

Teletrabajo desde la perspectiva de la salud ocupacional.

Teleworking from an occupational health perspective.

Elisa M. Teixeira Villamediana ¹

Fecha de recepción: 08-11-2024

Fecha de aceptación: 21-11-2024

Introducción

El trabajo a distancia, definido como aquel realizado en una localización ajena a las instalaciones del empleador, no es un elemento nuevo del sistema organizativo laboral (Santiago-Cortés & Franco-Enríquez, 2023); su origen, según Alvarado (2020) data de 1970 como una propuesta del científico estadounidense Jack Nilles de llevar el trabajo a los colaboradores de la Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio (NASA, por sus siglas en inglés) como una alternativa para reducir el tráfico vehicular, los viajes por trabajo y el precio de la gasolina, durante la primera crisis mundial de petróleo de la época.

Gracias a la eficiencia de la estrategia para el ahorro de recursos organizacionales se generó una reestructuración productiva en el último cuarto del siglo XX (Bridi *et al*, 2020), la cual propició el desarrollo de diversas modalidades de trabajo a distancia como las resaltadas por Oliveros y Méndez (2020), como el *Coworking*, entendido por el trabajo realizado desde localización espacial, diferente a la empresa, pero en el cual se contrata espacios de oficina, así como su mobiliario, suministros y servicios (como internet); los trabajadores de reparto “a domicilio” por aplicaciones, trabajos de fabricación en casa por pedidos, oficinas domésticas autónomas, y el *Home Office* en el cual el trabajador cambia el lugar de ejecución de las dependencias del empleador al hogar, sin por ello ser un trabajo externo de la empresa; y requiriendo para llevarse a cabo, de tecnologías de la información y comunicación (TIC) a través de computadoras, *notebook*, *tablets*, *smartphones* con conexión a internet con el cual se ocupe más del 50% de la jornada laboral (Falcão y Santos, 2021).

La forma de teletrabajo se ha implementado desde principios de los años 80's con un importante desarrollo en Europa y Estados Unidos, representando en este último según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) el 30% de la población laboral activa; y manteniendo con los años una tendencia creciente en su implementación, con un importante auge en el 2020 según Bridi *et al* (2020), cuando se convirtió en una herramienta para combatir los contagios de la pandemia por Covid-19, y mantener la productividad.

Esta modalidad de organización laboral se apoya en el uso de las TIC, para la prestación de un servicio a distancia, por lo que la organización del trabajo no requiere la presencia física del trabajador, lo que significó una deslocalización durante una parte importante de su horario laboral. Inicialmente esto se consideró, como una alternativa de trabajo más “relajada” y menos riesgosa; sin embargo con el paso del tiempo se demostró que no es una modalidad inocua, sino que va de la mano con importantes riesgos ergonómicos, por las generalmente deficientes características del mobiliario de trabajo (OIT, 2019) y, sobre todo, riesgos psicosociales en forma de estrés laboral, adicción al uso de TICs, problemas de conciliación de la vida personal y familiar tal como señala la Secretaría de Salud Laboral de la Unión General de Trabajadores y Trabajadoras de España (UGT, 2022).

De la flexibilidad a la hiperconectividad

El desarrollo y uso de tecnologías de información y comunicación digital han permitido conectar a las personas en todo lugar y momento, dando pie a lo que se considera como “la cuarta revolución industrial”, definida así por la OIT (2019, p.29), por generar un cambio decisivo para el mundo del trabajo al virtualizarlo; esto trae consigo una mayor demanda de flexibilidad organizativa sobre los horarios de trabajo, lo que

¹Maestrante de Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
Email: elisateixeirav@gmail.com

causa un drástico cambio en las interacciones personales en el trabajo y el hogar, y genera importantes y particulares implicaciones para la seguridad y salud en el trabajo, que si bien puede brindar oportunidades individuales y empresariales, mal ejecutadas se convierten en un riesgo psicosocial para el teletrabajador.

