



### Introducción

El escenario del teletrabajo plantea cambios radicales en el trabajo. La más importante tiene relación con trabajar sin compañía y comunicación virtual con el entorno. Si bien esta forma de trabajo tiene muchas ventajas, también es posible que genere problemas a nivel psicosocial que deben ser conocidos y gestionados por las empresas que tienen personas trabajando en esta modalidad.

## 1 | Beneficios del teletrabajo

Se denomina teletrabajo a los servicios que son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones, o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios. Algunos de sus beneficios son los siguientes:

- **Mejor equilibrio entre la vida familiar y laboral:** las personas trabajadoras pueden pasar más tiempo en su hogar. Esto permite dedicar más horas a la vida en familia y a actividades domésticas, de ocio y recreación.
- **Mayor flexibilidad horaria:** las personas que realizan teletrabajo pueden consensuar la planificación de las horas de trabajo, lo que permite organizar las actividades domésticas con las actividades laborales. Lo anterior posibilita el determinar horarios en donde la persona trabajadora se sienta más productiva.
- **Reducción en los desplazamientos:** la reducción en los desplazamientos tiene un impacto positivo en los costos y tiempo de transporte de las personas trabajadoras, además de una disminución del estrés asociado a este (ej. Transporte público en horario punta, localidades alejadas del centro urbano, entre otros).
- **Reducción de gastos generales para el empleador:** las empresas hacen estos ahorros al reducir la necesidad de espacio de oficina y gastos generales como calefacción, electricidad, aseo y desgaste de material.



- **Reclutamiento competitivo:** las organizaciones con sistemas de teletrabajo pueden aprovechar un mercado laboral de personal calificado que no necesariamente puede trabajar a tiempo completo en un puesto físico, como personas en situación de discapacidad o aquellas que tienen a su cargo el cuidado de otros.
- **Aumento de la productividad:** se ha descrito una mayor productividad en teletrabajadores, la cual se ha atribuido a menor cantidad de interrupciones y a la flexibilidad a la hora de planificar la jornada laboral. Además, dado que el teletrabajo surge desde el consenso entre el empleador y el trabajador, estos últimos tienden a tener mayor motivación por esta modalidad, lo anterior para demostrar que este tipo de sistema es exitoso.
- **Ambiental:** menor uso de transporte individual y menor tránsito en general.

1. Este documento fue elaborado considerando una situación de teletrabajo normal, sin condiciones como la crisis sanitaria actual.



## 2

## Efectos de los riesgos psicosociales sobre la salud mental

Los factores psicosociales pueden tener efectos positivos o negativos en la salud mental de las personas que realizan teletrabajo. Cuando los Factores se transforman en Riesgos Psicosociales, podrían llegar a provocar diversos efectos tanto a nivel físico como mental de los trabajadores.

- **Exigencias Psicológicas:** la mayoría de las personas que desarrolla sus labores en modalidad de teletrabajo, sienten que su carga de trabajo ha aumentado, o que no cuentan con las herramientas/conocimientos/atribuciones necesarias para resolver los problemas que se presentan durante la jornada. Esto deriva en un aumento de la carga mental, tanto cognitiva como emocional.
- **Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades:** algunas personas trabajadoras podrían verse invisibilizadas en comparación con aquellas que están trabajando presencialmente en la empresa. Esto podría traer eventuales diferencias de trato en relación a asignación de responsabilidades, recursos o puestos de trabajo. Por otra parte, las labores asignadas pueden tornarse monótonas y no representar un desafío para quien las realiza, con lo que el sentido de las tareas realizadas se podría perder, así también el relacionamiento con la empresa.
- **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:** el aislamiento social es una de las desventajas más frecuentes del teletrabajo; las personas tienden a tener menos relaciones sociales con sus compañeros y compañeras de trabajo. Por otra parte, los problemas de soporte técnico son una preocupación importante para quienes realizan teletrabajo. Debe existir un soporte técnico y mantención adecuada de equipos que permitan trabajar en las mejores condiciones. Así también debe existir capacitación permanente para las personas que desarrollan el teletrabajo de forma que cuenten con las capacidades necesarias para manejar y resolver problemas que puedan presentarse. Un rol importante en este aspecto es el de los líderes, que deben ser capaces de mantener integrados a los trabajadores, mediante la comunicación frecuente y oportuna.
- **Compensaciones-Reconocimiento:** muchas personas que desarrollan teletrabajo pueden sentir inseguridad respecto a su relación con la empresa, por el simple hecho de no estar "en la empresa". Esto podría derivar en situaciones de presentismo, ya que, con el objetivo de "asegurar el trabajo" sienten que deben trabajar incluso cuando están enfermas. Es importante destacar que una persona que padece una enfermedad claramente no podrá cumplir con su jornada laboral adecuadamente. Por tanto, es relevante generar condiciones que proporcionen seguridad a los trabajadores, tanto en aspectos contractuales, como también generando una retroalimentación constante, en aspectos positivos percibidos por la jefatura, como aquellos que se deben mejorar.



