

052

DOCUMENTOS

DIGITALIZACIÓN Y SALUD LABORAL

Riesgos psicosociales de la digitalización
y organización sindical

DIGITALIZACIÓN Y SALUD LABORAL

Riesgos psicosociales de la digitalización y organización sindical

ÍNDICE

REIVINDICAR LA SOBERANÍA TECNOLÓGICA PARA DEMOCRATIZAR EL CAMPO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.....	3
RIESGOS FÍSICOS Y PSICOSOCIALES DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL TRABAJO. CARACTERÍSTICAS Y PROPUESTAS PARA AFRONTARLAS	6
EL CONVENIO DEL COMERCIO TEXTIL DE GIPUZKOA: PROCESO Y VICTORIA.....	22
¿QUÉ APORTA LA DIGITALIZACIÓN AL SECTOR BANCARIO?	25



Documentos 52

Julio de 2023

www.mrafundazioa.eus

@mrafundazioa

REIVINDICAR LA SOBERANÍA TECNOLÓGICA PARA DEMOCRATIZAR EL CAMPO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Pello Igeregi Santamaría

Responsable de Salud Laboral del sindicato ELA

Los desarrollos tecnológicos no se diseñan para mejorar la sociedad, menos aún para liberar a los trabajadores y que vivan mejor. En este sistema económico en el que la propia vida está privatizada, el desarrollo tecnológico está dirigido por empresas privadas con un único objetivo: ganar dinero. Por la misma razón por la que se privatizan las residencias de ancianos se despliegan las redes sociales diseñadas para generar adicción, ya que ambas generan beneficios económicos. ¿Por qué surgieron Facebook, Whatsapp, Tik-tok, Uber, Cabify, Airbnb u otras redes sociales y plataformas digitales? Para enriquecer a los creadores.

En los últimos meses se ha abierto un debate sobre las consecuencias éticas de la aplicación de las nuevas tecnologías, especialmente de la inteligencia artificial, pero no se ha abordado el debate de fondo: ¿dónde decide la humanidad qué hay que investigar y qué necesidades de la sociedad deben ser atendidas? En ninguna parte. Es el capital quien decide lo que los humanos necesitamos en el seno de sus propios intereses. La sociedad vasca necesita la soberanía alimentaria, la soberanía económica o la soberanía lingüística para poder tomar decisiones favorables a los intereses de la ciudadanía vasca en todos estos ámbitos. Asimismo, debemos reivindicar la soberanía tecnológica para democratizar el campo de las nuevas tecnologías, para que los ciudadanos podamos decidir en qué invertir en investigación para vivir mejor y cómo se llevará a cabo la aplicación de las tecnologías en Euskal Herria.

Como democráticamente no se puede discutir, son las empresas transnacionales las que imponen cuáles necesita la sociedad. Entre otras cosas, se ha desarrollado la tecnología para organizar el trabajo y comunicarse entre los seres humanos y también entre los trabajadores y las trabajadoras. Dicen que son avances tecnológicos, pero nadie ha analizado las consecuencias de sus aplicaciones antes de ponerlas

en marcha. Por ejemplo, cuando en una empresa se decide que las comunicaciones entre trabajadores y clientes se realicen a través de aplicaciones informáticas visibles para cualquier persona, ¿alguien ha analizado el impacto de ello? Lo ha hecho la sección sindical de ELA en Kutxabank: la empresa ha destruido puestos de trabajo, la presión sobre los trabajadores y las trabajadoras ha crecido drásticamente y, a su vez, ha empeorado la atención a los clientes.

¿Y cómo se ha decidido cambiar el modelo de venta en el grupo Inditex a favor de las compras online? También ha sido una decisión impuesta por la empresa. La consecuencia directa ha sido la destrucción de puestos de trabajo y el aumento de las cargas de trabajo.

El 28 de abril celebramos el Día Internacional de la Salud y la Seguridad en el Trabajo. Quienes asistimos a la conferencia organizada en el Kursaal pudimos escuchar el testimonio de las trabajadoras de Kutxabank y del sector textil. Y para sistematizar lo ocurrido en estas empresas y otras muchas situaciones acogimos también la conferencia de Henar Álvarez Cuesta, profesora de la Universidad de León, sobre el impacto de los cambios tecnológicos en la salud de la clase trabajadora.

En manos del capital las nuevas tecnologías se utilizarán para destruir puestos de trabajo, aumentar la productividad y extender los mecanismos de control sobre la clase trabajadora. La salud está siendo directamente perjudicada. En la misma medida en que el amianto ha sido un factor de riesgo importante para el movimiento obrero, dentro de unos años se estudiará el impacto de las nuevas tecnologías.

El capital empeora nuestra salud y además nos hace culpables de nuestras enfermedades. La cultura neoliberal favorece los meros ejercicios de introspección para conseguir nuestro bienestar físico y emocional, como si sentirnos mal fuera una mera responsabilidad individual (no sabes ser feliz) y como si la terapia para estar bien fuera la única solución. Así como la falta de trabajo se relaciona con la falta de empleabilidad, la felicidad se relaciona con la existencia de medios individuales para ser feliz. Como si la existencia de un salario digno no tuviera relación con la felicidad.

La clase trabajadora está fastidiada porque la explotan. Para muchos trabajadores y trabajadoras la terapia y la farmacología son necesarias,

pero como sindicato, es nuestra responsabilidad hacer desaparecer los factores de riesgo que empeoran la salud. No hay mayor factor de riesgo que el capitalismo. Eso sí, mientras se derrumba el capitalismo, tenemos que analizar el impacto de la digitalización del trabajo en las trabajadoras y aprender cómo afrontar los nuevos riesgos. Organizamos el acto del 28 de abril con ese objetivo. A través de esta publicación, las cerca de 500 personas militantes que acudimos al Kursaal queremos compartir lo escuchado con los delegados, las delegadas y la afiliación de ELA, para, a través de la organización colectiva poder dar respuesta a la culpabilización individual. Porque con más sindicatos se necesitará menos en Lora-zepam. En lugar de libros de autoayuda nosotros proponemos procesos de sindicalización.

