

Aspectos psicosociales del teletrabajo

Caracas,
Marzo de 2022



Hanns
Seidel
Stiftung



1. Introducción

El término teletrabajo fue acuñado por primera vez por el físico estadounidense Jack Nilles, un científico de la NASA quien, en 1973, en plena crisis petrolera norteamericana, buscó una solución para reducir el consumo de combustible producido por los traslados desde el hogar hasta el lugar de trabajo. Su propósito era reducir el transporte de los trabajadores a sus respectivas oficinas, para así disminuir el problema de gasto de combustible y la polución. Su propuesta fue «llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo».

Esta modalidad primero se denominó *telecommuting*, que es un término tomado del inglés que significa “teledesplazamiento” o “teleconmutación”. Se pretendía cambiar la idea del desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (el *commuting*) por el uso de las telecomunicaciones. Finalmente, terminó acotándose el término *telework* o teletrabajo

Sin embargo, durante esa década (los 70s), el desarrollo tecnológico no estaba tan avanzado o tan extendido como para que el teletrabajo fuera una realidad masiva. La tecnología necesaria para ello aún no existía; y no fue hasta los 80 que empezaron a extenderse las computadoras. Nótese que el primer equipo *Apple II* data de 1977, mientras que el primer *PC de IBM* data de 1981; a finales de los 80s se culmina el protocolo de transferencia (FTP), en tanto que la internet tal como la conocemos hoy día no existió hasta 1990, cuando en Ginebra se creó el lenguaje *HTML* y el primer cliente *web*.

Fue con la expansión de internet y de los ordenadores personales en los 90, cuando el teletrabajo empezó a ser factible tecnológicamente, algunas empresas comenzaron a utilizarlo e incluso las autoridades empezaron a promoverlo. No obstante, no fue acogido con tanto interés y aceptación por parte de las organizaciones que más bien priorizaban la posibilidad de controlar las actividades laborales a través de la presencialidad; así como el manejo de la confidencialidad del negocio, siendo por ello que su avance fue bastante modesto.

El advenimiento de la pandemia por Covid-19 y las medidas de confinamiento implementadas para contener la emergencia sanitaria, resultaron demoledoras para el mundo laboral. De acuerdo con la Organización del Trabajo (OIT) hasta el segundo trimestre de 2020 se habían perdido alrededor de 135 millones de empleos y se presume que el asunto haya sido peor, para quienes tenían trabajos informales.

Durante el año 2021 y lo que va de 2022 muchos de quienes siguen teniendo empleo trabajaban desde casa, debido a las medidas de confinamiento que se han establecido a causa no solo al COVID 19 inicial, sino de los rebrotes generados por sus nuevas cepas.

Tal situación como vemos, ha representado un nuevo impulso en la historia del teletrabajo ya que ha provisto la posibilidad de que la actividad económica mundial siga, que no se paralice debido a la necesidad de confinamiento que es lo que ha permitido evitar contagios, colapsos de los hospitales y fallecimientos, permitiendo contar con cantidades de personas laborando desde sus domicilios.

Si bien no se tiene claridad de la cantidad de personas que están teletrabajando, si se hace patente que esta modalidad de trabajo, representa una opción que provee viabilidad a las empresas ante posibles rebrotes, pero también es una modalidad provechosa en su propio derecho, con lo cual ha pasado a jugar un lugar relevante en la agenda política, social y económica, y también en el campo los estudios psicosociales del trabajo, que es donde se centra el interés de este reporte.

El teletrabajo igual que el trabajo presencial, ha convocado gran interés en la comunidad científica. Uno de esos ejes de interés es el impacto que tienen sobre la salud, tanto física como psicológica de los trabajadores. Allí está el eje medular de esta investigación, en la que a través de una revisión sistemática de evidencias empíricas publicadas en el buscador *Google Académico* en el lapso comprendido entre los años 2021 y lo que va de 2022, identificaremos cuáles son esos factores psicosociales, ya sean protectores o de riesgo en los teletrabajadores.

Debemos reconocer que nos aproximamos a los datos con la expectativa de encontrar fundamentalmente factores psicosociales de riesgo, pero con la apertura de registrar también factores protectores y aspectos en los cuales el teletrabajo sea beneficioso para el trabajador, su familia y en general para el colectivo. Desde ambos enfoques buscaremos datos en los estudios que hayan abordado directamente a los teletrabajadores y también indagaremos en las conceptualizaciones presentadas en los estudios documentales, ya que todo ello nos dará el pulso de cómo está impactando a las personas, la modalidad de teletrabajo en este momento histórico.

Tomaremos el pulso de las investigaciones realizadas acá en Venezuela y procuraremos reconocer cuál es el estatus de la normativa y la reglamentación nacional de cara la protección de los derechos humanos y laborales de los teletrabajadores locales; y finalmente, precisaremos ciertos tópicos en todo el bagaje de información que tenemos ahora disponible para dejarlos como recomendación a la hora de cuidar al teletrabajador y resguardar sus derecho humanos y laborales.

2. Marco Conceptual

2.1. El concepto de teletrabajo

Resulta importante reconocer que hay distintas acepciones acerca del término «teletrabajo». Ello muy probablemente tenga que ver con la necesidad de conceptualizar un hecho fáctico que, adicionalmente, por la situación que atraviesa el mundo en este momento está en plena construcción. Así, se encontrarán formas de aproximarse al concepto de teletrabajo un tanto diferentes entre ellas, pero que aun así puedan englobarse como tales.

Podríamos cuestionarnos si un Gerente de Contabilidad que presta servicios a la empresa XXX, laborando en una plataforma computarizada desde su vivienda, está haciendo teletrabajo; o si lo está haciéndolo un médico quien atiende a sus pacientes desde su consultorio a través de una videollamada; o si teletrabaja un emprendedor que, desde su domicilio vía internet, comercializa productos o servicios; o si es teletrabajo lo que practican las personas que hacen trabajo de plataformas tipo Ridery o Pedidos Ya, por ejemplo.

En los ejemplos anteriores todos trabajan fuera de la “oficina tradicional” y en todos mediaba el uso de las tecnologías de información y comunicación, pero uno de ellos trabajaba en condición de dependencia y otros no; y, unos lo hacían desde su casa y otros no. Con opciones tan disímiles, resulta difícil, sino imposible poder definir y medir el trabajo, pero sobre todo establecer una normativa con la cual puedan protegerse a las personas comprometidas en ejercicios laborales como los de los ejemplos.

Para lograr esos objetivos lo que se ha optado en las naciones hispanohablantes es adherirse lo más posible a las definiciones del principal órgano orientador en la materia, como lo es la Organización Internacional del Trabajo, cuyas directrices respecto del trabajo fuera de oficina, se han aplicado al teletrabajo.

Para enmarcar el teletrabajo, en atención a la OIT, se han de considerar tres conceptos. En primera instancia, el *lugar predeterminado* o espacio físico en donde se lleve a cabo el trabajo. Por ejemplo, si el trabajador es dependiente, el lugar predeterminado será el local perteneciente al empleador, pero si es un trabajador independiente, el lugar predeterminado será un local del trabajador (su propio domicilio). En segunda instancia, es preciso identificar la *ubicación física en donde se realiza efectivamente el trabajo*. Si éste no se realiza en el lugar predeterminado, se

hablaría de trabajo a distancia; y si se efectúa total o parcialmente en la propia vivienda del trabajador se hablaría, además, de trabajo desde el domicilio.

Así las cosas una persona que, en condición de dependencia, tiene como lugar predeterminado de trabajo la oficina del empleador y como ubicación física donde efectivamente hace su trabajo otro distinto que, no es ese lugar predeterminado, podríamos afirmar que tiene un trabajo a distancia; pero, y aquí está el tercer elemento de la definición, si se recurre a la mediación de las *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (TICs), tabletas o teléfonos fijos para desempeñar el trabajo remotamente, estaríamos hablando de «teletrabajo». Es preciso acotar que las TICs, son tecnologías que utilizan la informática y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas que facilitan *la emisión, acceso y tratamiento de la información*, con lo cual las personas pueden interactuar sin importar la distancia.

En el caso de un teletrabajador la herramienta básica es un computador (de escritorio o laptop) con conexión a internet, a través de la cual emplean recursos de comunicación como: *el correo electrónico* o mensajerías instantáneas tipo *whatsapp* o *telegram*, que además facilitan armar grupos de trabajo; *las videoconferencias*, que representan la forma de telepresencia por excelencia útil, por ejemplo, a la hora de tomar decisiones en consenso; *las herramientas de trabajo colaborativo*, que permite a varias personas a la distancia trabajar conjuntamente en la preparación de un documento; *los softwares específicos*, frecuente en empresas medianas y grandes que le permiten al empleado trabajar de manera remota en aplicaciones particulares de su organización; y, *las herramientas de monitorización*, que posibilitan al patrono saber el tiempo que el trabajador está conectado a las aplicaciones de trabajo y el lugar desde el que accede.

Con herramientas como las mencionadas, el trabajador puede llevar a cabo su labor en un lugar alejado de la oficina central. De este modo se omite, claramente, una de las características de las relaciones laborales tradicionales como es la prestación presencial de un servicio y se supedita a la utilización de esas tecnologías de la comunicación y la información, con el objetivo de suplir el desplazamiento del colaborador a lugares específicos de trabajo.

Vistas así las cosas, el teletrabajador no necesariamente tiene que ser un profesional y el teletrabajo no es una profesión en sí misma, sino que supondría una modalidad de trabajo que, puede ser transversal a varias profesiones, oficios o actividades.

Pese a que durante un tiempo se ha enfocado al teletrabajo como una modalidad de trabajo, su propia dinámica invita a pensarlo de un modo distinto a la actividad presencial no solo desde la perspectiva del teletrabajador, sino para los directivos, las compañías y el propio quehacer organizacional, dado a que exige flexibilidad en pensamientos, en horarios, en entornos laborales y en trabajo por resultados; es decir, exige una plasticidad y adaptación para los emergentes modelos de tiempo y espacio que impone un enfoque en su propio derecho, haciendo que resulte imperioso tratarlo sólidamente como una relación de trabajo.

No obstante, por ahora, la OIT (2021) señala que los convenios referidos a las modalidades de trabajo que se prestan a domicilio, junto con los convenios que protegen al trabajo en el lugar predeterminado, podrían orientar la formulación de las normas nacionales sobre el teletrabajo, siendo claro que el concepto como tal no se ha madurado completamente estableciéndose sus normas desde otros tipos de relaciones de trabajo como lo son el trabajo a distancia o el trabajo a domicilio, sobre todo en aquellos países que, como el nuestro, no han legislado sobre el tema y en los que la revisión de la producción científica como este trabajo o sus otras versiones mostrarán los aspectos más relevantes a incluir en esas normativas.

2.2. Los conceptos de factores y riesgos psicosociales

La Revolución Industrial (finales del siglo XVIII e inicios del XIX) supuso la modificación en los modos de trabajo y de producción desde el momento en que las máquinas sustituyeron la fuerza muscular. En ese entonces, los medios de producción se centraban en aumentar el rendimiento de las industrias, en mejorar el beneficio de las empresas y en incrementar la productividad de cada trabajador; no fue hasta finales del siglo pasado, cuando se comenzó a prestar atención a la calidad de la vida de ese trabajador, a la satisfacción laboral por sí misma y a las relaciones entre las personas trabajadoras. Es decir, no fue sino hasta hace muy poco que se comenzó a prestar atención los aspectos psicosociales del trabajo, a pensar en la persona que trabaja.

Aunque se intuía la relevancia de los factores psicosociales vinculados al trabajo, no es sino hasta 1984 cuando, por primera vez en un documento oficial, la *Organización Internacional de Trabajo* reconoce el impacto de los factores psicosociales; y, no es hasta 1988 cuando la *Organización Mundial de la Salud*, destaca la vinculación de éstos con la salud. Es casi a finales de los ochenta que organizaciones vinculadas con la defensa de los derechos humanos reconocen el efecto que tiene el hecho del trabajo sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, sobre sus aspectos emocionales y cognitivos y sobre las interrelaciones de los trabajadores, en lugar de sólo seguir centrados en la mera productividad empresarial.

De esta manera se abrió la puerta a múltiples investigaciones y hallazgos acerca de los factores psicosociales, que propenderían a mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Estas investigaciones abrieron un mundo de información al permitir comprender y describirlos ya sean éstos intra o extralaborales y que actúen como factores protectores o de riesgo.

Siguiendo a la OIT (1984) acá entendemos que “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento” (p. 12)

Se desprende de lo anterior que los factores psicosociales pueden ser de orden intralaboral o extralaboral. Los llamados factores intralaborales, forman parte del trabajo y de la organización,

entre ellos tenemos el ambiente, la cultura, el clima organizacional, las relaciones entre compañeros, y todo aquello a lo que están expuestos los empleados durante su horario de trabajo. Por su lado, los factores extralaborales, tienen que ver con la persona que trabaja, como sus características de personalidad, su tiempo para ir al trabajo, el transporte, cómo usa su tiempo libre, sus apoyos sociales, su casa, sus interacciones familiares, etc.

En suma, tal como señalan Juárez y Camacho (2011) los factores psicosociales en el trabajo, suponen hechos sociales de la actividad laboral que, en combinación o interacción dinámica con condiciones del individuo y mediante mecanismos biopsicosociales, influyen en los procesos salud-enfermedad; con lo cual el trabajo no es neutral para la salud. Así las cosas, los factores psicosociales pueden resultar un factor protector o de un factor riesgo, dependiendo de las condiciones bajo las cuales se desarrolle.

Los factores psicosociales protectores son cualquier condición presente en la vida de una persona, que mitigue sus riesgos laborales, aparte de tener efectos positivos sobre la salud, el desempeño y el desarrollo personal que, contribuyen al aumento de la eficiencia (Toro, Lodoño, Sanín y Jáuregui, 2010); mientras que los factores de riesgo, como indica Valencia (2016), son aquellos que causan efectos adversos en la salud como estrés, fatiga crónica, ansiedad, etc., que terminan ocasionando disminución en la productividad, ausentismo, rotación, conflictos interpersonales, etc..

A los factores psicosociales directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido de la tarea e incluso con el entorno, que alteren la salud psicológica o física de las personas se les conceptualizan como factores de riesgo psicosociales en el trabajo; ellos, no son un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares del trabajador, sino que tienen su origen en las condiciones y en el proceso de trabajo (Reif, Rivera y Cicciaro, 2021).

Un mismo factor psicosocial pueden caer o no, en la categoría de riesgo psicosocial. Claramente que hay eventos, como el acoso laboral, que será siempre un factor de riesgo; no obstante, circunstancias como “usar el transporte público” o “manejar un determinado programa de computadoras”, pueden afectar la salud y seguridad de los trabajadores o no, según sea la circunstancia particular, siendo este el argumento por el cual no se dispone de una lista exhaustiva, ni consensuada de todos factores de riesgo psicosociales. De ahí que enseguida presentaremos factores psicosociales considerados como riesgos psicosociales para la mayoría de personas, pero igualmente mostraremos que muchos riesgos, se dan como tales en unas organizaciones sí y en otras no.

3. Método

Teniendo como objetivo general conocer el impacto psicosocial del teletrabajo en personas que están ocupadas en esta modalidad de trabajo, lo que hicimos fue revisar exhaustivamente investigaciones científicas recientemente publicadas, y a través de esa información procedimos a caracterizar el fenómeno. Para hacerlo tomamos en consideración las directrices de revisión sistemática exploratoria, al ser un trabajo que resume evidencias científicas acerca de un fenómeno particular con el interés de caracterizarlo en el momento actual, si tener una hipótesis a verificar ni buscar un resultado particular.

La exploración se llevó a cabo en el buscador *Google Académico* que es un motor de búsqueda de Google especializado en la indagar acerca de contenido y bibliografía científico-académica. Se usaron las palabras clave “*teletrabajo*” y “*riesgos psicosociales*” y se le solicitaron los artículos que hubieran sido publicados durante el año 2021 y lo que va de 2022, pidiéndole que los ordenara por fecha. Se identificaron 42 artículos (resúmenes en Anexos), todo los cuales fueron exhaustivamente consultados. También se utilizaron otras fuentes de información de organismos reconocidos como la OIT, la Asamblea Nacional, la Constitución de la República, algunas leyes y ciertos artículos indexados que nos dieron un contexto histórico y teórico de los aspectos estudiados.

La revisión de los datos nos condujo a caracterizar, por un lado, cómo se define el teletrabajo; y por otro, lo que se entiende por factores psicosociales. Este último aspecto puso sobre el tapete que no siempre el impacto psicosocial aludía a aspectos negativos (riesgos), sino que también debemos hablar acerca de los factores protectores asociados con el teletrabajo. Con esta información en cuenta procedimos analizar y segmentar los artículos examinados en dos grandes grupos: aquéllos que levantaron información empírica tomada a través de instrumentos estandarizados o de entrevistas a teletrabajadores; y, aquéllos que realizaron revisiones teóricas o disertaciones acerca del tema. Dado el número limitado de investigaciones realizadas en Venezuela hicimos una exploración en otro tipo de fuentes de modo de delinear el panorama local.

El mismo esquema de segmentación que usamos para el análisis fue el que se empleó para exponer los resultados de esta investigación, la cual permitió caracterizar cuáles son los factores psicosociales protectores y de riesgo relacionados con el teletrabajo y cuáles son los que pueden actuar como ambos al mismo tiempo, dada la mediación de los recursos de afrontamiento de los teletrabajadores. Los resultados expuestos de esta manera suministraron una mirada complementaria y permitieron al final presentar una serie de recomendaciones con la que lejos de demonizar al teletrabajo, pretendió explorar el camino de la mitigación de los riesgos.

