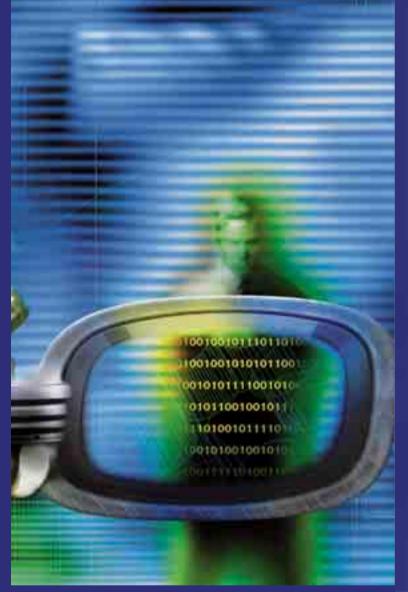


http://extranet.ugt.org/saludlaboral/OPRP http://extranet.ugt.org/saludlaboral/cec www.ugt.es



TECNOESTRÉS

Efecto sobre la salud y prevención

Observatorio permanente de riesgos psicosociales Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT





EL TECNOESTRÉS

Efecto sobre la salud y prevención



Reservados todos los derechos. Ninguna parte de este libro puede ser reproducida o transmitida en forma alguna ni por medio alguno, electrónico o mecánico, incluidos fotocopias, grabación o por cualquier sistema de almacenado y recuperación de información, sin permiso escrito del editor.

Edita: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente C/ Hortaleza, 88 (28004 Madrid) Madrid, nobiembre de 2008

Producción Gráfica: Process Print S.L.

INDICE

| ESTRES | | 5 |
|----------|--|----------------------------|
| ESTRÉS I | ABORAL | 6 |
| TIPOS D | E ESTRÉS LABORAL | 8 |
| A. | DURACIÓN TEMPORAL | 8 |
| В. | EFECTOS SOBRE LA PERSONA | 9 |
| C. | ORIGEN O FACTOR DESENCADENANTE | 10 |
| D. | EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN LA SALUD | 11 |
| TECNOE | STRÉS | 13 |
| A. | CONCEPTO DE TECNOESTRÉS | 14 |
| В. | EFECTOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO. FUENTES DE TECNOESTRÉS | 14 15 |
| | Recursos laborales | 16 17 18 18 19 |
| C. | CONSECUENCIAS DEL TECNOESTRÉS | 19 |
| D. | TIPOS DE TECNOESTRES | 20 |
| E. | EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DEL TECNOESTRES | 21 |
| F. | MEDIDAS PREVENTIVAS Medidas sobre aspectos técnicos Medidas sobre aspectos organizacionales Medidas sobre el trabajador | 25 25 26 28 |
| G. | PLANIFICACIÓN PREVENTIVA | 30 |
| Н. | CONSULTA Y PARTICIPACIÓN | 30 |

ESTRÉS

El entorno que nos rodea se encuentra siempre en constante cambio, es una fuente continua de exigencias externas que ejercen una determinada presión sobre nosotros y que nos requiere una cierta capacidad de adaptación. Así, en nuestra vida diaria hacemos frente a diferentes exigencias externas: laborales, sociales, familiares..., que nos provocan desequilibrios y requieren una respuesta adecuada para afrontarlas.

Ante un acontecimiento o situación que pueda resultar desafiante o amenazadora respondemos de forma automática y natural. A este mecanismo de respuesta lo conocemos comúnmente como estrés.

Cuando nuestra capacidad de respuesta nos permite hacer frente a las demandas externas, conseguimos adaptarnos y superar los desafíos, sintiendo los efectos positivos del estrés y la motivación que nos impulsa a hacer cosas diferentes. Sin embargo, cuando nuestra capacidad de respuesta se ve sobrepasada y/o superada, nuestro cuerpo padece los efectos negativos del estrés. Como consecuencia de la tensión provocada por estas situaciones agobiantes sufrimos reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos que a veces pueden ser graves (dolor de cabeza, de espalda, cansancio, sudoración, gastritis, sentimientos de agobio, olvidos, dificultades en las relaciones personales, insomnio, pesadillas, alteraciones del apetito, hipertensión, ansiedad, depresión...).

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral aparece cuando las exigencias, dentro del entorno laboral, superan nuestra capacidad para hacerlas frente o mantenerlas bajo control. Se manifiesta en cualquier espacio o lugar de trabajo, pudiendo afectar a cualquier trabajador, independientemente de su actividad, contrato, relación laboral o tamaño de la empresa. Es posible, sin embargo, que aquellos que realizan su trabajo en determinados sectores económicos u organizaciones (trabajadores de Telemarketing, teleoperadores, trabajadores de banca, asistencia sanitaria, enseñanza, tecnologías de la información, producción...) sean más propensos a desarrollarlo, por la presencia de un mayor número de agentes estresores (ritmos de trabajo elevados, sobrecarga de trabajo, horarios de trabajo, dificultades para conciliar la vida laboral y personal, inestabilidad laboral, cambios, realizar trabajos complejos o difíciles...). El estrés está relacionado, básicamente, con factores ligados a la organización, los procesos y las condiciones de trabajo, presentes en todas las actividades profesionales, si bien no nos afectan a todos por igual.

Entendemos el estrés laboral como la respuesta biológica (reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento) que nos provoca el estar expuestos, a situaciones con una intensa presión y de forma prolongada durante gran parte de nuestro tiempo de trabajo. Estrés generado por las cargas laborales, que, sin el apoyo necesario en el tiempo adecuado, puede generarnos daños, en ocasiones irreversibles, a nuestra salud, física y/o psíquica.

Al hablar de estrés laboral nos estamos refiriendo pues, al estado físico y psíquico que, elementos agresivos presentes en el ambiente de trabajo, nos producen alteraciones orgánicas y anímicas, consecuencia del desequilibrio entre las exigencias del trabajo y nuestra capacidad de respuesta.

Este estado se caracteriza por unos altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder afrontar las demandas laborales. Nuestra capacidad depende, en parte, de la percepción que tengamos de los requerimientos y de las posibilidades de adaptación a los mismos.