RIESGOS FÍSICOS Y PSICOSOCIALES DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL TRABAJO: CARACTERÍSTICAS Y PROPUESTAS PARA AFRONTARLAS

Intervención de Henar Álvarez Cuesta
*Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social
de la Universidad de León*

La prevención de riesgos laborales ante los retos de la tecnología

El tema que tratamos es un tema a menudo oculto y poco presente. En salud laboral se visibilizan mucho los accidentes que provocan muertes y /o lesiones. Sin embargo, aquellos riesgos y aquellas implicaciones de la digitalización quedan soterradas. No se ven. No se ven porque en primer lugar, no están en el catálogo de enfermedades profesionales. Además, no es fácil considerarlos accidente de trabajo porque no siempre se manifiestan en el lugar y tiempo de trabajo. Además, es muy difícil encontrar cuál es la causa en el fondo, ya que son riesgos multi-causales.

Qué es la digitalización, inteligencia artificial, robotización...

El sistema productivo está transformándose (lleva haciéndolo mucho tiempo) merced a la cuarta revolución industrial. Esta industria 4.0 o “industria inteligente” supone un salto cualitativo en la organización y gestión de la cadena de valor del sector. Además, implica la incorporación de nuevas tecnologías a la tecnología tradicional: el *Big Data* y el análisis de datos; *Cloud Computing*, evolucionando desde los datos en la nube a los datos en la niebla; la ciberseguridad; la robótica; el internet de las cosas; la simulación y prototipado; la realidad aumentada... Esta integración entre tecnologías tradicionales y nuevas, permite que dispositivos y sistemas colaboren entre ellos y con otros para crear una industria inteligente.

La industria, a su vez, transforma la economía tradicional en digital, y adquiere cuatro características específicas: la irrelevancia de la ubica-

ción geográfica, el papel clave de las plataformas, la importancia de los efectos de red y el uso de grandes datos.

Los anclajes de la cuarta revolución industrial, es decir, los ya mencionados robótica, biotecnología, nanotecnología o inteligencia artificial, se entremezclan con las fenomenologías anteriores redimensionando, en su conjunto, los procesos de automatización y digitalización. Continúan profundizando las consecuencias del cambio tecnológico y hacen más complejas aún más las dimensiones del mismo, llegando hasta la esfera laboral.

Dentro de la industria 4.0, los fenómenos que están revolucionando nuestra sociedad y, por ende, las relaciones laborales, son los siguientes:

- El *Big Data*, mediante el análisis de los datos procedentes de diferentes fuentes (equipos de producción, gestión, consumidor) estandarizará la toma de decisiones en tiempo real.
- Desde los robots autónomos, capaces de interactuar y de ejecutar tomas de decisiones más complejas, hasta llegar a la inteligencia artificial.
- La simulación 3D de los productos, los materiales y los procesos.
- La integración vertical y horizontal de los procesos, entre proveedores y clientes, y entre todos los departamentos de la empresa.
- El internet de las cosas (IoT), en el que irán añadiéndose sensores en todos los procesos y en los productos no terminados para que interactúen. Esta tecnología fomentará el desarrollo de sistemas cibernéticos (CPS) que permiten utilizar una representación virtual de procesos físicos para su vigilancia o control.
- La ciberseguridad, reforzando las conexiones y estandarizando los protocolos de comunicación.
- La nube (*Cloud Computing*), que está cambiando hacia la “niebla”.
- La impresión 3D, para las muestras de diseños complejos.
- La realidad aumentada, que permite tomar decisiones sobre la gestión de un almacén u órdenes de reparación de una máquina o un producto.

- La nueva generación en la investigación del genoma o los nuevos materiales o formas de energía renovable.

La importancia de esta revolución no radica tanto en la tecnología en sí, sino en la ruptura que produce.

En todo caso, no cabe limitar el cambio al ámbito de los robots o la inteligencia artificial. Se trata de incorporar nuevas tecnologías, pero también implementar nuevos procesos y nuevas formas de hacer, en clave de algoritmo.

La Unión Europea considera que esta revolución digital contiene ciertas promesas: incrementar la flexibilidad en la producción (y el retorno de las empresas que decidieron localizar su producción fuera de Europa), aumentar su velocidad, mejorar la calidad y la productividad. Sin embargo, la UE entiende necesario que, para alcanzar estos beneficios, las empresas necesitan invertir en tecnología y en formación de sus trabajadores. También, cabe añadir, es necesario asegurar la protección de los mismos. En este sentido, la UE apoya el cambio a través de su política industrial y los Estados miembros están desarrollando iniciativas al efecto: Industrie 4.0 en Alemania, Empresa del futuro en Francia e Italia o Catapult centres en Gran Bretaña.

Estos cambios modifican la naturaleza de las relaciones entre proveedores, fabricantes y clientes. Cambian la relación entre el trabajador y la máquina, las condiciones de trabajo, y en consecuencia las relaciones laborales, dando lugar a *smart factories*, *smart industry*, *intelligent enterprise* o *advanced manufacturing*.

Consecuencias en el mundo del trabajo

La digitalización ha transformado la forma de trabajar o el “cómo” se trabaja. Ha transformado tanto las coordenadas de espacio y tiempo (se diluye el concepto de lugar y tiempo de trabajo) y como las propias herramientas con las que se trabaja. Como consecuencia, se han producido cambios en la organización de trabajo y han surgido nuevos modos de trabajar.

