

# TFM THIEBAUD

*por* Anna Thiebaud

---

ARCHIVO	106919_ANNA_THIEBAUD_TFM_THIEBAUD_1925044_1345001076.DOCX (136.4K)		
HORA DE LA ENTREGA	28-FEB.-2021 07:22P. M. (UTC+0100)	NÚMERO DE PALABRAS	10900
IDENTIFICADOR DE LA ENTREGA	1520267429	SUMA DE CARACTERES	59364



ICADE BUSINESS SCHOOL

**TRABAJO DE FIN DE MÁSTER:  
RIESGOS PSICOSOCIALES DEL  
TELETRABAJO**

Autora: Anna Thiebaud

Director: Ángel Alejandro Pérez Muñoz

Madrid  
febrero de 2021

Anna  
Thiebaud

**Riesgos Psicosociales del Teletrabajo**



**Tabla de contenido**

- I. Introducción.....5***
- II. Estado de la cuestión ..... 15***
- III. Metodología ..... 19***
- IV. Estudio teórico ..... 24***
- V. Conclusiones ..... 27***

**Resumen:**

En esta revisión bibliográfica se realiza un repaso exhaustivo de la bibliografía disponible sobre los riesgos psicosociales del teletrabajo. Desde la crisis de la COVID 19, la importancia del teletrabajo ha crecido exponencialmente pero la correcta aplicación de este no ha seguido con tanta rapidez. En efecto, un marco legal y un control importante debe ser realizado para que la implementación del teletrabajo se pueda considerar un éxito. Asimismo, se olvidan frecuentemente los problemas psicosociales que puede acarrear el teletrabajo: estrés, aislamiento, depresión... En este documento se pretende revisar la información disponible sobre el tema y ver cuáles son los límites, beneficios, peligros de esta rápida adaptación en cuanto a salud y seguridad en el trabajo.

*Palabras clave:* riesgos, psicosociales, teletrabajo, COVID19, salud, seguridad.

**Abstract:**

This bibliographic review provides an exhaustive evaluation of the available literature on the psychosocial risks of teleworking. Since the COVID 19 crisis, the importance of teleworking has grown exponentially but the correct application of it has not followed as quickly. Indeed, a legal framework and an important control must be carried out so that the teleworking implementation can be considered a success. Likewise, the psychosocial problems that teleworking can cause are frequently forgotten stress, isolation, depression ... This document aims to review the information available on the subject and see what the limits, benefits and dangers of this rapid adaptation in terms of health and safety at work are.

*Keywords:* risks, psychosocial, telework, COVID19, health, safety.

## I. Introducción

El teletrabajo se define como la función laboral que se desempeña externamente de las instalaciones pertenecientes a la empresa, empleando las tecnologías de la información y de la comunicación (Anghel, et al., 2020). El concepto de teletrabajo no está regulado por ley. De hecho, la jurisprudencia suprema aún es escasa sobre este tema. La Secretaría de Estado de Economía (SECO; folleto "Trabajo desde casa") define el teletrabajo como: "todo trabajo que un trabajador realiza de forma parcial o total, regular o irregular, desde casa". Especifica que la estación de trabajo doméstica normalmente está conectada con la estación de trabajo de la empresa por uno o más medios de comunicación electrónica. "Trabajo a distancia" se puede traducir como "trabajo en remoto" y es el término genérico. Cuando el empleado recurre a medios técnicos para su trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, realiza el trabajo de forma remota. No está atado a un lugar determinado y puede realizar su trabajo pase lo que pase fuera de la oficina. Lo principal es que se integra por medios técnicos en la organización del trabajo de la empresa. Si el trabajo se realiza dentro de las cuatro paredes de la propia casa, se trata de teletrabajo. El trabajo a domicilio stricto sensu como actividad artesanal o industrial está en sí mismo bien consagrado en la ley (art. 351 CO, ley sobre el trabajo a domicilio y su ordenanza) y se aplican una serie de disposiciones especiales. Según la definición legal, el trabajador se compromete a "realizar, solo o con la ayuda de miembros de su familia y remunerado, un trabajo para el empleador en su propio alojamiento o en otro lugar de su elección". Por tanto, el trabajo a domicilio entra en la categoría de trabajo a distancia, pero se refiere únicamente a las actividades artesanales o industriales. Los trabajadores, sujetos a otros convenios, están expresamente autorizados por la ley a recurrir a sus familiares para realizar el trabajo a domicilio (art. 351 CO) (Danon, 2020)

Por otro lado, la concepción actual de teletrabajo y trabajo en remoto es totalmente diferente ya que se trata de la evolución ligada a la integración de herramientas informáticas y medios de telecomunicación modernos en la organización del trabajo, es decir, sobre todo los servicios prestados en pantalla. En consecuencia, por razones formales, la ley del trabajo a domicilio no puede aplicarse hoy en día al teletrabajo cuando se trata de una actividad clásica de oficina. Puede resultar interesante modernizar la ley del trabajo a domicilio para adaptarla al teletrabajo.

La palabra teletrabajo se empezó a emplear en la década de 1970 (Mercader, 2016), y poco a poco ha ido cogiendo importancia en el mundo de las empresas hasta este año en el que el teletrabajo ha alcanzado su máxima importancia debido a la crisis del Covid-19. El trabajo a distancia hoy en día es entonces una realidad en el mundo laboral y es interesante detenerse sobre los aspectos que este ofrece a los trabajadores como a las empresas, y la regulación establecida para controlar esta nueva modalidad. Con la declaración de la situación especial que nos estaba tocando vivir, luego de la situación extraordinaria, bajo la ley epidémica y la aprobación -en la medida de lo posible- de trabajar desde casa, un gran número de empresarios se sumergió completamente de la noche a la mañana, incluso si la tecnología necesaria para el teletrabajo ya estaba allí, como lo demuestran las evaluaciones realizadas seis meses después (Belzunegui-Eraso, Erro-Garcés, 2020).

Antes de la crisis de COVID-19, el escepticismo sobre el uso de las tecnologías existentes y la resiliencia general de la economía provocó una serie de rechazos de solicitudes de teletrabajo. La idea del trabajo productivo realizado por los empleados desde casa todavía era demasiado exótica para la mayoría de los empleadores. Como resultado, estaban mal preparados para el repentino cambio de sus empleados al teletrabajo. Tanto en cuanto al equipamiento con la tecnología necesaria, estructuras organizativas, como en cuanto al conocimiento de los derechos y obligaciones relacionados con el trabajo en casa. Sin embargo, los datos que se presentan a continuación muestran que el teletrabajo no es un fenómeno totalmente nuevo y que estaba firmemente implantado en unas pocas empresas antes de la crisis sanitaria. En 2019, uno de cada tres trabajadores trabajaba desde casa al menos de vez en cuando (33,7%). Entre ellos, el 3% en exclusiva, el 14,0%, de forma habitual, y el 14,8%, en ocasiones. Casi el 70% de la fuerza laboral restante trabaja en industrias donde el teletrabajo no es posible, o solo de manera limitada. Este es particularmente el caso de las profesiones que implican contacto físico (sanitario, social, hostelería, etc.), albañilería o industria (Baert et al., 2020)

El trabajo en casa se aprende, y se debe acompañar y regular. Desafortunadamente, sin una legislación, el buen teletrabajo no es la norma sino la excepción. Tanto el empleador como el empleado deben familiarizarse con esta forma diferente de trabajar. Los empleados corren el riesgo de ser explotados rápidamente, sean conscientes de ello o no, o de ser completamente olvidados. Los efectos del teletrabajo sobre la productividad de empleados y empresas pueden variar enormemente. Las actividades

bien estructuradas (de rutina) se pueden realizar de manera más productiva en casa porque los empleados son molestados con menos frecuencia (normalmente). Por otro lado, las tareas de equipo más creativas tienden a sufrir, entre otras cosas, por la falta de intercambio interpersonal informal. También es necesario distinguir la productividad individual de cada empleado de la productividad de la empresa en su conjunto. Si bien algunas personas son más eficientes en el teletrabajo, la productividad general puede verse afectada, porque en las oficinas de la empresa, los equipos pueden cambiar su organización del trabajo más rápidamente si es necesario entre los empleados dispersos en sus oficinas. Empresas especialmente enfocadas en la innovación como IBM, HP o Yahoo, que fueron pioneras en el teletrabajo en los noventa, llamaron a sus empleados a la oficina durante acciones a gran escala porque el teletrabajo no había resultado ser óptimo (Organization for Economic Co-operation and Development, 2020)

Algunas profesiones están directamente expuestas a riesgos para la salud ya sea porque pertenecen a sectores económicos esenciales para la satisfacción de necesidades básicas de la población, ya sea porque están obligados a continuar sus actividades sin la posibilidad de teletrabajo. Los riesgos de enfermedad están desigualmente distribuidos según las profesiones: los más expuestos son el personal de enfermería, los trabajadores de la distribución masiva, en la alimentación y farmacias, puericultura, asistencia domiciliaria, el sector de la limpieza; trabajadores de la construcción e industria, logística, entregas de comidas; o el personal de los comedores en las escuelas y empresas (Sabino Silva, 2020).