Es necesario matizar la importancia de este componente individual y así evitar criminalizar y culpabilizar al trabajador, como responsable único y último, de un proceso originado por la sobrecarga o infracarga de trabajo, los intensos y prolongados ritmos de trabajo, unas deficientes e inadecuadas condiciones organizativas y de trabajo... Factores sobre los que tenemos, habitualmente, escaso control para modificarlos o para adaptarlos a nuestras capacidades.

| ESTRESORES ESTRESORES | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| AMBIENTE FÍSICO | TAREA | ORGANIZACIÓN TRABAJO | | | | |
| Iluminación. | Carga mental. | Conflicto y ambigüedad | | | | |
| Ruido. | Control sobre la tarea. | de rol. | | | | |
| Temperatura. | Ritmos de trabajo | Jornada de trabajo. | | | | |
| Trabajo en ambientes | | Relaciones personales. | | | | |
| contaminados | | Estabilidad laboral | | | | |

| CONSECUENCIA DEL ESTRÉS | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| FÍSICAS | PSICOLÓGICAS | PARA LA EMPRESA | | | |
| Trastornos Gastrointestinales. Cardiovasculares. Respiratorios. Endocrinos. Musculares. Dermatológicos | Alteraciones del sistema nervioso. Trastornos del sueño. Depresión. Ansiedad. Trastornos afectivo y de la personalidad | Deterioro del medio ambiente de trabajo. Bajas. Absentismo. Incapacidades laborales. Accidentes de trabajo | | | |

TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

No existe un único tipo de estrés, pudiendo establecer diferentes clasificaciones atendiendo a diferentes criterios. Así pues lo podríamos clasificar por su duración en el tiempo, por el efecto que produce en la persona y por su origen, o factor desencadenante.

A. DURACIÓN TEMPORAL

Atendiendo a la constancia de la exposición al agente o agentes estresores y nuestra capacidad de respuesta, podemos clasificar el estrés en dos grandes grupos: estrés agudo y crónico.

Si la exposición a una situación de estrés superara nuestros recursos puede provocarnos una respuesta rápida e intensa que, en ocasiones, puede derivar en un comportamiento violento (situaciones relacionadas con despidos, sanciones...). Hablaríamos entonces de **estrés agudo**.

ESTRÉS AGUDO

Producto de una agresión intensiva, física y/o emocional, limitada en el tiempo pero que supera el umbral del trabajador.

Situación que se repite continuada y recurrentemente en el tiempo. Exige una adaptación constante y permanente al trabajador.

ESTRÉS CRÓNICO

El **estrés crónico** puede producirse por la exposición constante a factores estresantes externos o por tener que dilatar nuestra respuesta ante una situación de estrés que se prolonga en el tiempo. Este tipo de estrés es más frecuente en ambientes laborales inadecuados (entorno físico agobiante), con sobrecarga de trabajo, o en actividades excesivamente monótonas y lentas, trabajos a turnos y/o nocturnos...

B. EFECTOS SOBRE LA PERSONA

Si nos referimos a los efectos positivos o negativos, que puede tener, para nosotros, la exposición a un entorno estresante, podríamos hablar **eustrés**, cuando la exposición implique un estímulo positivo, o de **distrés** cuando implique un estímulo negativo. Es esta última situación la que más comúnmente identificamos o conocemos como estrés.

| EUESTRÉS (ESTRÉS POSITIVO) | Supone un estímulo positivo. En este caso la respuesta del organismo respeta la capacidad de respuesta física y psicológica del individuo. El estrés actúa como un factor motivador. |
|--|--|
| DISTRÉS (ESTRÉS NEGATIVO) | La capacidad de respuesta del trabajador es insuficiente o ha resultado exagerada, provocando desajustes en el trabajador y las condiciones de trabajo. |

En el caso del estrés positivo, no se ven superadas nuestras capacidades fisiológicas y psicológicas, actuando este tipo de estrés como un elemento motivador que nos refuerza y nos ayuda a superar los obstáculos y las dificultades. Puede resultar un elemento de ayuda a la hora de afrontar nuevos desafíos.

Sin embargo, cuando nuestra respuesta ante una situación de estrés resulta insuficiente o exagerada, se producen desequilibrios entre lo que podemos hacer y las exigencias creadas por unas determinadas condiciones de trabajo (tareas, estructura organizativa...). Este desequilibrio nos provocará una serie de desajustes, que pueden afectar a nuestro bienestar físico y psicológico, hablando entonces de estrés negativo.

C. ORIGEN O FACTOR DESENCADENANTE

Otra forma de clasificar el estrés, además de por su efecto temporal o por su efecto sobre la persona, es establecer una clasificación determinada por cuál es el origen de la situación de estrés, o qué factor o factores desencadenan la respuesta del trabajador.

Síndrome de estrés post-traumático:

Responde al trastorno que nos supone haber vivido un episodio dramático, intenso o súbito. Provoca irritabilidad, retraimiento, bajas laborales, disminución del rendimiento y cambios de comportamiento.

Dentro del ámbito laboral se puede producir a consecuencia, por ejemplo, de decisiones empresariales negativas, conductas agresivas, violencia en el trabajo, ser víctima o testigo de un accidente laboral, lesiones traumáticas...

Tecnoestrés:

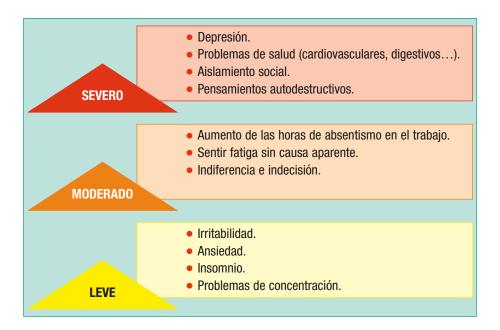
Hace referencia a los efectos de los cambios acaecidos en el mercado de trabajo y en las organizaciones debidos al uso de las nuevas tecnologías. Por un lado pueden suponer un inestimable apoyo facilitándonos una mayor y mejor capacidad de hacer frente a los crecientes e intensos ritmos de trabajo, mientras que, por otro, pueden revelarse como una fuente de efectos negativos, afectándonos al contenido de nuestras tareas y al ambiente de trabajo.

