



**Universidad del  
Rosario**

**FACTORES PROTECTORES Y DE RIESGO EN LA ESTABILIDAD EMOCIONAL EN  
TRABAJADORES QUE REALIZAN TELETRABAJO, UNA REVISIÓN DE ALCANCE  
2010 - 2020**

**Investigadores principales**

**Claudia Lorena Moreno Ordoñez**

**Luis Arturo Pinto Ayala**

**Coinvestigadores**

**Gilma Hernández Herrera**

**Marcela Eugenia Varona Uribe**

**Trabajo presentado como requisito para optar por el  
título de MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
Universidad del Rosario**

**Bogotá, 2020**

**FACTORES PROTECTORES Y DE RIESGO EN LA ESTABILIDAD EMOCIONAL EN  
TRABAJADORES QUE REALIZAN TELETRABAJO, UNA REVISIÓN DE ALCANCE  
2010 - 2020**

Estudiante(s):

**Claudia Lorena Moreno Ordoñez**

**Luis Arturo Pinto Ayala**

**Coinvestigadores**

**Gilma Hernández Herrera**

**Marcela Eugenia Varona Uribe**

**Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud**

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**Universidad del Rosario**

**Bogotá D.C., 2020**

# FACTORES PROTECTORES Y DE RIESGO EN LA ESTABILIDAD EMOCIONAL EN TRABAJADORES QUE REALIZAN TELETRABAJO, UNA REVISIÓN DE ALCANCE 2010 - 2020

Investigadores: **CLAUDIA LORENA MORENO ORDOÑEZ** y **LUIS ARTURO PINTO AYALA**.

## RESUMEN

El teletrabajo ha venido cobrando importancia en los últimos años, en gran medida facilitado por el acceso a Internet y las distintas herramientas que ofrece la red. De igual forma la globalización ha permitido que se trabaje para llegar a diferentes lugares del mundo. Este año ha cobrado aún más importancia debido a la Covid 19 que ha obligado a fortalecer esta forma de trabajar, expandiéndose incluso a sectores que no se habían profundizado para este tipo de trabajo.

De la mano con el aumento de trabajo virtual, aumentan las horas de conexión a la red y el trabajo frente a un computador, ocasionando estrés, sobrecarga laboral, pérdida de límites entre trabajo y hogar, haciendo que se tenga que cumplir con ambas funciones simultáneamente. De ahí el interés en profundizar en el tema buscando posibles factores de riesgo y posibles estrategias para mitigar estas dificultades.

**Objetivo:** Realizar una revisión de alcance de la literatura que permita identificar factores protectores y de riesgo en la estabilidad emocional en trabajadores que realizan teletrabajo.

**Materiales y métodos:** se realizó revisión de alcance de la literatura de estudios disponibles, en términos MeSH. Las bases de datos empleadas fueron: EMBASE/Medline, Scopus, PubMed y Google Scholar de cualquier país de origen, disponibles en texto completo, en idiomas inglés y español, publicados entre 2010 a 2020. Se incluyeron un total de 18 artículos.

**Resultados:** Se seleccionaron 18 estudios cuantitativos entre transversales, longitudinales y cualitativos de los cuales se extrajo la información sobre definición y conceptualizaciones de teletrabajo, fortalezas y dificultades de este, así como conceptualizaciones de estrés, riesgos psicosociales, programas adelantados por el estado y las empresas con lo que finalmente se describen recomendaciones para prevenir o mitigar estos riesgos mencionados a lo largo del artículo.

**Conclusión:** el teletrabajo es una herramienta importante tanto para los empleadores cuando quieren reducir costos, como también en tiempos de cuarentena o de aislamiento para realizar diferentes oficios. El cuidado no puede ser solo responsabilidad del empleador, se concluye también que, en principio de corresponsabilidad, el empleado debe procurar por sí mismo el bien propio y de su familia. El teletrabajo en algunas compañías continuará, por lo que hace necesario fortalecer también en programas de prevención, promoción de la salud tanto emocional como física, buscando controlar al máximo los riesgos psicosociales, emocionales y físicos de los trabajadores.

**Palabras clave:** Teletrabajo, Salud Laboral, Covid 19, Estrés Laboral, Estabilidad emocional.

**Keywords:**

## INTRODUCCIÓN:

El teletrabajo (1) surgió en los años 70, mediado por la tecnología de la información y la comunicación e infraestructura que la época permitía. La Organización Internacional del Trabajo (2), 2011 define el trabajo remoto como "la forma de trabajo que se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) hacen posible esta separación facilitando la comunicación". En Colombia por medio de la Ley 1221 de 2008 (3) se define el teletrabajo como "una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC - para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo".

El término teletrabajo según la Reasonwhy (4), está formado por el prefijo griego "tele", que significa "distancia" o "lejanía", sobre la palabra "trabajo" y esta del latín **tripalium** = "instrumento de tortura hecho con tres palos"; y que, en este caso hace referencia a las telecomunicaciones. Algunas personas tienen comercio en sus casas, talleres, prestan servicios y trabajan para ellos mismos, lo cual puede diferenciarse del teletrabajo, en donde se labora para alguien más, realizando tareas para esa empresa de forma remota; siendo esta una diferencia entre trabajo en casa y teletrabajo, sin embargo, en ambas modalidades se puede presentar riesgo psicosocial.

El teletrabajo surgió precisamente para evitar desplazamientos, aglomeraciones y problemas de movilidad, al tiempo que se reducía el consumo energético en plena crisis del petróleo en los años 70 en Estados Unidos (4).

Debido a contingencias como la pandemia que actualmente está viviendo el mundo, el teletrabajo ha tomado bastante relevancia como una alternativa innovadora basado en el uso de tecnología, ofreciendo a las empresas la posibilidad de continuar la productividad y el ahorro en infraestructura y cuidando la salud de los empleados (5).