4. Resultados

Un punto que es menester tener en cuenta cuando se habla de teletrabajo es que, en éste se subsumen los mismos riesgos a la salud que se dan durante el quehacer laboral de las oficinas convencionales, adicional, a los riesgos que conllevan trabajar en el hogar que es donde casi siempre tiene lugar el teletrabajo. Ese hogar es un ambiente que no ha sido construido ni física ni psicológicamente para desarrollar actividades laborales, con lo cual el teletrabajo convoca riesgos específicos, que las investigaciones consultadas mostraron son centralmente de dos tipos: los riesgos ergonómicos y los psicosociales.

Evidencias empíricas como las de Gallén (2021), Veintimilla (2021), Alarcón-Moyano (2021), Finkelievich y Odena (2021) y Oliver y cols (2021), dieron cuenta de que hay algún tipo de acción conjunta de esos dos tipos de riesgos sobre los niveles de estrés y las elevadas cargas de trabajo; por lo que, aun no siendo el objetivo central de esta investigación, antes de abordar el impacto psicosocial del teletrabajo, creímos pertinente hacer unas breves consideraciones acerca de sus riesgos ergonómicos.

Teletrabajar representa sentarse largos períodos frente a un computador o algún dispositivo electrónico. Ello puede generar riesgos devenidos, por ejemplo, de la mala ubicación física del puesto de trabajo en la casa, del mal equipamiento del espacio físico, de los problemas de conectividad, de electricidad, de la altura de la mesa y la silla, de la distancia del computador, etc. Tales circunstancias pueden ocasionar: a) *trastornos musculoesqueléticos*, que son dolencias derivadas o gravadas de una mala posición continua de las estructuras corporales al usar la computadora; tal dolencia puede darse a nivel de los músculos, las articulaciones, los tendones o el sistema circulatorio; y b) *fatiga visual*, que es otro de los riesgos más destacados a los que se exponen las personas que ejercen el teletrabajo y es debida a mirar durante largos períodos de tiempo la pantalla de la computadora y otros dispositivos digitales. En caso de ser persistente ardor, picazón ojos rojos puede implicar una enfermedad oculta que requiera tratamiento (Gallén, 2021).

Ahora, específicamente, en relación al impacto psicosocial encontramos que al teletrabajo no solo se le ha vinculado con *factores de riesgo* que enseguida pasaremos a desarrollar, sino, y como también mostraremos es sustancial la evidencia empírica que exhibe los vínculos entre el teletrabajo ciertos *factores protectores*.

4.1. Evidencias empíricas acerca de los riesgos psicosociales del teletrabajo

En este punto resulta pertinente precisar tres cosas. La primera es que al realizar la indagación en el buscador *Google Académico*, el número de artículos publicados en revistas indexadas fue menor que el número de publicaciones en los repositorios de las universidades, lo que da cuenta que es ahí donde se está concentrando la data a disposición de los especialistas; la segunda es que en el lapso explorado (2021/2022) se tuvo a disposición trabajos realizados en países como Colombia, Ecuador, Perú, Cuba, España y solo uno y de carácter teórico fue realizado en Venezuela, con lo cual cualquier decisión sustentada al respecto a nivel local deberá partir de los hallazgos foráneos; y tercero, muchas investigaciones recurrieron al mismo enfoque de medición de los riesgos psicosociales al explorar cuantitativamente dimensiones conceptualmente muy similares acerca de los riesgos psicosociales.

Seguidamente le describimos, del total artículos revisados, aquéllos en los que sus autores consultaron directamente a los colaboradores acerca de los factores psicosociales vinculados con su teletrabajo. Allí podrá notar que algunos de esos factores podrían catalogarse como de riesgo por el modo cómo lo viven los trabajadores, pero que otros solo llegan a categorizarse como de riesgo moderado o bajo, lo cual es relevante mantener en mente con el objetivo de no lanzar un halo de negatividad sobre circunstancias inherentes al trabajo a distancia con TICs, ni satanizar el teletrabajo. Seguidamente las investigaciones aludidas:

Chávez (2021) realizó una investigación descriptiva al recurrir a 318 trabajadores ecuatorianos de una empresa de servicios petroleros. Los resultados globales indican que en los factores *carga mental* (esfuerzo intelectual que hace el trabajador durante el desempeño de sus labores; contempla presión para cumplir con el trabajo, esfuerzo de atención, fatiga mental y cantidad y complejidad de la información manejada) y *autonomía temporal* (autonomía concedida al trabajador para el manejo de su tiempo y la distribución de su descanso) los trabajadores exhibieron una gran insatisfacción que pudiera derivar en absentismo o sintomatología relacionada al estrés. Las dimensiones como *contenido de trabajo* (implica cómo las actividades fomentan el uso de las capacidades del trabajador) y *supervisión/participación* (control ejercido por la supervisión y el grado de participación que se le otorga al empleado), se mostraron como potenciales fuentes de problemas. En tanto que los factores *definición de rol* (ambigüedades y conflictos con los roles de los trabajadores), *relaciones personales* (posibilidad de comunicarse, calidad de las relaciones con el grupo) e *interés por el trabajador* (percepción del trabajador con respecto a promociones, beneficios, formación, evolución de carrera y estabilidad de empleo que tendría hacia él la empresa), se mostraron como condiciones psicosociales aceptables.

Utilizando una metodología equivalente Bonilla (2021), realizó una exploración en un grupo de 30 teletrabajadores de una empresa inmobiliaria ecuatoriana encontrando que, de las nueve dimensiones analizadas, cuatro presentaron un porcentaje de riesgo muy elevado. Estas fueron: *el desempeño del rol*, ya que al no estarse trabajando de manera presencial, para los trabajadores era más difícil comprender las prioridades o disposiciones de la organización; *la participación/supervisión*, pues al no estar presentes no se tenía ningún involucramiento en de

las decisiones de sus áreas y además la supervisión realizada sobre sus métodos, planificaciones, ritmos y calidad del trabajo realizado era insuficiente; *la carga de trabajo*, teniendo la sensación que el tiempo para realizar sus trabajo era insuficiente, agregándose además el trabajo de la casa, con lo cual debían extender el horario de trabajo; y *las demandas psicológicas*, pues el aislamiento del entorno laboral, hacía que las emociones y sentimientos fueran ocultados con mayor frecuencia. En el resto de los aspectos examinados a saber *tiempo de trabajo, autonomía, variedad/contenido, interés por el trabajador/compensación y relaciones/apoyo social*, se registraron modestos niveles de riesgo, con lo cual se observa que si bien hay riesgos psicosociales también hay aspectos en los que los teletrabajadores se sienten cómodos.

En un trabajo análogo Gallegos-Moya (2021), con un grupo de 42 funcionarios de una municipalidad española que estaba teletrabajando, encontró que los puntajes indicadores de riesgo apuntaron a las variables *carga de trabajo, participación/supervisión e interés por el trabajador/compensación*. Según el autor ello da cuenta de una demanda excesiva de trabajo, en el que los empleados no se sienten tomados en cuenta al momento de tomar decisiones propias de su trabajo ni tampoco a la hora de planificar su propia carrera, formación ni promoción. En el resto de las variables (*las demandas psicológicas, tiempo de trabajo, autonomía, el desempeño del rol variedad/contenido, y relaciones y apoyo social*) no se apreciaron puntajes que indicaran riesgos por dedicarse al teletrabajo.

Por su parte Acosta, Arce y Parra (2021) realizaron una investigación con 16 teletrabajadores de una empresa colombiana. Sus resultados mostraron que la mitad de los trabajadores percibieron que el teletrabajo había interferido con su entorno familiar, aumento su estrés y su jornada laboral y desmejorado su situación económica. Ahora, la mayoría de los encuestados refirió sentirse a gusto con el ambiente laboral por la forma de comunicación con sus compañeros y superiores, y porque el equipo de trabajo facilitaba la solución de inquietudes para el desarrollo adecuado de las labores; y aunque trabajando con una muestra totalmente distinta Ramírez y De la Rosa (2021), encontraron resultados similares al observar en grupo de médicos colombianos, que ellos también se encontraban satisfechos con el teletrabajo en el sentido de que podían cumplir sus funciones acorde a su perfil y seguir las instrucciones claramente transmitidas por sus jefes; no obstante, muchos de ellos se sentían excluidos de actividades de bienestar de los pacientes y percibían que el teletrabajo no facilitaba su consulta por falta de contacto físico y pobre descripción de lesiones por parte de los pacientes. Adicionalmente, reportaron conflictos trabajo-familia, aislamiento, conflicto interacción-tecnología ocasionando en algunos malestares de tipo ansiedad, irritabilidad, fatiga mental y deseos de renunciar.

Olvera, Triviño y Bastidas (2022), en un grupo de 20 miembros de una empresa de alimentos comprometidos en la modalidad de teletrabajo, evaluaron los niveles de tecnoestrés y satisfacción laboral. Los resultados mostraron la mayoría de los trabajadores manejaban niveles más bien bajos de ansiedad, fatiga, escepticismo e ineficiencia que eran los indicadores de tecnoestrés; y que los riesgos psicosociales evidenciados en esta empresa tenían que ver con *la carga y ritmo de trabajo y con el desarrollo de competencias*.

Por su parte Soto (2021) examinó a un grupo de teletrabajadores de una municipalidad en Perú, encontrando que la mayoría de ellos registraron puntajes altos en pruebas de *agotamiento emocional* y *despersonalización* y puntuaciones bajas en la evaluación de *realización personal*, compromiso institucional, sensación planificación de las actividades laborales y posibilidad de monitorearlas su trabajo, con lo cual la experiencia de teletrabajo puede catalogarse de alto desgaste profesional; resultado similar al de Oliver y cols. (2021) en un estudio cuali y cuantitativo con teletrabajadores de la Universidad Complutense de Madrid, pues encontraron que muchos de ellos refirieron: aislamiento tanto de sus compañeros como de sus superiores; aumento de la jornada laboral; sensación de “no poder desconectar” del trabajo; carencia de los medios y de la formación para poder continuar con el trabajo desde el domicilio, siendo en base a la tecnología particular de cada trabajador la forma en que se ha sacado el trabajo adelante; y, dificultad para combinar el trabajo y la familia ya que se creó una total superposición del trabajo y las tareas domésticas.

Gamboa (2021) llevó a cabo una investigación en un grupo de teletrabajadores ecuatorianos de *call center*, en quienes exploró el nivel de carga mental. Los resultados mostraron elevados niveles de concentración y atención sostenida, una fuerte supervisión y altos ritmos laborales que demandaban procesar excesivos volúmenes de información, todo lo cual estuvo vinculado con la generación de problemas de salud mental. Estos resultados son característicos de los trabajadores de *call centers*, por lo que indagar el peso solo del teletrabajo sería muy relevante.

La investigación llevada a cabo Puerta, Ruges y Meneses (2021) en mujeres colombianas trabajadoras con hijos entre cero y 5 años que se encontraban laborando bajo la modalidad de teletrabajo, mostró resultados realmente preocupantes ya que la mayoría de esas mujeres debido a lo agotador de sus trabajos afirmaron estar irritables con cefaleas, mareos, frustración, mal carácter, estrés, ansiedad, depresión entre otros; la mayoría de las mujeres de la muestra reportaron que les resultaba complicado entender a tus obligaciones domésticas porque estaba constantemente pensando en el trabajo, lo cual además les causaba dificultades de memoria, concentración, para la creatividad y/o en toma de decisiones; por otro lado, la mayoría afirmó que la modalidad de teletrabajo no les permitía respetar los horarios laborales, el tiempo de ocio para compartir con la familia y el tiempo libre de los fines de semana, resultándoles difícil practicar hobbies y relajarse en casa por cumplir con las obligaciones laborales. Adicionalmente, encontraron que los problemas con las parejas, familias y amigos, afectaban a el rendimiento laboral, lo que se manifestaba con conductuales como: no tener ganas de hablar o de tener compañía, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, entre otros, viéndose afectado su desempeño y compromiso laboral.

No obstante, también encontraron Puerta, Ruges y Meneses (2021), que las mujeres se reconocieron capaces de interactuar mejor con su pareja, familia, amigos gracias a las habilidades que han aprendido en el trabajo, al aprender a manejar emociones, sentimientos, tensiones, estrés, comunicación asertiva, empatía, relaciones interpersonales, manejo de conflictos y toma de decisiones, las cuales son usadas para enfrentar situaciones problemáticas de la vida diaria y tener éxito.

En un sentido similar a lo que encontraron Puerta, Ruges y Meneses (2021) acerca de la necesidad de las mujeres de compartirse en dos actividades sociales, está el trabajo de Salazar (2021) que exploró las percepciones y la cotidianidad de la vida de los 20 trabajadores ecuatorianos de una institución pública, en el contexto de la doble presencia y el teletrabajo. Si bien encontró múltiples dificultades como *problemas de planificación y de ejecución*, lo más destacable tuvo que ver con la generación de culpa cuando las personas no podían estar presente en situaciones personales, familiares o labores a la vez, llegando esta necesidad de doble presencia a vincularse con molestias físicas como son la fatiga, alteraciones del ritmo del sueño, cambio del ritmo alimenticio, dolores de cabeza, musculares o afectaciones gastro-intestinales.

Cruz (2021) realizó un estudio con una muestra de 441 personas que laboraban en la modalidad de teletrabajo en empresas ecuatorianas. Los resultados mostraron que en la mayoría de las variables consideradas se registraban en riesgo bajo o medio (*beneficios del trabajo, comunicación laboral, condiciones de trabajo, situaciones fuera de lo laboral y organización del tiempo de trabajo, productividad*), con excepción los factores hábitos saludables y afectaciones psicósomáticas que fueron las que revelaron altos niveles de riesgo que se expresan en la forma de cansancio, fatiga y dolores de cabeza.

La revisión de los trabajos científicos recientemente reportados pone sobre la mesa que, efectivamente, los factores de riesgo vinculados con el teletrabajo se adosan a los riesgos laborales de la modalidad presencial. Podemos nombrar aspectos que son comunes como los problemas ergonómicos, las relaciones con los compañeros, con el jefe, la carga de trabajo etc., solo que en la modalidad de teletrabajo ellos se dimensionan en tanto hay que convivir las 24 horas con la familia y con el trabajo. Como vimos la doble presencia es altamente demandante ya exige de quien trabaja 1) altas dosis de autorregulación para poder separar las funciones (de persona y trabajador) en tiempo y forma; 2) manejo de los sentimientos de “culpabilidad” por sacarle tiempo a la familia por trabajar o viceversa, o trabajar el tiempo que se iría en el transporte al trabajo; y 3) niveles de asertividad para lograr conciliar las propias competencias y necesidades con las demandas del supervisor y la empresa. Claramente que la investigación en este contexto recién empieza y más información es requerida para poder precisar por ejemplo si la modalidad de teletrabajo es más riesgosa para las mujeres, o para ciertos grupos laborales como pueden ser los *call center* o los funcionarios públicos, o si por la experiencia en esta modalidad de trabajo la gente se habitúa o desarrolla estrategias de afrontamiento.

4.2. Evidencias empíricas acerca del teletrabajo como un factor protector o de oportunidad

La sección anterior se centró en mostrar todas las evidencias empíricas en las que factores psicosociales actuaban como factores de riesgos para personas que teletrabajan; no obstante,

durante la inspección de los datos también pudimos identificar trabajos (Gamboa, 2021; Moral, 2021 y Oliver y cols. 2021) en los que los colaboradores, no mostraron asociaciones entre teletrabajo y los tradicionales riesgos psicosociales e incluso algunos trabajos que mostraron al hecho de teletrabajar como beneficioso (Jaramillo, 2021,).

Gamboa (2021) en una investigación realizada con 15 teletrabajadores de una empresa privada colombiana, encontró que la exposición a riesgos psicosociales no era alta. Los trabajadores reportaron contar con el mobiliario, equipos de cómputo, conectividad y soporte para realizar sus funciones de manera satisfactoria; además afirmaron que a pesar de tener un alto nivel de exigencia estaban muy conformes con la ejecución de su trabajo. En relación a los factores extralaborales, indicaron tener una buena conciliación familia-trabajo, buen manejo del tiempo libre y de la ejecución de sus descansos o pausas.

Por su lado Moral (2021), realizó una investigación en la que comparó a trabajadores con mucha y con poca experiencia en teletrabajo, observando que si bien los puntajes indicadores de *alta flexibilidad laboral*, *baja carga de trabajo* y moderados puntajes en *conciliación familia/trabajo* caracterizaban al grupo como globalidad; se diferenciaron en que, los de menos experiencia mostraron mayor tendencia a indicadores de molestias psicosociales lo cual podría sugerir que la gente desarrolla estrategias de afrontamiento que les permiten lidiar mejor con ellos. Resultados coincidentes con los hallazgos de Oliver y cols. (2021), quien en muestra de funcionarios españoles observó que los que tenían experiencia teletrabajando fueron capaces de identificar más fortalezas en el teletrabajo, lo cual dio bases para repensar y pasar muchas más actividades a esta modalidad.

Ahora, también encontramos resultados en los que los trabajadores daban cuenta de los beneficios que tenía el hecho de teletrabajar. Así, Jaramillo (2021) exploró las vivencias de los teletrabajadores de una unidad antineoplásica de un hospital colombiano, quienes refirieron que el teletrabajo había contribuido a la conciliación de su relación trabajo/familia y a retomar hábitos saludables, como hacer ejercicios. Un resultado similar fue reportado por Restrepo, Parra y Suárez (2021) quienes refirieron que los colaboradores en la modalidad de teletrabajo se beneficiaban de la reducción de los tiempos de viajes a la oficina y del estrés del traslado y también por el hecho mejorar de la alimentación por consumir alimentos preparados en sus hogares.

