

TFM_HenmaryGuedez

por Henmary Glaridel Guedez Olivar

ARCHIVO	107744_HENMARY_GLARIDEL_GUEDEZ_OLIVAR_TFM_HENMARYGUEDEZ_1925044_371131950.DOCX (856.85K)		
HORA DE LA ENTREGA	09-MAR.-2021 11:15A. M. (UTC+0100)	NÚMERO DE PALABRAS	13883
IDENTIFICADOR DE LA ENTREGA	1528289184	SUMA DE CARACTERES	78852



MÁSTER UNIVERSITARIO EN RECURSOS HUMANOS

El teletrabajo y sus riesgos
psicosociales:
Una revisión de la literatura disponible

Autor: Henmary Guedez Olivar

Tutor: Ángel Alejandro Pérez Muñoz

Trabajo Fin de Máster

Madrid, febrero 2021

Tabla de contenido

Resumen	4
Abstract.....	4
Introducción	5
Objetivo.....	10
Marco Teórico / Estado de la cuestión	11
Teletrabajo	11
Evolución del teletrabajo	14
Características del teletrabajo	15
Modalidades de Teletrabajo	15
Ventajas que ofrece el teletrabajo	16
Desventajas al practicar el teletrabajo	18
Teletrabajo en España	20
Riesgos psicosociales	22
Estrés	23
Burnout	24
Tecnoestrés	25
Metodología	27
Nivel de la investigación	28
Tipo de investigación	28
Limitaciones del estudio	29
Descripción del procedimiento de la investigativo	29
Fase I. Búsqueda de información	29
Fuentes de información	30
Fase II. Selección y organización de la información	32
Fase III. Revisión profunda de la información	33
Estudio teórico	33
Resultados obtenidos de los motores de búsqueda al consultar en los motores de búsqueda seleccionados, organización y clasificación	34
Conclusiones	42
Futuras líneas de investigación	45
Bibliografía.....	46

Lista de Tablas

<i>Tabla 1. Motores de búsqueda seleccionados para la revisión de la literatura, tabla preparada con base en información recopilada de Marquina (2016) y Triglia, s.f.</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión para selección de artículos para la base de datos.</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 3. Información de los documentos hallados en el motor de búsqueda Dialnet. ..</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 4. Resumen informativo de artículos reportados por Google Académico al buscar información sobre los Riesgos Psicosociales en el teletrabajo.</i>	<i>36</i>

Lista de Figuras

<i>Figura 1. Resultados obtenidos tras emplear la frase clave en los motores De búsqueda Dialnet y Redalyc.</i>	<i>35</i>
<i>Figura 2. Relación de países donde se ha producido información e investigación en referencia a riesgo laboral en los últimos 5 años (primeras 6 páginas de Google Académico).</i>	<i>35</i>

Resumen

El teletrabajo ha surgido como una nueva forma de realizar las actividades laborales, fuera del entorno organizacional. Aunque en España representaba alrededor del 5% antes a la ocurrencia de la pandemia, esta forma ha estado en crecimiento. Por ello, es necesario conocer los riesgos psicosociales asociados. El objetivo de este trabajo de investigación es conocer esta realidad social y los riesgos psicosociales más comunes a los que pueden estar expuestos los teletrabajadores, tales como el estrés, síndrome del quemado y el tecnoestrés, entre otros. Para ello, se realizó una revisión sistemática de la literatura disponible y localizada a través de tres motores de búsqueda académicos (Google Scholar, Redalyc y Dialnet) enfocada en tres aspectos: (1) Riesgos psicosociales relacionados con el teletrabajo, (2) estrategias preventivas o recomendaciones en el ámbito laboral del teletrabajo; con la aplicación de criterios de inclusión (año, localidad, idioma tipo de documento) que ayudaron a seleccionar las fuentes bibliográficas para la extracción de la información. En total, se revisaron 20 documentos que permitieron conocer de forma actualizada en referencia a los riesgos potenciales que se asocian a esta nueva modalidad de trabajo.

Palabras clave: Teletrabajo, Riesgos psicosociales, estrés laboral, burnout.

Abstract

Teleworking has emerged as a new way of performing work activities outside the organizational environment. Although in Spain it represented about 5% before the occurrence of the pandemic, this form has been growing. Therefore, it is necessary to know the associated psychosocial risks. The aim of this research work is to know this social reality and the most common psychosocial risks to which teleworkers may be exposed, such as stress, burnout syndrome and techno stress, among others. For this purpose, a systematic review of the available literature located through three academic search engines (Google Scholar, Redalyc and Dialnet) focused on three aspects: (1) psychosocial risks related to telework, (2) preventive strategies in the telework work environment; with the application of inclusion criteria (year, locality, language type of document) that helped to select the bibliographic sources for the extraction of information. In total, 20 documents were reviewed that allowed to know in an updated way in reference to the potential risks that are associated with this new modality of work.

Keywords: Teleworking, psychosocial risks, work stress, burnout.

Introducción

El desarrollo tecnológico ha impactado fuertemente la forma en la cual se desarrolla el trabajo en las organizaciones, debido a las innovaciones en el área de la informática y de las tecnologías de información y comunicación. En este sentido, tanto las estructuras organizacionales, los puestos de trabajo, los perfiles laborales y los procedimientos han evolucionado a través del tiempo. Hemos visto, por ejemplo, como la máquina de escribir con reconocimiento comercial que fue inventada en 1872, pasó de ser manual a eléctrica y electrónica hasta transformarse definitivamente en lo que hoy conocemos como la integración del teclado y los programas procesadores de texto en un ordenador o computadora; y también como todas las organizaciones cuentan con departamentos de informática y especialista que se encargan de la instalación y mantenimiento de los equipos informáticos de las instituciones.

Definitivamente, la tercera revolución industrial (cuyo inicio se ubica en 1970) que se enfoca en la utilización de la electrónica y la informática para la promoción de la producción automatizada, también ha representado una transformación en la gestión de actividades, optimizando el tiempo, los recursos, los procesos, lo que se ha traducido con reducción de costos, tiempo, y por ende, en la eficiencia de las organizaciones debido incluso a la expansión de la información y digitalización (Ortiz-Clavijo, Fernández-Ledesma, Cadavid-Nieto & Gallego-Duque, 2019). La forma de comunicarse e intercambiar/almacenar la información ha cambiado significativamente, ahora se puede contar con dispositivos de almacenamiento rígido (pendrive, discos duros portátiles) o plataformas de almacenamiento en la nube (por ejemplo: Dropbox, Google Drive, Onedrive, Mega, y otros; León, 2016) en lugar de solo disponer de un espacio físico para archivos. Se ha reducido tanto la impresión de documentos, como el tiempo de envío y recepción de memorandos si se hacen de forma electrónica, porque la comunicación es inmediata.

A nivel empresarial se pueden emplear plataformas de gestión para el manejo de los recursos y los procesos de forma automática, pudiéndose contar con herramientas de facturación automática; para el manejo de equipo y recursos humanos, inventarios, proyectos. Incluso cada trabajador puede emplear herramientas de gestión de tiempo y proyectos específicos. Algunos programas de gestión son: (1) Holded, que se emplea para el manejo de pequeñas y medianas empresas; (2) Expensify, que sirve para llevar la organización de gastos ya sea de empresas e individuos; (3) Asana, que se emplea en la administración de proyectos y de equipos; (4) SAP, que es uno de los más conocidos a nivel mundial para la gestión empresarial que incluye la administración de los recursos humanos y la coordinación logística (Lupi, 2020).

El surgimiento del teletrabajo, puede ubicarse en los años setenta debido a la crisis petrolera y a la necesidad de minimizar el consumo de los combustibles fósiles. En ese entonces, la idea del físico e ingeniero Jack Niles consistía en “llevar el trabajo al trabajador” creándose de esta forma el concepto de Telecommuting, el cual fue utilizado por algunas personas a nivel académico y empresarial y no fue utilizado de forma masiva, pero a medida que se han consolidado y mejorado los equipos, los sistemas, se han adecuado las organizaciones y se ha alfabetizado a la población general en cuanto al manejo de equipos y sistemas han queda en evidencia las posibilidades y ventajas del teletrabajo (De Vega, 2016).

Con el paso del tiempo los límites físicos de las organizaciones y las actividades laborales han ido desdibujándose, logrando consolidarse el trabajo remoto o teletrabajo. De esta manera, incluso la migración de las personas hacia las regiones más urbanizadas de los países para aumentar la posibilidad de encontrar trabajo puede de no ser necesaria; aunque evidentemente se requieren ajustes en la cultura organizacional de las empresas y, también en la concepción y comportamiento de los trabajadores.

La modalidad del teletrabajo ha ido creciendo de forma significativa, permitiendo en principio “adaptar el trabajo a la vida y no la vida al trabajo”. De esta forma, existe una mayor posibilidad de ingreso al mundo laboral de personas que pudieran tener ciertas restricciones respecto de sus horarios, capacidad de trasladarse (discapacitados) o incluso si habitan en lugares de difícil acceso (Boiarov, 2010), existiendo la también posibilidad de la integración de países por medio de empresas transnacionales (globalización) e incluso pueden existir pequeñas organizaciones que no cuentan con una sede física, con trabajadores que no se encuentran en la misma ubicación geográfica.

Actualmente, tanto el teletrabajo como la educación virtual se han elevado considerablemente debido a la pandemia por covid-19. Este nuevo coronavirus, que afecta principalmente el sistema respiratorio y es muy contagioso, se originó a finales del año 2019 en Wuhan (China); se expandió de forma masiva a través del mundo, convirtiéndose en un problema de salud pública que ha afectado la mayoría de los sectores de las naciones (salud, construcción, educación, industria, comercio, turismo, recreación, otros; Devita, Bordignon, Sergi & Coin, 2020).

Bajo las condiciones de confinamiento, el teletrabajo pasó a convertirse en una oportunidad para la protección frente a la amenaza de pandemia sin dejar de realizar completamente las actividades productivas, incrementándose el porcentaje de las personas que realizan teletrabajo de menos del 5% (en 2019) a 34% durante las semanas de confinamiento en España. Es importante resaltar que, aunque algunas personas y empresas ya tenían cierta experiencia en teletrabajo; muchos debieron hacer frente a la situación de forma rápida, inesperada e incluso improvisada; por eso, es necesario abordar los temas relacionados del teletrabajo considerando varias dimensiones, puesto que posiblemente, no se retomen al 100 por ciento las condiciones y la visión que se tenía de la actividad laboral y social previa al covid-19 (Peiró & Soler, 2020).

Sin embargo, pese a que el teletrabajo representa varios beneficios económicos, sociales y personales, los cuales han sido reconocidos, también existen detractores de este tipo de actividad laboral, puesto que podría representar la explotación de los trabajadores, ya que no existe garantía de parte de las organizaciones y/o empresas de brindar las condiciones y recursos para que los trabajadores, se deja de lado la salud ocupacional y no se ofrece (Cataño & Gómez, 2014).