Una situación que se presenta es que el trabajador está acostumbrado a tener la figura de jefe cerca, en algunos casos, disminuyendo su productividad y por ello debe disponer de más tiempo para cumplir con sus labores (6). Para otros trabajadores la idea de no tener que moverse de su lugar de residencia, poder usar otro tipo de vestuario y tener tiempo adicional, le han permitido mostrar rendimiento permitiéndole aportar nuevas ideas a nivel organizacional, ratificando un crecimiento en el campo laboral (6).

Por el contrario, hay trabajadores que se sienten estresados con el tiempo que deben dedicar entre las labores del trabajo y el hogar, pues no les alcanza. El cuidado de sus hijos y su nueva forma de aprendizaje virtual es un factor que, para los trabajadores padres de familia, les demanda más tiempo y dedicación, al convertirse en sus profesores.

Para Anderson, Kaplan y Vega el teletrabajo ha potencializado algunos benéficos en el bienestar diario de los trabajadores a nivel emocional, incrementando satisfacción, ahorrando tiempos para desplazarse al lugar de trabajo, reduciendo costos, espacios y recursos materiales que usualmente se emplean en los lugares de trabajo, así como reduciendo conflictos con los compañeros de trabajo (7). Estos autores también sugieren

que estos beneficios a su vez son un riesgo para la salud mental y emocional de los trabajadores, debido a que por el tiempo que están en sus hogares, la eficiencia en el trabajo desarrollado es menor, obligando en ocasiones a aumentar los horarios laborales y a no disponer de espacios claros para el teletrabajo.

Esta dinámica de trabajo estuvo planeada para que las personas ejercieran sus labores una vez los hijos u otros miembros del hogar estuvieran realizando sus labores fuera de casa. En los hogares se confunden los espacios en que los hijos u otros miembros de la familia deben compartir debido a la pandemia Covid 19, haciendo que los factores distractores en el horario laboral sean mayores, adicionalmente, las empresas mantienen pausas en horarios fijos, algunos ejercicios de seguridad laboral que en el teletrabajo se hacen a deshoras o sencillamente no se hacen (8). Los espacios físicos del hogar muchas veces no están dispuestos para esa labor, por iluminación, herramientas de trabajo como el computador y en algunas ocasiones trabajar desde la cama a falta de un escritorio manifestándose en malas posturas, falta de horarios claros para pausas, descansos, almuerzo o fin de la jornada diaria de trabajo.

Con lo anterior, es fácil interpretar que los beneficios del teletrabajo también pueden ser a su vez una dificultad o un posible riesgo que el trabajador tiene si no aprende a administrar su tiempo, espacio y reducir elementos distractores como la familia o el celular (7,8). Esto muestra la importancia de realizar una revisión de alcance sobre la prevalencia y los factores de riesgo psicosocial en trabajadores que realizan teletrabajo en el periodo 2010 a 2020.

Debido a la necesidad de economizar recursos, en la década de los setenta se llevó el trabajo al trabajador (1), iniciando una nueva modalidad de trabajo que ahora se conoce como Teletrabajo, esto abrió posibilidades a los empleados y sus empleadores, creando nuevas dinámicas de trabajo y formas del trabajador para conectarse con su trabajo.

Pero a lo largo de esta nueva modalidad de trabajo, la salud mental se ha convertido en un área importante para generar estudios (9), ya que el bienestar de los empleados, la estabilidad y la motivación favorecen no solamente al empleado sino a la empresa también (2).

Con la aparición de la pandemia COVID-19, muchos países de todo el mundo se vieron afectados de igual forma a nivel laboral, es por ello que los diferentes entes gubernamentales decretaron la cuarentena, como forma de controlar la propagación de dicha enfermedad y en caso de haberla adquirido, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), recomendaron quedarse en casa, aislarse y vigilar los síntomas. La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario.

Una cantidad importante de empresas acataron las recomendación de la OMS, y optaron por el teletrabajo, es por eso que en el año 2020, en el mundo millones de personas trabajan desde casa, la mayoría sin experiencia previa en esta modalidad laboral y es que no solamente los trabajadores no cuentan con la experiencia para el teletrabajo, las empresas han tenido que implementar nuevas prácticas para estos escenarios (1) como ofrecer asesoría virtual y presencial gratuita y capacitaciones presenciales y virtuales.

En un estudio realizado en junio de 2018 para el Mintic por la Corporación Colombiana Digital y el Centro Nacional de Consultoría el número de teletrabajadores en Colombia se ha incrementado en más de 385%, pasando de 31.500 en 2012, a más de 122 mil teletrabajadores en el año 2018 (1). Bogotá está en primer lugar con 63.995

teletrabajadores, seguido por Medellín (29.751), Cali (13.379), Bucaramanga (4.992) y Barranquilla (4.827).

No solo ha habido un aumento en los trabajadores que realizan esta modalidad, también las empresas han pasado al teletrabajo de 4.300 en el 2012 a 12.900 en el 2018. Esto les ha planteado nuevos retos a las organizaciones que se ven inmersos en otras situaciones que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual. Es decir, que estos factores influyen en el trabajador tanto en su forma de relacionarse con su entorno como también en la percepción que tiene de sí mismo y de sus condiciones laborales.

Algunas personas cuentan con un espacio privado en casa donde pueden concentrarse. Para otras personas, quizá la mayoría, las mesas del comedor se han convertido en escritorios, los sofás en salas de conferencias y la sala de la casa en el espacio que se comparte con otros miembros de la familia mientras intentan trabajar. Esta es la realidad muy extendida de la “oficina en casa” en estos tiempos de cuarentena.

Por lo anterior, se evidencia la importancia de continuar estudiando los efectos que el teletrabajo puede causar a nivel familiar, social, económico y emocional y conocer los factores protectores y de riesgo para los trabajadores que realizan sus funciones por medio del teletrabajo.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó una revisión de alcance de la literatura la cual resume los resultados de investigaciones publicadas para el período 2010-2020 sobre el teletrabajo y los factores psicosociales.

Para la ejecución de la revisión se utilizaron Descriptores, términos MeSH. Los términos manejados fueron los siguientes: “Telework, occupational health, Covid 19, work stress, emotional stability”, utilizando en la búsqueda los operadores booleanos AND y OR.

