

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo

Information and Communication Technologies (ICT) (I): new forms of work organization
Les technologies de l'information et de la communication (TIC) (I): nouvelles formes d'organisation du travail

Autor:

Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT)

Elaborado por:

Noemí Manzano Santamaría
 CENTRO NACIONAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS. INSSBT

El objetivo de esta Nota Técnica de Prevención (NTP) es analizar el impacto psicosocial del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito laboral. Con tal fin, esta primera NTP sobre el tema examinará algunas de las nuevas formas de organización del trabajo - el teletrabajo suplementario/alternativo, el teletrabajo móvil, el trabajo nómada- basadas en el uso de las TIC, para posteriormente estudiar, en una segunda NTP, los posibles factores de riesgo psicosocial que pueden generarse por un inadecuado diseño de estas condiciones de trabajo y facilitar medidas preventivas destinadas a eliminar o reducir la exposición a factores de riesgo psicosociales que puedan generar daños a la salud del trabajador, así como un descenso de la productividad, del rendimiento laboral, etc.

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

1. INTRODUCCIÓN

Desde la aparición del primer ordenador y el teléfono móvil, las TIC han evolucionado de manera vertiginosa, desarrollándose nuevos dispositivos portátiles (como el "Smartphone", la tableta, etc.) y aumentando el número de trabajadores que las usan de manera cotidiana, generalizándose su uso en el ámbito laboral, normalizándose en la interacción con los compañeros de trabajo, clientes, jefes, etc., así como en el desarrollo de la actividad laboral y la organización del trabajo.

Esta cotidianidad en el uso de las TIC en el ámbito laboral está relacionada con el proceso de globalización del mercado laboral y el aumento de la competitividad, que han requerido a las empresas mayor flexibilidad en la organización del trabajo y han dado lugar a nuevas formas de organización del trabajo, diferentes a las tradicionales. Éstas suponen un desafío para los técnicos de prevención, ya que incorporan cambios en la concepción tradicional del espacio físico donde se realiza el trabajo (aumenta la deslocalización del trabajo, teniendo la opción de realizarlo 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) con el riesgo de prolongar la jornada laboral debido a la facilidad para la conexión en cualquier momento y lugar, incidiendo así en la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Tal es la importancia de este asunto que se está empezando a debatir la necesidad de contemplar el derecho a la desconexión digital en la legislación laboral, existiendo empresas que ya lo están recogiendo en sus convenios colectivos.

Debido a la magnitud de los cambios en la forma de

organizar el trabajo propiciado por el uso de las TIC, es necesario anticipar los posibles factores de riesgo emergentes para garantizar un equilibrio entre la seguridad y la salud de los trabajadores y la flexibilidad laboral.

2. EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN EL ÁMBITO LABORAL Y NUEVAS FORMAS DE ORGANIZAR EL TRABAJO

Las TIC y sus aspectos potencialmente positivos y negativos

La tecnología (en general) y las TIC (en particular) son neutras, es decir, su uso no implica necesariamente consecuencias positivas ni negativas en sí mismas, sino que es la forma en la que se usan lo que puede inclinar la balanza hacia un lado o hacia otro, perfilando los aspectos potencialmente positivos y negativos de las TIC, entendidas como el conjunto de tecnologías tales como herramientas, soportes, canales, softwares, etc. que permiten al usuario acceder, almacenar, procesar y transmitir la información presentándola en forma de audio, texto y/o imagen (Zambrano, 2009).

Algunos de estos aspectos potencialmente positivos y negativos están detallados en las tablas 1 y 2.

Las TIC como elemento fundamental para la generación de nuevas formas de organización del trabajo

Como consecuencia del desarrollo y uso de las TIC en el ámbito laboral se han ido generando nuevas formas de organización del trabajo que suponen una alternativa

USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL
ASPECTOS POTENCIALMENTE POSITIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Omnipresencia de las TIC en los procesos productivos que imprimen rapidez y ahorro de tiempo de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor satisfacción laboral y productividad.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para llevar a cabo una comunicación sincrónica (en tiempo real, usando el móvil, la videoconferencia, etc.) o asincrónica (usando, por ejemplo, el correo electrónico) con trabajadores en diferentes localizaciones (a nivel local, autonómico, nacional, internacional) a través de espacios virtuales de comunicación.
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad laboral y aumento de la autonomía para gestionar el tiempo de trabajo en función del cumplimiento de objetivos laborales.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para realizar el trabajo deslocalizadamente gracias a la conexión accesible en cualquier lugar. • Facilitan la ruptura con la concepción tradicional de realización del trabajo (el realizado asistiendo diariamente al centro de trabajo empresarial dentro de un horario previamente establecido).
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso ilimitado a información a través del uso de Internet. • Facilita el compartir conocimientos a través de Internet, plataforma web, intranet, etc., y la movilidad de contenidos. • Digitalización de la información gracias al almacenamiento de la misma en dispositivos físicos (USB) o virtuales (“la nube”), lo que evita la carga, manipulación y/o transporte de documentos pesados.
<ul style="list-style-type: none"> • Abaratamiento de los costes empresariales relativos al espacio físico gracias a la deslocalización física del lugar de trabajo (la oficina no es el único lugar de trabajo). • Abaratamiento de las comunicaciones a distancia (ya no es necesario desplazarse a otros centros de trabajo para visitar a clientes, compañeros de trabajo, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilización de los tiempos de trabajo y superación de la rigidez que imponen los tradicionales horarios fijos de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Autogestión del trabajador en función del cumplimiento de objetivos, lo que le otorga mayor autonomía.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para la realización de varias tareas a la vez (multitarea).
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para el contacto constante y la mejora en la atención al cliente y/o empresa cliente (gracias al uso de TIC, conectividad constante, portabilidad de equipos y deslocalización).
<ul style="list-style-type: none"> • Inserción en el mercado laboral de trabajadores con movilidad reducida, trabajadores con ascendentes o descendientes dependientes, trabajadores con residencia alejada del centro de trabajo, etc.

Tabla 1. Aspectos potencialmente positivos de la utilización de las nuevas TIC en el ámbito laboral.

más flexible a una de las primeras formas de organización del trabajo usando las TIC; el *telecommuting*, término que hacía referencia al *commuting* o desplazamiento diario al lugar de trabajo por el uso de las TIC desde el hogar y que actualmente está asociado al teletrabajo permanente en el hogar.

Las nuevas formas de organización del trabajo, reflejadas en la figura 1, quedan circunscritas al término *eWork*, concepto más amplio que el inicial de *telecommuting* ya

que es 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)”.

El *telecommuting*, entendido hoy como teletrabajo permanente en el hogar, ha dejado paso a formas mixtas de organización del trabajo, que combinan la realización del trabajo en el domicilio con el realizado en la oficina