En primer lugar, conviene mencionar la existencia de una clara aproximación en clave positiva: se resalta la capacidad de la robótica para librar a los trabajadores y trabajadoras de las actividades más gravosas, peligrosas o tóxicas y su enorme potencial para mejorar la seguridad en el entorno laboral. De esta forma, suele ponerse como ejemplo la utilización de exoesqueletos, que permiten desarrollar trabajos con menor esfuerzo físico, con beneficios contrastados frente a los riesgos de trastornos musculoesqueléticos. También se subraya que pueden permitir un mayor grado de integración de trabajadores con cierta discapacidad, o el empleo de robots que liberan de tareas más monótonas o repetitivas. Asimismo, son empleados para evitar el acceso a zonas especialmente peligrosas o con alto riesgo de exposición a sustancias contaminantes (p.e. agentes químicos o biológicos, en atmósferas explosivas, instalaciones nucleares y similares). Asimismo, irrumpe con fuerza el uso de los drones en determinadas tareas relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

Los riesgos, pueden clasificarse en tres grandes grupos: los relacionados con la seguridad (accidentes), los musculoesqueléticos (ligados a un trabajo más sedentario) y los psicosociales por las interacciones entre el humano y el robot, que tendrán mayor o menor incidencia en función del tipo de robot y de actividad a que nos enfrentamos.

Entre los factores psicosociales de riesgos que podrían desencadenar el uso de las TIC´s podemos citar los siguientes:

- Alargamiento de la jornada de trabajo y realización de cometidos laborales durante los tiempos de descanso.
- Realización de cometidos laborales durante tiempos de viajes o tiempos muertos, lo que conlleva alargar la jornada de trabajo.
- Uso inadecuado de la flexibilidad laboral, lo que en ocasiones supone una prolongación del tiempo de trabajo, y la interferencia de la vida personal y laboral. De esta manera, desaparecen o se difuminan los límites de lo que se entiende tiempo de trabajo y tiempo de descanso.
- Necesidad de disponibilidad absoluta e inmediata o sensación de tener que contestar o responder, aunque sea fuera de la jornada laboral.

- Intensificación del trabajo debido a la inmediatez de respuesta con la que se trabaja a consecuencia de las TIC´s. Así, el trabajador o trabajadora no controla o separa los tiempos de trabajo y de descanso.
- Acumulación de tareas, o gestiones de muchas tareas que entran al correo electrónico al mismo tiempo, de manera que supone una sobrecarga laboral.
- Problemas técnicos con el uso de las TIC´s, lo que genera lentitud en el desempeño de los cometidos.
- El trabajo remoto en ocasiones puede generar sensación de soledad, o sensación de despersonalización, por la escasa interacción personal tanto con compañeros como con superiores jerárquicos.
- Cambios en la organización del trabajo: teletrabajo.
- Control absoluto por parte de la empresa.
- Trabajo en plataformas: La falta de regulación también tiene consecuencias directas e importantes para la salud de los trabajadores y trabajadoras. Una conocida publicación de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA 2015) identifica algunos de los riesgos de salud y seguridad relacionados con el trabajo de plataformas. Los riesgos físicos incluyen trastornos musculoesqueléticos, lesiones por esfuerzo repetitivo, estrés relacionado con el trabajo, fatiga visual y dolores de cabeza, entre otros. Por otro lado, los riesgos físicos para la salud asociados con el trabajo offline pueden ser especialmente peligrosos y son agravados por la falta de formación, de certificados oficiales y de conocimientos acerca de la regulación relevante entre los clientes y/o los trabajadores. Además, se ha identificado falta de claridad en cuanto a las especificaciones del trabajo, falta de ropa y equipamiento de seguridad adecuado, fatiga causada por excesivas horas de trabajo y, en general, exposición a riesgos que normalmente no se aceptarían en un entorno laboral.

Por último, un amplio abanico de riesgos psicosociales surgen de las condiciones laborales que incluyen: precariedad extrema; el papel crítico desempeñado por puntuaciones de los empleadores y clientes; la poca antelación inherente al modelo de trabajo 'bajo demanda'; la interpenetración

tración de actividades laborales y no laborales; la excesiva intensidad causada por la poca antelación y bajas tarifas por micro tareas, o trabajos de tarifa fija que fomentan un excesivo ritmo de trabajo entre aquellas trabajadoras y trabajadores offline; entre las personas trabajadoras dedicadas a identificar contenido ofensivo, esfuerzo psicológico excesivo; en el trabajo de cuidados personales o doméstico, excesivo estrés emocional; la externalización de seguros al *crowdworker* (trabajador de plataformas); una falta de representación individual o colectiva; y el desarrollo de comportamientos antisociales negativos para la salud causados por el aislamiento.

Nuevos o reformulados riesgos laborales

Riesgos físicos

En este sentido, pensando en el supuesto de que el trabajador o trabajadora realice su prestación laboral online con un equipo informático, estos riesgos físicos se relacionan con el deterioro de distintas partes del cuerpo, como los ojos, la espalda, cuello y manos y la musculatura en general. Afectan al sentido de la vista (problemas de fatiga visual y similares) y a la capacidad de movilidad, ya en general, ya en particular de alguna extremidad, articulación o zona (problemas del aparato locomotor o muscular).

Así, para el cuidado de los ojos, es necesario, aparte de una adecuada iluminación, una pantalla de datos de calidad (con caracteres bien definidos y espacio suficiente entre los caracteres y los renglones y sin reflejos ni reverberaciones), estable y adaptable a las condiciones del entorno en inclinación y orientación. Para la buena salud de la vista es relevante que tanto el teclado del ordenador como la mesa o superficie de trabajo no sean reflectantes. Tienen que permitir trabajar con comodidad, lo que requiere, además, que los símbolos impresos en las teclas sean claros y legibles en una posición normal de trabajo.

En el ámbito del teletrabajo, los riesgos físicos derivados de un espacio laboral inadecuado pueden ser los ya citados trastornos músculo-esqueléticos. Pueden estar relacionados con posturas corporales incorrectas o rígidas a causa de la imposibilidad de moverse por falta de espacio o

dolores de cabeza o malestar físico general (catarros, enfriamientos) por excesivo ruido ambiental, condiciones inadecuadas de temperatura (frío, calor o humedad), falta de ventilación o emisiones generadas por los aparatos eléctricos de calefacción ubicados en el lugar de trabajo. Desde luego, el propio anexo al RD 488/1997, ya citado, es consciente de tales riesgos. Con el fin de evitarlos, establece unas exigencias objetivas, a modo de medidas preventivas mínimas. Buscan acondicionar el entorno de trabajo, de forma que cumplan al menos una de las siguientes características.