Dichas ecuaciones se ingresaron en las bases de datos: Scopus, Scielo, PubMed y Google Scholar, publicadas entre el año 2010 y el año 2020, en los idiomas inglés y español, a través de la estrategia PICO para la estructuración de la pregunta de investigación (Tabla 1).

Tabla 1. Estrategia PICO para estructuración de pregunta de investigación

PICO	DESCRIPCIÓN
P (población)	Trabajadores que realizan teletrabajo.
I (intervención)	Estabilidad emocional por el trabajo.
C (comparación)	No se realiza comparación
O (resultado)	Fatiga emocional inducida por el trabajo.

Después de conocer los resultados arrojados por las bases de datos ya mencionadas se realizaron los correspondientes filtros que eliminaron los artículos duplicados, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, para finalmente valorar que en los artículos se cumplieran los criterios que permitieran ser tenidos en cuenta en la presente investigación. Se utilizó una lista de verificación revisada de EPOC (Cochrane Effective Practice and Organization of Care Group) para evaluar la calidad. A continuación, los términos libres que fueron utilizados en la búsqueda:

('telecommuting'/exp OR 'telecommute'/exp OR 'remote work'/exp OR 'tele work'/exp OR 'telework'/exp OR 'tele-work'/exp OR 'tele working'/exp OR 'tele-working'/exp OR 'working from home'/exp OR 'work at home'/exp OR 'work remotely'/exp OR 'working remotely'/exp OR 'home working'/exp OR 'remote working by type'/exp OR 'distance working'/exp OR 'distance work'/exp OR 'work from the house'/exp OR 'work from home'/exp) AND ('psychosocial factors'/exp OR 'psychosocial'/exp OR 'emocional'/exp OR 'work stress'/exp OR 'emotional stability'/exp OR 'occupational stress'/exp OR 'anxiety'/exp OR 'performance anxiety'/exp OR 'emotional charge'/exp OR 'mental health'/exp OR 'occupational health'/exp OR 'labor health'/exp OR 'monotony'/exp OR 'depression'/exp).

Se definieron los criterios de inclusión y exclusión para realizar el tamizaje y selección de estudios que respondieran a la pregunta de investigación.

#### Criterios de elegibilidad de los estudios

---

- Idioma: inglés y español
- Diseño de los estudios: Observacionales descriptivos, analíticos de cohortes y casos y controles y cualitativos- longitudinales y disponibles en texto completo.
- Fechas de las publicaciones: Entre los años 2010 y 2020.
- El foco del artículo son los factores protectores y de riesgo en la estabilidad emocional de las personas que realizan teletrabajo.

#### Criterios de inclusión:

- Artículos disponibles en texto completo que reporten estudios en trabajadores que realizan teletrabajo.
- Estudios que estuvieron dentro del periodo de publicación de 2010 a 2020.
- Artículos que reporten estudios en trabajadores que realizan teletrabajo.

#### Criterios de exclusión

- Artículos que no se relaciona con el riesgo en la estabilidad emocional de las personas que realizan teletrabajo.
- No relaciona salud mental.
- No son artículos científicos.
- Los estudios no tienen calidad alta.

La figura 1 muestra el proceso de selección de los artículos

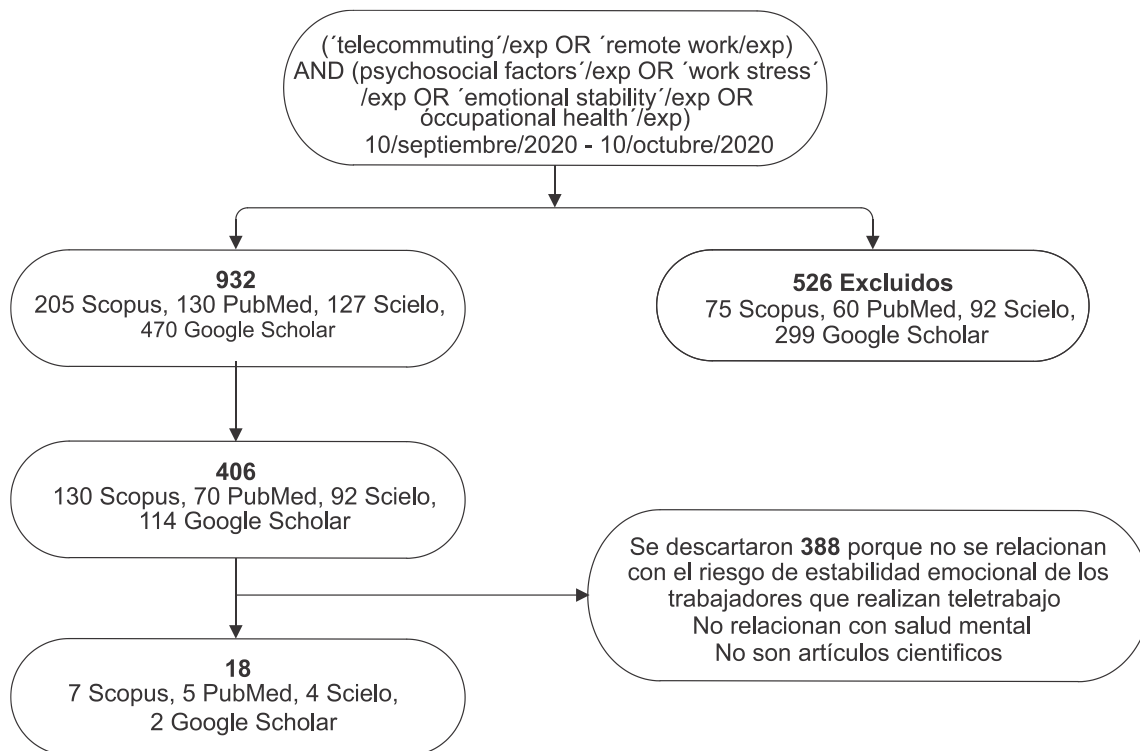


Figura 1. Proceso de selección de artículos.