Claramente son más los trabajos en los que se da cuenta de los riesgos psicosociales del teletrabajo, que aquellos en los que ciertos factores serían beneficiosos para los trabajadores; no obstante, consideramos relevante reportarlos de cara a disponer de esa información como recurso diagnóstico y con la idea de no demonizar a esta modalidad de trabajo, como ya se dijo antes.

4.3. Caracterización de los factores psicosociales identificados

Hay dos situaciones que tienen que ver con infraestructura que termina comportándose como factores de riesgo psicosocial cuando se teletrabaja, la primera de ella es la transformación de la casa en oficina y la segunda es el acceso a los servicios de electricidad, red, software y hardware.

Ocurre que en los hogares no hay espacios habilitados con escritorios y sillas adecuadas, que tenga allí mismo un punto de red para conectarse a internet, que al mismo tiempo sea un espacio iluminado y libre de interrupciones para que la labor pueda ser desarrollado con la atención y la confidencialidad que demandan todos los trabajos. Lo que suele ocurrir es que, el teletrabajador habilita artesanalmente ese ambiente que, al no reunir las condiciones ergonómicas pertinentes termina generando problemas musculoesqueléticos que se manifiestan en forma de tensiones musculares, dolores de espalda, cuello y muñeca por citar unos pocos.

Por otro lado, en casa el teletrabajador puede tener problemas con la electricidad, la conexión a internet, se le puede dañar el computador, o mal funcionar las aplicaciones digitales lo que pueden terminar afectando su productividad. El hecho de que el empleado esté en casa, lo deja desasistido del soporte en software y hardware disponible en las instalaciones de la empresa, con lo cual no solo debe enfrentar la depreciación por el uso de su casa y sus equipos, sino que debe hacerse cargo de restaurar lo que se dañe, para continuar trabajando. Todo ello representa una fuerte carga para tanto económica (facturas de electricidad e internet, reparación de equipos) como emocional porque la presión por resolver y cumplir con sus funciones, suele acompañarse de estrés, ansiedad, comportamientos como fumar, comer ya que se puede porque está en su propia casa, etc. (López, 2021; Gallén, 2021, Oliver y cols. 2021).

El hecho de no trasladarse a la oficina tiene varias ventajas: se ahorra ese tiempo no productivo del transporte, el costo económico del traslado, las emanaciones de CO₂ que pudieran ocasionarse, la incomodidad que supone ir en transporte público; se mejora y se ahorra en la alimentación ya que se pueden comer alimentos preparados en casa; se puede contar con tiempo disponible para hacer ejercicios y atender el cuidado físico.

No obstante, el hecho de que sea innecesario salir de casa puede resultar un riesgo colateral ya que es fácil volverse sedentario, con las consecuencias que esta conducta tiene para la salud: predisposición a sufrir de sobrepeso, enfermedades del corazón, presión arterial y colesterol alto; y, si la modalidad de trabajo se mantiene durante largo tiempo sin incluir los correctivos pertinentes habrá riesgos de observar diabetes, osteoporosis y aumento de sentimientos de depresión y ansiedad (Finquelievich y Odena, 2021; Andino, 2021). Vemos cómo un mismo factor puede ser al tiempo protector o de riesgo, según se le analice.

Los anteriores elementos están vinculados con aspecto físicos del teletrabajo ya que aludían al sitio y a los materiales requeridos para su desarrollarlo. Los factores que vamos a considerar enseguida tienen que ver más con lo intangible de la actividad como lo son el clima de la organización, el contenido del trabajo, las relaciones personales y de supervisión. Allí una vez

más notaremos que algunos son claramente factores o de riesgo, pero otros lo serán en tanto las circunstancias particulares de la organización y del trabajador.

El *aislamiento* social ha sido la desventaja más ampliamente caracterizada del teletrabajo. Ocurre porque la persona que realiza sus actividades desde su hogar separado del resto de sus compañeros de labores; se relaciona solo de forma telefónica y telemática con ellos y con sus supervisores. En estos casos es frecuente no contar a tiempo con la ayuda oportuna del equipo y de la jefatura, con lo cual se va generando en trabajador la sensación de desvinculación de la organización, de escasa comunicación, de malestares por no sentirse parte del grupo y por sentirse más bien marginado y por no saber lo que pasa a nivel humano en la empresa (Andino, 2021; Finquelievich y Odena, 2021; López, 2021, Miró, 2021, Ravelo, 2021; Oliver y cols., 2021).

Un aspecto vinculado al *aislamiento* es lo que en algunos trabajos científicos se refiere como *invisibilidad*. Ocurre que, el hecho de trabajar a distancia puede hacer que la empresa no considere tanto a los teletrabajadores, como a los trabajadores presenciales y por lo tanto exista, lo que se ha dado llamar *invisibilización del vínculo laboral* ya que la empresa, por ejemplo, no convoca a los teletrabajadores a actividades colectivas, los ignora, no controla que otros trabajadores le pasen por encima, etc. Conduciendo a altos niveles de desmotivación y la pérdida de los valores y creencias que la empresa intente implantar (Finquelievich y Odena, 2021; Gallén, 2021).

En el mismo orden de ideas debemos aludir a la *dimensión omisión del desarrollo personal*, que es una expresión de la invisibilización del vínculo laboral y se da cuando la organización no ofrece al teletrabajador planes novedosos y atractivos de capacitación o reconocimiento profesional, le da poca participación en la toma de decisiones, le ofrece una baja remuneración, lo trata de manera inequitativa y arbitraria en la asignación de tareas, en contraposición de lo que ocurre con el trabajador presencial (Andino, 2021).

Según Gallén (2021) las oportunidades de promoción profesional también pueden verse debilitadas, ya que al encontrarse la persona trabajadora ejerciendo sus funciones desde su domicilio, el empresario o responsable de un departamento puede considerarla en menor medida a la hora de elegir quien optará a un puesto vacante en el momento. Relacionado con esto, también puede que los responsables sientan que no tienen los medios suficientes para ejercer el control y la vigilancia sobre los empleados que se encuentran desarrollando sus funciones en su domicilio y desconfíen a la hora de ofrecerles la oportunidad de ascender a una persona que se encuentra teletrabajando.

Vinculado a lo anterior esta la sensación de *falta de liderazgo* que pueden experimentar los teletrabajadores. Resulta que trabajar fuera de las instalaciones de la empresa, puede provocar un escaso contacto directo con los superiores jerárquicos lo cual se traducirá en falta de comunicación, en problemas para precisar las directrices, en la necesidad de tomar decisiones en solitario o gestionar el trabajo de forma independiente sin los *feedbacks* que optimizan la calidad del mismo y en una sensación de falta de autoridad y de liderazgo. Todo ello tendrá un impacto negativo no solo sobre la productividad de la empresa, sino en producirá en el

trabajador la sensación de falta de dirección, desmotivación y anarquía (López, 2021; Mendoza, Parra, Suárez y Borja, 2021).

Así como hay factores psicosociales tipo el *aislamiento*, la *invisibilización del vínculo laboral* y la *falta de liderazgo* que están claramente identificados como factores de riesgo; hay otros que teóricamente podrían actuar como factores protectores o factores de riesgo, según la circunstancia particular de la organización y del empleado. Nos referimos a las dimensiones psicosociales del teletrabajo como la *autonomía*, el *vínculo familia/trabajo* y la *flexibilidad horaria*, que de suyo son complementarias en el sentido de que una se emplea para definir a las otras, pero que al mismo tiempo guardan su propio significado. Enseguida disertaremos sobre ellas: primero, exponiéndolas desde la perspectiva de un factor de riesgo para el teletrabajo; y posteriormente, desde la perspectiva de un factor protector.

Como la gente trabaja en su casa usando dispositivos electrónicos y conectividad permanente puede hacer uso de lo que se conoce con el nombre *flexibilidad horaria*; es decir, que está en libertad de ajustar sus actividades según sus propios criterios. El problema es que para muchas empresas pareciera que flexibilidad horaria significara que, se anula la separación entre “tiempos de trabajo” y “tiempos de descanso”, que el trabajador debería estar dispuesto siempre, en una especie de jornada laboral indefinida, con horas de trabajo asociales, con trabajo nocturno, desdibujándose la separación entre de la vida privada y la laboral, omitiéndose el hecho de que, aunque la persona se encuentre laborando en su domicilio, el horario de trabajo debería ser el mismo o similar al que realizaría en su puesto presencial (Ravelo, 2021; Gallén, 2021).

Lo peor radica en el hecho de que, en muchos casos la idea de esa jornada laboral indefinida no solo está en el imaginario de la empresa, sino del propio trabajador quien, a cuenta de estar en casa y poder hacer cosas inherentes al hogar durante el horario de trabajo o no usar tiempo de traslado al trabajo, por ejemplo, cree que su disponibilidad debería ser continua.

Tal nivel de demanda ya sea que provenga de la empresa o sea autoimpuesta conlleva a lo que se conoce como *sobrecarga de actividades*, donde el teletrabajador va sobre incorporando funciones que nunca acaban, generando un círculo vicioso de quehaceres sin fin que terminan mermando su capacidad productiva; y, sobre todo generándole tensión, estrés, *burnout* y hasta el síndrome de “adicción al trabajo”, a lo cual además se agrega el llamado *conflicto trabajo/familia*.

En este tipo de conflictos cada elemento de esa díada (familia versus trabajo) exige más del trabajador quien, queda atrapado en el rol de la *doble presencia*, cada una de las cuales siempre estará insatisfecha por la dedicación que pueda tener el teletrabajador hacia el otro elemento de la díada. Es en estos contextos donde el empleado, pasa a no disfrutar de su vida familiar, reporta colisión del trabajo con sus responsabilidades familiares, se siente insatisfecho con el trabajo o no tiene tiempo para dedicarse a actividades recreativas o de ocio. Es así como esta *flexibilidad de horarios* y *autonomía* para elegir qué hacer, se torna en un potente factor de riesgo que termina perjudicando la *relación familia/trabajo* (López, 2021; Gallén, 2021; Ravelo, 2021).

La presión de trabajo que puede experimentar un teletrabajador debido a su incapacidad para delimitar sus “tiempos de trabajo” y “tiempos de descanso” puede llegar a niveles de desórdenes mentales, donde la posibilidad de *desconexión* se vuelva una pesadilla, siendo una de los efectos más graves de los riesgos psicosociales que se hayan estudiado.

Si bien todo lo anterior puede ser cierto, no lo es menos que, cuando se está en la modalidad de teletrabajo la *flexibilidad horaria* podría significar lo contrario a lo descrito en los párrafos anteriores. Resulta que, vista desde otro lugar, la flexibilidad del horario podría implicar que, la persona trabajadora sea libre para: organizar las tareas diarias y sus tiempos; determinar los momentos inicial y final de la prestación diaria de su trabajo; y desarrollar las tareas a su gusto, disponiendo de autonomía para pasar tiempo con su familia, realizar las actividades del hogar y llevar a cabo actividades de ocio. Es decir, que trabajando de manera autónoma y flexible el trabajador podría conciliar lo personal, familiar y laboral y recreativo.

Es claro que debe ejercer la libertad para administrar sus tiempos y sus tareas, conciliando su actividad con la vida familiar y con sus posibilidades de descanso, con lo cual se espera que aumente su productividad, sentido en el cual para la empresa es especialmente relevante el óptimo uso de los recursos intangibles de flexibilidad y autonomía (López, 2021; Gallén, 2021; Ravelo, 2021, Oliver y cols., 2021)

Si bien es cierto que la flexibilidad brinda al teletrabajador la posibilidad de decidir en qué momento y lugar ejecutar sus actividades laborales, mal ejercida puede conllevar a descuido y desorganización al mezclar las tareas domésticas con el tiempo de trabajo. Es posible que una persona que trabaja en casa tenga mayor dificultad para separar las actividades familiares de las laborales, lo cual contradictoriamente resulta en más tiempo de interferencia, tratando de lidiar con preocupaciones o desafíos nuevos. También es posible que la empresa pierda los límites en sus niveles de demanda, es en estos momentos en los que se convierte en un factor de riesgo tal como lo referimos antes (Andino, 2021).

4.4. Factores psicosociales sus dos caras

Disto mucho de la intención de esta presentación mostrar que el teletrabajo supone una modalidad de trabajo letal para quien se ocupe en ella, por lo cual queremos dejar clara la idea de que muchos factores psicosociales pueden resultar protectores para el trabajador, su familia y la propia empresa.

En tal sentido, hemos apuntalado ya que tal modalidad permite al trabajador, por ejemplo, ahorrar el tiempo no productivo del transporte, el costo de los traslados, las emanaciones de CO₂, la incomodidad del transporte público; facilita comer cómodamente en casa y deja tiempo disponible para hacer ejercicios, atender el cuidado físico; y, contar con más tiempo para compartir y disfrutar con la familia.

Por otro lado, el teletrabajo posibilita la integración de personas con alguna discapacidad como ceguera o impedimentos físicos, empleados que cuidan de familiares enfermos, privados de libertad, personal que reside lejos de los centros de trabajo, o con severas dificultades de transporte que, en circunstancias tradicionales quedarían excluidas del mercado laboral. El teletrabajo permite superar esas barreras físicas y posibilita la inclusión, al poder laborar sin necesidad de desplazarse a la oficina (Andino, 2021)

La modalidad de teletrabajo también permite a las mujeres (quienes aún hoy son las que llevan la mayor responsabilidad) compatibilizar las actividades laborales con el cuidado de sus niños pequeños y con los horarios escolares de sus hijos en edad escolar. Y aunque con esto pareciera que reforzamos la ideología de género, es un hecho que el teletrabajo permite laborar a mujeres que por su maternidad no podrían hacerlo. Un trabajo como sociedad nos debemos a este respecto para cuidar a la mujer de enfrentar una sobrecarga de tareas domésticas y demandas laborales.

Ahora los factores de riesgo psicosocial, como factores de riesgo (aislamiento, sobrecarga laboral, doble presencia, conflicto familia trabajo, invisibilización del vínculo laboral, falta de liderazgo, omisión del desarrollo personal generarán en los trabajadores diferentes niveles de problemas de salud física y mental), independientemente de los mecanismos a través de los cuales actúen, generarán en los teletrabajadores problemas de salud física y/o mental que, tendrán diferentes maneras de expresarse y diferentes intensidades.

En ese sentido la literatura científica es muy florida reportándose asociados al teletrabajo, manifestaciones físicas como cefaleas, trastornos del sueño, trastornos digestivos, tensiones musculares, problemas respiratorios, vértigos y problemas musculoesquelético, diarreas, palpitaciones, dolor de cabeza y musculares, trastornos gastrointestinales, dolor crónico, comportamientos perjudiciales como fumar, comer y beber en exceso, obesidad, sedentarismo, etc. (Oliver y cols 2021; Finquelievich y Odena 2021); y también problemas emocionales y psicológicos como fatiga mental, insatisfacción, escepticismo y creencias de ineficiencia, agotamiento, *burnout*, violencia en el trabajo o en el ámbito familiar, cambios en el estado de ánimo, consumo de alcohol y drogas, ansiedad, estrés, tecno adicción y depresión (Gallén, 2021; Ravelo, 2021).

Si bien durante el lapso (2021/2022) de revisión de las publicaciones científicas que realizamos en esta investigación, solo encontramos un trabajo elaborado en Venezuela con las palabras claves “Teletrabajo” y “Factores Psicosociales”, esa única investigación llevada a cabo por Henríquez y Buitrago (2022) insiste en que no hay que hacer apología con relación teletrabajo, pues ciertamente como cualquier fenómeno complejo, ha dado cuenta de aspectos negativos tal como los que acabamos de aludir, pero también de muchos aspectos positivos que también acabamos de mencionar. Según estos autores, y coincidimos con ellos, esos factores de riesgos adecuadamente diligenciados y aprovechando las potencialidades de los factores protectores podrían contribuir a mejorar la calidad de vida de la gente que teletrabaja.

Considerando el nivel de desarrollo de los medios telemáticos y las necesidad de modernización global hay que hacer foco en que esta modalidad de teletrabajo llegó para quedarse, realizar una valoración del asunto a través de la revisión de evidencias científicas serias que precisen los niveles de riesgo y apuntalar la consolidación de una normativa y conjunto de regulaciones que proteja al trabajador no solo desde lo ergonómico, sino desde lo psicosocial de modo de, formalmente, minimizar los riesgos y maximizar las fortalezas de esta modalidad de trabajo que, como vimos son muy potentes. Esas regulaciones representarían la arquitectura dentro de la cual se organizarán recursos financieros, equipos, planes de capacitación, programas de incentivos, modos de inclusión, etc.

4.4. El teletrabajo en Venezuela

El teletrabajo en Venezuela tuvo un lento desarrollo, pero como ocurrió en todas partes del mundo mostró un fuerte impulso a raíz de la pandemia por el COVID-19. Ese impulso se ha visto potenciado por la fuerte demanda que otros países están teniendo en nuestra mano de obra que, por nuestra situación económica resulta barata y por ello bastante competitiva a nivel internacional. Tanto es así que en la videoconferencia “Teletrabajo en el 2021: Retos y Oportunidades traspasando fronteras” el abogado Ángel Meléndez, aseveró que actualmente Venezuela es atractiva para aprovechar oportunidades que ofrece el trabajo sin fronteras (teletrabajo), ya que, es posible contratar profesionales calificados por un costo bastante competitivo en relación a los mercados internacionales.

La causa de que seamos una mano de obra calificada y barata para el mundo, debe ser objeto de una nutritiva discusión y búsqueda, pero desde otro lugar el hecho podría ser aprovechado como una oportunidad de crecimiento económico y de desarrollo que se logrará siempre que disponga de un sistema regulatorio que proteja los derechos humanos y no resultemos una mano de obra esclava, en la que solo se beneficie aquel para quien se trabaja.