Por una parte, al no tener que hacer presencialidad en una empresa, el teletrabajo reduce el tiempo invertido por el trabajador para traslados y el estrés derivados de éstos, así mismo aleja al trabajador de los lugares peligrosos y disminuye el riesgo de accidentes de trabajo, además esta alternativa puede permitir conciliar mejor la vida familiar y laboral en personas que buscan precisamente de esa flexibilidad horaria como una forma de estar más presentes en el hogar como es el caso de familias monoparentales con poco apoyo para la crianza de los niños; casos con reducción en la capacidad de desplazamiento, como personas de mayor edad o con discapacidad motriz; así como trabajadores con estilos de vida y estructuras familiares cambiantes que les hace requerir una organización variable del tiempo de trabajo, a los que, de otro modo, se les podría hacer más cuesta arriba permanecer económicamente activos.

Por otro lado, está la perspectiva del empleador para esta oferta de flexibilidad de horario cada vez más común, que responde a la necesidad de una fuerza de trabajo más flexible para dar respuesta a horarios globalizados.

Poder trabajar desde el hogar y no estar atado a una entidad física específica ha generado la idea errónea, en el empleador y el empleado, de disponibilidad permanente, lo que incrementa el tiempo y ritmo de trabajo y se traduce en hiperconectividad con imposibilidad de desconexión, lo que merma la privacidad del teletrabajador y su capacidad de proteger su tiempo y se constituye en un riesgo psicosocial emergente que se suma, según Bueno (2020) a los factores psicosociales propios de la organización, como la carga de trabajo cuantitativa, intensidad cualitativa

y la demanda cognitiva de la tarea en cuestión, y compromete el bienestar del teletrabajador.

De la hiperconectividad se derivan otros daños a la salud mental del teletrabajador, que se han vuelto parte del panorama social actual, entre los que Oliveros y Méndez (2020) resaltan el estrés tecnológico (tecnoestrés), las tecnoadicciones y tecnofobias; que entre las más frecuentes se puede mencionar el *phubbing*, que se da según Capilla y Cubo (2017), cuando el usuario mantiene una “conducta insistente de privilegiar el dispositivo móvil, sobre cualquier situación que se esté desarrollando a su alrededor”(p. 175), de modo que puede llegar a ignorar el entorno y otras personas; y la *nomofobia* que es el miedo irracional a no tener el celular a la mano o no tener conexión a internet (Asensio *et al*, 2018).

Todo esto genera una importante repercusión en la calidad de las interacciones personales en el trabajo y el hogar: el aumento de estrés genera ruido emocional que se traduce en mal humor y aumento de la probabilidad de conflictos (Olivero y Méndez, 2020), esto difumina la línea divisoria entre ambos ámbitos del trabajador y reduce el tiempo de descanso y ocio; además el trabajo en solitario minimiza la interacción directa con los compañeros de trabajo y obliga a la comunicación constante a través del computador, merma la autonomía y genera un importante aislamiento laboral que despersonaliza al teletrabajador y atenta contra la necesidad del ser humano de socializar.

Por otro lado, las consecuencias no son sólo emocionales, los factores de riesgo psicosocial ya mencionados se suman a la falta de desarrollo profesional: la excesiva fragmentación de las tareas, la escasa autonomía y control sobre estas, una pobre cultura organizativa y conductas de ciberacoso por parte de los supervisores, son algunas de las consecuencias laborales que pueden derivar en enfermedades profesionales, como el agotamiento físico y mental, estrés crónico o Síndrome de Burnout.

Además, el estrés relacionado con el trabajo y la depresión pueden ser somatizados en forma de

síntomas cardiovasculares, gastrointestinales o inmunológicos y aumentan el riesgo de la adopción de conductas de afrontamiento no saludables como el abuso de sustancias lícitas o ilícitas y los trastornos alimenticios.

Esta situación ha llevado a Bueno (2020) a alertar que, si bien los teletrabajadores reducen su riesgo a accidentes de trabajo, la tendencia a enfermedades laborales relacionadas a la salud mental es cada vez mayor.

Teletrabajo en Latinoamérica

En Latinoamérica, la realidad del teletrabajo ha avanzado de manera desigual en los diferentes países del continente, no solo en lo que respecta a la ejecución de esta modalidad de trabajo en sí, sino también en materia de normativas, un tanto ambivalentes en muchos casos.