Figura 1. Algunas de las nuevas formas de organización del trabajo

USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL
ASPECTOS POTENCIALMENTE NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Posible incremento del ritmo de trabajo y la exigencia en la rapidez de respuesta. • Las TIC, los clientes y/o los objetivos a alcanzar imponen el ritmo de trabajo. El trabajador puede perder el control sobre el mismo.
<ul style="list-style-type: none"> • Posible aumento de la dependencia tecnológica para realizar el trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Puede suponer un aprendizaje y esfuerzo continuo para el manejo de las TIC.
<ul style="list-style-type: none"> • Su uso puede aumentar las exigencias de naturaleza cognitiva (manejo de TIC, multitarea, etc.) ocasionando mayor dificultad en la toma de decisiones, un incremento de errores, etc., así como interrupciones constantes si se hace un uso inadecuado de las TIC.
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del contacto social cara a cara, sensación de aislamiento y/o sensación de soledad.
<ul style="list-style-type: none"> • Prolongación de la jornada laboral (realización del trabajo en los tiempos muertos entre viaje y viaje, realización del trabajo fuera del horario laboral, en el hogar, etc.) que puede desembocar también en una intensificación del trabajo. • Prolongación de la jornada laboral que puede interferir en la vida familiar y el tiempo de ocio. • Dificultad para contabilizar el trabajo realizado fuera de la jornada laboral (mediante conexión remota a los servidores en el fin de semana, envío y recepción de correos electrónicos fuera del horario laboral, etc.). • Disminución y dificultad para disfrutar del tiempo de descanso y/o recuperación física y mental debido a la facilidad de conexión para realizar el trabajo fuera de la jornada laboral. • La facilidad para trabajar en cualquier momento y lugar gracias a las TIC puede actuar como generador y/o potenciador de la adicción al trabajo y/o la adicción al uso de las TIC. Ambas adicciones pueden interactuar y retroalimentarse.
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas técnicos (averías, lentitud del dispositivo, etc.) y/o de infraestructura (ausencia de enchufes, etc.) pueden impedir la realización del trabajo usando TIC en diferentes localizaciones fuera de las instalaciones de la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de información al acceder, gestionar y utilizar cantidades ingentes de información que se obtiene mediante diferentes vías: conexión a Internet, recepción de correos electrónicos, etc. • Pérdida de información valiosa al extraviarse y/o averiarse el dispositivo usado. • Desafío a la hora de proteger la información confidencial. • Inadecuada gestión del conocimiento de los trabajadores remotos si estos no tienen forma de compartir con sus compañeros el conocimiento que van adquiriendo día a día, fruto del desarrollo de su actividad laboral, favoreciendo la pérdida de los mismos.
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para la coordinación de actividades realizadas por trabajadores fuera del centro de trabajo, debido a problemas en la comunicación e interacción con y entre los trabajadores remotos. • Canales de comunicación no establecidos o inadecuados con y entre trabajadores remotos.
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura empresarial anclada en el presentismo laboral y desconfianza en la autogestión del trabajador. • Dificultad y desafíos en la supervisión del trabajo realizado. • Monitorización (vigilancia) del trabajador y del cumplimiento de sus objetivos de manera desproporcionada y despersonalizada.
<ul style="list-style-type: none"> • Tareas inesperadas y no planificadas suceden a otras tareas en curso de manera incesante.
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de regulación relativa al trabajo digital, la desconexión digital, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Localizaciones ergonómicamente no adecuadas para realizar el trabajo (cafeterías, asiento del avión, etc.). • Trabajadores con sensación de búsqueda constante de un espacio físico donde trabajar: salas de espera en aeropuertos, aviones, trenes, telecentros de trabajo, espacios de <i>coworking</i> (espacios de trabajo compartidos), <i>techub</i> (espacios donde una red internacional de emprendedores pueda trabajar, colaborar, relacionarse y aprender), etc.

Tabla 2. Aspectos potencialmente negativos de la utilización de las nuevas TIC en el ámbito laboral.

del empresario, como son: el teletrabajo suplementario u ocasional (puede entenderse como aquel en el que el trabajador pasa uno o dos días de trabajo en el hogar -en función de la fuente consultada- a la semana) y/o el teletrabajo alterno (aquel en el que el trabajador divide su tiempo de dedicación al trabajo entre la oficina y el hogar).

Por otro lado, el teletrabajo móvil o trabajo móvil basado en las TIC y el trabajo nómada ha supuesto la evolución lógica de las formas de organización del trabajo como respuesta a un mercado cada vez más global, competitivo y deslocalizado, apostando por la flexibilidad como medio para adaptarse a los continuos cambios del mercado y los procesos productivos, alcanzando mayor visibilidad alrededor del año 2000 y aumentando progresivamente desde entonces.

El concepto de trabajo móvil basado en las TIC se define por la Fundación Europea para la Mejora de Condiciones de Vida y Trabajo (2015) como aquel donde “el trabajador (ya sea empleado o autónomo) opera desde varias posibles localizaciones fuera de las instalaciones de su empresa, por ejemplo, desde su casa, desde la instalación del cliente o en desplazamiento) apoyándose en la tecnología moderna como un portátil y una “tablet”. Esto difiere del teletrabajo tradicional en el sentido de que se está menos atado al lugar de trabajo”.