Estrés por razón de género:

Está vinculado especialmente con situaciones de desigualdad relacionadas directamente con el género y/o sexo del trabajador, así como con las mayores cargas que supone, para la trabajadora asalariada, el trabajo familiar, cuyo desempeño se encuentra todavía desequilibrado hacia la mujer.

D. EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN LA SALUD

Si hablamos de los posibles efectos que el estrés puede tener sobre nuestra salud, debemos tener en cuenta los diferentes aspectos y factores, tanto organizacionales como personales, que pueden influir. De esta forma, de acuerdo con los principales efectos que sobre la salud provoca el estrés, podemos clasificarlos en tres niveles de importancia, de mayor a menor grado.



Otra forma de clasificar las consecuencias para la salud de una exposición prolongada al estrés laboral, es por la naturaleza de los trastornos que nos origina:

CONSECUENCIAS FÍSICAS

- Gastrointestinales: Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa, aerofagia...
- Cardiovasculares: Hipertensión, enfermedades coronarias, arritmias cardiacas...
- Respiratorios: Asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en el pecho...
- Endocrinos: Hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, síndrome de Cushing...
- Sexuales: Impotencia, vaginismo, alteraciones de la libido...
- Dermatológicos: Prurito, dermatitis atípica, sudoración excesiva, alopecia...
- Músculo-esqueléticos: Alteraciones en los reflejos musculares (hiper- e hiporeflexia)...
- Otros: Cefaleas, alteraciones inmunológicas (gripe, herpes), artritis reumatoide...

CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS

- Secuelas negativas: Incapacidad para concentrarse y/o tomar decisiones, sensación de confusión, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, frecuentes olvidos, hipersensibilidad a las críticas, consumo de sustancias, mal humor, bloqueos mentales, desorientación y preocupación excesiva.
- Trastornos psicológicos: Trastornos del sueño, ansiedad, depresión, miedos, fobias, adicciones, trastornos afectivos, alteración de conductas de alimentación, trastornos de personalidad, esquizofrenia...
- Manifestaciones externas y conductuales: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación al actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer compulsivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes...

TECNOESTRÉS

El tecnoestrés es, como hemos comentado, un tipo de estrés provocado por la exposición continuada al uso nuevas tecnologías de información y comunicación, tales como internet, la telefonía móvil, la televisión digital, los ordenadores portátiles, Asistentes Digitales Personales (PDAs), el teletrabajo.... Una exposición que se produce tanto dentro, como fuera del ámbito laboral y que puede producirnos ansiedad y temor ante su uso, o provocarnos una dependencia, que nos haga necesitar continuamente estos estímulos tecnológicos. El tecnoestrés supone una "conexión" constante a las nuevas tecnologías, que puede generar fatiga, estrés y otros trastornos y patologías relacionados con su uso continuado (ansiedad, depresión, dificultades de concentración y pérdidas de memoria, consumo de sustancias, problemas musculares...).

Está íntimamente ligado a efectos psicosociales negativos generados por el uso desmesurado, constante y mantenido de las nuevas tecnologías en el trabajo, a los insuficientes tiempos de descanso, durante la jornada laboral, que nos impiden desconectar de los equipos de trabajo, y al uso cada vez más cotidiano de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral, doméstico y social.

Para poder hacer frente a los riesgos relacionados con el uso de estos sistemas tecnológicos y así evitar los daños que para nuestra salud puede tener el desequilibrio entre las demandas y requerimientos –derivados de estas nuevas formas de trabajo—y nuestras capacidades –mecanismos de respuesta—, es necesario conocer y entender en qué consiste el tecnoestrés, las causas que lo provocan, cómo puede limitarse su exposición y de qué forma pueden prevenirse o evitarse su efectos y las consecuencias negativas.

A. CONCEPTO DE TECNOESTRÉS

Podemos entender el tecnoestrés como: "estado psicológico negativo relacionado con el uso de las tecnologías de información y comunicación o amenaza de su uso futuro" 1.

El tecnoestrés vendrá determinado, por la implantación y uso –presente o futuro– de nuevas herramientas tecnológicas en el ámbito laboral (centralitas telefónicas, uso de correo electrónico, programas informáticos...) y por las nuevas exigencias que estos sistemas crean (mayor nivel de atención, mayor complejidad o dificultad de las tareas, trabajo más monótono o repetitivo, ritmos de trabajo...) y el tiempo de exposición dentro y fuera de la jornada laboral.

Así pues, una exposición laboral prolongada a las nuevas tecnologías, o la incapacidad para hacer frente, de forma eficaz, a las demandas generadas, por su implantación, o por la falta de recursos personales, puede producir un desequilibrio que supere nuestra capacidad para afrontar con solvencia la exposición a estos nuevos estímulos externos, provocándonos estrés. Esta situación nos provocará una respuesta negativa, asociada al tecnoestrés, con posibles y graves consecuencias para nuestra salud (ansiedad, fatiga, adicción...).

B. EFECTOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO. FUENTES DE TECNOESTRÉS

La mera inclusión de nuevas tecnologías en los puestos de trabajo (implantación de sistemas informatizados en máquinas, tramitación de documentos por internet o correo electrónico, uso del teléfono móvil como nueva herramienta de trabajo...) no debería ser, por sí misma, fuente generadora de tecnoestrés. Sin embargo los cambios provocados por su implantación laboral,

¹ (Nota Técnica Preventiva 730 "Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psi-cosocial").

en la organización del trabajo, así como las nuevas demandas de trabajo derivadas de su uso, tienen un indiscutible impacto sobre los sistemas de comunicación dentro de la empresa, las relaciones interpersonales, sobre el contenido de las tareas y los ritmos de trabajo..., influyendo por tanto en las condiciones de trabajo y afectándonos a nuestra salud.

Todas estas modificaciones, provocadas por los nuevos sistemas de trabajo, actuarán como una fuente potencial de estrés, que sin duda tendrán una incidencia sobre nuestra seguridad y salud, pudiendo afectarnos, en mayor o menor medida según: nuestros recursos personales, la formación e información que hayamos recibido sobre estas nuevas formas de trabajo, nuestra experiencia y nuestra capacidad para afrontar y adaptarnos a los cambios tecnológicos.