Bueno (2020) reconoce la condición del teletrabajador en países como Chile, Brasil, Costa Rica y Uruguay, al reflejar parte de la realidad del teletrabajador latinoamericano. Para el caso de Chile, la regulación del teletrabajo garantiza la protección de estos trabajadores como un deber del empleador, reconoce expresamente la obligación de orientar programas preventivos para riesgos ergonómicos y psicosociales derivados del teletrabajo y atribuye, además, el derecho a desconexión de al menos 12 horas al día.

Continuando con lo referido, en Brasil la ley obliga al empleador a informar explícitamente a sus teletrabajadores respecto a las precauciones necesarias para la prevención de enfermedades y accidentes de trabajo y los compromete a seguir esas instrucciones. Costa Rica, en su legislación extiende al teletrabajo la aplicación de pólizas sobre riesgos del trabajo con cobertura para accidentes o enfermedades laborales ocurridos a teletrabajadores que, si bien es un avance, plantea un nuevo reto cuando en algunos países, como Uruguay, los trastornos mentales derivados de riesgos psicosociales no son contemplados como enfermedades laborales.

Por otra parte, Oliveros y Méndez (2020), describen la situación de Colombia, donde no está regulada la duración de la jornada del teletrabajador y no se reconoce el pago de horas extraordinarias ni de jornadas nocturnas; los mismos autores hacen mención al caso de Argentina donde se han presentado importantes avances en materia de prevención de riesgos psicosociales al reconocer el derecho a la desconexión de los equipos móviles y TICs, y de no ser contactado fuera de su jornada laboral o durante los períodos de licencias, sin que por ello pueda ser exigido o sancionado de ninguna manera.

Los desafíos del teletrabajo en Venezuela

En Venezuela, por su parte, el teletrabajo tuvo muy poco desarrollo previo a la pandemia por Covid-19; siendo que no existía antes del 2020, ni en la actualidad, un marco regulatorio sobre esta modalidad de trabajo (Rodríguez *et al*, 2022); si bien, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) cubre el derecho al uso de los instrumentos electrónicos y TIC; no hay una regulación expresa de los mismos en materia laboral como existe en otros países. Por tanto, para efectos de la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajador y Trabajadora (2012), el Teletrabajo es una modalidad atípica en el país, lo que deja una brecha a interpretación del mismo, como un tipo de trabajo doméstico, aun cuando en este último no se considera el uso de TICs.

Este vacío regulatorio deja desprotegida a la gran cantidad de trabajadores que se vieron migrados a esta forma organizativa, en circunstancias de confinamiento y condiciones aceleradas y atípicas durante los períodos de cuarentena por COVID-19, así como aquellos que continuaron con la práctica del teletrabajo posterior al cese de la pandemia y que lo utilizan hoy día incluso como una alternativa económicamente más rentable que el trabajo presencial (Rodríguez *et al*, 2022); desprotección que ha dado apertura a la vulneración de los derechos laborales de los teletrabajadores en el país, principalmente en materia de horarios, seguridad social, condiciones de trabajo y obligaciones patronales hacia el teletrabajador, como la omisión de bono nocturno,

del bono días de descanso, las horas extras e inamovilidad. Además, en muchos casos el beneficio del comedor no se sustituye por una remuneración equivalente que pueda suplirlo. Todo esto se traduce en una precarización de la condición de trabajo del teletrabajador venezolano.

Es necesario sumar, además, que las condiciones propias del país no son las más idóneas para el establecimiento del teletrabajo como estrategia habitual de trabajo: apagones regulares, velocidad de internet lenta y costos de servicios que no siempre son asumidos por el empleador son los principales obstáculos para miles de teletrabajadores (Oliveros y Méndez, 2020), lo que aumenta la percepción de estrés que puede significar esta modalidad.