La legislación venezolana, no dispone de una ley especial para la normar el teletrabajo, pero la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela “CRPV” (1999) y la legislación laboral vigente, permiten regular esa modalidad de trabajo, quedando las interpretaciones particulares en manos de jueces o autoridades laborales administrativas para cada caso específico.

La CRPV manifiesta en su artículo 86 que es obligación del Estado, proveer de seguridad social universal, integral, unitaria, eficiente y participativa que garantice la salud y asegure protección en las contingencias de riesgos laborales entre otras circunstancias de previsión social. Asimismo, en el artículo 87 expresa que todo responsable de personal debe garantizar a sus trabajadores las condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo que sean adecuados, y de este modo, el Estado adoptará las medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. Con lo cual se dispone un marco legal de protección a un trabajador.

Adicionalmente la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras “LOTTT” (2012) en su artículo 209 establece la figura del *trabajador a domicilio*, definiéndolo como: toda persona que en su hogar o casa de habitación ejecuta un trabajo remunerado... bajo la dependencia de uno o varios patronos ..., y está amparado por las disposiciones de las leyes laborales y gozan de los derechos relativos a la seguridad social. Partiendo de esta premisa, el teletrabajo en Venezuela, se encuentra expresamente previsto en la modalidad de *trabajo a domicilio*, y, puede aplicarse a actividades que iban a ser desarrolladas en las instalaciones del patrono, pero que podrían llevarse a cabo a través de internet en el domicilio del trabajador. Así el patrono debe garantizar derechos laborales del trabajador, y el trabajador debe cumplir las responsabilidades que le imponga el contrato de trabajo.

Ahora en relación a la materia de higiene, salud y seguridad laboral, el teletrabajo también es objeto de regulación. Para ello en Venezuela se cuenta con la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo “LOPCYMAT” (2005). Dicha ley garantiza a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales aun en los casos en que el trabajador, preste sus servicios en su domicilio o en un lugar distinto a sus oficinas o sede física.

Se deberían entender que en atención a la LOPCYMAT el patrono deberá notificar los riesgos y factores a que podrían dañar la salud al cumplir sus funciones desde su domicilio, brindando formación periódica sobre la ejecución de las funciones del trabajador para promover un trabajo seguro, así como la prevención de los accidentes laborales y las enfermedades ocupacionales, adicionalmente debería hacer una reparación integral por daños sufridos.

Si bien contamos con este compendio de recursos legales: la Constitución, la LOTTT y la LOPCYMAT, en nuestro país no existe reglamentación específica para el teletrabajo como si ocurre, por ejemplo, en muchos países de la región que han aprobado leyes de teletrabajo y en algunos casos con sus respectivos reglamentos: Colombia (2008 y 2021), Perú (2013), Brasil (2017), Costa Rica (2019), Chile (2020), Panamá (2020), El Salvador (2020), Argentina (2021), Paraguay (2021) y Uruguay (2021). Otros países como Bolivia y Ecuador para hacer frente a la situación vivida durante la crisis de la COVID-19, incorporaron regulaciones relativas al teletrabajo mediante decretos supremos o acuerdos ministeriales (Villasmil, Bueno y Montt, 2021).

Según información disponible en la página web de la Asamblea Nacional (2022) en agosto de 2021 la Subcomisión de Innovación, Modernización del Estado y Escalamiento de Sectores Estratégicos de la Asamblea Nacional conoció un Anteproyecto de Ley de Teletrabajo o Trabajo a Distancia, quedando instaladas las mesas técnicas para su revisión, no obstante, por ahora los teletrabajadores y los patronos solo cuentan con las normas referidas antes; y, las interpretaciones particulares en manos de jueces o autoridades laborales administrativas para cada caso específico.

Esperamos que trabajos como este, donde destacamos las vivencias del teletrabajador, el modo cómo es afectado por su medio ambiente de trabajo, sus niveles de satisfacción y también de insatisfacción, el modo cómo se afectan sus capacidades y fortalezas en la cotidiana, su situación

personal fuera del trabajo influye sobre su salud y su productividad, sirvan para que la colectividad en general, los abogados laborales vinculados con el tema, los sindicatos encargados de velar por los derechos de los trabajadores, etc. puedan incidir en esa Ley de Teletrabajo o Trabajo a Distancia que dice la Asamblea Nacional que se está redactando.

Es en este sentido que en la siguiente sección presentamos una serie de recomendaciones derivadas de nuestros hallazgos con la intención que sean debatidas y en la medida de lo posible consideradas a la hora de redactar reglamentos específicos sobre teletrabajo ya que las mismas. Estamos seguros que otras recomendaciones también vendrán desde otras disciplinas involucradas en el tema.

5. Recomendaciones

En vista de que el teletrabajo conlleva labores fuera de las dependencias del empleador y la mediación de las TICs, se requiere, no solo atender los factores psicosociales que afectan al trabajo presencial; sino que, además, se reconozcan las sensibilidades que le son inherentes al trabajo informatizado y a distancia, con lo cual deben cuidarse aspectos particulares de dicha modalidad de trabajo que pasamos a referir de manera específica atendiendo las directrices de la OIT (2021) y especialmente a los aspectos que fuimos identificando a lo largo de esta investigación.

Para que la modalidad de trabajo funcione, sería recomendable que el trabajador participe de éste de manera voluntaria; es decir, la organización propondría esta modalidad de trabajo y el empleado tendría la libertad de aceptarla o rechazarla. Ahora bien, el asunto también puede funcionar a la inversa. En este mismo orden de ideas, también debería existir la posibilidad de que el teletrabajador abandone esta modalidad de teletrabajo y retorne a su modalidad habitual volviendo a laborar en las instalaciones de la empresa; y, también debería ser posible que se hiciera la inversa.

Como la voluntariedad y la reversibilidad serían acuerdos entre las partes, al recurrir a ellos no se estaría vulnerando ningún derecho o incumpliendo ninguna obligación. Lo que sí sería recomendable es que, ante la necesidad de hacer los cambios, se notificara con la suficiente antelación.

Otra cosa que sería recomendable atender es que, si el trabajador fue contratado para teletrabajar, esa sea la condición que se mantenga para él y la posibilidad de cambios por parte de la empresa, debería estar sujeta a la disponibilidad del teletrabajador.

Todos sabemos que la digitalización y la inteligencia artificial han transformado las formas de control. Desde hace tiempo en el trabajo tradicional, se usan recursos como el reconocimiento de rostros o la huella digital para marcar la entrada o salida de la oficina; las computadoras suelen tener acceso limitado a internet, se usan aplicaciones para inspeccionar lo que los empleados escriben en su computadora, entre otros mecanismos de supervisión.

Ahora como el teletrabajo ocurre en la casa de la persona, es altamente recomendable que precise los límites de esos mecanismos ya que, pueden facilitar la invasión, no solo de su privacidad, sino la de su familia. De manera tal que, la instalación de cualquier opción de control

y supervisión, debería ser conocida y aprobada por el empleado y tener fines estrictamente laborales. Adicionalmente, debería quedar abierta la posibilidad de que el teletrabajador limite o suprima los datos que se hayan recogido, pero que él considere corresponden a su vida personal.

En relación a la infraestructura física es bueno recordar que el teletrabajo tiene lugar dentro de un hogar, con lo cual es indispensable realizar los ajustes pertinentes y no solo colocar un computador en una sala y arrancar a laborar. El trabajador debe ubicar en su casa un ambiente sin ruido, distracciones e interrupciones donde se favorezcan las actividades mentales y la posibilidad de tener a resguardo la información de la empresa. Sería recomendable entonces que le solicite el apoyo de los miembros de la familia para lograr un ambiente que le permita concentrarse. El apoyo familiar resulta fundamental en este tipo de ejercicios.

Otro aspecto a considerar cuando se trabaja en casa es quién provee los materiales y equipos de trabajo, así como quién se ocupa de su mantenimiento. Como siempre, lo recomendable es tomar acuerdos acerca de quién provee los materiales, pero lo que sí es indispensable es que el teletrabajador disponga de una silla de altura y respaldo ajustable, un escritorio con dimensiones adecuadas y todos los aditamentos que sean razonables en el caso. Nunca deberá trabajarse en una silla del comedor, en el escritorio del niño de la casa. Esta representa la única manera de cuidarse de los riesgos ergonómicos.

Debe acordarse la provisión de los equipos electrónicos y los programas computarizados para trabajar, así como la regularidad y las condiciones en que se realizará su mantenimiento y reparaciones; y, por otro lado, lo relativo a los costos de las conexiones, la electricidad o cualquier otro servicio. Una posibilidad es que el empleador suministre todo esto y otra que otorgue al teletrabajador una compensación, bonificación, prima o alguna figura conveniente para que sea él quien se haga cargo de esos asuntos. Lo que si es que cada trabajador deberá cuidar es no ser él quien termine pagando los gastos de funcionamiento de la empresa para la que trabaja.

La eficacia del teletrabajo pasa por contar con un buen servicio de internet y de electricidad. En este sentido, es recomendable que la empresa y el trabajador tomen en cuenta el estado de estos servicios en el país y cuenten con planes de contingencia ante fallas importantes, las cuales podrían resultar generadoras de altos niveles de estrés para el trabajador. Aunque ese factor de riesgo no fue identificado como tal en los estudios que revisamos para esta investigación, es muy frecuente en la cotidiana del venezolano, por lo que puede ser un gran detonante de estrés en contextos de teletrabajo, por lo insistimos en recomendar tener planes de contingencia.

Cuando una persona realiza teletrabajo, los supervisores podrían verse tentados a solicitar funciones que excedan los límites de lo que sería razonable de hacer en un lapso determinado; en tal sentido es recomendable que, la empresa planifique y mantenga las funciones dentro de los parámetros de un trabajo real, en igualdad de condiciones que las de un trabajo presencial. Al trabajador en casa no se le debe “castigar” con más funciones, ni solicitudes que demanden más tiempo o mayor complejidad.

En los acuerdos que se establezcan entre la empresa y el teletrabajador es prudente explicitar los horarios de trabajo, las pausas que se deben realizar, las horas en las cuales no deben asignarse funciones, los horarios en los cuales el teletrabajador no tiene responsabilidad de atender solicitudes (horas de desconexión) y la disposición de un horario flexible, teniendo en mente evitar la sobrecarga de trabajo.

En este contexto también es recomendable convocar la corresponsabilidad del trabajador, quien deberá ser respetuoso de los horarios acordados, velando por cumplir con sus funciones al tiempo que trabajando diligente y autorreguladamente para evitar que se difumine los límites entre su horario de trabajo y su horario personal, se borren los límites entre el tiempo de trabajo y el tiempo de ocio y comiencen los conflictos trabajo/familia o los generados por la doble presencia que solo lograrán minar su desempeño laboral y su estabilidad física y emocional.

Como vimos antes, un factor de riesgo recurrente en las investigaciones en la sensación aislamiento, de invisibilización del trabajador, de invisibilización del vínculo laboral, de falta de guía y de liderazgo. Para prevenir este tipo de riesgos sería recomendable que cada empresa tuviera un plan en el que se incluyan acciones como: tener en cuenta a todos los trabajadores tanto a la hora de distribuir las tareas como a la hora de reconocer e incentivar su correcta aportación al equipo; tener tiempos tope máximos para trabajar a distancia; intercalar lapsos de trabajo a distancia y presenciales.

Un asunto altamente recomendable también, es prefijar reuniones entre la persona teletrabajadora y los demás componentes de la empresa, ya sea virtual o presencialmente en la empresa, ya que ello no solo permite estar al tanto de lo que hace el teletrabajador, sino que fomenta su sentido de pertenencia, el intercambio de puntos de vista y la reducción de la sensación de aislamiento laboral.

De igual modo se recomienda contar con programas de desarrollo humano, capacitación profesional y actualización tecnológica. La actividad de adiestramiento podría tener múltiples temáticas: planificación y manejo del tiempo, liderazgo y supervisión, actualización tecnológica, entre otras, pero lo que se buscaría con este tipo de actividades de adiestramiento es fortalecer en el teletrabajador la percepción que se forma parte de la organización y crear lazos entre sus miembros, además de desarrollar fortalezas personales y laborales.

Una última recomendación sería que se procure algún tipo de acuerdo normativo en el que los teletrabajadores disfruten de la misma protección de los trabajadores presenciales, pero además de todas aquellas garantías que deberían tener por las condiciones inherentes al teletrabajo.

6.- Referencias

Acosta, D., Arce, K. y Parra, C. (2021). *Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades*. Repositorio institucional de la Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1130>

Alarcón-Moyano, G. A. (2021). Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en el Teletrabajo. *Dominio de las Ciencias*,7(6), 736-762. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2363>

Alvarado, A. (2021) *Liderazgo en tiempos de teletrabajo, desarrollando conciencia*. Repositorio institucional de la Universidad Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/38411>

Andino Morillo, V. (2021). *El teletrabajo, ¿ riesgo o beneficio? y su impacto psicosocial, una revisión bibliográfica*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK, Ecuador. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4421/2/PTT%20-%20Andino%20Morillo%20Ver%C3%B3nica.pdf>

Asamblea Nacional (2022) Subcomisión de Innovación evalúa Anteproyecto de Ley de Teletrabajo o Trabajo a Distancia. <http://www.asambleanacional.gob.ve/>

Bonilla Valdivieso, E. X. (2021). *Los riesgos psicosociales asociados a la modalidad de teletrabajo y su prevención para la Empresa EKS Grupo Inmobiliario*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4118/4/Enrique%20Xavier%20Bonilla%20Valdivieso.pdf>

Cámara de Integración Económica Venezolano Colombiana (2021) “Teletrabajo en el 2021: Retos y Oportunidades traspasando fronteras” Videoconferencia. <https://www.cavecol.org/actualmente-venezuela-es-muy-atractiva-para-el-teletrabajo/>

Cataño, S. y Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública* 5, 1.

Chávez Noboa, V. E. (2021). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial en empresa de servicios petroleros, a través del método FPSICO y su propuesta de intervención*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK, Ecuador

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4427/1/Chavez%20Noboa%20Valeria%20Estefan%C3%ADa.pdf>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999 https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_venezuela.pdf

Cruz Hidalgo, D. (2021). *Evaluación de riesgos psicosociales en la modalidad de teletrabajo a partir del estado de excepción por pandemia covid-19 en una empresa ecuatoriana*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK, Ecuador <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4272/1/Cruz%20Hidalgo%20David.pdf>

26

Finquelievich, S., y Odena, M. B. *Los impactos de la pandemia en los trabajadores informáticos: teletrabajo en el capitalismo de vigilancia*. Repositorio institucional de la Universidad de Buenos Aires <https://50jaiio.sadio.org.ar/pdfs/sts/STS-03.pdf>

Gallén, M. (2021). Los riesgos psicosociales del teletrabajo. Repositorio institucional de la Universitat Jaume I <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194176>

Gamboa, D. M. (2021). *Evaluación de la carga mental del personal operativo en una compañía de servicios (call center), en la modalidad de teletrabajo*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK <https://docplayer.es/208518345-Evaluacion-de-la-carga-mental-del-personal-operativo-en-una-compania-de-servicios-call-center-en-la-modalidad-de-teletrabajo.html>

Herriquez, C. y Buitrago, R (2022) Retos y desafíos del teletrabajo en una época de cambio: aforismos críticos desde la abstracción del pensamiento contemporáneo venezolano *Investigación y Pensamiento Crítico* 10, 64 -86 <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/277>

https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_venezuela.pdf

Jaramillo Coaguila, A. M. (2021). *Desarrollo del trabajo remoto en la unidad orgánica de recursos humanos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas*. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69002/Jaramillo_CAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juárez, A., y Camacho, A. (2011). *Factores Psicosociales de la salud en el trabajo: Análisis de su concepción y base teórica*. En A. Juárez, y A. Camacho, Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo. México: Ediciones Mínimas <http://riaa.uaem.mx/xmlui/handle/20.500.12055/350>

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de julio de 2005. <https://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf>

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) (Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012 https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorgtrabajo_ven.pdf

López Díaz, P. (2021). Los riesgos psicosociales que genera el teletrabajo y la incidencia del COVID. Repositorio institucional de la Universitat Jaume I <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194173>

Miró, M. (2021). Teletrabajo y riesgos psicosociales: la imperiosa necesidad de reforzar la tutela preventiva. *Trabajo, Persona, Derecho, Mercado*, (3), 175-212. <https://revistascientificas.us.es/index.php/Trabajo-Persona-Derecho-Merca/article/view/16195>

Moral, A. (2021) *El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia por covid-19*. Repositorio institucional de la Universidad Obrera de Catalunya <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/137407>

OIT y OMS (Organización Mundial de la Salud). 1986. Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Novena reunión, Ginebra. <http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Oliver Hernández, C., Merino Rivera, M. D., García Rodríguez, Y., Torrecilla Velasco, J. S., Li, S., Martínez Sola, F., y Piras, G. (2022). *Teletrabajo saludable entre los objetivos de la Agenda 2030: Prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos del trabajo no presencial en la UCM*. Repositorio institucional de la Universidad Complutense de Madrid <https://eprints.ucm.es/id/eprint/69926/>

Oliver Hernández, C., Merino Rivera, M. D., García Rodríguez, Y., Torrecilla Velasco, J. S., Li, S., Martínez Sola, F. y Piras, G. (2022). *Teletrabajo saludable entre los objetivos de la Agenda 2030: Prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos del trabajo no presencial en la UCM*. Repositorio institucional de la Universidad Complutense de Madrid <https://eprints.ucm.es/id/eprint/69926/>

Olvera, J., Triviño, E. y Bastidas, C. (2022). Tecnoestrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por COVID-19. *PSIDIAL: Psicología y Diálogo de Saberes*, 1(1) 39-59. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5854850>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. Ginebra: 24-26 de octubre de 2016. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_547101.pdf

Pons, F. T. (2021). Un estudio acerca de la eventual Directiva comunitaria sobre el derecho a la desconexión digital en el trabajo. *IUSLabor. Revista d'anàlisi de Dret del Treball*, (2), 66-96 <https://raco.cat/index.php/IUSLabor/article/view/380395>

Puerta, B., Ruge, A. y Meneses, B. (2021). *Factores Psicosociales que están afectando a las mujeres trabajadoras con hijos entre cero a cinco años en la modalidad de teletrabajo, con el fin de diseñar una guía de intervención para mejorar su bienestar*. Repositorio institucional de la Universidad ECCI.

