

1. Comprender la experiencia psicológica del trabajo en la era digital.

Jornadas de trabajo de ocho o nueve horas con sensación de resultar interminables. Desasosiegos y ansiedad tiempo después de haber terminado la jornada de trabajo como consecuencia de abundantes interacciones digitales durante el desarrollo de la prestación laboral. Autoexigencia y presión con el resultado de extender el horario laboral más allá de lo previsto en el contrato de trabajo. Efectos perniciosos para la salud que se sobrellevan y se acumulan jornada a jornada. La vida privada se ve invadida a nivel psicológico y emocional por las exigencias del trabajo digital. Personas trabajadoras asediadas por su relación con la tecnología digital, por la necesidad/ imposición de estar permanentemente conectados.

Las personas trabajadoras padecen fatiga y estrés relacionado con la sobrecarga que provocan los entornos de trabajo atravesados por tecnologías digitales caracterizados por los altos niveles de exigencia e intensidad. Un reciente estudio ha denominado a esta afectación psicológica del trabajo digital como el *reverso tenebroso del trabajo digital*.¹ No se trata únicamente de situaciones que tienen lugar en entornos de trabajo dominados por la tecnología digital, sino que se extienden a cualquier actividad productiva donde la organización sea realizada preponderantemente por la tecnología digital. Un gerente de una tienda, un administrador, un empleado de marketing y recursos humanos, un abogado, un ingeniero de software o un físico presentan una afectación de su bienestar psicológico y emocional derivado de las exigencias laborales de estar siempre disponibles como consecuencia del uso intensivo de tecnología digital.

Cada vez existen más experiencias de las personas trabajadoras afectadas por un estado de hiperconectividad, que provocaba estrés, agotamiento y una disminución del equilibrio entre la vida profesional y la vida privada.

¹ El estudio está siendo difundido por CORDIS en la web de la Comisión Europea. El título del trabajo de Marsh, E., Pérez Vallejos, E. y Spence, A., "Digital workplace technology intensity: qualitative insights on employee wellbeing impacts of digital workplace job demands". *Front. Organ. Psychol.* 2:1392997. DOI: 10.3389/forgp.2024.1392997. Disponible en <https://www.frontiersin.org/journals/organizational-psychology/articles/10.3389/forgp.2024.1392997/full>.

Se trata, lejos de constituir situaciones excepcionales localizadas en ciertos entornos de trabajo, de una situación habitual entre las personas trabajadoras, especialmente de aquellas que prestan su trabajo de forma remotas o híbrida. Con carácter general, el trabajo ordenado por las tecnologías digitales es capaz de crear un ambiente dominado por el miedo de las personas trabajadoras a perderse información clave y el contacto con los compañeros de trabajo.

Nos encontramos ante un proceso del mundo del trabajo, no solo, en el que existe la importante necesidad, probablemente también urgente, de comprender la experiencia psicológica del trabajo en la era digital.

2. Sociedad del rendimiento, hiperconectividad y tiempo de trabajo

Durante décadas se ha hablado de un muro que separa la vida laboral de la personal, pero, en rigor, solo se trata de un recurso semántico. Y no solo porque el muro no existe, sino porque tampoco existe una vida laboral independiente de la vida personal. El trabajo es una experiencia que se da en el marco de una vida única, personalísima, por lo que es impropio seguir la literalidad cuando se habla de vida laboral por un lado y vida personal por otro. El muro imaginario que separa ambos aspectos de nuestra existencia es, en realidad, una ilustración de una construcción realizada por actores sociales mediante prácticas repetidas a lo largo del tiempo las cuales “no pueden concebirse al margen ni separadamente de los acontecimientos tecnológicos”.²

El conflicto que subyace en el enunciado en realidad es un conflicto relacionado con el tiempo. Ello obedece a que, en su nivel más básico, el contrato de trabajo representa el intercambio de una remuneración por la capacidad de trabajar durante un periodo de tiempo determinado en el que la persona se somete un poder jurídico ajeno, por lo que cuando la persona trabajadora se pone a disposición del sujeto empresarial no solo entrega su cuerpo, sino también su tiempo, o mejor dicho su soberanía temporal, que constituye la capacidad de elegir cómo distribuir su tiempo. En este sentido, la limitación de la jornada de trabajo ha sido una institución fundamental no solo por sus fundamentos biológicos y productivos que justificaron su regulación, sino porque se ha constituido en el medio técnico mediante el cual se divide el mundo del trabajo de la esfera personal.