El objetivo de esta revisión de literatura es investigar más acerca de la salud y la seguridad de los teletrabajadores, revisando la bibliografía existente y la regulación establecida acerca del tema. Según numerosas investigaciones, los riesgos más importantes del teletrabajo son los psicosociales, o la separación de la vida laboral y familiar que se hace más complicada, (Herrero, et al., 2018). En este caso nos centraremos en los riesgos psicosociales que acarrea el teletrabajo.

El teletrabajo presenta numerosos beneficios comunes tanto como para las empresas como para los trabajadores: en efecto, se ha descubierto que gracias al trabajo a distancia se aumentaba en eficiencia, en productividad, en sostenibilidad debido a que los desplazamientos se reducen, y en satisfacción laboral (Martínez, et al., 2020). Sin embargo, la practica del teletrabajo se realiza de manera diferente según las empresas, ya que cada una lo interpreta de manera diferente. Según Vilafrade y Palacios (2013), se



considera que los componentes esenciales a tener en cuenta para crear un modelo de gestión del teletrabajo efectivo dentro de una empresa son: la cultura organizacional, la inversión, la normativa, y la seguridad de la información. Asimismo, la implementación del teletrabajo tiene puntos muy importantes: la seguridad y la salud en el trabajo y qué metodologías son interesantes a la hora de trabajar en un ambiente diferente al lugar de trabajo (Herrero, et al., 2018). La implementación de dichas metodologías solicita un planteamiento y un proyecto bien definido, así como sistemas de gestión y declaración de la cultura de la empresa dentro del trabajo. También, es importante contar con la responsabilidad del empleador para entender bien la seguridad y la salud dentro del teletrabajo, cuáles son las características importantes y cómo tratarlas para llegar al bienestar integral del trabajador (Cataño, Gómez, 2014). El objetivo de este estudio será revisar la bibliografía disponible sobre la salud en el teletrabajo, y más especialmente la salud psicosocial, para hacer un estado de la cuestión y averiguar los puntos negativos/positivos del teletrabajo sobre los trabajadores.

Después de una revisión sobre la bibliografía existente sobre la salud y la seguridad en el teletrabajo, se observó que faltaría bastante literatura para obtener un marco detallado sobre las acciones por parte de las empresas en cuanto a este tema, pero sí que se encontraron varios artículos que ponían en común sus avances. Se descubrió que el teletrabajo daba a la ampliación del mercado laboral, permitía una mejor conciliación vida laboral/familiar, e incrementaba la flexibilidad laboral y la inclusión de la población con discapacidad o con limitaciones físicas a la vida laboral. También se reconoció que las empresas asumían la mayoría de los riesgos que se puedan dar dentro del teletrabajo, pero que no existía casi bibliografía sobre los riesgos psicosociales que supone el teletrabajo como los inconvenientes que trae el aislamiento, las conductas de adicción al trabajo (Ramírez, Rúa, 2014) o también el ciber acoso que se pueda dar en este tipo de situaciones. Estas conductas son difíciles de identificar dentro del ámbito empresarial, por lo que se vuelve aún más complicado de realizar y de tratar si el trabajador no acude al centro de trabajo. Asimismo, es importante recalcar que salud y seguridad en el trabajo van de la mano con una legislación, y en términos de teletrabajo esta sigue siendo muy escasa (Havruluk, 2015). Como se ha citado antes, los componentes más importantes dentro de la regulación efectiva del teletrabajo son: la cultura organizacional, la inversión, la normativa, y la seguridad de la información. Y en efecto, la bibliografía actual muestra que muchas empresas carecen de una normativa

legal bien definida, no se encuentra información sobre aspectos contractuales, responsabilidades de las empresas y acompañamiento de los trabajadores (Bonilla-Prieto, et al., 2014). También, no se encuentra ninguna o muy pocas guías para los teletrabajadores en cuanto a autocuidado de la salud, autoprevisión de riesgos en aspectos tan importantes como el autocontrol, el correcto manejo del tiempo de trabajo y tiempo libre, la prevención y detección del ciber acoso, el aislamiento social, riesgos musculoesqueléticos... (Fabregat, Gallego, 2002). Es entonces importante que se imponga a las empresas la creación de una modalidad laboral que llegue a esta nueva modalidad de trabajo con el fin de crear planes y estrategias que contribuyan a la mejora del regimiento personal y el autocontrol de la salud y seguridad de los trabajadores (Castillo Builes, 2011). La noción de bienestar dentro del trabajo nos lleva obligatoriamente a las medidas de prevención de protección de la salud de los teletrabajadores. Es importante aquí tener en cuenta la carga psicosocial, y la seguridad en el puesto de trabajo. En cuanto a salud y seguridad en el teletrabajo, los acuerdos de las empresas son poco explícitos, aunque la responsabilidad del empleador está comprometida (Metzger, 2004). En general, la salud y la seguridad en el trabajo en el lugar de trabajo, o en el domicilio del trabajador, se limita a prevenir, bien mediante el convenio colectivo del ámbito de trabajo, bien mediante el contrato de trabajo, los procedimientos a seguir en caso de enfermedad o accidente de trabajo. Muchas veces los empleados son invitados a consultar, observar el reglamento sobre el bienestar en el trabajo mediante la intranet de la empresa. El problema de los accidentes de trabajo dentro del domicilio del empleado durante la jornada laboral es considerado como un accidente de trabajo a menos que se demuestre lo contrario (Saez, 2004).

En cuanto a las disposiciones legales en vigor sobre los contratos de trabajo, el empleador es responsable de la protección de la salud y la seguridad profesional del trabajador (Marthoz, 2007). El teletrabajador debe estar informado en todo momento sobre la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo, y particularmente las exigencias mínimas en cuanto a exposición a pantallas pero también en cuanto a las leyes que rigen el bienestar en el trabajo: la posición de los asientos de trabajo, la protección de los trabajadores contra el humo de tabaco... todos estos aspectos a tener en cuenta deben ser respetados por la política de empresa (Mann, Holdsworth, 2003)

Los servicios de prevención internos de la empresa pueden inspeccionar el lugar de teletrabajo, bien por propia demanda del teletrabajador, bien por demanda del empleador. En este último caso, si el lugar de teletrabajo corresponde al domicilio del teletrabajador, la visita del lugar sólo podrá ser efectuada con el acuerdo de este, notificado con antelación por el empleador. Si el teletrabajador efectúa su trabajo desde su domicilio, el empleador deberá tomar las medidas correctas en vista de conciliar las obligaciones profesionales con la protección del domicilio privado del teletrabajador (Mathoz, 2007). Teniendo en cuenta la forma de contrato de trabajo “fuera de la empresa” de los trabajadores, el empleador debe contar con todas las medidas necesarias para prevenir el aislamiento de los trabajadores. Por ejemplo, se puede realizar un acuerdo con el trabajador en el que este tendrá que acudir a la empresa, o hacer informes de actividad cada x tiempo dentro de la empresa. La lucha contra el aislamiento de los teletrabajadores puede también realizarse mediante la solicitud a participación en formaciones, manteniéndoles informados de manera eficaz de las diferentes posibilidades que se les ofrecen (Mann, Holdsworth, 2003).