El teletrabajo puede afectar el estado de salud del recurso humano, uno de los principales activos de las organizaciones, sus trabajadores; entendiéndose que para que la adopción exitosa de la modalidad del teletrabajo de forma parcial y/o total en las organizaciones, se deben tener claros diferentes aspectos relacionados con la labor que desempeñan los teletrabajadores, las condiciones mínimas necesarias para el desarrollo de sus funciones, considerando paralelamente la prevención de riesgos laborales; y garantizando el logro de los objetivos organizacionales sin menoscabo de los beneficios y bienestar de todos la actores involucrados, asegurando entonces la correcta vigilancia de la seguridad laboral y la salud, correspondiendo este reto al departamento de recursos humanos.

En este sentido, conocer sobre los factores de riesgo psicosociales que potencialmente pueden afectar a los teletrabajadores, las principales afecciones y sintomatologías que estos pueden experimentar, así como las medidas preventivas aplicadas por las empresas y/o recomendadas por especialistas en salud laboral, pueden ser un apoyo considerable para la mejora de la gestión organizacional con respecto a los efectos y las consideraciones a tener en cuenta en los casos de adopción del teletrabajo.

Este trabajo de investigación, se plasma en secciones o apartados que se describen brevemente a continuación:

- El Objetivo, donde se indica el propósito y la pregunta de investigación para posteriormente definir los objetivos de la investigación. Luego con base en

esta información y secuencia de hechos, se formulan las interrogantes, sobre las cuales se procede al planteamiento de los objetivos, y la justificación de la investigación, describiendo la importancia que ésta investigación reviste en distintos contextos.

- El Marco Teórico/Estado de la cuestión, en el cual se muestran algunos de los antecedentes relacionados con el tema, y asimismo se exponen los fundamentos teóricos que sustentan la investigación.
- Metodología, donde se indican brevemente señalamientos teóricos sobre la metodología empleada, para abordar el conocimiento de la realidad del contexto objeto de estudio, puntualizándose el enfoque, el tipo de investigación y el procedimiento que se emplea para alcanzar los objetivos inicialmente propuestos.
- Estudio teórico, que corresponde a la presentación de los hallazgos y los planteamientos resaltantes relacionados con la revisión de la literatura referente al tema abordado.

Objetivo

El presente trabajo tiene como propósito la realización de un estudio de tipo fenomenológico sobre los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores a distancia (teletrabajadores); tema que se fundamenta en el surgimiento y consolidación de esta nueva modalidad de trabajo, como una nueva realidad social, cuya implementación en los últimos años ha entrado en auge, experimentado un crecimiento significativo en el último años debido a la crisis de salud pública que estamos experimentando a causa del covid-19.

En este sentido, se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes de forma general, haciendo énfasis en el contexto geográfico de España:

¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los teletrabajadores según lo reportado en la literatura?

¿Cuáles estrategias preventivas se indican en la literatura que pueden ser aplicables para la reducción de los factores de riesgo psicosocial en la modalidad laboral del teletrabajo?

Con base en el propósito y las preguntas de investigación se presenta como objetivo general de la investigación: Conocer los riesgos psicosociales vinculados con el teletrabajo y las medidas preventivas para su reducción. De esta manera se puede determinar cuáles medidas se están aplicando actualmente en las organizaciones españolas para cuidar de sus empleados y evitar la afectación de su desenvolvimiento en las tareas laborales que realizan diariamente desde sus residencias.

Marco Teórico / Estado de la cuestión

El teletrabajo parece ser la solución a innumerables problemas en el seno de las organizaciones productivas. De forma más general, se llega a afirmar que, en la era de la nueva economía informacional, el teletrabajo junto a otras prácticas directamente relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ponen en entredicho la forma tradicional en la que se realiza el trabajo (remunerado, continuo y estable, asociado a un lugar físico de trabajo, a una jornada estándar, a un sistema de clasificación y promoción previsible (Belzunegui-Eraso, 2001).

Teletrabajo

Las situaciones tales como las crisis, de fuerza mayor, u objetivos de rentabilidad de las empresas para minimizar costes o sucesos de gran impacto general, como el causado por el covid-19, pueden llevar a las empresas a tomar ciertas medidas, como por ejemplo, la instauración del teletrabajo ya sea de forma parcial o prácticamente total. Esto, evidentemente ha sido y es posible gracias a la evolución e innovación tecnológica que hemos experimentado en los últimos años en las áreas de la informática y las comunicaciones. Aunado también a la búsqueda del bienestar y al equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores.

Field & Chan (2018), afirman que la sociedad se encuentra inmersa en un proceso de innovación tecnológica y organizacional, en el cual las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), influyen en el contexto general del trabajo. De esta manera, surge el teletrabajo, cuyo término fue acuñado en 1975 por Nilles, quien afirmaba que la telecomunicación es una fuente de descentralización (Alcover, Martínez & Rodríguez, 2015).

Es evidente la continua evolución que se está produciendo en las organizaciones empresariales, especialmente como consecuencia de la constante innovación tecnológica, así como producto del confinamiento y medidas de aislamiento aplicadas a raíz de la propagación del coronavirus que

hemos evidenciado en los años 2019 y 2020. No obstante, como sugiere Poquet (2012), el elemento determinante de esta evolución radica en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, a través de las cuales se establece la integración del trabajador en la unidad técnica y organizativa empresarial, demostrando que cada vez es menos necesaria la presencia de ciertos sectores empresariales, surgiendo la flexibilidad en el desarrollo de la prestación laboral.

En ese sentido, se define el teletrabajo como aquella actividad laboral que implica el apoyo en las tecnologías de la comunicación y, que además se realice en un lugar alejado de las oficinas centrales o centros de trabajo habituales (Buirá, 2012). Cabe resaltar que, este término también se le conoce como: *telework*, trabajo a distancia, *flexible working*, *networking*, *telecommuting*.

Sin embargo, es importante diferenciar el trabajo a distancia con el teletrabajo, de esta forma lo realiza el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia en su artículo 2: *Definiciones*.

“A los efectos de lo establecido en este real decreto-ley, se entenderá por: a) «trabajo a distancia»: forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por esta, durante toda su jornada o parte de ella, con carácter regular. b) «teletrabajo»: aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación. c) «trabajo presencial»: aquel trabajo que se presta en el centro de trabajo o en el lugar determinado por la empresa”.

Según esta normativa, queda demostrado que no es lo mismo el trabajo a distancia que el teletrabajo, el cual viene a ser una modalidad del primero que cumple con un servicio que se presta fuera del establecimiento habitual de la empresa, pero incorpora el uso de medios digitales, telemáticos e informáticos.

Existen numerosas definiciones de este término realizadas por diferentes autores y organizaciones, de las cuales resaltan, el acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (2002), en donde se define como: una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular.

Por su parte, la Organización Internacional de Trabajo (OIT), establece que éste es “una forma de trabajo realizado en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separándose de esta forma el trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y de los jefes directos y/o subordinados. A nivel mundial, la forma de ver el teletrabajo es diversa, tiene como aspecto común ser una forma de empleo que pretende omitir una de las características tradicionales en las relaciones laborales como lo es la prestación presencial de un servicio determinado, según lo que se consagra en las legislación general existente.

En este mismo orden de ideas, Gray, Hodson & Gordon (1995), ofrecen un concepto con los mismos elementos que dan vida al teletrabajo, indicando que es una forma de organización flexible del trabajo, donde no existe presencia del trabajador en la empresa que implica el uso de métodos de procesamientos electrónicos de información y telecomunicación.

Por tanto, en estos conceptos se entienden dos situaciones claramente identificadas que son indispensables tener claras:

- a) La presencia: el teletrabajo lleva implícito la no presencialidad, tal como menciona Saco-Barrios (2007) el trabajador permanece separado, con carácter permanente o temporal de su unidad de trabajo (empresarios, compañeros, jefe, subalternos, secretarias, asistentes).
- b) Se aplican las telecomunicaciones: como menciona Chaparro, citado por Saco-Barrios (2007), el teletrabajo implica necesariamente la transmisión del producto del trabajo por un medio de comunicación. También, en

ocasiones, la transmisión, por parte del empleador, de los datos e informaciones útiles para la ejecución del trabajo solicitado. No importa cuáles sean estas telecomunicaciones. Se puede teletrabajar con uno o diferentes tipos de dispositivos: un móvil inteligente, un ordenador, tableta, de forma individual o sincrónica y con sistemas de telecomunicación sofisticados, con redes de área local, satélites, red digital de servicios integrados; empleando a su vez diferentes herramientas para comunicarse como: correo electrónico, mensajes de texto, audio, llamadas, video llamadas de WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram.

De esta manera, las tecnologías de la información se utilizan no sólo como enlace con el empleador, sino también como instrumento de trabajo fundamental para consultar bases de datos, navegar por la información, relacionarse con otros individuos de un mismo equipo o grupos de trabajo. Este factor del empleo de las telecomunicaciones va íntimamente unido al de la distancia, porque si no es teletrabajo el trabajo a distancia, sin telecomunicaciones, tampoco consideramos teletrabajo el que se realiza con telecomunicaciones y sin que medie una distancia. El trabajo a distancia sin que medie la utilización de telecomunicaciones es el trabajo a domicilio tradicional que ha existido siempre.

Evolución del teletrabajo

El teletrabajo ha aumentado de manera masiva en los últimos años, las empresas más grandes han ido incrementando su participación en el teletrabajo. Según datos de la EPA, en el período 2009-2019 la proporción de empleados con teletrabajo en empresas con más de 50 trabajadores pasó del 16% a casi el 20% (Brindusa, Cozzolino, & Lacuesta, 2020). Tal y como se puede observar, en la última década los puestos de trabajo conectados mediante tecnologías de la información y la comunicación se han incrementado considerablemente, lo que ha estimulado en España una tendencia creciente al uso de esta alternativa de trabajo no presencial, pasando de tener en el año 2002 tan solo un 7% de empleados que se conectaban mediante redes telemáticas externas, llegando a más del triple en enero de 2013 con un 27% (INE, 2013).

Características del teletrabajo

El teletrabajo se puede comprender a partir de sus características:

- a) Actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
- b) La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
- c) Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

Modalidades de Teletrabajo

En sus inicios el teletrabajo comprendía principalmente el trabajo a domicilio, hoy en día abarca un conjunto de modalidades que ofrecen a empresarios y a trabajadores la posibilidad de elegir aquel que se ajuste más a sus necesidades y expectativas. Esta tipología dependerá de factores como: el lugar del ejercicio de la prestación, tipo de trabajo y la duración del mismo, tamaño de la empresa, equipamiento necesario, tipo de conexión existente, entre otros (Villalba, Villamizar & Sánchez. 2017).

