

TEMA 71

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN. CLASIFICACIONES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. FACTORES DE RIESGO RELATIVOS A LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

La Psicosociología es la disciplina técnica de la prevención de riesgos laborales (PRL) que se ocupa de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido y la ejecución de las tareas y con las relaciones interpersonales y los contextos en los que se desarrolla el trabajo.

A estas condiciones de trabajo, también denominadas frecuentemente “condiciones organizativas”, es a lo que llamamos **factores psicosociales**, y representan condiciones de trabajo directamente relacionadas con cuestiones como: cuánto trabajo hay que realizar, en qué plazos, a qué velocidad, qué nivel de conocimiento o destrezas se requiere para realizarlo, con qué capacidad de decisión y autonomía se cuenta, de qué fuentes de apoyo se dispone (otros compañeros, tecnología...), qué tipo de relaciones sociales existen entre los trabajadores y trabajadoras y los mandos, etc.¹

Estas condiciones de trabajo psicosociales **están presentes en todas las organizaciones** con independencia de su tamaño, actividad, sector, etc., pero será su configuración la que determinará las diferencias entre unos puestos de trabajo y otros, y entre unas organizaciones y otras.

Así, por ejemplo, todos los puestos de trabajo tienen un determinado nivel de carga de trabajo, que puede ser elevada, baja, ajustada, constante, imprevista, aleatoria, fácil, compleja, etc., y todo trabajo se lleva a cabo en una dimensión temporal que marca qué días, a qué horas, con qué descansos, si hay turnos o no, a qué velocidad se trabaja, etc.

En cuanto a las relaciones interpersonales que se establecen en el ámbito laboral, hay empleos con relaciones exclusivamente entre compañeros y mandos, otros exigen trato con público, con clientes o con proveedores, incluso algunos puestos suponen trabajar en aislamiento y con apenas contacto social. Es decir, no todos los factores psicosociales estarán presentes en todos los puestos de trabajo de la misma forma.

1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN

Cuando estas condiciones de trabajo están diseñadas o implantadas de manera inadecuada o deficiente, se convierten en **factores de riesgo psicosocial**, y tendrán el potencial de afectar negativamente a la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, a su salud física, cognitiva, emocional y/o social.

Es necesario, por tanto, identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial con el objetivo de eliminarlos, reducirlos y/o controlarlos para evitar o minimizar su impacto negativo en la seguridad y en la salud de las personas.

¹ INSST, 2022. Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales.

La carga de trabajo, el tiempo de trabajo o las relaciones interpersonales pueden plantearse de forma muy distinta en los diferentes puestos. En algunos se presentarán como factores de riesgo psicosocial (nocturnidad, cargas de trabajo inadecuadas, relación con clientes violentos, etc.), ya que aumentarán la probabilidad de que se produzcan, en las personas expuestas, conductas, estados o reacciones negativas para la seguridad (errores, accidentes de trabajo, etc.) y para la salud (alteraciones digestivas o del sueño, trastorno de estrés postraumático, etc.).

Caracterización de los factores de riesgo psicosocial.

A continuación, se van a describir algunos de los factores psicosociales más frecuentes y las características que pueden determinar que se conviertan en un factor de riesgo para los trabajadores y trabajadoras.

Contenido de trabajo

Este factor tiene que ver tanto con algunos aspectos del diseño de la **tarea**, en relación con las **exigencias** de la misma y su **forma de ejecución**, como con el significado que tiene para quien la realiza, manteniendo ambas cuestiones una relación íntima entre sí.

Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo los siguientes:

- Tareas con ciclos cortos, fragmentadas, sin sentido.
- Trabajo monótono, con falta de variedad, con alta repetitividad.
- Tareas desagradables, que pueden generar rechazo.
- Desajuste entre las exigencias de las tareas y las capacidades de la persona, bien por exceso, bien por defecto.
- Requerimientos de altos niveles de creatividad.
- Tareas con altas exigencias emocionales.
- Tareas que conllevan trato con público o clientes, del que pueden derivar problemas.
- Tareas que pueden generar riesgo de violencia; trabajos con bienes valiosos, con clientes conflictivos, en situaciones de aislamiento geográfico, ...

Carga y ritmo de trabajo (desempeño del trabajo)

Este factor tiene que ver con los aspectos que definen tanto la **cantidad de trabajo** como los aspectos **cuantitativos** del mismo, así como con el ritmo de trabajo y sus condicionantes y con cuestiones como los niveles atencionales requeridos para la ejecución de las tareas.

Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo los siguientes:

- Cantidad de trabajo insuficiente o excesiva.
- Ritmos elevados de trabajo.
- Ritmos impuestos no modificables (por tecnología, clientes, automatismos,...).
- Plazos estrictos de ejecución.
- Niveles elevados y sostenidos de concentración y atención.

- Interrupciones.
- Imprevisibilidad de las tareas.
- Tiempo inadecuado para el desempeño de las tareas.
- Información inadecuada para el desempeño de la tarea (por exceso o defecto, por incompleta o por mal presentada).
- Multitarea.
- Dificultad o imposibilidad de contar con ayuda de superiores y/o compañeros para resolver problemas.
- Frecuentes cambios de ubicación física, movilidad continua, espacios de trabajo no convencionales.

Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a la dimensión temporal del trabajo, lo que incluye cuestiones como la **cantidad de tiempo trabajado**, su distribución, los **descansos** entre jornadas y las **pausas** en el trabajo, los **horarios atípicos**, etc. La organización del tiempo de trabajo mantiene una relación directa con ciertos desórdenes fisiológicos (por ejemplo, la fatiga o los derivados del trabajo a turnos y nocturno) y puede afectar también a áreas de la vida privada de la persona trabajadora cuando dificulta la conciliación del tiempo de trabajo con los tiempos de la organización familiar y social.

Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo los siguientes:

- Trabajo en horario nocturno.
- Trabajo a turnos.
- Jornadas muy largas.
- Jornadas con horarios impredecibles o irregulares.
- Falta de flexibilidad horaria.
- Descansos inadecuados.
- Exceso de horas de trabajo.
- Trabajo en fines de semana.
- Confusión entre tiempo de ocio y tiempo de trabajo por conexión o disponibilidad permanente.
- Dificultades para compatibilizar la vida laboral con la vida familiar y social.

Participación y control

Este factor hace alusión a la capacidad y posibilidad que el trabajador o la trabajadora tienen para participar en la **toma de decisiones** sobre distintos aspectos del desempeño y organización del trabajo, de forma que pueda ejercer sobre ellos un cierto **grado de control y de autonomía**.

La autonomía en la toma de decisiones y el control son cuestiones muy importantes en el diseño de las tareas y la organización del trabajo. Las experiencias de bajo control en el trabajo (baja autonomía de decisión) se han asociado en muchas ocasiones con experiencias de ansiedad, depresión, estrés y otros daños.

Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo los siguientes:

- Escasa participación o falta de la misma en la toma de decisiones sobre cuestiones como las tareas a realizar, su orden, distribución de las mismas, procedimiento, resolución de incidencias, ...
- Baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, el método de trabajo, etc.
- Baja capacidad de control sobre el ritmo de trabajo.
- Baja capacidad de control sobre aspectos del tiempo de trabajo: turnos, descansos, días libres, vacaciones, etc.
- Bajo control sobre la tecnología.
- Inexistencia o medios de comunicación inadecuados.

Desempeño de rol

Este factor engloba todas aquellas cuestiones relacionadas con la definición de **funciones**, **responsabilidades**, **objetivos** de los puestos de trabajo, así como con las relaciones funcionales con otras unidades de la organización, es decir, con la definición de cometidos de cada puesto de trabajo.

Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo los siguientes:

- Definición inexistente o deficiente de objetivos, funciones, procedimientos, tiempos asignados, criterios de calidad esperados, ...
- Situaciones de conflicto de rol derivadas de demandas incongruentes, contradictorias o incompatibles entre sí o con ciertos procedimientos.
- Sobrecarga o infracarga de rol; sobrecarga o insuficiencia de funciones, asignación de funciones y responsabilidades añadidas que no corresponden al puesto.
- Responsabilidad sobre otras personas.

Desarrollo profesional

Este factor recoge aquellas cuestiones que afectan a la posición de una persona respecto a su organización, **oportunidades** dentro de la misma y también a la consideración de **equidad** entre lo que la persona aporta y lo que recibe de su organización. Cuestiones como la ausencia de desarrollo profesional, la inseguridad contractual o el inadecuado equilibrio entre lo aportado por la persona y la compensación que por ello obtiene son fuentes importantes de estrés.

Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo los siguientes:

- Sistemas inexistentes, inadecuados o poco claros de promoción.
- Sobrepromoción o infrapromoción.