Aún así, este riesgo parece ser muchas veces obviado, ya que en numerosos casos estudiados sobre el tema, se ha constatado una clara preferencia hacia las fórmulas de teletrabajo (alternando domicilio y empresa). Este problema responde a las preocupaciones empresariales ligadas al control de la evaluación del trabajo, a la preservación de una cultura de empresa, a la organización colectiva del trabajo y a las preocupaciones sindicales de evitar el desmoronamiento de las relaciones sociales dentro de la empresa. Por otra parte, el riesgo de aislamiento está también atenuado gracias a la puesta en marcha de sistemas de información adaptados (Saez, 2004).

En un estudio transversal realizado por Maria Gabriella Fazio Tirozzo en 2020, se identificó las diferencias que encontraban los teletrabajadores de una empresa al pasar a este nuevo modo de trabajo: De los 48 teletrabajadores convocados, se atendió al 87,5%. Para el 59,5% de ellos, la calidad del sueño había mejorado significativamente. Mientras que el 52,6% informaban de dolores musculoesqueléticos en la oficina al final del día, cuando trabajaban desde casa solo el 26,2% los padecía, el 51,2% declaraba un aumento en la actividad física y el 55% encontraba que tenían más tiempo para dedicarlo a actividades de ocio. El 88% sentía menos fatiga al final del día, y sólo el 2,4% se sentía más cansado. Para el 97,6% la calidad de la relación con los compañeros no cambiaba y el 97,6% no sentía aislamiento social. El nivel general de satisfacción, expresado del 1 al 10, fue de 10 para el 66,7%. Estos resultados evidencian una clara

mejora de satisfacción laboral y personal cuando se pasa de la modalidad presencial a remota. De estos datos, los que más nos interesarían para el presente estudio serían los relacionados con el bienestar psicológico: el aumento de la disponibilidad del tiempo de ocio, la calidad del sueño y de las relaciones con los compañeros de empresa. En cuanto a las conclusiones del estudio de Tirozzo, el dato más interesante de este estudio es la mejora de los TME durante la jornada de teletrabajo. Este hallazgo es parte de una mejora general en la calidad de vida de los teletrabajadores. Los determinantes podrían ser una mayor flexibilidad, un mejor tiempo dedicado a la actividad física y el ocio, una reducción del estrés y la fatiga. Ningún comentario en particular sobre la ergonomía de la estación de trabajo, pero todos los teletrabajadores informaron que trabajaban en un escritorio. Y, para acabar, ella cita que: “sería conveniente realizar estudios más a fondo”. Seguimos encontrándonos entonces con la incógnita de los reales beneficios del teletrabajo, y con el problema de la falta de bibliografía frente a esta cuestión.

Otro artículo muy interesante escrito por Carré, 2020, nos habla de la importancia del trabajo presencial, y de cómo no sólo hace falta tener un trabajo sino estar dentro de él. Es esta parte de la existencia de los trabajadores la que pone en peligro el teletrabajo. Porque, en nuestras sociedades, trabajar no es sólo ganarse la vida, es vivirlo socialmente. Así, una de las consecuencias del desempleo es la desocialización. Porque el trabajo nunca es sólo sino también y sobre todo unido. Es a través de intercambios con otros, ya sean formales o informales, que construimos nuestros conocimientos y habilidades y las reglas comerciales sobre cómo hacerlo y cómo hacerlo juntos.

No se trata sólo de intercambiar experiencias prácticas sino también y sobre todo de un intercambio de materias. Estos debates en torno a lo que todos y cada uno entienden objetivamente, pero también, muy a menudo, subjetivamente, de situaciones laborales son permanentes en los intercambios entre trabajadores. De lo que se llama trabajo real y su distanciamiento de la prescripción y lo que se debe hacer, en la práctica, surgen de intercambios con otros trabajadores, más experimentados. Es en estos intercambios que validan la experiencia, el saber hacer, las habilidades y que así participan en el reconocimiento simbólico del talento de quienes las expresan frente y para los otros (Carré, 2020). Asimismo, Heiden et al., (2020) nos cuentan en su artículo que por ejemplo, en el sector de servicios altamente informatizados, el teletrabajo no es nada nuevo, y estas técnicas de trabajo a distancia existen desde hace más de quince años utilizando lo que llamamos tecnologías de la información: medios informáticos y telefónicos remotos o medios visuales. Un convenio colectivo nacional sobre teletrabajo

data de 2005 y la primera ley de 2009. El teletrabajo era hasta entonces: voluntario y reversible, incluido un período de adaptación; ese realizaba bajo un documento escrito del empleador que describe las condiciones de trabajo, las horas de trabajo estrictamente observadas; estaba garantizado explícitamente en términos de formación y derechos individuales y colectivos; supervisado por las instituciones representativas del personal (IRP). Si se pone en marcha un medio de seguimiento, éste debe ser pertinente y proporcionado al objetivo deseado y se debe informar al teletrabajador (Heiden et al., 2020).

A pesar de estos ajustes, considerando la situación desde el punto de vista de la salud del trabajador, el teletrabajo constituye un riesgo según Mann y Holdsworth: los medios informáticos, en manos exclusivas del empresario, imponen una concepción de las tareas y un cuerpo de información basado exclusivamente en el trabajo prescrito y con el único objetivo del resultado esperado. Por tanto, el margen de maniobra del trabajador para afrontar la realidad del trabajo se reduce especialmente o incluso se aniquila. Aislados de otros trabajadores, en el mejor de los casos encontrándolos sólo ocasionalmente, por falta de referencia e intercambio, es imposible desarrollar conocimientos y reglas comerciales comunes y, por lo tanto, intentar mejorar colectivamente la herramienta o los métodos de trabajo. Debido a la baja de los intercambios colectivos, el posible reconocimiento simbólico del buen hacer por parte de los compañeros se ha vuelto imposible. Lo único que queda es la evaluación por parte de la dirección en una situación complicada y con el único criterio del resultado del trabajo esperado por esta (Mann, Holdsworth, 2003).

Asimismo, la naturaleza exigente de las tareas que se pueden realizar a través del teletrabajo sugiere que no todo el mundo está preparado para ello. La evidencia empírica describe al teletrabajador exitoso como alguien con las siguientes características personales: Automotivación: hábil para establecer rutinas y cumplir con los plazos. Alto nivel de conocimientos y habilidades laborales: conocimiento suficiente de su puesto para facilitar el trabajo y la resolución de problemas de forma autónoma. Alto desempeño: desempeño sólido, aunque es importante que algunos de alto desempeño permanezcan en la oficina al menos parte del tiempo para guiar a los compañeros de trabajo. Independencia y confianza: debido a que hay menos exposición a la supervisión y la retroalimentación, las personas deben tener la capacidad de tomar decisiones independientes. Cómodo con la soledad: debido al aislamiento, las personas con menos necesidad de interacción social se adaptan bien a los arreglos de teletrabajo.

Gestión del tiempo y habilidades organizativas: debido a las limitadas demandas o controles diarios, las personas deben tener la capacidad de programar y organizar su trabajo para cumplir con los plazos. Concentración: altamente enfocado y capaz de manejar distracciones esenciales. Fuertes habilidades de comunicación: se necesita más esfuerzo para mantenerse en contacto con gerentes y compañeros de trabajo, brindándoles la información necesaria y las actualizaciones mientras trabaja fuera de la oficina. Confiabilidad: los individuos son responsables de hacer el trabajo en la misma medida que si estuvieran siendo supervisados en el entorno de la oficina; la confianza mutua es un elemento esencial de un acuerdo de teletrabajo.

Estas características personales son muy relevantes para la forma en que las personas diseñan estrategias para enfrentar los obstáculos del teletrabajo y realizar las tareas, especialmente sin dañar su salud (Montreuil, Lippel, 2003). Estas características pueden ser fáciles de poner en marcha en una persona con experiencia laboral, y que tiene conocimientos avanzados de los que se le pide dentro del ámbito laboral y en función de su desempeño pero puede haber muchos trabajadores que podrían tener dificultades a la hora de aplicar y/o desarrollar estas competencias. Igualmente, aunque un trabajador/a tiene las capacidades suficientes para adaptarse a las nuevas condiciones que supone el teletrabajo, está claro que un periodo de adaptación se tendría que poner en marcha con su debido seguimiento.

Existe una gran disparidad de opiniones dentro de la bibliografía disponibles sobre los efectos del teletrabajo en la salud pero, está claro que el teletrabajo tiene efectos reconocidos sobre la salud.