Demandas laborales

Nos referimos a demandas laborales, asociadas al uso de sistemas y/o herramientas tecnológicos de información y comunicación, cuando hablamos de aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales del trabajo que, nos someten a unos requerimientos continuados –físicos y/o psicológicos–, relacionados con la sobrecarga del trabajo o de información, monotonía de las tareas asignadas, incremento de la dificultad del trabajo, aumento de los ritmos de trabajo..., que someten al trabajador a una situación de presión tal que puede generar síntomas de ansiedad, agobio...

Estas demandas laborales nos suponen por un lado, un incremento del esfuerzo mental para realizar nuestra actividad, y por otro, requieren una determinada capacidad de adaptación que nos permita poner en práctica los nuevos métodos de trabajo.

Es imprescindible identificar y evaluar los efectos que los cambios en los sistemas de trabajo introducen las nuevas tecnologías a la hora de realizar las tareas, respecto a cómo se ejecutaban hasta su implantación, con la finalidad de evitar o minimizar los efectos nocivos su uso y del aumento de los niveles

de estrés que el uso de ordenadores, móviles, internet..., puedan generarnos, para así adecuar las nuevas demandas laborales a nuestros recursos como trabajador.

Es necesario hacer especial hincapié en los efectos negativos que el uso de las nuevas tecnologías tienen sobre nuestra vida personal y las consecuencias que pueden tener, como generadoras de conflictos trabajo-familia, al impedirnos desconectar de la actividad laboral, al abandonar el centro de trabajo, pues en la actualidad, en muchas ocasiones, se continua mantenido un vínculo virtual, a través de: móvil, correo electrónico, PDAs...

Recursos laborales

Hablamos de recursos laborales al referirnos a las capacidades que tenemos para hacer frente al uso de las nuevas tecnologías, en función de los recursos que disponibles, a la hora de realizar el trabajo, y del grado de control sobre la tarea o tareas que desarrollamos.

En este punto, las estrategias de implantación de las nuevas tecnologías en la organización van a jugar un papel muy importante, determinando, en función del grado de control que tengamos sobre los equipos y herramientas tecnológicas puestas a nuestra disposición y la tarea que realizamos, el grado de autonomía sobre el desarrollo de la actividad profesional y, por tanto, el rendimiento, la satisfacción laboral, el bienestar psicosocial y el nivel de estrés que soportamos.

Así pues, una implantación, razonable y meditada, de los sistemas tecnológicos de información y comunicación, que otorguen una mayor responsabilidad y control sobre la tarea al trabajador, implicará un menor esfuerzo mental y físico, minimizando los efectos perjudiciales para su salud. Mientras que, si el papel protagonista recae sobre los equipos y sistemas informáticos y/o tecnológicos, implantados en el trabajo (los ritmos de trabajo vienen determinados por programas o sistemas informáticos, se incrementa el número de tareas o la dificultad de las mismas...) sufriremos los efectos más perniciosos y nocivos, viendo incrementado sensiblemente nuestro nivel de estrés.

Es necesario que la empresa dote a los trabajadores de los recursos necesarios y suficientes para que puedan utilizar los programas, equipos y sistemas tecnológicos de forma que no supongan un incremento del riesgo, como fuentes generadoras de estrés para el trabajador. Esto se puede conseguir mediante la planificación y realización de cursos de formación teórico-prácticos, la adaptación de nuevas tecnologías a las capacidades de los trabajadores –no implantarlas únicamente con criterios productivos– y concediendo al trabajador la autonomía y control suficientes sobre la tarea que ha de realizar.

Comunicación y relaciones interpersonales

Otra de las consecuencias de la introducción de las nuevas tecnologías en los sistemas de trabajo, es el efecto que estas tienen sobre los sistemas de comunicación de la empresa, tanto sobre las relaciones personales entre los trabajadores, como en las relaciones verticales entre los trabajadores y la organización (supervisores, jefes de producción, jefes de equipo, dirección...).

El fomento, cada vez más frecuente, dentro de la organización, de sistemas de comunicación indirectos, a través de e-mail, u otros mecanismos similares, está sustituyendo, cada vez con mayor frecuencia, a la comunicación verbal, ya sea telefónica o directa, alterando y dificultando los antiguos canales de comunicación personal. Esto conlleva una mayor sensación de distanciamiento en los trabajadores afectando a la necesidad de contar con "apoyo social" y/o emocional, despersonalizando la comunicación en el ámbito laboral.

La comunicación interpersonal puede tener un efecto amortiguador sobre las consecuencias negativas que puede producir un entorno de trabajo estresante. Es muy importante el apoyo social, que incide a la hora de satisfacer las nuevas necesidades de afiliación, de sentirnos parte de un grupo, y que puede moderar el efecto de unas condiciones de trabajo adversas. Si, por el contrario, las relaciones personales entre los trabajadores no son satisfactorias, pueden ser amplificadoras de estrés.

Consulta y participación

La organización debe facilitar mecanismos eficaces de consulta y participación de los trabajadores y/o sus representantes en materias de seguridad y salud, atendiendo especialmente, en el tema que nos ocupa, a aquellos aspectos de la organización del trabajo, que impliquen elección y aplicación de nuevas tecnologías, por los cambios que implican en los métodos de trabajo y pueden suponer fuentes generadoras de nuevos riesgos de índole laboral para los trabajadores.

La organización deberá pues facilitarnos los mecanismos oportunos y necesarios para que podamos exponer los problemas que suponen la implantación de nuevas tecnologías, los cambios en la forma de trabajar y en los requerimientos de nuevas habilidades para el desarrollo de nuestro trabajo. También debe facilitarnos la posibilidad de exponer alternativas o sugerencias sobre la mejor forma de realizar su implantación en los puestos de trabajo, adaptando los nuevos métodos de trabajo y mejorando así la aceptación por parte de los trabajadores y facilitándonos el tránsito hacia las nuevas formas de trabajar.

Formación e Información

Los cambios en las metodologías de trabajo, en especial, los ocasionados por la introducción de nuevos sistemas y/o herramientas tecnológicos en el trabajo, van a requerir, por nuestra parte, la adquisición de nuevas capacidades y/o habilidades.