### Consideraciones éticas

Teniendo en cuenta la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial – adoptada por la Asamblea General de Fortaleza, Brasil, octubre de 2013, y la Resolución nro. 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, literal a. del artículo 11, esta revisión documental no tiene contacto directo, ni intervenciones en seres humanos, describe una situación social actual, por lo que se clasifica como sin riesgo.

Los investigadores declaran que no tienen conflictos de intereses relacionados con los temas de investigación. Por otra parte, los investigadores se comprometen a presentar información veraz, a respetar los derechos de autor, a citar todas las fuentes consultadas y a presentar la información sin distorsiones. Los resultados de la Revisión de Alcance se socializarán en un coloquio técnico-científico de la Universidad del Rosario y en la comunidad académica.

### RESULTADOS:

#### Evidencia disponible sobre el teletrabajo entre el año 2010 y 2020 de los diferentes estudios encontrados.

La figura 1 muestra el proceso de selección de artículos. La estrategia común de búsqueda inicialmente arrojó 932 referencias: 205 Scopus, 130 PubMed, 127 Scielo y 470 de Google Scholar. Posteriormente, se excluyeron 526 artículos duplicados, así: 75 de Scopus, 60 de PubMed, 92 de Scielo y 299 de Google Scholar. En total se excluyó 388 estudios adicionales, porque no guardaban relación de riesgo en la estabilidad emocional de las personas que realizan teletrabajo, con salud mental o no son artículos científicos. Como resultado, se seleccionaron **18** estudios cuantitativos entre transversales, longitudinales y cualitativos.

Se pueden ver las características principales de los estudios incluidos en la presente revisión de la literatura la mayoría de los estudios recolectados fueron de EE.UU. (n=4) seguido por España (n=4), Colombia (n = 3), Argentina (n=2), Brasil, Portugal, Australia, Venezuela y México (n = 1) para cada país.

De estos el diseño más frecuente es Descriptivo (n=10), seguido por cualitativo (n=5), Estudios comparativos o relacionales (n = 2) y Cuantitativo (n=1) respectivamente.

En lo que respecta a los periodos de tiempo de los estudios, se tiene que la mayoría estuvieron en el periodo de 2016-2020 (n=12), luego 2010-2013 (n=5) y de 2013-2015 (n=1).

La medición del bienestar laboral estuvo discriminada en los títulos y sus valores, Salud Laboral (n=5), seguido de Teletrabajo (n=5), Riesgo psicosocial (n=4), Estrés laboral (n=3) y finalmente Estabilidad emocional (n=1).

Autor	año	País	Tipo de estudio	Tamaño muestra	Objetivo	Característica población/ Región	Resultados
Rubini Nora Inés	2012	Argentina	descriptivo	N/A	Identificar los riesgos psicosociales y los factores de riesgo en el teletrabajo	N/A	<p>Los principales efectos de los riesgos psicosociales encontrados sobre el teletrabajador reportados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y autonomía en el trabajo.</li> <li>- Relaciones sociales</li> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Conciliación vida laboral vida privada</li> <li>- Competencias/exigencias</li> <li>- Desarrollo profesional</li> <li>- Regulación legal e institucional</li> </ul> <p>Las consecuencias mencionadas sobre la salud del teletrabajador se vieron reflejadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos para la salud mental</li> <li>- Riesgos sobre la salud física</li> </ul>

Pérez Sánchez Carmen	2010	España	cualitativo	18 participantes	Determinar las principales ventajas e inconvenientes del teletrabajo	Hombres y mujeres con responsabilidades familiares	Se identificó que se puede generar estrés al compaginar el trabajo doméstico, el familiar y el remunerado en una sucesión de tareas muchas veces simultáneas. Sin embargo, dentro de las ventajas del teletrabajo están la libertad de gestionar su vida de la manera que consideren más conveniente sin la necesidad de renunciar a ningún aspecto.
Cifuentes-Leiton Diana Milec	2020	Colombia	cualitativo		Caracterizar el teletrabajo desde una lectura psicosocial, teniendo en cuenta las versiones de los integrantes del gobierno, empleadores y teletrabajadores.		El significado y valor que le da el trabajador a esta forma de trabajo, así como las interacciones sociales, las rutinas y el posicionamiento que pueden tener, aún pueden ser desconocidos para los tomadores de decisiones en las empresas y a nivel gubernamental.

Díaz Naranjo Diana Lucía	2011	Colombia	descriptivo	N/A	Dar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, como producto del estrés ocupacional	N/A	El concepto de estrés es importante y tiene relevancia en el ámbito laboral porque el individuo puede responder de diferentes maneras ante un suceso inesperado, para algunas personas una situación puede ser muy amenazante, pero para otras esa misma situación podría pasar desapercibida, estas respuestas pueden activar los mecanismos fisiopatológicos de una enfermedad.
Orgambídez-Ramos Alejandro Moura Daniel Almeida Helena de	2017	Portugal	cuantitativo	314 participantes	Analizar el impacto del estrés de rol (ambigüedad y conflicto) sobre la satisfacción laboral a través del empoderamiento psicológico en el trabajo.	Adultos de 18 a 64 años	Los resultados muestran que los estresores de rol se correlacionaron negativamente con la satisfacción laboral (Pearson de $-.31$ ; $p < .01$ ) para ambigüedad de rol y (Pearson de $-.39$ ; $p < .01$ ) para conflicto de rol. Por el contrario, todas las dimensiones del empoderamiento psicológico obtuvieron correlaciones significativas ( $p < 0.01$ ) y positivas con la satisfacción, con valores de $0.34$ , $0.18$ , $0.32$