En este sentido, se pueden analizar las modalidades de teletrabajo desde los siguientes puntos de vista:

- a. Teletrabajo en casa: es la más frecuente de las modalidades y se lleva a cabo en el domicilio del trabajador que puede estar trabajando por cuenta propia (FreeLancer) o asociado a alguna organización independientemente de su naturaleza.
- b. Oficinas satélites: son oficinas de la propia empresa localizadas cerca de los domicilios de los teletrabajadores de las que se dispone para facilitar movilidad.
- c. Telecentros: centros de trabajo compartidos por varias empresas, fundamentalmente PYMES (pequeña y mediana empresa), y

profesionales. Son gestionados por proveedores de servicios de comunicaciones que actúan como arrendatarios.

- d. Teletrabajadores móviles o itinerantes: se refiere a teletrabajadores que por su movilidad continua deben realizar su trabajo donde se encuentren, como puede ser en la oficina del cliente, en su propio medio de transporte, entre otros.
- e. Telecottages: consiste en una red de centros de tele-servicios asociados, en zonas rurales, que suelen utilizarse para proyectos de tele-enseñanza y prestar servicios a las PYMES de esa zona.

Ventajas que ofrece el teletrabajo

Partiendo de lo que señalan Nakrošienė, Bučiūnienė & Goštautaitė (2019), para establecer tanto las ventajas como desventajas de esta nueva modalidad de trabajar se deben considerar tres aspectos o dimensiones para abordar las particularidades del trabajador, la organización y la sociedad.

Dimensión del trabajador:

- a) Aumento en la flexibilidad del trabajo, tanto de horarios como del orden de las tareas a afrontar, lo cual permite al trabajador distribuir el tiempo de la forma que crea más conveniente, según su rendimiento y habilidades, dándole un mayor autocontrol, así como la posibilidad de un incremento significativo en la productividad de cada trabajador en la medida en la cual este se reconozca y aplique herramientas de autogestión.
- b) Incremento de las oportunidades de trabajo, ya que el teletrabajador no se encuentra limitado por la localización geográfica o por los horarios al aceptar un puesto de trabajo e incluso puede ajustarse para desarrollar varios proyectos a la vez.
- c) Mayor adecuación persona-trabajo, ya que la empresa contrata a determinado teletrabajador para realizar una tarea en específico que sea

adecuada a su perfil, y viceversa. El teletrabajador podrá aceptar aquellas tareas que mejor se ajusten a sus características, formación, capacidad y situación personal y profesional, sin verse limitado por otras consideraciones geográficas o de horario. Fomentando la inserción laboral de las personas residentes en el entorno rural y oportunidades laborales a personas con discapacidad.

- d) Reducción sustancial de los desplazamientos y de la supervisión directa por parte de los directivos, contribuye grandemente a la reducción del stress, uno de los males de nuestro tiempo y causante de tantas faltas por “enfermedades” y descensos de productividad, mejorando la salud.

Dimensión de la organización:

- a) Reducción de costes, sobre todo los de alquiler de inmuebles, de mobiliario, equipos informáticos, de transporte, uniformes, así como el pago de los servicios de agua, electricidad, internet, entre otros.
- b) Incremento de productividad de aquellos trabajadores que mejor se adaptan al teletrabajo.
- c) Migración hacia un sistema de control por objetivos-resultados, aunque esto sólo constituirá una ventaja dependiendo de la capacidad de la empresa para adaptarse a este sistema. En este sistema no se juzgan las horas que el trabajador está en su puesto, tan solo la calidad del trabajo realizado y el cumplimiento de los plazos previstos para ello.

Dimensión sociedad:

- a) Reducción de la congestión de tráfico y en consiguiente de la contaminación del medio ambiente. La política occidental y la europea en particular tienden en la dirección de favorecer e incentivar el teletrabajo por sus consecuencias beneficiosas para el medio ambiente.
- b) Favorecimiento y promoción del desarrollo de las zonas más aisladas o deprimidas, ya que la implantación de telecentros o centros de teletrabajo en poblaciones rurales a las que se dota de los más modernos medios de comunicación o los telecottages.

- c) Incorporación a la vida laboral a sectores de la población que antes estaban excluidos, tales como los minusválidos o aquellas personas que por motivos personales o familiares no pudieran acceder a un puesto de trabajo debido a su imposibilidad de desplazarse: personas con niños o ancianos a su cargo, mujeres embarazadas, trabajadores con enfermedades leves o crónicas (esclerosis múltiple, por ejemplo), que aunque poseen impedimentos para desplazarse no están inhabilitados para realizar su trabajo desde su casa.
- d) Por último, otra de las ventajas que aporta el teletrabajo a la sociedad es la mejora en la colaboración entre áreas, sobre todo en el laboral, favorece el que puedan colaborar en el desarrollo de un mismo proyecto personas de todo el mundo (globalización) casi a tiempo real, cada vez se desarrollan más herramientas que permiten la comunicación en tiempo real de colaboradores en cualquier país (Zoom, Jitsi meet, google meet, otras).

Desventajas al practicar el teletrabajo

En cuando a las desventajas, estas se pudiesen separar en dos dimensiones la primera relacionada con el teletrabajador o personas; y la segunda dimensión referida a la organización, puesto que resulta difícil encontrar desventajas reales o remarcables para la sociedad (Nakrošienė, Bučiūnienė & Goštautaitė, 2019).

Dimensión del teletrabajador:

- a) Afectación del individuo por la sensación de soledad. La falta de interacción diaria entre compañeros, de vida social o de la posibilidad del contacto cara a cara, lo que puede provocar pequeñas crisis de sensación de aislamiento o soledad, los cuales si no se controlan pueden conllevar a problemas médicos y emocionales más graves (Brueck, 2018).
- b) Dificultades en compaginar el trabajo y la familia, en consecuencia puede llevar a la excesiva injerencia de las responsabilidades familiares en el trabajo de la persona, por asumir más tareas domésticas de las que puede

desempeñar para el correcto desempeño de su trabajo. En este aspecto, también la familia juega un papel determinante, para la comprensión de los límites espacio-temporales que permitan al teletrabajador desarrollar con éxito todas sus actividades.

- c) Existencia de desfase legislativo, o lagunas legales, que existen en el momento respecto al tema del teletrabajo. Dado que el teletrabajo no constituye un trabajo específico, prácticamente todos los modelos de contrato existentes en la actualidad son elaborados por las empresas siguiendo sus propios criterios, lo cual repercute negativamente en la protección social del teletrabajador.
- d) Incapacidad de los directivos (viéndolos desde el punto de vista de trabajadores) para aceptar el nuevo tipo de relación laboral, ya que la falta de contacto con sus empleados lleva a la sensación de pérdida de las señales visibles de su poder o de su status.
- e) Necesidad de acondicionamiento de su área de trabajo y el buen manejo del tiempo designado para laborar, hecho que garantizaría la seguridad del mismo previniendo futuras lesiones, fatiga, stress, entre otros.

Dimensión de las organizaciones:

- a) Alto coste inicial de los equipos y de la infraestructura base necesaria para dotar a los trabajadores empresa. Sobre todo si ya disponían de algunos equipos, implicaría pensar en alternativas más portátiles.
- b) Acostumbrarse como directivos y empleados al sistema de dirección por objetivos, ya que surge una desconfianza inicial sobre las horas que el teletrabajador dedica al trabajo. Esta desconfianza se supera con el transcurso del tiempo, y la constatación de la mejora en la productividad de los trabajadores.
- c) Seguridad en las comunicaciones y la confidencialidad. Dado que las transmisiones de información relativas a la empresa van a circular por Internet.

Teletrabajo en España

A nivel mundial la forma de ver el teletrabajo no es única, por el contrario es variable porque muchos autores, expertos e incluso empresarios y trabajadores tienen diferentes apreciaciones sobre este. No obstante, existe un aspecto en común que hace referencia a que es una forma de empleo que pretende omitir la presencia física del empleado (Cataño & Gómez, 2014), brindando ciertas ventajas para la empresa, entre las cuales se encuentra la reducción de costos de traslado, aumento de productividad y reducción tanto del ausentismo como del retiro voluntario de los empleados, además de lograr la reducción de costos en la planta física (como mantenimiento, servicios públicos, entre otros), generando mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio.

En España, según datos de la Encuesta de Población Activa (EPA) del año 2019, el 8,4% de la población trabajadora, practica esta modalidad de forma periódica, y ocasionalmente solo el 3,5%. En el año 2019, la empresa Infojobs publicó un estudio sobre el teletrabajo, en el que se encontró como resultado que, solo un 19% de los trabajadores en España, tenían en su empresa la opción de teletrabajar. Esto indicaba que, en España a comparación con otros países europeos como Dinamarca, Suecia, Holanda que encabezan el ranking de mayor porcentaje de trabajadores que practican el teletrabajo de forma permanente u ocasional. Otra de las conclusiones encontradas en ese estudio es que el 65,5% de los empleados desearían poder teletrabajar, indicando que esta poca implementación del teletrabajo se daba por la cultura presencialista de las empresas españolas.

Brindusa, Cozzolino & Lacuesta (2020) en su artículo publicado para el Banco de España señala que *“en España la proporción de trabajadores que podrían trabajar en su domicilio (30,6%) es 22,3% mayor que la que actualmente realiza parte del trabajo en su residencia”*. A partir de los meses de marzo y abril de 2020 con la llegada de la pandemia SARS-CoV-2, como elemento de fuerza mayor y también a raíz de la publicación de la Guía para la actuación en el ámbito laboral en relación con el nuevo coronavirus de fecha 04 de marzo de 2020 elaborado por el Ministerio del Trabajo y Economía Social, en el que acuerda en

su capítulo II de normativa laboral, el teletrabajo como medida organizativa, estipulando que en aquellos contratos de trabajo en los que no se haya pactado la prestación de servicios fuera del centro de trabajo habitual, se podría adaptar el teletrabajo por acuerdo colectivo o individual; requiriendo entre otras cosas que se adecue a la legislación y convenio aplicable y que no se supusiese una reducción de derechos para los trabajadores, incluidas las jornadas y descansos.

A demás de esto, la promulgación posterior del Real Decreto-Ley 8/2020 de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del covid-19, se estableció el carácter preferente del trabajo a distancia como un mecanismo alternativo preferente al cese de actividades o la reducción de actividad. Todo esto, trajo como consecuencia el país pasara a un número mayor de teletrabajadores en cuestión de semanas, en donde las empresas y empleados tuvieron que hacer un esfuerzo forzoso de forma excepcional sin estar preparados estratégicamente para afrontar esta situación.

