2012, arrojan el dato de que el 81% de los encuestados estaban concienciados para trabajar a distancia, fuera de las instalaciones del empleador, desde su casa o desde telecentros, mostrando una clara inclinación en las preferencias de los trabajadores hacia estas nuevas formas de trabajo más flexible, que poco a poco deben ser cubiertas por las empresas, provocando en un futuro no lejano un aumento y consolidación de esta forma de trabajo [1].

En cuanto al crecimiento de este tipo de trabajadores (móviles que usan las TIC y teletrabajadores en el hogar), la Fundación Europea para la Mejora de Condiciones de Vida y de Trabajo [2] nos ofrecen datos de interés que denotan

un crecimiento de este tipo de trabajadores en algunos países europeos como Francia (de un 7% en 2007 a un 12,4% en 2012), Suecia (de un 36% en 2003 a un 51% en 2014) o Bélgica (alcanzando un 60% de los empleados trabajando fuera de las oficinas del empresario usando TIC o trabajando desde casa).

Por otro lado, algunas de las predicciones de la revista on line Flexibility.co.uk [7] sobre cómo será el trabajo en un futuro no muy lejano, basadas en las opiniones de varios trabajadores que participaron en una encuesta sobre cuestiones relativas a cómo esperaban ellos que será el trabajo en el 2036, serían las siguientes:

- Aumentarán los trabajadores móviles que realizan su trabajo en varias localizaciones diferentes al centro de trabajo del empleador, interactuando con clientes, compañeros de trabajo, etc. vía TIC, usando "la nube" y la intranet de la empresa para almacenar datos, usando los foros, plataformas web, etc. para comunicarse con los compañeros de trabajo y compartir conocimiento e información de la empresa.
- La mayor flexibilidad en los horarios de trabajo que terminará con los horarios rígidos de 9:00h a 17:00h, dejando paso a la implantación de horarios flexibles de trabajo y a la autogestión del tiempo de trabajo.
- Los trabajadores no permanecerán ni buscarán un trabajo que realizar de por vida, "trabajar para vivir" será cosa del pasado, los trabajadores tendrán varias carreras y cambiarán de trabajo con más facilidad, ya que se formarán ininterrumpidamente y adquirirán nuevas habilidades y destrezas e inquietudes. Las empresas deberán desarrollar estrategias para atraer y seleccionar talento, comprometerse y mantener a sus

trabajadores y equipos de trabajo satisfechos trabajando juntos por alcanzar un objetivo común.

- Aumentará la cultura de “disponibilidad constante” de los trabajadores que, inadecuadamente gestionada, puede desembocar en el aumento de horas de trabajo debidas a la facilidad de realización del trabajo en cualquier lugar y momento y mayor estrés laboral, por lo que conviene que la normativa se ajuste a la rapidez de los cambios en las prácticas laborales para evitar daños a la salud del trabajador.
- Aumentará la interacción mediatizada con los compañeros, disminuyendo las interacciones cara a cara. Como se ha comentado, las empresas deberán regular el modo en el que se establece dicha comunicación para evitar aislamiento, dificultades para

compartir el conocimiento entre los trabajadores y menor posibilidad de apoyo social.

Parece innegable que estos cambios vertiginosos que están aconteciendo hacen necesario adoptar una posición preventiva y vigilante que sirva para anticipar los nuevos riesgos emergentes susceptibles de atentar contra la seguridad y salud de los trabajadores así como garantizar el equilibrio entre seguridad y salud de los trabajadores y la flexibilidad de la organización del trabajo. Por esta razón, la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020 considera que habrá que “estudiar riesgos emergentes, sus causas e impacto en la seguridad y salud de los trabajadores, en particular los derivados de las nuevas tecnologías [26]”.

