



Serie Proyectos de Investigación e Innovación

Superintendencia de Seguridad Social

Santiago - Chile

INFORME FINAL

Estrategia para la implementación de teletrabajo en empresas de servicios

Autores: Eloy Mansilla Lucero

Rodrigo van Bebbber Ríos

Matías Toro Ipinza

Daniela Castillo Mansilla

Felicia Lucero Díaz

Cristóbal Marín Anguita

2022





SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

SUPERINTENDENCE OF SOCIAL SECURITY

La serie Proyectos de Investigación e Innovación corresponde a una línea de publicaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, que tiene por objetivo divulgar los trabajos de investigación e innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo financiados por los recursos del Seguro Social de la Ley 16.744.

Los trabajos aquí publicados son los informes finales y están disponibles para su conocimiento y uso. Los contenidos, análisis y conclusiones expresados son de exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente la opinión de la Superintendencia de Seguridad Social.

Si requiere de mayor información, sobre el estudio o proyecto escriba a: investigaciones@suseso.cl.

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: www.suseso.cl.

The Research and Innovation Projects series corresponds to a line of publications of the Superintendence of Social Security, which aims to disseminate the research and innovation work in the Prevention of Occupational Accidents and Illnesses financed by the resources of Law Insurance 16,744.

The papers published here are the final reports and are available for your knowledge and use. The content, analysis and conclusions are solely the responsibility of the author (s), and do not necessarily reflect the opinion of the Superintendence of Social Security.

For further information, please write to: investigaciones@suseso.cl.

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: www.suseso.cl.

Superintendencia de Seguridad Social
Huérfanos 1376
Santiago, Chile.

Contenido

1. Introducción	4
Antecedentes	4
Objetivos	4
2. Marco teórico.....	5
2.1. Determinantes para la realización de teletrabajo	5
2.1.1. Impulsores Sociales	5
2.1.2. Impulsores en el lugar de trabajo.....	6
2.1.3. Impulsores tecnológicos	7
2.2. Posibles efectos del teletrabajo en la salud de las personas.....	8
2.3. Definiciones conceptuales sobre trabajo a distancia y teletrabajo	9
2.3.1. Categorías de teletrabajo	10
2.3.2. Definición de teletrabajo a utilizar en este estudio	14
2.4. La revisión integrativa en la construcción de evidencia científica.....	15
3. Materiales y método.....	16
3.1. Revisión revisión integrativa.....	16
3.2 Estudio cuantitativo	20
3.3 Estudio cualitativo	21
4. Resultados y discusión	24
4.1 Evidencia de la investigación panorámica de teletrabajo en período prepandémico ..	24
4.1.1. Teletrabajo en el mundo.....	24
4.1.2 Situación del teletrabajo en Chile.....	46
4.1.3. Impactos en Salud y seguridad de los trabajadores que se desempeñan en la modalidad de teletrabajo	47
4.1.4 Teletrabajo en condiciones de pandemia por COVID-19	59
4.1.5. Gestión de riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales en las modalidades de trabajo a distancia y teletrabajo.....	67
4.2 Componente cuantitativo, análisis del cuestionario.....	81
4.3. Resultados cualitativos.....	112
5. Guía sobre estrategia y plan de acción para el control de riesgos en teletrabajo	120
5.1. Introducción	120
5.2. Objetivos y alcance de la guía	121
5.3. Responsabilidades sobre la salud y seguridad en el trabajo	121
5.3.1. Rol de empleadores.....	121

5.3.2. Rol de los trabajadores	122
5.3.3. Rol del Organismo Administrador de la Ley 16.744	122
5.4. Principales factores de riesgos en teletrabajo o trabajo a distancia y recomendaciones de medidas de control.	123
5. 4.1. Factores del ambiente de trabajo	123
5.4.2. Factores ergonómicos	126
5.4.3 Factores psicosociales y fatiga mental	129
5.5. Autoevaluación de riesgos del trabajo.....	132
5.6. Otras medidas preventivas para el control de riesgos en teletrabajo y trabajo a distancia desde empleadores y Organismos Administradores.	132
5.6.1. Capacitación desde el empleador	132
5.6.2. Asistencia técnica del Organismo Administrador	133
6. Conclusiones	134
Bibliografía consultada y referencias.....	137
Anexos.....	153
Anexo 1 Documento para validación de lenguaje del cuestionario	153
Anexo 2. Encuesta aplicada.....	154
Anexo 3 Instrumento para el estudio cualitativo.....	174
Anexo 4. Consentimiento Informado.....	176
Anexo 5. Autoevaluación de riesgos. Superintendencia de Seguridad Social	179

1. Introducción

Antecedentes

En la actualidad, con el acelerado desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), se observa a nivel internacional y nacional, una emergente y creciente tendencia a que los trabajadores asuman sus funciones mediante una modalidad que se ha denominado “teletrabajo”. Como toda nueva forma de actividad laboral, aparecen nuevos riesgos y desaparecen o se atenúan otros existentes, constituyendo esto un desafío para la gestión de salud y seguridad en el trabajo. Es más, nos enfrentaremos en un futuro cercano a efectos que aún no conocemos de esta nueva modalidad laboral.

Las nuevas tecnologías (TIC) no solo han impactado la modalidad del trabajo sino también la vida cotidiana. El trabajo actual, especialmente aquel trabajo respecto a la información y el conocimiento se fundamenta en el intercambio por internet o bien intercambio de datos por redes privadas. Las fronteras entre actividad laboral y actividad familiar/personal se hacen muchas veces difusas dado que estas tecnologías permiten realizar ambas desde cualquier lugar y en cualquier momento (OIT, 2019).

Asumiendo que la nueva realidad mundial respecto a la modalidad de teletrabajo, el año 2018 en Chile, se presentó un primer proyecto de ley que buscaba regular temas tales como los procedimientos, requerimientos, derechos y deberes del trabajador y el empleador, frente a esta nueva forma de organizar el trabajo. Actualmente aprobada la Ley 21.220, fue promulgada el 24 de marzo de 2020.

En esta línea de incertidumbre sobre futuros riesgos del trabajo y medidas preventivas que se pueden adoptar, el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) se ha interesado en estudiar en profundidad las características del teletrabajo, los riesgos laborales específicos que se pueden presentar y especialmente, cuáles serían las medidas preventivas que se podrían sugerir para resguardar la salud de trabajadoras y trabajadores que desarrollen sus actividades laborales en esta modalidad.

A todo lo señalado, se puede agregar la situación que, en la actualidad, y por primera vez en un mundo conectado por medio de TICs, enfrenta la propagación del COVID 19 (Coronavirus) y el efecto que tendrán sobre la sociedad y las formas de trabajo remoto, las diversas medidas que se toman para disminuir el contacto social.

El estudio propuesto contempla tres componentes interrelacionados: investigación de la situación internacional mediante revisión integrativa, investigación cuantitativa/cualitativa en el ámbito nacional de actores involucrados en el ejercicio de teletrabajo y diseño de un instrumento guía para abordar la prevención de riesgos laborales en trabajadores que realizan teletrabajo.

Objetivos

Objetivo General

Investigar los efectos en salud derivados del trabajo realizado en la modalidad de teletrabajo en Chile y realizar una propuesta práctica para abordar la prevención de riesgos laborales en dicha forma de trabajo.

Objetivos específicos

- i. Conocer las estrategias en Seguridad y Salud en Trabajo (SST) desarrolladas por empresas que tengan trabajadores en modalidad de teletrabajo.
- ii. Describir los principales riesgos para la salud del teletrabajo en el mundo y en Chile.
- iii. Definir una estrategia y plan de acción para el control de dichos riesgos

2. Marco teórico

2.1. Determinantes para la realización de teletrabajo

El presente estudio aborda las razones por las que se realiza teletrabajo, los posibles impactos en la salud y seguridad en el trabajo y las principales recomendaciones para la mitigación de los riesgos laborales en esta modalidad del trabajo a distancia.

Spinks, W (2011), Presidente de la Academia Internacional del Teletrabajo y profesora de Ciencia de la Gestión en Universidad de Ciencias de Tokio, identifica 3 impulsores del teletrabajo que podrían dar cuenta de las razones en que se fundamenta la realización de la actividad laboral en esta modalidad

2.1.1. Impulsores Sociales

Se considera que el teletrabajo se expandió en la década del 70 en California, Estados Unidos. El impulsor inicial fue el Shock del Petróleo de 1973, que hizo surgir temores respecto del aumento de los precios del petróleo. Tales temores fueron particularmente fuertes en el sur californiano debido a su dependencia de transportes en vehículos privados. Con el desarrollo de la tecnología de las comunicaciones, nació el germen de una idea de sustituir el transporte de conmutación vehicular con el transporte del trabajo de la oficina al hogar por medio de las telecomunicaciones. El fenómeno fue denominado “telecommuting” (trabajo a distancia), y fue razonablemente popular durante un período de tiempo en un área geográfica limitada.

Una vez que los temores del Shock Petrolero se hicieron a un lado, ocurrió lo mismo con el interés en el teletrabajo. El siguiente impulsor social que apareció en escena fue una vez más en California del Sur, esta vez alrededor del inicio de los años 80. El tema en esta oportunidad fue la calidad del aire. El teletrabajo fue visto como una manera efectiva de disminuir la cantidad de viajes con motivo del trabajo.

También en la década del 80, aunque mayormente en Europa y en cierta medida en Japón, emergió una tercera fuerza social conductora del teletrabajo: el deseo de aprovechar el teletrabajo para limitar la expansión urbana descontrolada y para revitalizar las comunidades rurales. En países tan diversos como Finlandia y Japón, el teletrabajo, con su habilidad de transferir el trabajo a las líneas de comunicación en vez de hacerlo a las autopistas, fue visto como una herramienta valiosa para llevar el trabajo a las áreas del interior, y de esta manera retener a la población allí. Los numerosos telecentros de Europa datan de esa época.

En los años 90 se agregó incluso un impulsor más: la necesidad de que la sociedad respondiese a desastres naturales y/o a aquellos producidos por la mano del hombre (bombardeo de 1993

del World Trade Center en Nueva York; el terremoto de Northridge de 1994; el gran terremoto de Hanshin de 1995 en Kobe, Japón; y los ataques de gas venenoso de 1994 y 1995 en Japón). La idea que utilizando acuerdos de teletrabajo para dispersar la fuerza de trabajo, no solamente se disminuiría el atractivo para los posibles ataques terroristas, sino que también limitaría el costo de tales ataques en términos de vidas humanas y paralización de la actividad económica.

Este enfoque fue reforzado al desencadenarse varios brotes de gripe Aviar y especialmente por el brote de gripe porcina en el año 2009. En la actualidad, el teletrabajo se incluye con frecuencia en los Planes de Continuidad del Negocio en muchas corporaciones, a fin de evitar el contagio en gran escala. En todos estos casos puede advertirse la misma preocupación: el de mantener la sostenibilidad de la sociedad en términos de electricidad, calidad del aire, desarrollo urbano y rural y gestión de los riesgos.

2.1.2. Impulsores en el lugar de trabajo

Para Spinks (2011), lo más importante en términos cronológicos y de impacto, es el aumento del trabajo femenino a partir de fines de la década del 70. Especialmente, porque en dicha época comienzan a asumir posiciones de responsabilidad en el mundo corporativo. El teletrabajo fue visto como una manera de retener al personal clave, ayudando al mismo tiempo a las mujeres a compatibilizar la carrera con sus responsabilidades familiares.

En los albores de los años 80 muchos lugares de trabajo, especialmente en Norteamérica, fueron duramente golpeados por la recesión económica, a fines de la década del 80 la reducción de personal constituía una estrategia propia del recorte de costos, lo que se tradujo en tener que hacer más trabajo con menos personal. Puesto que el teletrabajo prometió los beneficios de menos viajes, menor cantidad de interrupciones en la oficina, y un cronograma más flexible, muchos gerentes comenzaron a aprobar esta modalidad de trabajo incluso en ausencia de una política interna formal.

La necesidad de hacer más con menos se vio más agravada por la denominada Revolución de las tecnologías de la información (TI), creando una economía global y de movimientos rápidos. Ahora, el desafío de la gerencia no era solamente hacer más con menos, sino de manera más rápida, ello facilitó que algunos trabajadores trabajaran desde casa, a esto también contribuyó que las comunicaciones con el exterior posibilitaron que los trabajadores pudiesen contactar a sus contrapartes “fuera” del horario normal de trabajo, sin tener que estar atados al escritorio de la oficina. Al mismo tiempo, muchos negocios comenzaron a utilizar oficinas en otros lugares para realizar las operaciones de respaldo que se aprovechaban de las diferencias de horario.

Ya en la década del 90, la fabricación comenzó a ser sustituida por las nacientes industrias de la información y servicios, como los generadores principales de la actividad económica, conduciendo al aumento del trabajo asociado al conocimiento. Como los trabajadores utilizaban de forma creciente la tecnología de la información a fin de agregar valor, el lugar físico de trabajo se convirtió en menos importante. La innovación, la creatividad y la gestión del conocimiento eran ahora el foco del negocio y los lugares diversos, así como los equipos diversos eran vistos como componentes clave. Es en ese tiempo que los equipos virtuales, y verdaderamente, la oficina virtual, se tornan partes de la escena.

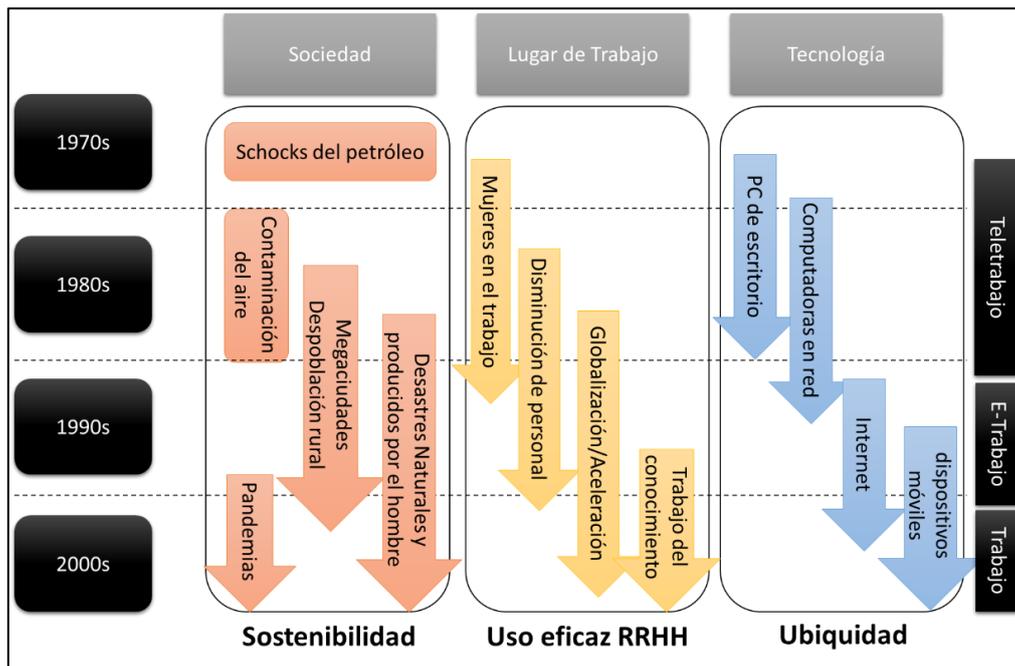
2.1.3. Impulsores tecnológicos

Finalmente, en las últimas décadas han ocurrido cambios enormes sobre la forma en que se hacen negocios y sobre la naturaleza del trabajo que puede realizarse fuera de la oficina. Cuando fue posible colocar en red a las computadoras en los años 80, la variedad de tareas que el teletrabajador podría realizar aumentó exponencialmente. Y cuando la internet hizo su aparición en los años 90, el teletrabajador no sólo podía tener acceso a los archivos internos, sino que podía comunicarse con personas en otras redes, y también tener acceso a una gran variedad de material en línea, podían enviar y recibir trabajo sin tener que visitar las instalaciones de las empresas; los negocios en internet podían anunciar y vender sus productos sin un mercado físico. La computación en “nube” es el próximo paso en una larga fila de accesos mejorados a los datos y a la información. Estas tendencias han aumentado con la llegada de las telecomunicaciones móviles a mediados de los años 90. Un teléfono ya no conecta con un lugar determinado, sino a una persona determinada.

Un teléfono hoy permite al teletrabajador estar siempre en contacto con la oficina. El enlace constante y común que une a todos estos facilitadores tecnológicos es la ubicuidad: en cualquier lugar, en cualquier momento, con acceso a la información que se necesita para trabajar, para contactar a los compañeros de trabajo y a los clientes. Ahora que podemos trabajar en cualquier parte, a cualquier hora, debemos elegir cuándo y dónde vamos a trabajar.

Lo que una vez fue “telecommuting” se transformó en teletrabajo, a medida que el fenómeno se diseminaba a negocios basados en el hogar, al sector público y a comerciantes solitarios. A medida que la denominada Revolución de la TI comenzó a modificar muchos aspectos de cómo vivimos y trabajamos y la electrónica se tornó un pilar del negocio, vimos que el nombre trabajo electrónico, imitando a otros términos populares, tales como e-mail (correo electrónico), e-commerce (comercio electrónico), e-government (gobierno electrónico), e-books (libros electrónicos), etc. Y... ¿qué queda para el siglo XXI? Spinks, W. (2011) apuesta por la eliminación completa de todos los prefijos, para adoptar simplemente el de “trabajo”

Figura 1: Evolución Teletrabajo



Fuente: W. Spinks (2011)

2.2. Posibles efectos del teletrabajo en la salud de las personas

En una aproximación hacia identificar los posibles efectos que podría tener la modalidad de teletrabajo sobre la salud de las personas, podemos señalar que los estudios de caso, así como una revisión de la literatura, han mostrado que los trabajadores consideran generalmente que el teletrabajo en el hogar tiene un efecto positivo en su salud, aunque se identifican problemas potenciales derivados del diseño de las estaciones de trabajo, largas horas y aislamiento (Silvie Montreuil & Katherine Lippel, 2002). Los nuevos riesgos documentados dicen relación con salud mental y afecciones musculoesqueléticas principalmente, por su parte las empresas se enfrentan a un escenario nuevo para prevenir los efectos deletéreos del trabajo en esta modalidad.

El informe de Eurofound/OIT (2019) señala varios aspectos considerados como positivos del teletrabajo entre ellos:

- una mayor autonomía sobre el horario que permite organizar la jornada laboral con más flexibilidad,
- un menor tiempo de desplazamiento al lugar de trabajo que mejora el equilibrio entre la vida laboral y personal, y
- una mayor productividad.

También identifica desventajas tales como:

- la tendencia a trabajar más horas,
- superposición entre el trabajo remunerado y la vida personal, lo cual puede generar niveles de estrés más altos.

2.3. Definiciones conceptuales sobre trabajo a distancia y teletrabajo

La irrupción acelerada de las nuevas formas de comunicación digital y la capacidad de manejo de datos en el siglo XXI, producida por los avances tecnológicos asociados a la capacidad de procesamiento de información ha impactado fuertemente en las modalidades del trabajo, no solo respecto al ambiente físico donde el trabajador realiza sus labores, sino que, además, ha modificado la organización del trabajo y las relaciones de empleo.

Con el devenir de la revolución industrial, particularmente con la segunda industrialización, las empresas tendieron a fusionarse o a conformar sociedades y consorcios privilegiando la instalación de grandes centros productores de bienes y servicios que requerían gran cantidad de trabajadores. Posteriormente, las economías de países occidentales fueron modificando las relaciones de empleo hacia la tercerización productiva generando pequeñas empresas o encargando trabajo a terceros. Surge así un modo de trabajo realizado fuera del centro productivo ya sea realizado por personas individuales o por empresas prestadoras. Como una medida de protección laboral de aquellos trabajadores que recibían un salario directamente de un empleador de gran empresa y que realizaban su trabajo en su hogar o en cualquier otro lugar distinto al de la empresa, se introdujo en las legislaciones laborales el concepto de “trabajo a distancia”. En ejemplo de ello es la legislación española que define el trabajo a distancia de la siguiente manera: “Tendrá la consideración de trabajo a distancia aquel en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa.” (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015)

El teletrabajo es un tipo especial de trabajo a distancia que utiliza un enfoque organizacional muy flexible y efectivo para trabajar, está sintonizado con las nuevas capacidades de los trabajadores modernos como el desarrollo de nuevos sistemas de comunicación entre las personas y su relación con el trabajo.

Presenta una alternativa a la forma tradicional de trabajo el cual proyecta, organiza y diseña los puestos de trabajo de forma más flexible y que puede llevar a nuevas herramientas para optimizar algunas áreas de trabajo (Alexandra et al., 2017).

El teletrabajo presenta varias oportunidades:

- La oportunidad de superar las limitaciones de distancia y separación a través de información por algún medio digital.
- La oportunidad de cambiar la estructura organizativa de las empresas.
- La oportunidad de mejorar la calidad de vida.

El teletrabajo ha ido evolucionando de la mano con el desarrollo de las nuevas tecnologías e investigaciones, principalmente de las áreas de las ciencias de la informática, siendo esta, de alguna forma, pionera en el uso del teletrabajo.