Retos pendientes en materia de teletrabajo

El teletrabajo como estrategia organizacional sigue en auge, cargado en muchos casos de informalidad y permitiendo, gracias a la globalización, que en ocasiones el empleador y el teletrabajador sean de países distintos con marcos regulatorios diferentes entre sí, lo que ha llevado a que sea utilizado como una herramienta para desconocer reivindicaciones sociales alcanzadas

por los trabajadores, precarizando el trabajo con figuras como la tercerización, desigualdad y desmejoras salariales, desregularización de la relación laboral o imposición al teletrabajador de gastos por servicios, mobiliarios e infraestructura que deberían correr a cargo del empleador. Establecer leyes claras que regulen el teletrabajo como modalidad de organización es solo el primer paso para cambiar esta realidad.

En 2019, la OIT consideró que gestionar la flexibilidad y la división entre lo privado y lo laboral, así como todas las aristas que se derivan de estos dos elementos, ha sido el principal desafío en materia de riesgo psicosociales del teletrabajo. Sin embargo, aún cinco años después, esa consideración es todavía una tarea pendiente. Por tanto, evitar las consecuencias negativas y propiciar el desarrollo del potencial positivo del teletrabajo requiere no solo de la aplicación de un marco regulatorio sino también del desarrollo de una gestión preventiva institucional, que contemple el análisis de factores de riesgos psicosociales y ergonómicos del teletrabajo que tome en cuenta sus diferencias con aquellos a los que se ve expuesto el trabajador presencial, y así poder orientar la aplicación de acciones correctivas adecuadas y mantener su seguimiento y ajuste en el tiempo.

Referencias Bibliográficas

Alvarado Ferruso D. (2020) Percepción del Home Office durante la Pandemia del Covid-19. [Trabajo de Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio Académico Institucional UPC <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653885>

Asensio Chico, I., Díaz Maldonado, L., y Garrote Moreno, L. (2018) Nomofobia. Enfermedades del siglo XXI. *SEMERGEN, Soc. Esp. Med. Rural Gen.* 44(7) 117-118. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2018.05.002>

Bridi M.A, Ribas Bohler F, Pilan Zanoni A, Bettega Braunert M, da Silva Bernardo

K.A, Landolfi Maia F, Freiberger, Z & Uehara Bezerra G. (2020) O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19. *Remir Trabalho.* <https://www3.eco.unicamp.br/remir/index.php/condicoes-de-trabalho/190-o-trabalho-remoto-home-office-no-contexto-da-pandemia-covid-19>

Bueno C. (2020, Octubre 09). *Teletrabajo y salud mental: Avances y desafíos más allá de la pandemia.* Oficina de la Organización Internacional del Trabajo para el Cono Sur de América Latina. <https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/>

reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang-es/index.htm

- Capilla, E. y Cubo, S. (2017) Phubbing. Conectados a la red y desconectados de la realidad. Un análisis en relación al bienestar psicológico. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 50, 173-185. <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2017.i50.12>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999, Diciembre 30) En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860. [Extraordinaria].
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras. (2012, Mayo 7). En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6076 [Extraordinaria]
- Falcão P.P.H.L & Santos M.F.S (2021) O Home office na pandemia do Covid19 e os impactos na saúde mental. *Rev. bras. psicoter.*; 23(2):63-78. Doi:10.5935/2318-0404.20210026
- Oliveros, E. y Méndez, B. (2020). El teletrabajo en Venezuela en contexto Covid-19. *Revista Educación y Ciencias Humanas*. 45, 41-58 <https://issuu.com/edea.unesr/docs/reych-45/s/13848084>
- Organización Internacional del Trabajo (2019) *Seguridad y Salud en el centro del Futuro del Trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia*. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcms_p5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Rodríguez, M. D. V. B., Conde, D. C. R., y Rubio, N. L. H. (2022) El teletrabajo en las organizaciones sociales venezolanas en tiempo de pandemia como alternativa a la presencialidad laboral. *Gestión y Desarrollo Libre* 7(14). https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/9385
- Santiago-Cortés G y Franco-Enríquez J. (2023) Pandemia, teletrabajo y daños a la salud de maestras de preescolar en México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 24 (1) <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/344>
- Secretaría de Salud Laboral de la Unión General de Trabajadores (2022, Octubre 10) *Trabajo y Salud Mental*. España. https://www.ugt.es/sites/default/files/informe_salud_mental_ugt.pdf