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2183/Trabajo%20%2ode%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez Charris, E. D. J., y De la Rosa Charris, A. M. (2021). *Prevención de Riesgos psicosociales por teletrabajo del médico en pandemia por COVID-19*. Repositorio institucional de la Corporación Universitaria UNITEC <https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/857>

Ravelo, M. (2021). *El impacto de los riesgos psicosociales del teletrabajo*. Repositorio institucional de la Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24828/El%20impacto%20de%20los%20riesgos%20psicosociales%20del%20teletrabajo.pdf?sequence=1>

Reif, L., Rivera, M. y Cicciaro, J. (2021) *Diagnóstico sobre la violencia y el acoso en el sector de la energía eléctrica*. Oficina de país de la OIT para la Argentina. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_825049.pdf

Restrepo, A., Parra, N. y Suárez, P. *Implementación de Herramientas Psicológicas de Tercera Generación Cognitivo-Conductuales para el manejo del estrés en el Teletrabajo*. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34683/2/2021_herramientas_psicologicas_estres_teletrabajo.pdf

Reyes, S., León, B., Nuñez, L., Lezameta, . U., Valderrama, O., y Ponte, S. (2021). *Teletrabajo en el contexto Covid-19 y su impacto en la salud de docentes universitarios*. *Revista Vive*, 4 (12), 600–612. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i12.117>

Salazar, G. (2021). *La doble presencia en teletrabajo dentro de una institución pública en Ecuador*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK, Ecuador <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4405>

Soto, C. M. (2021). *El síndrome de desgaste profesional en tiempos del Covid-19 y su relación con el teletrabajo en la municipalidad distrital de Tantomayo, Huánuco-2020*. Repositorio institucional de la Universidad Hermilio Valdizán, Perú. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6476/TAD00702S71.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Toro, F., Londoño, M, Sanín, A y Jáuregui, V. (2010). *Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2), 95-137 https://www.researchgate.net/publication/319176375_MODELO_ANALITICO_DE_FACTORES_PSICOSOCIALES_EN_CONTEXTOS_LABORALES_1

Valencia, Y. (2016). *Síndrome de quemarse por el trabajo y factores de riesgo psicosociales extralaborales en guardas de seguridad del sector portuario de Buenaventura 2016*. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 6(2), 16-26 https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4907/5092

Veintimilla Ramos, D. A. (2021). Identificación de riesgos y propuesta de mejoras para su prevención en el ámbito del teletrabajo. Universitat Politècnica de València <https://riunet.upv.es/handle/10251/177828>

Veintimilla, D. A. (2021). *Identificación de riesgos y propuesta de mejoras para su prevención en el ámbito del teletrabajo*. Repositorio institucional de la Universitat Politècnica de València <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/177828/Veintimilla%20-%20Identificacion%20de%20riesgos%20y%20propuesta%20de%20mejoras%20para%20su%20prevencion%20en%20el%20ambito%20de....pdf?sequence=2>

Villasmil, H., Bueno, C. y Montt, G. (2021) *Lineamientos para la regulación del trabajo a distancia y el teletrabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_825183.pdf

Reconocimientos



Esta investigación ha sido realizada por iniciativa de la Federación Venezolana de Maestros y de la Fundación para el Desarrollo Integral del Docente, bajo el patrocinio de la Fundación Hanns Seidel y la asesoría de profesoras de la Universidad Central de Venezuela.

Debemos agradecer a los investigadores que compartieron en la red, el producto de sus trabajos.

7.- Anexos

Eficacia y eficiencia de la terapia racional emotiva para afrontamiento de riesgos psicosociales por teletrabajo

El presente artículo de revisión se efectúa con la finalidad de demostrar la eficacia y eficiencia de la terapia racional emotiva conductual de Ellis (TREC) como alternativa de abordaje a los riesgos psicosociales ocasionados por el trabajo. Analiza los riesgos actuales ocasionados por la modalidad de teletrabajo en el contexto de la pandemia del SARS-Cov -2 a la que pueden estar expuestos los docentes como población potencialmente vulnerable. Se basa en una metodología analítica-descriptiva utilizando como método el análisis documental de 100 documentos provenientes de diferentes bases de datos y repositorios de información de varias universidades de América Latina y Europa. Concluyendo que la TREC mantiene recorrido en diversos tratamientos psicológicos con resultados altamente significativos como también ha aportado en la terapia cognitiva conductual, por consiguiente, aportaría a identificar los pensamientos irracionales y brindaría aporte en el tratamiento a los efectos de los riesgos psicosociales que afectan a la salud emocional.

31

Cheme-Villamar, M., y Ginebra-Urra, R. (2022). Eficacia y eficiencia de la terapia racional emotiva para afrontamiento de riesgos psicosociales por teletrabajo. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273.,5, 20-37. <http://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/58/102>

LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN ANTICIPARSE A LA CRISIS, PREPARARSE Y RESPONDER EN TIEMPOS DE LA COVID-19

Ante la confirmación de nuevos casos de COVID-19 en Cuba y en aras de fortalecer la seguridad y salud en el trabajo el país se ha visto sumergido en la aplicación de estrategias, controles administrativos y uso de modalidades de empleo. Estas acciones han incidido en un aumento de los riesgos psicosociales. Por lo que este artículo tiene como objetivo valorar los riesgos psicosociales contemporáneos a los que se enfrenta el trabajador, cuando realiza su actividad en las modalidades de teletrabajo y trabajo a distancia ante la actual coyuntura pandémica y su influencia en la seguridad y salud en el trabajo. Para ello fue necesario hacer uso de los métodos de investigación, análisis-síntesis, inductivo-deductivo, jurídico-comparado, observación y análisis de contenido. Como resultado se logró identificar los riesgos psicosociales más recurrentes en las modalidades de teletrabajo y trabajo a distancia, motivada por un evento excepcional, así como su patrón de comportamiento en esas circunstancias y la capacidad de reducirlo. Determinándose que los riesgos psicosociales durante la pandemia de COVID-19 en Cuba, han conducido a la necesidad de perfeccionar las normas en materia de seguridad y salud en el trabajo, conllevando la creación de mecanismos y herramientas necesarias para su reducción.

Galbán, K. F. (2022). La seguridad y salud en el trabajo en Cuba: anticiparse a la crisis, prepararse y responder en tiempos de la Covid-19. *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, (61), 23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8315092>

TELETRABAJO SALUDABLE ENTRE LOS OBJETIVOS DE LA AGENDA 2030: PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ERGONÓMICOS DEL TRABAJO NO PRESENCIAL EN LA UCM

El primer objetivo se ha evaluado a través de la revisión de evidencia científica y de diferentes reuniones con expertos y se ha tratado de analizar en profundidad las Condiciones de Trabajo en las que se está

desarrollando el teletrabajo por parte del personal de la UCM, 2 Para el segundo objetivo, se ha realizado también a través de reuniones de grupos de expertos para profundizar en cuáles son sus principales carencias y dificultades así como sus logros y beneficios más destacados.

Oliver Hernández, C., Merino Rivera, M. D., García Rodríguez, Y., Torrecilla Velasco, J. S., Li, S., Martínez Sola, F., .. y Piras, G. (2022). *Teletrabajo saludable entre los objetivos de la Agenda 2030: Prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos del trabajo no presencial en la UCM*. Repositorio institucional de la Universidad Complutense de Madrid <https://eprints.ucm.es/id/eprint/69926/>

El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia por covid-19

A principios del siglo XXI se consolidaron Nuevas Formas de Organización del Trabajo (NFOT) basadas en la utilización masiva del conocimiento. El teletrabajo es una de estas NFOT el cual proporciona mayor flexibilidad que las formas organizativas tradicionales. La adopción de esta modalidad de trabajo tuvo su auge en marzo de 2020, siendo considerada la mejor forma para amortiguar los efectos negativos de la pandemia por Covid-19 en las organizaciones. Dado que numerosos autores han demostrado que durante el periodo pandémico las personas sin experiencia en teletrabajo no obtienen de éste los mismos beneficios que teletrabajadores con experiencia, el presente estudio tiene como objetivo conocer la relación existente entre la implementación del teletrabajo durante el periodo de pandemia por Covid-19 y la satisfacción laboral de personas que lo realizan, teniendo en cuenta variables como la flexibilidad laboral, la carga de trabajo y la conciliación trabajo-familia. Para alcanzar dicho objetivo, 124 personas (43 hombres y 81 mujeres) con una edad media de 37 años, todas ellas teletrabajadoras en algún momento de su vida laboral, cumplieron un cuestionario que evalúa determinados riesgos psicosociales en el trabajo. La muestra se dividió en dos grupos: teletrabajadores sin experiencia (habían realizado trabajado en remoto por primera vez a causa de la pandemia) (N=102) y teletrabajadores con experiencia (habían realizado teletrabajo con anterioridad) (N=22). Los análisis de correlación revelaron que la flexibilidad laboral y la conciliación trabajo-familia se relacionan de forma positiva, mientras que la carga de de trabajo se relaciona de forma negativa con éstas. Además, la prueba T de Student indicó diferencias significativas entre grupos, siendo los participantes sin experiencia los que obtuvieron peores resultados. No se observaron diferencias en función del género. En resumen, el teletrabajo parece tener un impacto negativo sobre la satisfacción la laboral de las personas que lo han llevado a la práctica por primera vez a causa de la pandemia por Covid-19.

Moral, A. (2021) *El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia por covid-19*. Repositorio institucional de la Universidad Obrera de Catalunya <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/137407>

Tecnoestrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por COVID-19

Las modalidades de trabajo de las empresas han sufrido alteraciones considerables desde la llegada del covid-19 al país. Las restricciones de movilidad han conllevado a la contención de la propagación del virus, como consecuencia han dejado situaciones críticas que implican pérdidas significativas para el desarrollo de las organizaciones, por lo que han tomado medidas para su adaptación modificando la gestión de sus procesos e implementando la modalidad de teletrabajo muchas veces sin considerar los efectos que puede producir en sus colaboradores. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el tecnoestrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de alimentos de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil durante la pandemia por COVID-19. Esto se logró a través de una investigación de tipo cuantitativa no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal. En esta investigación participaron 20 miembros de una empresa de alimentos cuyas edades se encuentran entre 21 y 44 años, quienes se encontraban en teletrabajo. Los instrumentos, utilizados fueron los cuestionarios RED – TIC y de Satisfacción Laboral. Los resultados obtenidos determinaron que existe una correlación negativa baja entre las dos variables de investigación, es decir que, a menor tecnoestrés mayor satisfacción laboral. Se evidenció que dentro de la empresa se presentan ciertos riesgos psicosociales relacionados con la carga y ritmo de trabajo, el desarrollo de competencias, la

recuperación y margen de acción y control, lo que influye en la subvariable condiciones de trabajo y trabajo en sí, correspondientes a la variable satisfacción laboral

Miranda, J. L. O., Poveda, E. A. T., y Bolaños, C. M. B. (2022). Tecnoestrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por COVID-19. *Revista PSIDIAL: Psicología y Diálogo de Saberes*, 1(1), 39-59. <https://190.15.136.223/index.php/psicologia/article/view/4299>

Los impactos de la pandemia en los trabajadores informáticos: teletrabajo en el capitalismo de vigilancia Resumen.

La pandemia de Covid 19 ha acelerado la transición del trabajo presencial al teletrabajo. El trabajo a distancia tiene a su vez impactos relevantes en los trabajadores y su vida familiar y social, en sus horas de trabajo y en su relación con sus compañeros de trabajo. Estos impactos se reflejan en la salud mental, con un aumento de las enfermedades profesionales. Esta ponencia aborda las dimensiones sociales y psicológicas de los impactos ejercidos por la pandemia sobre las condiciones de trabajo en el sector informático en Argentina. Se focaliza sobre la educación y el aprendizaje permanente de los trabajadores de las TIC, la rotación de puestos de trabajo, las consecuencias del teletrabajo en carreras profesionales y vidas privadas, las cuestiones de género, y el control de la sociedad de la vigilancia sobre muchos de los trabajadores informáticos a través de sus empresas. También se consideran cuestiones subjetivas, como los riesgos psicosociales, las perspectivas futuras, el tecnoestrés, las expectativas cara a la post-pandemia y otros. Este trabajo se aborda a través de un punto de vista multidisciplinar, uniendo Psicología y Sociología.

Finquelievich, S., y Odena, M. B. *Los impactos de la pandemia en los trabajadores informáticos: teletrabajo en el capitalismo de vigilancia*. Repositorio institucional de la Universidad de Buenos Aires <https://50jaiio.sadio.org.ar/pdfs/sts/STS-03.pdf>

Teletrabajo en el contexto covid-19 y su impacto en la salud de docentes universitarios

El teletrabajo es una modalidad de trabajo impulsado en época del contexto Covid-19. Implica la ejecución de labores desde un lugar diferente a la organización haciendo uso de las tecnologías de la información, con ello el estado protege y garantiza el derecho laboral, pero a la vez, constituye una fuente de riesgos para la salud. Objetivo. Evaluar los riesgos laborales del teletrabajo en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19 en docentes de una universidad pública y privada. Material y métodos. Investigación básica de diseño no experimental de tipo descriptivo – comparativo. Se realizó en una muestra de 277 docentes de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo y Universidad San Ignacio de Loyola del Perú. Los datos se recolectaron a través de un Cuestionario de Riesgos Laborales del Teletrabajo aplicado vía online y tuvo 34 ítems. El instrumento evaluó: Riesgos musculoesqueléticos, riesgos psicosociales, fatiga visual y riesgos locativos. Resultados. 48,2% (54) docentes que realizaron teletrabajo en universidades públicas y 44,2% (73) de los docentes de universidades privadas presentaron algún riesgo laboral (riesgo musculoesquelético, riesgo psicosocial, riesgo locativo o riesgo visual). El 37,9% (105) presentaron riesgos laborales músculo esquelético, 22,4% (62) riesgo locativo, 19,5% (54) riesgo laboral psicosocial y 8,7% (24) riesgo visual. Conclusiones. No existe una diferencia significativa de riesgos laborales entre docentes procedentes de universidad pública y privada durante el desarrollo del teletrabajo en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19.

Reyes Narváez, S. E., León Huerta, B. M., Nuñez Zarazú, L. ., Lezameta Blas, . U. ., Valderrama Rios, O. G. ., y Ponte Valverde, . S. I. . (2021). Teletrabajo en el contexto Covid-19 y su impacto en la salud de docentes universitarios. *Revista Vive*, 4(12), 600–612. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i12.117>

El síndrome de desgaste profesional en tiempos del Covid-19 y su relación con el teletrabajo en la municipalidad distrital de Tantomayo, Huánuco-2020

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo en la Municipalidad Distrital de Tantomayo, Huánuco-2020; que surge de la necesidad de determinar los niveles de desgaste profesional y del teletrabajo, así como la relación existente entre las variables investigadas, ya que el hecho de incursionar en el teletrabajo a los colaboradores de instituciones que nunca lo habían hecho en forma repentina como es el caso de la Municipalidad de Tantomayo trae consigo riesgos psicosociales expuestos diariamente, frustración, ansiedad, insatisfacción, baja autoestima, rotación de personal y fallas en el desempeño, esto ha llevado a que los investigadores a llamar este estado como “Burnout” o “síndrome de desgaste profesional”, donde dicho síndrome es más frecuente en los trabajadores dedicados a la atención y la ayuda de personas, ya que su objetivo primordial es satisfacer las necesidades del cliente y tomar en cuenta las exigencias de la organización. Para el proceso investigativo se utilizó el método descriptivo y para la toma de datos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el desgaste profesional conformado por 22 ítems y otro cuestionario para medir el teletrabajo conformado por 12 ítems que se aplicó a 14 colaboradores de la municipalidad. La presente investigación se ubica en el nivel descriptivo correlacional, de tipo no experimental por no existir manipulación de variables con un diseño descriptivo-correlacional y transversal. Los resultados indican que el 72% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tantomayo tienen un nivel alto de desgaste profesional, el 21% tiene un nivel medio y solo el 7% tiene un nivel bajo, además el 36% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto y medio en el teletrabajo y el 28% tienen un nivel bajo y como conclusión se tiene que la relación es significativa entre el desgaste profesional en tiempos del Covid-19 con el teletrabajo donde dichas variables se relacionan con un coeficiente negativo alto cuyo valor es -0.859, lo que indica a un mayor o alto desgaste profesional, disminuye el teletrabajo y viceversa.

34

Soto Amante, C. M. (2021). *El síndrome de desgaste profesional en tiempos del Covid-19 y su relación con el teletrabajo en la municipalidad distrital de Tantomayo, Huánuco-2020*. Repositorio institucional de la Universidad Hermilio Valdizán, Perú. 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6476>

Promoción y prevención de riesgos psicosociales en el teletrabajo mediante App Redu Riesgos

La finalidad del presente trabajo, consiste en diseñar una aplicación móvil con el fin de brindarle al sector de telecomunicaciones bienestar en la salud física y mental, a través de la promoción y prevención de los riesgos psicosociales presentes en el teletrabajo, por medio de capacitaciones, foros, pausas activas y ayudas audiovisuales, para así poder disminuir dichos riesgos que como se nombró anteriormente, se presentan en la modalidad de teletrabajo e inciden en la presencia de altos niveles de estrés. Esta aplicación cuenta con cuatro secciones, la primera de ellas, estará encaminada a las piezas informativas con relación a los riesgos psicosociales, la segunda a la identificación de los riesgos psicosociales por parte de los teletrabajadores que usen la App, la tercera se fundamentará en la promoción y prevención de dichos riesgos, mediante las diversas estrategias que componen el producto y la cuarta sección corresponde a la retroalimentación de la App por parte del teletrabajador. A partir del apartado de resultados se pudieron identificar los aspectos tanto positivos como negativos del productor/servicio que se abordaron el apartado de conclusiones del presente trabajo.