Ahora bien, la noción de tiempo de la era moderna se ha caracterizado por la percepción de los hechos de forma sucesiva en determinada línea

² WAJCMAN, J., *Esclavos del tiempo. Vidas aceleradas en la era del capitalismo digital*. Paidós, Barcelona, 2017, p. 231.

temporal, al que generalmente se denomina tiempo cronológico y el cual tiene la particularidad de ser medible de forma clara y formal en razón del espacio (*modelo espaciotemporal*). En este sentido, aquel viejo reloj cuya funcionalidad ha sido destacada en los inicios de la producción fabril por los historiadores de la revolución industrial, no sólo constituía una herramienta para la organización, medición y valoración del trabajo, sino que al establecer el comienzo y la finalización de la jornada de trabajo, también constituía el medio para regular las vidas en bloques de tiempo y espacio separados, diferenciando claramente la esfera de la vida laboral y la esfera de la vida privada.

El advenimiento de la tecnología digital representa hoy una clara e importante ruptura con respecto a las generaciones anteriores de tecnología mecánica. La actual forma de experimentar el tiempo se basa en instantes inconcebiblemente breves que permiten el carácter simultáneo de las relaciones sociales reemplazando el espacio real por procesos realizados en tiempo real. Todo ello ha generado una fragmentación y celularización del tiempo de trabajo que algunos autores denominan *fractalización*. Aquella demarcación que aquel viejo reloj realizaba al señalar el comienzo y fin de una jornada parece comenzar a desaparecer por la conectividad constante y el alcance global de las tecnologías digitales móviles. Este fenómeno pone en jaque el *modelo espaciotemporal* sobre el que se institucionalizó la normativa laboral.

Por un lado, la ya conocida posibilidad de la extensión de la jornada a través del espacio virtual y la posibilidad que los problemas de trabajo desborden o colonicen los tiempos y espacios antaño reservados a la vida privada. Fenómeno al que suele hacerse referencia en los trabajos que abordan el derecho a la desconexión digital. La problemática no se agota en la afectación del derecho a la limitación de la jornada, descanso, intimidad o privacidad que se puede generar con la utilización de las tecnologías digitales, sino también en el plano cultural.

La digitalización de la vida social y económica está ofreciendo una nueva manera de producción normativa y organización social, donde con carácter general la socialización tiene lugar preferentemente en lo virtual, dando lugar a lo que algunos autores llaman *efecto enjambre*³ o *proceso de hibridación*, que en el marco del mundo del trabajo no es sino otra forma de designar el campo donde se está librando el conflicto sobre el control del tiempo entre trabajo y capital⁴, que además de la desaparición de ese muro que pretendía separar la vida laboral y personal genera otras problemáticas . Una de estas problemáticas es la tendencia a la

³ HAN, Byung- Chul, En el enjambre, Herder, Barcelona, 2014.

⁴ UGARTE CATALDO, J. L., "Derecho a la desconexión digital: editando un nuevo derecho", *Trabajo y Derecho*, núm. 111, Marzo de 2024.

individualización en las relaciones sociales. La tecnología y su uso forman parte, entonces, de un proceso social y cultural, abierto y dinámico, que incorpora ineludiblemente los principios y valores imperantes en las sociedades donde se desarrolla, albergando la potencialidad de conformar una identidad común a través del fenómeno de la *tecnologización de la vida cotidiana*.

La pérdida de estas identidades colectivas y comunitarias que están deparando las tecnologías digitales se está traduciendo en el ámbito sociolaboral en la progresiva centralidad del rendimiento laboral, entendido éste como una actitud de absoluta disponibilidad a los intereses de los sujetos empresariales. De total activación y conexión. Es precisamente esta dinámica la que está provocando en las relaciones laborales una suerte de equiparación entre las personas trabajadoras y las máquinas en las que la conexión digital es el instrumento económico-empresarial que consiente tal asimilación.