Es fundamental que la empresa nos informe previamente de que cambios se van a acometer y cómo pueden afectar a nuestro puesto de trabajo y/o funciones, así como que se realice un estudio sobre las nuevas necesidades formativas, que permitan establecer programas y planes formativos, para que podamos desarrollar los conocimientos, aptitudes y destrezas, en el uso de las nuevas tecnologías, haciendo menos traumático los cambios provocados por su implantación.

Una deficiente formación implicará un aumento del sentimiento de rechazo por parte de los trabajadores al uso de la tecnología, incrementando los sentimientos de frustración respecto de su uso y la resistencia a los cambios tecnológicos, disminuyendo la eficacia de su implantación y del mismo modo la productividad.

Recursos personales

Como hemos hablado hasta el momento, el uso y los cambios provocados por la implantación, presente o futura, de nuevas tecnologías en los centros de trabajo, generará cambios en las demandas laborales (mayor cantidad de trabajo, mayor dificultad del contenido de las tareas, trabajo más rutinario y/o repetitivo...), afectando a nuestros recursos, al grado de control sobre el trabajo y superando la capacidad de respuesta, ante los nuevos estímulos generados por la introducción de herramientas y sistemas tecnológicos.

Identificar y determinar cómo pueden afectarnos individualmente las modificaciones en nuestro puesto de trabajo, asociadas a los cambios tecnológicos, y facilitar e implantar las medidas preventivas necesarias (formativas, organizativas, de adaptación del puesto, adecuación de funciones...), que permitan amortiguar el impacto del incremento en las demandas laborales y la posible insuficiencia de recursos laborales, evitará o minimizará los efectos que sobre la salud del trabajador pueda tener el tecnoestrés generado por esta situación.

Es necesario, que desde la organización, a través de la preceptiva evaluación de riesgos, se detecte, en cada puesto de trabajo, las necesidades personales de cada trabajador, con objeto de conseguir la mejor y más rápida adaptación y así garantizar su seguridad y salud.

C. CONSECUENCIAS DEL TECNOESTRÉS

Entre las consecuencias del tecnoestrés, se encuentran muchas de las mencionadas cuando hablábamos de estrés laboral, tales como: problemas para conciliar el sueño, dolores de cabeza, musculares, trastornos gastrointestinales, sensación de agobio, fatiga crónica..., que en muchas ocasiones provocan bajas laborales, incrementando los niveles de absentismo en la

organización y reduciendo el rendimiento y productividad de los trabajadores.

Asimismo, el tecnoestrés se encuentra en ocasiones con trastornos asociados a síntomas de ansiedad y puede conducir al trabajador a estados de burnout o "síndrome de estar quemado" por la actividad laboral, como consecuencia de una exposición continuada a situaciones de estrés crónico, relacionado con el uso de las nuevas tecnologías.

D. TIPOS DE TECNOESTRES

El tecnoestrés lo podemos englobar en tres grandes grupos: tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción.

TECNOANSIEDAD

Tal vez sea el tipo de tecnoestrés más conocido. Hablamos de tecnoansidedad para referirnos a la situación en la que experimentamos unos elevados niveles de activación fisiológica, no placentera, así como un incremento de la tensión y malestar por el uso –actual o futuro– de algún tipo de sistema y/o herramienta tecnológica en su trabajo.

Esta misma ansiedad nos lleva a adoptar actitudes escépticas respecto al uso de la tecnología, a la vez que conlleva pensamientos negativos sobre nuestra propia capacidad y competencia.

Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia, o sensación de miedo y/o rechazo injustificado e irracional con respecto a la tecnología.

TECNOFATIGA

La fatiga o el cansancio mental es otro de los efectos previsibles de la exposición prolongada al uso de ordenadores, móviles, PDA's.... Este tipo de fatiga, denominado tecnofatiga, se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo, que puede verse incrementado por sentimientos y actitudes de recelo y desconfianza frente a la eficacia de su utilización.

El "síndrome de fatiga informativa" es un tipo concreto de tecnofatiga, relacionado directamente con el constante bombardeo de información a la que nos vemos sometidos en la sociedad actual, a través de nuevos canales de información –internet…— que nos generan una evidente sobrecarga informativa.

Esta exposición prolongada a estímulos tecnológicos deriva en la aparición del cansancio mental y dificulta nuestra capacidad para estructurar y asimilar la cantidad de información percibida.

La tecnoadicción es un fenómeno que se caracteriza por la incontrolable necesidad de hacer un uso continuado, obsesivo y compulsivo de las nuevas tecnologías, en todo momento y lugar.

Querer estar al día frente a cualquier avance tecnológico, ser el primero en hacer uso de cada nuevo sistema, programa o instrumento tecnológico, son síntomas de adicción a la tecnología, de una dependencia patológica que nos provoca un impulso irrefrenable y que nos afecta personal, social o laboralmente.

Insomnio, depresión, ansiedad, irritabilidad soledad, son algunos de los síntomas que pueden estar relacionados con la tecnoadicción...

E. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DEL TECNOESTRES

Como hemos visto, el tecnoestrés es resultado de la exposición a una serie de estímulos negativos externos relacionados con el uso de equipos y sistemas tecnológicos y de comunicación.

Es necesario que identifiquemos, los factores de riesgos relacionados con el uso de estas nuevas tecnologías, con el fin de establecer una serie de indicadores que nos permitan, mediante la evaluación de riesgos, determinar cuantas medidas preventivas sean necesarias, para evitar los efectos perjudiciales de la exposición laboral a situaciones de tecnoestrés y las consecuencias sobre la salud.

Un ejemplo de esto puede ser:

DATOS ADMINISTRATIVOS

- Edad.
- Sexo.
- Grado académico.
- Puesto de trabajo.
- Categoría profesional.
- Área funcional.
- Tipología de las Tareas.
- Descripción de tareas.

- Tipo de Contrato.
- Horario de trabajo.
- Horas de trabajo, formales y reales.
- Estabilidad laboral.
- Absentismo.
- Antigüedad en el puesto, en la empresa y trabajando en general.

El tecnoestrés. Efecto sobre la salud y prevención

USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Ámbitos de uso.
- Valoración de la Experiencia.
- Adquisición de conocimiento.
- Experiencia en el uso de tecnologías de Información y Comunicación.
- Cursos de formación y aplicabilidad.
- Uso de servicios tecnológicos.
- Uso de Sofware.
- Adecuación del trabajo.
- Percepción del cambio tecnológico.