Vásquez-Coy, J. D., & Viveros-Veronessi, D. (2021). Promoción y prevención de riesgos psicosociales en el teletrabajo mediante App Redu Riesgos. Repositorio institucional de la Universidad Católica De Colombia <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/26836>

Identificación de riesgos y propuesta de mejoras para su prevención en el ámbito del teletrabajo

Como consecuencia de la realidad que vivimos debido a la Covid-19, la sociedad, se ha adaptado a las nuevas exigencias derivadas del confinamiento. En el ámbito laboral, cuando ha sido posible, recurriendo al teletrabajo (instaurado en nuestros hogares de forma abrupta y forzada, sin ninguna previsión), lo que nos ha llevado a plantearnos la necesidad de adecuar el espacio de trabajo y la mentalidad a nuevos horizontes. Plantear el estudio del teletrabajo requiere de un doble esfuerzo, tanto porque no es una realidad totalmente establecida que permitan una amplia comparativa a nivel nacional, como porque el marco legal hasta la fecha actual es escaso (Acuerdo Marco Europeo sobre el teletrabajo, el RD Ley 3/2012, y el recientemente aprobado RD Ley 28/2020. La incorporación en algunas de las universidades españolas del teletrabajo, como subespecie del trabajo no presencial desde 2010. Incluyendo el estudio de la NTP 412 buenas prácticas en el teletrabajo, el RD 488/97, del 14 de abril, y sus respectivas directivas en el ámbito comunitario sobre seguridad y salud (89/391/CEE), en pantallas de visualización (90/270/CEE). Dado que algunos de los factores de riesgo asociados con el teletrabajo ya cuentan con medidas preventivas; nos basaremos en la posibilidad de que aparezcan nuevos factores que requerirán de un esfuerzo mayor de investigación con el fin de encontrar nuevas soluciones para su prevención. El estudio relativo a los riesgos psicosociales: en relación a su vida personal (conciliación y transversalidad de género, el derecho a la desconexión laboral, la sobrecarga de trabajo, el aislamiento, la posibilidad de que surjan nuevos tipos de liderazgo que impliquen modificaciones organizacionales, ansiedad, inseguridad; entre otros; en relación a los riesgos ergonómicos, la deficiencia en el acondicionamiento de los espacios de trabajo, de mobiliario apropiado, en la correcta iluminación, la temperatura. Incluir, como parte de este estudio los sectores afectados por esta modalidad de trabajo a consecuencia del SARS-Cov2 durante el estado de alarma, y si les son de aplicación las medidas preventivas. El estudio del teletrabajo, desde la perspectiva analítica, para determinar la existencia de nuevos riesgos y, si los hubiese, la necesidad de determinar un plan de riesgos laborales que se adecuase a las nuevas exigencias que pudiesen derivarse. Desde una perspectiva práctica, es necesario focalizar el estudio en el análisis empresas y actividades que han optado mayoritariamente por el teletrabajo, tanto con anterioridad como a consecuencia de la pandemia, con el fin de ver su evolución, gestión y adaptación (resulta conveniente el estudio de los informes a resultados de los Proyectos Pilotos sobre Teletrabajo en los que participaron algunas de nuestras universidades (USAL, UA, US, UAB...).

Veintimilla Ramos, D. A. (2021). Identificación de riesgos y propuesta de mejoras para su prevención en el ámbito del teletrabajo. Repositorio institucional de la Universitat Politècnica de València <https://riunet.upv.es/handle/10251/177828>

El teletrabajo y los factores de riesgos psicosociales ocasionado por la pandemia Covid 19, en los docentes de la unidad educativa semillas de vida en la ciudad de Latacunga

El presente proyecto de titulación fue planteado mediante dos variables que son de conocimiento general y representan un problema social en la vida de los trabajadores, como es el Teletrabajo y los Riesgos Psicosociales que pueden producir en los docentes de la unidad educativa "Semillas de Vida" de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. Por lo que se ha planteado un objetivo general y tres objetivos específicos a desarrollar, el principal es la detección de los riesgos psicosociales y la influencia que causa en el bienestar psicológico de los maestros, el diagnóstico del nivel de carga laboral de cada docente, análisis de factores de riesgo y finalmente acciones que se puedan ejecutar para minimizar o

eliminar este problema mediante talleres e intervención profesional quienes fomentaran los conocimientos en las nuevas tecnologías y plataformas digitales para aminorar los malestares desarrollados por la nueva modalidad. Debido a esta nueva modalidad se han presentado varios inconvenientes en la rutina de los maestros por lo cual se ha decidido ejecutar este trabajo mediante un análisis correlacional de las encuestas aplicadas a los maestros, evidenciados varios resultados que fueron analizados e interpretados para así poder obtener valores y tomar decisiones sobre las posibles acciones para afrontar dichos riesgos. Una vez finalizada la investigación, con datos establecidos bajo parámetros estandarizados, se puede ratificar que el nuevo modelo de teletrabajo reincide como una condición directa en la aparición de los riesgos psicosociales en los docentes de la Unidad Educativa. Mediante esto, se empleará una propuesta planteada sobre las actividades que se aplicará en los maestros para minimizar el impacto del uso de las nuevas tecnologías haciendo que de esta manera se eliminen los riesgos hasta poder retomar las actividades educativas presenciales. Para finalizar una de las principales recomendaciones es capacitar al personal docente con técnicas y métodos amigables sobre el uso de las nuevas tecnologías, plataformas digitales, equipos electrónicos de conexión y redes sociales, mediante el cual puedan obtener un conocimiento adecuado convirtiendo así las debilidades en fortalezas y logrando de esta eliminar los riesgos psicosociales

Tovar Cárdenas, M. A. (2021). *El teletrabajo y los factores de riesgos psicosociales ocasionado por la pandemia Covid 19, en los docentes de la unidad educativa semillas de vida en la ciudad de Latacunga* Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Trabajo social. . <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34035>

Factores Psicosociales que están afectando a las mujeres trabajadoras con hijos entre cero a cinco años en la modalidad de teletrabajo, con el fin de diseñar una guía de intervención para mejorar su bienestar

De acuerdo al desarrollo de este proyecto de investigación, se diseñó una guía digital de intervención para mejorar el bienestar y prevenir riesgos psicosociales en las mujeres trabajadoras con hijos entre cero a cinco años, que se encuentran en la modalidad de teletrabajo que se han visto afectadas por factores psicosociales. Se busca identificar los posibles riesgos asociados a la implementación de la modalidad de teletrabajo debido a la pandemia ocasionada por el virus covid-19. Se ha evidenciado que, aunque la modalidad de teletrabajo ha funcionado bien en cuanto a la productividad de las organizaciones, también se ha visto afectada de manera directa la vida familiar y personal de los colaboradores, puesto que no se ha logrado un equilibrio entre los dos, debido a las extensas jornadas laborales, la falta de tiempo para compartir en familia aun estando en casa, los puestos de trabajo improvisados, la iluminación, entre otros: son factores que se encuentran en este momento dentro de la nueva realidad de la modalidad de teletrabajo, lo que ha ocasionado efectos secundarios Psicosociales como el Síndrome Burnout, distanciamiento social y familiar, sedentarismo, estrés, cansancio físico, mental, fatiga y aspectos adversos o nocivos del entorno del trabajo tales como: Cognitivos, emocionales, fisiológicos y conductuales. Por lo cual se pretende con este proyecto de investigación identificar cuáles son los factores psicosociales principales que están afectando actualmente a los trabajadores de las diferentes Organizaciones, con el fin de dar algún tipo de solución o alternativas para mejorar y/o eliminar los riesgos con la elaboración de una guía digital de prevención y promoción.

Puerta, B., Ruge, A. y Meneses, B. (2021). Factores Psicosociales que están afectando a las mujeres trabajadoras con hijos entre cero a cinco años en la modalidad de teletrabajo, con el fin de diseñar una guía de intervención para mejorar su bienestar. Repositorio institucional de la Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2183/Trabajo%20%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Violencia en el mundo de trabajo : revisión del flagelo en Iberoamérica

La OIT viene señalando que la violencia y el acoso en el trabajo son una violación grave de los derechos humanos. Impiden el ejercicio de derechos laborales, son incompatibles con el trabajo decente y, sobre todo, representan una amenaza global para la dignidad, la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores y las trabajadoras, pues no hay exclusiones en este tipo de comportamientos y prácticas tan viles e intolerables en la era de la economía digital. Una de las cuestiones que la OIT manifiesta es, precisamente, la necesidad de conceptualizar la violencia y el acoso en los lugares de trabajo

Torres Tarazona, L. A., & Guevara Ramírez, L. (2021). Violencia en el mundo de trabajo: revisión del flagelo en Iberoamérica. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/20111>

Teletrabajo y conciliación familiar y laboral. Una perspectiva de género

El teletrabajo es un sistema de organización del trabajo a distancia, en el que el trabajador desempeña una parte de sus funciones, o todas, fuera del centro de trabajo, pero haciendo uso de medios electrónicos. El estallido de la crisis sanitaria producida por el COVID-19 obligó a la implantación de esta modalidad de trabajo como forma principal de prestación de servicios en el confinamiento obligatorio, siempre y cuando fuera posible, para evitar o disminuir los contagios por el virus, al evitar los desplazamientos y el contacto con las personas, ya fuera en el centro de trabajo, en la calle o en el transporte público. Uno de los efectos que ha tenido este confinamiento ha sido la necesidad de conciliar la vida laboral con la familiar y personal en el ámbito privado del hogar, puesto que las familias con hijos se vieron avocadas a tener que cuidar, enseñar y jugar con sus hijos en este periodo sin salir de casa, sin olvidar a las personas dependientes que necesitan de un cuidador las 24 horas del día. Hasta ese momento el trabajo a distancia solo estaba encuadrado en el art. 13 del Estatuto de los Trabajadores, por lo que de manera rápida e imprevista los poderes públicos se vieron obligados a regularlo mediante el Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de Trabajo a Distancia, el cual impone para estos trabajadores los mismos derechos que otro trabajador presencial, sin olvidar el derecho a la desconexión digital, el cual facilita que la persona trabajadora, en sus descansos y permisos, pueda conciliar debidamente, finalmente en julio de este mismo año, se convalidó dicho RDL con la Ley 10/2021, de 9 de julio, de Trabajo a Distancia. Tras varios estudios se ha visto que la mayor perjudicada por esta modalidad organizativa es la mujer trabajadora, que se vio desbordada con el trabajo de cuidados, lo que comúnmente llamamos trabajo de reproducción, y con el teletrabajo, ya que al no haber separación de los dos ámbitos estos se difuminaron y crecieron los riesgos psicosociales como el estrés y la ansiedad. Por último, no hay que olvidar a las víctimas de la violencia de género, que de un día para otro, se vieron encerradas en casa teletrabajando y sufriendo abusos por parte de sus parejas, sin tener un espacio seguro en el que estar fuera de casa.

Machín Casanova, D. Teletrabajo y conciliación familiar y laboral. Una perspectiva de género= Teleworking and work-family balance. A gender perspective. <https://buleria.unileon.es/handle/10612/13658>

El teletrabajo, ¿riesgo o beneficio? y su impacto psicosocial, una revisión bibliográfica

El teletrabajo es un tipo de arreglo laboral que se globalizó después de la pandemia por COVID-19; brindando tanto beneficios como desventajas para empleados y empleadores. El objetivo de esta revisión fue explorar bibliografía sobre los riesgos y beneficios del teletrabajo, para la promoción de la gestión de riesgos psicosociales dentro de las organizaciones. Método: Se realizó una revisión del estado del arte de 36 artículos científicos y documentos de las principales plataformas de búsqueda (Google Académico, ResearchGate, Elsevier, PubMed), en inglés y español a partir del año 2001, basada en las orientaciones metodológicas de Arksey y O'Malley y las mejoras Levac. Resultados: Muchos de los beneficios del teletrabajo pueden fácilmente tornarse en desventajas si las condiciones del hogar o la gestión de las organizaciones son desfavorables. Ventajas como disminución de las brechas de género, inclusión de personas con limitaciones, conciliación trabajo-familia o flexibilidad pueden convertirse en un arma de doble filo para el teletrabajador, quien a pesar de ahorrar tiempo de movilización debe cumplir nuevas exigencias y competencias sobre todo tecnológicas que le permitan cumplir sus metas. El estar alejado de su equipo de trabajo puede generar sentimientos de aislamiento y falta de apoyo social, pero si la organización brinda condiciones laborales adecuadas, soporte, reconocimiento profesional y estabilidad es menos probable que surjan alteraciones en su salud. Si por otro lado los empleadores relegan a los colaboradores de la participación en la toma de decisiones, no existe compensación económica acorde al mercado, asignan tareas de forma inequitativa o arbitraria, esta modalidad no será una ventaja para ningún empleado, sino fuente de malestar y estrés. Conclusión: Existe amplia información sobre los riesgos y beneficios del teletrabajo, sin embargo, hay criterios divididos sobre a qué lado se inclina la balanza, y muy poca medición de la intervención de los riesgos psicosociales, algunas de las mejores estrategias incluyen una adecuada selección del personal, aspectos contractuales claramente establecidos (horarios, tiempo de desconexión, pausas, ejercicio, acompañamiento), promoción de la interacción social que permitirán una mejor vigilancia de SSO en riesgo psicosocial.

Andino Morillo, V. (2021). El teletrabajo, ¿ riesgo o beneficio? y su impacto psicosocial, una revisión bibliográfica. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4421>

La doble presencia en teletrabajo dentro de una institución pública en Ecuador

El objetivo del presente estudio es explorar la influencia del riesgo psicosocial de la doble presencia dentro de la vida cotidiana durante el teletrabajo de veinte trabajadores de una institución pública en Ecuador, definiendo a la doble presencia como aquel riesgo psicosocial que se produce al responder a las demandas u obligaciones laborales y personales simultáneamente, pudiendo llegar a causar una falta de equilibrio en la vida de la persona y ocasionando afectaciones emocionales, físicas o cognitivas teniendo impacto en la conciliación laboral, familiar y personal. De tal forma el estudio de manera transversal, cualitativa y exploratoria hace visible a la doble presencia a través de diferentes matices mediante la aplicación de una encuesta cualitativa para recopilar información sobre la vida laboral, familiar y personal dentro de la modalidad de teletrabajo, denotando como resultado la existencia de un reajuste de tiempo de vida de las personas, simultaneidad de actividades laborales, familiares y personales, sentimiento de polifuncionalidad o inclusive la naturalización de la doble presencia dentro el espectro de riesgos psicosociales.

Salazar Muñoz, G. (2021). *La doble presencia en teletrabajo dentro de una institución pública en Ecuador*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK, Ecuador <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4405>

Evaluación de factores de riesgo psicosocial en empresa de servicios petroleros, a través del método FPSICO y su propuesta de intervención

Las condiciones de trabajo en la base de operaciones en el Puerto Francisco de Orellana, Ecuador, de una de las empresas transnacionales de servicios petroleros más importantes del mundo, presenta varios de los factores de riesgo psicosocial con especiales características. La intención en este trabajo es analizar la percepción de los trabajadores sobre los factores de su entorno de trabajo y entender cómo afectan a su salud. La empresa no posee estadísticas, indicadores o investigaciones de riesgos psicosociales previos. Se aplicó el cuestionario de evaluación de factores psicosociales de método FPSICO que permitió conocer que los factores de mayor riesgo en esta empresa son: la carga mental, la autonomía temporal y el interés por el trabajador. Basados en los resultados se propone una intervención con acciones que incluyen: revisión de turnos de trabajo, requerimientos de contrataciones y promociones, política de respeto de descansos y mayor inversión en capacitaciones.

Chavez Noboa, V. E. (2021). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial en empresa de servicios petroleros, a través del método FPSICO y su propuesta de intervención*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK, Ecuador <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4427/1/Chavez%20Noboa%20Valeria%20Estefan%C3%ADa.pdf>

Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en el Teletrabajo

La propuesta de este trabajo destaca el impacto de la crisis sanitaria provocada por la propagación del coronavirus, una cantidad enorme de organizaciones, siguiendo las sugerencias de las autoridades laborales y sanitarias, acordaron, según los trabajadores, llevar a cabo el teletrabajo. Esta elección ha supuesto “trasladar” muchas de las oficinas española a las viviendas de los trabajadores. En los riesgos laborales se contempla el elemento de peligro psicosocial, el cual cobró más grande interés por las investigadoras, teniendo presente la formación profesional como psicólogas, la falta de averiguaciones relacionadas con el peligro psicosocial en el teletrabajo y la relevancia que cobra este elemento en el campo gremial gracias a las repercusiones que trae para el teletrabajador, y además

para las organizaciones y Administradoras de Riesgos de trabajo en términos de promoción y prevención.

Además, dispone que la evaluación de Peligros y la idealización de la actividad preventiva del trabajo a distancia “deberán considerar los peligros peculiares de esta manera de trabajo, poniendo particular atención en los componentes psicosociales, ergonómicos y organizativos. En especial, tendrá que tenerse presente el reparto de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones a lo largo de la jornada”.