La dificultad de reconocer y encontrar estos efectos (sean positivos o negativos) reside en la metodología de medición de las compensaciones y costes del teletrabajo. No obstante, aparentemente hay evidencia suficiente para inferir que los beneficios anulan los problemas de salud. Observando la evolución histórica y estadística del teletrabajo, que existe desde hace más de 40 años y aún se está expandiendo, parece que genera un beneficio neto para las personas (y organizaciones). Por tanto, el malestar sobre la salud no es ni conocido ni consensuado. La mayoría del trabajo empírico reporta efectos positivos y negativos, pero ha habido poco análisis de las compensaciones asociadas con el teletrabajo y sus beneficios o costes netos (Croon, et al., 2005).

Para empezar a acotar dicho problema, se enumerarán los posibles riesgos del teletrabajo sobre la salud que se han encontrado en diferentes artículos publicados.

La naturaleza del teletrabajo significa que los teletrabajadores no establecen una relación de trabajo social con sus colegas, especialmente aquellos en la oficina. Estar lejos del lugar de trabajo sumado a las largas y continuas horas de trabajo puede provocar sentimientos de soledad y aislamiento. Incluso se ha sugerido que los teletrabajadores deberían pasar al menos el 20% de su tiempo de trabajo en la oficina para evitar esos sentimientos de aislamiento (Joyce et al., 2010).

El siguiente riesgo encontrado es el tipo de estrés que se encuentra un teletrabajador. Hoy en día, el estrés está fuertemente correlacionado con enfermedades cardiovasculares, diabetes tipo 2 y mala salud mental (particularmente depresión). El estrés es una respuesta emocional a la presión sufrida debido al contexto en el que una persona está viviendo o trabajando y sentir que no tienen control. Si bien los efectos inmediatos de las hormonas del estrés pueden ser beneficiosos, la exposición prolongada al estrés acostumbra al cuerpo al alto nivel de hormonas, lo que genera un efecto negativo en el cuerpo humano. El estrés es causado por factores estresantes y se revela por cambios en el comportamiento fisiológico y psicológico. Los factores estresantes son desencadenantes del estrés e incluyen todas las influencias (laborales y no laborales) que afectan a alguien en el trabajo, como tareas laborales, plazos, equipamiento, normativas organizativas y procedimentales, condiciones espaciotemporales y físicas (Johnson et al., 2000).

La teoría de la respuesta al estrés proporciona un marco teórico para los vínculos entre la flexibilidad laboral (como en el teletrabajo) y la salud. Esta flexibilidad incluye el horario y la ubicación, que son los principales aspectos del teletrabajo. Por un lado, la flexibilidad del teletrabajo reduce la exposición a algunos factores estresantes, ya que los trabajadores pueden controlar mejor sus vidas, como por ejemplo mejorar el equilibrio entre la familia y el trabajo. Por otro lado, esta misma flexibilidad crea más estrés debido a las responsabilidades familiares, los límites difusos entre el trabajo y la vida familiar y, potencialmente, el conflicto familiar. Además, el teletrabajo genera estrés laboral relacionado con factores como exceso de trabajo, plazos ajustados, jornadas laborales intensas y largas, imposibilidad de desconexión y menos tiempo para descansar. También está relacionado con la mala salud mental, el agotamiento y el deterioro del estado de salud (Henke et al., 2016).

Se pueden identificar otros problemas de salud y asociarlos con condiciones de teletrabajo. Estos problemas de salud incluyen trastornos metabólicos, cardiovasculares y gastrointestinales. Los trastornos metabólicos incluyen hipertensión, colesterol alto y

niveles más altos de azúcar en sangre en ayunas. Además, es probable que el cáncer sea un efecto negativo de ciertos desequilibrios de salud creados por la flexibilidad laboral y la función reproductiva de las mujeres también se ve potencialmente afectada

## II. Estado de la cuestión

Desde el inicio de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha estado en boca de todos. Sin embargo, ha sido practicado durante años por muchos trabajadores y conocido por los sindicatos. Si bien estaba bien establecido en algunos lugares, el teletrabajo sigue siendo un territorio desconocido para muchos (Chong, et al., 2020)

Los artículos y los análisis muestran que provoca reacciones encontradas, especialmente entre los empleados. Mientras que algunos, como los viajeros, a menudo lo aprecian e incluso lo piden, otros temen con razón la mezcla de la vida privada y profesional, pero también los riesgos psicosociales. Cuando la situación no está regulada por un convenio colectivo de trabajo, los empleados corren el riesgo de tener que pagar de su bolsillo los costos del teletrabajo. De hecho, si algunas empresas ni siquiera cumplen con su obligación legal de garantizar que en términos de ergonomía, las condiciones sean buenas en el hogar del empleado (reembolso o provisión de la silla, el escritorio, la pantalla, el teclado, etc.), otras ciertamente pagan una tarifa plana, pero es demasiado modesta. Otros contribuyen al costo del alquiler. En muchos casos, la situación es confusa (Santillán-Marquín, 2020)

Las encuestas han demostrado que la mayoría de los empleados cuyo teletrabajo estaba bien regulado, por ejemplo, dijeron estar satisfechos. En cuanto a los empresarios, oscilan entre la hostilidad hacia el teletrabajo y una forma de coacción impuesta a los empleados de los que quieren "deshacerse". Varios empleadores esperan una disposición más ventajosa del puesto de trabajo doméstico y un mejor desempeño de los empleados y, por qué no, posiblemente un trabajo gratuito (sin registro del tiempo de trabajo). Para las empresas, el teletrabajo se puede implementar de manera rápida y económica, especialmente si no les importan las obligaciones legales, la ergonomía de la estación de trabajo o los costes de soporte (Santillán-Marquín, 2020)

Las consecuencias económicas y socioprofesionales del teletrabajo son otro fenómeno que debe examinarse críticamente. Los estudios muestran que el aislamiento social, pero también la disminución de la dinámica de equipo y la creatividad es un riesgo importante si no se toman las medidas preventivas adecuadas. En tiempos de pandemia,



cuando el teletrabajo se ha prescrito y se prescribe cada vez más como una medida de salud, el ojo atento de los sindicatos y las inspecciones laborales está en orden; de lo contrario, los empleados serán los grandes perdedores. Muchas cuestiones relacionadas con la legislación laboral, la sociología organizativa o cuestiones prácticas relacionadas con el teletrabajo no están claramente resueltas o van en detrimento del empleado.

Cuando pensamos en los factores de riesgo asociados al teletrabajo, inmediatamente pensamos en los riesgos psicosociales. Pero también existen riesgos para la salud y la seguridad del trabajador. Esto está consagrado en la legislación sobre bienestar en el trabajo. Hay 3 reglas en este asunto. Primero, el empleador debe tener cuidado para prevenir el riesgo. En segundo lugar, si existe alguna posible exposición a él, debe hacer todo lo posible para limitarlo en tiempo e intensidad. En otras palabras, debe tomar las medidas necesarias para limitar la exposición al riesgo con el fin de prevenir posibles daños. Y, en tercer lugar, si esto no es posible, y hay daños, debe tomar las medidas preventivas necesarias para limitar el daño y, en el peor de los casos, responsabilizarse por él. Con la situación en la que nos encontramos, es decir, que fuimos catapultados de la noche a la mañana a un estado de trabajo no planificado, no ha habido una prevención primaria de estos riesgos (Pardó-Díaz y Rodríguez Martín, 2020)

Por tanto, nos enfrentamos a problemas muy concretos. En términos de ergonomía, las personas no siempre tienen un entorno de trabajo adecuado. Sin embargo, necesitamos uno. Un día de teletrabajo de vez en cuando, en la mesa de la cocina o la sala de estar, no es gran cosa. Pero, si la persona trabaja desde casa durante mucho tiempo en un entorno inadecuado (portátil colocado demasiado bajo, pantalla demasiado pequeña, muebles inadecuados, etc.), esto le generará problemas musculoesqueléticos (dolor de espalda, dolor de cuello, dolor de hombros...) Asimismo, el exceso de pantalla, que más allá de la vista, tiene un impacto en la calidad del sueño.