Por otro lado, el Nuevo Marco estratégico Europeo de Seguridad y Salud en el Trabajo 2014-2020 insta a “evaluar los

cambios en la organización del trabajo derivados de la evolución de las nuevas TIC (conectividad constante) y su impacto a nivel organizacional e individual”, de igual manera la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020 considera que “las condiciones económicas y sociales están repercutiendo en la evolución de los lugares de trabajo y en la aparición de nuevos riesgos vinculados al modo en que se organiza el trabajo frente a los que avisa, habrá que actuar, teniendo en cuenta a su vez, la aparición de riesgos emergentes derivados de las nuevas tecnologías de la información y comunicación e instando a su estudio, sus causas y su impacto en la seguridad y salud de los trabajadores” (línea de actuación A.619), de ahí nuestro propósito de analizar algunas de las formas de organización del trabajo y análisis de los factores psicosociales de riesgos a los que pueda estar expuesto el trabajador. ●

■ Agradecimientos ■

Se hace constar el agradecimiento por sus aportaciones a **María Jesús Otero Aparicio, Ángel Lara Ruiz y Antonia Almodóvar Molina**, del INSSBT.

■ Bibliografía ■

- [1] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2015). New forms of employment. 168 p. Disponible en https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1461en.pdf
- [2] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of Work. 72 p. Disponible en <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>
- [3] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2015). VI Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo. Disponible en <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>
- [4] Vartiainen, M. (2006). Mobile Virtual Work-Concepts, Outcomes and Challenges. En: Mobile Virtual Work. A New Paradigm? Springer, p. 13-42.
- [5] Ley 1221 de 2008 Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones (julio 16). Diario Oficial N°. 47.052 de 16 de julio de 2008. Diario Oficial Congreso de la República de Colombia. https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjZ4ZesuKTWAhUGwXQKHSOjAUIQFggqMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.mintic.gov.co%2Fportal%2F604%2Farticles-3703_documento.pdf&usq=AFQjCNFUG2MQ-rNTj6gTE24Bc1VAFPHyA
- [6] Gareis, K., Lilischkis, S., Mentrup, A. (2006). Mapping the Mobile eWorkforce in Europe. En: Mobile Virtual Work. A New Paradigm? Springer, p. 45-69.
- [7] Flexibility.co.uk. Resources for new ways of working. (2014). “An exploration of what the future of work means for business, society and public policy. It’s work but not as we know it”. 64 p. Disponible en <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi7uNa6vrjVAhVEQBokHegwCo4QFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.flexibility.co.uk%2FitsWorkBut%2F&usq=AFQjCNHMLijLh6-tg8FQ2ioS8YtTELj1Q>