Por otro lado, en España, grandes empresas como BBVA, Indra, Línea Directa o Repsol, tiene programas pioneros para promocionar el teletrabajo, estos programas han tenido muy buena aceptación entre sus trabajadores. Sin embargo algunos de ellos han quedado paralizados debido a la crisis económica. Según los expertos, las compañías que acostumbran a trabajar a nivel internacional apuestan por esta modalidad, considerando que es una práctica (Zúñiga, 2013).

En cuanto al tema desarrollado en este trabajo de investigación, en la normativa actual aún no se establecen indicaciones o medidas relacionadas a accidentes laborales, sin embargo, se estipulan nociones claras sobre el riesgo laboral, enfatizando que las personas que trabajan a distancia tienen derecho a la protección de su seguridad y salud física y mental, teniendo en cuenta, el tecnoestrés, la fatiga mental, la conectividad digital permanente, el aislamiento laboral entre otros relacionados con los riesgos psicosociales.

Riesgos psicosociales

El Ministerio de la Protección Social define mediante la Resolución 2646 de 2008, a los riesgos psicosociales como “*condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo*”, generando daños psicológicos, fisiológicos o sociales en el trabajador (OIT & OMS, 1984).

Los riesgos psicosociales laborales también son definidos según Camacho & Mayorca (2017) como “situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”, considerándose que estos riesgos surgen si algunos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con alta probabilidad de generar efectos negativos en la salud del trabajador por medio de mecanismos psicológicos y fisiológicos, que pueden llegar a ocasionar repercusiones en la organización.

En ese sentido, los riesgos psicosociales se centran en la interacción de los ámbitos psicológicos y sociales, y se definen como patologías que están relacionadas con aspectos macro-organizativos tales como la cultura, valores, modalidad de trabajo, liderazgo y comunicación organizacional, relaciones interpersonales, clima laboral y, por último, las características personales que incluyen los valores, la personalidad, las competencias profesionales, entre otros, pudiendo verse afectada la salud del empleado, repercutiendo en la eficiencia de la empresa debido a su afectación en el desarrollo del trabajo.

Se debe reconocer que el teletrabajo no es beneficioso ni perjudicial para la salud, pero es un fenómeno multidimensional que debe ser abordado desde un carácter multidisciplinario para analizar la salud ocupacional de los trabajadores, sobre todo en los últimos años cuando se está cada vez reconociendo y adoptando como la nueva forma de trabajo. Por ello, en materia de seguridad laboral, es el teletrabajador quien adquiere un mayor protagonismo, llegando incluso a compartir este papel con el principal referente en la seguridad laboral: el empresario, quien en este punto no tiene mucho control ni vigilancia del ambiente de trabajo (Sierra, 2011; Gareca, 2007).

En el teletrabajo, como en casi cualquier tipo de trabajo, el entorno psicológico, las consecuencias para la salud y los niveles de estrés difieren en función de las dificultades de las tareas realizadas. En consecuencia, resulta importante la autonomía y el control del contenido del trabajo y los ritmos de este. A continuación, se definen algunos de los riesgos psicosociales laborales.

Estrés

Este es probablemente uno de los riesgos laborales de mayor ocurrencia y más de todos los riesgos psicosociales, el cual se asocia directamente a altos niveles de frecuencia al trabajo y la actividad laboral. La Comisión Europea (2000) definió al estrés como “un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y de comportamiento que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su salud y bienestar, puesto se produce un agotamiento del sistema nervioso que puede originar otros problemas y síntomas.

Para la OIT (2016), el estrés es una respuesta de tipo física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Asimismo, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo de España, lo define como una respuesta física y emocional que responde a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Dentro de las principales causas de factores de riesgo psicosocial que generan estrés, relacionados al teletrabajo se pueden mencionar:

- Control y organización del trabajo: falta de supervisión por parte de la empresa, sensación de descontrol, sobrecarga de trabajo, ritmo

- Las relaciones sociales: aislamiento físico, poca interacción con superiores y compañeros.
- Formación en nuevos conocimientos en TIC, habilidades y destrezas: lo que implica una adaptación continúa nuevos equipos, software, sistemas.

Como lo menciona Neffa (2005), las causas del estrés en el trabajo se pueden deber a muchos factores, como las interrupciones continuas, fuertes exigencias en cuanto al cronograma de trabajo, magnitud de información, presión de tiempo. Igualmente, a las exigencias cualitativas, como el requerimiento de calidad, atención; los inherentes a la tarea, y a la organización del trabajo de las organizaciones.

Burnout

En 2019, la Organización Mundial de la salud, incluyó el síndrome de burnout en la clasificación internacional de enfermedades (Redacción médica, 2019), aunque este término fue acuñado originariamente por el psicólogo clínico Freudenberger (1974). Muchos autores se han interesado por el estrés y el estudio del burnout como una de las fases más avanzadas del estrés laboral. En este caso este autor lo mencionaba como o "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Carlin & de los Fayos, 2010).

Se concibe el burnout como el resultado de factores psicosociales como: elevada carga de trabajo donde hay exigencias de carácter cuantitativo y emocionales, poca claridad o ambigüedad de roles, baja satisfacción y realización personal-laboral. Es decir, se presenta como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente en el seno de una organización (Maslach & Jackson, 1986). Entonces, el burnout o agotamiento, consiste en un estado de cansancio extremo, ya sea físico, emocional y mental

resultante de una exposición a largo plazo en situaciones laborales exigentes (Martínez-Pérez, 2017).

Tecnoestrés

El tecnoestrés es considerado también como un riesgo psicosocial, y se configura cuando al teletrabajador se le dificulta trabajar con las TIC y se evidencia de dos formas como lo indica (García, 2018), cuando las personas se esfuerzan por aprender a manejar los diferentes equipos tecnológicos y cuando se relacionan tanto con dichos equipos y el uso del internet que no pueden manejar sus horarios laborales olvidando los límites temporales y se trastoca su rutina diaria incluyendo la de descanso. Adicionalmente, López & Araujo (2008) indican que el tecnoestrés es cada vez más frecuente, puesto que el teletrabajador debe renovar constantemente sus conocimientos y habilidades para poderse enfrentar a nuevos retos laborales. De hecho, diariamente se generan nuevas aplicaciones, herramientas y software y se actualizan los existentes, por lo que la adecuación y actualización es continúa. Y en muchos casos se hace difícil estar al día, teniendo que aprender todo sobre la marcha.

Diversos conceptos como Síndrome de Fatiga Informativa, Tecno adicción o Tecnofobia, son percepciones que se relacionan con el tecnoestrés, cuyo término como señala Salanova (2003), se refiere a los efectos sociales negativos provenientes por el uso de las TIC o amenazas de su uso en un futuro, sumándose a este concepto la relación que tiene con sensaciones y emociones, tales como ansiedad, fatiga mental, sensación de ineficacia. Además, de la inclusión de la forma de uso, por ser excesivo y compulsivo, como lo señalan Cifre & Nogareda (2007).

Por su parte, en un estudio reciente González-Fernández (2020) cita a Weil & Rosen (1997) quienes definen el tecnoestrés como: *“cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos o los comportamientos, causado directa o indirectamente por la tecnología”*, haciendo énfasis en que este concepto recoge la negatividad del tecnoestrés en un perfil afectivo-emocional, producido por la incursión de la tecnología en la vida diaria.

Georgiana (2018) además, definió dos grupos de tecnoestrés:

- a) Tecnoansiedad, refiriéndose a un sentimiento de frustración por la sensación de incompetencia en cuanto a innovaciones tecnológicas. “El tecnoestrés se predice directamente por el conflicto y el apoyo y, de forma mediada, a través de la influencia de la falta de formación en TIC”.
- b) Tecnoadicción, se da cuando la persona usa excesivamente las tecnologías.

Sobre este último ítem, Douglas et al. (2008) hace una revisión del perfil del tecnoadicto, concluyendo en tres perfiles:

1. Tecnoadicto joven, propuesto por Mafé & Blas (2006) señalando al tecnoadicto con un perfil joven, educación superior y conexión cercana con la tecnología. Igualmente, introducen dos subtipos, como los ritualistas quienes usan el internet como entretenimiento, y los instrumentistas que usan internet para incrementar su conocimiento.
2. El perfil propuesto por Soule, Shell & Kleen, (2003) que rompe con estereotipo de la relación del género y el uso del internet, en el que definen solteros, hombres jóvenes, estudiantes y mujeres de mediana edad y bajo nivel educativo.
3. El que incluye a individuos con trastornos psicológicos tales como la depresión, desorden bipolar, timidez extrema, baja autoestima, dependencia que incrementan el uso de internet como forma de escape, en este perfil concuerdan autores como Morahan (2005), Armstrong, Phillips & Saling (2000) y finalmente Yang & Tung (2008).

Metodología

En este apartado se incluye una breve reflexión teórica sobre: el proceso metodológico cualitativo, a fin de presentar el tipo y diseño de investigación aplicado en esta investigación. La metodología comprende un conjunto de procedimientos, técnicas y de herramientas que se utilizan de forma sistemática para llevar a cabo un estudio. Es decir que en esta etapa, el investigador selecciona el conjunto de técnicas y métodos que se emplean para llevar a cabo las actividades asociadas a los objetivos de la investigación y, por ende, con la concreción del estudio científico (Coehlo, 2019).

A lo largo de la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento, tales como el empirismo, el materialismo dialéctico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo y otras; las cuales han originado diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Sin embargo, debido a las diferentes premisas que las sustentan, desde la segunda mitad del siglo XX, tales corrientes se han polarizado en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo de la investigación (Hurtado de Barrera, 2006).

Esta investigación se desarrolla con un enfoque cualitativo, el cual tiene como propósito generar información detallada fundamentada en una interpretación amplia, una contextualización del ambiente, y experiencias únicas, aportando una visión flexible de los fenómenos objeto de estudio (Maxwell, 2019; Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio, 2014). En la investigación cualitativa hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas, entre otros (Fernández & Díaz, 2003).

Nivel de la investigación

En función de la naturaleza y de la profundidad de abordaje del fenómeno de estudio, el nivel de investigación es explicativo, puesto que busca la caracterización de la situación de forma concreta, indicando rasgos más peculiares y diferenciadores (Morales, 2012). Ahora bien, al considerar los objetivos de la investigación se corresponde con un nivel comprensivo, donde los objetivos abordan la comprensión, el entendimiento y la explicación del fenómeno y la formulación de las propuestas, para lograr los cambios requeridos en esta situación (Hurtado de Barrera, 2000).