En cuanto a la exposición a riesgos psicosociales en general, existe el efecto del estrés relacionado con la situación de la crisis Sanitaria. Este estrés se aplica a todos, teletrabajadores o no. Para el teletrabajador, una de las primeras observaciones que hace es la de la carga de trabajo. Este es el riesgo de la "doble jornada", bien conocido por los padres trabajadores, pero multiplicado por el encierro. La persona es al mismo tiempo un maestro de sus hijos y un trabajador en condiciones que no son óptimas. El segundo riesgo está vinculado al tipo de gestión que se aplica dentro del ámbito de su trabajo. Hay empleadores acostumbrados a gestionar sus equipos remotos de forma

sutil, pero no todos los empleadores. No fueron necesariamente entrenados para esto (Santillán-Marquín, 2020).

La consecuencia es que los trabajadores se ven ahogados en listas de "cosas que hacer" imposibles, enfrentados a una incomprensión de su superior en cuanto a sus limitaciones, su entorno de trabajo ... con la imposibilidad de adaptar sus horarios, por ejemplo. , muchas personas sienten que no están haciendo bien su trabajo. Sin embargo, la mayoría quiere hacerlo bien ... En una empresa, cuando estamos en presencia física, los errores y déficits de gestión suelen ser compensados por los lazos sociales que mantiene el trabajador con sus compañeros, sus familiares, su gerente jerárquico, etc. Aquí, esa conexión solo se hace a distancia ... cuando puede haberla. La discusión espontánea durante un café es menos fácil que a través de pantallas o por teléfono durante un intercambio profesional. Hay que dar un paso más porque han desaparecido los contactos informales. Y no siempre es fácil.

Un tercer riesgo por subrayar es la cuestión del reconocimiento o más bien la falta de reconocimiento. Un ejemplo muy concreto: una encuesta a las asociaciones de padres de la educación oficial reveló que no es apropiado realizar exámenes en junio ... mientras que al mismo tiempo los profesores de educación primaria y secundaria, llenos de buena voluntad, intentan gestionar sus clases desde la distancia, para dar lecciones, para pensar cómo trabajarán en cuanto conozcan la fecha de reanudación, para considerar todas las posibilidades para que sus alumnos adquieran los conocimientos necesarios.

Obviamente, ignoraron a 4.000 padres-maestros que les explican cómo deben hacer su trabajo. En cuanto al reconocimiento, es muy difícil para los profesores que, por su parte, no reciben un agradecimiento .... Psicológicamente, no es fácil para los trabajadores lidiar con esto (Heiden et al., 2020)

Qué puede hacer el empleador para ayudar a sus trabajadores?

A corto plazo, lo primero que puede hacer un empleador es adoptar un enfoque de ergonomía cognitiva. En resumen, ¿qué comunicamos y cómo lo hacemos? Observamos que en la urgencia de la situación actual, se ha pensado poco a este nivel. Sin embargo, los teletrabajadores se ven ahogados en toneladas de correos electrónicos, que van en todas direcciones. Los estudios en esta área han demostrado que para limitar el estrés, necesita la información correcta en términos de calidad, cantidad y en el momento adecuado.

Segundo punto importante: debemos promover la gestión local y/o personalizada. Los superiores directos deben intervenir individualmente con cada empleado para tomar noticias de su situación, por un lado, y organizar el trabajo en función de ella, por otro. El trabajo debe ser amigable para los humanos y no al revés. Este es uno de los principios fundamentales de la legislación sobre bienestar en el trabajo. Pero ha pasado muy poco tiempo desde que se pidió a los humanos que se adaptaran al teletrabajo. Es responsabilidad del gerente garantizar que se respete esta regla. Finalmente, la existencia de asesores de prevención y unidades de apoyo psicológico es un valor agregado. Esto no necesita ser formal, debemos asegurarnos de que existan múltiples puntos de acceso (en las empresas, a nivel de organizaciones de salud, etc.) que puedan corresponder a las expectativas de los trabajadores que sentirían la necesidad de expresar sus dificultades y de ser escuchado.

Y a largo plazo, hay muchos estudios en curso. Por ejemplo, el grupo IDEWE está realizando una encuesta sobre el bienestar de los trabajadores en colaboración con KULeuven. Esta investigación se desarrolla en cuatro fases. Está claramente centrado en los aspectos médicos y la salud de los trabajadores. Los resultados serán, por tanto, muy interesantes ya que el objetivo declarado por los impulsores del estudio es "examinar qué está provocando la crisis sanitaria y las medidas asociadas a ella entre los trabajadores y cómo evoluciona en el tiempo". La información recopilada podría permitir identificar vías de prevención, especialmente en el nivel secundario y terciario, en caso de que se repita una situación similar (Kawashima, et al., 2020)

También en la Universidad de Namur, hay un proyecto internacional con Quebec (Universidad de Laval y Universidad de Quebec en Trois-Rivières) y una empresa francesa, Well Done Lab, con sede en Burdeos. Este proyecto se basa en una herramienta desarrollada por el profesor Truchon y validada en un gran número de personas, el JD-OOR. Fue presentado en Bélgica el 10 de marzo de 2020 como parte del seminario de clausura del proyecto del Ministro M. De Block. Este proyecto se centró en la política de prevención integrada y coordinada de las enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y la revisión internacional compara buenas prácticas en sólo en 5 países. El proyecto internacional en preparación permitiría recolectar datos cuantitativos y cualitativos para tener una visión de la situación antes, durante y después de la pandemia. Hay dos aspectos interesantes de este estudio. Por un lado, contará con grandes grupos de participantes en Bélgica, Francia y Quebec, dentro de tres áreas confinadas con variaciones entre ellas, ya sea en términos de multas, prohibiciones, etc.

Por eso será interesante ver el impacto de estas variables en los trabajadores. Por otro lado, el equipo de investigadores es multidisciplinar: psicólogos, epidemiólogos, investigadores en ciencias de la gestión, médicos, abogados ... En base a este futuro estudio, podríamos establecer recomendaciones en materia de prevención y manejo (Fisher et al., 2020)

### III. Metodología

Para este estudio, se empleará una metodología cualitativa analizando la situación anterior, y actual sobre la documentación disponible y las medidas investigadas para la prevención de riesgos sobre la salud en empresas para el teletrabajo. Para ello se realizará una revisión bibliográfica comparando los diferentes estudios y artículos publicados y a partir de ellos se planteará un estudio sobre cómo la salud tiene que tomarse en cuenta en el teletrabajo, las medidas que se han tomado, las que se deberían de tomar y la situación en la que se encuentra la investigación acerca de estos dos tipos de amenazas laborales. En efecto, se ha encontrado muy poca, por no decir casi ninguna bibliografía que traten el tema de los riesgos de salud en el teletrabajo. Existe información disponible sobre algunos riesgos psicosociales en el teletrabajo (aislamiento...) pero no está lo bastante desarrollado en comparación con la importancia que se le debería dar. Se pretende indagar más sobre las medidas que se han puesto en marcha y/o se van a poner en marcha dentro de las empresas para prevenir y proteger a los teletrabajadores de los riesgos del teletrabajo, y especialmente en riesgos psicosociales y la posibilidad de desarrollar una depresión debido al teletrabajo y su entorno/consecuencias. Se partirá de las leyes vigentes disponibles en cuanto a la prevención de riesgos laborales en el ámbito del teletrabajo. Asimismo, es importante delimitar correctamente el sector de trabajo que se va a investigar, dado que el teletrabajo es viable y efectivo solamente para algunos sectores/trabajos. Siguiendo, se revisará la bibliografía disponible sobre los riesgos psicosociales existentes dentro del teletrabajo. Se investigará en las medidas y la metodología necesaria para pasar de un modelo (actual) a otro (ideal) y en las herramientas y/o inversión necesaria para realizar dicho cambio. Asimismo, se explicarán los beneficios de este proceso y del cambio a realizar y los posibles costes que ocasionarán. Finalmente, se comentarán casos específicos en los que se considera que se ha llegado a una prevención y tratamiento de los riesgos psicosociales en el teletrabajo efectiva dentro del ámbito organizacional, y las conclusiones personales que se sacan de esta investigación. Este estudio será un

proyecto de carácter teórico que partirá de un análisis detenido de la literatura académica actual.

Revisando la bibliografía disponible sobre la salud en el teletrabajo se encontraron los siguientes puntos recurrentes:

Sentimientos de aislamiento:

A veces se describe como "pesado" cuando una pregunta necesita una respuesta rápida.