Al estudiar la historia, el teletrabajo comenzó siendo utilizada desde la década de los 70, si bien tenía un alto costo de implementación, existieron claras ventajas en su uso (Blount, 2015; Bonilla Prieto, Plaza Rocha, De Cerquera, & Riaño-Casallas, 2014; Venolia, Erickson,

Tang, Mazza, & Herring, 2014). Cuando se comenzó de forma masiva la fabricación de microprocesadores en los años 90, da paso a la creación de los laptops y teléfonos inteligentes, abriendo un mundo de oportunidades y estructuras que se vinculan a la creación de nuevas formas de teletrabajo.

En la edición de 2012 el diccionario de la Real Academia Española incorpora el término teletrabajo y lo define como: "Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa, utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas". Es decir, el teletrabajo puede entenderse como una modalidad de trabajo que se realiza fuera de la oficina o lugar de trabajo habitual, apoyándose en tecnología que permite trabajo a distancia. En la actualidad, con la aparición de tecnologías de la información y de las comunicaciones, una parte importante del trabajo a distancia es realizado desde computadores.

Por otra parte, en Estados Unidos la definición oficial de "teletrabajo" se puede encontrar en la Ley de Mejora del Teletrabajo de 2010" (EUCongress, 2010) donde se señala que el término 'teletrabajo' (o 'telework') se refiere a un acuerdo de flexibilidad laboral bajo el cual un empleado realiza los deberes y responsabilidades de la posición de dicho empleado y otras actividades autorizadas, desde un sitio de trabajo aprobado que no sea el lugar donde el empleado trabajaría de otra manera " (OPM.gov, 2008).

En la práctica, el "teletrabajo" es un acuerdo de trabajo que permite a un empleado realizar un trabajo, durante cualquier parte de las horas regulares pagadas, en un lugar de trabajo alternativo aprobado (p. Ej., El hogar, el centro de teletrabajo). Esta definición de teletrabajo incluye lo que generalmente se denomina trabajo remoto, pero no incluye ninguna parte del trabajo realizado durante un viaje oficial o trabajo móvil.

En el idioma inglés se utilizan los términos telecommuting y teleworking haciendo una diferencia entre el teletrabajo como trabajo a distancia con movilidad y el teletrabajo sin viajes diarios.

Para aquellos trabajos en que se utiliza tecnología de información y comunicación móviles (Teléfonos móviles, Tablet etc.) se utiliza la sigla T/ICTM en inglés o T/TCIM en español.

En el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo del 16 de julio de 2002 se define el concepto como: "El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular".

Desde una perspectiva integral podemos afirmar que el teletrabajo contiene tres elementos esenciales:

- Corresponde a una actividad laboral remunerada.
- Es un trabajo a distancia, fuera de las instalaciones de la empresa.
- Para su realización se utilizan herramientas de tecnología de la información y comunicaciones.

2.3.1. Categorías de teletrabajo

El concepto de teletrabajo incorpora distintos componentes, en Tabla 1, se expone una clasificación que incorpora el lugar de desempeño, la tecnología utilizada y la forma de organización del trabajo y sus respectivas descripciones.

Tabla 1. Clasificación de teletrabajo acorde a tres categorías

Clase	Clasificación	Descripción
Espacio de realización Lugar en que se presta el servicio	Teletrabajo a domicilio	Se prestan los servicios en el propio domicilio con distintas formas de administración, especialidades y vínculos con la empresa
	Teletrabajo en telecentros	Se ponen a disposición de los usuarios, empresas o teletrabajadores los medios e infraestructuras necesarios
	Centros satélites	Áreas de trabajo de una empresa que aproximan centros potenciales al trabajador en una parte diferencial de la actividad productiva
	Teletrabajo móvil o nómada	Desarrollado por trabajadores dotados de medios informáticos adecuados y localizados en todo momento para transmitir o recibir información
	Teletrabajo off shore o transnacional	Se presta en un país distinto a la empresa matriz
Tecnología utilizada Forma de realizar la transmisión de orden, información y resultados	Teletrabajo on line	Se realiza mediante conexión telemática, el trabajador opera a través de un videoterminal mediante relación interactiva con el ordenador central, con controles e instrucciones por la empresa y en tiempo real
	Teletrabajo one way line	El equipo informático del trabajador está conectado al central de la empresa, transmite la información, pero sin control directo del empresario
	Two way line	Se trabaja con una terminal inserta en una red de comunicaciones, con un diálogo interactivo y control en tiempo real por la empresa
	Teletrabajo off line	No existe conexión telemática y la transmisión es por medios externos. CD-rom, disquetes, teléfono, correo postal o electrónico

Organización del Trabajo	A tiempo completo o mixto	
	A tiempo parcial	
Trabajo Individual, colectivo o cooperativo	Según la relación contractual	Por cuenta propia o ajena

Fuente: Adaptado de Cordova Olivarría S. Cuarto congreso nacional de estudios de trabajo. México (Vicente, MT. 2018).

Por otra parte, considerando la prevención de riesgos y protección que requiere el teletrabajador, se identifican ventajas e inconvenientes de esta forma de trabajo. Siguiendo a Vicente (2018a), se puede señalar que se identifican ventajas e inconvenientes del teletrabajo:

Ventajas

1. La reducción de problemas de transporte.
2. La posibilidad de flexibilizar el horario.
3. La ganancia neta del tiempo empleado.
4. La mayor autonomía profesional.
5. El Trabajo se desarrolla en un medio familiar.
6. La superación de las barreras arquitectónicas en personas con movilidad reducida (reducción de riesgos laborales y accidentes en el trabajo).
7. Evita o reduce los accidentes en trayecto, al no tener que utilizar medios de transporte.
8. Reduce costes por menor necesidad de ampliación o mantenimiento de las instalaciones de la empresa, y origina un menor gasto en maquinaria, luz u otros servicios.
9. Permite el nacimiento de nuevas empresas, pequeñas y medianas, que, al no necesitar de fuerte inversión de capital para ubicar físicamente sus instalaciones, pueden contratar a un mayor número de trabajadores y, por lo tanto, crear más empleo.
10. Constituye una válida alternativa a la necesidad de traslado, movilidad geográfica e, incluso, de despido de los trabajadores por cierre del actual centro de trabajo.
11. Favorece el desarrollo de zonas rurales, aisladas o deprimidas económicamente, a través de iniciativas públicas o privadas para suministrar servicios inexistentes y fomentar el empleo en las mismas.
12. Permite la descentralización geográfica o expansión de las grandes empresas a través de la presencia en nuevos mercados, captación de nuevos clientes y oferta de nuevos servicios.
13. Aumenta, por lo general, la productividad del trabajador por su mayor comodidad o libertad a la hora de realizar el trabajo y de una menor vigilancia o presión empresarial (especialmente, en las modalidades off line y on way line), así como por un menor nivel de absentismo o de faltas de puntualidad al trabajo por problemas de desplazamiento. Tampoco tendrán cabida las ausencias al trabajo por el mero padecimiento de enfermedades infectocontagiosas cuando, superada la fase aguda, no impiden el desarrollo de la prestación laboral.

14. Ofrece a la sociedad una serie de nuevos productos y servicios, tales como la telecompra, telemedicina o teleinformación, lo que contribuye a aumentar la calidad y el nivel de vida de los ciudadanos.

Inconvenientes

1. Falta o disminución de contactos o apoyos sociales.
2. Mayores necesidades de ayuda en el trabajo.
3. Necesidad de autodisciplina para gestionar el tiempo, al contar con un horario flexible.
4. Necesidad de que existan tareas y funciones que deban ser auto supervisadas.
5. Necesidad de una fuerte motivación en el trabajo.
6. Precisa de un proceso selectivo muy exigente que cuente con personas realmente capacitadas técnica y anímicamente para adaptarse al nuevo medio de organización flexible del trabajo y a la autodisciplina.
7. Riesgo de adicción al trabajo.
8. Riesgo de aislamiento o de falta de motivación en trabajadores, para los cuales el hecho de trabajar en su domicilio podría llevarlos a no distinguir entre tiempo de trabajo y tiempo libre; o de aquellos otros que, por su débil voluntad o falta de concentración, necesitan rodearse de un ambiente de trabajo (con presencia de compañeros) que les motive.
9. Aumento de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, derivado de la inobservancia de las normas de seguridad e higiene exigidas en la empresa, por lo que se recomienda que el lugar de trabajo esté aislado del resto del edificio, dedicado a vivienda u otras actividades, lo que, a su vez, facilita la conservación de los documentos e instrumentos de trabajo adecuados. Se debe una especial atención a la constante exposición ante las pantallas de los ordenadores.
10. Dificultad para conseguir un equilibrio físico y psicológico entre la vida doméstica y la actividad profesional.
11. Pérdida de la capacidad de iniciativa y de creatividad del trabajador. Lo que se agrava en los supuestos en los que la empresa controla en todo momento la actividad del trabajador, dejándole un corto espacio para la improvisación y la autorresponsabilidad.
12. Riesgo por parte de las empresas de que se produzca una separación entre trabajadores internos y externos, y se adjudique un estatuto más protector (contrato fijo, mayor retribución, cargos de confianza) a los primeros que a los segundos (contratos temporales, menor retribución).

Otros autores como Lamper y Poblete (2018), identifican las **consecuencias, positivas y negativas**, asociadas al teletrabajo del análisis de tres meta estudios:

1. Horas de trabajo y organización del tiempo. Las personas que teletrabajan suelen tener jornadas de trabajo más largas, pero también gozan de mayor autonomía.
2. Desempeño individual y organizacional. La flexibilidad laboral, tiene generalmente efectos positivos en el desempeño.

3. Familia y trabajo. El Teletrabajo puede tener un efecto positivo en el balance familia-trabajo, (debido a la reducción en el tiempo de viaje y la autonomía para organizar el trabajo). Sin embargo, existe el riesgo de superponer los límites entre el trabajo y la vida personal.

4. Inserción laboral. Además de la población con discapacidad, el Teletrabajo se ha entendido como una forma de potenciar la igualdad de oportunidades para otras poblaciones, como mujeres, jóvenes y adultos mayores en el mercado laboral. No obstante, el factor aislamiento puede afectar más a las poblaciones que buscan insertarse mediante el trabajo en la sociedad.

5. Salud ocupacional y bienestar. Factores tales como la ergonomía, los tiempos de viaje, el aislamiento y el sedentarismo, pueden afectar la salud del trabajador.

2.3.2. Definición de teletrabajo a utilizar en este estudio

De las definiciones buscadas se puede concluir que hay una gran variedad de aproximaciones conceptuales e interpretaciones del concepto. Además, tales aproximaciones han venido modificándose en el tiempo con la incorporación de nuevas tecnologías y relaciones laborales. (como la irrupción de telefonía móvil).

Con el fin de precisar en este estudio sobre cuáles tipos de trabajadores se considerarán para el análisis y dado que en Chile se ha legislado recientemente sobre esta materia, incluyendo una definición del concepto, se utilizará dicha definición para los criterios de inclusión que se definan.

La Ley Nº 21.220 establece las siguientes definiciones:

- “Es trabajo a distancia aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa”.
- “Se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios”

Por otra parte, en el Convenio sobre Teletrabajo de la Unión Europea (Bruselas, 2002) se definió el fenómeno del teletrabajo como sigue: “El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular”.

Esta definición es también consistente con la utilizada en Chile en la Ley Nº 21.220 y se utilizará el concepto de teletrabajador amplio, integrando tanto aquellos que realizan el trabajo en su casa o lugar sin movilidad como aquellos que realizan teletrabajo moviéndose de un lugar a otro.

En general, cuando las publicaciones se refieren al teletrabajo suelen utilizar la sigla T/TCIM o “trabajo mediante tecnología de información y comunicación móviles”

2.4. La revisión integrativa en la construcción de evidencia científica.

En ciencias de la salud es cada vez más frecuente encontrar más y más estudios publicados y resulta difícil estar al día en el conocimiento plasmado en la literatura, particularmente respecto a fenómenos muy específicos o que van surgiendo como novedades en la ciencia debido a la aparición de nuevas tecnologías que hacen posible conocer lo que antes era desconocido.

La revisión de la literatura científica tiene como propósito resumir lo que se sabe de un tema y comunicar esta síntesis a una comunidad objetivo. En la actualidad hay variadas formas de sintetizar la información disponible. Sin embargo, todas las revisiones convergen en los siguientes pasos: formulación de una pregunta, recopilación y análisis de datos (Polit y Beck, 2018). Esto permite a los lectores la capacidad de evaluar el intento del revisor de mitigar el sesgo (Cronin, Coughlan y Smith, 2015).

La elección de un método depende del propósito, alcance, tipos de literatura incluida, tiempo y recursos necesarios para ejecutar dicha revisión. Considerando la sistematicidad, transparencia y rigurosidad, las principales estrategias recomendadas son las revisiones sistemáticas y las revisiones integrativas (Toronto y Remington, 2020). Dada la naturaleza de este estudio se decidió realizar una revisión integrativa. Esto se justifica porque la revisión integrativa analiza de manera más amplia un fenómeno de interés que una revisión sistemática y permite diversas investigaciones, que pueden contener literatura teórica y metodológica para abordar el objetivo de la revisión. Este enfoque apoya una amplia gama de indagación, como la definición de conceptos, inclusión de estudios seminales relevantes, la revisión de teorías o analizar cuestiones metodológicas. Similar a la revisión sistemática, utiliza un proceso sistemático para identificar, analizar, evaluar y sintetizar todos los estudios seleccionados, pero no incluye métodos de síntesis estadística.

Revisión integrativa de evidencias respecto a la realización de trabajo a distancia y el impacto en salud. Metodología

Este enfoque metodológico consta de cinco etapas para orientar el diseño de una revisión integrativa (Toronto y Remington, 2020):

1. Etapa de formulación del problema, en la que el propósito general y las preguntas de revisión se expresan claramente. Este punto orienta los primeros criterios de inclusión y exclusión.
2. Etapa de búsqueda bibliográfica, que utiliza una estrategia de búsqueda integral y replicable para recopilar datos. La búsqueda bibliográfica debe ser sistemática en su enfoque y exhaustiva utilizando dos o más métodos, como el uso de múltiples bases de datos electrónicas y métodos de búsqueda manual y de ascendencia (Toronto y Remington, 2020). La búsqueda bibliográfica incluye:

- a. Identificar términos claves. Se identificarán los términos Mesh relacionados con el evento en referencia a teletrabajo y sus consecuencias en salud (outcome), con la exposición y con los resultados obtenidos en la evaluación, para seleccionar los trabajos que presenten resultados para el tema de la búsqueda.
 - b. Realizar búsqueda bibliográfica utilizando las palabras seleccionadas en diferentes bases de datos. Por ejemplo, en revistas indexadas MedLine, Pubmed; LILACS, CINAHL y ProQuest Health, Social Science Database, EBSCO, entre otras que se encuentre pertinentes para la búsqueda.
3. Etapa de evaluación de datos, en la que se valora la calidad metodológica y la relevancia de la literatura seleccionada;
 4. Etapa de análisis de datos, que incluye abstracción, comparación y síntesis de los mismos datos;
 5. Etapa de presentación, en la que se interpretan los hallazgos y las implicaciones para la investigación y para la práctica. Asimismo, se presentan las limitaciones de la revisión, y también se aborda la importancia de difundir los hallazgos.

3. Materiales y método

El estudio contempla tres componentes interrelacionados: investigación de la situación internacional mediante revisión integrativa, investigación cuantitativa/cualitativa de percepción de actores involucrados en el ejercicio de teletrabajo a nivel nacional y diseño de un instrumento guía para abordar la prevención de riesgos laborales en trabajadores que realizan teletrabajo. Se expone a continuación los fundamentos del diseño metodológico que sustenta el estudio.

3.1. Revisión revisión integrativa.

En el presente estudio se aplicó la metodología de prisma para la integración y clasificación de la información (Pollock, A. 2018; Khan, K. 2003). El método corresponde a una actualización de la declaración QUORUM, entregando una pauta para las revisiones sistemáticas. Se compone de una lista de verificación y un diagrama de flujo de cuatro fases. Incorpora innovaciones conceptuales y metodológicas, entre las cuales se destaca la definición de la terminología utilizada para describir las revisiones sistemáticas y un mayor rango de aplicabilidad en la selección de estudios.

La literatura científica recopilada también ha sido utilizada en la construcción del marco teórico, las definiciones conceptuales de teletrabajo desarrolladas en el capítulo 2 y en los fundamentos en que se basan los estudios cualitativos y cuantitativos como herramientas para la construcción de evidencia científica.

Para la revisión de la literatura previa de parte del equipo y por criterio de expertos en metodologías de la investigación en salud, se utilizaron palabras de búsquedas o también

conocidos como “path/prompt” en las bases o repositorios de literatura científica. Además, se consideró como fecha límite de búsqueda, el 15 de Julio del año 2020.

Se usaron los siguientes términos de búsqueda seleccionados utilizando los términos MESH y conectores booleanos:

"telework" AND "health, occupational"; "telecommuting" AND "health, occupational"; "telework" AND "health"; (Occupational Health[Mesh]) AND "Telework"; (Occupational Health[Mesh]) AND "telecommuting"; ("Occupational Health"[Mesh]) AND "Telemedicine"[Mesh].

Cabe señalar que Telework y/o telecommuting no son términos MESH por lo que se realizó su búsqueda a todos los campos (“ALL FIELDS”)

De la búsqueda se obtuvieron los siguientes resultados según se muestran en la Tabla 2

Tabla 2. Total de artículos encontrados

Path de Búsqueda	Cantidad de Artículos encontrados
"telework" AND "health, occupational"	24
"telecommuting" AND "health, occupational"	30
"telework" AND "health"	1073
(Occupational Health[Mesh]) AND Telework	19
(Occupational Health[Mesh]) AND telecommuting	6
("Occupational Health"[Mesh]) AND "Telemedicine"[Mesh]	224
Total de Artículos encontrados	1376

Se aplicó filtro de los trabajos publicados entre los años 2015 hasta el 15 de julio del año 2020 dada la gran cantidad de trabajos obtenidos. Con el filtro aplicado se redujo a 483 trabajos. Se eliminaron trabajos repetidos que se encontraban en las distintas bases de datos dejando un nuevo total de 435 publicaciones.

Para este universo de artículos se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión que se señalan a continuación:

Criterios de inclusión:

- Que tuvieran relación con Salud, salud ocupacional o seguridad en el trabajo asociado al teletrabajo o modalidad similar.
- Que fueran artículos publicados desde el 2015 en adelante.
- Que estuvieran relacionados con implementación u organización de teletrabajo.

- Trabajos que en la muestra que consideraban trabajadores en modo de teletrabajo o similar.
- Trabajos que incluyeran beneficios y afecciones en la salud de trabajadores que se encuentren realizando teletrabajo.
- Trabajos publicados en revistas indexadas.
- Trabajos realizados en población adulta (mujeres y hombres de 18 a 65 años).
- Idioma: Inglés, Español y Portugués.

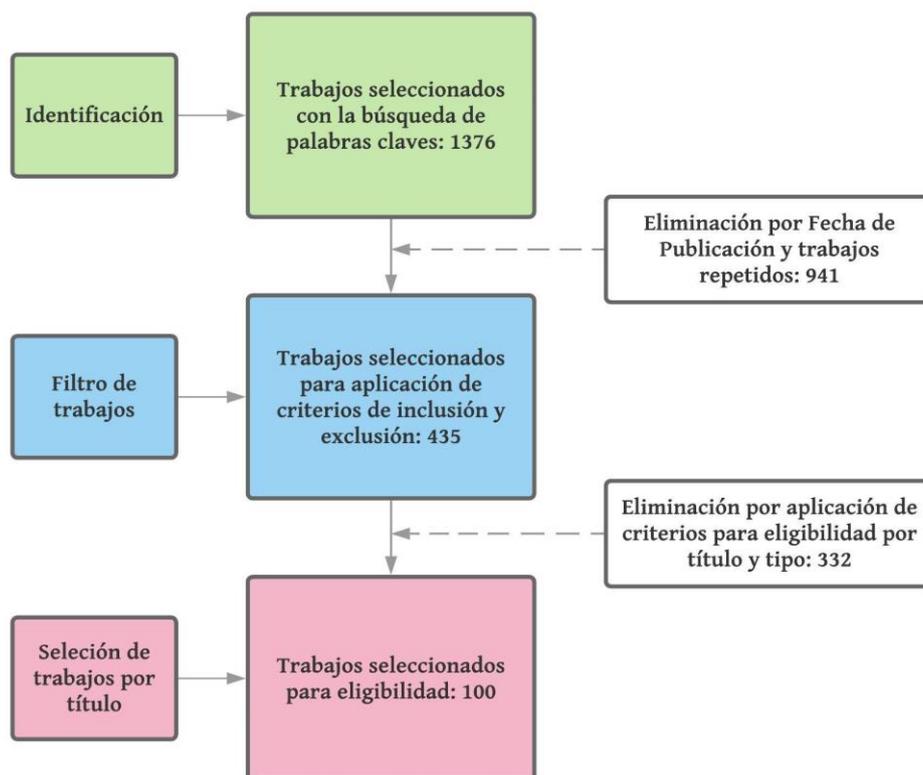
Criterios de exclusión

- Trabajos o estudios de capítulos de libros o trabajos de tesis de grado.
- Trabajos relacionados con políticas de implementación en teletrabajo.
- Teletrabajo en personas con discapacidad.
- Trabajos relacionados con la disminución de huella de carbono o beneficios al medio ambiente por el teletrabajo.
- Trabajos presentados en congresos.
- Artículos de opinión.