Tipo de investigación

La investigación es de tipo documental, la cual corresponde a uno de los tipos populares de la investigación que es ampliamente aplicada en las ciencias sociales. Se entiende por “investigación documental” una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y análisis crítico de documentos y materiales bibliográficos ya sean físicos (libros, reportes, periódicos) o digitales (Baena, 1985). Específicamente, se emplea la información y datos que han sido generados en trabajos previos que han sido divulgados por diferentes medios de comunicación, ya sean impresos, audiovisuales y/o electrónicos. La esencia y particularidad de este tipo de estudio se fundamenta en el criterio, la contextualización, la reflexión, las interpretaciones y conclusiones que surgen del pensamiento del autor (Reyes & Boente, 2019).

Este trabajo de investigación documental consiste en una revisión crítica del estado del conocimiento referente al teletrabajo y los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los teletrabajadores; entendiéndose que esta revisión se fundamenta, según lo expresan Reyes & Boente (2019), en la integración, organización, análisis/evaluación de la información teórica/empírica publicada y disponible en fuentes electrónicas referente a este tema, cuyo énfasis se centra en el progreso de la investigación actual y posibles vías para su solución.

Delimitación de la investigación

Para el desarrollo de cualquier investigación es necesario tener claro durante el proceso, las preguntas que se han planteado originalmente de modo que se pueda minimizar una posible distorsión (Christensen, 2006. Adicionalmente, Rojas (2002) indica que es necesario establecer los límites temporales y espaciales del estudio (época y lugar), y esbozar un perfil de las unidades de observación (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio, 2014). En este sentido, se resalta que este estudio corresponde a una revisión de literatura académica y divulgativa actualizada relacionada con el teletrabajo que está disponible en fuentes confiables, dando prioridad a los estudios realizados en España.

Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones de esta investigación es la escasa información acerca de las medidas aplicadas por las empresas para prevenir y atacar los riesgos a los que se exponen los teletrabajadores, sobre todo a nivel nacional, debido a lo novedoso del tema y a la rápida e improvisada implementación del teletrabajo a gran escala que ha ocurrido durante el último año a raíz de la situación de pandemia por el covid-19.

Descripción del procedimiento de la investigativo

A continuación, se describe de forma detallada el procedimiento llevado a cabo para alcanzar el objetivo de investigación planteado. El proceso se ha dividido en fases para su mejor comprensión.

Fase I. Búsqueda de información

Martínez (2004) sostiene que toda investigación, independientemente del enfoque que tenga, posee dos centros básicos de actividad: (1) Recolección de toda la información requerida para alcanzar los objetivos y/o solucionar el

problema en estudio; y (2) Estructurar toda la información de forma lógica, ordenada y coherente, es decir lograr la integración de la información. La revisión de la literatura es de utilidad para generar un planteamiento del problema cualitativo inicial; pero definitivamente, no se circunscribe solo a este aspecto del proceso investigativo. Su papel es más bien de apoyo y consulta constante. No se debe perder de vista que, la investigación cualitativa se basa, más que todo, en el proceso de recolección y análisis, recordando su carácter interpretativo, debido a que el investigador hace su propia descripción y valoración de los datos e información seleccionada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En esta sección se contemplan los siguientes aspectos:

- (a) Sistema teórico, conjunto coherente y coordinado de conceptos, supuestos y proposiciones que se obtienen de la recopilación de información realizada por el investigador con base en las preguntas de investigación.
- (b) Contexto histórico, implica conocer las raíces del evento o fenómeno estudiado, saber de dónde viene, como está y hacia donde va. Es un recuento histórico desde sus orígenes hasta el momento de la investigación.
- (c) Contexto legal, el desarrollo de los aspectos legales es necesario para conocer el estatus del marco jurídico- legal del tema de estudio y poder proponer ciertas acciones que apoyen y promuevan los cambios requeridos.

Fuentes de información

Bajo este término se agrupan los documentos susceptibles de revisión, tales como artículos científicos, libros, trabajos y tesis de grado, trabajos de

ascenso, artículos de prensa resúmenes de conferencias, foros, monografías, ensayos, entre otros (Hurtado de Barrera, 2000).

Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2014) clasifican las fuentes de información en tres categorías:

1. Fuentes primarias o directas, haciendo referencia a aquellas que proporcionan datos de primera mano, tales como libros, ensayos, artículos en revistas periódicas, informes de investigación, disertaciones, trabajos presentados en eventos científico/académicos, reportes, entre otros.
2. Fuentes secundarias, son aquellas que hacen referencia a las fuentes primarias, procesando la información de primera mano que además proporciona la ubicación de las fuentes primarias. Por ejemplo, compilaciones, abstracts científicos, resúmenes y libros publicados.
3. Fuentes terciarias, consisten de un compendio que permite identificar las fuentes de segunda mano como: catálogo de abstracts, índices, y otros.

Para la identificación de la literatura de interés en el desarrollo de este trabajo de investigación se emplearon fuentes primarias y secundarias de información que fueron localizadas por medio de motores de búsqueda generalizados como "Google Académico" y otros motores más especializados como "Redalyc" y Dialnet. En la Tabla 1, se describen brevemente buscadores anteriormente mencionados y que serán empleados en esta investigación.

Tabla 1. Motores de búsqueda seleccionados para la revisión de la literatura, tabla preparada con base en información recopilada de Marquina (2016) y Triglia, s.f.

Motor de búsqueda	Descripción
Redalyc	Plataforma de acceso abierto a la producción científica mundial en revistas iberoamericanas de todas las áreas del conocimiento.
Dialnet	Es un de las mayores bases de datos de contenidos científicos en lenguas iberoamericana, que además agrupa una variedad de tipos de documentos, tales como artículos de revistas y de obras colectivas, memorias de congresos, reseñas bibliográficas, libros, tesis doctorales.
Google Académico	El primero un buscador más genérico que no discrimina entre imágenes, videos y diferentes tipos de fuentes de contenido, y el otro buscador más específico que ubica tesis, artículos, libros y otros documentos) de todas las disciplinas.

Para realizar la búsqueda se utilizó como frase “Riesgos psicosociales en el teletrabajo en España”.

Fase II. Selección y organización de la información

Una vez obtenidos los documentos potenciales a considerar se tomó nota de la cantidad de aquellos reportados por cada motor de búsqueda, considerándose como la población total el número de documentos que son identificados con la frase clave empleada. Seguidamente, se aplicaron varios criterios de inclusión/exclusión, los cuales fueron de utilidad para la selección definitiva de los documentos a considerar. En la Tabla 2, se especifican estos criterios.

Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión para selección de artículos para la base de datos.

Criterios de inclusión	Descripción
Localización	Únicamente se consideraron investigaciones desarrolladas en España
Idioma	Se tomaron en consideración documentos en español
Tipo	En primera instancia los artículos científicos, de divulgación y tesis, descartándose otro tipo de documentos
Acceso	Abierto
Enfoque	Investigaciones cualitativas o cuantitativas específicamente relacionadas con el tema de estudio

Cabe destacar que, en el caso de Google Académico se organizaron los resultados de la búsqueda por orden de importancia o relevancia y se consideraron como muestra de la población total las primeras 6 páginas contentivas de 10 resultados cada una para un total de 60 documentos. Una vez aplicados los criterios de inclusión/exclusión se eliminaron aquellos documentos que no cumplieron con estos y luego se construyó una matriz en Excel con la información y clasificación de los documentos disponibles que se relacionan con este trabajo de investigación, registrándose el año, la clasificación del documento (artículo, tesis, etc.), el objetivo, tipos de datos aportados (cualitativos o cuantitativos). De este grupo de datos se escogieron las referencias más relevantes para realizar una revisión más profunda.

Fase III. Revisión profunda de la información

En esta fase se realizó una lectura exhaustiva de los documentos finalmente seleccionados, enfocada específicamente a las preguntas de investigación. De estos se extrajo información referente a los riesgos psicosociales y la afectación de la salud que se han asociado con el teletrabajo. Adicionalmente, se consolida la información sobre sugerencias y/o medidas preventivas que sirvan de apoyo para minimizar los problemas de salud laboral en los teletrabajadores.

Estudio teórico

El estudio de los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales y el teletrabajo no es nuevo, como se puede apreciar en el marco teórico, puesto que se viene estudiando hace más de un par de décadas. Sin embargo, se puede notar que el interés y la importancia los temas relacionados con este tema han crecido como producto de los grandes cambios que se han instaurado por la globalización, impactando de forma significativa en las organizaciones. Todo esto ha originado que la exposición a riesgos psicosociales sea más frecuente en los trabajadores.

Resultados obtenidos de los motores de búsqueda al consultar en los motores de búsqueda seleccionados, organización y clasificación

Para la búsqueda de información no se obtuvieron resultados empleando la frase clave en el motor de búsqueda Redalyc; sin embargo al utilizar la frase en Dialnet se generó un resultado de 3 documentos (Figura 1) por lo cual. Ahora bien, en Google Académico (un buscador más amplio), además de emplear la frase clave se emplearon otros filtros para limitar la búsqueda. En este caso, fuente establecido un intervalo de tiempo reciente entre 2017-2021, sin la inclusión de patentes o citas, y catalogados por orden de relevancia, y con idioma español. El orden de relevancia en Google Académico, se estima considerando el texto, autor, la ubicación de la publicación y la frecuencia con la cual se cita un artículo determinado en otras fuentes.

En total, se detectaron 491 resultados tomando en cuenta lo señalado en el párrafo anterior. Sin embargo, como se expresó en la metodología sólo se revisaron las 6 primeras páginas (60 documentos) para ser analizados. Al aplicar los criterios de inclusión/exclusión, lo cual fue necesario no sólo por el volumen de artículos que se reportaron en la búsqueda, sino porque los resultados incluían artículos desarrollados en otros países de habla hispana, además que existe la posibilidad que algunos estuviesen repetidos. Este proceso se llevó a cabo revisando los títulos de los trabajos, las extensiones de dominio de los países (por ejemplo: ec corresponde a Ecuador, cl a Chile, y es a España).

En la Figura 2, se muestran los resultados obtenidos. De esta figura se extrae que los documentos generados en España son mayoritarios, pudiendo por supuesto estar condicionado por la frase clave. Sin embargo, se reportaron adicionalmente otros documentos generados en Latinoamérica, ubicándose con más frecuencia en Ecuador y Colombia, esto una consolidación de líneas de investigación que se enfoca en esta problemática en particular. Asimismo, se resalta que, en cuanto al año de publicación, de los 19 artículos, 10 corresponden al 2020, lo que implica un 53 %, y en los años 2017 y 2018 se reporta 3 documentos.