Sin embargo, este sentimiento genera la implementación de varias estrategias entre los teletrabajadores: algunos usarán los correos electrónicos y el teléfono más de lo normal, otros agruparán sus preguntas y las enviarán por correo electrónico, o las plantearán al día siguiente en despacho. En general, más de uno o dos días de teletrabajo a la semana podría conducir a una sensación de aislamiento y dificultades de comunicación: vemos aquí el lugar esencial de la "comunicación informal" que el trabajo a domicilio ha restringido. Esta conclusión es compartida por empresarios -que creen que el ritmo de un día de teletrabajo a la semana es adecuado- y por un teletrabajador que, no superarían los dos días de teletrabajo semanales (Butler, et al., 2009).

La comunicación es fundamental para contrarrestar este sentimiento de aislamiento, y esto también mucho antes de la introducción del teletrabajo. De hecho, el seguimiento de los artículos publicados sobre el tema permitió destacar la necesidad de comunicar los términos del teletrabajo. No se encuentra nunca, o casi nunca, una huella de que se había organizado una reunión informativa con el equipo (Havriluk, 2015).

Por tanto, se destaca que es necesario insistir en la comunicación para no crear confusión y que este modo de funcionamiento este bien integrado por el entorno profesional.

Gracias al correo electrónico, el teléfono y el chat interno/software para compartir herramientas, no es difícil ponerse en contacto con los compañeros. No obstante, durante ciertos momentos en los que se requiere más comunicación, el teletrabajo puede ser problemático sin la comunicación cara a cara. Estos puntos de aislamiento y falta de comunicación emergen en las entrevistas como los principales inconvenientes de este tipo de operaciones (Gareca et al., 2007).

Reducción del estrés y efectos sobre la salud:

El teletrabajo incide positivamente en dos elementos que son fuente de estrés: la ausencia de desplazamientos (ningún retraso por la mañana en el trabajo, ni por la tarde para recoger a los niños por ejemplo) y un paso atrás en la multitud de interacciones profesionales (compañeros o clientes con prisa, reuniones improvisadas ...). Trabajar en casa conduce a una mayor flexibilidad y permite tomar más descansos, en diferentes momentos del día, sin miradas / juicios externos. Asimismo, no estar en contacto directo con colegas permite mantener cierta distancia durante interacciones perturbadoras (Fabregat et al., 2002).

En cuanto a la salud, ya se ha comentado anteriormente que los encuestados mencionan una mayor comodidad física (equipamiento adaptado a su postura), o incluso una mejora en sus problemas médicos.

Sin embargo, parece que las dificultades potencialmente estresantes durante una jornada de teletrabajo se mencionan durante los problemas técnicos e informáticos. Respecto a estos problemas, se hacen varias propuestas como configurar la mensajería instantánea, realizar conferencias telefónicas o incluso utilizar la webcam para ponerse en contacto con compañeros. Una línea directa con un profesional que se ocupe específicamente de los teletrabajadores y que pueda intervenir en caso de un problema grave también es una solución (Cataño, et al. 2004)

A pesar de este punto de vigilancia, resulta que los resultados encontrados en los diferentes artículos mostraron que más de la mitad de los encuestados observó una disminución del estrés y la fatiga (Arvola, et al., 2015)

Relaciones con la empresa y compañeros

La introducción del teletrabajo también supuso una mejora en la imagen de su empresa, para muchas empresas. Para estas, establecer el teletrabajo es una señal de confianza; para otros, el teletrabajo aporta a la empresa cierta apertura y es un signo de innovación y progreso social. La noción de confianza aparece con bastante frecuencia durante las entrevistas y parece ser importante para los teletrabajadores. De los artículos se

desprende que el teletrabajo es un modo de funcionamiento moderno, acorde con la evolución del mundo del trabajo y que se adapta a las limitaciones de los profesionales. Si hay una oferta de trabajo en otra empresa, el teletrabajo podría funcionar a favor de la empresa.

Para la mitad de las investigaciones encontradas sobre el tema, no hay preocupaciones particulares con los clientes, ya que se puede contactar a los teletrabajadores por correo electrónico y por teléfono.

Solo necesitas saber anticiparte, gestionar tu trabajo y no olvidar los documentos necesarios en casa. Las relaciones interpersonales dentro del equipo de teletrabajadores parecen tener poco impacto: los teletrabajadores no sienten los juicios de sus colegas. Algunos son simplemente curiosos y hacen preguntas. A pesar de esto, varios trabajadores sienten que tienen que justificarse, para demostrar que trabajan tanto como en la oficina. Para una gran mayoría de los encuestados, el vínculo con el equipo y el gerente se ha mantenido estable (Tavares et al., 2015).

Productividad mejorada:

Todas las personas encuestadas subrayan los efectos positivos del teletrabajo en su productividad. Muchos artículos comunican las ideas de que los encuestados especifican que no es tanto la carga de trabajo lo que ha aumentado, sino que el teletrabajo genera una organización diferente lo que permite ganar velocidad y cantidad de trabajo. Esta mayor productividad puede dar la impresión de tener más trabajo, mientras que la eficiencia no está necesariamente ligada a la carga de trabajo como tal. Un indicador preciso que es normal trabajar más los días de teletrabajo ya que es una forma de compensar el ahorro de tiempo y la comodidad que aporta este modo de funcionamiento (Saez, 2004).

Algunos directivos se sorprenden por el avance de los teletrabajadores, más productivos. Los efectos beneficiosos del teletrabajo sobre el bienestar y productividad están presentes, especialmente en el hecho de trabajar. Los encuestados plantean, en primer lugar, el aspecto cuantitativo: ganan en velocidad, eficiencia y cantidad de trabajo. Al mismo tiempo, trabajan más en casa que en la oficina. Sin embargo, menos de la mitad de los teletrabajadores especifican que gracias al teletrabajo gana en

concentración. Esto dato suele estar relacionado con trabajar en paz y no verse interrumpido en su actividad.

Esta ganancia de concentración conduce a una mejor calidad de trabajo y más facilidad para realizar tareas complejas, al tratar con "archivos grandes". Si bien los encuestados afirman que su productividad es mejor, ninguno tiene indicadores objetivos para medir esta mejora, excepto aquellos cuyo gerente ha notado que los expedientes progresaron mejor en los días del teletrabajo. Los artículos insisten mucho más en ahorrar tiempo que en la calidad del trabajo realizado; precisan que el teletrabajo permite ser más rápido (Tavares et al., 2015).

En general, gracias al tiempo ahorrado en el transporte, los encuestados se sienten más productivos, menos cansados, más libres; su círculo profesional y familiar reacciona bien a su situación de teletrabajo; Son raros los que se sienten solos o mal supervisados, o al menos encuentran soluciones.

El seguimiento longitudinal de los teletrabajadores subraya claramente la mejora de la calidad de vida, tanto en términos materiales (reducción de costes de viaje en particular), como físicos (menos fatiga) o psicológicos (menos estrés). Sin embargo, estos resultados se encontraron más frecuentemente en artículos en los que la modalidad de teletrabajo era flexible (uno, dos días de teletrabajo y el resto presencial). Esta flexibilidad debe ser un punto de vigilancia: si los teletrabajadores han disfrutado de un día de teletrabajo a la semana y algunos han querido extenderlo a un segundo día, nadie quiere ir más allá por temor a dañar la calidad de las relaciones con los empleados, supervisores o colegas. Desde el punto de vista económico, la experiencia es positiva para el medio ambiente, para la empresa, para el empleado. Pero cualquier posible generalización del proceso no debe hacerse en detrimento de los empleados ni, en última instancia, perjudicar la sociabilidad de los individuos: en caso de enfermedad o huelga, no es necesario que el empleado trabaje en casa.