Algunas de las características del trabajo móvil basado en el uso de TIC serían: el acceso remoto al sistema de comunicaciones de la empresa (plataforma web, foros, chat, correo electrónico, etc.), el intercambio de información en espacios virtuales de trabajo, el desarrollo del trabajo con mayor flexibilidad y movilidad física (ya que se

trabaja en varias y/o diferentes localizaciones, como hoteles, cafeterías, empresa del cliente, su propio hogar, etc. o en el trayecto de una localización a otra usando el avión, el tren, etc.), la disponibilidad y conectividad constante en cualquier lugar y en cualquier momento y la movilidad en todas sus vertientes. La movilidad es entendida como: movilidad de contenidos (que pueden recibirse y enviarse de una forma casi inmediata gracias al uso de internet, etc.), movilidad de los dispositivos utilizados (en relación con la portabilidad de los mismos), movilidad de las relaciones (los trabajadores no se relacionan solamente en un único centro de trabajo con los compañeros ubicados en el mismo sino con trabajadores en diferentes localizaciones, a nivel local, nacional e internacional o incluso a través de espacios virtuales) y la movilidad virtual (relativa a la realización de la tarea en espacios virtuales de trabajo y la posibilidad de almacenarlos virtualmente desde "la nube" o enviarlos por correo electrónico).

Como Blatt y Gallager (2013) afirman: "En este sentido, 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**".

Las características principales del teletrabajo móvil o trabajo móvil basado en el uso de TIC se han recogido en la figura 2.

El trabajo nómada, sin embargo, es definido por Makoto y Mark (2008) como una forma extrema de trabajo móvil, caracterizada (al igual que los teletrabajadores



Figura 2. Los pilares del teletrabajo móvil. Adaptado de Berg (2013)

móviles), por el uso de TIC, la flexibilidad en la organización del tiempo del trabajo, la movilidad física, etc., y por tres características específicas que marcan la diferencia: viajan de manera intensiva durante la mayoría de su tiempo, no están fuertemente vinculados a ninguna oficina o lugar de trabajo trascendiendo la necesidad de acudir a un centro de trabajo físico, y la necesidad de llevar, gestionar, reconfigurar sus propios recursos (ordenador, fax, impresora, conexión a internet, toma de corriente, etc.) cuando realizan su trabajo en diferentes localizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. E. New forms of employment. Luxemburgo. 2015. 168 páginas.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, International Labour Organization. Working Anytime, Anywhere: The Effects on the World of Work. Luxemburgo. Gnénova. 2017. 80 páginas.

BERG, O.
Los 6 pilares del nuevo lugar de trabajo digital. 2013.
<https://blog.zyncro.com/2013/11/05/los-6-pilares-de-nuevo-lugar-de-trabajo-digital/>

BLATT, K., GALLAGER J.
"Mobile Workforce: The Rise of the Mobilocracy". En Global Mobile: Applications and Innovations for the Worldwide Mobile Ecosystem. New Jersey. Information Today, Inc. 2013. Páginas 275-292

CRAWFORD, J. O., MACCALMAN, L., JACKSON, C. A.
The Health and Well-being of Remote and Mobile Workers. Occupational Medicine. Septiembre. 2011, volumen 61, número 6, páginas 385-394.

ERIK ANDRIESEN, J.H., VATIAINEN, M. (2006).
Mobile Virtual Work. A New Paradigm?
Berlín. Springer. 2006. 392 páginas.

HANHIKE, T., GAREIS, K. MODELLING eWork.
Towards a better understanding of information technology's impact on workplaces and work locations.

MAKOTO, N., MARK, G.
Designing for Nomadic Work. Irvine. USA. Universidad de California. Departamento de Informática. 2008. 10 páginas.

PERRY, M., SELLEN, A., O'HARA, K., HARPER, R.H.R.
Dealing with Mobility: Understanding Access Anytime, Anywhere.
ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI). Diciembre. 2001. Volumen 8, número 4, páginas 323-347.

SCHMIDT, L., HOLGER, L. (2006).
Model-based Design of Mobile Work Systems. En Mobile Virtual Work. A New Paradigm?
Berlín. Springer. 2006. Páginas 153-176.

VATIAINEN, M. (2006).
Mobile Virtual Work-Concepts, Outcomes and Challenges. En Mobile Virtual Work. A New Paradigm?
Berlín. Springer. 2006. Páginas 13-42.

ZAMBRANO MARTÍNEZ, F.
Las TICS en nuestro ámbito social.
Revista Unam.mx Revista Digital Universitaria, 2009. Volumen 10, número 11.
<http://www.revista.unam.mx/vol.10/num11/art79/int79.htm>