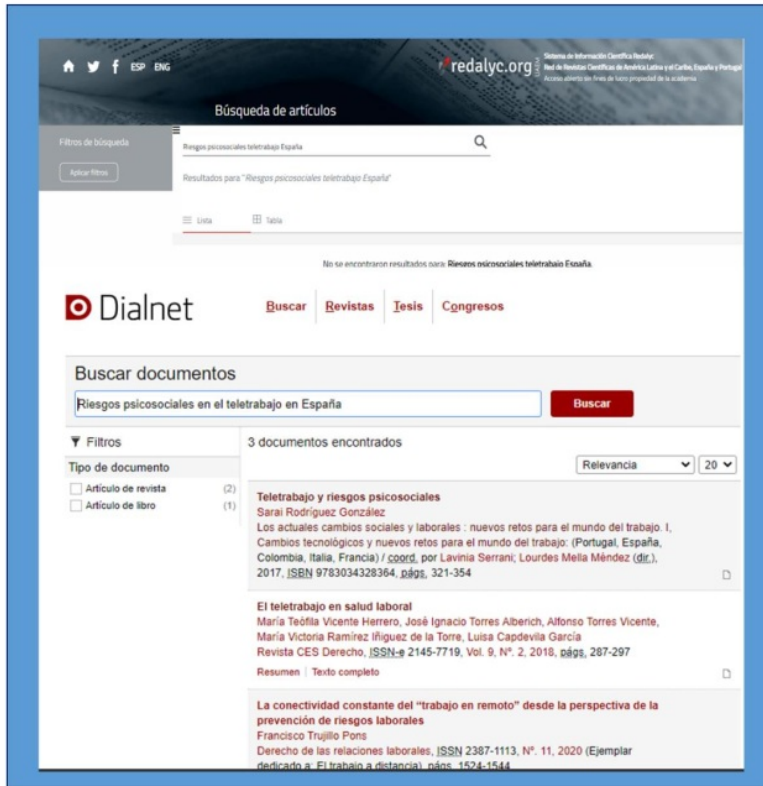
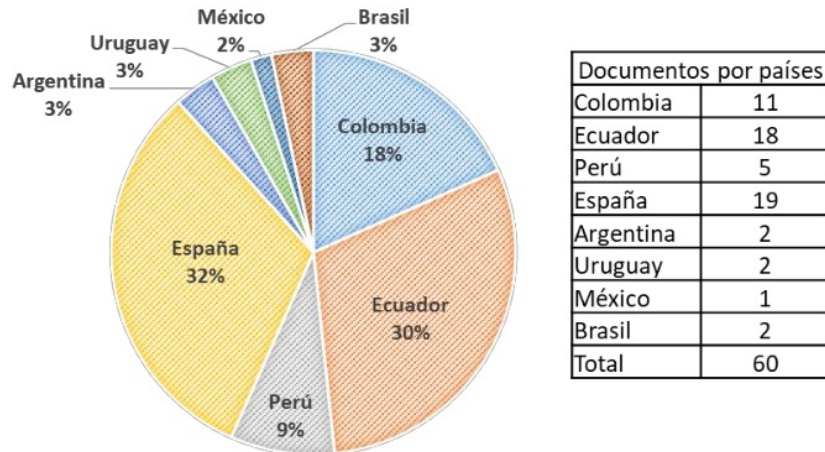


Figura 1. Resultados obtenidos tras emplear la frase clave en los motores De búsqueda Dialnet y Redalyc.



Documentos por países	
Colombia	11
Ecuador	18
Perú	5
España	19
Argentina	2
Uruguay	2
México	1
Brasil	2
Total	60

Figura 2. Relación de países donde se ha producido información e investigación en referencia a riesgo laboral en los últimos 5 años (primeras 6 páginas de Google Académico).

De forma más específica, se debe señalar que en el caso de Dialnet dos de los documentos corresponden a artículos de revistas y uno a un artículo de libro (Tabla 3). Adicionalmente, solo uno de estos artículos en de acceso abierto y se dispone del texto completo, el cual corresponde al segundo artículo de la Tabla 3. Por lo tanto, solo se considerará un artículo para su revisión más profunda.

Tabla 3. Información de los documentos hallados en el motor de búsqueda Dialnet.

Nº	Referencia del documento	Tipo	Observaciones
1	Los actuales cambios Teletrabajo y riesgos psicosociales Sarai Rodríguez González Los actuales cambios sociales y laborales: nuevos retos para el mundo del trabajo. I, Cambios tecnológicos y nuevos retos para el mundo del trabajo: (Portugal, España, Colombia, Italia, Francia) / coord. por Lavinia Serrani; Lourdes Mella Méndez (dir.), 2017, ISBN 9783034328364, págs. 321-354	Artículo de libro	Documento no disponible
2	El teletrabajo en salud laboral María Teófila Vicente Herrero, José Ignacio Torres Alberich, Alfonso Torres Vicente, María Victoria Ramírez Iñiguez de la Torre, Luisa Capdevila García Revista CES Derecho, ISSN-e 2145-7719, Vol. 9, Nº. 2, 2018, págs. 287-297	Artículo	Artículo disponible
3	La conectividad constante del "trabajo en remoto" desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales Francisco Trujillo Pons Derecho de las relaciones laborales, ISSN 2387-1113, Nº. 11, 2020 (Ejemplar dedicado a: El trabajo a distancia), págs. 1524-1544	Artículo	Sólo resumen disponible

En el caso de Google Académico, la Tabla 4 presenta de forma resumida la ubicación de cada artículo, la referencia según el formato APA y el tipo de documento.

Tabla 4. Resumen informativo de artículos reportados por Google Académico al buscar información sobre los Riesgos Psicosociales en el teletrabajo.

Número	Página/año	Referencia APA del documento
1	1/2020	Jiménez, J. M. L. (2020). Contribución: los riesgos psicosociales y la nueva ley de protección de datos: el derecho a la desconexión. Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales, 160.
2	1/2020	Tresierra, C. E. V., & Pozo, A. C. L. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: A propósito del distanciamiento social. Revista española de salud pública, (94), 126.
3	1/2021	Aguilar, J. B. (2021). De la reciente regulación del teletrabajo en las Administraciones Públicas y de la necesidad de una precisa concreción vía negociación colectiva desde la perspectiva de género. <i>Relaciones Laborales y Derecho del Empleo</i> , 8(4).
4	1/2018	García González, M. L. A. (2018). Proceso de riesgos psicosociales en mujeres que trabajan con tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito docente: un estudio mixto.
5	2/2020	Martínez, S. F. (2020). Los riesgos psicosociales en el trabajo realizado mediante plataformas digitales. <i>IUSLabor. Revista d'anàlisi de Dret del Treball</i> , (3).
6	3/2020	Cuesta, H. A. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. <i>Lan harremanak: Revista de relaciones laborales</i> , (43), 7.
7	3/2020	Pons, F. T. (2020). La conectividad constante del "trabajo en remoto" desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. <i>Derecho de las relaciones laborales</i> , (11), 1524-1544.

8	3/2020	López Núñez, M. I. (2020). Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto trabajo-familia.
9	4/2020	Roa Montes, A., Godoy León, I. M., Casas González, J. A., & Cruz González, M. C. (2020). Plan de intervención para prevenir los riesgos psicosociales generados por los factores extralaborales presentes en la enfermedad del Covid-19 en los trabajadores de Químicos Integrales SAS (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
10	4/2020	Gallego Castaño, L. A., Panche Cárdenas, L. F., & Rueda Ospina, L. A. (2020). Realización de un diagnóstico de riesgos psicosociales en el área administrativa de ED&G Proyectos Inmobiliarios SAS (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
11	4/2017	Foment del Treball Nacional. (2017) Guía para la Gestión del PRL en el ámbito de Teletrabajo
12	4/2019	Núñez, M. I. L. Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto. Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales, 143.
13	4/2020	Lerouge, L. (2020). Riesgos psicosociales en derecho laboral francés: ¿Statu quo o no statu quo? Esa es la cuestión.
14	4/2017	González, S. R. (2017). Teletrabajo y riesgos psicosociales. In <i>Los actuales cambios sociales y laborales: nuevos retos para el mundo del trabajo. I, Cambios tecnológicos y nuevos retos para el mundo del trabajo:(Portugal, España, Colombia, Italia, Francia)</i> (pp. 321-354). Peter Lang.
15	5/2017	Rodríguez-Muñoz, A. (2017). Riesgos psicosociales en el entorno laboral: una perspectiva de género.
16	5/2019	Williams Jiménez, I. (2019). Riesgos psicosociales emergentes y sus dimensiones reguladoras: una perspectiva internacional.
17	5/2018	Carmona de Arcos, J. C. (2018). Los riesgos psicosociales en el entorno laboral.
18	6/2018	Pérez Mira, V. (2017). Desarrollo de una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales: Aplicación al personal de administración y servicios en el ámbito universitario.

Luego de la búsqueda y la selección/clasificación de la información; se procedió a una revisión más profunda de los documentos enfocada en los aspectos específicos y que concuerdan con lo establecido en el objetivo y la metodología de este trabajo. A continuación, se presenta la información recopilada producto de la revisión de la literatura realizada.

Riesgos psicosociales en el teletrabajo

Inicialmente, se debe resaltar que en Europa se ha reconocido el teletrabajo, a un nivel tal que se ha dado avances en cuanto a la regulación de este tipo de actividades para que se establezca un marco legal que dicte los límites bajo los cuales se ejecute, y protegiendo incluso al trabajador. En este orden de ideas, según lo que se indica en la guía preparada por Foment del Treball Nacional (2017), el acuerdo Marco Europeo contempla tres ejes principales: (1) El equilibrio entre la flexibilidad-seguridad en la organización del trabajo; (2) Lograr la compatibilidad de forma efectiva de la vida familiar y la vida laboral de los trabajadores; y (3) La mejora de la productividad y competitividad de las empresas. En este sentido, se destaca que la empresa debe ser garante de la

protección de los datos, respetar la vida privada del trabajador, asumir los costes de los equipos y su mantenimiento si se le otorgan para realizar el trabajo, así como sufragar los gastos de las comunicaciones. Se establece también que el empresario debe informar oportunamente sobre la política de la empresa en materia de salud y seguridad, además que debe encargarse de la formación profesional, garantizar su promoción e informar que posee los mismos derechos, en su mayoría, que aquellos trabajadores que se desempeña de forma presencial (Vicente, Torres, Torres, Ramírez, Capdevila, 2018). Por ello, inclusive a nivel organizacional siempre que sea posible se deben evaluar los riesgos asociados con esta modalidad de trabajo.

Los riesgos inherentes al desempeño de actividades de forma remota, pueden ser de tipo físico, así como afectaciones de la salud mental, de acuerdo con la forma en la cual se da la comunicación y como llevan a cabo las actividades. Por ello, se deben tener en cuenta:

- Los riesgos generales del espacio físico, iluminación, temperatura y ergonomía para garantizar el confort de los trabajadores.
- Los riesgos de tipo organizacional y psicosocial que se relacionan con el aislamiento, tecnoestrés, estrés laboral y otros.