- **Doble presencia:** se podría estimar que, dado que las personas desarrollan el trabajo en su hogar, la doble presencia no sería un problema, sin embargo, pueden existir situaciones como la falta de un espacio que permita separar físicamente el trabajo de la familia. Además, existen situaciones domésticas que interrumpen el trabajo, lo que dificulta la normal ejecución de este. En este aspecto, y dados los estereotipos de género que aún permanecen vigentes, son las mujeres quienes generalmente tienden a sentirse responsables de realizar las labores domésticas, y por tanto mantienen una doble carga al intentar responder tanto a las demandas laborales, como a las domésticas.

## 3

## Efectos de los riesgos psicosociales sobre la salud física

Según cómo se implemente, el teletrabajo puede significar algunos riesgos para la salud física del trabajador. Debido a que se trata de una actividad de tipo cognitivo, donde se está la mayoría del tiempo sentado, el sedentarismo es un factor de riesgo. Este favorece o agrava el riesgo de diversas enfermedades, contribuye a deteriorar la funcionalidad, e impide el mayor disfrute de las actividades cotidianas.

El teletrabajo implica la implementación y adaptación de un puesto de trabajo en el hogar, el cual debe realizarse siguiendo las recomendaciones técnicas desde la ergonomía, incluyendo entre otros: ubicación física, equipamiento del espacio físico, condiciones de luz, temperatura, organización del trabajo, etc.

En caso de no seguir las indicaciones técnicas de implementación, puede aparecer:

- **Sintomatología física asociada al estrés y fatiga mental:** tensión y dolor muscular, problemas gastrointestinales, palpitaciones, agotamiento, fatiga, trastornos del sueño, sudoración excesiva, mareos o vértigos, etc.
- **Trastornos músculo esqueléticos** a nivel de cuello, hombros, miembros superiores y/o a nivel lumbar.

## 4 | Recomendaciones para la prevención de riesgos psicosociales laborales en teletrabajo

Las empresas deben estar en constante actualización respecto a las mejores intervenciones y medidas preventivas orientadas a proteger la salud y seguridad de las personas que realizan teletrabajo.

### Capacitar

Es importante capacitar a las personas trabajadoras en todas las áreas que tendrán cambios durante el teletrabajo, esto incluye, entre otros:

- Uso de TICs y soporte técnico, incluyendo uso de softwares, plataformas digitales, conectividad, etc.
- Factores de riesgo psicosocial y salud mental, incluyendo capacitación en control del tiempo, conciliación trabajo-familia, claridad de rol, entre otros.
- Procedimientos administrativos: licencias médicas, accidente laboral, permisos y vacaciones, etc.
- Los supervisores de los teletrabajadores también deberán recibir capacitación respecto de los métodos de evaluación y definición de indicadores de rendimiento/productividad.

### Comunicar efectivamente

Se deberá mantener una comunicación fluida y constante entre trabajadores y empleadores, priorizando calidad y no cantidad información.

- Establecer canales oficiales de información entre personal y empleadores, y entre el personal.
- Informar con anticipación cualquier cambio en sistemas o plataformas digitales que impliquen una modificación significativa en el trabajo.
- Mantener informadas a las personas que realizan teletrabajo respecto de las actividades que se están realizando con aquellos que se encuentran físicamente en la empresa.
- Entregar información clara respecto a funciones, actividades a desarrollar, plazos, entre otros aspectos relacionados a la organización del trabajo.

### Referencias

- Franco S, Escudero E. (2019). El presente del futuro del trabajo II, Psicología y organización del trabajo XVI. Montevideo, Uruguay. Psicolibros Universitarios. Publicación digital. ISBN 978-9974-94-722-1
- Nora Inés Rubbini. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata "Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales". Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. En: [https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/MemAca\\_855b84891067a8fce810b2df380135e2](https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/MemAca_855b84891067a8fce810b2df380135e2)
- Mann, Sandi & Holdsworth, Lynn. (2003). The Psychological Impact of Teleworking: Stress, Emotions and Health. New Technology, Work and Employment. 18. 196 - 211. 10.1111/1468-005X.00121. En: [https://www.researchgate.net/publication/229525709\\_The\\_Psychological\\_Impact\\_of\\_Teleworking\\_Stress\\_Emotions\\_and\\_Health](https://www.researchgate.net/publication/229525709_The_Psychological_Impact_of_Teleworking_Stress_Emotions_and_Health)



### Mantener el contacto

Para evitar el aislamiento social de las personas que realizan teletrabajo, se insta a promover actividades que faciliten la comunicación, participación y trabajo en equipo.

- Creación de una red social que permita compartir información extralaboral con compañeros de trabajo.
- Invitar a las personas que realicen teletrabajo a las actividades presenciales que se desarrollen en la empresa.
- Organizar reuniones de equipo periódicas con las personas que trabajan presencialmente y aquellas que realizan teletrabajo.
- Evitar diferencia de tratos o aislamiento de las personas que realizan teletrabajo en comparación a aquellas que trabajan presencialmente en la empresa.

### Consensuar

Dada las características del teletrabajo, existen varios aspectos que deben ser consensuados entre trabajadores y empleadores, esto incluye, entre otros:

- El horario de trabajo debe ser respetado evitando enviar mensajes o hacer llamadas telefónicas fuera del horario consensuado.
- En caso de supervisión electrónica (ej. Horas de conexión), esta debe ser consensuada con el trabajador según tipo y características.