Con la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión en los títulos se obtuvo un total de 115 trabajos. De estos se eliminaron 15 trabajos por cribado de tipo (Tesis, Cartas Editor, Artículos de prensa e Idioma del texto).

El proceso se explica según el siguiente diagrama de flujo:

Figura 2 Proceso de Identificación, cribado y elegibilidad de los trabajos.



Fuente: Elaboración propia.

Se muestra en Tabla 8 (pág. 61) toda la base de datos de los trabajos encontrados y seleccionados para la revisión de evidencia sobre efectos en salud del teletrabajo, estrategias de manejos de riesgos y medidas preventivas.

En virtud de la aparición de la pandemia por COVID a fines del año 2019, lo que impactó fuertemente los modos de trabajo, en particular la aparición extendida de teletrabajo, se realizó un segundo proceso de revisión sistemática relacionado solo con teletrabajo en condiciones de pandemia, lo que se expone en el apartado 4.1.4.

3.2 Estudio cuantitativo

Entre los meses de julio y octubre del año 2021, se aplicó un cuestionario a una muestra de 162 trabajadores y trabajadoras de empresas e instituciones de servicios tanto estatales como privados.

Construcción del instrumento

El grupo investigador basado en la información de instrumentos similares y los intereses del estudio elaboró un cuestionario con preguntas distribuidas en secciones que correspondían a las siguientes dimensiones, subdimensiones y componentes de interés.

Dimensiones	Subdimensiones	Componentes
Perfil Encuestado(a)	Datos demográficos	Edad
		Sexo
		Escolaridad
		Región habitación
	Datos del Hogar	Id Componentes del hogar
		Nivel de ingreso personal
		Ingreso del Hogar
	Posición laboral	Posición dentro de la empresa (cargo, función, ocupación CIO)
		Sector ocupacional (público, privado)
		Tipo de contrato
	Perfil de la empresa	Actividad económica de la empresa (CIU)
		Tamaño de la empresa (N° trabajadores)
Características respecto a pandemia (actividad esencial,)		
Desafíos para la implementación de teletrabajo	Condiciones de implementación de teletrabajo	Identificación sobre la situación de teletrabajo en la empresa
		Características del Teletrabajo en pandemia o regular (horarios, obligaciones, etc.)
		Tecnologías utilizadas
	Exploración situación a futuro	Razones para la implementación de teletrabajo
		Posibilidades futuras
Riesgos para la salud y seguridad	Entorno de trabajo	Riesgos físicos, químicos Biológicos ergonómicos.
		Riesgos psicosociales

en el trabajo e impactos en salud		Organización del trabajo
	Impactos en Salud	Accidentes y enfermedades
		Calidad de vida
Medidas de prevención en teletrabajo	Rol de actores	Roles de la empresa
		Rol del Organismo Administrador
		Rol de organismos fiscalizadores
		Rol de los trabajadores
	Normas e instrumentos de prevención	Normativa Legal
		Instrumentos de Prevención (CPHS, Departamento Prevención de Riesgos)
		Capacitación y difusión

Utilizando la información recolectada a partir del cuestionario aplicado, se realizaron análisis univariados y bivariados para caracterizar a los trabajadores y la situación laboral de teletrabajo en Chile.

El borrador construido se sometió a consulta sobre lenguaje utilizado y claridad de preguntas y respuestas a un grupo de 25 personas de una muestra por conveniencia. Además, se evaluaron los tiempos de respuesta al mismo con el fin de determinar de mejor manera el número de preguntas a realizar (ver Anexo 1).

Una vez analizados los resultados se editó un cuestionario final conteniendo 48 preguntas (ver instrumento en Anexo 2), el que se aplicó a trabajadores de empresas e instituciones invitadas a participar mediante la plataforma on line Google Form.

El cuestionario se podía responder libremente en el día y hora que los participantes escogieran, asegurando el anonimato del usuario que accedía a la plataforma para responder.

3.3 Estudio cualitativo

Con el fin de indagar y profundizar algunos aspectos no develados en el estudio cuantitativo, se complementó la información con un estudio cualitativo que consistió en la aplicación de entrevistas semiestructuradas a 8 trabajadores de las empresas e instituciones que habían sido parte de la aplicación del cuestionario.

En este caso se realizaron entrevistas de aproximadamente 20 minutos con el fin de indagar aspectos no revelados suficientemente en el estudio cuantitativo.

La recolección de información se desarrolló en base a una selección de una muestra de informantes voluntarios de las empresas e instituciones participantes. Se buscó mantener la proporcionalidad de sexo de los entrevistados con la muestra de personas que contestaron el cuestionario del estudio cuantitativo.

Cada entrevistado firmó un consentimiento informado (ver Anexo 4) antes de la realización de la entrevista, cuyas preguntas no fueron conocidas por éstos con antelación. Se les aplicó

entrevistas específicas, en reuniones on line mediante plataforma ZOOM, manteniendo un mismo esquema en todas las entrevistas.

Para desarrollar el análisis de la información, se utilizaron los siguientes 5 pasos siguiendo la sugerencia de Cáceres, P., 2003.

- a. El primer paso del análisis corresponde a identificar el material a analizar en función de las preguntas de investigación, la pauta de entrevistas establecidas y las respuestas dadas por los entrevistados.
- b. El segundo paso consta de identificar y definir las unidades de análisis que se corresponden a los trozos de contenido sobre los cuales se desarrollarán los análisis. Las unidades de análisis representan los segmentos del contenido de las respuestas de los entrevistados que son caracterizados e individualizados para posteriormente categorizarlos, relacionarlos y establecer inferencias a partir de ellos. A la unidad de análisis propiamente tal se le denomina, “unidad de registro”, es decir, la unidad de contenido significativo dentro del documento que servirá para extraer resultados

Se reconocen dos tipos de unidades de análisis más comunes:

- Los vocablos: o palabras claves, respecto a un tema o significado particular; o bien, de palabras generales según su disposición dentro del texto y su significado conjunto.
 - Las frases, el párrafo o tema: aquí la unidad de análisis es un grupo de palabras reunidas gramaticalmente. No tienen valor por sí solas, sino a través del conjunto que constituyen.
- c. Como tercer paso se establecen las reglas de análisis. Estas reglas indican cuáles son las condiciones para codificar y, eventualmente, categorizar un determinado contenido analizado. Estas reglas están abiertas a modificación en la medida en que el material es procesado. La retroalimentación constante, desde los datos hacia la formulación de criterios o reglas de codificación y viceversa, es permanente.

Este proceso se desarrolla de manera inductiva, comenzando desde los datos para definir reglas que los clasifiquen y posteriormente codificarlos preguntándose cuál es el tema, aspecto o significado que ellas encierran. Una vez que los datos han sido segmentados y agrupados conforme a las reglas de análisis, se identifica a cada grupo mediante nombre de códigos. Los códigos resumen el conjunto de datos reunidos en una clase, “etiquetan” los segmentos, agregando información al texto a través de un proceso que abstrae las características del contenido agrupado y la sintetiza en un concepto.

- d. El cuarto paso corresponde a la definición de categorías en donde el contenido previamente codificado se ordena y clasifica de modo definitivo. Las categorías representan el momento en el cual se agrupa o vincula la información. El trabajo a desarrollar en esta investigación es descriptivo, por lo que las categorías no estarán demasiado alejadas de la codificación previa conceptualizando en términos de mayor amplitud o abstracción teórica o puede representar interpretaciones acerca del contenido que no se manifiesta de modo explícito, a

través de la construcción del concepto o constructo que denote relaciones en el conjunto de material codificado.

Esta doble intención al categorizar, con descripciones o caracterizaciones, más o menos abstractas, o bien, con interpretaciones que relacionan elementos, permite establecer, para el primer caso, la finalidad principal de trabajar con el “contenido manifiesto”, cerca de la información explícita, en tanto, en el caso de la interpretación, obtenida mediante las relaciones reconocidas de diferentes fuentes codificadas, surge un elemento nuevo: aquel aspecto, criterio o razón que está a la base de dicha relación y que conforma, con su presencia supuesta, el “contenido latente”.

- e. El quinto paso, consiste en la síntesis final que utiliza las categorías y códigos empleados previamente. Se apoya en todo el trabajo inductivo previo y pone énfasis en el esfuerzo reflexivo, descubriendo lazos, causas e interpretándolas de acuerdo a la información disponible.

Toda la información recabada en entrevistas se registró en audio y luego se transcribió para su análisis utilizando un software diseñado para trabajar información cualitativa mediante el método de la Teoría Fundamentada.

4. Resultados y discusión

4.1 Evidencia de la investigación panorámica de teletrabajo en período prepandémico

4.1.1. Teletrabajo en el mundo.

En el presente capítulo se presenta el estado del arte de la situación mundial y nacional sobre la realización de teletrabajo en términos de participación en la actividad económica, los sectores donde se presenta mayormente, los riesgos sobre la salud humana y las medidas preventivas recomendadas.

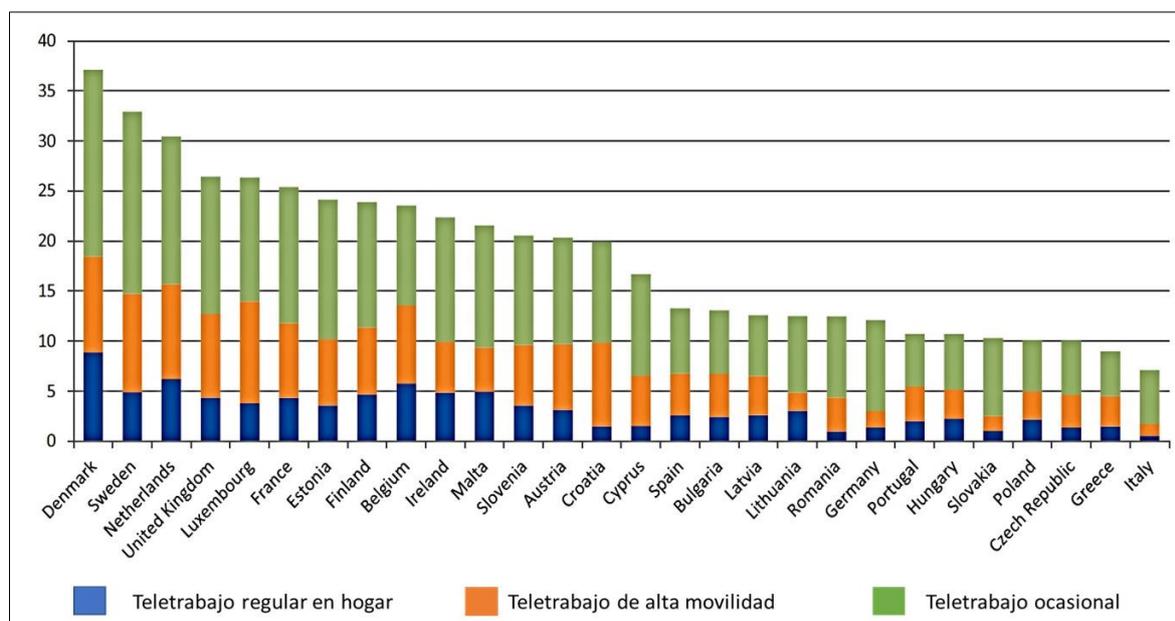
Se han recogido experiencias de buenas prácticas y recomendaciones de instituciones gubernamentales, organismos internacionales, empresas privadas e investigadores que han indagado sobre el tema y publicado en revistas indexadas.

Se excluye el análisis de efectos en salud del teletrabajo circunstancial producto de la pandemia no obstante que se agregará como evidencia en el trabajo de campo contemplado en los componentes cualitativos y cuantitativos.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, EUROFOUND, juntamente con la Organización Internacional del Trabajo, OIT publicaron el 2017 el reporte conjunto “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: los efectos sobre el mundo del trabajo” (Eurofund, 2017), documento que realiza un análisis del impacto del uso de las modernas tecnologías de la comunicación en la vida laboral. Se concluye que la modalidad de teletrabajo facilita el equilibrio entre el trabajo y la vida privada, pero, al mismo tiempo, hace más difusa la frontera entre el trabajo y la vida personal.

Se estudió la situación en 15 países, (Alemania, Bélgica, España, Finlandia, Francia, Hungría, Italia, los Países Bajos, Suecia, Reino Unido, Brasil, Estados Unidos, India y Japón). Además, entrega datos estadísticos de 28 países miembros de la Unión Europea (incluidos los mencionados en el estudio).

Figura 3. Porcentaje de empleados haciendo Teletrabajo (T/ICTM) en 28 países miembros de UE, por categoría y país)



Fuente: Reporte conjunto EUROFOUND-OIT 2019 “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: los efectos sobre el mundo del trabajo”

Entre las conclusiones del informe se destaca:

- En general, la incidencia del T/TICM varía considerablemente, entre el 2% el 40 % de los trabajadores, dependiendo del país, la profesión, el sector y la frecuencia con que los trabajadores participan en esta modalidad de empleo.
- En la Unión Europea, alrededor del 17 % de los trabajadores desempeña su actividad profesional en el marco de algún tipo de T/TICM.
- En la mayoría de los países, es mayor el porcentaje de trabajadores que recurre al T/TICM ocasionalmente que el que lo hace de manera regular.
- El T/TICM es más común entre los profesionales y directivos, aunque también es significativo entre los que ejercen tareas de administrativo o entre los empleados de ventas.
- En cuanto al género, es más probable que sean los hombres los que realicen T/TICM que las mujeres, en cambio, es más frecuentes que sean las mujeres las que opten por el teletrabajo en casa, lo que sugiere que los roles y modelos de trabajo atribuidos a los hombres y a las mujeres y la vida familiar en los diferentes países desempeñan un papel relevante en la configuración del T/TICM.

Otros antecedentes de carácter global han sido reportados por encuestas realizadas por OWLLabs, empresa dedicada a la provisión de equipamiento para teleconferencias. En el informe de 2018. “Estado global del trabajo remoto.” Se reportan los resultados obtenidos de una encuesta a nivel mundial sobre 3028 empleados de 23 países de 6 continentes. Las edades de los encuestados fluctuaron entre 18 y 65 años. La distribución de encuestados por sector económico se resume en la Tabla 3.

Los encuestados cumplían diferentes roles dentro de las organizaciones laborales.

Las conclusiones principales que se desprenden de los resultados de la encuesta pueden resumirse en lo siguiente:

- Los encuestados sudamericanos tienen un 67% más de probabilidades que el promedio de trabajar siempre a distancia.
- Los hombres de todo el mundo tienen un 8% más de probabilidades que las mujeres de trabajar de forma remota.
- Aquellos que trabajan a distancia al menos una vez al mes tienen un 24% más de probabilidades de sentirse felices y productivos en sus roles que aquellos que no trabajan o no pueden trabajar de forma remota y los encuestados sudamericanos son los más propensos a sentirse felices y productivos en sus trabajos.
- Respecto al tipo de relación laboral, los datos muestran que el 56% de las empresas permiten el trabajo remoto, siendo estas "empresas híbridas" que combinan modalidad o son una empresa totalmente remota.
- Respecto a la frecuencia que realizan el teletrabajo solo el 32 % de los encuestados declaró que nunca (o que no puede) realizar teletrabajo (Tabla 3).

Tabla 3. Distribución porcentual de los encuestados según tipo de sector económico y continente.

Sector	África	Asia	Australia	Europa	Norteamérica	Sudamérica
Financiero y Seguros	17	16	10	13	10	8
Gobierno y Educación	17	19	24	20	27	22
Medicina y Cuidado de Salud	9	9	10	11	10	10
Hotelería y Transporte	7	5	9	6	4	5
Industria Manufacturera	10	10	10	13	12	11
Tecnología y Markerting	16	16	10	8	8	10
Otros	24	25	27	29	29	33

Fuente: elaboración propia basado en el informe de 2018. "Estado global del trabajo remoto." De OWLLabs.

Ante la consulta sobre frecuencia con que realizaban trabajo a distancia, las respuestas se agruparon como se muestra en la tabla 4:

Tabla 4. Respuestas a la pregunta ¿con qué frecuencia las personas trabajan a distancia?

Respuesta	Porcentajes
Nunca o no puedo	32 %
Un día por mes	16 %
Un día por semana	13 %
Más de un día a la semana	21 %
Siempre	18 %

Fuente: elaboración propia basado en el informe de 2018. "Estado global del trabajo remoto." De OWLLabs

Situación en Estados Unidos

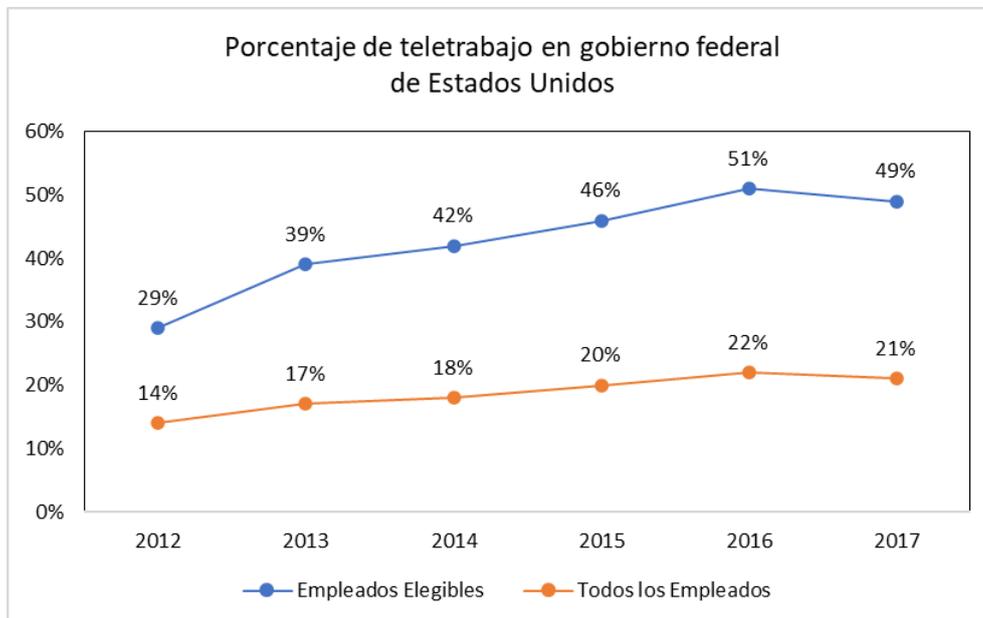
El Informe sobre el estado del trabajo a distancia en el trabajo de empleados de EE. UU., 2017 (Global Workplaces Analytics, 2017) presenta las estadísticas más completas y actualizadas sobre el estado del trabajo a distancia en los Estados Unidos. En este reporte se indica que:

- Aproximadamente 3.9 millones de empleados de los EE. UU., O el 2.9% de la fuerza laboral total de los EE. UU., Trabajan desde su hogar al menos la mitad del tiempo.
- Hubo un aumento del 115 % en el trabajo a distancia entre 2005 y 2015 (3.9 millones de empleados en 2015, en comparación con 1.8 millones en 2005).
- El teletrabajador promedio tiene 46 años o más, y el 50 por ciento de los teletrabajadores tiene 45 años o más.
- Aproximadamente el 53% tiene al menos una licenciatura, en comparación con el 37% de los no teletrabajadores.
- El ingreso anual promedio de los teletrabajadores es \$ 4,000 por año más alto que aquellos que trabajan en el sitio.
- Casi el mismo número de mujeres y hombres teletrabajan.
- Los empleados de tiempo completo tienen cuatro veces más probabilidades de tener la opción de trabajar en casa que los empleados de medio tiempo.
- 40% más de los empleadores de los EE. UU. Ofrecieron opciones flexibles para el lugar de trabajo en 2017 que en 2010.

En el gobierno federal de los Estados Unidos el año 2017 trabajaron 2.193.400 empleados de los cuales 1.013.975 eran "elegibles" para realizar teletrabajo (43%), sin embargo, los trabajadores reportados en teletrabajo solo alcanzaron a 469.810 (U.S. Office of Personnel Management, 2017). Se consideran trabajadores elegibles aquellos que cumplen las condiciones contractuales que establece la Ley.

La figura 4. muestra la evolución de la participación de trabajadores de Gobierno Federal de Estados Unidos que realizan teletrabajo respecto del total y de los trabajadores elegibles.

Figura 4. Participación en Teletrabajo de trabajadores del Gobierno Federal de estados Unidos 2012 a 2017



Fuente: Elaboración propia basada en Status of Telework in the Federal Government, Report to Congress 2018

Reino Unido

En Reino Unido, una encuesta realizada por la Confederación de la Industria Británica (CBI) encontró que el 59 % de las compañías del Reino Unido en 2011 ofreció algún tipo de trabajo a distancia, un aumento del 13 por ciento en 2006, con pequeñas empresas liderando la tendencia para ayudar a reducir los costos de oficina.