Alarcón-Moyano, G. A. (2021). Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en el Teletrabajo. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 736-762. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2363>

Prevención de Riesgos psicosociales por teletrabajo del médico en pandemia por COVID-19

El riesgo psicosocial son todas las condiciones propias del trabajo que pueden afectar la salud mental del trabajador y su productividad laboral; durante la pandemia por COVID-19 y por normatividad legal muchas empresas implementaron el teletrabajo para disminuir el contagio por el virus SARS-COV-2. Mediante una investigación de tipo descriptiva se pretende determinar cuáles son las acciones de prevención que favorecen la disminución de los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo durante la pandemia, para lo cual se tomó una muestra de médicos generales que laboran en una IPS de Santa Marta con edades entre 25 y 73 años de los cuales el 81% realiza teletrabajo, se aplicó un cuestionario de 24 preguntas que permitió evaluar los riesgos psicosociales presentes en esta modalidad y a partir del análisis de los resultados se propusieron estrategias de prevención.

Ramírez Charris, E. D. J., y De la Rosa Charris, A. M. (2021). *Prevención de Riesgos psicosociales por teletrabajo del médico en pandemia por COVID-19*. Repositorio institucional de la Corporación Universitaria UNITEC <https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/857>

Aplicación web para la autoevaluación de los riesgos psicosociales de los docentes de la Universidad Uniandes de Ambato, Ecuador

El presente trabajo investigativo surge de la problemática observada en la Universidad UNIANDES, lamentablemente el teletrabajo en los docentes ha generado encierro y además está produciendo afectaciones psicosociales. Como solución, se plantea un proyecto cuyo objetivo general fue: Desarrollar una aplicación web que permita autoevaluar el nivel de afectación de los riesgos psicosociales. En el aspecto investigativo, se desarrolló una encuesta electrónica a los involucrados, en este caso a los docentes y se entrevistó al director de talento humano. En la parte práctica, se elaboró la aplicación web, el cuestionario técnico que sirvió para elaborar la aplicación fue el denominado: Copenhague en su versión corta. Finalmente, se concluye que las aplicaciones web permiten hacer evaluaciones remotas y se ajustan perfectamente a la medición de los riesgos psicosociales

Villacrés, G. E. F., Aguilar, L. F. G., Naranjo, F. A. V., & Torres, E. F. L. (2021). Aplicación Eeb para la autoevaluación de los riesgos psicosociales de los docentes de la universidad UNIANDES de Ambato. *Revista Conrado*, 17(S2), 82-90. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1993/1953>

Tecnoestrés y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por covid-19

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el tecnoestrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por

COVID-19. Esto se logró a través de una investigación de tipo cuantitativa no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal. Se aplicaron instrumentos para medir las variables de tecnoestrés y satisfacción laboral, con el fin de observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, analizados en un momento único. En esta investigación participaron 20 miembros de una empresa de alimentos cuyas edades se encuentran entre 21 y 44 años, quienes se encontraban en teletrabajo. Los instrumentos, utilizados fueron los cuestionarios de Satisfacción Laboral, RED – TIC y el de Riesgos Psicosociales proporcionado por el Ministerio de Trabajo del país. Los resultados obtenidos determinaron que existe una correlación negativa baja entre las dos variables de investigación, es decir que, a menor tecnoestrés mayor satisfacción laboral. Se evidenció que dentro de la empresa se presentan ciertos riesgos psicosociales relacionados con la carga y ritmo de trabajo, el desarrollo de competencias, la recuperación y margen de acción y control, lo que influye en la subvariable condiciones de trabajo y trabajo en sí, correspondientes a la variable satisfacción laboral.

Olvera, M. y Triviño, E. (2021) tecnoestrés y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por covid-19. Universidad de Guayaquil-Facultad de Ciencias Psicológicas <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55198/1/PROYECTO-OLVERA-%20TRIVI%C3%91O.pdf>

Impacto de Covid-19 en el escenario laboral empresarial 2020- 2021

El estudio se desarrolló como una investigación de revisión bibliográfica sobre el impacto del Covid-19 en el panorama laboral empresarial, se caracterizó por la utilización de medios electrónicos como páginas web, artículos, libros, informes y documentos. La información se analizó y determino que el impacto de la pandemia se concentró en el trabajador desde el aspecto psicológico, enfocado en 3 bloques tales como: vivencia del confinamiento y su efecto en el individuo, contexto laboral que se va a encontrar y efecto psicológico previsible de todo ello. El surgimiento empírico de nuevos riesgos psicosociales (la nueva situación laboral respecto a la capacidad de la fuerza de trabajo, costo, conectividad capacidad requerida y cumplimiento), impacto en el escenario económico empresarial, en cuanto a las pérdidas en ventas y ganancias, evidenciadas en los estados financieros de las empresas por sectores económicos, las medidas tomadas por los empresarios a nivel nacional, coherentes con las medidas tomadas a nivel departamental, impacto en la destrucción, generación y transformación de empleo, amenaza de una creciente desigualdad, impacto en la cultura organizacional empresarial (la digitalización, teletrabajo, confianza, tecnología y grupos informales dentro de la organización) y finalmente el apoyo gubernamental a través de las diferentes normas expedidas por Gobierno, Ministerio de Trabajo para mitigar el impacto de dichas medidas y proteger el empleo en Colombia, en cuanto al trabajo en casa, jornadas laborales, jornada laboral flexible, turnos de trabajo, vacaciones, permisos remunerados, salario y prestaciones sociales.

Martínez Cárdenas, A. G., & Paredes Becerra, R. (2021). Impacto de Covid-19 en el escenario laboral empresarial 2020-2021. In *X Seminario Internacional de Administración de Empresas XI Encuentro de Graduados* Repositorio institucional de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad Seccional Chiquinquirá. <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/4800>

Desarrollo del trabajo remoto en la unidad orgánica de recursos humanos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2021

La investigación se enfocó en el desarrollo del trabajo remoto en la Unidad Orgánica de Recursos Humanos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, 2021. El objetivo principal fue proponer un programa para el desarrollo del trabajo remoto en la Unidad Orgánica de Recursos Humanos del INEN, y los específicos: Describir las condiciones de trabajo en esta modalidad, conocer la organización del trabajo, conocer si el trabajo remoto ayuda a la conciliación familia-trabajo y determinar si las modificaciones de las características de la tarea, condiciones de trabajo, organización del trabajo son riesgos psicosociales considerando la pandemia y la forma tan abrupta en la cual se tomaron las disposiciones de confinamiento. La metodología de investigación es tipo básica, diseño de Investigación Acción. Los resultados son: las condiciones y organización del trabajo no son las adecuadas, por las características del trabajo, la organización y el entorno son consideradas factores de riesgo psicosociales. Finalmente, se concluyó que el trabajo remoto en la Unidad Orgánica de Recursos Humanos requiere ser fortalecida por tanto propone un programa para el desarrollo de trabajo remoto que permita reforzar las condiciones de trabajo, organización del trabajo, la conciliación familia-trabajo y minimizar efectos negativos de los riesgos psicosociales.

42

Jaramillo Coaguila, A. M. (2021). *Desarrollo del trabajo remoto en la unidad orgánica de recursos humanos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas*. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69002>

Evaluación de riesgos psicosociales en la modalidad de teletrabajo a partir del estado de excepción por pandemia covid-19 en una empresa ecuatoriana

El teletrabajo es un aspecto en auge a lo que refiere al Ecuador, debido a la restricción de movilización y todo lo que ha producido esta pandemia por la obligación de aplicar el teletrabajo en las organizaciones para poder lograr una continuidad de negocio ha conllevado a varios factores tanto positivos como negativos, y uno de esos son los riesgos psicosociales en las nuevas modalidades de trabajo. La presente investigación tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial en el personal que labora en modalidad Teletrabajo producto de la pandemia, para la cual se elaboró un Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo, este instrumento cuenta con (6) preguntas de carácter socio-laboral y (48) preguntas de las cuales se dividen en 8 variables entre las que se encuentran afectaciones psicósomáticas, comunicación laboral, condiciones en teletrabajo, etc. Una vez aplicado el cuestionario a la población teletrabajadora e interpretado los resultados, se evidenció que las dos variables encontradas en condiciones desfavorables fueron las relacionadas con los hábitos saludables con un 49% de riesgo medio, 14% de riesgo elevado y afectaciones psicósomáticas con 37% de riesgo medio, 13% de riesgo elevado y 3% de riesgo alto, además se logró observar que la conciliación de la vida familiar-laboral es un aspecto que en más de una variable representa un riesgo entre riesgo elevado o alto, por lo que se procedió a generar un plan de acción el cual busca mitigar o disminuir los factores de riesgo psicosocial señalados.

Cruz Hidalgo, D. (2021). *Evaluación de riesgos psicosociales en la modalidad de teletrabajo a partir del estado de excepción por pandemia covid-19 en una empresa ecuatoriana*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK, Ecuador <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4272/1/Cruz%20Hidalgo%20David.pdf>

Liderazgo en tiempos de teletrabajo, desarrollando conciencia

La pandemia del COVID-19 ha traído grandes cambios a los hábitos y rutinas de las personas. Debido a los confinamientos generales y cuarentenas locales establecidos por los gobiernos alrededor del mundo, muchas compañías han optado por cambiar el trabajo en oficina al trabajo en casa, asistido por tecnología. Este ensayo analiza las consecuencias físicas y mentales que tiene el teletrabajo en personas que han sido soportadas a un cambio abrupto y están desempeñando sus actividades laborales con el modelo de trabajo en casa durante el tiempo de confinamiento por la pandemia del COVID-19, ya su vez se examinen los riesgos laborales a los que fueron expuestos de manera repentina estos trabajadores, incluyendo los riesgos psicosociales con la afectación del desarrollo social y familiar de los mismos debido a la así llamada “nueva normalidad”. Se identificaron los riesgos y las posibles medidas a considerar dentro de las organizaciones, sin pasar por alto que dentro de las organizaciones es imprescindible mantener la productividad, por ello se recomienda tomar y ejecutar las medidas correspondientes, identificando fundamentos importantes en seguridad y salud en el trabajo, dirigido por personal capacitado. Para que las organizaciones y los empleados tengan apoyo, los directivos y líderes deben ser formados de tal forma que se debe asegurar el funcionamiento correcto de la organización, sin pasar por alto ni ignorar las situaciones o acontecimientos que pueda presentar cada trabajador y que afecten su desempeño laboral o desarrollo personal. Todo esto teniendo en cuenta el entorno y la normativa vigente en Colombia respecto a la emergencia sanitaria por cuenta de la pandemia del COVID-19.

43

Alvarado, A. (2021) *Liderazgo en tiempos de teletrabajo, desarrollando conciencia*. Repositorio institucional de la Universidad Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/38411>

Teletrabajo y riesgos psicosociales: la imperiosa necesidad de reforzar la tutela preventiva

El RDL 28/2020, de 22 de septiembre, sobre trabajo a distancia, supone un avance notorio al ser la primera norma con rango de Ley en el ordenamiento interno que incluye una referencia expresa a los riesgos psicosociales ya en su propio Preámbulo. Sin embargo, es escaso en su contenido y tacaño en la regulación de medidas preventivas específicas o de garantías en el terreno de la reparación. La norma destaca por su extrema parquedad, sin un intento de delimitación conceptual ni la previsión de instrumentos concretos para la evaluación y/o prevención de este tipo de riesgos, constituyendo el punto de partida de estas reflexiones sobre la imperiosa necesidad de reforzar una tutela integral y adaptada de esta problemática en el teletrabajo, llamada a una incidencia creciente dada su previsible extensión.

Miró, M. (2021). Teletrabajo y riesgos psicosociales: la imperiosa necesidad de reforzar la tutela preventiva. *Trabajo, Persona, Derecho, Mercado*, (3), 175-212. <https://revistascientificas.us.es/index.php/Trabajo-Persona-Derecho-Merca/article/view/16195>

Los riesgos psicosociales y el teletrabajo en el H. Gobierno Provincial de Tungurahua

El presente Trabajo de Fin de Máster (TFM) se elaboró con el propósito de examinar los riesgos psicosociales relacionados con las actividades realizadas en modalidad de teletrabajo que ejercen los funcionarios del H. Gobierno Provincial de Tungurahua. Los riesgos psicosociales tienen mucha incidencia cuando de la salud de los colaboradores de una organización se trata, sobre todo en el último año ha tomado más relevancia, debido a la emergencia sanitaria que vivimos a causa del COVID-19 ya las nuevas formas de trabajo que se han ido implementando, entre ellas el teletrabajo, el cual es utilizado por la mayoría de organizaciones tanto públicas como privadas. En la actualidad es de mucha importancia conocer y monitorear las condiciones físicas, ambientales, sociales y psicológicas en las que el personal desarrolla sus actividades con el afán de prevenir y corregir situaciones que afectan a la salud física y emocional de estos. Partiendo de este análisis, se sacaron para la evaluación de riesgos psicosociales una herramienta que al ser aplicada, analizó los resultados de los niveles obtenidos en los diferentes factores de riesgo, resaltando que estos fueron orientados hacia su entorno de teletrabajo; para posteriormente proponer e implementar medidas preventivas de manera integral que favorezcan al total de funcionarios de la institución pública, la cual es objeto de estudio. La metodología utilizada da resultados contundentes y objetivos,

Gallegos-Moya, R. (2021). *Los riesgos psicosociales y el teletrabajo en el H. Gobierno Provincial de Tungurahua* Repositorio institucional de la Universidad Internacional de la Rioja. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/12246>

EL IMPACTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO

El teletrabajo es una nueva forma de prestar trabajo, que recientemente ha adquirido especial protagonismo. Esta modalidad de contrato de trabajo ha originado el nacimiento de una serie de riesgos psicosociales que está provocando daños en la salud física, psíquica y emocional de las personas trabajadoras. A consecuencia del teletrabajo, las personas que desempeñan así su actividad profesional están teniendo dificultades para compatibilizar su vida profesional con su vida privada y responsabilidades familiares, están sufriendo trastornos de salud psíquica (ansiedad, depresión, estrés crónico, etc.), viendo expuestos sus derechos fundamentales respecto a la actitud que toman las empresas respecto a ello, incluso desarrollando adicciones (bien por el trabajo, bien por otras sustancias a consecuencia del estrés laboral). Todo lo anterior tiene un sesgo de género, en tanto que las mujeres se presentan como grupo especialmente vulnerable a estos riesgos psicosociales.

Ravelo Mora, M. (2021). El impacto de los riesgos psicosociales del teletrabajo. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24828/EI%20impacto%20de%20los%20riesgos%20psicosociales%20del%20teletrabajo.pdf?sequence=1>

Un estudio acerca de la eventual Directiva comunitaria sobre el derecho a la desconexión digital en el trabajo

Brevemente, el derecho a desconectarse digitalmente en el trabajo se refiere al derecho de los trabajadores a no recibir o contestar ningún correo electrónico, llamada o mensaje relacionado con motivo laboral fuera del horario de trabajo habitual. Los avances tecnológicos y los dispositivos móviles han permitido a los empleados realizar su trabajo en cualquier lugar y en cualquier momento. Si bien este enfoque flexible del trabajo también tiene sus ventajas, se corre el riesgo de erosionar las barreras entre el trabajo y el tiempo libre. En España, el derecho encuentra acomodo tanto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales como

en el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, sin embargo, a nivel comunitario son muchos los países que todavía no cuentan con regulación propia. Dada la urgencia de la cuestión por la potenciación de los dispositivos digitales provocados por la COVID-19 y el consecuente teletrabajo, el Parlamento Europeo esté avanzando para la regulación del derecho a nivel comunitario. Y no solo ello, también unido a su iniciativa ya aprobada, se pretende que el derecho revista forma de derecho fundamental. Esta iniciativa legislativa, va a ser analizada en el presente artículo sin perder de perspectiva la normativa española, pues resulta indeterminada actualmente. En caso de cristalizarse la directiva comunitaria podría suponer el estímulo definitivo para que el legislador nacional desarrolle de forma más completa y garantista el derecho del trabajador al desenganche tecnológico.

Pons, F. T. (2021). Un estudio acerca de la eventual Directiva comunitaria sobre el derecho a la desconexión digital en el trabajo. *IUSLabor. Revista d'anàlisi de Dret del Treball*, (2), 66-96. <https://raco.cat/index.php/IUSLabor/article/view/380395>

Análisis de los riesgos psicosociales asociados en pandemia en trabajadores de empresas colombianas

A partir de diciembre de 2019, el mundo entero a tenido un cambio en su día a día, todos los países se han visto afectados y por supuesto nuestro país también desde el primer caso detectado en marzo del 2020; cambios originados por la Covid-19. Estos cambios que se presentaron de forma abrupta y que nos han obligado a modificar nuestras rutinas de trabajo, de estudio y hasta en la casa, han afectado a nuestros padres e hijos, las empresas y los trabajadores, las universidades, colegios y sus estudiantes, hemos tenido que adaptarnos rápidamente a modelos a los que no estábamos preparados; por ejemplo, a convertir espacios de nuestra vivienda en aulas de clases, a estar tiempos obligados en casa por las restricciones de movilidad y confinamientos, a modelos económicos de compras virtuales y hacer trabajo en casa tema relacionado al teletrabajo en condiciones de pandemia. Por ello es importante la identificación de estos factores psicosociales y medir el impacto que tiene en los trabajadores y las empresas, generando alternativas de intervención acordes a la situación de cada empresa, buscando la minimización de estas afectaciones en los trabajadores, ayudando a los directivos y líderes del SGSST a estar preparados para los nuevos picos de la pandemia y futuras dificultades que se puedan presentar que generen más problemas a los trabajadores en el riesgo psicosocial.