- Paralización de la carrera profesional.
- Inseguridad contractual.
- Pobre remuneración.
- Escasa valoración social del trabajo.
- Inadecuación o inexistencia de formación.
- Desequilibrio entre esfuerzo aportado por el trabajador o la trabajadora y recompensas obtenidas.
- Falta de reconocimiento e interés por el equipo humano

Relaciones interpersonales/apoyo social

Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las **relaciones** que se establecen entre las **personas** en el entorno de trabajo. El concepto de "apoyo social" como moderador del estrés se deriva de forma directa de estas relaciones. Las relaciones interpersonales pueden proyectarse **dentro de la organización** (entre compañeros, con mandos o subordinados) o hacia **afuera** (clientes, proveedores) y pueden ser fuente de apoyo, o por el contrario, origen de **situaciones conflictivas** de distinta naturaleza.

Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo los siguientes:

- Inexistente o inadecuado apoyo social entre el personal de la empresa.
- Relaciones interpersonales malas o de poca calidad.
- Relaciones personales inexistentes (aislamiento).
- Exposición a conflictos interpersonales, situaciones de violencia, de discriminación o de conductas inadecuadas.
- Inadecuada gestión, por parte de la empresa, de las situaciones de conflicto.

Equipos de trabajo y exposición a otros riesgos

La interacción entre las personas y los equipos, máquinas, herramientas y software que se utilizan para el desempeño de las tareas puede generar ciertos problemas si se producen algunos desajustes en el uso o funcionamiento de los mismos. Este factor engloba aquellas cuestiones que tienen que ver con el **diseño** de equipos, su **funcionamiento**, sus **exigencias para la persona**, etc. El desempeño del trabajo en condiciones de entorno físico inadecuado puede ser en sí mismo estresante. Igualmente ocurre con el hecho de realizar trabajos peligrosos o trabajar con equipos o materiales que en sí mismo son nocivos.

Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo los siguientes:

- Equipos de trabajo, herramientas o tecnologías inadecuadas para las tareas a realizar.
- Exceso, escasez, ausencia de equipos, herramientas, tecnología.
- Equipos, herramientas o tecnología que funcionan mal, tienen muchas averías o contratiempos, etc.
- Equipos, herramientas o tecnología mal mantenidos.

- Equipos, herramientas o tecnología mal diseñados.
- Softwares muy complejos, inapropiados o no ergonómicos.
- Equipos que requieren un permanente aprendizaje.
- Equipos de trabajo que generan alta dependencia de los mismos (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- Equipos de trabajo que impiden la desconexión de las personas fuera del horario de trabajo.
- Equipos de trabajo que impiden a la persona el control sobre los mismos.
- Entornos físicos adversos o desfavorables (ruido, iluminación, temperatura, vibraciones...).
- Trabajos con sustancias peligrosas.
- Exposición a riesgos físicos.

2. CLASIFICACIONES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo, como ya se ha indicado anteriormente.

De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo.

En la actualidad coexisten diferentes clasificaciones más o menos homogéneas de factores de riesgo psicosocial, respecto a las cuales existe un consenso científico y técnico amplio y razonable basado en modelos teóricos con evidencia empírica, entre los que destacan el Modelo demanda-control- apoyo social (Karasek. R., 1979; Johnson J. et al. (1989)² y el Modelo esfuerzo-recompensa (Siegrist J., 1996). A continuación, se describen sus conceptos principales:

- **Demandas psicológicas:** son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.
- **Control:** hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.
- **Apoyo social:** clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.
- **Esfuerzo:** representa el esfuerzo que para el trabajador exige su tarea, donde se incluirían según los casos el ritmo apurado, las interrupciones frecuentes, tener mucha

² INSST, 2021. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)

responsabilidad, realizar horas extra, el esfuerzo físico e incrementarse la carga de trabajo.

- **Recompensa:** se valora mediante escalas que medirían la posibilidad de promoción, la adecuación al cargo, el salario o la estima y seguridad en el trabajo.

La clasificación del denominado Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial o *European Framework for Psychosocial Risk Management* (PRIMA EF), propuesto por un consorcio en el que participan distintos institutos europeos además de la OIT y la OMS, está teniendo una amplia difusión. Así, en el criterio técnico 104/2021 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en riesgos psicosociales, se incluye a título de ejemplo.

Si bien, en algunos casos, la clasificación de los factores de riesgo viene determinada por el método de evaluación empleado (véase la tabla 1).