Más allá de los aspectos puramente ambientales (reducción del uso del coche...) el teletrabajo también podría desempeñar un papel más importante en las políticas de salud pública, en particular promoviendo el papel beneficioso de caminar sobre la salud (Departamento de Salud de EE. UU, Servicios humanos, 1996; Servicio Nacional de Salud del Reino Unido, 2000). Esta observación es confirmada por algunos



teletrabajadores, que aunque señalan la dificultad de conciliar la vida privada / profesional en ocasiones, valoran los beneficios del teletrabajo en la salud física y mental. Al no realizar determinados viajes en días teletrabajados, este tiempo se reinvierte en actividades que tradicionalmente se pueden realizar otro día con el resto de los miembros de la familia (compras en particular), el teletrabajo tiene un impacto más global en la planificación de la actividad de todo el hogar y en los días no teletrabajados. Como resultado, el teletrabajo tiene potencialmente un "efecto dominó", reorganizando los hábitos de movilidad de la unidad familiar (Butler et al., 2009)

#### IV. Estudio teórico

Leyendo una encuesta proveniente de China (Kawashima et al.,2020) sobre el grado de angustia psicológica debido al teletrabajo realizada entre la población en general en 36 provincias, regiones autónomas o municipios, se recogió 52.730 respuestas. Estas respuestas se obtuvieron a través de un cuestionario auto administrado en línea, explorando con herramientas validadas la frecuencia de ansiedad, depresión, conductas de evitación y síntomas físicos durante la última semana. Los autores muestran que para el 35% de los encuestados (35,27% de hombres y 64,73% de mujeres) el resultado obtenido revela estrés psicológico moderado y para el 5,14% estrés severo. El análisis también indica que las mujeres tienen un mayor grado de angustia psicológica que los hombres. Por último, la puntuación de angustia psicológica es, como era de esperar, la más alta en los epicentros de la epidemia.

En consecuencia, y después de los conocimientos adquiridos gracias a la revisión bibliográfica de los artículos disponibles sobre los riesgos psicosociales en el teletrabajo, se sugieren las siguientes recomendaciones: prestar atención a las necesidades específicas de los grupos vulnerables como los jóvenes de entre 18 y 30 años;

Revisar y establecer una legislación clara y concisa, revisando y controlando periódicamente que se está respetando y que está al alcance y conociem

Establecer servicios de apoyo y acompañamiento;

Implementar intervenciones específicas para reducir el estrés psicológico y prevenir problemas de salud mental posteriores;

Identificar los factores estresantes durante y después del teletrabajo.

Establecer líneas directas de contacto para reducir el aislamiento;

Ayudar a las familias desintegradas a mantenerse en contacto (por ejemplo, muchas personas de mi entorno, y del rango de mi edad se sienten aisladas y lejos de sus familias durante estos momentos de aislamiento);

Establecer un número gratuito a cargo de profesionales de la salud para responder preguntas de personas que padecen de estrés, problemas psicológicos debidos al teletrabajo...;

Crear grupos de apoyo e intercambios en línea sobre la experiencia vivida de teletrabajo;

Promover la comunicación centrada más en el altruismo;

También, se notó la importancia del estrés acumulativo para los teletrabajadores que tenían que cuidar de sus hijos al mismo tiempo. Frente a ese problema, se enumeran diferentes proposiciones para controlar dicho estrés y compaginar mejor la vida laboral y familiar dentro de un mismo espacio:

Tómese el tiempo para discutir la epidemia de Covid-19 con ellos;

Responder a sus preguntas de una manera objetiva y comprensible;

Asegúreles que están a salvo;

Dígales que está bien si se sienten abrumados por la situación;

Comparta con ellos sus estrategias para lidiar con su propio estrés para que puedan aprender de usted;

Limite la exposición (dentro de lo razonable) de su familia a la cobertura de los medios;

Trate de establecer y mantener rutinas, incluidos horarios para las actividades escolares en casa y para los pasatiempos de sus hijos;

Sea un modelo para seguir para ellos;

Mantenga el contacto con amigos y familiares.

Otras guías prácticas también brindan orientación sobre cómo lidiar con el período de vuelta a la normalidad. En efecto, puede generar emociones encontradas: alivio mezclado con preocupaciones, miedos, enfados, culpa ante el desempeño laboral durante el período de encierro, etc. En conclusión, es importante implementar estrategias de apoyo psicosocial a las medidas relacionadas con el teletrabajo, para que sea lo más aceptable posible. Esto significa adoptar un enfoque de salud pública que combine la toma de decisiones con un objetivo colectivo sin dejar de desplegar intervenciones empáticas, benévolas, centradas en las necesidades de la población.

La duración del encierro y por consecuencia del teletrabajo en sí mismo es un factor estresante: una duración de más de 10 días es predictiva de síntomas postraumáticos, conductas de evitación e ira.

Se identificaron también los siguientes factores estresantes durante el período de confinamiento: síntomas físicos: aumentan el miedo a la infección y la preocupación (incluso varios meses después del episodio); el temor de las madres con niños pequeños de estar infectadas o transmitir el virus; aburrimiento, frustración y sentimientos de aislamiento provocados por el encierro y la reducción del contacto físico y social; brechas en la distribución de necesidades básicas; la insuficiencia de la información proporcionada por las autoridades de salud pública sobre buenas prácticas y la confusión sobre el propósito de la contención; falta de claridad sobre los niveles de riesgo; la falta de transparencia sobre la gravedad de la pandemia; la falta de protocolos y directrices claros (Kawashima, 2020)

El estrés no se detiene después de que termina el periodo de teletrabajo. De hecho, numerosos estudios también permiten enumerar una serie de factores de estrés que continúan actuando una vez que la situación vuelve a la "normalidad": las consecuencias económicas, en algunos casos de la pérdida de ingresos que provocan angustia socioeconómica, que provocan ira y ansiedad en los meses posteriores al confinamiento; angustia socioeconómica global; pérdida de relaciones comerciales; el alto nivel de vulnerabilidad de los trabajadores autónomos; dificultades para volver al trabajo presencial; la tensión en las parejas ligada a los tipos de actividades profesionales más o menos en riesgo de cada socio; estigma contra las personas que corren el riesgo de propagarse o que provienen de una región sobreexpuesta... Parece ser que los riesgos psicosociales del teletrabajo van entonces ligados a una multitud de factores que pueden llegar a ser difíciles de controlar, y más aún si es el empresario

quién tiene que pensar en ello para informar correctamente a sus trabajadores. Además, gran parte de estos factores (el estrés, el aislamiento, la sobrecarga de trabajo, las dificultades para manejar el tiempo...) se llevan de maneras distintas según cada individuo. De ahí la dificultad para sacar una regulación común a todos los trabajadores.

## V. Conclusiones

El teletrabajo es una modalidad de trabajo flexible que se ha adoptado cada vez más en todo el mundo y que se ha acrecentado mucho debido a la crisis sanitaria COVID-19. Los trabajadores parecen estar dispuestos a elegir esta forma de trabajo, ya que mejora su vida laboral y social al aliviar las limitaciones laborales y obtener una mayor autonomía sobre sus propios asuntos. El teletrabajo se ha convertido en una solución para personas en diferentes etapas de su vida, cuando pueden estar estudiando, formando una familia o envejeciendo, o simplemente puede coincidir con sus preferencias individuales al permitirles decidir dónde trabajar (Fischer et al., 2020). Podemos recordar que el teletrabajo debe adaptarse siempre a la personalidad y situación de la persona, y alinearse con la cultura de gestión de la empresa. El camino real hacia esto es la implantación de una legislación detallada. Unos días de teletrabajo pueden ser beneficiosos para la productividad, pero deben ir precedidos o seguidos de unos días en la oficina con compañeros de trabajo, para conservar los recursos sociales. La combinación de ambos permitiría salvaguardar, por un lado, la comunicación en la oficina y, por otro, el trabajo individual en la tranquilidad de un ambiente agradable. Sin embargo, este procedimiento debe considerarse cuidadosamente, de lo contrario los riesgos son grandes para los empleados y el colectivo.

Las tareas de teletrabajo tienen características particulares que requieren ciertos rasgos de personalidad para que el trabajo se realice con éxito. Además, estas características contribuyen a definir los pros y los contras, en particular los efectos sobre la salud, de realizar un trabajo en condiciones mediante el teletrabajo. Existe una opinión generalizada de que tiene como resultado un beneficio neto para los trabajadores y un efecto positivo en su salud. Esto se debe principalmente a que hay menos estrés y un mejor equilibrio entre la vida laboral y familiar. Esta tendencia en la evidencia empírica puede ser más significativa que en el mundo actual. La razón de esta tendencia puede

ser que algunas de las posibles desventajas del teletrabajo, principalmente relacionadas con el hecho de que los trabajadores no se encuentran en la oficina principal, están fuertemente mitigadas por la sofisticada tecnología de comunicación disponible hoy en día.

La principal limitación de esta revisión de la literatura es la posibilidad de que la selección de los artículos sea subjetiva, a pesar de que Google Scholar proporciona los artículos más citados y listas exhaustivas de referencias.