- [8] Schmidt, L., Holger, L. (2006). Model-based Design of Mobile Work Systems. En: *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?* Springer. p. 153- 176.
- [9] Vartiainen, M., Mannonen, P., Hakonen, M., Vartola. (2007) A. *Distributed and Mobile Work-Places, people and technology.* Springer, 204 p.
- [10] iPass, Inc., Blatt, K., Gallager J. (2013). *Mobile Workforce: the Rise of the Mobilocracy.* En: *Global Mobile: Application and Innovations for the Worldwide Mobile Ecosystem*, p. 275-292. Disponible en <http://books.infotoday.com/books/Global-Mobile/Global-Mobile--Mobile-Workforce--The-Rise-of-the-Mobilocracy.pdf>
- [11] Berg, O. (2013). Los 6 pilares del nuevo lugar de trabajo digital. Disponible en <https://blog.zyncro.com/2013/11/05/los-6-pilares-de-nuevo-lugar-de-trabajo-digital/>. 2013.
- [12] Andriessen, Erik, Vartiainen. (2007). *M. Mobile Virtual Work. A New Paradigm?*. Springer, 386 p.
- [13] Department of Informatics University of California, Irvine. (2008). *Designing for Nomadic Work.* Makoto, N., Mark, G. Disponible en https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewiJvqFwLjVAhVEvBoKHcOJBasQFgggMAA&url=https%3A%2F%2Fpdfs.semanticscholar.org%2Ffe8f9%2Ffa1953828b628d1427c8e8a281f0e45dce4c.pdf&usg=AFQjCNFQXliMYdINTyL29gSm8WnOzS_vQg
- [14] Axtell, C., (2011). Institute of Work Psychology, the Management School, University of Sheffield, UK. *The Well-being of the Mobile Workforce.* iPass Inc.
- [15] Pery, M., Sellen, A., O'Hara, K., Harper, R. H. R. (2011). *Dealing with Mobility: Understanding Access Anytime, Anywhere.* ACM Transactions on Computer-Human Interaction, 2011, vol. 8, nº 4, p.323-347. Disponible en <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=504707&dl=ACM&coll=DL&CFID=792739860&CFTOKEN=53903483>
- [16] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2010). *V Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo.* Disponible en <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010>
- [17] Institution of Occupational Safety and Health. IOSH.(2014). Home office, mobile office. *Managing remote working.* <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewiN5qTOWbjVAhVCfRoKHWSxAecQFgggMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.hrzone.com%2Fperform%2Fpeople%2Fcase-study-out-of-sight-out-of-mind-managing-remote-workers&usg=AFQjCNH5tUNQB3M5z2WCd0T3cZB4CaVw>
- [18] European Agency for Safety and Health at Work. (2008). Risk assessment for Teleworkers. E-Facts 33. Disponible en https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/en/publications/e-facts/efact33/33%20_risk_assessment_for_teleworkers.pdf
- [19] Crawford, J. O., MacCalman, L., Jackson, C, A. Institute of Occupational Medicine. (2011). *The Health and Wellbeing of Remote and Mobile Workers.* Occupational Medicine, vol. 61, nº6, p. 385-394. Disponible en http://www.bohrf.org.uk/downloads/224E05_Final_Report-December_2009.pdf
- [20] EU-OSHA, Cedefop, Eurofound and EIGE. (2017) *.Towards age-friendly work in Europe: a life-course perspective on work and ageing from EU Agencies.*85 p. Disponible en <https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/TE-02-17-364-EN-N.pdf>
- [21] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015).* 106 p. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>
- [22] Pinilla García, F. J. (2016). *Riesgos psicosociales de los usuarios intensivos de las TIC. Análisis a partir de los datos de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011) En: Anuario Internacional sobre prevención de Riesgos Psicosociales y calidad de vida en el trabajo.* P. 58-81. Disponible en <https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewiN5qTOWbjVAhVCfRoKHWSxAecQFgggMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ugt.es%2Fpublicaciones%2FAnuario2016%2520WEB.pdf&usg=AFQjCNHUHmHneU6SArRCx3onDT2N2jKpTw>
- [23] Observatorio de prevención de riesgos laborales ObservaPRL.org, Universitat Jaume I. "Informe ObservaPRL.org sobre tecnoestrés". 2016, 30 p. Disponible en https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewjcs7Y7Y_6bWAhWCWxkHelBceYQFgggMAA&url=http%3A%2F%2Fobservaprl.org%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F11%2FInforme-tecnoestres-2016-ObservaPRL.pdf&usg=AFQjCNELyb4WPLpW3DgbrUjGjEB-wfdTw
- [24] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2017). *Work-life balance and flexible working arrangements in the European Union.*10 p. Disponible en https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1741en.pdf
- [25] Otero Aparicio, M.J. (2015). *Discriminación laboral por razón de la edad. Intervención desde la Prevención de Riesgos Laborales.* En: *Revista Seguridad y Salud en el Trabajo.* 2015, p 36-47. Disponible en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev_INSHT/2015/84/sst_84_enlaces.pdf
- [26] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 2015. *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020.* Disponible en https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewioteJv6TWAhXlaRQKHtUTChAQFgggMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.insht.es%2FInshtWeb%2FContenidos%2FDocumentacion%2FESTRATEGIA%2520SST%252015_20.pdf&usg=AFQjCNEIbtQRgdor4Mf8P8c6V4W59Lpqw