Tabla 1. Ejemplos de factores de riesgo psicosocial según el modelo teórico o método de evaluación

Clasificación-método de evaluación	Factores de riesgos
Tabla 1. Riesgos Psicosociales. (Adaptación de Leka, Griffiths y Cox (2003)). Efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. INSST.	Contenido del trabajo, carga y ritmo de trabajo, horario laboral, control, entorno y equipos, estructura y cultura organizativa, relaciones interpersonales en el trabajo, rol en la organización, desarrollo profesional, conciliación vida personal-laboral.
Extraído del método F-Psico. INSST	Tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.
Prima EF. Tabla del Criterio técnico 104/2021 ITSS.	Contenido del trabajo, carga y ritmo de trabajo, tiempo de trabajo, participación y control, desempeño de rol, desarrollo profesional, relaciones interpersonales/apoyo social, equipos de trabajo y exposición a otros riesgos,
Extraído el Método del INSST para la evaluación y la gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas.	Contenido del trabajo, carga de trabajo, tiempo de trabajo, autonomía, definición de rol, relaciones interpersonales, trabajo a turnos/nocturno, trato con personas (violencia externa), demandas emocionales, ritmo de trabajo.
Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.	Exigencias excesivas, falta de autocontrol y autonomía, apoyo inadecuado, relaciones deficientes, conflicto o falta de claridad de roles, gestión deficiente de los cambios, violencia por parte de terceros.

3. FACTORES DE RIESGO RELATIVOS A LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

La progresiva digitalización y el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han modificado el contenido y la organización del trabajo de manera extraordinaria. El uso de las TIC configura y transforma, en gran medida, la materialización de los factores de riesgo psicosocial, debido a sus especificidades en aspectos relacionados con el apoyo social, la supervisión, la comunicación o retroalimentación de las tareas llevadas a cabo, entre otros.

Así, por ejemplo, la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, señala en varios de sus artículos algunos de los aspectos particulares a los que atender:

- La distribución de la jornada
- Los tiempos de disponibilidad
- La garantía de los descansos
- Las desconexiones durante la jornada
- El riesgo de fatiga informática
- Los distintos tipos de acoso

La nota técnica de prevención (NTP) 1123 “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo”, incluye un listado no exhaustivo o de los factores de riesgo psicosocial que podrían estar presentes en la empresa a consecuencia de un diseño inadecuado de las condiciones de trabajo.

A continuación, se describirán las principales modificaciones que el uso intensivo de las TIC puede conllevar en los factores de riesgo psicosocial³.

En relación con el **tiempo de trabajo** el uso de las **TIC** puede favorecer:

- **La prolongación de la jornada laboral** y la realización del trabajo en horarios inusuales (noche, fin de semana, etc.) debido a la conectividad permanente.
- **Dificultad de conciliar la vida familiar y laboral** debido a la difuminación de las barreras entre el tiempo de trabajo, de ocio y de descanso, que ocasiona el uso inadecuado de las TIC una vez finalizada la jornada laboral.
- Aumento de las **interrupciones** en el desarrollo del trabajo, en especial en el uso del correo electrónico.
- Realizar **tareas no previstas y multitarea** facilitadas por el uso de las TIC, que pueden prolongar la jornada laboral.
- Realización de **tareas en “periodos de espera” o “tiempos muertos”** (entre desplazamientos y/o viajes) que antes eran “inactivos” (ya que no se podía realizar el trabajo sin estar presente en la oficina) y ahora son trabajados y pueden suponer un añadido al tiempo de trabajo de la jornada laboral.

³ Nota técnica de prevención (NTP) 1123 “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo

- **Asincronismo temporal** para interactuar con otros trabajadores ubicados en países con diferentes franjas horarias, lo que incide en la jornada laboral, prolongando o adelantando el comienzo de la misma.
- La inestabilidad laboral o una cultura de empresa sin una política clara sobre promoción de los trabajadores y trabajadoras a distancia, puede hacer **aumentar la competitividad**, pudiendo ocasionar un aumento de las horas de trabajo usando las TIC fuera del horario laboral y del centro de trabajo, ocasionando a su vez prácticas laborales inadecuadas como el *leaveism* (entendido en su acepción de realización del trabajo en el hogar, fuera de la jornada laboral, para adelantar trabajo sin dar parte de esta práctica ni a compañeros ni a superiores jerárquicos).

Respecto a la **autonomía**, en ocasiones las TIC dificultan la planificación del trabajo y el control del ritmo y las pausas, debido a la velocidad que imprimen en el desarrollo del trabajo y la inmediatez de la respuesta.