- Una dimensión suficiente para posibilitar los cambios de postura y movimientos ordinarios del trabajador o trabajadora.
- Una iluminación que garantice un nivel adecuado de claridad y luminosidad entre la pantalla y el resto del local.
- Una particular ubicación del puesto, de manera que las fuentes de luz no provoquen deslumbramiento sobre las pantallas del equipo informático. Así, si la fuente de luz es una ventana exterior debe estar provista de un sistema de cobertura que permita regular la cantidad de luz directa que entra en la habitación dedicada a trabajar.

Adicionalmente, debe repararse en esos importantes aspectos adicionales de correcta ventilación, temperatura y no contaminación acústica (interna y externa). Con el fin de evitar estas lesiones, el referido RD exige unas orientaciones mínimas de seguridad que buscan el diseño ergonómico del puesto y del equipo de trabajo, adaptando los distintos elementos de estos a las peculiaridades físicas del trabajador.

Así, en relación con la salud de las extremidades inferiores, se requiere que el teclado tenga cierta inclinación y sea independiente de la pantalla, con espacio suficiente delante de la persona para que aquellos puedan apoyarse en la mesa de trabajo. Ésta debe tener una dimensión suficiente para permitir una cómoda disposición de los elementos básicos de trabajo, incluida la documentación que se maneje. En cuanto al cuidado de la espalda y cuello, resulta clave la calidad y el diseño ergonómico del asiento de trabajo (altura y respaldo ajustables) o del uso de elementos adicionales, tales como un soporte para apoyo de los documentos en posición vertical o un reposapiés, de ser necesario.

Riesgos psicosociales

El principal riesgo psicosocial, y el más difundido, ya que en muchas ocasiones también va aparejado al resto de riesgos psicosociales, derivado de las condiciones de trabajo de la economía de las plataformas es el estrés laboral. Además, este riesgo psicosocial es común a todas las tipologías de trabajo que se llevan a cabo en el ámbito de la economía de las plataformas. En segundo lugar, también resulta muy importante el acoso laboral, que puede ser moral y sexual. Todos ellos, en última instancia, pueden dar lugar al síndrome del trabajador quemado *burnout*. La EU-OSHA apunta que el estrés laboral se experimenta “cuando las demandas del entorno de trabajo superan la capacidad de los trabajadores de lidiar con ellas (o controlarlas)” (EU-OSHA, 2009). Es decir, el estrés se identifica con un estado de tensión físico y psicológico que surge cuando existe un desequilibrio entre las altas exigencias del ambiente de trabajo y las posibilidades del trabajador de responder adecuadamente a las mismas.

El estrés laboral es un fenómeno muy difundido en la actualidad y se ha convertido, sin lugar a dudas, en uno de los problemas que afecta en mayor medida a la población trabajadora. Los estudios llevados a cabo estiman que 40 millones de personas en la Unión Europea han sufrido estrés laboral. Además, se estima que el estrés laboral es la causa de entre el 50 y el 60% de las faltas de asistencia al trabajo. Por último, el 25% de los trabajadores afirman haber experimentado estrés laboral durante toda o gran parte de la jornada laboral habiéndose visto afectada de manera negativa su salud.

El tecnoestrés es “una clase de estrés laboral, con identidad propia porque es un proceso psicológico negativo determinado por el desajuste entre las exigencias del uso presente y/o futuro de las TIC, y los recursos disponibles relacionados con sus principales características”. Por lo tanto, el tecnoestrés se produce cuando el trabajador muestra un rechazo o tiene una actitud negativa hacia las NTIC por diversos motivos, en otros, por la falta de adaptación a las nuevas herramientas o por sus gustos personales.

Las causas del tecnoestrés pueden dividirse en dos grupos. En primer lugar, las demandas o exigencias derivadas de la utilización de las NTIC

(tecnodemandas). En segundo lugar, la capacidad de respuesta del trabajador. El tecnoestrés se manifiesta cuando se produce un desajuste entre las demandas que recibe el trabajador y sus capacidades para responder a las mismas. Las NTIC permiten al trabajador estar siempre conectado y llevar a cabo la prestación laboral en cualquier momento y desde cualquier lugar, por lo que los conceptos tradicionales de horario y lugar de trabajo se difuminan y adquieren nuevas facetas en razón del modelo de organización del trabajo.

La intensidad del trabajo se refiere al esfuerzo relacionado con la realización del trabajo e incluye el físico, la fatiga emocional y mental y el estrés en general. Este ritmo de trabajo intensificado implica una reducción en los tiempos de descanso del trabajador. Muchas veces se ve obligado a renunciar al descanso para poder responder en plazo a todas las solicitudes que ha recibido. A menudo, el trabajador no realiza pausas entre tarea y tarea y reduce el tiempo de descanso entre una jornada laboral y la siguiente. Esta circunstancia plantea particulares problemas desde el punto de vista la Seguridad y Salud en el trabajo. Todos estos elementos pueden dar lugar a una sobrecarga de trabajo y constituir un factor desencadenante del tecnoestrés.

Entre esta modalidad de estrés, se incluye la tecnofobia que se define como el sobreesfuerzo realizado por las personas trabajadoras para adaptarse a la tecnología existente en su puesto de trabajo; la tecnofatiga, entendida como la fatiga mental que provoca el uso continuado y prolongado de dispositivos electrónicos y tecnología; la tecnoadicción o tecnofilia, considerada como la adicción que sufren las personas trabajadoras de utilizar tecnología de la información o comunicación de forma incontrolable y por largos períodos de tiempo; tecnofrustración (*computer hassles*), entendido como el estrés consecuencia de la lentitud o averías del sistema, *spam*, anuncios (*pop-ups*), virus, pérdida de ficheros e información, etc.; el “síndrome de fatiga informativa” o “cibercansancio” (*data smog*), derivada de la sobrecarga de información existente en la red; o la “locura multitarea” (*multitasking madness*) entendida como el estrés que provoca la necesidad o posibilidad de realizar distintas tareas a la vez y los problemas asociados, tales como la disminución de la percepción de control.