El éxito de estos nuevos dispositivos de control y vigilancia reside en que hay una apariencia de que es la propia persona trabajadora la que se somete a unos ritmos e intensidades de la producción que no solo no se detienen en los límites legales y/o convencionales de la jornada de trabajo, sino que producen una intensificación de las comunicaciones y una mutación cuantitativa y cualitativa de las condiciones de trabajo.⁵ Dicho proceso, además de obligarnos a revisar los antecedentes de la relación entre tiempo y trabajo, nos da la premisa para incluir en el análisis del contexto actual la conformación de la *sociedad del rendimiento*, y entender que la problemática de la hiperconectividad en el mundo del trabajo no solo se expresa en este desborde, expansión o colonización de los tiempos de trabajo durante el tiempo libre o de descanso, sino que expresa una nueva forma de dominación que, incluso y sobre todo, afecta a las personas que trabajan durante la misma jornada, dando paso a nuevas formas de violencia del poder privado.

3. La esencialidad de la desconexión digital: la limitación efectiva y segura de la conexión digital

Entender la hiperconectividad como un factor de riesgo psicosocial y su falta de tratamiento adecuado como un acto de violencia abre otras perspectivas de abordaje del derecho a la desconexión digital. Una perspectiva más *protectora* que *prohibitiva*. La limitación efectiva de la conexión digital no se alcanza imponiendo a los sujetos empresariales la prohibición de comunicaciones fuera de la jornada o de tomar represalias por la falta de respuestas. Para hacer efectivo un uso responsable de la

⁵ En estos términos ŽIŽEK, S., *La nueva lucha de clases: los refugiados y el terror*. Anagrama, Bogotá, 2016.

conectividad se debe llevar adelante un conjunto de esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos que deben llevarse adelante para la generación de ambientes de trabajo saludables que propicien el trabajo digno. El Convenio 190 de la OIT y su recomendación, constituyen un instrumento diseñado especialmente para ello. En este sentido, el art. 9 de dicho Convenio establece que los empleadores deben “identificar los peligros y evaluar los riesgos... adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos”, así como “proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes...”.

Se trata de identificar, adoptar medidas, controlar, informar, capacitar, visibilizar. Este tipo de acciones resultan indispensables para evitar que las personas que trabajan incurran en usos abusivos e insalubres de las TIC. Entender la hiperconectividad en el trabajo como una nueva manifestación de la violencia, sistémica, estructural, extremadamente sutil, invisibilizada por las prácticas sociales, nos permite una concepción más robusta de la desconexión digital. Una concepción que no solo prevé obligaciones de “no hacer” sino también obligaciones de “hacer”, compeliendo a todos los actores sociales a trabajar para establecer pautas de conductas concretas para que las empresas, los directivos y las personas trabajadoras lleven adelante una política de actuación interna a fin de visibilizar, concientizar y capacitar a todas las personas que participan de la comunidad laboral para la modificación de ciertos hábitos donde se oculta la problemática.

Entender que la esencialidad de este nuevo derecho digital no está vinculada exclusivamente con la limitación de la jornada y la garantía de descanso, sino que ello constituye un medio para lograr un objetivo mayor, preservar la salud de las personas que trabajan y ambientes de trabajo libre de violencia, plantea un dilema que los juristas del trabajo no pueden obviar. Solemos ampararnos en el derecho a la desconexión digital como un dispositivo que tiene como objetivo asegurar un tiempo de descanso seguro y saludable fuera de la jornada de trabajo. Como un nuevo muro que tiene por finalidad evitar las situaciones laborales de *hiperconectividad con el trabajo*, pero no consideramos la garantía de la seguridad y salud dentro de la jornada.

La comprensión del derecho a la desconexión digital solamente como una actualización del derecho a la jornada limitada y descanso resulta, a todas luces, insatisfactorio desde los postulados más esenciales de la protección de la seguridad y salud laboral y, por tanto, de la normativa de prevención de riesgos laborales. Repárese en que tanto la normativa internacional, europea y nacional de prevención de riesgos laborales,

definen la prevención como “el conjunto de disposiciones o de medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa, con el fin de evitar o de disminuir los riesgos profesionales”⁶, teniendo esta normativa por objeto la seguridad y salud de las personas trabajadoras mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo. La acción preventiva se dirige, pues, a mejorar las condiciones de trabajo como medio imprescindible para asegurar eficazmente la seguridad y salud de las personas trabajadoras. En este sentido, se ha de recordar que la normativa entiende como condición de trabajo cualquier característica que pueda tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud, entre las que se incluye expresamente las características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador. Además, la configuración jurídica del deber empresarial de protección eficaz de la seguridad y salud de las personas trabajadoras comporta no sólo la evaluación, planificación y adopción, en su caso, de medidas de prevención, sino también una acción de vigilancia del correcto uso de éstas por parte de la persona trabajadora.