Herrera Cortés, E. V., & Méndez Molano, J. (2021). Análisis de los riesgos psicosociales asociados en pandemia en trabajadores de empresas colombianas. Repositorio institucional de la Universidad ECCI <https://colciencias.metabiblioteca.com.co/handle/001/1204>

Revisión bibliográfica para el diseño de una guía de prevención de riesgos psicosociales, biomecánicos y físicos en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa desde el SG-SST en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19

La nueva realidad creada con la declaratoria de la pandemia por Covid-19, cambió las formas de trabajar y potenció el uso de tecnologías, desarrollando de manera rápida e inesperada las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa. Si bien la legislación para el caso de Colombia reguló aspectos en las dos modalidades, el sistema (SG-SST) también debe evaluar los riesgos psicosociales, biomecánicos y físicos asociados a dichas modalidades, implementar medidas de promoción y prevención y considerar acciones de seguimiento y control; Sin embargo, para lograr estos objetivos es necesario contar con

guías que orienten y flexibilicen las actividades que deben ser desarrolladas por parte de las empresas, por consiguiente se propone el diseño de una guía a partir de la revisión teórica de normativa, manuales y artículos que prevengan los diferentes riesgos y promuevan la disminución de enfermedades laborales.

Aristizábal Navarrete, V., Peñalosa Pérez, M., & Sánchez Ordoñez, S. (2021). Revisión bibliográfica para el diseño de una guía de prevención de riesgos psicosociales, biomecánicos y físicos en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa desde el SG-SST en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/5379>

Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades

La finalidad del proyecto investigativo está dirigido a analizar los riesgos psicosociales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento obligatorio ocasionado por el virus SARS-CoV-2 en una empresa del sector tecnológico localizada en el distrito de Bogotá D.C.

Acosta, D., Arce, K. y Parra, C. (2021). *Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades*. Repositorio institucional de la Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1130>

Los riesgos psicosociales que genera el teletrabajo y la incidencia del COVID

Este proyecto es un trabajo de final de grado de la Universidad Jaume I (UJI) del grado de relaciones laborales y recursos humanos. Este trabajo tiene como objetivo principal realizar un estudio acerca del teletrabajo y los riesgos a los que deriva. Además, conoceremos las ventajas y desventajas que presenta esta modalidad y su trascendencia en los principales países europeos. La motivación de elegir este tema y realizar este trabajo, se debe al interés personal de quererme especializar en el tema de prevención de riesgos laborales, considero que en la actualidad es de gran importancia mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y dotar al trabajo de una legislación más estricta para evitar tantos riesgos a los que nos encontramos sometidos diariamente

López Díaz, P. (2021). *Los riesgos psicosociales que genera el teletrabajo y la incidencia del COVID*. Universitat Jaume I <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194173>

Los riesgos psicosociales del teletrabajo

Tras la situación actual ocasionada por la pandemia de la COVID-19, el teletrabajo ha adquirido un gran protagonismo en nuestras vidas, ya que, aunque ha sido posible realizarlo desde hace ya unos años atrás por los avances tecnológicos, ha sido ahora cuando realmente hemos aprendido a llevarlo a cabo

y sus beneficios, así como también sus inconvenientes. Por tanto, me ha resultado un tema llamativo y en el cual me gustaría profundizar por lo que lo he seleccionado como tema de mi Trabajo Final de Grado. Más concretamente, he querido centrarme en los riesgos psicosociales que puede conllevar, poniendo el foco en la persona trabajadora, esto es, en quien lo ejerce. Además, otro de los motivos que me han llevado a elegir esta temática es el hecho de haberlo estudiado de forma superficial en una de las asignaturas que he cursado en el primer semestre de este 4º curso, psicología de la prevención de riesgos laborales. Una parte del temario consiste en definir el teletrabajo e identificar algunas de sus ventajas e inconvenientes tras una lectura de la exposición de motivos del RD-L 28/2020 desde la perspectiva del tecnoestrés, concretamente los puntos I, II, III y IV. Por tanto, después de estudiarlo en esta asignatura tengo interés por profundizar en él y en los riesgos que puede crear en la persona que lo lleve a cabo. También cabe añadir que es un tema bastante importante como para tratarlo en un Trabajo Final de Grado debido a que el teletrabajo es una práctica que ha llegado para quedarse en nuestra sociedad por la situación que estamos viviendo y por la comodidad que este conlleva siempre y cuando se produzca de la forma más óptima tanto para la empresa que lo promueve como para el trabajador/la trabajadora que lo realiza

Gallén Zorrilla, M. (2021). *Los riesgos psicosociales del teletrabajo*. Repositorio institucional de la Universitat Jaume I <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194176>

Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo

Durante las últimas décadas se han generado un conjunto de cambios económicos, sociales y organizacionales, lo cual ha dado lugar a relevantes modificaciones en los modos de trabajo, en las relaciones laborales y en la prevención de riesgos adjuntos a la salud de la persona trabajadora. En este contexto, en el que las organizaciones empiezan a preocuparse y a proyectar la implantación del teletrabajo, se nos presenta una pandemia mundial, la Covid-19, que obliga a las personas trabajadoras a permanecer en sus hogares y a las organizaciones a implantar el teletrabajo. Según los datos de IvieLab 1, tiempo antes de que sucediera la crisis de la Covid-19, menos de un 5% de los empleados españoles empleaban este tipo de modalidad, el teletrabajo, de manera habitual. No obstante, debido a las nuevas medidas y advertencias implantadas por el Gobierno para detener los contagios, el porcentaje de teletrabajadores se ha incrementado hasta superar el 30%. Dada la situación, múltiples empresas y empleados se han visto obligados a adaptarse de manera radical a las nuevas condiciones laborales: se han visto forzados a teletrabajar y a emplear el teletrabajo en un contexto insólito y, en muchas ocasiones, agobiante. El problema que he escogido hace referencia a los riesgos psicosociales que sufre la persona trabajadora a causa del trabajo a distancia o teletrabajo. Actualmente, la COVID-19 ha significado una gran amenaza para la salud pública y para la salud laboral. Como consecuencia, muchos trabajadores se han visto en situaciones de estrés, con mucha preocupación y con gran incertidumbre entre la categoría trabajadora.

Vecina Ruiz, M. (2021). *Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo*. Repositorio institucional de la Universitat Jaume I <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194176>

Implementación de Herramientas Psicológicas de Tercera Generación Cognitivo Conductuales para el manejo del estrés en el Teletrabajo

A partir de la pandemia generada por el Covid-19, el teletrabajo se ha convertido en la principal herramienta para las organizaciones y en consecuencia a esto, ha aumentado el porcentaje del estrés laboral en sus empleados, lo que ha provocado disminución en la calidad de vida, la interacción personal, familiar y laboral, así como también en la productividad empresarial. Se conoce como estrés laboral “al desequilibrio entre las demandas del individuo y su capacidad de dar respuesta a ellas (McGrath, 1976) en este fenómeno los riesgos psicosociales son los principales estresores” (Ramón Suárez, Zapata Vidales, y Cardona-Arias, 2014, p.132). El mindfulness ha sido uno de los principales instrumentos que ayudan a la disminución del estrés laboral, por lo tanto, en este artículo se aborda un programa de reducción del estrés basado en la conciencia plena o mindfulness el cual se basa en la capacitación en meditación, eliminación de juicios de valor y habituación de la reducción de estrés

48

Restrepo, A., Parra, N. y Suárez, P. *Implementación de Herramientas Psicológicas de Tercera Generación Cognitivo-Conductuales para el manejo del estrés en el Teletrabajo*. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34683/2/2021_herramientas_psicologicas_estres_teletrabajo.pdf

Propuesta de intervención para reducir el estrés laboral en una empresa de producción en Tungurahua

El estrés laboral es muy común en las organizaciones y es uno de los principales riesgos psicosociales a tratar dentro de las mismas, debido a que puede producir daños psíquicos y físicos en los trabajadores. Este estudio se realizó en Jean Up una empresa de producción en Tungurahua, ya que, tras la pandemia mundial suscitada de forma fortuita, se han generado cambios significativos en el personal administrativo y operativo en las organizaciones, modificando las jornadas laborales y adaptando distintas funciones como el teletrabajo. El estudio permitió identificar los niveles de estrés en los trabajadores y se propuso una propuesta con una posible solución. Para ello se usó una investigación con enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y corte transversal. La investigación se realizó con 35 personas, las cuales corresponden a la población existente en la organización, se aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS. Una vez aplicado el cuestionario se elaboró una propuesta de intervención la cual permitirá reducir los niveles de estrés en la organización al igual que mejorar la relación entre los colaboradores. La propuesta se validó por expertos y beneficiarios, siendo el principal favorecido de la investigación la organización, los trabajadores y el investigador.

Robalino Acosta, J. G. (2021). *Propuesta de intervención para reducir el estrés laboral en una empresa de producción en Tungurahua*. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3198>

Teletrabajo y los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores

Aun no existe un concepto claro del teletrabajo, pero se caracteriza por la flexibilidad de horario, auto elección donde desempeñar el cargo y el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación. El presente artículo explora el surgimiento del teletrabajo como una forma de laborar, en

el contexto de la pandemia del COVID-19, acelerando la adopción e implementación por parte de los empleadores; el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta sustancial para proteger la prolongación operativa de las organizaciones. El uso prolongado de las TIC originó cambios en la sociedad, el trabajo y las organizaciones, permitiéndoles mejorar su rendimiento y competitividad, pero también da lugar a nuevas profesiones desencadenantes de peligros emergentes que exponen a los trabajadores a riesgos psicosociales en detrimento de la salud. El objetivo de este trabajo es realizar una revisión sistemática exploratoria para actualizar la información sobre los factores asociados al teletrabajo que arriesgan la salud mental del trabajador. Se concluye que los estudios son escasos, existe una mayor prevalencia de riesgo psicosocial en el género femenino, los teletrabajadores presentan aumento en su carga laboral, mayor nivel de estrés y falencias dentro de las normas laborales de muchos países, quedando al descubierto la necesidad de generar una normativa especializada para la cobertura de riesgos laborales en el teletrabajo

Molina Bravo, M. E. (2021). *Teletrabajo y los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores*. Repositorio institucional de la Universidad San Gregorio de Portoviejo <http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/handle/123456789/2058>

Análisis de los Posibles Riesgos Psicosociales y Biomecánicos que se Presentan en la Modalidad del Teletrabajo en una Compañía Aseguradora

Durante las últimas décadas el teletrabajo se ha ido incorporando a nivel global como una nueva modalidad de desarrollar y planificar el trabajo al interior de las compañías partiendo desde el avance tecnológico, la velocidad de las redes de comunicación y la difusión comercial en internet. Pero esta modalidad laboral había sido poco explorada en Colombia. En el año 2020 a raíz de la pandemia declarada por la OMS en el mes marzo, se hizo necesaria la implementación del trabajo en casa, por el tiempo que dure la emergencia sanitaria. El análisis de los beneficios de esta modalidad de trabajo lleva a la compañía a iniciar unas pruebas piloto y gradual para la implementación del teletrabajo. Esta situación evidencia la necesidad de investigar los riesgos en salud y seguridad que podrá generar este cambio de modalidad laboral. Por lo tanto, la presente investigación se orienta en realizar un análisis que identifique los posibles riesgos psicosociales y biomecánicos que afectan la seguridad y salud de los teletrabajadores

Sánchez Marino, J. C., Pinzón Martínez, J. E., Leal Gantivar, J. A., & González Barrios, M. C. (2021) *Análisis de los Posibles Riesgos Psicosociales y Biomecánicos que se Presentan en la Modalidad del Teletrabajo en una Compañía Aseguradora* Repositorio institucional Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12499>

Los riesgos psicosociales asociados a la modalidad de teletrabajo y su prevención para la Empresa EKS Grupo Inmobiliario

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental el analizar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario. La introducción a mayor escala de la modalidad del teletrabajo en múltiples centros laborales, ya sea del sector público o privado, se dio por la presencia del virus Sars-Cov 2 en el país.

De esta forma se pudo continuar desarrollando las actividades laborales en medio de la nueva realidad económica y social. Para el desarrollo de este estudio se utilizó la metodología cualitativa, donde a través de una encuesta, la cual fue desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, estudio FPSICO 4.0 evalúa nueve dimensiones como: "Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/contenido (VC), Participación/supervisión (PS), Interés por el trabajador/compensación (ITC), Desempeño de rol (DR) Relaciones y apoyo social (RAS)", (INSST, 2018), la cual ayudó a la recolección de datos significativos, que permitirán mostrar resultados fidedignos sobre cuáles de los factores de riesgo psicosociales están presente en el desarrollo de las actividades laborales, el estudio estuvo conformado por una muestra poblacional de 30 personas del área administrativa contando con el 100% de su participación. Como principales resultados se obtuvo que, de las nueve dimensiones evaluadas, todas presentaron un nivel de riesgo muy elevado, pero cuatro de ellas tuvieron un porcentaje importante DR (66.6%); PS (63.3%); CT (43.3%); DP (30.0%); las cuales están priorizadas para su intervención, a diferencia de las otras que si bien es cierto sus resultados se encuentran en riesgo muy elevado AU (20.0%); RAS (6.7%); ITC (6.7%); VC (3.3%), su intervención no será tan prioritaria, ya que, en su mayoría responden a métodos y procedimientos organizacionales, los mismos que no podrán ser modificados bajo ningún parámetro. Como conclusión una vez aprobadas e implementadas las propuestas de medidas de control, podríamos deducir que los riesgos que se encuentran en niveles muy elevados, podrán reducir sus niveles a situaciones adecuadas, y de esta manera prevenir las posibles afectaciones a la salud psicología de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario.

Bonilla Valdivieso, E. X. (2021). *Los riesgos psicosociales asociados a la modalidad de teletrabajo y su prevención para la Empresa EKS Grupo Inmobiliario*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4118/4/Enrique%20Xavier%20Bonilla%20Valdivieso.pdf>

Retos y desafíos del teletrabajo en una época de cambio: aforismos críticos desde la abstracción del pensamiento contemporáneo venezolano

Con el presente extenso, se tuvo el propósito de elevar algunos laudos epistémicos, relacionados con los retos y desafíos que enfrenta el teletrabajo, generando así una nueva perspectiva sobre este, deslastrándole de las arcaicas acepciones con las que ha sido discriminado hasta entonces. En su elaboración se aplicó el diseño bibliográfico y método bibliográfico; la documentación fue la técnica aprovechada, donde la matriz bibliográfica y la matriz analítica de contenido, fueron los instrumentos utilizados. Se logró reconocer al teletrabajo, como un fenómeno multidimensional de interés transdisciplinario, con consecuencias plurifactoriales, contextualizado en organizaciones aliadas al sector público venezolano, frente al desafío que implica la informatización de los procesos y procedimientos que en ello encuentran lugar, aunado al reto de conservar en sus filas, al trabajador que hasta entonces haya contratado, adiestrado, capacitado. Finalmente, pudo concluirse que, al interior de las organizaciones públicas venezolanas, se transita una realidad controvertida; por un lado, esta aspira concretar acciones orientadas a la automatización de sus operaciones; por el otro, se propone posicionar al talento humano como su acervo de mayor valía. Así las cosas, el éxito recaerá en la arquitectura tecnológica sobre la cual apoye su gestión del talento humano, robusteciendo la dinámica laboral y eludiendo así el ausentismo laboral, abandono de cargos y la inminente fuga de cerebros.

Henríquez, C. y Buitrago, R (2022) Retos y desafíos del teletrabajo en una época de cambio: aforismos críticos desde la abstracción del pensamiento contemporáneo venezolano *Investigación y Pensamiento Crítico* 10, 64 -86 DOI: <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/jpc/article/view/277>

Evaluación de la carga mental del personal operativo en una compañía de servicios (call center), en la modalidad de teletrabajo

Con la aplicación y el uso de metodologías de evaluación de riesgos psicosociales se han identificado aspectos y componentes que intervienen en la salud de los colaboradores de los Call Center, específicamente la carga mental. Por otro lado, dichos aspectos y factores han aumentado y se han modificado debido a cambios en las organizaciones y a las exigencias laborales actuales. Ante este escenario, es importante su evaluación, control y monitoreo, con el fin de precautelar la salud de los colaboradores y conocer cómo incide la carga mental en las personas y en la organización.

51

Gamboa Yépez, D. M. (2021). *Evaluación de la carga mental del personal operativo en una compañía de servicios (call center), en la modalidad de teletrabajo*. Repositorio institucional de la Universidad Internacional SEK <https://docplayer.es/208518345-Evaluacion-de-la-carga-mental-del-personal-operativo-en-una-compania-de-servicios-call-center-en-la-modalidad-de-teletrabajo.html>

Guía para la migración a teletrabajo y la prevención de riesgos psicosociales

En el desarrollo de esta propuesta de investigación, para el diseño de una guía para la migración a teletrabajo y la prevención de los riesgos psicosociales, se determinan los requisitos normativos aplicables a la identificación de los posibles riesgos psicosociales asociados a la implementación de la modalidad de teletrabajo por primera vez en el proceso “prestación de servicios de soporte a la dirección de abastecimiento” de una empresa de servicios; analizando de esta manera las oportunidades de mejora que le permitan a los empleadores llevar a cabo una implementación óptima de la modalidad de teletrabajo dentro de su organización, donde se evidencia que en Colombia la migración de esta modalidad de trabajo no es muy común ya que genera miedo en los empleadores, teniendo en cuenta que no pueden hacer el seguimiento a las actividades que desarrollan sus trabajadores de la manera convencional. Por lo cual este estudio pretende ser una guía para la implementación de teletrabajo en aspectos psicosociales como: intralaborales, extralaborales e individuales, generando herramientas de ayuda al empleador y a los teletrabajadores.

Garzón, J., Rojas, Z., Torres, A. y Zapata, M. (2021) *Guía para la migración a teletrabajo y la prevención de riesgos psicosociales*. Repositorio institucional de la Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/913>