Acoso

La violencia y el acoso en el trabajo que pueden propiciar las NTIC son de carácter viral, pues procede de fuera y se extiende fácilmente de unas personas contra otras. No obstante, con cierta frecuencia, el efecto que ello causa supone una presión emocional y ambiental tan intensa que puede desembocar en conductas de carácter autodestructivo, adicciones o incluso el suicidio de quienes la padecen. Por ello, no sólo puede dañar la salud, sino también la integridad de quienes los sufren. De este modo, si bien la violencia en el trabajo es autónoma de las nuevas tecnologías, éstas incrementan y agravan exponencialmente las agresiones, por la facilidad de envío y difusión, el aparente anonimato y la irreflexibilidad o visceralidad que parece suscitar. Muestra de ello es que en los últimos tiempos se han multiplicado las demandas por violencia y acoso en el trabajo en los que se utilizan tecnologías de información y comunicación.

El art. 3 del Convenio n.º 190 de la OIT, cuando se refiere al elemento del lugar en el que se ejerce la violencia y el acoso, incluye el ciberespacio. De esta forma, se delimitan sus modalidades tecnológicas, lo que era imprescindible si no quería nacer ya desfasado. No obstante, ello hace emerger tensiones en la norma derivadas de las dificultades que presentan estas formas en relación con las exigencias clásicas de responsabilidad de la empresa. Así, el apartado d) de este artículo establece que “el presente Convenio se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo: (...) d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y comunicación”. Esta referencia normativa tiene enorme importancia, porque es la primera vez que una norma hace alusión a la violencia y al acoso tecnológico. Este artículo parte de la definición de violencia y acoso en el trabajo, pero añade elementos de laxitud vinculados a las nuevas tecnologías, flexibilizando exigencias clásicas por la disolución de fronteras de lugar y tiempo que ésta propician.

Los elementos básicos de la definición de la violencia y el acoso tecnológicos que incorpora el Convenio n.º 190 son:

- Delimitación amplia de lugar de trabajo: no se exige que las comunicaciones tengan lugar en el trabajo, sino que basta que éstas “estén relacionadas” con el trabajo.
- Delimitación amplia de tiempo de trabajo: con carácter general, el Convenio marca un amplio ámbito temporal a efectos de prevenir y proteger frente a la violencia y acoso en el trabajo. En este sentido, seguramente teniendo en cuenta los imperativos de la inclusión de la modalidad tecnológica, sólo exige que las comunicaciones se produzcan “durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo”.
- Cauce de comunicación: el Convenio incluye cualquier cauce de comunicación que se realice por medio de tecnologías de información y comunicación –por lo que incluiría teléfono, email, todos los sistemas de mensajería instantánea, todas las redes sociales...
- Instrumentos de comunicación: no se exige que los instrumentos a través de los que se realicen las comunicaciones sean de la empresa, por lo que puede hacerse a través de dispositivos privados de la persona trabajadora, lo que, sin duda, complicará las posibilidades de control.
- Laboral: superadas las exigencias de lugar y tiempo de trabajo, y de que los instrumentos sean titularidad de la empresa, la condición de laboral vendrá dada por que exista un punto importante de conexión laboral, como es el trasfondo laboral en la relación de quienes establezcan tales comunicaciones –compañeros o compañeras de trabajo, clientes, suministradores...)

Blurring

La digitalización puede representar el caldo de cultivo ideal para la aparición del fenómeno del *blurring*: la supresión del límite de separación entre la vida profesional y la vida personal. La supresión de la frontera entre la vida personal y profesional implica que la vida profesional interfiera en la vida personal, en el tiempo que debería ser de descanso. Afecta también en el sentido contrario, permitiendo que durante el horario de trabajo el trabajador continúe “conectado” con su vida personal,

por ejemplo, consultando las redes sociales o viendo y respondiendo a llamadas o a los mensajes que recibe a través de las aplicaciones de mensajería instantánea.

A pesar de que algunos consideren que dicha integración de la vida personal y profesional no tiene por qué ser necesariamente negativa y de que muchos trabajadores manifiesten no tener problemas al respecto, esta no puede ser la regla general y no podrá imponerse a todos los trabajadores.

En este sentido, es importante diferenciar entre conectividad y disponibilidad: el hecho de que el trabajador esté "siempre conectado", más aún cuando utiliza el mismo dispositivo indistintamente para su vida profesional y personal, no quiere decir que esté siempre disponible para trabajar.

Evaluación constante interna y externa

La reputación laboral en determinadas profesiones está basada en algoritmos informáticos, los cuales transforman la opinión de los clientes, que expresan a través de una puntuación asignada a cada tarea, en una reputación proxy. Esto significa que la reputación mejora conforme el trabajador o trabajadora completa un mayor número de tareas y, además, estas son bien valoradas. Así, la persona que tiene capacidad para aceptar más trabajos tendrá una mejor reputación, lo que le llevará, nuevamente, a más trabajos, entrando así en una espiral laboral que puede acabar con una sobrecarga de trabajo. No cabe duda de que esta sobrecarga laboral, añadida a la constante presión de conseguir una buena valoración del cliente, supone un claro riesgo para la salud.

Burnout

El *burnout* puede definirse como una respuesta extrema y prolongada a una exposición crónica a los riesgos psicosociales derivados del trabajo. Cuando el *burnout* deriva del estrés laboral crónico, el trabajador se ve superado por la presión y competitividad de su puesto de trabajo a raíz de las demandas y relaciones con los clientes o usuarios de los servicios de la empresa, lo que le provoca desgaste profesional.