RIESGOS PSICOSOCIALES

- Demandas:
 - Sobrecarga cuantitativa.
 - Ambigüedad de rol.
 - Rutina.
 - Sobrecarga mental.
 - Obstáculos.

- Falta de tecno-recursos:
 - Autonomía.
 - Trabajo en equipo.
- Cursos de formación y aplicabilidad:
 - Uso de servicios tecnológicos.
 - Uso de Sofware.
 - Adecuación del trabajo.
 - Percepción del cambio tecnológico.

CONSECUENCIAS

- Daños psicosociales.
- Quejas psicosomáticas.
- Aburrimiento.
- Fatiga.
- Cinismo.
- Ansiedad.
- Adicción.
- Relajación.

- Bienestar psicosocial.
- Satisfacción.
- Vigor.
- Dedicación.
- Absorción.
- Interés intrínseco.
- Placer.

Tabla 1.0. Variables del instrumento RED-TIC, elaborado por el equipo de investigación WONT-Prevenció Psicosocial de la Universidad Jaume I de Castellón. Fuente NTP 730 "Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial" INSHT.

Para medir el tecnoestrés existen diversos y diferentes instrumentos, la mayoría de ellos con origen en Estados Unidos, nos permiten evaluar la tecnofobia (ansiedad hacia la tecnología, pensamientos específicos de la persona hacia la tecnología, actitudes hacia los ordenadores y la tecnología en general...), los daños producidos por el uso de la tecnología (problemas con

la ejecución de los sistemas y programas informáticos, con la información que nos facilita el ordenador...) e instrumentos que nos permiten evaluar la dependencia psicológica de la persona hacia la tecnología o "tecnosis".

En España, contamos con un instrumento válido para diagnosticar el tecnoestrés denominado RED-TIC (NTP 730 "Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial"), desarrollado por el equipo de Investigación WONT². Está compuesto de cuatro bloques de variables: Datos Administrativos, Uso de tecnologías de información y comunicación, Riesgos psicosociales y Consecuencias psicosociales (Tabla 1.0)

| | NADA | CASI NADA | RARAMENTE | ALGUNAS VECES | BASTANTE | CON FRECUENCIA | | SIEMPRE | | | | | |
|----|--|---------------------------|-----------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------|---|---------|----------------|---|--|--|--|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | 6 | | | |
| | Nunca | Un par de veces al año | Una vez al mes | Un par de veces al mes | Una vez a la semana | Un par de veces a la semana | | | Todos los días | | | | |
| 1 | Con el paso del tiempo, las tecnologías me interesan cada vez menos 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Cada vez me siento menos implicado en el uso de las TIC 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | 6 | | | | | | |
| 3 | Soy más cínico respecto de la contribución de las tecnologías en mi trabajo 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | 6 | | | | | | |
| 4 | Dudo del significado del trabajo con estas tecnologías 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | 6 | | | | | | |
| 5 | Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo utilizándolas 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Cuando termino de trabajar con TIC, me siento agotado/a 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | 6 | | | | | | |
| 7 | Estoy tan cansado/a cuando acabo trabajar con ellas que no puedo hacer nada más 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Es difícil concentrarme después de trabajar con tecnologías 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Me siento tenso y ansioso al trabajar con tecnologías 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Me asusta pensar que puede destruir una gran cantidad de información por el uso inadecuado de las mismas 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Dudo a la hora de utilizar tecnologías por miedo a cometer errores 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | El trabajar con ellas me hace sentir incómodo, irritable e impaciente 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | En mi opinión, soy ineficaz utilizando tecnologías 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Es difícil trabajar con tecnologías de la información y de la comunicación 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | 6 | | | | | | |
| 15 | La gente dice que soy ineficaz utilizando tecnologías 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | | | | | | | | |
| 16 | 6 Estoy inseguro de acabar bien mis tareas cuando utilizo las TIC 0 1 2 3 4 5 6 | | | | | 6 | | | | | | | |
| | | | Escepticismo (S | Sumatorio ítems 1 a 4) | / 4 = | | | | | | | | |
| | | | Fatiga (S | Sumatorio ítems 5 a 8) | / 4 = | | | | | | | | |
| | | | Ansiedad (S | Sumatorio ítems 9 a 12 | 2) / 4 = | | | | | | | | |
| | | | Ineficacia (S | Sumatorio ítems 13 a 1 | 6) / 4 = | | | | | | | | |

Cuestionario de Tecnoestrés (Tecnoansiedad y Tecnofatiga) por Marisa Salanova. Susana Llorens y Eva Cifre (WONT-Prevenció Psicosocial de la Universidad Jaume I de Castellón). Fuente NTP 730 "Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial" INSHT.

² WONT-Prevenció Psicosocial de la Universitat Jaume I de Castellón, http://www.wont.uji.es.

El RED-TIC nos permite realizar un diagnostico del fenómeno del tecnoestrés, que nos permite evaluar los daños psicosociales que puede suponernos el uso de la tecnología, y el grado de bienestar psicosocial. Así mismo, gracias a este método podremos obtener información sobre indicadores tales como las demandas y falta de recursos laborales y personales y las posibles consecuencias, a nivel emocional, que puedan derivarse del uso de los sistemas y herramientas tecnológicos.

El tecnoestrés como daño psicosocial se mide con tres tipos de dimensiones: **afectiva** (ansiedad, fatiga...), **actitudinal** (actitud escéptica hacia la tecnología) y **cognitiva** (creencias de ineficacia en el uso de la tecnología).