Todo ello se traduce, en términos de principios de la acción preventiva, en combatir los riesgos en su origen. En el caso de la desconexión digital implica ineludiblemente planificar la prevención de riesgos laborales buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”. Esto es, reconocer la obligación de los sujetos empresariales de planificar las conexiones de modo tal que las personas trabajadoras ostenten el correlativo derecho, en términos de indemnidad, de gozar de un tiempo de descanso, pero también de condiciones de trabajo seguras y saludables en lo que al riesgo laboral de la *hiperconectividad* se refiere.

En la medida en que existiera una necesidad empresarial de continuar la planificación de la actividad productiva mediante comunicaciones durante los periodos de no trabajo, el cuidado de la salud de la persona trabajadora, desde el punto de vista de la conectividad, recaería en su voluntad condicionada. Por ello, la evolución y coyunturas del cumplimiento de tales tareas durante la jornada laboral condicionan ineluctablemente las comunicaciones durante los lapsos de no trabajo. En términos concretos, la causa de que tengan lugar comunicaciones digitales entre los sujetos empresariales y las personas trabajadoras durante los

⁶ Art. 3 de la Directiva del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo y 4.1 Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

periodos de no trabajo reside en una incorrecta organización de la actividad productiva durante la jornada laboral.

Ya se ha hecho referencia al hecho de que la sociedad actual presenta un mundo cada vez más organizado en base a flujos (flujos de mercancías, de personas, de dinero y sobre todo de información) que parecen disolver el tiempo secuencial organizado en base al espacio invitándonos a una “práctica social que aspira a negar la secuencia para instalarnos en la simultaneidad perenne y la ubicuidad simultánea”⁷. Como vimos, ello genera la problemática de la *fractalización* de la jornada. La cual presenta dos dimensiones de análisis. Por un lado, la ya referida fragmentación de la jornada de trabajo, en células de tiempo breves -y muchas veces inconmensurables- pero también, por otro lado, a la intensificación de la carga mental necesaria para el desarrollo de las tareas u objetivos. El exceso y aceleración de intercambios y estímulos comunicativos e informativos están produciendo efectos patológicos severos en las personas trabajadoras según informan los estudios más recientes en la materia.

La práctica del *multitasking* o multitarea, generalmente representada con la imagen de una persona con muchos brazos, con teléfonos, computadoras, *tablets*, etc... y que hace referencia a la habilidad de las personas para la realización de tareas de forma simultánea, alternando de una a otra en cuestión de milisegundos y sin perder tiempo en este proceso, ha sido durante los últimos años uno de los atributos mejor valorados en el ámbito del trabajo en razón de los criterios de eficiencia y productividad. No es casualidad que las últimas regulaciones en materia de jornadas reducidas o insalubres están vinculadas con temáticas vinculadas a la hipercomunicación.

La aceleración de los intercambios informativos está produciendo un efecto patológico en la mente humana. Es que los individuos no estamos en condiciones de procesar conscientemente la inmensa y creciente masa de información que entra a través de nuestros dispositivos electrónicos en nuestra mente, “sin embargo, parece que es indispensable seguir, conocer, valorar, asimilar y elaborar toda esa información si se quiere ser eficiente, competitivo, ganador...”⁸ Hoy se habla de la economía de la atención⁹, donde se presenta justamente a esta facultad cognitiva como un recurso valioso y escaso

¿No es ya tiempo de que el Derecho del Trabajo comience a preocuparse por el cuidado y valor de dicha facultad cognitiva de las personas que

⁷ CASTELLS, M., “Internet y la sociedad red”. *Revista cultural*, núm. 43, 2006.

⁸ BERARDI, F., *La fábrica de la infelicidad. Nuevas formas de trabajo y movimiento global*. Traficantes de sueño, Madrid, 2015, p. 25.

⁹ DAVENPORT, TH. y BECK, J., *La economía de la atención: El nuevo valor de los negocios*. Paidós, Barcelona, 2002.

trabajan? ¿Por qué no sería exigible una conectividad saludable inclusive durante la misma jornada de trabajo?

En las respuestas a estos interrogantes es donde se puede reconocer la esencialidad del derecho a la desconexión digital, que debe ser reformulado en términos más rigurosos como el derecho a la limitación efectiva y segura de la conexión digital.

AVERTIR