El *burnout* se caracteriza por agotamiento emocional; actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia los receptores de los servicios prestados; despersonalización; falta de implicación en el trabajo; bajos niveles de realización personal e ineficacia. Otros de los síntomas inespecíficos que se asocian con el *burnout* son el dolor de cabeza, el insomnio, los trastornos del sueño y alimenticios, el cansancio y la irritabilidad, la inestabilidad emocional y los problemas en las relaciones sociales. También puede dar lugar a alcoholismo y a otros problemas de salud como la hipertensión o el infarto de miocardio.

Nomofobia

La nomofobia se define como el miedo irracional a estar sin teléfono móvil. En los trabajadores y trabajadoras de la economía de las plataformas la nomofobia puede estar particularmente presente ya que el teléfono móvil es el instrumento principal que utilizan para comunicarse con la plataforma y acceder, por lo tanto, a la prestación laboral. Por esto, estar sin teléfono significa la imposibilidad de trabajar y, en consecuencia, de obtener ganancias. En estos casos, más que al estar sin teléfono móvil, la nomofobia se refiere al miedo a la imposibilidad de acceder a internet y a la plataforma, porque podría implicar la pérdida de potenciales ocupaciones y calificaciones por parte de los clientes.

La nomofobia está estrechamente relacionada con la adicción al trabajo (*workalcoholic*). La adicción al trabajo se caracteriza por un compromiso irracional y desmedido con el trabajo, hasta el punto de ser incapaz de tener otros intereses o de emplear el tiempo en tareas diferentes. En estos casos, el trabajador o trabajadora dedica todo su tiempo de manera compulsiva al trabajo, siendo incapaz de parar y de dedicar tiempo a su vida personal. Además, cuando lo hace puede llegar incluso a sentirse culpable por lo que entra en un círculo.

Nanotecnología

La nanotecnología es un campo multidisciplinar que se ha ido desarrollando de manera exponencial especialmente en la última década. La rápida aplicación de las nanotecnologías ha ocasionado que no se tenga el conocimiento suficiente respecto a los daños para la seguridad y salud que puedan suponer estos nanomateriales.

Tal y como describe el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), la acción preventiva frente a los riesgos derivados de las nanopartículas se centra en dos aspectos: la prevención vinculada a su posible toxicidad y la prevención de incendios y explosiones. Como ya se ha comentado, las propiedades tan extraordinarias que presentan las nanopartículas radican en su tamaño, y en su elevada área superficial, lo que supone también un riesgo puesto que cuanto mayor sea el área superficial mayor es el riesgo de combustión y su toxicidad. Los factores que influyen en la toxicidad de las nanopartículas son factores químicos (la composición química y la solubilidad) y factores físicos (el tamaño, la superficie, la forma y el estado de agregación). Las personas trabajadoras pueden estar expuestas a través de tres vías: la vía inhalatoria, que suele ser la más común, la vía dérmica y la vía digestiva.

La IA y la toma de decisiones automatizadas

Sesgos y discriminación en la caja negra y el impacto en la salud de las personas trabajadoras.

Propuestas

La tecnología, al permitir tanto la eliminación de las fronteras del tiempo y lugar, como incrementar la importancia de la movilidad del trabajo, acaba por provocar una conexión perpetua. Por tal motivo, es necesario apuntalar una política de prevención de riesgos laborales que blinde ese derecho al descanso en forma de desconexión, de conformidad con lo previsto en el art. 88 LO 3/2018: “los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar”.

Este artículo encomienda a la negociación colectiva las modalidades de ejercicio de este derecho (no se trataría del reconocimiento al descanso, sino de regular la concreta vía para llevar a cabo el mismo en un mundo hiperconectado), las cuales atenderán a la naturaleza y objeto de la relación laboral, y potenciarán el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar. En este sentido, continúa el precepto,

el empleador, previa audiencia de los representantes de los trabajadores, ha de elaborar “una política interna dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática. En particular, se preservará el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia así como en el domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas”.

En este punto, es interesante citar un reciente pronunciamiento de la Audiencia Nacional. En concreto, se hace referencia a la sentencia 44/2022, de 15 de marzo. En este asunto, la Audiencia Nacional declara nula una cláusula de un contrato de teletrabajo que reconoce el derecho a la desconexión digital, salvo cuando concurren “circunstancias de urgencia justificada”. Entre las causas de urgencia justificada se encuentran “situaciones que puedan suponer un perjuicio empresarial o del negocio cuya urgencia temporal requiera una respuesta o atención inmediata por parte del Trabajador”. Entiende la Audiencia Nacional que pese a que “ningún derecho presenta perfiles absolutos desde el momento en que su ejercicio convive con otros derechos que ocasionalmente pueden contraponerse... los límites al derecho a la desconexión digital en el teletrabajo no los puede establecer unilateralmente el empresario, sino que, como indica el art. 88 LOPD, se sujetarán a lo establecido en la negociación colectiva o, en su defecto, a lo acordado entre la empresa y los representantes de los trabajadores”. De esta forma, se evidencia que el protocolo para delimitar el ejercicio del derecho a la desconexión digital debe ser, en todo caso, negociado entre la empresa y la representación de las personas trabajadoras, aunque sin necesidad de acuerdo.

Hasta el momento, los convenios recogen un derecho indeterminado, vago, falto de concreción, meramente programático o sometido a la inexistencia de “fuerza mayor”, y dependiente de la “voluntariedad” del trabajador de no contestar correos o mensajes.

Mejores prácticas al respecto, y como muestra, resultan cuantos establecen la obligación de “no enviar”; impide técnicamente recibir comunicación del trabajo; opta por la retirada del aparato facilitado por

la empresa, por la desconexión total y automática, bloqueo de acceso a herramientas digitales, periodos de siesta digital o toque de queda digital o fijación de una franja horaria en la que exclusivamente se puede conectar tras la jornada y otros análogos.