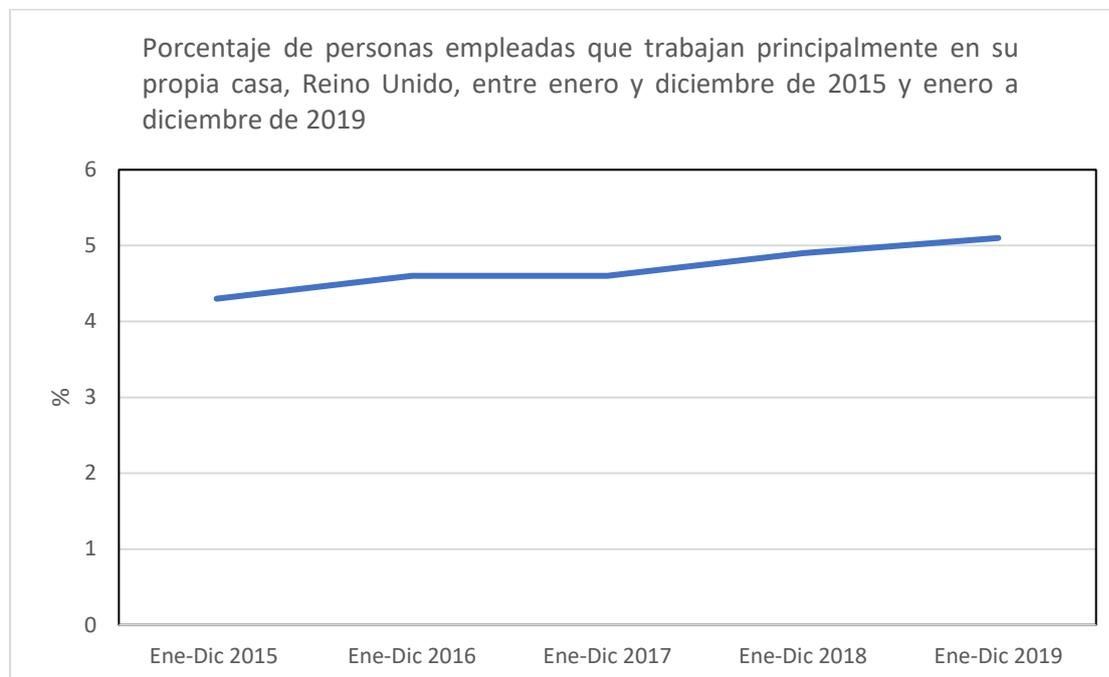
Por otra parte, la Oficina de Estadística de Gran Bretaña (Oficina Nacional de Estadísticas del Reino Unido (ONS)) publicó un informe que indica que 4,2 millones de trabajadores trabajaron en su hogar en 2014 (Eurofound, 2015). Asimismo, en el Reino Unido la tendencia a trabajar lejos de una oficina tradicional, al menos un día a la semana, aumentó del 13.3% en 1997 a 17.1% en 2014 (Eurofound, 2017; Charalampous et al., 2018).

En el 2014 el número total de tele-trabajadores en el Reino Unido aumentó en 1,3 millones (Eurofound, 2015).

Las estadísticas indican que la tendencia a trabajar en el hogar es principalmente para el personal profesional calificado: 15% gerentes, 35% especialistas en diversos campos, 24% calificado en ciertas profesiones (Eurofound, 2015). Esta misma tendencia coincide el 2017, señalando que tan solo un 8% de los trabajadores de fábrica se desempeñan en la modalidad de teletrabajo (Eurofound, 2017).

La evolución de teletrabajo en Reino Unido ha ido en aumento en los últimos años. La figura 5. muestra que, en los últimos 5 años, la proporción de trabajadores que realizan su labor, principalmente desde el hogar aumentó casi un punto porcentual.

Figura 5. Variación de la proporción de personas que trabajan principalmente en el hogar generalmente.



Fuente : Oficina de Estadísticas Nacionales del Reino Unido- Encuesta anual de población actualización marzo 2020

En la encuesta anual de población realizada en Reino Unido (ONS, 2020) se concluye que:

- Algunos sectores industriales, como el transporte y el almacenamiento, el alojamiento y los servicios de alimentación, y el comercio mayorista, minorista y de reparación brindan relativamente pocas oportunidades para que las personas trabajen desde casa.
- Otros sectores industriales, como la información y la comunicación, las actividades profesionales, científicas y técnicas, las actividades financieras y de seguros, y las actividades inmobiliarias, ofrecen muchas más oportunidades de trabajo a distancia.
- Las ocupaciones que requieren calificaciones y experiencia más altas son más propensas a brindar oportunidades de trabajo en domicilio que las ocupaciones elementales y manuales.
- No hay diferencias muy grandes entre el porcentaje de hombres y mujeres que trabajan desde casa, aunque las mujeres tienen más tendencia a trabajar principalmente desde casa y los hombres solo parcialmente.
- Los trabajadores más jóvenes tienen menos tendencia a trabajar desde casa, mientras que aquellos que continúan trabajando más allá de la edad de la Pensión del Estado tienen cada vez más probabilidades de trabajar desde casa.

Una actualización reciente señala que las estadísticas publicadas por la Oficina de Estadísticas Nacionales del Reino Unido mostraron que el 49.2% de los adultos con empleo trabajaban

desde su hogar, como resultado de las medidas de distanciamiento social introducidas en respuesta a la pandemia de coronavirus.

Situación en América Latina

Los países latinoamericanos muestran una gran disparidad en cuanto a trabajadores que se desempeñan en teletrabajo. Tampoco se publican cifras oficiales sobre porcentajes de teletrabajadores.

En esta línea, es necesario considerar que, a diferencia de las empresas de otros países externos a la región, que incorporan este tipo de trabajo desde 1970 ya que cuentan con condiciones mínimas de acceso a internet y tecnologías digitales, en América Latina estas bases no están presentes (ITA-LAC, 2017). Producto de ello, su desarrollo es posterior y su implementación se lleva a cabo por parte de transnacionales que aplican esta práctica laboral en sus casas matrices.

El Primer Informe de Estado del Teletrabajo en América Latina y el Caribe, fue publicado por la Academia Internacional de Transformación del Trabajo-Capítulo América Latina y el Caribe ,ITA-LAC (2017).

De acuerdo con los estudios de la compañía 5G Américas, Brasil lidera el porcentaje de trabajadores en teletrabajo en América Latina con un 12% de la población económicamente activa, siguiéndole argentina con un 10%. (Tabla 5.)

Tabla 5. Cantidad de Teletrabajadores en países de América Latina

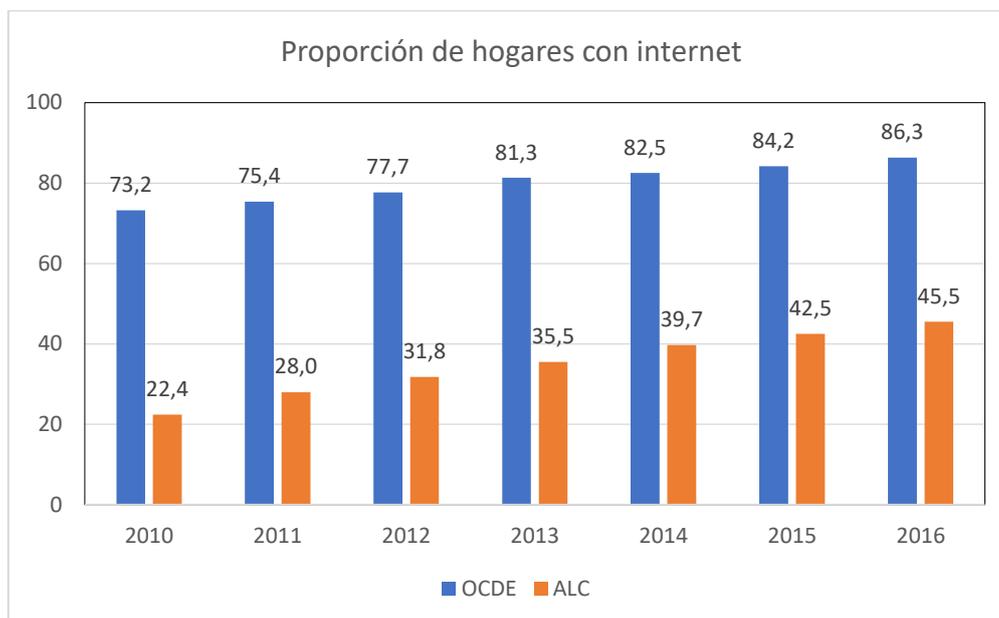
País	Cantidad Trabajadores en teletrabajo	Porcentaje de la PEA
Argentina	2.000.000	10%
Brasil	12.000.000	12%
Colombia	31.000	0,1%
Costa Rica	20.000	0,9%
Chile	500.000	5,2 %
México	2.600.000	4,7 %

Fuente: ITA-LAC 2017. El porcentaje de Población Económicamente activa fue calculado utilizando datos de Banco Mundial

Si bien es cierto la participación del teletrabajo en el mercado laboral es multifactorial, una variable clave es el acceso a tecnologías de información y comunicación (TIC), sin lo cual se hace imposible.

Al comparar el promedio de hogares con internet entre América Latina y el Caribe y el conjunto de países OCDE se observa una gran brecha (Figura 6.).

Figura 6. Comparación de la proporción de hogares con internet entre la región América Latina y Caribe con países OCDE

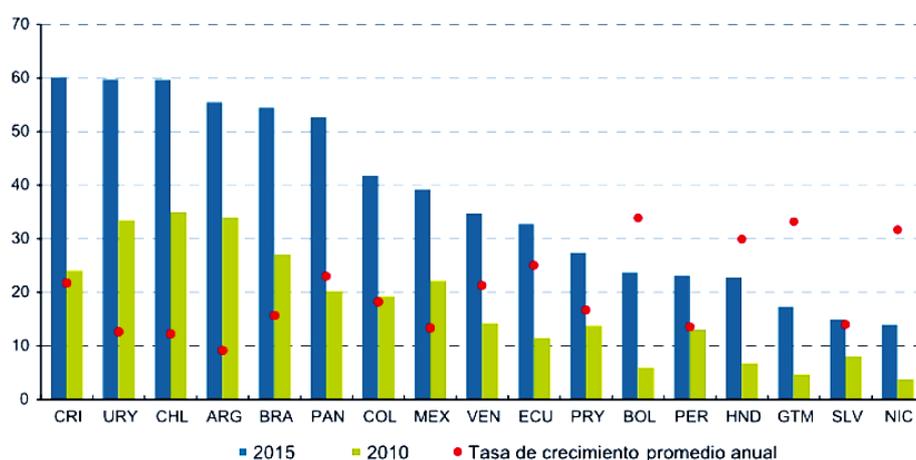


Fuente: Observatorio Regional de Banda Ancha (ORBA) de la CEPAL con base en datos de UIT, World Telecommunications Indicators Database, 2017. El número indica el promedio regional de hogares con Internet. Los datos para la OCDE no incluyen a Chile y México.

Dentro de los países de América Latina y el Caribe, Costa Rica, Uruguay y Chile aparecen encabezando el porcentaje.

Figura 7. Comparación de la proporción de hogares con internet entre países de América Latina y Caribe.

Número de hogares con acceso a Internet por país, 2010 y 2015
(Porcentajes del total hogares)



Fuente: ITA-LAC 2017 con datos de Observatorio Regional de Banda Ancha (ORBA) de la CEPAL con base en datos de UIT, World Telecommunications Indicators Database, 2017

A continuación, se indican algunas referencias por país, con el fin de profundizar este cuadro general.

En Argentina, se observan datos de análisis secundarios del INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos). Específicamente, de la ENTIC (Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación) del año 2011, y la EAHU (Encuesta Anual de Hogares Urbanos).

Los resultados obtenidos indican que el 2,7% del total de los trabajadores son teletrabajadores. De éstos, 186.687 personas serían teletrabajadores en relación de dependencia y 226.439 independientes, dando un total de 413.126, donde el 56% de éstos son hombres.

Sin embargo, esta información es de carácter referencial, ya que la cantidad de teletrabajadores aumenta a 2 millones si se tiene como referencia las estadísticas privadas (ver Tabla 5.).

En Brasil, el teletrabajo se introduce oficialmente en 1997, con el seminario "Teletrabajo: panorama de los negocios y de trabajo para el 3er milenio". Sin embargo, a la fecha no se disponen de datos oficiales respecto a los teletrabajadores entregados por una institución de carácter estadístico o similar.

Por lo tanto, se realiza una aproximación referencial con base en la población que tiene un contrato de trabajo formal con una institución pública o privada. En esta línea, el 16,2% de los trabajadores corresponde a teletrabajadores. Sin embargo, este porcentaje aumenta al 25%, según el Centro de Estudios de Tecnologías de Información y Comunicación (CETIC-br).

En Colombia, desde el 2012 se promueve el teletrabajo por parte de los Ministerios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y el Ministerio del Trabajo. En esta línea, está regulado desde el 2008, estableciendo tres modalidades según el teletrabajo o tipo de teletrabajador: suplementario, autónomo y móvil.

Con estos antecedentes, Colombia es un referente del teletrabajo en región, ya que cuenta con un marco normativo y desde 2012 realiza estudios cada dos años para observar su impacto.

Con base en el estudio de Penetración y Percepción de Teletrabajo Colombia, realizado en 2016 por el Centro Nacional de Consultoría Colombia Digital y los Ministerios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del Trabajo, desde 2012 a 2016 el número de teletrabajadores aumenta de 31.553 a 95.439. Asimismo, en el mismo período la cantidad de empresas que implementan teletrabajo aumentan de 4.357 a 10.739.

En Uruguay, se estima que al 2016, 100.000 personas trabajan de forma remota, y un 8% de la fuerza laboral corresponde a teletrabajadores. Sin embargo, estos últimos generalmente trabajan en la informalidad, sin marcos regulatorios para su actividad.

Controversia en grandes empresas de comunicación

En una breve investigación sobre artículos de periódicos y revistas especializadas relacionados con posibles efectos de teletrabajo, se ha podido constatar que no existe consenso entre los empleadores sobre las ventajas de la modalidad de teletrabajo.

La revista FORBES de USA, especializada en finanzas y negocios publicaba en febrero de 2013 un artículo en que explicaba la posición de la Directora de Yahoo Marissa Mayer respecto a trabajo en lugar distinto a las oficinas y el inicio de un proceso de eliminación de Teletrabajo en su compañía (Goudreau J., 2013). Un Memorandum del Jefe de recursos Humanos de la compañía Jackie Reses señalaba que "La velocidad y la calidad a menudo se sacrifican cuando trabajamos desde casa. Necesitamos ser un Yahoo! y eso comienza con estar físicamente juntos" y agregaba "Para convertirnos en el mejor lugar para trabajar, la comunicación y la colaboración serán importantes, por lo que debemos trabajar lado a lado". Por eso es fundamental que todos estemos presentes en nuestras oficinas. Algunas de las mejores decisiones e ideas provienen de las discusiones en los pasillos y la cafetería, conocer gente nueva y reuniones improvisadas de equipos. A partir de junio, les estamos pidiendo a todos los empleados con arreglos de trabajo desde casa que trabajen en oficinas de Yahoo!

Por otra parte, David Lewin, profesor de administración de la Universidad de California en Los Ángeles. Señala que "Una variedad de estudios muestran que el trabajo a distancia y el trabajo desde el hogar se asocian con una mayor productividad"

A su vez IBM informó que el año 2009 el 40% de sus 386,000 empleados en 173 países estaban trabajando de forma remota. Sin embargo, el año 2013 se plegó a la misma política de Yahoo de pedir a sus empleados que volvieran a las oficinas.

En julio de 2017 la revista, The Wall Street Journal publicó un artículo que señala que "Aetna Inc., Bank of America Corp., Best Buy Co. BBY -, Honeywell International Inc. HON -y Reddit Inc. se encuentran entre los empleadores que han terminado o reducido recientemente el trabajo remoto, ya que los gerentes exigen más colaboración, un contacto más cercano con los clientes y más control sobre la jornada laboral.

Actividades económicas donde se aplica el teletrabajo.

Si bien es cierto que la tecnología de comunicaciones y de manejo de la información ha invadido todas las actividades económicas, hay algunas en que la modalidad de teletrabajo se ha implementado con mayor énfasis. Se detallan a continuación algunas de ellas.

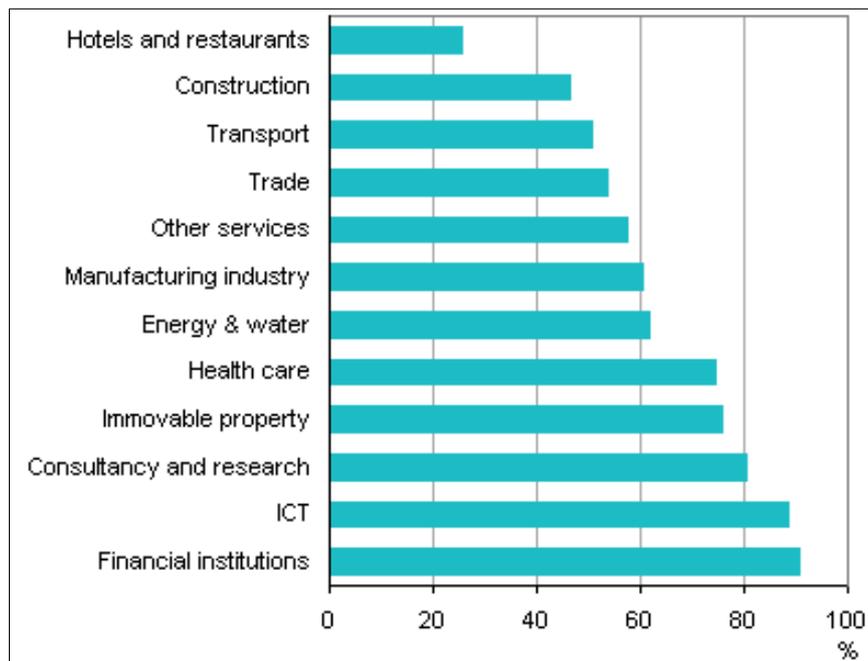
a. Sector financiero y compañías de seguros

El trabajo remoto es una forma de trabajo muy popular en los servicios financieros. Según la empresa Gartner Inc, en Estados Unidos, los servicios bancarios y financieros son el segundo sector más grande, después de los servicios comerciales en esta modalidad de trabajo. Muchos bancos han tenido programas de teletrabajo de larga data. Bank of América comenzó su programa de trabajo flexible en 2005. State Street ha permitido que algunos de sus trabajadores realicen teletrabajo por varios años.

De acuerdo con la información de la Oficina de Estadísticas de Holanda (CBS) el teletrabajo se introdujo a gran escala en los servicios financieros y las TIC. En ambos sectores, nueve de cada diez empresas emplean teletrabajadores. El uso generalizado de computadoras en estas

ramas facilita el teletrabajo. En sectores donde se requiere la presencia física de los empleados, la tasa de teletrabajo es mucho más baja (Figura 8.). En el sector de la construcción, por ejemplo, solo la mitad de las empresas emplean teletrabajadores. El teletrabajo es menos común en el sector de hoteles y restaurantes (solo una cuarta parte de las empresas).

Figura 8. Porcentaje de empresas (mayor que 10 trabajadores) que emplean teletrabajadores por sector, Holanda 2012



Fuente: Oficina de Estadísticas de Holanda (CBS)

En general los bancos y sus trabajadores están de acuerdo en que las instituciones que permiten el trabajo remoto tienen una mayor productividad y satisfacción de los empleados. Además, una empresa financiera puede ahorrar en bienes raíces, energía, refrigeración y calefacción por cada empleado que trabaja en casa. También hay un acuerdo entre los bancos en que las empresas deben proporcionar la tecnología y la conectividad de los sistemas para los trabajadores remotos, pero la mayoría de las empresas ya tienen esa infraestructura en su lugar. Los empleados se benefician de menores costos de traslado, más tiempo para hacer el trabajo (sin perder tiempo), mayor productividad y un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.

No obstante lo anterior, no todas las instituciones financieras aceptan del todo el trabajo remoto a tiempo completo. De hecho, muchas firmas de Wall Street aún ponen mucho énfasis en que los miembros del personal trabajen todo el día en la oficina. Sin embargo, como parte de un creciente énfasis en los acuerdos flexibles, permiten con mayor frecuencia que los empleados trabajen desde casa algunos días al mes para conciliar la vida familiar.

Para Steve Rubinow, Jefe de la Oficina de Información (CIO) de FXall¹, quien se hace eco de los sentimientos de muchos líderes tecnológicos en la industria de servicios financieros, nada puede reemplazar la interacción de persona a persona en el mismo lugar.

Refiriéndose al trabajo presencial señala que "eso significa toda la riqueza de la comunicación que conlleva: expresión facial, lenguaje corporal, tono y voz que no aparece en un correo electrónico e interacción fortuita que se produce cuando te encuentras en un pasillo, escuchas una conversación y puedes unirse a un grupo ", dice además, "Ese es el tipo de cosas que son difíciles de organizar en el teletrabajo".

