

Vigilancia y seguimiento de las personas que teletrabajan: consecuencias para la seguridad y la salud en el trabajo.

Resumen ejecutivo

Autoría: Annarosa Pesole

Gestión del proyecto: Maurizio Curtarelli y Emmanuelle Brun (EU-OSHA)

Esta publicación se ha elaborado por encargo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). Su contenido, incluidas las opiniones o conclusiones expresadas, es responsabilidad exclusiva de los autores y no refleja necesariamente las opiniones de la EU-OSHA.

Ni la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ni ninguna persona que actúe en nombre de la Agencia es responsable del uso que podría hacerse de la siguiente información.

© Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2023

Se autoriza la reproducción siempre y cuando se mencione la fuente.

Para cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la Agencia

Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el permiso debe solicitarse directamente a los titulares de los derechos de autor.

Se facilita más información sobre la Unión Europea en internet (<http://europa.eu>).

Resumen ejecutivo

El objetivo de este estudio es analizar las implicaciones que las prácticas de vigilancia y seguimiento de quienes teletrabajan tienen en relación con la salud y seguridad en el trabajo. Aunque siempre han existido supervisores y formas de vigilancia en los lugares de trabajo, la llegada de la informatización de los procesos laborales y la digitalización de los lugares de trabajo han hecho que se preste atención a cómo las nuevas tecnologías pueden afectar al bienestar del personal y deteriorar las condiciones de trabajo.

El uso de algoritmos, inteligencia artificial y herramientas digitales está cambiando la forma en que se llevan a cabo las tareas, se estructuran las relaciones en los lugares de trabajo y está modificando la cadena de mando y el papel de las personas en puestos directivos intermedios. Las tecnologías digitales y los algoritmos pueden asignar tareas, controlar al personal, medir la productividad y definir las condiciones de trabajo. Pueden apoyar y, en algunos casos, incluso sustituir al equipo directivo en el proceso de toma de decisiones, así como en las actividades de seguimiento. Sin embargo, estas funcionalidades empoderadas van muchas veces en detrimento de la discreción y la autonomía de quienes trabajan y suelen ir acompañadas de tecnologías intrusivas que pueden aumentar los riesgos psicosociales del personal y empeorar sus resultados en materia de salud, en particular de quienes teletrabajan.

El uso del análisis de datos y el proceso de automatización han transformado los lugares de trabajo en espacios que se rigen por los datos y han dado lugar a modelos de gestión basados en datos digitales para ayudar a los equipos directivos a tomar decisiones y a mejorar la eficiencia. Aunque las formas de gestión científica no son una novedad, la escala y la omnipresencia de las nuevas herramientas de vigilancia digital son tales que pueden recogerse grandes cantidades de datos en tiempo real que vayan más allá de las actividades relacionadas con el trabajo, invadiendo en última instancia la vida privada de las personas en la plantilla. Además, la mayoría de estas tecnologías pueden funcionar de manera silenciosa, lo que hace que no se sea consciente de ser objeto de seguimiento o del tipo y la cantidad de datos recogidos ni para qué fines. Este uso amplificado de la vigilancia y la sensación constante de control también tienen amplias repercusiones en la calidad del empleo, lo que se traduce en una reducción de la autonomía laboral, una intensificación del trabajo, un aumento del nivel de estrés y ansiedad y una desconfianza recíproca entre el personal y la dirección. Las personas que teletrabajan, definidas como aquellas que utilizan tecnologías digitales y trabajan fuera de las instalaciones de la empresa, son las más afectadas por la intensificación de la vigilancia.

Este estudio, que utiliza datos de la encuesta OSH Pulse de la EU-OSHA, investiga cómo la adopción de diferentes grados de prácticas de vigilancia en el modelo de negocio se asocia a la presencia de riesgos para la seguridad y la salud o a riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. En segundo lugar, evalúa los efectos que las medidas preventivas en materia de seguridad y salud en el trabajo (SST) tienen a la hora de mitigar los riesgos para quienes trabajan y son objeto de vigilancia. En tercer lugar, comprueba el impacto que las prácticas de control y vigilancia integradas en una gestión basada en datos tienen en quienes teletrabajan.

Al utilizar información sobre adopción de tecnologías y sobre prácticas de seguimiento y vigilancia, el estudio define "modelos organizativos de vigilancia" en aquellas organizaciones que emplean al menos una tecnología digital para controlar el comportamiento, el rendimiento o la fisiología de las personas trabajadoras, cuantifica su impacto en los riesgos psicosociales específicos y en los resultados en materia de salud, y analiza los efectos paliativos de las medidas preventivas en materia de SST.

Según las conclusiones, el 78 % de las personas entrevistadas declararon estar sujetas a algún tipo de modelo organizativo de gestión y vigilancia digitales basado en datos. Es decir, declaran estar sujetas a tecnologías digitales que determinan su ritmo de trabajo, o que controlan y vigilan su trabajo, o que les asignan tareas o turnos, o que evalúan su trabajo o, por último, que controlan sus constantes vitales.

En cuanto al impacto de los modelos organizativos de vigilancia en los riesgos psicosociales percibidos, las personas entrevistadas declararon que un aumento del uso de herramientas digitales de vigilancia se corresponde con un mayor riesgo psicosocial percibido.