Según lo que señala López Jiménez (2020), el cambio que se da por el teletrabajo, debido al fácil acceso del trabajador a su lugar de trabajo, implica una carga mental significativa, puesto desligarse de sus labores es casi imposibles. Esto incluso podemos notarlo por la inmediatez de la comunicación por medio de los dispositivos móviles, en los cuales se recibe información por los mensajes, correo electrónico y llamadas. Para atender a esta realidad ha surgido la Ley Orgánica de Protección de Datos en el teletrabajo y se ha puesto en el tapete el derecho a la desconexión (artículo 88 de la ley mencionada), quedando claro que el trabajador tiene el deber de realizar todas y cada una de las tareas se le asignen en el cumplimiento de su vínculo contractual, pero durante la jornada y dentro de su horario de trabajo, considerando además que, tiene el derecho a períodos de descanso, vacaciones e intimidad. Con esto no se niega

por supuesto la fiscalización o control por parte de los jefes sino se plantean límites que muchos pueden sobre pasa.

En este aspecto, se debe dar la información oportuna y clara tanto a los trabajadores como a los directivos y supervisores para evitar malos entendidos que puedan conllevar a sanciones que estaría fuera de lugar, y aunque la ley no pretende ser proteccionista sino dejar en claro de alguna forma la reglas del juego, es decir se catalogaría como preventiva en el contexto del nuevo tipo de relaciones laborales. Puesto que, la no delimitación de la prestación de servicio implica la aparición de los riesgos psicosociales, tales como:

a. La carga mental

Este es uno de los principales problemas asociados al teletrabajo y se relaciona con el nivel de implicación psicológico que se da en el entorno laboral, que al ser excesivo puede ocasionar "fatiga mental". Esta patología tiene como factor de riesgo la dependencia a dispositivo electrónico (López Jiménez, 2020), y en el teletrabajo es necesario pasar varias horas al día empleándolos, incluso dependiendo de la naturaleza del trabajo se pueden emplear dos o más de forma síncrona, o hacer varias actividades. Por ejemplo, imprimir o cargar un documento mientras se revisa una instrucción por mensaje digital en un móvil, para hacer una presentación.

Cabe destacar que, en la evaluación de riesgos del INSHT se valora no solo la gravedad del posible daño, sino el tiempo de exposición al mismo, en este caso tanto la frecuencia como la dedicación absoluta, incrementan las probabilidades de afectación de la salud. Entre los posibles daños encuentra la carga mental ocasional, que pueden mejorar con un descanso adecuado; y la de tipo crónica, cuyos efectos podrían ser irreversibles, y que requerirían de otras medidas para ser curados. Por eso, la fatiga y carga mental deben ser vigilarse como posible amenaza que atenta contra la calidad laboral de los trabajadores (Venegas Tresierra & Leyva Pozo, 2020).

b. Estrés laboral

El cual se manifiesta cuando las exigencias del puesto de trabajo superan las expectativas del trabajador, teniéndose dos variables a considerar: (1) el tipo de trabajo y (2) la personalidad del empleado. Porque el teletrabajo ofrece una flexibilidad que podría garantizar la integración adecuada de la vida familiar y profesional, siempre y cuando se vigilen los límites del horario de trabajo y no se manifiesten rasgos de adicción.

En vista de la situación de pandemia por covid-19 se ha visto incrementada la población que atiende sus actividades laborales empleando el teletrabajo. Antes de esta problemática de salud pública a nivel laboral no se consideraba de forma práctica el teletrabajo, sino que se aceptaba culturalmente la visión presencialista. Además, se puede manifestar en las trabajadoras la "triple presencia" (multiroles), al tener que desempeñar actividades inherentes al hogar, las de tipo laboral y de cuidadora de enfermos en el núcleo familiar, lo que sin duda alguna incrementa la exposición a riesgos psicosociales (Aguilar, 2021).

Algunas recomendaciones preventivas para la minimización de los riesgos psicosociales relacionados con el teletrabajo

Una vez revisada la literatura es de resaltar que como principal medida preventiva se debe considerar la divulgación de la información, puesto que es necesario que todos los actores involucrados estén debidamente informados. Por otra parte, debe existir una formación completa para el conocimiento sobre los riesgos relacionados con el trabajo en casa que vayan desde la adecuación de los espacios, la posición adecuada para el trabajo los ordenadores hasta el límite de jornada, la necesidad de pausa, el respecto por las horas de sueño y/o el manejo de aplicaciones o herramientas existentes que ayuden a evitar la adicción, la carga o fatiga mental, entre otros.

Es necesario que similarmente a la importancia que se da a los riesgos laborales físicos, se debe considerar relevante la reducción de riesgos psicosociales como una obligación legal sobre todo en este nuevo escenario. De forma breve se pueden señalar algunas medidas que pueden ser de utilidad para los trabajadores para evitar la carga mental y el estrés laboral.

- (1) La autogestión del tiempo de trabajo y gestión de proyectos es indispensable para que el trabajador pueda organizarse, sentir que avanza, evitar la procrastinación uno de los males que puede afectar el desempeño del trabajador remoto.
- (2) Se propone el trabajo por objetivos, lo cual permite ir alcanzándolos y pasando al siguiente, ya las jornadas no serían medidas como tal en horas, porque el trabajador puede escoger en que momento es más productivo para una actividad, sin embargo, debe existir un límite de entrega para el monitoreo y supervisión del trabajador.
- (3) Realizar pausas, cada cierto tiempo de acuerdo con la naturaleza del trabajo a desarrollar, durante las pausas se puede caminar, hacer ejercicios de estiramiento, tomar alguna bebida comida e incluso meditar.
- (4) Llevar una agenda de actividades y reuniones, emplear algunas aplicaciones para la gestión del tiempo.
- (5) Adecuar el espacio para desarrollar de forma eficiente sus labores evitando distracciones, desorganización y pérdida de tiempo.
- (6) Realizar reuniones regulares con su equipo de trabajo, de tenerlo, porque si bien no es de forma presencial, empleando algunas de las plataformas disponibles se pueden intercambiar ideas, hacer presentaciones o mostrar resultados e incluso hacer una reunión social a distancia, podría minimizarse en cierta medida la sensación de aislamiento.
- (7) Manejar y conocer las competencias de comunicación para tratar de mantener una comunicación asertiva y efectiva entre empleados y directivos. Este aspecto es crucial, así como tener claro las labores y los límites todo debe ser discutido en un ambiente laboral agradable.

Por otra, parte se podrían desarrollar herramientas que se validen para evaluar los riesgos psicosociales relacionados específicamente con el teletrabajo, considerando dos dimensiones una donde el empleador verifique que se están teniendo buenas prácticas y otro formato que le permita al teletrabajador auto-gestionar la prevención de riesgos psicosociales.

Conclusiones

El teletrabajo ha venido para quedarse, forma parte de la evolución y adopción de la transformación digital en las empresas, y tiene consigo múltiples ventajas de diferente índole. Este, forma parte de un mundo cambiante y, por ende deberá ir adecuándose a medida que el entorno y modalidades de trabajo van transformándose y desarrollándose, sustentadas en la innovación en cuanto a los dispositivos y la conectividad.

En la actualidad, pareciera que se ha vuelto un recurso indispensable por la ocurrencia de la pandemia, y aunque es cierto que aún existen vacíos de información y se deben considerar aspectos de derecho laboral, protección de datos, privacidad, así como la necesidad de alfabetización tecnológica y formación de trabajadores/empleadores para la comprensión de este nuevo esquema se han tenido que hacer a la par de su implementación masiva, consolidándose poco a poco como una característica de la nueva realidad tanto laboral como académica.

El teletrabajo al implicar la adopción de herramientas tecnológicas, nuevas metodologías y esquemas de trabajo diferentes a las habituales, ameritan de forma adicional un esfuerzo cognitivo por parte del teletrabajador, pudiendo afectar en su estabilidad mental/emocional generando estrés frente a su labor. Es por ello se recalca la importancia de la formación adecuada al teletrabajador por parte del empresario, que garantice la obtención o consolidación de competencias que mejoren el desempeño de sus labores profesionales a través

de las nuevas tecnologías y sobre la organización de trabajo que permita adoptar nuevas estrategias ante esta modalidad.

Una de las principales ventajas del teletrabajo que se puede observar en la bibliografía estudiada es la facilidad que ofrece como medida de conciliación de la vida personal y profesional. También se demuestra que la conciliación mencionada, depende de múltiples factores sociales, laborales y personales, por lo que para algunos trabajadores las tareas y el ambiente del hogar puede generar un impacto negativo en su entorno laboral.

La investigación de este estudio ha demostrado que la naturaleza del teletrabajo presenta particularidades que tiene riesgos propios, y que estos repercuten en la salud del trabajador que se desempeña bajo esta modalidad, siendo afectado a medida de sus características y a la exposición al riesgo al que esté sometido.

Por esto, cada vez es más reconocido por las organizaciones que no basta con solo promover el trabajo saludable, también es importante la identificación y evaluación en la prevención de riesgos laborales psicosociales aquejan a los teletrabajadores. El estrés laboral resulta un verdadero problema para los trabajadores y las empresas, además es relevante entender las formas de expresiones que tiene el burnout en los empleados, por estar relacionado a un problema de salud ocupacional de impacto psicológico que afecta la salud física, cognitiva y emocional, provocada por el estrés o agotamiento mental, cuyas enfermedades afectan el rendimiento y desempeño del trabajador de forma negativa.

En la modalidad del teletrabajo, la socialización del individuo se ve menoscabada, lo que conlleva a no tener contacto con demás miembros de la organización, la poca transmisión de valores, creencias y dinámicas naturales de la organización. Por lo que es imprescindible, la formación a los líderes para afrontar estos vacíos del “cara a cara” y lograr una transmisión efectiva de

valores y un correcto abordaje de estrategias para evitar el aislamiento del teletrabajador.

Los riesgos psicosociales inherentes al teletrabajo que deben ser anticipados, prevenidos y abordados por las empresas quienes deben prepararse activamente para sus buenas prácticas puesto que la afectación de la salud psicosocial de los trabajadores repercutirá en su rendimiento y en el éxito de las organizaciones. Por ello, debe existir un compromiso de las organizaciones para atender esta situación de forma integral:

- Adoptar medidas acordes que aseguren accesibilidad e información sobre la conciliación, quejas, sugerencias, mediación ante reclamos relacionados con los riesgos psicosociales.
- Dotar de estrategias para gestionar el estrés y su proceso de recuperación; y asegurarse que el trabajador desarrolle de forma eficaz las herramientas para abordar este proceso.
- Las estrategias deben demostrar la importancia de un abordaje positivo del bienestar del empleado, su salud mental y las ventajas de estas.