Del mismo modo, el jefe tecnológico (CTO) de Trade Monster, Sanjib Sahoo, dice que él no es un gran defensor del trabajo remoto, ya que cree que compartir un espacio físico con los compañeros de trabajo es esencial para el trabajo colaborativo. "Si trabajas desde casa, te sientes un poco alejado de lo que sucede en la oficina" (Rodier M., 2013), Esta situación es particularmente cierta en la industria de servicios financieros dinámicos donde la velocidad es a menudo necesaria, dice Sahoo.

En el documento preparado por la OIT con motivo del foro de Diálogo mundial sobre dificultades y oportunidades para trabajadores y empleadores en los servicios de Tic y financieros se señala que "las materias primas de los servicios financieros son el dinero y la información. En lo que se refiere al dinero, que en la actualidad consiste principalmente en asientos contables, se puede convertir fácilmente, al igual que la información, a un formato digital y, por consiguiente, desmaterializarse en datos. Huelga decir que estos datos (que constituyen un componente de las TIC), una vez digitalizados, pueden ser fácilmente procesados y utilizados a distancia, lo que hace que esta tarea sea perfectamente compatible con el teletrabajo" (OIT, 2016)

En noviembre de 2015, los interlocutores sociales del sector bancario europeo firmaron una declaración conjunta sobre el teletrabajo en la reunión plenaria del diálogo social sectorial europeo en Bruselas.

La declaración es el resultado de un diálogo constructivo de un año entre los interlocutores sociales, UNI Europa Finance y la Federación Bancaria Europea, la Asociación Europea de Bancos Cooperativos y el Grupo Europeo de Cajas de Ahorro. No es vinculante y establece directrices para los interlocutores sociales sobre el teletrabajo en el sector bancario.

La declaración conjunta pone énfasis en los siguientes factores relevantes a considerar en el teletrabajo

- Su carácter voluntario
- Las condiciones de empleo
 - La frecuencia
 - Salud y seguridad
 - Protección de datos
 - Derechos de acceso al lugar de trabajo
 - Equipamiento

¹ FXall es una compañía FXall (FX Alliance Inc) es un agregador de divisas que ofrece comercio electrónico a bancos y corredores que utilizan una red de comunicación electrónica con sede en Nueva York. "

- Fallas de equipamiento
- Reversibilidad en la decisión de cambio de teletrabajo
- Entrenamiento de los trabajadores
- Términos y condiciones garantizando igualdad de derechos con el resto de los trabajadores.
- Cobertura del seguro de accidentes
- Cuestiones de derechos colectivos

b. Telecomunicaciones

Las tecnologías y procesos de telecomunicaciones son la parte medular de cualquier proceso de teletrabajo y las propias compañías que facilitan las transmisiones de datos, imágenes y sonido, tienen también trabajadores que laboran a distancia en esta modalidad laboral.

En las telecomunicaciones el teletrabajo ha tenido un importante desarrollo, donde han surgido los llamados call centers o centros de llamado que en un principio se trataban de un lugar físico donde se ubicaba una serie de puestos de trabajo para soporte telefónico con la ayuda de ordenadores y telemarketing, sin embargo, gracias a nuevas tecnologías también este rubro se fue ampliando a la modalidad de teletrabajo, en la que a través de un teléfono y una dirección IP asociado a una clave de usuario, se permite la conexión desde el domicilio del trabajo u otro lugar, para dar el mismo soporte telefónico o simplemente para hacer telemarketing. Esta nueva modalidad de trabajo permite, además, la posibilidad de entregar el mismo servicio, reduciendo a su vez los costos de forma remota a través de operadores telefónicos ubicados en otros países, conocido como call centers internacional u off shore. (Ugarte. C, 2001).

Otra nueva forma de teletrabajo es la que realizan los conocidos Community Manager, cuya función es la gestión de las diversas redes sociales que posee una entidad pública o privada, para dar a conocer sus productos, políticas y mercadeo en general. En esta misma línea, en búsqueda de una nueva modalidad de gestionar negocios, surgen también las llamadas Secretarías Virtuales, quienes desde su conexión remota asisten administrativamente a distintos rubros profesionales que no requieren de una infraestructura y ubicación física para el desarrollo de su negocio, y delegan actividades como contestar llamadas, redacción de documentos, dar respuesta a correos electrónicos, entre otras.

c. Teletrabajo en el sector Salud

Para comprender como el teletrabajo se ha incorporado progresivamente en el sector salud, se requiere definir los términos más utilizados en la literatura.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Telesalud es “La prestación de servicios de atención médica, donde la distancia es un factor crítico, por todos los profesionales de la salud que utilizan tecnologías de información y comunicación (TICs) para el intercambio de información válida para el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades y lesiones, investigación y evaluación, y para la educación continua de los proveedores de atención médica, todo en aras de promover la salud de las personas y sus comunidades”.

Adicionalmente Norris (Norris, 2002) incorpora a esta definición todas las acciones administrativas vinculadas con la planificación, implementación y seguimiento de telesalud.

Respecto a la definición de Telemedicina, según el autor “es el uso de tecnología de información y comunicación para transferir información médica para la entrega de servicios clínicos y educativos” (Norris, 2002, p.4).

En cuanto al Telecuidado o Teleasistencia Norris (2002) indica que corresponde al uso de tecnologías de la información y comunicación para transferir información médica para la prestación de servicios clínicos a los pacientes en su domicilio.

A nivel gubernamental y de implementación de e-health en la Unión Europea (EU), un estudio reveló que las variables políticas explican la mayor parte de la variación en el alcance de la implementación de un modelo de e-health en la EU (Lang and Mertes, 2011).

Si bien los beneficios de la telemedicina son contundentes en la literatura, también se reportan una serie de efectos negativos. Dentro de los beneficios reportados en la literatura respecto a teletrabajo se encuentran la mejora del acceso a la información y conexión entre atención primaria, secundaria y terciaria, provisión de cuidado en lugares y tiempos en los que previamente no eran entregados particularmente en zonas geográficas de difícil acceso, mejora de la equidad respecto al acceso a los servicios de salud y a la provisión de cuidado (zonas rurales), mejora la educación profesional considerando la aplicación de recursos tecnológicos para la enseñanza (simulación), control de calidad de programas en pantalla, y reducción de los costos en salud (Hjelm, 2005).

Dentro de las desventajas se visualizan ruptura en la relación entre profesionales de la salud y el paciente (despersonalización), problemas respecto a la calidad de la información en salud, dificultades organizacionales y burocráticas (Hjelm, 2005).

Asimismo, emergen otros problemas en la implementación de telemedicina en las organizaciones sanitarias vinculadas con la aceptación de una cultura de innovación, la percepción de amenaza al rol y estatus de los profesionales de salud (Hailey and Crowe, 2003; Hjelm, 2004), percepción de mayor carga de trabajo para los trabajadores de salud y falta de estándares (Hersh, 2006).

En el ámbito de enfermería telesalud ha sido ampliamente utilizada (Bashshur, Reardon and Shannon, 2000; Park et al., 2014), reportando una serie de facilitadores y obstaculizadores para la provisión de este tipo de cuidado.

Una vez establecidos los conceptos de trabajo a distancia utilizados en la medicina, cabe hacer presente que los trabajos de telesalud se pueden considerar propios del teletrabajo solo si existe una relación laboral donde el trabajador decide realizar su actividad ya sea en su casa o en algún espacio decidido por él. No constituye entonces teletrabajo si existe transmisión a distancia por ejemplo desde una sala de hospital hacia otro centro de salud o bien transmisión interna en un recinto hospitalario, práctica muy común en la transmisión de imágenes, fichas de pacientes y otros datos.

Existen ciertos estándares para las telecomunicaciones en telemedicina. En Estados Unidos la video conferencia y transmisión de datos deben cumplir con el estándar HIPAA, la transmisión de datos vía WEB debe cumplir con protocolos de seguridad y la transmisión por intranet debe garantizar el acceso a dicha red con credenciales de seguridad. Recientemente el estándar

HIPAA fue levantado en Estados Unidos dado la contingencia por COVID19, atendiendo a mejorar la oportunidad de atención de los pacientes.

Hay diversas opiniones respecto a las ventajas y desventajas de brindar salud a través de Telemedicina. Un buen marco para entender los alcances de esto es tener en cuenta que la comunicación a distancia puede eliminar la brecha geográfica y de especialistas, incluso puede transformarse en un servicio atemporal, dando factibilidad de consultas 24 hrs. al día, lo que en sistemas presenciales normalmente está reservado a servicios de urgencia solamente. Otra ventaja es la disposición de toda la información digital del paciente en un solo momento mejorando la atención en este ámbito. Una de las desventajas de la Telemedicina por ahora es no tener acceso al examen físico o datos que pueden venir del ambiente o lenguaje corporal, esto último debe ser sopesado por la oportunidad de la atención. Para esto existen estudios de calidad, costo y eficiencia, en diversos procedimientos médicos llevados a cabo mediante Telemedicina. Por ejemplo: Un paciente que sufre un ACV tiene sólo 4,5hrs para recibir un tratamiento que sólo puede ser dado por un especialista neurólogo. Si dicho paciente se encuentra físicamente alejado ha perdido su oportunidad de atención. Pero si el paciente acude a su urgencia local y un neurólogo mediante el equipo de urgencia presencial atiende a distancia esta emergencia, se gana en oportunidad de atención y recuperación, incluso si cierta información del examen físico en teoría fuese dejada de lado; se han realizado muchos estudios para este tipo de atención neurológica y se ha logrado establecer un protocolo de Telemedicina con resultados incluso mejores al compararse con el sistema presencial.

La Telemedicina ha cobrado un interés sin precedentes dado la contingencia COVID19 del 2020, utilizando sus capacidades sincrónicas y asincrónicas ha permitido asistir a pacientes desde sus domicilios disminuyendo movilidad innecesaria y probablemente un buen número de contagios.

Los desafíos futuros son innumerables, muchos de ellos ligados a la expansión de los sistemas digitales y de telecomunicaciones, otros al desarrollo de una legislación flexible que balancee de manera óptima la oportunidad de atención con la protección de datos, y desafíos clínicos que demuestren eficiencia y efectividad en patologías y servicios determinados.

Telemedicina en Chile

Existen varias definiciones del término. En Chile el Ministerio de Salud en su Programa Nacional de Telesalud del 2018 determina como término macro "Telesalud", siendo la Telemedicina un subgrupo dentro de este concepto. De esta forma, Telesalud corresponde al "sistema que hace uso de las tecnologías de la información y comunicación para proporcionar servicios de salud, atención médica e información, independientemente de la distancia, teniendo foco en la prevención. Así también, la Telesalud es una herramienta para la difusión de información sobre el cuidado y prevención de enfermedades crónicas como las cardiovasculares, respiratorias, y por supuesto, las epidemias," (MINSAL, 2018).

El MINSAL recoge la definición de Telemedicina de la ATA (American Telemedicine Association) "La telemedicina es el intercambio de información médica entre dos actores que no están ubicados en el mismo espacio, que pueden ser médico/paciente, o médico/médico; a través de comunicaciones electrónicas, a través de algún medio de comunicación electrónico, con el objeto de mejorar el estado de salud de un paciente".

Incluye la definición una variedad cada vez mayor de aplicaciones y servicios que utilizan videoconferencias, correo electrónico, teléfonos inteligentes, comunicaciones inalámbricas y otras formas de tecnología de las telecomunicaciones.

Existen 2 tipos de Modalidad en Telemedicina:

- Sincrónica: donde la consulta se realiza de manera interactiva (en vivo) entre un médico y un paciente o entre varios especialistas. Ej. un paciente solicita la atención de un médico a través de videoconferencia.
- Asincrónica: se basa en la utilización de datos del paciente o de opiniones de exámenes o datos entre especialistas. Ej. la lectura de exámenes, o una reunión entre especialistas sobre un paciente en particular. En esta modalidad el paciente no está presente mediante video conferencia o llamada telefónica.

Normalmente la oportunidad diagnóstica es la que establece que modalidad debe ser usada. Por ejemplo, en el caso de una urgencia como es el Accidente Cerebro Vascular el tipo de modalidad debe ser sincrónica, en cambio en el caso que un paciente requiera la interpretación de exámenes tomados hace algunos días, la modalidad podría ser asincrónica.

Además, se identifican algunos servicios ya tradicionales en Telemedicina como son:

- Asistencia remota
- Educación en salud a distancia
- Colaboración en red
- Servicios de gestión administrativa para usuarios de la salud

El marco jurídico hasta inicios del 2019 en Chile básicamente establecía que la Telemedicina era un procedimiento plausible de hacer si la institución prestadora lo consideraba necesario siempre que el paciente estuviera a cargo de un equipo médico presencial y en el marco de deberes y derechos del paciente. Las atenciones por Telemedicina en Chile no requieren consentimiento informado salvo las acciones que puedan poner en riesgo la vida del paciente, por ejemplo, la realización de una Tele Trombólisis para infarto cerebral.

d. Comercio (Transacciones On-Line)

En la actividad de comercio donde está presente el teletrabajo principalmente es el comercio electrónico que se realiza por medios de tecnologías de información y comunicación desde cualquier lugar.

Respecto al comercio electrónico la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define el comercio electrónico como “una transacción para la venta o compra de bienes o servicios realizados en redes computacionales a través de métodos específicamente designados para el propósito de recibir o generar órdenes de compra o venta.”, (OCDE, 2013). Por otra parte, la Unión Europea señala que “el comercio electrónico se puede definir generalmente como la venta o compra de bienes o servicios, ya sea entre empresas, hogares, individuos u organizaciones privadas, a través de transacciones electrónicas realizadas a través de Internet u otras redes de comunicación (en línea) utilizando computadoras”. (Eurostat, 2019)

El comercio electrónico es una modalidad que tiene sus orígenes en 1969, con la aparición de la transmisión electrónica de fondos (EFT o Electronic Funds Transfer). El sistema se utilizó por parte de las instituciones financieras para transferir fondos entre cuentas bancarias, reduciendo el uso de cheques utilizando los medios del teléfono e internet. En esta línea, la modalidad permitió el aumento de la rapidez y eficiencia de la banca.

La primera expansión del comercio electrónico ocurre en 1975, en Estados Unidos, con la irrupción de las empresas no financieras de transporte que utilizaron el Intercambio Electrónico de Datos (EDI). El método de trabajo surge como una alternativa a los documentos de papel, permitiendo una disminución de los costes de operación y errores contables, lo que aumenta la rapidez de las transacciones comerciales (Wigand, 1997). La segunda y más significativa expansión se produce con la aparición del internet, generando nuevos tipos de comercio electrónico, ya que permiten la inclusión del cliente en la transacción comercial. Desde 1990, se expande con fuerza bajo el impulso del desarrollo tecnológico, en especial por la masificación de este medio y el cifrado de seguridad SSL.

En los años posteriores, el aumento del uso de las TIC's permite su progresivo desarrollo hasta la actualidad. En esta línea, la tendencia mundial de las organizaciones favorece su uso, ya que diversifican los canales tradicionales para proveer bienes y servicios, crean nuevas dinámicas comunicativas y son un mecanismo de innovación social, acercando a organizaciones y consumidores (Guzmán, A., 2018).

Diversos autores (Guzmán, 2018; Moliní Fernández, 2002) afirman que el comercio electrónico ofrece beneficios a las empresas, tales como la reducción de costos en los procesos organizacionales, el aumento de la facilidad de acceso a la empresa por parte de los clientes, la optimización de procesos mediante el aumento de personalización y eliminación de intermediarios, el uso de internet para comprar materias primas y productos elaborados, la mejora de la imagen y las interrelaciones con accionistas y clientes, la internacionalización de la empresa, mejorar la adquisición de información y conocimiento, y aumentar su libertad y eficacia territorial. Sin embargo, también presentan inconvenientes (Moliní Fernández, 2002), entre los cuales se encuentra la lentitud de conexión y posibles fallos, aumento de costes informáticos, personas y de publicidad, la vulneración de seguridad en la red, y la exigencia de una nueva estructura organizativa y marco de análisis.

En el caso de Chile, se destaca que el avance de la economía digital representa el 22,2% del PIB (US\$ 55 mil millones), alcanzando entre el 25,3% y el 26,3% para el año 2021 (Castro & Isbn, 2020).

Su tasa de crecimiento anual ronda entre el 30% y 40% (entre 2008 y 2019), alcanzando al año 2019 ventas de US\$ 6.079 en la modalidad B2C (Business to customer) con la participación de 9.236 empresas. Destacan los rubros de viajes y turismo, retail y productos electrónicos.

Respecto a sus trabajadores, se destaca que sus principales dificultades es no contar con mayor calificación y talento digital. En línea con la información entregada por la CEPAL y el Banco Mundial, la región de América Latina y el Caribe posee una falta de trabajadores con habilidades específicas, tanto en el manejo de nuevas tecnologías como habilidades blandas (Castro & Isbn, 2020). En esta línea, se considera que los trabajadores deben tener las siguientes competencias transversales: adaptación al cambio, orientación al cliente y servicio, trabajo en equipo, organización y gestión del tiempo, liderazgo, empatía, pensamiento estratégico, crítico, resolutivo y creativo, habilidades digitales básicas, habilidades comunicacionales, resolución de problemas y aprendizaje continuo. Por la naturaleza de la

modalidad, sus equipos de trabajo deben contener los siguientes perfiles: técnicos TI, analíticos, comerciales y de marketing, gestión y operación de e-Commerce, servicio al cliente, y estratégicos y directivos.

Un teletrabajador del comercio electrónico corresponde a aquellos trabajadores que realizando actividades de venta y compra de bienes o servicios mediante el uso de TIC, lo hacen en lugares decididos por ellos mismos. No se incorporan en esta categoría los trabajadores que realizan transacciones comerciales usando los mismos medios, pero en instalaciones de la empresa. (por ejemplo, trabajadores de grandes tiendas del retail que hacen comercio electrónico desde oficinas de la empresa)

e. Educación (Educación a distancia, e-learning)

Los efectos de la globalización y la competitividad en una sociedad en cambios constantes y vertiginosos sitúan a las instituciones de educación - sean estas de Educación Básica, Educación Secundaria o Educación Superior – en escenarios sin precedentes, en lo que se refiere a metodologías, modelos educacionales y soluciones tecnológicas, para abordar los distintos ámbitos de su quehacer.

En Chile, la Ley General de Educación N° 20.370 del año 2009, en su artículo N° 2 señala que “La Educación es el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tienen como finalidad alcanzar el desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas”. Asimismo, cuando hace referencia a la calidad de la educación indica que todos los estudiantes independientes de sus condiciones y circunstancias alcancen los objetivos generales y los estándares de aprendizaje que se establezcan.

Frente a este desafío, las instituciones de educación, los docentes y profesores que participan de los procesos educativos se han visto enfrentados a buscar diversas formas para mejorar la calidad de la educación y para ello han debido flexibilizar las mallas curriculares, gestionar metodologías de aprendizaje diversas e inclusivas. En este sentido, han avanzado en el uso de las TIC's dando paso a la educación virtual.

Por su parte, el mundo laboral exige que un trabajador porte competencias sólidas y actualizadas, tanto específicas, como personales, que le permitan desempeñar las diversas funciones que requiere el mundo laboral y la sociedad en su conjunto. Es por esto por lo que, para el desarrollo de una sociedad sustentable, es imprescindible considerar el desarrollo de las personas tanto en su formación inicial, como en la capacitación y formación permanente.

Para apoyar la formación permanente de las personas se requiere implementar programas de capacitación flexibles, dinámicos y con una metodología clara que permita que el sujeto que se capacita desarrolle sus potencialidades considerando su diversidad. Es en este contexto que la educación a distancia tiene un rol relevante en la formación de personas, considerando valores universales, tales como responsabilidad social y conocimientos específicos para el desempeño eficiente de su labor.

Asimismo, la globalización de los procesos educativos, sociales, productivos y económicos han instalado el desafío de la formación y capacitación permanente de los sujetos a lo largo de la vida, desafío que deben asumir las instituciones educativas, especialmente las de educación terciaria, las que han adoptado la educación a distancia, o educación e-learning. La modalidad

a distancia permite aumentar la diversidad de personas que requieren terminar su educación media, personas que estudian una carrera, o personas que deciden continuar con su trayectoria formativa.

Desde una perspectiva de calidad, se puede definir e-learning como un proceso de enseñanza/aprendizaje, orientado a:

- la adquisición de competencias y destrezas por parte del alumno,
- el uso de las tecnologías basadas en web,
- la secuenciación de unos contenidos estructurados según estrategias y metodologías preestablecidas y a la vez flexibles,
- la interacción en red entre estudiantes y tutores y
- la implementación de mecanismos adecuados de evaluación.

Tanto del aprendizaje resultante como la intervención formativa en su conjunto, en un ambiente de trabajo colaborativo de interacción diferida en espacio y tiempo, enriquecido a su vez, por un conjunto de servicios de valor que otorga la tecnología, puede aportar al mejoramiento de la calidad en el proceso de enseñanza/aprendizaje.

Según señala Areito (2002), de la Universidad del país Vasco, “las TICs permiten unas posibilidades que pueden ayudar a que la enseñanza esté basada en el aprendizaje, centrada en el alumno, apostando por un aprendizaje flexible, abierto y activo. El teleformador ya no es un instructor que debe transmitir directamente unos conocimientos, ahora, su principal cometido en este nuevo medio es la de ser un guía del conocimiento con una correcta activación del proceso intelectual, cognoscitivo y motivacional del alumno. Los profesores deben ser capaces de asumir el paso del concepto de "conocimiento" al de "aptitud" y de enseñar a aprender, situando en el centro de este esquema conceptual al alumno. Entre sus funciones más concretas está la de adaptar y desarrollar contenidos didácticos aplicables a la enseñanza on-line”.