							y 0.20 para significado, competencia, autodeterminación e impacto, respectivamente.
Evanoff Bradley A Strickland Jaime R Dale Ann Marie Hayibor Lisa Page Emily Duncan Jennifer G Kannampallil Thomas Gray Diana L	2020	Estados Unidos	cualitativo	5706 personas	Medir la prevalencia de estrés, ansiedad, depresión, agotamiento laboral, agotamiento y disminución del bienestar entre docentes durante la pandemia de SARS-CoV-2 y describir el trabajo, factores relacionados y personales asociados con su salud mental y bienestar.	Empleados de la universidad y becarios	La tasa de respuesta general fue del 34,3% para las encuestas únicas. Las tasas de respuesta fueron más altas para el personal que para los profesores (40% versus 19,7%). En general, el 34% de los profesores y el 14% del personal (n = 915) brindaban atención clínica, mientras que el 61% de los profesores y el 77% del personal trabajaban desde casa. Entre todos los trabajadores, la ansiedad (razón de prevalencia 1.37, IC del 95% 1.09-1.73), la depresión (razón de prevalencia 1.28, IC del 95% 1.03-1.59) y el alto agotamiento laboral (razón de prevalencia 1.24, IC del 95% 1.13-1.36) fueron independientes asociado con la exposición comunitaria o clínica al COVID-19. Los malos comportamientos de apoyo familiar por parte de los supervisores también se

							asociaron con estos resultados (razón de prevalencia 1,40, IC del 95%: 1,21-1,62; razón de prevalencia 1,69; IC del 95%: 1,48-1,92; y razón de prevalencia 1,54; IC del 95%: 1,44-1,64, respectivamente).
Lopez-Leon Sandra Forero Diego A. Ruiz-Díaz Paola	2020	Estados Unidos	descriptivo	N/A	Recomendaciones para el trabajo en casa durante el periodo de pandemia del COVID - 19	N/A	Las sugerencias son: crear rutinas, organizarse, tener una oficina en casa adecuada, mejorar su productividad, ser responsable, evitar la multitarea extrema, facilitar la comunicación y la creación de redes, ser equilibrado, utilizar los programas y plataformas informáticas disponibles, ser creativo con la enseñanza remota, explorar opciones para la investigación remota y aprender de los desafíos.

<p>Anderson Amanda J. Kaplan Seth A. Vega Ronald P.</p>	<p>2015</p>	<p>Estados Unidos</p>	<p>cualitativo</p>	<p>102 personas</p>	<p>Determinar la relación entre trabajo y el bienestar afectivo.</p>	<p>Empleados adultos entre 26 y 65 años</p>	<p>Se encontró un coeficiente positivo en los empleados respecto a PAWB (Positive affective well-being) en los que trabajaban a distancia en comparación con los que lo hacían en la oficina. (<math>\gamma = .15, p &lt;.05</math>). Los empleados experimentaron menos afectos negativos mientras teletrabajaban (<math>\gamma = -.23, p &lt;.05</math>). Se informó que los empleados experimentan un mayor efecto positivo y menos efecto negativo cuando trabajan en casa que en la oficina. Se evaluó 4 moderadores con variables de 2 niveles en los modelos de efectos principales. (<math>\gamma = .74, p &lt;.05</math>), que indica que la apertura es un moderador de niveles cruzados de la relación de teletrabajo y afecto positivo; la relación se vuelve más positiva a medida que aumenta la apertura a la experiencia. y la relación teletrabajo-afecto positivo se vuelve más negativa a medida que aumenta la rumia de rasgos (<math>\gamma = -.38, p &lt;.01</math>)</p>
---	-------------	---------------------------	--------------------	-------------------------	--	---	--

<p>Vicente Herrero M<sup>a</sup> Teofila Torres Alberich Jose Ignacio Torres Vicente Alfonso Ramirez Iñiguez de la Torre Maria Victoria Capdevila García Luisa</p>	<p>2018</p>	<p>España</p>	<p>descriptivo</p>	<p>N/A</p>	<p>Es objetivo de esta revisión definir los conceptos básicos y las clasificaciones más relevantes en teletrabajo, recopilar la legislación vigente y lo que la literatura científica recoge en riesgos laborales asociados a esta modalidad de actividad laboral.</p>	<p>N/A</p>	<p>Es necesario disponer de medidas legislativas que regulen el control del teletrabajo ya que su omisión debería implicar responsabilidad administrativa al interior de las empresas.</p> <p>La realidad actual hace necesario adaptar las normas sobre seguridad y salud en el trabajo a los casos de teletrabajo, realizando vigilancia de la salud, tanto si se trata de teletrabajo en el propio domicilio como en cualquiera de los otros tipos de teletrabajo incluidos dentro de este concepto.</p>
<p>Louzán Mariño Rita</p>	<p>2020</p>	<p>España</p>	<p>descriptivo</p>	<p>N/A</p>	<p>Mejorar la calidad de las evaluaciones de riesgos psicosociales mediante el control de sesgos</p>	<p>N/A</p>	<p>se pretende conseguir la mayor calidad posible de los instrumentos de recolección de datos, pues ello redundará en la eficiencia de la prevención de riesgos y por consiguiente en la salud del teletrabajador y la productividad de las organizaciones.</p>

## **Factores protectores y los que afectan la estabilidad emocional de las personas que realizan teletrabajo.**

Dentro de las empresas es necesario fortalecer la información sobre el trabajo, dar instrucciones claras sobre el rol y las funciones a desempeñar, esto mejorará la experiencia, la permanencia y las respuestas psicológicas positivas en el trabajo. La reducción de los niveles de ambigüedad en las funciones y horarios aumentará la percepción de satisfacción y bienestar laboral de los empleados.

Louzán (10) ha señalado en su investigación que hay evaluaciones de riesgos psicosocial en las que existen errores, problemas de fiabilidad o sesgos que no siempre son tenidos en cuenta para la implementación de control de riesgos en las organizaciones, de ahí que sea importante realizar evaluaciones de riesgos psicosociales a través de cuestionarios a los empleados y en evaluaciones sobre los roles que desempeña cada empleado, evaluando como estas variables puede ser factores de riesgo para desarrollar acciones de prevención y control.

Lo anterior, se puede realizar llevando a cabo acciones relacionadas con la salud laboral abordando las dificultades que puedan tener los individuos en relación con su trabajo, buscando el mayor bienestar físico, mental y social en la población trabajadora, teniendo en cuenta características individuales del empleado en su lugar de trabajo. (11).