EL CONVENIO DEL COMERCIO TEXTIL DE GIPUZKOA: PROCESO Y VICTORIA

Testimonio de Tamara Ibañez Santos
Liberada de ELA del comercio textil de Gipuzkoa

En el comercio textil de Gipuzkoa hemos sufrido de lleno los efectos de los procesos digitales de las empresas. En los últimos años, y sobre todo a partir de que Inditex pusiese en marcha la primera parte de la transformación digital, se han cerrado muchas tiendas: Stradivarius en Irun y Eibar, Zara Home en Garbera, Massimo Dutti en Urbil, Woman Secret, Springfield en Eibar, COS en Donostia, etc. Como consecuencia de ello, se han destruido directamente más de 80 puestos de trabajo.

Además estamos viviendo unas cargas mayores de trabajo. Como consecuencia de la venta online somos cada vez menos en las tiendas, atendemos la venta física de siempre pero también la online. No es poco pensar en tener por ejemplo que atender todas las devoluciones de todo lo que se vende fácilmente y con un solo clic. Asumimos también nuevas funciones que hasta hace poco hubiesen sido impensables: recepción y entrega de paquetes, y realización y preparación de pedidos online, entre otros.

Cada vez somos menos en las tiendas. En lugar de utilizar la digitalización para que trabajemos mejor, para que demos una mejor atención, la están utilizando para que cada vez seamos menos. No nos quieren. Quieren tiendas espectaculares pero para que sean simples escaparates mientras se hacen las ventas online. Claro es el ejemplo de Oysho, a pocos metros de donde estamos. Tras la última reforma de la tienda, han colocado una caja de autocobro claramente visible en el piso de arriba, cerca de la salida, y la caja con cajera en el piso de abajo y bien escondida. Una tienda preciosa, pero donde hay poco que comprar físicamente. Lo ves pero no lo compras porque no está, o sí que está pero en el almacén, preparado para un envío online. Nos están educando, enseñando el camino.

Parece que tenemos asumido que las trabajadoras de este sector no tenemos riesgos comparando con otros sectores, porque son mucho

menos visibles. Por un lado, y porque los riesgos psicosociales y las lesiones físicas que padecemos parece que son invisibles. Por otro, porque se ha digitalizado tanto el trabajo que tenemos que escuchar cosas como; si vosotras ya no hacéis nada, lo hace todo una máquina. Pero todas las trabajadoras del textil sabemos a lo que nos exponemos; la amenaza constante por parte de la empresa de cierre, el paso a puestos de trabajo de atención al cliente online desde casa, la continua exposición al cliente, la presión por vender y llegar a objetivos, entre otros.

A finales del 2021 comenzamos la negociación para renovar el convenio de comercio textil de Gipuzkoa y teníamos claras nuestras reivindicaciones:

- Que este convenio se aplique también a las empresas de venta online.
- Incrementos salariales ligados al IPC.
- Ampliaciones de jornada y consolidación de horas complementarias.
- Regulación de sistema de acceso a vacantes.
- Descanso en domingos y festivos.
- Que el sábado de semana santa y sábado de carnaval se consideren no laborales.
- Inaplicación y ultractividad indefinida.
- Y por último, un plus online debido al aumento de cargas de trabajo y transformación de nuestras funciones.

La patronal llegó a decirnos que jamás conseguiríamos un plus online. Según ellos hay que adaptarse a las nuevas formas de venta, y nada justificaba la introducción de un plus online. Tuvimos un gran bloqueo.

La negociación ha sido dura. Partíamos de dos situaciones diferentes; trabajadoras a las que se les aplicaba el convenio del 2009 y tenían el salario congelado desde entonces, y trabajadoras a las que se nos aplicaba el convenio del 2018. Pero por primera vez las trabajadoras del convenio textil nos plantamos ante esta situación, nos unimos como hasta ahora no lo habíamos hecho. La necesidad de hacer un convenio que blindase

los efectos de la digitalización es algo que lo hemos trasladado en todas las asambleas. Veíamos claro que teníamos que hacer que este convenio se tuviese que aplicar también a las empresas de venta exclusiva online, así como a plataformas digitales. Además, las trabajadoras siempre han compartido la necesidad de incorporar el plus online; las empresas siguen vendiendo y ganando dinero aún con la tienda cerrada, y esto a las trabajadoras no nos trae ninguna mejora, todo lo contrario, nos supone más trabajo. Así, tras muchas reuniones, muchos bloqueos y 19 días de huelga, llegó el acuerdo con todos los puntos antes descritos. Incluido el plus, aunque lo tuvimos que rebautizar, y llamar plus compensatorio. Pero todas sabemos lo que es y a lo que atiende: al final, lo importante es que todas las trabajadoras de las principales tiendas van a cobrar 100€ al mes con este nuevo plus.

El plus supone un reconocimiento al trabajo y rendimiento extra que se nos exige por encima o sin tener en cuenta los objetivos de venta fijados. No obstante, sabemos a ciencia cierta que en ningún momento va a venir a mejorar nuestras condiciones reales de trabajo, aquellas que nos pueden lesionar o enfermar.

Es por ello que, pese a la lucha y a que hayamos conseguido este plus, no vamos a dejar de trabajar para tener evaluaciones de riesgos ergonómicas y psicosociales que prevengan de trastornos musculares y de riesgos de estrés por los altos ritmos de trabajo. El próximo reto será incluir en el convenio cláusulas que permitan avanzar y mejorar estas cuestiones ante el incumplimiento generalizado de La ley de Prevención por parte de las empresas del sector. Éstas no realizan evaluaciones específicas en la gran mayoría de los casos, o cuando las realizan no reflejan la realidad de las condiciones de trabajo, y no sirven realmente para nada más que acumular papeles y dar una falsa apariencia de prevención.

Aunque se trata de un acuerdo histórico, aún tenemos una lista larga de reivindicaciones. Ya hemos comprobado que somos muchas y tenemos fuerza y que si lo luchamos lo podemos conseguir.

Lo digital viene, pero sabemos que tenemos que hacerle frente si queremos que se garanticen los puestos de trabajo en el comercio textil.