En educación, se ha adoptado el trabajo a distancia o teletrabajo, sabiendo que este aporta múltiples beneficios en el desarrollo y gestión del conocimiento y la información. Los tele-educadores o teleformadores han tenido un rol importante en esta modalidad de trabajo, pero a su vez, han debido enfrentar dificultades para transmitir conocimientos, transmitir determinados valores sociales y también han debido abordar la tendencia propia y de los estudiantes al aislamiento social.

En Chile en 1994 se funda la Red Universitaria Nacional REUNA, la cual es una red virtual para investigación y educación de Chile. REUNA es una plataforma tecnológica que articula y conecta instituciones dedicadas a la ciencia, la cultura y a la educación y las inserta en el mundo global virtual.

La crisis sanitaria por COVID 19, nos sitúa en un escenario nunca imaginado. La imposibilidad de que los estudiantes, de distintos niveles educacionales asistan presencialmente a clases, nos impulsa a hacer uso de plataformas digitales para la enseñanza y el aprendizaje. Por esta razón se vive la tensión entre mantener las prácticas tradicionales en educación o avanzar hacia prácticas y metodologías con apoyo de TICs, entendidas estas, como herramientas de apoyo para el desarrollo de oportunidades de aprendizaje.

f. Servicios gubernamentales

Si bien los Estados fueron pioneros en la incorporación del gobierno electrónico, permitiendo la realización de trámites por vía electrónica y el acceso a la información financiada con recursos públicos, la situación parece ser distinta respecto del teletrabajo, aquí la iniciativa la ha llevado el sector privado.

De hecho, existe escasa literatura respecto del sector público y el teletrabajo. A nivel internacional, Soto (2018) identifica que una de las experiencias relevantes sobre teletrabajo en el sector público es la de EE. UU. La que según la Federal Employee Viewpoint Survey del año 2017, un 36% de sus trabajadores públicos del Gobierno Federal declara teletrabajar total o parcialmente. En el año 2001 con un acto administrativo (Department of Transportation and Related Agencies Appropriations) se estableció que las agencias americanas debían ofrecer, tanto como fuese posible, oportunidades y condiciones de teletrabajo para sus empleados.

En el caso de Australia, un 19% de los funcionarios públicos declara trabajar fuera de su oficina, mientras que un 47% manifiesta usar políticas laborales flexibles (Comisión de Servicio Público Australiana, 2017).

Algunos de los factores que inciden en el diseño y la implementación del teletrabajo en el sector público corresponden a las características ocupacionales, el tamaño de la organización y la gestión administrativa. En primer lugar, el teletrabajo se ajustaría de mejor forma a funcionarios que desarrollan tareas complejas y que, por lo general, trabajan en proyectos específicos que pueden extraer información de mejor manera con autonomía derivada del teletrabajo. Las organizaciones de envergadura menor tendrían más probabilidades de éxito en la implementación de este tipo de iniciativas. La regulación asociada al teletrabajo, por otra parte, no puede entrar en contradicción con la lógica burocrática de las organizaciones donde este se implementa. Otros factores identificados, más generales, guardan relación con la seguridad de los datos, el cuidado de la cultura organizacional y los costos de coordinación (Soto, 2018).

Weinbaum (2018) examina los estudios relacionados con el teletrabajo, así como prácticas de teletrabajo en siete agencias federales de EEUU: Agencia Federal de Manejo de Emergencias, Servicios Generales Administration, Servicio de Rentas Internas, la Administración Nacional de Aeronáutica y del Espacio (NASA), la Fundación Nacional de la ciencia nuclear, reglamentación, de la Comisión y de los Estados Unidos Oficina de Patentes y Marcas. A partir de ello se realizan una serie de recomendaciones para implementar o modificar programas de teletrabajo:

- Establecer metas que expliquen con claridad el valor del teletrabajo y comunicar eficazmente las metas. Las instituciones estudiadas establecieron metas para reducir los costes inmobiliarios, mejorar la satisfacción laboral de los empleados, y ser más sensible a la opinión pública durante situaciones de crisis.
- Comunicar claramente que puestos de trabajo son elegibles para tele- trabajo y qué funciones dentro de cada puesto de trabajo son adecuadas para trabajar fuera de la oficina institucional. Si la institución tiene datos sensibles que requieren un tratamiento especial, los empleados deben ser informados de cómo trabajar de forma remota y qué protocolos de seguridad deben seguir de manera obligatoria. Establecer políticas claras y proporcionar una formación adecuada son esenciales para implementar los parámetros que el organismo ha establecido.

- Crear políticas documentadas de aplicación en el teletrabajo. Los empleados y directivos deben tener una comprensión clara de qué tipo de teletrabajo es aceptable en la institución, cómo participar efectivamente en el teletrabajo, y lo que se espera del empleado de teletrabajo y su supervisor.
- Crear las medidas de rendimiento para la institución y el teletrabajador. Las agencias deben medir el rendimiento del programa de teletrabajo contra metas establecidas. Para los empleados y directivos, las medidas de rendimiento pueden considerar entregables basados en enfoques de gestión orientada a los resultados o medidas cuantificables para el rendimiento.

Finalmente, de la literatura revisada se puede señalar que De Vries (2018) para el sector público (municipal holandés) identifica una serie de desventajas en el teletrabajo:

- Conduce a un mayor aislamiento profesional y a un menor compromiso.
- No produce mayor participación en el trabajo.
- Las formas jerárquicas de liderazgo son menos apropiadas en los equipos y organizaciones caracterizadas por un alto grado de virtualidad los enfoques de liderazgo orientados a las relaciones en particular podrían ser beneficiosos e incluso necesarios en un entorno de teletrabajo. El razonamiento es que, en un entorno de teletrabajo el apoyo directo de los compañeros de trabajo y la empatía pueden no estar disponibles, y los subordinados pueden necesitar de una mayor consideración de su comportamiento por parte de las jefaturas.
- Los hallazgos no apoyan las ideas de la teoría del intercambio, es decir, los empleados se comprometerán más con sus organizaciones después de que esta les otorgue algún beneficio.
- Los teletrabajadores no reportan niveles más altos de motivación laboral que los no teletrabajadores.
- Aunque los servidores públicos podrían sentirse muy comprometidos en general con su organización, su sentido de compromiso podría disminuir significativamente en los días en que trabajan desde casa (v/s oficina).

g. Servicios computacionales y ciencias de la informática

En el área de informática y computación conocida como ciencias de la informática, existe una línea muy delgada en establecer bien cuáles son los trabajos que permiten realizarse o no de forma remota o con la modalidad de teletrabajo, ya que muchos puestos o tipos de trabajo utilizan la modalidad a distancia en esencia para efectuar sus tareas.

Si consideramos al área de ciencias de la informática como un área principalmente ligada a la entrega de servicios podemos dividirla en dos grandes secciones:

1.- El área de soporte físico: implica que efectivamente el trabajador debe asistir a un lugar determinado para poder efectuar su trabajo, entre las cuales podemos encontrar:

- Instalación y manejo de ordenadores y servidores.
- Soporte de cualquier sistema “off line”

- Soporte para cualquier intranet o red local
- Soporte de Hardware

2.- Áreas en las cuales se puede adoptar modalidad de teletrabajo, entre ellas podremos encontrar:

- Soporte técnico a distancia
- Entrega de servicios de asistencia remota
- Desarrollo e investigación de nuevas herramientas
- Capacitación
- Otras

Otros autores como: Blount (2015); Burns (2005); Meroño-Cerdán (2017), describen algunas áreas complementarias o más específicas que se describen en la siguiente tabla:

Tabla 6. Especializaciones en teletrabajo para ciencias de la información

Especializaciones IT

Programación de software	Asistencia de software	Proyección de software
Análisis de sistemas	Proyección de sistemas	Desarrollo de software
Consultas de softwares	Asistencia computacional	Soporte técnico computacional a distancia
Restauración y guardado de datos	Conversión del sistema de servicios	

Investigación

Elaboración de información	Consulta de información	Investigación y análisis
Investigación operacional	Agencias de informática	Base de datos Online
Entrevistas en línea		

Elaboración de datos

Entrada de datos	Presentaciones	Desarrollo de base de datos
Manejo de correos electrónicos	Transcripción de datos (físico a digital)	

Fuente: Elaboración propia basada en Burns S. 2005.

4.1.2 Situación del teletrabajo en Chile

La modalidad de teletrabajo en Chile no es consignada en las estadísticas de empleo ni en las de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo que no se conocen cifras respecto al universo de trabajadores que podrían estar desarrollando su trabajo en esta modalidad. Sin embargo, el teletrabajo es una modalidad que emerge con fuerza en nuestro país.

Ya en el año 2017 se aprobó la Ley N° 20.971 que Facultó al Director Nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, (INAPI) para “eximir del control horario de jornada de trabajo hasta el 10% de la dotación máxima del personal del Servicio, con excepción de aquellos pertenecientes a la planta Directiva o que desempeñen funciones de jefatura, quienes podrán realizar sus labores fuera de las dependencias institucionales, mediante la utilización de medios informáticos dispuestos por el Servicio”. Dicha facultad fue establecida para el período entre los años 2017 y 2020.

Dado que este modo de trabajo se está instalando en Chile y que la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha obligado a adoptar medidas para realizar trabajo a distancia, se ha tramitado con carácter de urgencia y aprobado por el Congreso Nacional un proyecto de Ley para regular la forma en que deberá materializarse el mismo. La Ley 21220, promulgada el 24 de marzo de 2020 (Ministerio del Trabajo y Previsión Social 2020), tiene su origen en el proyecto de Ley ingresado por Mensaje Presidencial el 8 de agosto del 2018, que modifica las normas del Código del Trabajo (CDT) en materia de trabajo a distancia.

Si bien en los antecedentes del Mensaje Presidencial se identifica el teletrabajo como una forma de empleo reconocida en otros países, en el articulado propuesto se mencionaba el trabajo a distancia asimilando ese concepto al de teletrabajo.

Por indicaciones agregadas el proyecto si precisa la distinción, pero no distingue obligaciones entre uno y otro.

La iniciativa establece que quienes se desempeñen bajo esta modalidad, tendrán todos los derechos individuales y colectivos y no podrán implicar en ningún caso un menoscabo a los derechos que le reconoce el Código del Trabajo, en especial, en su remuneración.

Respecto a la jornada laboral se puede acordar por las partes que el teletrabajo sea de toda la jornada o parte de ella, las partes podrán pactar que el trabajador distribuya libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, respetando siempre los límites máximos de la jornada diaria y semanal, sujetándose a las normas sobre duración de la jornada y las relativas al descanso semanal.

Los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo deberán ser proporcionados por el empleador, incluidos los elementos de protección personal requeridos.

En tal sentido, se precisa que el trabajador no podrá ser obligado a utilizar elementos de su propiedad y que los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos serán siempre de cargo del empleador.

Asimismo, se señala que en caso de que la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo se acuerde con posterioridad al inicio de la relación laboral, cualquiera de las partes podrá unilateralmente volver a las condiciones originalmente pactadas en el contrato de trabajo, previo aviso por escrito a la otra con una anticipación mínima de treinta días.

Esta ley establece normas generales y condiciones específicas que deben precisarse mediante un reglamento. Por ejemplo, se establece en el Artículo 152 quáter M que “las condiciones específicas de seguridad y salud a que deben sujetarse los trabajadores regidos por este Capítulo serán reguladas por un reglamento que dictará el Ministerio del Trabajo y Previsión Social”.

“El empleador podrá siempre requerir al respectivo organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744 que, previa autorización del trabajador acceda al domicilio de éste e informe acerca de si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad y salud reguladas en el reglamento señalado en el inciso primero y demás normas vigentes sobre la materia” (Ley 21220).

4.1.3. Impactos en Salud y seguridad de los trabajadores que se desempeñan en la modalidad de teletrabajo

En Karimikia et al. (2019), se exponen los resultados de la revisión y metaanálisis de 57 investigaciones, que tuvo como objetivo general resumir e integrar la investigación sobre los efectos negativos del trabajo que las personas experimentan al utilizar las TIC (de manera independiente al lugar en que se realice el trabajo). Los resultados más importantes de la revisión realizada por este estudio señalan lo siguiente:

- a. La literatura existente sobre el impacto negativo del uso de las TIC en las experiencias laborales de los trabajadores es más bien discreta. Algunos de los hallazgos que existen evidencian: que el uso de TICs está relacionado con el estrés (Lee et al, 2014; Nam 2013) o que las expectativas de respuesta, aprendizaje o la sobrecarga de roles de trabajo, que las TIC imponen a los empleados conducen a tensión, estrés y agotamiento (Day et al., 2012). Sin embargo, algunos investigadores han descubierto que el uso de las TICs puede no dar lugar a tales resultados laborales negativos: agotamiento, angustia o estrés (Chesley 2005; Kraan et al., 2014; Sardeshmukh et al., 2012)
- b. La sensación de control sobre el trabajo puede amortiguar la relación entre las altas demandas de empleo y la tensión (Karasek, 1979), y puede contribuir a la reducción del impacto de los factores de estrés laborales (Jones & Fletcher, 1996). De ese modo, un mayor nivel de autonomía y control sobre el trabajo que se desarrolla puede permitir a los trabajadores ejercer más influencia sobre áreas potencialmente provocadoras de estrés en su lugar de trabajo (Day et al., 2010).
- c. El uso de las TIC refuerza la idea de la necesidad de trabajar más y más rápido, contribuyendo a la percepción de sobrecarga de trabajo (Chesley, 2010; Tarafdar et al., 2011), lo que dificulta encontrar aspectos útiles a la tecnología, lo que es experimentado como estrés. Por ejemplo, revisar con frecuencia el correo electrónico en el trabajo hace que los empleados experimenten estrés (Kushlev & Dunn, 2015), los trabajadores que utilizan computadoras portátiles o dispositivos móviles para

llevar a cabo actividades relacionadas con el trabajo, por lo general reportan estrés relacionado con su actividad laboral (Goldfinch et al., 2011; Nam, 2013).

- d. La investigación también reporta angustia psicológica y tensión asociada a las TICs. Se describe la sensación, de los trabajadores, de estar abrumados por el uso de las TICs en el trabajo (Chesley, 2014). La tensión psicológica resultante del uso de TICs se expresa en el error y frustración del usuario y en reacciones de estrés aversivas (Coyle & Gould, 2002, Konradt et al., 2006; Otter & Johnson, 2000).
- e. El estrés, la tensión y la angustia pueden ser resultado de la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol y el conflicto de roles (Goldfinch et al., 2011; Tarafdar et al., 2014; Tarafdar et al., 2015). Los empleados se sienten sobrecargados en el trabajo cuando sus demandas de trabajo exceden sus límites (Leiter et al. 2003) y tienen que hacer demasiado en muy poco tiempo y/o con muy pocos recursos (Moore & Love, 2005). Se ha encontrado que las tecnologías aumentan la sobrecarga de trabajo; por ejemplo, los sistemas de correo electrónico pueden distraer a los empleados de su trabajo porque tienen miedo de perder información importante de la que serían responsables si no responden a los correos electrónicos o los comprueban con frecuencia (Barley et al., 2011). La sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol y el conflicto de roles están relacionados también con el "burnout" o el agotamiento laboral de los trabajadores (Leiter & Maslach, 2003, 2009; Leiter & Schaufeli, 1996; Moore, 2000).
- f. Los resultados de los metaanálisis realizados muestran que el uso de las TICs crea estrés y apoya lo encontrado en otros estudios que han discutido que el uso de las TICs está relacionado con resultados laborales negativos, como la tensión, la angustia o el agotamiento laboral (Day et al., 2012; Lee et al., 2014; Nam 2013). Cuando los resultados se agregan a todas las diferentes tecnologías utilizadas por los trabajadores, la evidencia muestra que el uso de las TICs se correlaciona significativamente con el estrés, la carga de trabajo y los conflictos de roles. En cuanto a los tipos específicos de TIC, se encontró que "uso de computadoras", "uso de correo electrónico", "uso de Internet" y "uso de teléfonos inteligentes" estaban relacionados con resultados negativos en el trabajo, mientras que el "uso del teléfono móvil" no lo estaba.
- g. Los resultados de los metaanálisis también apoyan los resultados de estudios previos que encontraron una relación positiva entre la autonomía y el uso de las TIC (Chesley, 2014; Wang et al., 2014). La autonomía y el control del trabajo están asociados positivamente con el uso de las TIC, y se correlacionan negativamente con el estrés, la tensión, la angustia, el agotamiento del trabajo y la ambigüedad de roles. Esto indica que la autonomía y el control del trabajo, proporciona a los trabajadores más recursos como horarios flexibles, animan a las personas a utilizar sus TIC en la medida que consideren apropiado, después de tener en cuenta sus posibles impactos negativos. Esto puede indicar que la presencia de sistemas, que pueden hacer cumplir rutinas de trabajo diferentes de las preferidas, puede llevar al estrés.

De la investigación de González et al. (2019), que revisa las principales consecuencias para la salud derivadas del uso continuado de dispositivos electrónicos, se pueden destacar los siguientes hallazgos:

- a. Los trastornos visuales y oculares son un problema frecuente entre los usuarios tradicionales de pantallas de visualización de datos en un puesto fijo de trabajo (Blehm et al., 2005; Woods, 2005; Portello, 2012). En la actualidad, cuando las personas trabajan a cualquier hora y en cualquier lugar y las condiciones ambientales están en continuo cambio, en especial las lumínicas, la aparición de síntomas visuales (Gowrisankaran & Sheedy, 2015; Hayes et al., 2007), es un problema que puede verse agravado. La principal consecuencia es la fatiga visual o astenopia, a la que se asocian una serie de síntomas como son: ojos cansados, sequedad, ardor, irritación o dolor en los ojos, visión borrosa o doble, dolor de cabeza, entre otros (Sheedy et al., 2003). En función de las diferentes tipologías de síntomas, estos trastornos se pueden categorizar en (Gowrisankaran & Sheedy, 2015; Blehm et al., 2005):
 - Trastornos oculares: producto de exposición continuada a pantallas (ordenador, smartphone, tablet, etc.) que hacen que la concentración visual sea cada vez mayor. Como consecuencia, se observa una disminución de la frecuencia de parpadeo que deriva en una lubricación deficiente de la córnea y un aumento del riesgo de sequedad ocular, lo que produce sensación de picor, ardor, irritación, pinchazos, enrojecimiento, lagrimeo, etc. (Tauste et al., 2014; Wolkoff et al. 2005)
 - Trastornos visuales y astenopia: a los que pueden contribuir la presencia de trastornos visuales anteriores (miopía, hipermetropía, astigmatismo, presbicia o uveítis), Se relacionan con: visión borrosa o doble visión, dificultad para enfocar objetos, fotofobia, astenopia acomodativa y astenopia de convergencia por la continua necesidad de adaptarse a diferentes enfoques.
 - Trastornos extraoculares: como consecuencia de que los usuarios de pantallas de visualización de datos asumen posiciones forzadas para poder ver adecuadamente la pantalla, dando lugar a dolores habituales de espalda, cuello y hombros.

Adicionalmente existen estudios cuyos resultados concluyen que existe la posibilidad de una relación subyacente entre el uso excesivo de pantallas y la aparición de glaucoma (Tatemichi et al., 2004).

- b. La segunda Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER-2), pone de manifiesto que el segundo factor de riesgo registrado con mayor frecuencia en las empresas Trastornos musculoesqueléticos derivados de posturas dolorosas o fatigantes (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2015). En un entorno cambiante, donde el trabajador debe improvisar su puesto de trabajo constantemente, los criterios normativos sobre colocación de pantallas, dispositivos de entrada, distribución de mobiliario o condiciones ambientales serán obviados en gran parte de la jornada de trabajo, derivando en la adopción de posturas de trabajo inadecuadas (Honan, 2015).

Asimismo, se observa que la exposición a posturas forzadas en el manejo de tablets (como la flexión mantenida de una mano sin apoyo en posición de agarre, el codo doblado, una inclinación de la cabeza hacia delante y hombros curvados) o en el uso de smartphone (la postura más usual es el sostenimiento del peso del dispositivo en la mano y manipulación de este a la altura del pecho, con flexión del cuello). Estas posturas inadecuadas afectarán al cuello, hombros y extremidades superiores (Toh et al., 2017; Young et al., 2013; Ning et al., 2015). Los síntomas que se derivan son la fatiga muscular, el Síndrome del Túnel Carpiano, la Tenosinovitis de D'Quervain o la Epicondilitis.

También se describe lo que se conoce como síndrome BlackBerry que se relaciona con el uso excesivo de los teléfonos móviles, en que el uso de los pulgares y el aumento de la movilidad y de la velocidad de movimiento puede producir inflamación en los tendones implicados (Gustafsson et al., 2010). Se habla también de "whatsappitis", caracterizado por la inflamación del tendón de la muñeca y de la membrana sinovial que lo recubre. Produce dolor en los dedos, las muñecas, el cuello, sensación de tener menos fuerza en las manos, e influye en la aparición del síndrome Text Neck (Fernández, 2014), que se caracteriza por rigidez en el cuello, dolor de hombros y espalda, pudiendo llegar a producir mareos, dolores de cabeza, náuseas e incluso rectificaciones de la columna cervical.