Igualmente se debe pensar en nuevos métodos de vigilancia y control que se adecuen al nuevo tipo de relación laboral, pero también esté comprometido con la prevención de riesgos laborales, especialmente los psicosociales, los cuales deben ser uno de los principales objetos de estudio en esta nueva visión global, por ende, se deben consolidar grupos y líneas de investigación que hagan aportes sustanciales de utilidad para lograr las transformaciones requeridas no solo a futuro, sino de presente.

Futuras líneas de investigación

Tal como se mencionaba en las limitaciones del estudio, por la escasa información sobre las medidas aplicadas en las empresas para evitar y atacar los riesgos psicosociales del teletrabajo por lo novedoso del tema a gran escala, algunas futuras líneas de investigación serían las siguientes:

- Desarrollar una investigación que continúe la misma línea, pero su temática sea más específica, que pueda obtener mayor densidad o compilación en un mismo instrumento.
- Se puede hablar de una incursión de las TICs en todos los sectores empresariales, aunque en todos no tengan la misma presencia, sin embargo, hay escasos de estudios que permitan medir los niveles de tecnoestrés u otros riesgos por sectores empresariales. Futuros trabajos pueden estar orientados a realizar análisis sectoriales cuyo objetivo sea determinar la incidencia de estos riesgos por sectores.
- Estudios sobre cómo influyen los riesgos psicosociales a las personas que se han adaptado a la digitalización y a quienes han nacido en esta.
- Este estudio ha sido descriptivo, por lo tanto, se recomienda un estudio que por su naturaleza genere respuestas a hipótesis que complementen lo aquí abordado.

Bibliografía

1. Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (2002). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac10131#document1>.
2. Aguilar, J. B. (2021). De la reciente regulación del teletrabajo en las Administraciones Públicas y de la necesidad de una precisa concreción vía negociación colectiva desde la perspectiva de género. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 8(4).
3. Alcover, D. L. H. C. M., Martínez, Í. D., & Rodríguez, M. F. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo* (2a. ed.). Madrid: McGraw-Hill España.
4. Allen, J., Marsh, P., McFarland, C., McElhaney, K., Land, D., Jodi, K. y Peck, S. (2002). Attachment and autonomy as predictors of the development of social skills and delinquency during midadolescence. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70(1), 56-66.
5. Armstrong, L., Phillips, J., & Sailing, L. (2000). Potential determinants of heavier Internet usage. *International Journal of Human-Computer Studies* 53, 537-550.
6. Belzunegui-Eraso, A. (2001). *Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo* (Tesis Doctoral). Belzunegui-Eraso, A. (2001). *Diversificación De Las Condiciones De Trabajo Y Cambios Organizativos En Las Empresas: Un Estudio Sobre El Teletrabajo* (Tesis Doctoral).
7. Brindusa, A., Cozzolino, M. & Lacuesta Gabarain, A. (2020). El teletrabajo en España. *Boletín económico/Banco de España [Artículos]*, n. 2, 2020.
8. Bruek, H. (2018). We're learning more about how social isolation damages your brain and body — here are the biggest effects. *Business insider*. <https://www.businessinsider.com/why-loneliness-bad-brain-body-what-to-do-2018-5>.
9. Buirra, J. (2012). *El teletrabajo. Entre el mito y la realidad* (Vol. 44). Editorial UOC.

10. Camacho, A. & Mayorca, R. (2017). Riesgos laborales psicosociales: perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegomenos*, 20(40), 159-172.
11. Carlin, M., & de los Fayos, E. J. G. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180.
12. Cataño, S. L., & Gómez, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: Aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), p 82-91.
13. Coelho, F. (10/12/2019). *Metodología de la investigación*. En: *Significados.com*. <https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/> Consultado: 14 de mayo de 2020.
14. De Vega, A. (2016). Teletrabajo y Cultura. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Recursos Humanos. Facultad de Administración y Negocios. Fundación UADE, Argentina.
15. Devita, M., Bordignon, A., Sergi, G., & Coin, A. (2020). The psychological and cognitive impact of Covid-19 on individuals with neurocognitive impairments: research topics and remote intervention proposals. *Aging Clinical and Experimental Research*, 1-4.
16. Douglas, A. C., Mills, J. E., Niang, M., Stepchenkova, S., Byun, S., Ruffini, C., Lee, S. K., Loutfi, J., Lee, J. K., Atallah, M., & Blanton, M. (2008). Internet addiction: Meta-synthesis of qualitative research for the decade 1996-2006. *Computers in Human Behavior*, 24, 3027-3044.
17. Fernández, P. & Díaz P. (2003). Ventajas e inconvenientes de métodos cuantitativos y no cuantitativos. En *Cuadernos Monográficos Candidus* 1 septiembre-diciembre
18. Field, J. C., & Chan, X. W. (2018). Contemporary Knowledge Workers and the Boundaryless Work–Life Interface: Implications for the Human Resource Management of the Knowledge Workforce. *Frontiers in psychology*, 9, 2414.
19. Foment del Trebal Nacional. (2017) Guía para la Gestión del PRL en el ámbito de Teletrabajo.

20. García, L. A. (2018). Proceso de riesgos psicosociales en mujeres que trabajan con tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito docente: un estudio mixto (tesis doctoral). Universidad Miguel Hernández, Elche, España.
21. Georgiana, F. (2018) Intervención Psicosocial del Tecnoestrés en PrintSpace, S.L. (trabajo final de máster). Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, España.
22. González-Fernández, C. (2020). Tecnoestrés: origen del término. <https://celestinogonzalezfernandez.com/tecnoestres-origen-del-termino>.
23. Gray, M., Hodson, N., Gordon, G. & otros (1995). *El Teletrabajo*. Ed. BT Telecomunicaciones, ECTF y Fundación Universidad Empresa.
24. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw Hill.
25. Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. 2da. Edición. Caracas: Fundación Sypal. IUTC.
26. Hurtado de Barrera, J. (2006). *El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación Holística*. 4ta Edición Colombia: Ediciones Sypal, Servicios y Proyecciones para América latina.
27. INE, (2013). Encuesta del uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas. A junio de 2013.
28. Instituto nacional de seguridad laboral (s.f.) ¿Qué es el estrés laboral? <https://www.insst.es/-/que-es-el-estres-laboral->.
29. León, I. (2016). 10 plataformas de almacenamiento en la nube. Covalenciawebs. <https://covalenciawebs.com/10-plataformas-de-almacenamiento-en-la-nube/>
30. López-Araujo, B., & Segovia, A. O. (2008). Un modelo para predecir el tecnoestrés y la satisfacción en teletrabajadores. A model to predict the technostress and satisfaction in teleworkers. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 18(1), 63-85.
31. Lupi, A. (2020). Seis mejores programas de gestión de empresas. Revista Digital Empresarial & Laboral. <https://revistaempresarial.com/tecnologia/6-mejores-programas-de-gestion-de-empresas/>.

32. Mafé, C. & Blas, S. S. (2006). Explaining Internet dependency: An exploratory study of future purchase intention of Spanish Internet users. *Internet Research*.
33. Marquina, A. (2016). 16 buscadores académicos que harán que te olvides de Google. <https://www.julianmarquina.es/16-buscadores-academicos-que-haran-que-te-olvides-de-google/>
34. Martínez Pérez, A. (2017). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.
35. Martínez, M. (2004). *Comportamiento humano. Nuevos métodos de investigación*. Editorial Trillas.
36. Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*, 2nd Ed. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
37. Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa* (Vol. 241006). Editorial GEDISA.
38. Morahan-Martín, J. (2005). Internet abuse: addiction? Disorder? Symptom? Alternative explanations? *Social Science Computer Review*, 23(1), 39-48.
39. Morales, F. (2012). Conozca tres tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa. <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>.
40. Moreno, B. & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
41. Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1)
42. Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1).

43. Neffa, J. C., (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CONICET.
44. OIT (2016). Estrés en el trabajo. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
45. Organización Internacional de Trabajo [OIT] y Organización Mundial de la Salud [OMS]. (1984). Factores psicosociales en el trabajo naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: OIT, OMS.
46. Ortiz-Clavijo, L. F., Fernández-Ledesma, J. D., Cadavid-Nieto, S., & Gallego-Duque, C. J. (2019). Computación en la Nube, estudio de herramientas orientadas a la Industria 4.0. *Lámpsakos*, 1(20), 68-75.
47. Peiró, M. & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. *Ivie y Universidad de Valencia*, 2.
48. Poquet Catalá, R. (2012). Teletrabajo y su definitiva configuración jurídica. *CEF.-Trabajo y Seguridad Social*, 139-158.
49. Ramírez, S. L. C., & Rúa, N. E. G. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.
50. Real Decreto-ley 28/2020. (22 de septiembre). Trabajo a distancia. <https://www.notariosyregistradores.com/web/normas/concretas/resumen-real-decreto-ley-28-2020-de-22-de-septiembre-trabajo-a-distancia/>
51. Redacción Médica. (2019). El 'burnout' en médicos y la adicción a los videojuegos ya son enfermedades. <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/la-oms-incluye-el-burnout-de-medicos-y-enfermeras-como-enfermedad-9377>
52. Reyes, N. & Boente, A. (2019). Metodología de la investigación: compilación total.
53. Saco-Barrios, R. (2007). El teletrabajo. *Derecho PUCP*, 60, 325.
54. Sáenz de la Torre, L. C. (2016). Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción.

55. Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(3), 225-246.
56. Sierra Benítez, E. M. (2011). *El contenido de la relación laboral en el teletrabajo*. Consejo Económico y Social de Andalucía.
57. Soule, L., Shell, W., & Kleen, B. (2003). Exploring Internet Addiction: Demographic characteristics and stereotypes of heavy internet users. *The Journal of Computer Information Systems* 44, 64-73.
58. Triglia, A. (s.f.). Los 10 mejores buscadores académicos para investigar en ciencia. <https://psicologiyamente.com/miscelanea/mejores-buscadores-academicos-investigar-ciencia>.
59. Venegas Tresierra, C. E., & Leyva Pozo, A. C. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a propósito del distanciamiento social. *Rev. esp. salud pública*, 0-0.
60. Vicente, M.T.; Torres, J.I.; Torres, A.; Ramírez, M.V.; Capdevila, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral: Aspectos médico-legales y laborales. *Revista CES Derecho* 9 (2), 287-297.
61. Villalba, W., Villamizar, L. y Sánchez, M. (2017). Model for implementation of teleworking in software development organizations. *Sistemas & Telemática*, 15(43), 29-44.
62. Yang, S. C. & Tung, C. J. (2007). Comparison of Internet addicts and non-addicts in Taiwanese high school. *Computers in Human Behavior*, 23(1), 79-96.
63. Zúñiga, A. (2013). ¿Estamos preparados para teletrabajar? En Pleno debate. *Escritura Pública*. p. 70 a 72.