La **carga de trabajo** puede verse afectada **cuantitativamente**, debido a la sobrecarga cognitiva por la sensación de urgencia e inmediatez, en ocasiones derivada de una mala gestión de los correos electrónicos, la multitarea, el aumento de tareas imprevistas, el incremento en las interrupciones o los posibles problemas técnicos, que son especialmente graves por la dependencia tecnológica.

La carga de trabajo, de tipo **qualitativa**, también se puede ver incrementada por el uso intensivo de las TIC debido a:

- La **ausencia de un espacio físico** (donde realizar reuniones cara a cara) o **virtual** (plataformas, chat, etc.) de **interacción** para compartir conocimientos entre y con trabajadores y trabajadoras a distancia, que puede ocasionar una pérdida del conocimiento adquirido día a día en el desempeño de su trabajo, dificultando la realización del mismo o la resolución de incidencias por carecer del conocimiento necesario.
- La **inadecuada gestión de la comunicación** entre y con los trabajadores y trabajadoras a distancia, lo que puede dificultar el intercambio de conocimientos e información, el apoyo informativo y/o el apoyo instrumental.
- El Aumento de **interrupciones** externas por uso de TIC, correo electrónico, etc. y dificultad para concentrarse de nuevo en la tarea desarrollada.
- La **inmediatez** de respuesta que se asocia al uso de las TIC, en concreto el correo electrónico, hace que no se dedique el tiempo necesario para reflexionar y pensar adecuadamente, cometiendo errores, ocasionando malos entendidos, etc.
- La **multitarea** propiciada por el uso de TIC puede producir sobrecarga cognitiva.
- La exigencia de un aprendizaje continuo para usar las TIC, las APP, los softwares, etc. así como un aprendizaje de nuevos lenguajes informáticos.
- Sobrecarga informativa (llamado también **infobesidad o infoxicación**) por el manejo y gestión (lectura, selección, análisis, comprensión, etc.) de grandes cantidades de información proveniente de diversas fuentes (Internet, correo electrónico, plataformas web, etc.), lo que genera una **sobrecarga de información** que provoca un uso inefectivo de la misma (ocasionando dificultad o imposibilidad de seleccionarla, gestionarla, clasificarla, etc.).

- La **disminución del tiempo de descanso mental y físico** necesarios para la recuperación del trabajador y trabajadora, debido a la prolongación del tiempo de trabajo que propicia el uso de TIC y la conectividad permanente, solapándose con el tiempo de ocio y de descanso.
- La movilidad física de la persona trabajadora puede ser elevada, tanto a nivel local, como nacional o internacional. En este último caso, los requerimientos cognitivos pueden ser elevados, se pueden producir además **choques culturales o lingüísticos** con clientes o compañeros de trabajo, problemas de comunicación y malos entendidos.

El uso intensivo de las TIC puede alterar la **variedad/contenido** del puesto debido a:

- El **pobre flujo de información** y escasa **retroalimentación** entre el superior jerárquico y el trabajador y trabajadora, debido a la dificultad de la interacción en espacios virtuales de trabajo y/o a la ausencia de procedimientos y/o canales de comunicación con los trabajadores remotos. Esto puede afectar al desconocimiento del sentido de su trabajo en el conjunto global de la empresa.
- La **ausencia de visibilidad** que genera sensación de inexistencia, ya que “si no me ven, no existo”. Esta “despersonalización” es causada por la dificultad que implica la comunicación mediatizada y el trabajo a distancia fuera de las instalaciones del empresario y puede afectar a la percepción de la persona trabajadora sobre el escaso reconocimiento del trabajo que realiza.

El uso intensivo de las TIC puede alterar la **participación/supervisión** debido a:

- La **ausencia de canales** de información y comunicación apropiados para que se facilite la interacción entre los trabajadores y trabajadoras presenciales y en teletrabajo.
- La **monitorización inadecuada** del trabajo que ha realizado, que puede afectar a su privacidad o derecho a la intimidad como usuario de TIC.
- La **monitorización impersonal** basada en el recuento numérico sobre el cumplimiento de objetivos fijados y no en la calidad del trabajo realizado, y/o en el control del personal (monitorizando las interacciones con el teclado o ratón, uso del correo electrónico, etc.) en vez del trabajo realizado.