Por último, el transporte del ordenador portátil es origen de contracturas y sobrecargas musculares en el hombro y la parte superior de la espalda (Obembe et al., 2013).

- c. También se observan una serie de trastornos psicosociales. Las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías dan cuenta que los trabajadores móviles trabajan más horas y extienden su horario de trabajo, incluso a los fines de semana. Esto puede transformar ventajas como la autonomía y la flexibilidad en desventajas como el aislamiento o la generación de conflictos entre la vida laboral y personal (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo, 2019; MacCormick et al., 2012). Por otro lado, en particular los teletrabajadores en el domicilio tienen un menor contacto con el resto de compañeros de trabajo, que los lleva a sentirse solos. Existe, por tanto, una combinación entre el aislamiento y la pérdida de apoyo social, que es el principal modulador y amortiguador del estrés (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo, 2019; Paridon & Hupke, 2009).
- d. El estrés asociado al uso exhaustivo de las nuevas tecnologías, se le denomina "tecnoestrés". Las variables características del tecnoestrés son la elevada demanda de uso de las tecnologías y la falta de control, así como la falta de recursos personales para hacer frente a esa demanda en términos de autoeficacia, estrategias de afrontamiento y percepción personal. Se trata de un estado psicológico negativo relacionado con el uso (o abuso) de la tecnología o con la amenaza de su uso en un futuro. Puede manifestarse tanto en forma de inadaptación y rechazo de la tecnología (tecno-ansiedad y tecno-fatiga) o por el contrario, en una dependencia excesiva o adicción (tecno-adicción) (González, 2016).

Las consecuencias para la salud del tecnoestrés son: los síntomas afectivos o la ansiedad relacionados con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo, y el desarrollo de actitudes negativas hacia las TICs. De ello se derivan problemas musculares, dolores de cabeza, trastornos del sueño y gastrointestinales, aislamiento social, dificultad para concentrarse, irritabilidad y el desarrollo del síndrome de burnout si el problema se hace crónico (Salanova et al., 2006)

- e. La incorporación de los smartphones al mundo laboral tiene como una de sus principales consecuencias la invasión de la vida privada y la imposibilidad de desconexión del trabajo. Además, su uso continuo, puede derivar en la pérdida de la capacidad para priorizar tareas al estar continuamente comprobando mensajes de texto, chats, etc. Esto hace que la persona no se pueda centrar en una sola actividad de buena manera y en ocasiones, puede llevar a desarrollarse nomofobia, que se relaciona con ansiedad y miedo excesivo e irracional a quedarse sin el smartphone y a no poder hacer frente a las continuas demandas de rendimiento laboral (Manzano, 2017).

El informe de Eurofound y la OIT (2019), considera el impacto del teletrabajo y el trabajo móvil (T/TICM)² en el mundo laboral. Este informe sintetiza la investigación llevada a cabo por Eurofound en diez Estados miembros de la UE –Bélgica, Finlandia, Francia, Alemania, Hungría, Italia, Holanda, España, Suecia y Gran Bretaña– y la OIT en Argentina, Brasil, India, Japón y Estados Unidos. Los estudios nacionales revisados incluyen encuestas a gran escala y estudios de caso de empresas sobre la incidencia del T/TICM y sus efectos en las horas de trabajo y jornada laboral, rendimiento individual y organizacional, conciliación entre la vida laboral y personal, y salud y bienestar ocupacional.

Esta investigación identifica los siguientes grupos: teletrabajadores regulares desde casa, trabajadores T/TICM ocasionales, con una movilidad y frecuencia de trabajo fuera de las instalaciones de la empresa de nivel medio o bajo; y T/TICM de elevada movilidad, con alta frecuencia de trabajo desde distintas ubicaciones, incluso desde casa.

Los resultados más relevantes de esta investigación muestran que:

- a) El uso de TICs puede aumentar el ritmo de trabajo, que en algunos casos resultará en mayor estrés y agotamiento de los empleados, probablemente relacionado con la discrecionalidad de espacio, tiempo y el trabajo realizado en espacios y horarios no laborales (Bartley et al., 2011, Chesley ,2014).
- b) Eurofound (2012) señala que la flexibilidad del tiempo de trabajo muestra que bajo ciertas condiciones, dicha flexibilidad orientada al empleado (la elección e influencia del trabajador en relación con tiempo de trabajo o “soberanía del tiempo”) puede tener consecuencias positivas para la conciliar la vida laboral y personal y la salud de

² T/TICM se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tablets, laptops y ordenadores de sobremesa– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador.

los trabajadores, pero que las jornadas laborales altamente irregulares e impredecibles tienen normalmente el efecto contrario.

- c) En relación con los aspectos ergonómicos del teletrabajo (por ejemplo, aspectos relacionados con postura), Turvallisuusutiset (2014) identifica que la mitad de los encuestados no había prestado atención a la ergonomía al trabajar en casa, y 94% informó que sus empleadores tampoco habían demostrado interés en ergonomía relacionada con teletrabajo. Casi la mitad de quienes respondieron no tenía en casa una silla de oficina ni un escritorio de trabajo, y 53% dijo que tenía dolor en los hombros. Más aún, 46% informó dolor cervical y un tercio dolor lumbar. En general, casi la mitad dijo que había tenido dolores relacionados con el trabajo.

En España, la Unión Interprofesional de la Comunidad de Madrid, UICM en la conferencia sobre “Prevención de patologías relacionadas con TIC” (2015), identificó que los principales problemas de salud que surgen del uso de tecnologías móviles son dolor cervical y dolor en los tendones de muñecas y dedos. También pueden aparecer problemas oftalmológicos y trastornos del sueño.

- d) Si bien las TICs posibilitan mayores grados de autonomía, también aumentan la intensidad del trabajo. La investigación parece respaldar la idea que la naturaleza de la conectividad mediante TICs afectará directamente el control de cómo y cuándo trabajar. Asimismo, aspectos como la posibilidad de ser estrechamente monitoreados, el potencial de trabajar más tiempo a un ritmo mayor con interrupciones, la expectativa de conectividad constante con el trabajo, y la posible interferencia entre el tiempo laboral y no laboral indican que algunos trabajadores que usan TIC dentro y fuera del lugar de trabajo con fines laborales pueden sentir altos niveles de exigencia e intensidad de trabajo
- e) Grant et al. (2003) confirma que el T/TICM se asocia con factores de riesgo que resultan de la intensificación y falta de tiempo de recuperación. También Ojala y Pyöriä (2013) y Vesala y Tuomivaara (2015) resaltan el riesgo de mayor estrés en casos de horas de trabajo prolongadas al realizar T/TICM, debido al menor tiempo de recuperación.
- f) Karasek y Theorell (1990) plantean la hipótesis que los empleos con altos niveles de demanda (por ejemplo, con gran carga de trabajo) unidos a bajos niveles de control para tomar decisiones se asociaron con mayor exposición a estrés y efectos negativos en salud.
- g) El análisis multivariado de los datos de EECT 2010, encontró que la intensidad de trabajo se asocia más estrechamente con estrés que con autonomía. El análisis confirma que quienes trabajan fuera de las dependencias del empleador con alto uso de TICs refieren más estrés que quienes siempre trabajan en las dependencias del empleador y, dentro de ese grupo, los trabajadores de elevada movilidad informan mayores niveles de estrés. El análisis multivariado muestra que el estrés autoinformado más alto de estos trabajadores se relaciona en parte con las características del trabajo (como horas de trabajo, ocupación), intensidad del trabajo,

y la medida en que los trabajadores están obligados a trabajar en casa más allá de las horas de trabajo normales (teletrabajo suplementario). En un estudio de la Comisión Europea (2010) se han resaltado los trastornos del sueño, un síntoma específico relacionado con estrés, como consecuencia potencial de T/TICM. Los mayores niveles de estrés para los trabajadores T/TICM de elevada movilidad parecen estar relacionados con trabajo suplementario. Tanto los trastornos del sueño como sentir estrés en el trabajo durante largos períodos puede tener efectos negativos en la salud de los trabajadores.

- h) La mayor intensidad del trabajo referida por los trabajadores T/TICM también se relaciona con el desdibujamiento de límites entre los espacios y horarios de trabajo y descanso. Además, la disponibilidad para el trabajo “24/7” puede generar conflicto familiar y mayor estrés. La dificultad de separar el trabajo remunerado de su vida privada, la “interferencia trabajo-hogar” o “interferencia hogar-trabajo” desdibujan los límites entre trabajo remunerado y otros aspectos de la vida. El riesgo de que esto ocurra aumenta al trabajar más horas -que según EECT 2015- afecta a una proporción mayor de trabajadores T/TICM de elevada movilidad que a teletrabajadores regulares en casa y teletrabajadores ocasionales.
- i) El desplazamiento entre la casa y el lugar de trabajo puede resultar muy estresante debido a la congestión de tráfico, y expone a los trabajadores a diversos riesgos de salud y seguridad. El aumento de T/TICM aportaría beneficios para la salud de las personas que se trasladan para trabajar, teniendo un impacto positivo en la congestión de tráfico y el medio ambiente. Lasfargue y Fauconnier (2015) y Zok y Dammasch (2012) señalan que la reducción de los desplazamientos como consecuencia del teletrabajo puede dar origen a menores niveles de estrés y reducir los niveles de fatiga.
- j) El aislamiento debido a T/TICM puede tener potenciales efectos negativos sobre la salud y bienestar en el trabajo. Uno de los aspectos problemáticos del trabajo móvil es el aislamiento y la imposibilidad de compartir información informal con compañeros de trabajo (Eurofound, 2015). En un estudio de teletrabajadores en Buenos Aires, se identifica: “menos interacción con amigos” (62%), “trabajar estando enfermo” (50%) y “estar más aislado” (36%) (Fundación CENIT, 2012). En Gran Bretaña se descubrió que el aislamiento social se asocia con teletrabajo en casa (según lo demuestran empleados que dicen extrañar el contacto informal con los compañeros de trabajo y su apoyo emocional) (Beauregard et al., 2013). Lo que podría sugerir que los teletrabajadores corren más riesgo de sufrir ciertos problemas psicológicos asociados con sentimientos de aislamiento. Los hallazgos muestran que quienes trabajan desde casa solo parte del tiempo no sienten el mismo grado de aislamiento que quienes trabajan exclusivamente desde casa. Según Manager Italia (2011), sobre la base de una encuesta a directivos de empresas del sector servicios, la falta de interacción social y la soledad son una seria amenaza para el bienestar de los trabajadores (42%), así como la falta de ayuda de colegas al trabajar (30%).

- k) algunos de los riesgos relacionados con T/TICM se pueden manifestar en síntomas de agotamiento. Los trabajadores T/TICM refieren mejor salud que otros empleados, pero también los afectan niveles levemente más elevados de agotamiento. El riesgo de agotamiento aumentó al trabajar en horarios prolongados remotamente (Delagrangé, 2014). Los datos de JILPT (2015) indican que 4,2% de los trabajadores T/TICM realizan trabajo nocturno (entre medianoche y 5 a.m.), lo que probablemente aumenta la fatiga física de los trabajadores.
- l) El trabajo realizado ocasionalmente fuera de las dependencias del empleador mediante TIC parece tener una influencia bastante positiva sobre la salud.
- m) Características del trabajo, así como intensidad, uso de TIC o movilidad espacial pueden impulsar los resultados en salud, pero también puede ocurrir lo contrario, es decir, que empleados con problemas de salud puedan estar usando TIC con mayor frecuencia como modo de no discontinuar el trabajo remunerado.

En un artículo de Taveres (2017), en el que se revisa literatura sobre teletrabajo³, se describen las ventajas y desventajas del teletrabajo, así como sus efectos en la salud del trabajador. De acuerdo con sus conclusiones, el efecto general sobre la salud no es bien conocido ni consensuado (Crawford et al., 2011; Steward, 2001). Sin embargo, los resultados muestran que la evidencia empírica favorece una asociación positiva entre el teletrabajo y la salud de los trabajadores. Sin embargo, también se describen impactos negativos como el estrés y la depresión.

Los principales problemas de salud identificados en esta investigación se pueden agrupar en cuatro categorías: problemas musculoesqueléticos, aislamiento y depresión, estrés y mala salud mental, agotamiento y deteriorado general del estado de salud, derivado del exceso de trabajo.

- a. Los problemas musculoesqueléticos, se asocian con una postura estática y restrictiva, movimientos repetitivos, posiciones extremas del antebrazo y muñeca, y con largos períodos de trabajo continuo, durante largas horas frente a una computadora. Estos comportamientos favorecen el desarrollo de problemas musculoesqueléticos en: cuello, hombros, muñecas, manos y las regiones lumbares (Montreuil & Lippel, 2003; Crawford et al., 2011; Skov et al., 1996). Además, debido a que los teletrabajadores no socializan con sus compañeros de trabajo, no toman los descansos adecuados. (Sang et al., 2010; Budworth, 1999)
- b. El aislamiento y depresión, se produce debido a la falta de relación social con los colegas en el trabajo (especialmente los que se encuentran en dependencias del empleador). Estar lejos del lugar de trabajo, sumado al hecho de largas y continuas horas de trabajo puede inducir la sensación de soledad y aislamiento (Bailey &

³ La selección de los artículos se basó en el principio general de que la referencia debía ser un informe especializado, un análisis empírico o una revisión

Kurland, 2002; Mann & Holdsworth, 2003; Montreuil & Lippel, 2003; Grant et al. 2013; Gajendran & Harrison, 2007; Borg & Kristensen, 1999).

- c. El estrés y exceso de trabajo. Por un lado, el estrés entendido como una respuesta emocional a la presión sufrida debido al contexto en el que una persona está viviendo o trabajando y sobre el cual no tiene control está fuertemente correlacionado con las enfermedades cardiovasculares, la diabetes tipo 2 y la depresión (Cohen et al., 2007). Cuando la exposición a largo plazo a los factores estresantes acostumbra al cuerpo a un alto nivel de hormonas, lo que genera efectos muy negativos en el cuerpo humano. Los factores de estrés incluyen todas las influencias que afectan a alguien en el trabajo, tales como las tareas encomendadas, los plazos asociados, las regulaciones organizativas y procedimentales, las condiciones temporo-espaciales y las condiciones físicas (Konradt et al. 2003). Asimismo, se describe que la flexibilidad del teletrabajo, por una parte, reduce la exposición a algunos factores estresantes, debido a que los trabajadores pueden reducir los conflictos familiares y mejorar el equilibrio entre el trabajo familiar (Casey & Grzywacz, 2008), y por otra parte, crea más estrés debido a los límites borrosos entre el trabajo y la vida familiar (Standen et al., 1999; Huws & Podro, 1995). Por último, el teletrabajo crea estrés debido a: exceso de trabajo, plazos ajustados para la entrega de productos, horas de trabajo intensas y largas, incapacidad de desconexión y menos tiempo de descanso (Mann & Holdsworth, 2003; Huws & Podro, 1995; Dimitrova, 2003).
- d. Otros problemas de salud descritos están relacionados con la mala salud mental, el agotamiento y el deteriorado general del estado de salud (Sardeshmukh et al., 2012; Butler et al., 2009; Weinert et al., 2015; Borg & Kristensen, 1999). También se asocian con las condiciones de trabajo flexibles: los trastornos metabólicos, cardiovasculares y gastrointestinales. Los trastornos metabólicos incluyen hipertensión, colesterol alto y niveles más altos de azúcar en la sangre en ayunas (Costa, 2010; Thomas & Ganster, 1995). Además, es probable que el cáncer sea un efecto negativo de ciertos desequilibrios de salud creados por la flexibilidad del trabajo, y la función reproductiva de las mujeres también está potencialmente afectada (Costa, 2010).
- e. En relación a los beneficios para la salud que puede generar el teletrabajo para las personas, se describe que varios trabajos empíricos han encontrado efectos positivos y beneficiosos como la reducción del estrés asociado al viaje diario al trabajo (Cohen et al., 2007; Steward, 2001; Thomas & Ganster, 1995; Kurland & Bailey, 1999), que tiene una mayor flexibilidad de horario y un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal (Mann & Holdsworth, 2003; Butler et al., 2009; Casey & Grzywacz, 2008; Stephens & Szajan, 1998; Bloom et al., 2015), un mejor control de la vida y una mejora en la satisfacción laboral (Wheatley, 2012; Kowalski & Swanson, 2005).

En la revisión sistemática de Charalampous et al. (2018) de 63 artículos publicados y revisados por pares, que buscó la relación del teletrabajo, de los trabajadores del conocimiento⁴, en ciertas dimensiones del bienestar en el trabajo: afectivo, cognitivo, social, profesional y psicosomático.

- a. Los hallazgos más relevantes de la dimensión afectiva del bienestar encontrados fueron:
- No contar con adecuado apoyo social cuando los empleados trabajaban extensamente y a distancia, aumenta los niveles de agotamiento emocional (Sardeshmukh et al., 2012). En contraste, cuando el apoyo de la organización está presente, las personas se sienten menos aisladas socialmente, lo que, a su vez, aumenta sus niveles de satisfacción laboral (Bentley et al., 2016).
 - La sensación de autonomía en el trabajo se relaciona con una reducción de la tensión a través de una percepción de menor invasión de la privacidad (Suh & Lee, 2017). Se da cuenta que los estudios revisados muestran que la autonomía media de manera positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral (Gajendran & Harrison, 2007; Hornung & Glaser, 2009). También se encontró que la autonomía es un recurso a través del cual el agotamiento emocional puede disminuir (Sardeshmukh et al., 2012).
 - Las narrativas de los teletrabajadores revelan que se experimentan más emociones negativas si se los compara con sus colegas de oficina (Mann & Holdsworth, 2003).
 - El teletrabajo produce más quejas por estrés cognitivo, por ejemplo, dificultad para concentrarse en tareas específicas (Vander Elst et al. 2017).
 - Anderson et al. (2015) sugieren que, durante los días de trabajo desde casa, las personas expresan grados más altos de gestos positivos y grados más bajos de emociones negativas y que cuantos más empleados trabajaban desde casa, más altos serán los grados de efecto positivo que se experimenten.
 - Existen hallazgos sólidos de una asociación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral (Gajendran & Harrison, 2007). Golden y Veiga (2005) en particular encontraron que la satisfacción laboral era mayor con unas 15 horas de teletrabajo, superado ese tiempo disminuía, es decir, el teletrabajo es más beneficioso cuando se lleva a cabo como trabajo flexible a tiempo parcial, donde se siguen manteniendo las interacciones cara a cara (Caillier, 2012).
 - La situación de las personas en su hogar influye en los sentimientos de agotamiento emocional, de modo que aquellos que teletrabajan y experimentaron un alto conflicto entre el trabajo y la familia se encuentran más agotados emocionalmente (Golden, 2012).

⁴ Trabajo que se caracteriza por la producción abstracta (El-Farr, [2009](#)) y un bajo nivel de normalización (Pyoria, [2005](#)).

- Se identifica que la satisfacción laboral se modera por una baja interdependencia de tareas y/o altos niveles de discreción laboral (Golden & Veiga, 2005). Además, se observa que la satisfacción de los teletrabajadores se debe a: una mayor autonomía (Gajendran & Harrison, 2007; Hornung & Glaser, 2009); mayor relación entre la vida laboral y familiar (Fonner & Roloff, 2010; Gajendran & Harrison, 2007; Golden, 2006); mejores relaciones con supervisores y colegas (Fay & Kline, 2012; Golden, 2006; Staples, 2001); Ser capaz de "filtrar" las distracciones de la oficina (Fonner & Roloff, 2010); tener establecidas metas claras, obtener más retroalimentación (Konradt et al., 2003), y contar con el equipamiento adecuado (Ilozor et al., 2001), y las TICs disponibles para su uso (Belanger et al., 2001).
 - Se identifica que las mujeres que teletrabajan tienen niveles de satisfacción laboral mejores en comparación con los hombres (Troup & Rose, 2012). Esto se alinea con la investigación que sugiere que las mujeres están más satisfechas, ya que pueden dedicar más tiempo a sus responsabilidades familiares (Caillier, 2012).
- b. Con relación a la dimensión cognitiva del bienestar, se reportan los siguientes hallazgos:
- Tanto los teletrabajadores como los trabajadores de oficina consideran que el hogar es más un lugar de recuperación que un lugar de demandas laborales (Hartig et al., 2007).
 - Las mujeres que teletrabajan experimentaron una recuperación menos eficaz que los hombres (Hartig et al., 2007). Esto puede implicar que el trabajo electrónico a distancia refuerza los patrones de género, ya que las mujeres participan más de las tareas domésticas cuando trabajan en casa (Michelson, 2000).
- c. En la dimensión social del bienestar, se observan los siguientes hallazgos:
- Una de las principales preocupaciones planteadas fue el aislamiento social que las personas pueden experimentar. Los hallazgos cualitativos sugieren que los teletrabajadores pierden la posibilidad de la interacción social espontánea que se produce en un entorno de oficina (Tietze & Nadin, 2011). Otros hallazgos cualitativos encontraron que la dinámica de las relaciones puede cambiar a medida que los teletrabajadores crearon vínculos más fuertes con las personas que trabajan de una manera similar, y al mismo tiempo se desapegaron de sus colegas de oficina (Collins et al., 2016).
 - Inicialmente, a nivel individual, los teletrabajadores pueden tomar la iniciativa de disminuir el aislamiento social o contrarrestar sus consecuencias negativas mediante el uso efectivo de TICs (por ejemplo, teléfonos móviles) para mantenerse conectados con sus colegas de oficina (Lal & Dwivedi, 2009; Sewell & Taskin, 2015). Esta estrategia conlleva el riesgo, sin embargo, de que las personas pueden querer estar siempre visibles en su lugar de trabajo para evitar ser juzgados por no estar físicamente presentes (Sewell & Taskin, 2015). Ello sugiere que existen ciertas

características individuales que son más adecuadas para lidiar con los sentimientos de aislamiento social del trabajador (Beauregard et al., 2013). Por último, la frecuencia del trabajo remoto actúa como moderador de estos efectos (Gajendran & Harrison, 2007), específicamente, pasar más de 2,5 días a la semana trabajando fuera de la oficina se asoció con el deterioro en la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo.