Es así como nace el sistema de riesgos laborales (Ley 1562 de 2012) (12) que “Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”. Además, se expresa la importancia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, que debe dentro de las organizaciones encargarse del bienestar y fortalecimiento de salud física y mental de los empleados. De igual forma Ley 100 de 1993 (13) que dispone lo concerniente a Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y las rutas para atención, manejo y acciones finales tras los riesgos psicosociales que se han mencionado hasta ahora.

De esta forma la salud laboral ha evolucionado hasta ser una disciplina profesional que ha de adaptarse para velar por la salud y seguridad de los trabajadores, sin embargo, esto requiere de una intervención multidisciplinar integrando otras especialidades que aporten con su experiencia, conocimientos, habilidades y competencias en la resolución de problemas de salud en los trabajadores (11).

Así que vigilar la salud de los trabajadores es un papel importante en la prevención de conductas inseguras, o conductas de los empleadores que pongan en riesgo la estabilidad emocional de los empleados, promoviendo hábitos y estilos de vida saludables. de ahí que el reto sigue siendo alcanzar y mantener el más alto grado de seguridad, salud y bienestar de los trabajadores.

### **Riesgo psicosocial y estrés en el teletrabajo**

Ramírez (14) describe que en la década de los noventa cuando se realizaban estudios sobre problemas de salud en los trabajadores, solamente se estudiaban los efectos físicos, sin profundizar en los complejos procesos sociales, culturales y políticos que determinan formas particulares de vivir, padecer y enfermar. Posteriormente, se comenzaron a realizar estudios sobre situaciones cotidianas laborales, como fatiga laboral o desgaste obrero (14).

Aumentaron también las investigaciones interesadas en explicar los riesgos y exigencias de un determinado proceso de trabajo, que daba lugar a alteraciones

fisiológicas y psicológicas en los trabajadores, donde empezó a usarse el término de estrés, “entendido como pérdida de la capacidad efectiva o potencial psicológica y psíquica que en las condiciones de producción capitalista es mayor que la reposición y el desarrollo de las capacidades (14) dónde se entiende una disminución de la capacidad de trabajo no por dificultades físicas sino psicológicas.

Es por esto que se definió el estrés como:

*un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud (12)*

siendo considerado como un factor de riesgo psicosocial laboral (15). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS), definen los factores psicosociales “como las 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”.

La relación negativa entre las condiciones laborales y los factores humanos puede generar algunas consecuencias (15) que afectan el rendimiento en el trabajo, la satisfacción en el mismo y la salud del trabajador.

Así mismo, la Resolución 2646 de 2008 (16) define que “los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. Por lo anterior, el Ministerio de la Protección Social “establece disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (15)

Otra definición que se encuentra para riesgos psicosociales en el trabajo que coincide con los descritos anteriormente según Rubbini (17) “son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental”

(15) describe que una situación estresante puede estar determinada por la gravedad del suceso, teniendo en cuenta los factores psicológicos internos de la persona, como resiliencia, tolerancia a la frustración y sus condiciones sociales como el apoyo familiar y social con el que el individuo cuenta. Por lo que hay que analizar una enfermedad como un evento multicausal, siendo necesario estudiar estas en relación con el entorno.

Estos análisis se realizan con entrevistas y baterías que permitan evaluar qué tan expuestos están los trabajadores a los riesgos psicosociales y contrastar estas pruebas para determinar el grado de responsabilidad de los actores involucrados y de la predisposición a la persona a sufrir de estrés laboral (15).

Diaz (15) señala 4 dominios para explicar las dimensiones intralaborales, las cuales son:

- Demandas del trabajo

- Control sobre el trabajo
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
- Recompensa

En las que podemos evidenciar tanto la carga laboral junto con la autogestión que el empleado puede tener, enfrentado a la recompensa y bienestar que la empresa puede ofrecerle. Este concepto de estrés tiene relevancia en el ámbito laboral ya que todos los individuos responden de manera diferente ante sucesos inesperados, activando en algunos mecanismos fisiológicos de una enfermedad (15), de ahí la importancia de estas baterías y detectar a tiempo la inclinación de una persona por el estrés y su facilidad de algún riesgo

### **Estrategias que permitan mantener y/o mejorar la estabilidad emocional.**

En la presente revisión se analizó que, dada la pandemia causada por el Covid 19 (18) en la cual fue obligatorio el confinamiento, se incrementó la modalidad de teletrabajo, trayendo consigo todas las ventajas (19) y al mismo tiempo ocasionando ciertas dificultades, tanto para los empleadores como para los empleados (7). Entre estas ventajas, está el ahorro en infraestructura para el empleador y mejora en la movilidad del empleado, pero dentro de las dificultades se encontró un incremento en horas de conexión; prolongándose el tiempo laboral y dificultando la distinción entre el fin de los deberes laborales del día y los espacios de descanso y ocio.

El aislamiento juega un papel importante en la salud de los trabajadores como lo manifiesta Adams et al (20) dónde se evalúa la salud no solo como una manifestación de síntomas físicos sino también la calidad de la estabilidad emocional; ahondando entonces en cuál es la mejor forma de entender las experiencias de los empleados según su cantidad de carga laboral.

Estas cargas laborales, generan dificultades en la salud pública, dificultades para los empleadores y los trabajadores cuando estos empiezan a sufrir de enfermedades relacionadas al estrés laboral, a diferentes cargas que Louzán (10) ha definido como problemáticas psicosociales, o también llamados factores estresores que llevan a enfermedades cardiovasculares, alteraciones del sueño, depresión y suicidio. El peligro de estos estresores laborales obliga al empleador a incluir planes de prevención con el fin de minimizar dichos riesgos y a su vez consecuencias. Estos niveles de estrés pueden, en algunas ocasiones, ser normales y regulados para un correcto funcionamiento físico y mental; en otros momentos al no controlar los factores productores del estrés puede concluir en las enfermedades o afectaciones mencionadas anteriormente Arce Julio et al (21)

Para mejorar las condiciones en el teletrabajo (2) sugiere contratos con la empresa donde los teletrabajadores tengan condiciones claras, seguros que cubran la seguridad física y emocional del empleado. Dicho autor sugiere que el contrato sea:

- Carácter voluntario, forma y tiempo de la reversibilidad.
- Periodos de trabajo en el establecimiento u oficina de la empresa empleadora.
- Tiempos de trabajo: es recomendable que la empresa y el teletrabajador respeten los tiempos de trabajo.