Resultados de la aplicación de este método que supongan altas puntaciones en ansiedad, escepticismo e ineficacia, determinarán la presencia de riesgo de **tecnoansiedad**, mientras que aquellos que reflejen altas puntaciones en fatiga, escepticismo e ineficacia, nos permitirán evidenciar la existencia de riesgo de **tecnofatiga**.

| RIESG0 | RESULTADOS DE LA APLIACIÓN DEL MÉDODO RED-TIC |
|---------------|---|
| TECNOANSIEDAD | Ansiedad generada por el uso de herramientas y sistemas tecnológicos. |
| | Actitud escéptica hacia la tecnología. |
| | Creencias de ineficacia en el uso de la tecnología. |
| TECNOFATIGA | Fatiga relacionada con el uso de equipos tecnológicos. |
| | Actitud escéptica hacia la tecnología. |
| | Creencias de ineficacia en el uso de la tecnología. |

Cuando, como resultado de la aplicación de esta metodología, obtengamos resultados elevados en alguno de los cuatro indicadores (ansiedad, fatiga, escepticismo e ineficacia), si bien no podremos decir que estamos en una situación de riesgo de tecnoestrés, sí que nos encontraremos ante una situación en la que es necesario adoptar medidas preventivas, que permitan reducir o eliminar las causas detectadas, así como evitar su aparición y manifestación futura.

El instrumento RED-TIC puede resultar útil para realizar una evaluación y diagnóstico de la tecnoansiedad y la tecnofatiga, de manera precisa, entre los trabajadores que utilicen tecnologías de información y comunicación, de cualquier organización.

La evaluación del tecnoestrés es la primera herramienta preventiva que debe llevarse a cabo, será el punto de partida para determinar las acciones preventivas necesarias y planificar la aplicación de las mismas.

F. MEDIDAS PREVENTIVAS

Hasta ahora hemos visto como las modificaciones en las condiciones de trabajo, particularmente por la implantación de sistemas y herramientas tecnológicas, pueden afectar a nuestra seguridad y salud.

El empresario tiene la obligación de identificar los riesgos asociados a estos cambios en las formas de trabajo, evitar aquellos que sea posible y evaluar aquellos que no han podido eliminarse para minimizar los efectos que puedan tener para la salud del trabajador, mediante la inclusión de medidas preventivas.

El objeto de las medidas preventivas debe ser el de conseguir mantener un equilibrio entre las exigencias que conlleva la implantación de estos nuevos métodos de trabajo y la capacidad de respuesta del trabajador, de forma que se mantenga dentro de unos límites, evitando así que la interacción trabajadortecnología suponga nuevos riesgos. Estas medidas pueden incidir en tres aspectos: técnicos, organizacionales e individuales.

Medidas sobre aspectos técnicos

Estas medidas inciden tanto sobre el diseño adecuado del puesto de trabajo, como en la elección y el diseño de las tec-

nologías más adecuadas a las tareas y a los usuarios que las tenga que desarrollar, con objeto de facilitar su labor.

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

Se trata de rediseñar los puestos de trabajo en los que vayamos a establecer el uso de medios tecnológicos, generando de este modo puestos "sanos". La tecnología debe convertirse en un recurso más para facilitar nuestra actividad y no convertirse en un tecnoestresor.

La implantación de tecnologías de información y comunicación, debe permitirnos conservar nuestra autonomía, fomentando un mayor y mejor acceso a la información sobre nuestra aportación personal al trabajo, promoviendo el desarrollo y utilización de las competencias personales y adaptando el puesto de trabajo a la persona.

DISEÑO TECNOLÓGICO

La tecnología debe diseñarse teniendo en cuenta al menos tres puntos básicos: diseño adaptado y adaptable a las características personales, facilidad de acceso y comprensión de los sistemas y herramientas tecnológicos (proporcionar una mejor interacción trabajador-tecnología que haga más sencillo su uso, aprovechamiento, mejorando la productividad) y fomentando el acercamiento "amigable" de las tecnologías a los trabajadores "no-técnicos". Aquellos cambios tecnológicos que se demuestren más ineficaces, bien por poco útiles o utilizables, poco aceptados o "amigables" o por estar mal diseñados ergonómicamente, deberán ser reemplazados o sustituidos.

Medidas sobre aspectos organizacionales

La empresa debe prever las posibles repercusiones que puede tener la inclusión de nuevos equipos y sistemas tecnológicos, estableciendo los mecanismos preventivos necesarios, con objeto de evitar o minimizar las posibles consecuencias que puedan suponer para los trabajadores.

Desde el punto de vista organizacional deberemos actuar centrándonos en la reducción y adecuación de las demandas laborales (incremento del esfuerzo mental, aumento del nivel de atención, uso prolongado de la memoria a corto plazo, ritmos elevados de trabajo, dificultad de las tareas, realización de varias tareas de forma simultánea...) que puedan suponer la implantación de estos nuevos sistemas de información y comunicación.

De esta forma mejoramos los recursos del trabajador (apoyo social, trabajo en equipo, mejora del clima laboral, mayor grado de autonomía y control, mejorar el conocimiento sobre la importancia del trabajo realizado sobre el resultado final, facilitar equipos y sistemas que faciliten la toma de decisiones y la resolución de los problemas...), para hacer frente a esta nueva situación laboral.

Carga mental: Las demandas de carga mental asociadas a nuestro puesto de trabajo y tareas asistidas por tecnología, pueden generarnos tecnoestrés, tanto por exceso, como por defecto. Elevan nuestro nivel de atención hacia la tarea, exigiendonos una mayor rapidez a la hora de tomar decisiones o resolver problemas, incrementando el número de tareas que debemos desarrollar de manera simultánea o su dificultad..., o por el contrario, pueden transformar el trabajo en monótono, repetitivo y rutinario.

Adecuar la cantidad y complejidad del trabajo, los ritmos de trabajo y la cantidad de tiempo necesario para realizarlo, a las capacidades del trabajador, facilitando la realización de pausas, la alternancia de tareas..., permitirá reducir el esfuerzo mental que debemos realizar, rebajando así el nivel de estrés.

Autonomía y control: Desde la organización se deben establecer medidas para mejorar el grado de control sobre el puesto de trabajo y la autonomía. La automatización de los procesos debe dirigirse, por tanto, hacia un mayor grado de autonomía del trabajador, liberándonos de la realización de tareas auxiliares, monótonas y rutinarias, que nos permitan centrarnos y llevar a cabo otras más significativas. Se reducen así los esfuerzos físicos innecesarios, en favor de un esfuerzo mental razonable.

Para conseguir una mayor autonomía y control es necesario potenciar medidas adaptadas a los trabajadores, prestando especial atención en la creación de sistemas eficaces de comunicación, rediseño de los puestos de trabajo, formación...