Al analizar otras características del personal, los resultados muestran que quienes realizan tareas de asistente y quienes cuentan con cualificación están en peor situación que las profesiones liberales y los cargos administrativos, mientras que el personal de ventas y servicios está en mejor situación. De hecho, la adopción de la tecnología puede llegar a reducir la autonomía laboral, hacer trabajar bajo presión de tiempo y sufrir sobrecarga de trabajo -algo que se sufre más quien realiza tareas de asistencia que quien desempeña una profesión liberal- y, al mismo tiempo, reducir el riesgo de ser víctimas de acoso e insultos -algo a lo que están más expuestos quienes trabajan en los sectores de ventas y servicios. Además, los puestos de asistente y cualificados pueden estar más expuestos a la automatización de las tareas cognitivas y a los procedimientos que permiten un seguimiento más profundo del trabajo realizado, tanto en términos de velocidad como de pasos a seguir, lo que genera mayores riesgos psicosociales en las personas que los ocupan.

En cuanto a los lugares de trabajo, trabajar en las instalaciones de clientes aumenta el estrés laboral, mientras que trabajar desde casa reduce los riesgos psicosociales. Esta última conclusión contrasta con estudios anteriores según los cuales había un empeoramiento de los riesgos psicosociales para quienes teletrabajan desde casa. Una posible explicación de estos resultados contrapuestos podría ser que aproximadamente la mitad de quienes participaron en la muestra teletrabajaban desde casa y desempeñaban profesiones liberales, o realizaban tareas administrativas o de asistencia. Estas personas pueden beneficiarse de una mayor autonomía y la posibilidad de trabajar desde casa podría, de hecho, mejorar la conciliación entre la vida profesional y la vida privada, reducir el tiempo de desplazamiento y, en general, mejorar su calidad de vida y su salud mental.

En cuanto a los factores organizativos y estructurales, trabajar por cuenta propia reduce los riesgos psicosociales asociados a los modelos organizativos de vigilancia, pero solo cuando se tienen en cuenta las medidas preventivas de SST en la ecuación, lo que resulta un poco contradictorio, ya que normalmente las medidas preventivas de SST no se dirigen directamente a quienes trabajan por cuenta propia. Aquí pueden tenerse en cuenta dos cuestiones. En primer lugar, existen efectos indirectos de la ejecución de actividades de sensibilización relacionadas con la SST que pueden producir resultados indirectos al aumentar la sensibilización de quienes trabajan, en particular por cuenta propia sin personas asalariadas. En segundo lugar, la mayoría de las personas autónomas son titulares de empresas que más probablemente informan sobre las medidas de SST que aplican en su lugar de trabajo. Si consideramos el tamaño de las empresas, trabajar para empresas más grandes aumenta gradualmente los riesgos psicosociales asociados a los modelos organizativos de vigilancia, lo que confirma que los modelos organizativos de vigilancia son aplicados principalmente por empresas de mayor tamaño.

Por último, la puesta en marcha de medidas de SST tiene un efecto mitigador sobre los riesgos psicosociales, excepto en el caso de las medidas que implican asesoramiento y apoyo psicológico. Sin embargo, este resultado puede apuntar a un prejuicio hacia el uso del asesoramiento y la terapia en el lugar de trabajo más que a una ineficiencia real de dicha medida. De hecho, la mayoría de las personas trabajadoras de 11 Estados miembros están "totalmente de acuerdo" o "de acuerdo" en que revelar una enfermedad mental afectaría negativamente a la carrera profesional.

Al examinar el impacto de la vigilancia en la salud, las conclusiones muestran que un modelo organizativo de vigilancia aumenta el volumen de los problemas de salud notificados. Esto se aplica en particular al personal no cualificado, que declaró sufrir más problemas de salud. Una explicación puede ser que muchas personas no cualificadas suelen realizar trabajos físicos y tienden a sufrir con mayor frecuencia dolores óseos, articulares y musculares, que pueden agravarse con la intensificación del trabajo.

Trabajar fuera de las instalaciones de la empresa mejora los resultados relacionados con la salud notificados en casi todos los lugares de trabajo, excepto en el caso del teletrabajo desde el hogar. Por lo que respecta a los riesgos psicosociales, el teletrabajo desde el hogar permite gozar de una mejor salud. Cuando se consideran los efectos de las medidas preventivas de SST, solo quienes trabajan en un espacio público y en las instalaciones de los clientes presentan peores resultados relacionados con la salud, lo que es coherente con el hecho de que esos son los dos entornos de trabajo en los que no se pueden aplicar (totalmente) medidas preventivas de SST.

Los resultados de este estudio apuntan claramente a una creciente adopción de tecnologías digitales de gestión y vigilancia del personal basadas en datos, tanto para quienes teletrabajan como para

quienes trabajan en las dependencias de la empresa. Del mismo modo, los efectos paliativos de las medidas preventivas en materia de SST se han visto confirmados por el análisis empírico. El uso de tecnologías de gestión y vigilancia algorítmicas en el trabajo afecta a la privacidad y los derechos de datos del personal, puede obstaculizar su libertad de asociación y empeorar sus condiciones de trabajo, así como afectar a su salud mental y física. Las prácticas de vigilancia intrusivas y no transparentes podrían abordarse específicamente en el marco reglamentario sobre la gestión algorítmica en el trabajo, actualmente en el debate político a escala de la UE y en algunos Estados miembros de la UE.

La misión de la **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)** consiste en dotar a Europa de un entorno de trabajo más seguro, saludable y productivo. La Agencia investiga, desarrolla y divulga información fiable, equilibrada e imparcial sobre salud y seguridad, y organiza campañas paneuropeas para promover la sensibilización en este ámbito. Creada por la Unión Europea en 1994 y con sede en Bilbao, la Agencia reúne a representantes de la Comisión Europea, de los gobiernos de los Estados miembros y de las organizaciones de empresarios y trabajadores, así como a expertos destacados de cada uno de los Estados miembros de la UE y de terceros países.

**Agencia Europea para la Seguridad y
la Salud en el Trabajo**

Santiago de Compostela 12

48003 Bilbao (España)

Correo electrónico: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>