La investigación futura puede continuar estudiando los efectos del teletrabajo en los teletrabajadores y en la utilización de la salud. Otra línea de investigación potencial podría centrarse, en primer lugar, en la relación entre los rasgos de personalidad de los trabajadores y sus resultados de salud, y en segundo lugar, en la relación entre el desempeño de los trabajadores y sus resultados de salud, en particular, los asociados con la depresión, y estrés. Por último, se necesita investigación para reevaluar la relevancia de algunas desventajas del teletrabajo y los efectos en la salud asociados con el aislamiento y la falta de interacción social, porque hoy en día existe una tecnología de comunicación de alta velocidad, con diversas y amplias opciones de conectividad, intercambio de información fácil y confiable, comunicación fácil y barata y amplio acceso a computadoras sofisticadas y teléfonos móviles.

Personalmente, la búsqueda de información relacionada con el presente trabajo me ha descubierto un gran abanico de descubrimientos sobre el tema de los riesgos psicosociales del teletrabajo. Debido a la crisis sanitaria de la COVID 19, la modalidad del trabajo en remoto se ha impuesto como una realidad brusca e inesperada para muchos, que han intentado adaptarse como podían. En esta revisión se ha hablado principalmente de cómo ha afectado el teletrabajo psicosocialmente dentro del sector terciario, ya que ha sido el más impactado por este cambio. Por consiguiente, tanto los empleadores como los empleados, han tenido que lidiar rápidamente y con pocos medios con esta alteración global del mundo laboral. Mediante la búsqueda información, artículos y publicaciones se ha notado una fuerte desinformación general sobre el tema. A medida que iba pasando el tiempo se encontraban más y más artículos e investigaciones hablando sobre los riesgos psicosociales del teletrabajo, pero es cierto que ha sido un aspecto que se ha ignorado, o quizás no se ha notado, durante mucho tiempo. Asimismo, la legislación que cuida y formaliza las obligaciones y derechos del

teletrabajo de los trabajadores, así como de los empresarios es muy justa, y más si se trata del ámbito psicosocial. Para que un trabajador este bien cuidado en cuanto a salud mental y física desde su casa, debe de haber una concienciación generalizada de las empresas para poder llegar a informar a sus empleados correctamente sobre los riesgos de esta nueva modalidad de trabajo.

Finalmente, se constata que la bibliografía encontrada tiende a enumerar los riesgos psicosociales del teletrabajo, pero pocas veces realiza un trabajo de buscar medios, mecanismos, recursos, o fórmulas para poder paliar y/o remediar a estas inseguridades que han surgido. Después de esta revisión de bibliografía, se quiere comentar que el tema elegido ha sido de gran interés, puesto que esta situación sin precedentes ha abierto muchos frentes por explorar en general, sin duda, pero también dentro del mundo del trabajo y de la prevención de riesgos laborales.

## REFERENCIAS:

- Anghel, B., Cozzolino, M., & Lacuesta, A. (2020). El teletrabajo en España. *Boletín Económico*, (2/2020), 1-20.
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Weytjens, J., & Sterkens, P. (2020). The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes.
- Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(9), 3662.
- Bonilla Prieto, L. A., Plaza Rocha, D. C., Cerquera, D., Soacha, G., & Riaño-Casallas, M. I. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 38-42.
- Butler AB, Grzywacz JG, Ettner SL, et al., (2009). Workplace flexibility, self-reported health, and health care utilization. *Work and Stress: An International Journal of Work, Health and Organizations*.
- Carré, A., (2020). Salud, U.R.P, Teletrabajo.
- Cataño, S. & Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.
- Castillo Builes, E. A. (2011). El teletrabajo, ¿cómo controlar a quien no se ve? *Telework Argentina. Teletrabajo para el desarrollo sustentable*
- Chong, S., Huang, Y., & Chang, C. H. D. (2020). Supporting interdependent telework employees: A moderated-mediation model linking daily COVID-19 task setbacks to next-day work withdrawal. *Journal of Applied Psychology*, 105(12), 1408.
- Danon, J. (2020). Luces y sombras de la nueva ley del teletrabajo. *Diario La Ley*, (9708), 7
- De Croon E, Sluiter J, Kuijjer PP, et al., (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature. *Ergonomics*.
- De Schampheleire, J., & Martinez, E. (2006). Régulation du télétravail et dialogue social. Le cas de la Belgique. *Revue Interventions économiques*, (34).
- Fabregat, M. B. A., & Gallego, E. C. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del psicólogo*, (83), 55-61.
- Fisher, K. A. (2020). Telework Before Illness Onset Among Symptomatic Adults Aged  $\geq 18$  Years With and Without COVID-19 in 11 Outpatient Health

Care Facilities—United States, July 2020. *MMWR. Morbidity and Mortality Weekly Report*, 69.

- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J. L., & Vera, A. (2007). Salud ocupacional y teletrabajo. *Ciencia y trabajo*, 9(25), 85-88.
- Havriluk, L. O. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina. *Visión Gerencial*, (2), 410-426.
- Heiden, M., Widar, L., Wiitavaara, B., & Boman, E. (2020). Telework in academia: associations with health and well-being among staff. *Higher Education*, 1-16
- Herrero, M. T. V., Alberich, J. I. T., Vicente, A. T., & García, L. C. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287-297.
- Henke RM, Benevent R, Schulte P., (2016). The effects of telecommuting intensity on employee health. *American Journal of Health Promotion*.
- Joyce K, Pabayo R, Critchley JA, et al., (2010) Flexible working conditions and their effects of employee health and wellbeing. *The Cochrane Library*. *Cochrane Database Systematic Reviews*.
- Kawashima, T., Nomura, S., Tanoue, Y., Yoneoka, D., Eguchi, A., Shi, S., & Miyata, H. (2020). The relationship between fever rate and telework implementation as a social distancing measure against the COVID-19 pandemic in Japan. *Public Health*.
- Doherty ST, Andrey JC, Johnson LC. The economic and social impacts of telework. Paper presented at the Telework: The new work- place of the 21st Century symposium; 2000
- Marthoz, B. (2007). Entre flexibilidad y seguridad: Resumen de la nueva legislación sobre teletrabajo. *Derecho mercantil*, (82), 175-195.
- Martínez, L. P. A., Martínez, M. C. A., & Martínez, S. C. A. (2020). Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo autónomo en Colombia. *SIGNOS- Investigación en sistemas de gestión*, 12(1), 83-101
- Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 196-211.
- Mercader Uguina, J. R. (2016). Ley de Prevención de Riesgos Laborales, veinte años después. *Seguritecnia*, 427:62-63.



- Metzger, Jean-Luc y Cléach, Olivier (2004). El teletrabajo de los ejecutivos: entre la hiperactividad y el aprendizaje de nuevas temporalidades, *Sociología del trabajo*, n° 46, pp. 433-450.
- Montreuil, S., & Lippel, K. (2003). Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications. *Safety Science*, 41(4), 339-358.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). Productivity gains from teleworking in the post COVID-19 era: how can public policies make it happen?.
- Pardo Díaz, M. P., & Rodríguez Martín, D. C. (2020). El teletrabajo en tiempos de COVID-19.
- Ramírez, S. L. C., & Rúa, N. E. G. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82-91
- Arvola, R., & Kristjuhan, Ü. (2015). Workload and health of older academic personnel using telework. *Agronomy Research*, 13(3), 741-749.
- Tavares, A. I. (2015). Telework and health effects review, and a research framework proposal. *Munich Personal RePEc Archive*.
- Tirrozzo, M. G. F. (2020). Teletrabajo y TMS: ¿hogar, dulce hogar ?. *Archivos de enfermedades profesionales y medio ambiente*, 81 (5), 437-438
- Villafrade, A. & Palacios, J. (2013). Propuesta de implementación de un modelo de teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de la Información*, 12 (12).
- Sabino-Silva, R., Jardim, A. C. G., & Siqueira, W. L. (2020). Coronavirus COVID-19 impacts to dentistry and potential salivary diagnosis. *Clinical oral investigations*, 24(4), 1619-1621.
- Saez Soro, Emilio (2004). Transformaciones en la figura del profesional a través del teletrabajo, *Sociología del trabajo*, n° 51, pp. 61-82
- Santillán-Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 65-76.
-