Participación: Nuestra participación en la elección de los sistemas tecnológicos y su implantación actúa como un factor reductor de los efectos estresantes que puede tener el cambio tecnológico, reduciendo la ansiedad o la fatiga mental. De esta forma mejora la aceptación de estos nuevos siste-

mas y herramientas y fortalece la vinculación psicológica trabajador-tecnología, mejorando la productividad.

Dicha participación produce una reducción de la tensión fomentando sentimientos de mayor control e implicación, logrando así un mejor ajuste del diseño del sistema a sus demandas y un mayor acceso a la información.

Información y comunicación: Recibir información de las modificaciones que, en la organización del trabajo, va a suponer con el establecimiento del uso de nuevas tecnologías en los puestos de trabajo mejora claramente la actitud de los trabajadores que, de forma directa o indirecta, se van afectados, o influidos, por los cambios.

Se trata de que los trabajadores puedan asimilar el nuevo sistema de trabajo antes de su implantación evitando, la sensación de miedo, los rumores..., que pueda suponer enfrentarse a una nueva situación laboral sin los recursos necesarios.

Planes de formación: La planificación de cursos específicos de formación, orientados al uso de las tecnologías, constituye una de las estrategias preventivas más eficaces para afrontar el cambio tecnológico, pues nos permite aumentar nuestros recursos y prevenir así tanto la tecnofatiga como la tecnoansiedad.

Para que la formación tenga el efecto deseado es necesario que sea una formación de calidad. Es decir que asegure que los conocimientos adquiridos en los cursos de formación podamos aplicarlos en el puesto de trabajo, aportando las competencias que sean necesarias para asimilar los cambios.

Medidas sobre el trabajador

Los cambios tecnológicos pueden actuar como agentes generadores de estrés y ansiedad (incertidumbre sobre el futuro, dificultades de promoción o posibles despidos...) así como consecuencias sobre la salud de la persona.

La resistencia a los cambios es una reacción natural, siendo necesario que la empresa nos facilite los suficientes y adecuados recursos (informativos, formativos, participati-

vos y de comunicación), para que podamos afrontarlos adecuadamente y conseguir así una adaptación no traumática. La aceptación de la tecnología se basa en que el diseño de la misma nos permita un cierto sentimiento de control y autonomía sobre la tarea.

Las medidas preventivas de carácter individual pueden incidir en la generación de nuevas habilidades y competencias y en la mejora de nuestras actitudes frente a los cambios tecnológicos.

- Habilidades y competencias: Necesitamos sentir que controlamos los acontecimientos cuando utilizamos las nuevas tecnologías. La empresa debe facilitarnos el desarrollo de nuestras habilidades y competencias, mejorando nuestro conocimiento sobre el sistema. Debe adecuarse a nuestro nivel de formación y evitar la pérdida de cualificación tras la implantación de nuevas tecnologías, fomentando la formación continua y práctica, a través de programas de formación y entrenamiento adecuados, ante innovaciones o cambios en los sistemas y métodos de trabajo.
- Actitudes: La actitud del trabajador hacia las nuevas tecnologías va a influir sobre su conducta en el uso de equipos y sistemas tecnológicos. Para conseguir una mejor adaptación de estos sistemas de información y comunicación es muy importante que la empresa nos facilite un conocimiento previo de que sistemas y equipos vamos a utilizar, así como fomentar experiencias y reacciones positivas de manera que podamos conseguir generar actitudes favorables y evitar generar insatisfacción.

La implantación de estos sistemas debe adaptarse a nuestras capacidades y actitudes, facilitándonos información adecuada sobre cuáles son los objetivos del cambio (mejorar la productividad, disminuir la carga de trabajo, facilitar el desarrollo de las tareas...), cómo van a influir en la política de personal de la empresa (despidos, cambios de puesto, nuevas incorporaciones, promociones....) y permitiéndonos la participando en la elección de las tecnologías y su implantación. De esta forma se reduce el tecnoestrés generado por su utilización y, se consiguen actitudes positivas que facilitarán la adaptación a los cambios y previenen las posibles y negativas consecuencias que pueda tener, tanto personales como sociales.

G. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

La identificación de los factores de riesgos asociados al tecnoestrés, la evaluación de aquellos riesgos que no han podido ser evitados y la determinación de cuantas medidas preventivas sean necesarias para evitar o minimizar los daños que la exposición al tecnoestrés puede suponer, son los primeros pasos que se deben acometer en materia preventiva, con objeto de garantizar unas seguras y adecuadas condiciones de trabajo. Sin embargo, de nada sirve establecer una serie de medidas preventivas, por muy adecuadas que estas sean, sino se realiza una planificación adecuada de la puesta en marcha de las mismas.

Es fundamental establecer, junto con las medidas preventivas, los plazos de ejecución de las mismas, los recursos humanos, materiales y económicos que sean necesarios, los responsables encargados de llevarlas a cabo y de controlar la efectividad de las mismas. Algunas medidas preventivas previstas pueden resultar ineficaces o insuficientes, haciendo necesario que sean modificadas o plantear nuevas medidas preventivas con objeto de proporcionar unas condiciones de trabajo seguras, para los trabajadores.

H. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

La consulta y participación de los trabajadores y los Delegados de Prevención, es imprescindible para que las medidas preventivas en materia de seguridad y salud, incluyendo los factores de riesgo psicosocial, como el tecnoestrés, sean verdaderamente eficaces.

Los trabajadores debemos conocer en profundidad las tareas que vamos a desarrollar y somos las personas más capacitadas para orientar, a los técnicos de prevención, en la identificación de los riesgos relacionados con el uso de las nuevas tecnologías y que así puedan determinar las medidas preventivas necesarias, la elección de los equipos de trabajo más adecuados y los posibles cambios en la metodología y organización del trabajo.

Nuestra participación en la prevención de los riesgos asociados al uso de los sistemas de comunicación e información es fundamental, permitiendo, por un lado, una mejor y más rápida asimilación de los cambios y por otro, favorece su implicación en la puesta en marcha de las medidas preventivas consensuadas, aumentando la eficacia de su implantación y consiguiendo, de esta manera, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables para los trabajadores y una mayor productividad para la empresa.