El factor relacionado con el **interés por el trabajador/compensación** puede verse modificado por:

- La **ausencia de programas o acciones formativas específicas** para formar a teletrabajadores y/o teletrabajadores móviles.
- La ausencia de programas continuos y específicos de formación relativos al **manejo de las TIC** en función de las necesidades detectadas en los trabajadores y trabajadoras.
- La ausencia de inclusión en los programas o acciones formativas continuas de la empresa.
- La sensación de **mayor dificultad para conseguir una compensación** por la realización del trabajo al “no ser visibles” en la empresa. Sentimiento de dificultad para promocionar y de mayor facilidad para ser despedido.
- La **comprobación** del superior jerárquico, de la mera consecución de **objetivos cuantificables** comunicados por el trabajador y trabajadora mediante espacios virtuales de interacción (correo electrónico, intranet, etc.), sin existencia o con escaso contacto

cara a cara o interacción física con el mismo, puede ser percibida por el trabajador como una valoración impersonal de su trabajo y como un reconocimiento insuficiente del mismo.

- **La ausencia** de políticas específicas sobre **ascensos**, promociones y **desarrollo de carrera** de teletrabajadores o teletrabajadoras, que se pueden traducir en prácticas como el *leaveism*, mayor competitividad, etc.
- La ausencia de **políticas de implantación, cambios y/o renovación de software**, etc. que faciliten el cambio y la capacitación adecuada de los trabajadores y trabajadoras.

En relación con el **desempeño de rol** las TIC pueden favorecer:

- **La 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.
- **La ambigüedad de rol propiciada por el tipo de comunicación** (mediatizada), la dificultad de establecer interacciones con compañeros y superiores jerárquicos para informar o aclarar la asignación de tareas no previstas y responsabilidades que atañen, de manera más o menos inmediata.

El uso intensivo de las TIC puede alterar las **relaciones y apoyo social** debido a:

- La nula o **escasa posibilidad de interaccionar cara a cara** con compañeros e imposibilidad de obtener apoyo social (emocional y/o instrumental).
- La **sensación de aislamiento** al predominar la comunicación mediatizada y las relaciones virtuales.
- La comunicación mediatizada usada inadecuadamente para la comunicación de datos negativos (evaluaciones negativas del trabajador, incidencias, despidos, etc.) y frialdad en comunicación de emociones o sentimientos.
- Malentendidos y conflictos laborales debido al uso de espacios virtuales de interacción y comunicación.

Puede alterar la **conciliación de la vida laboral-familiar** debido a:

- **La inadecuada gestión de la flexibilidad** temporal que caracteriza la realización del trabajo usando TIC, produciéndose una prolongación de la jornada laboral e interferencias y/o invasión en el tiempo de ocio y descanso.
- **El manejo inadecuado de los dispositivos** portables, intranet, correo electrónico, etc., en cualquier momento y lugar, interfiriendo con el tiempo de ocio y descanso.
- **La ausencia de cultura preventiva o guía de buenas prácticas** relativas al 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.
- **La ausencia de políticas** empresariales específicas sobre **promoción** pueden dar lugar a prácticas como el *leaveism*, usando las TIC fuera de la jornada laboral para llevar el trabajo "al día" e interfiriendo y/o invadiendo el tiempo de ocio y descanso, produciendo un desequilibrio entre vida laboral, familiar y personal.

Respecto al uso de **equipos de trabajo/medio ambiente** puede incrementarse:

- Los **problemas técnicos**: pérdida de conexión, averías, lentitud de procesamiento, pérdida de datos, etc.
- La **dependencia tecnológica** para desarrollar el trabajo, que puede generar ansiedad en caso de problemas técnicos.
- Los problemas relacionados con la **falta de infraestructura**, conexiones, enchufes, etc., del espacio físico donde se trabaje con las TIC.
- La realización del trabajo en el hogar, **sin espacios previstos** o adecuados para ello.
- La **búsqueda constante de un espacio de trabajo** adecuado para trabajar, que puede generar incertidumbre al trabajador.
- La **realización de parte del trabajo en lugares de paso**, aprovechando los tiempos muertos o de espera (en aeropuertos, cafeterías, etc.), en medios de transporte en movimiento (como trenes, aviones etc.) o en espacios “ocasionales” de realización del trabajo (espacios de “coworking”, telecentros de trabajo, “techub” o espacios donde una red internacional de emprendedores puede trabajar, colaborar, relacionarse y aprender) que no son propiamente espacios diseñados para la realización del trabajo.

