



# **PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO**

## EL TELETRABAJO ES UNA MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO CARACTERIZADA POR:

- La posición distante del/la trabajador/a respecto de la sede de su empleador/a y,
- La utilización por el/la trabajador/a de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar el trabajo y comunicarse con su empleador y compañeros/as.

### DIVERSAS MANERAS DE IMPLEMENTARLO

- ✓ Respecto de la frecuencia de la distancia: hay trabajadores que solo teletrabajan unas horas al mes hasta otros que teletrabajan siempre
- ✓ Respecto del uso de las TIC:
  - Hay quienes las usan para realizar algunas de sus tareas (ya que otras no requieren del uso de las TIC) y en escasa medida para comunicarse con los restantes miembros de la organización (ya que la comunicación se da mayormente de modo presencial).
  - Realizan todo su trabajo exclusivamente utilizando TIC y se comunican con sus compañeros también exclusivamente a través de ellas.

### FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TELETRABAJO

#### 1. Trabajo aislado

Ocurre que dichas situaciones (aislamiento) pueden producir un desequilibrio en el ser humano y dar lugar a conductas alteradas y altos niveles de estrés. Este desequilibrio puede presentarse a **nivel socio – afectivo y a nivel cognitivo**.

- a. **A nivel socio – afectivo:** en los trabajos rutinarios, la ausencia de otras personas puede implicar aburrimiento o un descenso en la vigilancia y también puede verse alterada la percepción del tiempo.
  - b. **A nivel cognitivo:** la carencia de información, formación o de medios para tomar decisiones, obligan a recurrir a la propia experiencia de trabajo. Esta dificultad para tomar decisiones puede llevar, fácilmente, al error, a la inacción o a la incertidumbre.
- **En este punto es necesario recordar la importancia de las relaciones sociales en el trabajo.**

#### 2. Control y autonomía en el trabajo:

Suele atribuírsele al teletrabajo la ventaja de permitir al trabajador mayor control y autonomía en el trabajo. Sin embargo:

- a. Tanto la falta como el exceso de autonomía pueden representar un riesgo para la salud mental.



- b. El ritmo se puede intensificar por demanda de los usuarios, que muchas veces presionan y exigen.
- c. La falta de supervisión y/o control directo puede provocar que el individuo trabaje en exceso y se sobrecargue o, por el contrario, que se trabaje poco.
- d. La supervisión permanente puede generar ansiedad generalizada.

### **3. Relaciones sociales:**

Si bien es cierto que las modernas tecnologías de la información y comunicaciones ofrecen posibilidades de apoyo, formación e información en situaciones problemáticas y que la distancia con los compañeros de trabajo y jefes es conveniente para personas con personalidades autónomas o solitarias, el teletrabajador puede sufrir de:

- a. Aislamiento físico y social.
- b. Estado de soledad.
- c. Un bajo o nulo soporte social por parte de superiores y compañeros.
- d. Mala calidad de relación entre compañero y con superiores.
- e. Ambigüedad de rol

### **4. Flexibilidad:**

La flexibilidad refiere a la organización del tiempo de trabajo y la conciliación vida privada y laboral evidentemente están incluidas en el equilibrio entre trabajo y lo que está por fuera del trabajo. Pero este equilibrio no es fácil y entre los riesgos podemos mencionar:

- a. Se flexibilizan también las relaciones de trabajo.
- b. La jornada de trabajo se extiende al teletrabajar.
- c. Aumento de la intensidad y ritmo de trabajo.
- d. Dificultades para evitar superposiciones de las tareas del trabajo y las domésticas.
- e. Complicaciones en el manejo de los horarios y la alimentación (Caos en los horarios de comidas, comer sentado en el escritorio de trabajo).
- f. Desatención de la propia persona (problemas relacionados con trabajar en pijama, no diferenciar el atuendo de vestimenta)
- g. Mayor probabilidad de que se produzcan interrupciones durante el tiempo de trabajo, por asuntos domésticos y familiares.



## 5. Competencias/exigencias

Trabajar a distancia del empleador y mediante la utilización de las TIC, requiere del trabajador unas competencias distintas al trabajo tradicional. El teletrabajo usa y depende de las TIC que están en continuo desarrollo y actualización le suponen al trabajador una continua modernización de equipos y herramientas tecnológicas.

- a. Por el constante avance tecnológico, el teletrabajador requiere adaptarse y capacitarse constantemente lo cual puede presentar aumento de estrés en los trabajadores por tener que estar siempre "actualizados".
- b. Requiere un autocontrol del tiempo por parte del trabajador
- c. El teletrabajador puede percibir un desajuste entre las características idóneas para el desempeño de su trabajo y las características de las que él dispone, generando estrés.
- d. Requiere tener autoeficacia para no caer en el tecnoestrés (estrés tecnológico), que provoca disminución del rendimiento, problemas de sueño, dolores de cabeza y musculares, entre otros.
- e. Trabajo bajo condiciones de incertidumbre y ambigüedad, porque en la prestación de servicios aparecen con frecuencia contingencias imprevistas y complejas.

## 6. Conciliación vida privada y laboral:

Si bien una de las características que suele atribuírsele al teletrabajo es la posibilidad de mejorar la calidad de vida al permitir una mejor conciliación de la vida privada y la laboral, también los teletrabajadores expresan:

- a. Dificultades para conciliar y evitar la superposición de las tareas del trabajo y las tareas domésticas.
- b. No siempre se cuenta con una delimitación del espacio físico de trabajo. Complicaciones en el manejo de los horarios.
- c. Desatención de la propia persona (trabajar en pijama, no diferenciar el atuendo de vestimenta).
- d. Desorden alimentario dado el fácil acceso a la comida en cualquier momento de la jornada, la ingesta de comida a deshoras, lo que junto al sedentarismo puede conducir a una obesidad funcional que desemboque en enfermedades cardiovasculares, hipertensión, trastornos gastrointestinales, etc.)



## RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

### EMPRESA

- Garantizar una adecuada protección en materia de seguridad y salud y la aplicación normativa de la Ley 16.744 del Seguro Social Contra Accidente Laborales y Enfermedades Profesionales.
- Proporcionar al trabajador formación específica para capacitarlo como teletrabajador y respecto a los riesgos asociados a esta modalidad de trabajo.
- Constatar que se cumplen las correctas condiciones de trabajo en el domicilio.
- Disponerse como soporte para estandarizar las mínimas capacidades digitales en los equipos de trabajo (enseñar) y asegurar que el acceso a la información cumple con las normas de seguridad de la información.

### JEFATURA O SUPERVISOR DIRECTO

- Liderar al grupo, con coordinaciones colectivas basadas en herramientas digitales, pero también mantener el contacto bipersonal para generar los espacios necesarios de confianza que salven las distancias físicas.
- Promover reuniones virtuales y presenciales periódicas con el equipo de trabajo.
- Fijar la definición de metas diarias, semanales y mensuales, que deben ser medibles y alcanzables. Realizar un compromiso productivo al interior del equipo de trabajo.
- Distribuir y realizar seguimiento de las tareas de manera constante, pero no invirtiendo más energía que de forma presencial.
- Mantener un canal de comunicación frecuente con cada trabajador por separado.
- Respetar el horario de localización pactado con el trabajador.
- Desarrollar capacidad de comunicarse efectivamente, ya que desaparece el canal presencial, por lo que los mensajes deben ser breves, claros y entendibles por todo el equipo.