¿QUÉ APORTA LA DIGITALIZACIÓN AL SECTOR BANCARIO?

Testimonios de Iraia Aspiazu y Usue Cuenca
Delegadas de ELA en Kutxabank

La digitalización empezó en nuestra empresa hace más de 9 años con la banca online, siguiendo el caso de bancos como el Santander y el BBVA.

En el caso de estos grandes bancos el objetivo era dar una línea o servicio “barato” con una calidad mínima para trámites sencillos donde los propios usuarios fueran los responsables de realizar los trámites, dando servicio las 24 horas y con una plantilla con pocas nociones en el sector y sobre todo, condiciones muy precarias.

Para ciertas cosas es una herramienta cómoda, ágil y necesaria en los tiempos que vivimos. Pero aprovechando la digitalización se ha extrapolado esta forma de trabajar a los demás espacios y servicios, empeorando la calidad del trabajo y precarizando las condiciones de las personas, tanto para la plantilla como para los usuarios.

En pocos años, y viendo el éxito de esta forma de banca, y lo barato que le sale a los dueños, se han trasladando las condiciones de este tipo de banca a la banca doméstica y empiezan las reestructuraciones. En los últimos 8 años la plantilla se ha reducido un 22%, lo que supone 1.448 puestos destruidos. A nivel estatal, en menos de 4 años se han destruido 56.238 puestos.

El primer problema de la era digital ha sido la reducción de personal. Se prejubilaban muchos trabajadores y trabajadoras con años de experiencia (con mejores condiciones y sueldos), se cierran muchas sucursales y cajeros, se reducen los horarios o se da servicio únicamente con cita previa. Cada vez en Kutxabank hay menos personal cualificado derivada de la temporalidad y rotación de personal (personas que también abandonan) para dar servicio a los clientes pero cada vez con más productos y servicios que vender, aumentado las cargas de trabajo. Tenemos mucho más trabajo que antes.

La digitalización, por otra parte, ha traído que el trabajo se haya multiplicado sobremedida, teniendo que realizarlo a través de cinco canales diferentes, lo que se llama multicanal:

Antes cuando venía una persona se le atendía y se le daban posibles soluciones a su problema. Ahora en vez de atender hay que vender, detectar o crear la necesidad al cliente. Y para vender, la plantilla tiene que dar respuesta en cinco espacios de comunicación diferentes, con lo que ello conlleva:

- El usuario que viene personalmente a la sucursal.
- Las llamadas telefónicas.
- La aplicación informática.
- El muro o chat interno de banca online.
- El whatsapp.

Kutxabank siempre ha alardeado de ser pionera en materia de digitalización. Sin embargo, la pandemia que obligó a aumentar la forma de trabajo digital, dejó en evidencia que no era así. Esto se tradujo en el enfado de los clientes por verse obligados a usar herramientas online y en la frustración de la plantilla porque las herramientas digitales y las aplicaciones no eran adecuadas ni suficientes.

Fue un caos total. Nada funcionaba porque el sistema no estaba preparado para ello: no había una red adecuada, los teléfonos no funcionaban y la plantilla tenía que llamar con sus teléfonos personales y Kutxabank no se hizo cargo de los costes... Por otro lado, los procesos son cada vez más complicados y más largos.

La digitalización ha traído una deshumanización del trabajo absoluto en nuestro sector. Hoy en día no se conoce apenas personalmente al cliente, no hay vínculo con las personas de manera directa, ni se conoce las circunstancias de cada uno. Esto hace que se les pueda vender de todo a todos sin conocer la realidad personal, ni filtro ético y/o moral según la persona que atienda. Una venta salvaje.

Esto conlleva el aumento de la presión comercial. Hay que vender de todo y sin pérdida de tiempo. Por ejemplo, en pandemia, una directriz fue

que se debían vender seguros de defunción en llamadas realizadas a los clientes. Si no cumples objetivos es culpa tuya, porque no te organizas bien la agenda. Más presión y responsable de todo.

Por otra parte, las reseñas que los usuarios y clientes escriben (a veces sin ni siquiera pisar una sucursal o conocer quién te da servicio) influyen en los trabajadores y trabajadoras. Hay una parte de los incentivos que van en función de las reseñas positivas que cada sucursal o departamento obtenga. Y además, existe un ranking público donde se ve cada trabajador cuanto ha vendido o dejado de vender y nadie quiere aparecer en las últimas posiciones. Competitividad interna descontrolada y asfixiante.

Todo esto aumenta la presión comercial y la competitividad entre la plantilla que muchas veces no cuenta con tiempo ni recursos para dar un servicio de calidad. Además, se culpabiliza a cada trabajador o trabajadora de lo reflejado en las reseñas.

Una consecuencia directa y muy negativa de la digitalización es el aislamiento y la soledad. Con una mesa, una silla, un ordenador y un teléfono, el trabajo lo puedes hacer en tu casa o en cualquier sitio. Tú solo, sin necesidad de relacionarte con nadie. Todo lo que hagas pasa a ser tu responsabilidad, no de la entidad. No hay trabajo en equipo, se dificultan las relaciones con los compañeros y compañeras y solo se potencia la competencia por quien está más arriba en el ranking de ventas.

Hoy en día existe una baja estima social del sector de la banca, contrariamente a lo que sucedía hace unos años. El sector está muy estigmatizado por todo lo ocurrido en los últimos años y porque el trato y el servicio ya no es lo que era, debido, en gran parte, al mal uso que le han dado las empresas a la digitalización. La gente ya ni siquiera quiere decir donde trabaja porque no está bien visto. En muchos casos no existe la desconexión digital y todo esto influye muy negativamente en la salud de las personas trabajadoras. Han aumentado muchísimo los permisos no retribuidos, las bajas voluntarias y las excedencias. De los que entran en prácticas alrededor de un tercio no quiere seguir en la empresa y los niveles de estrés, ansiedad y tensión han aumentado muchísimo con esta nueva e insostenible manera de trabajar.