- Disponibilidad de espacio y condiciones adecuadas en el domicilio del teletrabajador.
- Medios materiales y equipamiento a proveer por la empresa, cuidado y mantenimiento de los mismos.
- Protección de datos, información, archivos y uso de internet.
- Condiciones en materia de prevención, seguridad y salud a cumplir por el teletrabajador.
- Capacitación por parte de la empresa en las cuestiones referentes a la salud y seguridad.
- Entrega de un manual o guía básica con las políticas, normas, medidas y acciones a tener en cuenta en la realización del teletrabajo.
- Mantenimiento de los derechos y obligaciones de las partes, especificando puesto de trabajo, funciones, dependencia jerárquica, remuneración, derecho de acceso a la formación, capacitación y oportunidades de desarrollo profesional en igualdad de condiciones y posibilidades que las personas que trabajan en forma presencial.
- Responsabilidades del teletrabajador y de la empresa.
- Guía de pautas de trabajo y consejos útiles para desempeñarse en la modalidad.

A demás de estas recomendaciones en la claridad de los contratos, la prevención en el teletrabajo, la salud y seguridad como, por ejemplo, promover la cultura de la prevención y cumplimiento de normas centrales para mejorar la constante de seguridad y salud.

El empleador es responsable de la protección de la salud y seguridad profesional del teletrabajador.

La empresa deberá implementar capacitaciones sobre su política de salud y seguridad en el trabajo y aplicar estas políticas

Finalmente, las empresas deben contar con un método para evaluar las condiciones en que se desarrollan las labores diarias en el domicilio del teletrabajador, respetando la privacidad del mismo y su familia.

## **DISCUSIÓN**

Según Pérez (19) se han definido tres características para considerar una ocupación como el Teletrabajo, las cuales son: la ubicación de la labor sea diferente al lugar en que necesitan los resultados; debe haber un uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y debe existir un vínculo de comunicación entre el empleador y el empleado.

Otra definición condensada por Rubbini (17) refiere que las TIC disponibles ahora permiten el teletrabajo en concordancia con el autor anterior en que: para hacer teletrabajo requiere una posición distante del trabajador, respecto de la sede de su empleador y la utilización de las TIC para comunicarse con su empleador y compañeros.

Esto hace que sea necesario considerar los matices del teletrabajo, ya que según sea la modalidad con que es implementado, distintos serán los efectos sobre la salud del trabajador.

De esta forma el trabajo pasa de ser estable a ser flexible y variable, con diversidades en las condiciones de trabajo e individualización en las relaciones laborales según Pérez (19).

De acuerdo con Pérez (19) el teletrabajo puede ser tanto un beneficio como un obstáculo ya que para los empleados no se tiene horario laborales establecidos y unos espacios bien distribuidos dedicados a tareas específicas, además, la facilidad que proporcionan las TIC para estar conectado con el trabajo siempre y en cualquier sitio, lleva a estar disponible 24/7 para las funciones laborales. Siendo a veces una decisión del empleado más que una demanda del empleador en parte por la falta de un horario claro de inicio y finalización de la jornada laboral y también por la facilidad que las TIC permite estar conectado a cualquier hora.

Debido a la pandemia Covid 19, el teletrabajo ha aumentado, trayendo consigo bastantes retos .(22) pero siendo apoyados por la actual tecnología lo que ha permitido estar conectados constantemente con miles de personas siendo más productivos y creativos, protegiendo la salud.

Lopez-Leon et al (22), señalan 12 recomendaciones para el trabajo desde casa.

- Crear rutinas
- Ser organizados
- Tener un adecuado lugar de trabajo en casa
- Mejorar la productividad
- Ser responsable
- Evitar demasiadas tareas simultáneas
- Facilitar la comunicación y la creación de redes
- Ser equilibrados
- Usar plataformas y programas disponibles y confiables
- Ser creativos con la enseñanza remota
- Explorar opciones para la investigación remota
- Aprender de los desafíos

Una de las limitaciones de este estudio fue al momento de la búsqueda de los documentos ya que se encontraron varios repetidos o que no cumplían con las características de la búsqueda establecidas, como fue específicamente los criterios de idioma (inglés y español).

## **CONCLUSIONES**

Los riesgos psicosociales, el estrés, la demanda laboral y enfermedades físicas afectan emocionalmente a los trabajadores, y esto puede llevar a otras afectaciones en áreas como la familiar, social y económica y laboral (11).

La prevención de estos riesgos es pieza clave para garantizar la productividad, y permanencia de los empleados en sus diferentes funciones, ya que uno de los factores que afecta económicamente a una empresa son los empleados incapacitados, desmotivados o inconformes, para lo cual Louzán (10) y, Romero et al (11) recalcan la importancia de hacer evaluaciones periódicas a los empleados sobre cómo se están sintiendo, como afrontan los riesgos y desde las áreas administrativas cómo mitigar dichos riesgos.

Se puede concluir que el teletrabajo es una herramienta importante tanto para los empleadores cuando quieren reducir costos, (7,19) también en tiempos de cuarentena y de aislamiento y es una herramienta fundamental para realizar tantos oficios como sea posible (18,20), lo que ha hecho que muchas labores adquieran una carga emocional adicional para los empleados, ya que no solo deben lidiar con el día a día del trabajo sino con sus relaciones familiares y funciones domésticas ya que las fronteras de los deberes domésticos y laborales se desdibujan por el hecho de compartir el mismo espacio.

Lo anterior pone un reto adicional a los empleadores quienes deben ahora invertir en capacitaciones (22), seguir ciertas recomendaciones para mantener la salud mental de los empleados, ya que como se dijo anteriormente esto a su vez ayudará a mejorar la prestación de servicios en la empresa.

El cuidado no puede ser solo responsabilidad del empleador, se concluye también que, hay un principio de corresponsabilidad, donde el empleado debe procurar por sí mismo el bien propio y de su familia (10,16,21,22).

En el actual artículo se puede evidenciar que los riesgos no son únicamente físicos por lo que el mismo empleado debe ser el primero en alarmar al empleador de cualquier afectación que evidencie hacia él mismo o sus compañeros, así como las causas de estos (14,17).

El teletrabajo ha mostrado ser muy útil y funcional en épocas de aislamiento (5,7,14,17), y demostró que a pesar de las dificultades es posible su ejecución, por lo que algunas compañías continuarán desempeñando labores de manera remota lo que implica fortalecer los programas de prevención, promoción de la salud tanto emocional como física, buscando controlar al máximo los riesgos psicosociales, emocionales y físicos de los trabajadores.

## **RECOMENDACIONES**

Capacitar a los diferentes miembros de las organizaciones en la implementación y en el control de riesgos físicos, ambientales, económicos y en salud tanto para los empleados como los empleadores evitando riesgos psicosociales.

Evaluar los posibles factores de riesgo que pueden desencadenar accidentes o incidentes laborales en los teletrabajadores, teniendo en cuenta los sectores con mayor probabilidad de estrés y otras dificultades. Se recomienda entonces aplicar uno de los Controles de Riesgo (8) para así delimitar los accidentes domésticos de los accidentes laborales en casa durante el teletrabajo.

Definir políticas claras sobre horarios laborales en las compañías ya que pueden algunos empleadores abusar de esta falta de claridad, o que los empleados por demostrar o sentirse más productivos aumenten sus horas laborales que no serán compensadas económicamente.

Esta claridad con los horarios permitirá a los empleados definir horarios, cumpliendo roles familiares, permitiendo dedicarle tiempo de calidad a su familia.

En cuanto a las herramientas laborales, debe haber claridad ya que muchas veces los equipos utilizados por el empleado son los propios y en caso de daños, es el empleador quien debe asumir estos costos.

## 11. Bibliografía

1. Todo lo que se debe saber sobre el teletrabajo - Todo lo que se debe saber sobre el teletrabajo [Internet]. MinTIC Colombia. [citado 18 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-126148.html>
2. International Labour Office, ILO Office in Argentina, Argentina, Ministerio de Trabajo E y SS, Unión Industrial Argentina. Manual de buenas prácticas en teletrabajo. Buenos Aires: OIT; 2011.
3. LEY 1221 DE 2008 [Internet]. 1221 DE 2008 jul 16, 2008. Disponible en: [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf)
4. Buceamos en el origen y el concepto de Teletrabajo [Internet]. [citado 19 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://www.reasonwhy.es/actualidad/teletrabajo-concepto-historia-legislacion-espana>
5. Rodríguez BO, Sánchez TL. The Psychosocial Impact of COVID-19 on health care workers. *Int braz j urol.* julio de 2020;46(suppl 1):195-200.
6. Cifuentes-Leiton DM. Teletrabajo en dos tiempos psicosociales: gobierno, empleadores y teletrabajadores. *DesGeren.* 31 de julio de 2020;12(2):1-25.
7. Anderson AJ, Kaplan SA, Vega RP. The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being? *European Journal of Work and Organizational Psychology.* 2015;24(6):882-97.
8. Lind K. Mutual Aid During a Pandemic: A Group Work Class Example. *Social Work with Groups.* 2020;1-4.
9. Herrero MTV, Alberich JIT, Vicente AT, Torre MVRI de la, García LC. El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho.* 2018;9(2):287-97.
10. Louzán Mariño R. Mejorar la calidad de las evaluaciones de riesgos psicosociales mediante el control de sesgos. *aprl.* 15 de enero de 2020;23(1):68-81.
11. Romero Saldaña M, Moreno Pimentel AG, Santos Posada A. Enfermería del Trabajo: competencia y experiencia para alcanzar la seguridad, la salud y el bienestar de la población laboral. *Enfermería Clínica.* noviembre de 2019;29(6):376-80.
12. Colombia C. Ley 1562 de 2012. Sistema de riesgos laborales. Bogotá. Colombia. 2012;
13. de Bogotá C de C. Ley 100 de 1993. 1993;
14. Ramírez Velázquez J. El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *rev.colomb.antropol.* 30 de junio de 2019;55(2):117-47.
15. Díaz Naranjo DL. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública.* 2011;2(1):80-4.

16. Ministro de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario Oficial 47059. 2008;
17. Rubbini NI. Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. En Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la ...; 2012. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf)
18. Evanoff BA, Strickland JR, Dale AM, Hayibor L, Page E, Duncan JG, et al. Work-Related and Personal Factors Associated With Mental Well-Being During the COVID-19 Response: Survey of Health Care and Other Workers. *J Med Internet Res*. 25 de agosto de 2020;22(8):e21366.
19. Pérez Sánchez C. El teletrabajo: ¿ Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *IDP Revista de internet, Derecho y Política*. 2010;(11):24-33.
20. Adams M, Lazarsfeld-Jensen A, Francis K. The implications of isolation for remote industrial health workers. *Rural Remote Health* [Internet]. 13 de mayo de 2019 [citado 13 de octubre de 2020]; Disponible en: <https://www.rrh.org.au/journal/article/5001>
21. Arce Julio R, Rubio Buchard K, Cuadro Vizcaino H, Fonseca-Angulo R, León-García M, Rodríguez-Barraza P. Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. 2020;29(1):42-56.
22. Lopez-Leon S, Forero DA, Ruiz-Díaz P. Recommendations for working from home during the COVID-19 pandemic (and beyond). *Work*. 1 de junio de 2020;66(2):371-371-5.