- A nivel de organización, se encontró que los gerentes desempeñaban un papel importante para apoyar a las personas en sus sentimientos de aislamiento social. Cuanto más se supervisa, se apoya y se consideran los esfuerzos de los empleados, menos aislamiento se experimenta (Mulki & Jaramillo, 2011). Además, Montreuil y Lippel (2003) sugirieron que trabajar con clientes, aumenta los sentimientos de conexión.
- d. La evidencia respecto de la dimensión profesional del bienestar muestra que:
- Los teletrabajadores tienen más autonomía en torno a su esquema temporal, pero que el trabajo se intensifica y la jornada laboral se extiende (Dimitrova, 2003). La autonomía viene con el costo, de la desaparición de los límites entre las esferas de trabajo y no trabajo. El desafío es identificar si el exceso de trabajo y la difuminación de límites es una respuesta voluntaria de reciprocidad por trabajar de manera más flexible (Kelliher & Anderson, 2010), o si es una cuestión inevitable debido a que el uso de las TICs impone una presión para estar constantemente accesibles y receptivo (Matusik & Mickel, 2011).
 - La evidencia sugiere que los empleados que trabajaban principalmente desde la oficina experimentan grados más altos de inclusión en sus departamentos, que los empleados que teletrabajan (Morganson et al., 2010).
 - La ausencia de los teletrabajadores no está en línea con la visibilidad necesaria para mostrar dedicación y compromiso con la organización y, en consecuencia, los teletrabajadores tienen una percepción deteriorada sobre sus oportunidades de carrera.
 - Los hallazgos cualitativos sugirieron que, aunque el teletrabajo beneficia a los trabajadores en los niveles más altos de la jerarquía, que ya poseían autonomía en sus funciones, no beneficiaba al resto de los empleados (Dimitrova, 2003; Grant et al., 2013; Taskin & Edwards, 2007).
- e. Por último, en relación con la dimensión psicósomática del bienestar, no se encontró evidencia que apoyara vínculos entre el teletrabajo y síntomas psicósomáticos.

4.1.4 Teletrabajo en condiciones de pandemia por COVID-19

Indudablemente la experiencia de las personas tanto en su vida personal como laboral ha sufrido grandes transformaciones debido a la pandemia del COVID-19. A medida que el virus se extendió a comienzos del 2020, rápidamente hemos sido testigos de cambios fundamentales en nuestro trabajo y en nuestra vida social con efectos que aún no han sido determinados del todo (Dobbins, 2020). Trabajadores en todo el mundo se encontraron repentinamente desempleados o forzados a trabajar remotamente desde sus hogares (Lewis y Hsu, 2020).

Si bien la pandemia ha afectado a diversos grupos ocupacionales de manera diferente, dominan en los debates elementos comunes que se relacionan con las relaciones laborales, navegar entre la vida familiar y laboral desde el hogar, además de las diferencias de género y teletrabajo (Allen et al, 2021; Alon *et al.*, 2020; Carlson et al. 2020). Algunos de los desafíos expuestos en esta crisis se vinculan a cambios radicales en las habilidades de las personas para poder trabajar a distancia usando tecnología, patrones de trabajo, formas de comunicación, contenido de los trabajos, estructura ocupacional y balance entre vida- trabajo (Anderson y Kelliher, 2020). Asimismo, la literatura destaca temas de control y vigilancia de las prácticas laborales, exacerbación de riesgos psicosociales durante la pandemia como el estrés y aislamiento (Conti *et al.*, 2020; Gonzalez-Sanguino *et al.*, 2020; Rigotti, De Cuyper, y Sekiguchi, 2020) y aumento de flexibilidad para algunos trabajadores, junto con la incorporación de personas con discapacidad a la modalidad de teletrabajo (Bigot y Germon, 2021).

La pandemia ciertamente mostrará un impacto a largo plazo en la forma en que se organiza el trabajo en diferentes niveles. Evaluar lo que ha funcionado y las potenciales áreas de mejora son elementos que las futuras investigaciones tendrán que abordar con el fin de generar evidencia que sostenga las decisiones vinculadas al teletrabajo. A nivel macro se deben considerar la elaboración e implementación de políticas públicas para solidificar el trabajo remoto, delimitando las responsabilidades tanto de los empleadores como de los trabajadores, adaptándose a las nuevas tecnologías, contacto a través de la pantalla y potenciales riesgos para la salud (Luscombe, 2021). Adicionalmente, las organizaciones deben promover herramientas de colaboración entre trabajadores para asegurar, por un lado, la productividad de los trabajadores, y por otro, la seguridad y bienestar de las personas en esta modalidad de trabajo (Mazza et al, 2020).

En este sentido, emergen desafíos respecto a las tradiciones socioculturales de las organizaciones antes de la transición al teletrabajo, como el sentido de pertenencia, comunidad y representación de los trabajadores (Wang et al., 2021). A nivel individual se enfatiza en la gestión de límites en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los trabajadores (Thielsch et al., 2021), la seguridad psicológica, agotamiento emocional y resiliencia, capacitación en el uso de herramientas tecnológicas y nuevas formas de comunicación y de relación a través de la pantalla (Kuntz, 2021).

Considerando este contexto, el propósito de este apéndice es proveer al lector un resumen de la evidencia encontrada que sintetiza el impacto en la salud de los trabajadores en modalidad teletrabajo durante la pandemia. De acuerdo con lo sugerido en este reporte, la estrategia de revisión de literatura utilizada ha sido una revisión integrativa, contemplando la sistematicidad, transparencia y rigurosidad. Siguiendo el enfoque metodológico planteado

por Toronto y Remington (2020), el primer paso fue formular el problema mediante una pregunta que orienta los primeros criterios de inclusión y exclusión. Se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál ha sido el impacto en la salud de los trabajadores en la transición del trabajo presencial al teletrabajo durante la pandemia?

Se utilizó además la estrategia PICO (Patient, Intervention, Comparison and Outcom) para facilitar el proceso de elaboración de la pregunta (Eriksen y Frandsen 2018). Es importante identificar el(los) problema(s) que enfrentan los trabajadores y qué estrategias o intervenciones se requieren en la transición desde el trabajo presencial al remoto, y cuáles son las experiencias o percepciones sobre el impacto en la salud de esa transición. Además, es importante resaltar los aspectos distintivos de una revisión integrativa, como los términos de búsqueda, las bases de datos a las que se accede y los criterios de inclusión y exclusión (Jahan et al., 2016). Los criterios de inclusión y exclusión involucrados se muestran en la Tabla 1.de página 10.

Tabla 7. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Estudios escritos en español, portugués y/o inglés	Estudios escritos en otros idiomas
Estudios realizados durante el periodo Marzo 2020 a Septiembre 2021	Artículos publicados como cartas al editor y periódicos
Estudios publicados en revistas indexadas	Estudio que tengan como unidad de investigación animales
Open Access y artículo completo	
Estudios que contengan en su título teletrabajo y COVID	

Basándose en estos criterios se procedió a realizar la segunda etapa que consiste en la búsqueda bibliográfica, identificando primeramente los términos clave. Los términos Mesh relacionados fueron “teletrabajo” y “COVID” utilizando el término booleano de “AND”. Los términos clave se ingresaron en diferentes bases de datos Ovid, Pubmed, MEDLINE, CINAHL y ProQuest Health, produciendo inicialmente 789 estudios; después de introducir las limitaciones de la fecha de publicación (2020-2021) y estudios escritos en inglés, español y portugués, el resultado se redujo a 124 publicaciones. Después de recopilar todas las bases de datos y agregarlas a recursos externos, el número total de búsquedas fue de 133 artículos, de las cuales 11 fueron duplicados. Luego del retiro de duplicados, exclusión según criterio e incorporación solo de textos completos, se incluyeron 34 registros y se analizaron para determinar su elegibilidad. La calidad metodológica de los textos seleccionados se realizó con dos revisores utilizando MMAT. MMAT es una herramienta de evaluación crítica que está diseñada para la etapa de evaluación de revisiones sistemáticas o integrativas considerando la calidad de estudios cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos. Esto permite evaluar la calidad metodológica de cinco categorías de estudios: investigación cualitativa, ensayos

controlados aleatorios, estudios no aleatorios, estudios descriptivos cuantitativos y estudios de métodos mixtos (Hong et al, 2018).

Resultados

Se seleccionaron los trabajos en función de pertinencia, calidad e idioma, describiendo 34 registros evaluados de los cuales se filtró a 18 trabajos para revisión que cumpliera los requisitos mínimos de aceptabilidad. Del estudio de los registros seleccionados se presentan en la Tabla N°8.

La mayoría de los trabajos representan trabajos originales, considerando diversas metodologías, de los cuales 6 estudios se realizaron con metodología cuantitativa, 6 cualitativa, 7 de revisión de literatura y 3 de metodología mixta, provenientes de 17 países escritos en inglés encontrados en las bases de datos ya mencionadas.

Tabla 8. Resultados trabajos seleccionados revisión bibliográfica.

Año	Título	Autores	País	Objetivos	Temática principal
2020	Telework After COVID: A "Silver Lining" for Workers with Disabilities?	Schur, Lisa A ; Ameri, Mason ; Kruse, Douglas	USA	Evaluar el potencial de la pandemia para mejorar las oportunidades laborales de las personas con discapacidad	Observar la realidad de la población con discapacidad en el relación al empleo telemático. Define la realidad de este grupo poblacional.
2021	Gender and telework: Work and family experiences of teleworking professional, middle-class, married women with children during the Covid-19 pandemic in Turkey	Sevgi Çoban	Turquía	El propósito de esta investigación es comprender cómo el teletrabajo bajo las regulaciones pandémicas en Turquía ha influido en las experiencias domésticas y ocupacionales de las mujeres profesionales de clase media casadas y con hijos.	Una mirada de género ante la pandemia de COVID-19, describe la sobrecarga de las mujeres que mantienen teletrabajo y labores del hogar, se ha invisibilizado el trabajo femenino en función del trabajo del hogar.
2021	Anticipated health effects and proposed countermeasures following the immediate introduction of telework in response to the spread of COVID-19: The findings of a rapid health impact assessment in Japan	Nagata, Tomohisa ; Ito, Daisuke	Japón	Evaluar los impactos positivos y negativos de la salud de los trabajadores utilizando teletrabajo en periodos de pandemia	Describe bien el problema de salud de los trabajadores de teletrabajo y sus consecuencias en la salud, define categorías/dimensiones a evaluar para entender el fenómeno dentro de la pandemia COVID-19.
2020	Can COVID-19 mitigation measures promote telework practices?	Ammar Abulibdeh	Qatar, USA	El estudio analiza el impacto de la pandemia en el mercado laboral, sectores y países y la transición a las prácticas de teletrabajo. Además, el estudio analiza las desigualdades derivadas de la pandemia en los países y los trabajadores y cómo el teletrabajo puede mitigar estas desigualdades.	Trasfondo bibliográfico para dar contexto a la problemática laboral y fondo al problema del teletrabajo y teletrabajo.
2021	Making daily decisions to work from home or to work in the office: The impacts of daily work- and COVID-related stressors on next-day work location	Shao, Yiduo ; Fang, Yanran ; Wang, Mo ; Chang, Chu-Hsiang (Daisy) ; Wang, Lin	China	Ofrece una extensión fundamental de la literatura sobre el teletrabajo trata de determinar sobre cómo la decisión diaria de tomar el teletrabajo como una opción viable en su día a día.	Buen ejercicio para evaluar como modelo de los factores que pueden ser determinantes a la hora de indicar teletrabajo a un trabajador, en este caso el tipo de trabajo perfectamente se podría hacer desde la casa por ser trabajadores de una empresa de computación.
2021	Work and Home Boundary Violations During the COVID-19 Pandemic: The Role of Segmentation Preferences and Unfinished Tasks	Katja Kerman ^{1,2} Christian Korunka ¹ Sara Tement	Austria/Eslovenia	Se examinó las violaciones de los límites del trabajo y del hogar en relación con la satisfacción con la inversión del dominio en dos estudios diarios.	Estudio que determina una metodología para comprobar el rol del trabajo, imposición de labores y su rol en el hogar a causa del teletrabajo forzado en tiempos de pandemia.

2020	WOMEN IN HOME OFFICE DURING THE COVID-19 PANDEMIC AND THE WORK-FAMILY CONFIGURATIONS CONFLICT	Ana Heloísa Da Costa	Brasil	tuvo como objetivo comprender los impactos que la adopción del home office, durante el período de cuarentena de la COVID-19, tuvo sobre la relación trabajo-familia de las trabajadoras brasileñas	Una mirada distinta sobre la relación del teletrabajo y la doble presencia, con resultados distintos a lo encontrado en otros estudios.
2021	Associations of working from home with occupational physical activity and sedentary behavior under the COVID-19 pandemic	Noritoshi Fukushima, Masaki Machida	Japón	Comparar los niveles de actividad física (AF) y comportamiento sedentario (SB) durante el tiempo de trabajo entre quienes trabajan desde casa (FMH) y en el lugar de trabajo (no FMH) y por subgrupos de la FMH	Describe muy claramente el efecto sobre las conductas de sedentarismo en tiempos de pandemia.
2021	Being an accountant, cook, entertainer and teacher-all at the same time: Changes in employees' work and work-related well-being during the coronavirus (COVID-19) pandemic	Christine Syrek, Jana Kühnel, Tim Vahle-Hinz, Jessica de Bloom	Finlandia	El objetivo inicial de esta recopilación de datos era investigar los efectos de una nueva política de licencias que se introdujo en una gran empresa holandesa.	Define procesos sobre varios elementos relativos a la satisfacción laboral en periodos de pandemia.
2020	Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective	Bin Wang, Yukun Liu, Jing Qian, Sharon K. Parker	Australia	explorar los desafíos experimentados por los trabajadores remotos en este momento, así como las características del trabajo virtual y las diferencias individuales que afectan estos desafíos.	Describe a través de tres metodologías asociadas a la búsqueda de los procesos que pueden estar interfiriendo en el diseño del teletrabajo/casa que baja el desempeño de los trabajadores y las potenciales repercusiones para el trabajador.
2020	Working from home during the COVID-19 pandemic, its effects on health, and recommendations: The pandemic and beyond	Birimoglu Okuyan, Canan, Begem, Mehmet A	Canda/Turkey	Proporcionar una descripción general de cómo trabajar desde casa durante la pandemia de la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) y qué medidas se deben tomar para minimizar los efectos negativos de trabajar durante este tiempo.	Una mirada global del problema descrito sobre el teletrabajo en tiempos de pandemia de COVID
2021	Exploring unprecedented problems of academicians during the COVID 19 pandemic and their relationships with fatigue and mental health	Fakhradin Ghasemia Maryam Zareib Rashid, 2020	Irán	Este estudio tuvo como objetivo explorar los problemas sin precedentes de los académicos durante la pandemia de COVID-19 e investigar los efectos de estos problemas en la fatiga percibida y la salud mental de los académicos.	Revela las condiciones de salud mental de un grupo de trabajadores asociados a la academia.

2020	New Technology, Work and Employment in the era of COVID-19: reflecting on legacies of research	Hodder, A., 2020	Reino Unido	Este artículo de revisión examina cómo el contenido de esta revista puede ayudarnos a dar sentido a los cambios tecnológicos que enfrenta el mundo del trabajo, acentuados por la crisis actual	Se añade información desde una perspectiva histórica
2021	Work-Related Psychosocial Risk Factors and Coping Resources during the COVID-19 Crisis	Rigotti, T et al, 2021	Alemania	Artículo de revisión que pretende dar respuesta a ¿Qué sabemos sobre los factores de riesgo psicosocial durante una pandemia y cómo se puede utilizar la evidencia del campo de la Psicología aplicada para proporcionar una guía para hacer frente a estas demandas?	El trabajo incorpora factores psicosociales en el análisis, incorpora evidencia del trabajo virtual con los resultados sobre el desempeño, agotamiento emocional y satisfacción con la vida. El modelo conceptual proporciona una lente innovadora para futuras investigaciones en el dominio del trabajo remoto.
2021	The impact of COVID-19 pandemic on gender-related work from home in STEM fields—Report of the WiMPBME Task Group	Frize, M et al, 2021	Australia	investigar cómo el trabajo desde casa durante la pandemia afectó a los profesionales de campo STEM en función del género, analizando varios aspectos que se reflejan en tareas laborales y no laborales	El trabajo describe la mayor carga del cuidado infantil y de otros tipos sigue recayendo predominantemente sobre los hombros de las mujeres.
2021	Emotional exhaustion among the South Korean workforce before and after COVID-19	Hwang H., Hur W., and Shin Y., 2021	Corea	Se evaluó si el agotamiento emocional difirió significativamente entre las muestras evaluadas antes y después de la pandemia de COVID-19	Estudio demuestra un nivel alto de consistencia de sus resultados estadísticos sobre elementos de agotamiento emocional causado por teletrabajo y pandemia.
2021	Workplace measures against COVID-19 during the winter third wave in Japan: Company size-based differences	Ishimaru, T. et al., 2021	Japón	El propósito de este estudio fue proporcionar una descripción general de la situación con respecto a las medidas contra COVID-19 en las empresas japonesas durante la tercera ola epidémica en el invierno, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa.	Estudio útil para comparar las medidas implementadas en empresas de diferentes tamaños.
2021	Addressing work-life balance challenges of working women during COVID-19 in Bangladesh	Uddin, M. 2021	Bangladesh	Este estudio explora diversas fuerzas impulsoras y desafíos que enfrentan las mujeres trabajadoras, y las estrategias adoptadas por las mujeres para gestionar las obligaciones entre el trabajo y la familia.	Trabajo que incorpora elementos culturales, roles y estereotipos de género en el trabajo del hogar cuando se teletrabaja desde casa.

Discusión

En la revisión propuesta se encontraron diversos resultados sobre la temática de teletrabajo y pandemia de COVID-19, ya sea en diferentes contextos político, sociales y económicos por la naturaleza de pandemia y como cambió la forma de percibir el mundo y por sobre todo como desenvolvemos en el ámbito laboral. La modalidad de teletrabajo representa una alternativa efectiva para la realización de ciertas tareas, pero conlleva algunos problemas asociados a su instauración y aplicación en diversos rubros (Da Costa, Ana 2020).

Las medidas de control sobre la pandemia instaron a trasladar la carga laboral de los lugares de trabajo a los hogares. Para dar continuidad a las labores de los trabajadores, restringidas por las medidas políticas-sanitarias adoptadas por las diversas autoridades, se propusieron programas y planes de “contingencia” los que tuvieron una pobre ejecución. Como se puede evidenciar las realidades socio económicas son muy diversas entre países y dentro del mismo existen diversas realidades las cuales tienen diferencias en la forma y aceptación del teletrabajo como manera de aplicación efectiva para mantener la condición de trabajo previo a la pandemia (Ishimaru, T., 2021).

Por la temporalidad de los trabajos y las metodologías utilizadas se obtienen resultados primarios que deben ser observados con cautela y son casos específicos y poco extrapolables a todas las poblaciones que se encuentran en la modalidad de teletrabajo, pero es una recopilación exhaustiva de la información determinante en las fechas seleccionadas para la revisión.

Impacto en Salud de los trabajadores expuestos a teletrabajo en tiempos de pandemia.

Diversos efectos en la salud se han descrito para la modalidad de teletrabajo, desde los elementos físicos como posturas mantenidas en los puestos de trabajo, condiciones ergonómicas deficientes, aumento de estrés, disminución de la actividad física, aumento del sedentarismo, aumento de consumo de sustancias como alcohol y tabaco nocivas para la salud, entre otros (Arreola, Flores, Latham, MacNew, & Vu, 2019; Blount, 2015; Campbell & Heales, 2016; Fukushima et al., 2021; Lincoln & Khan, 2020; Nagata et al., 2021; Palma-Vasquez, Carrasco, & Hernando-Rodriguez, 2021; Stephany, Dunn, Sawyer, & Lehdonvirta, 2020).

Estudios previos han indicado que los efectos en la salud de los trabajadores son esencialmente positivos, y que efectos negativos para la salud, si bien ocurren, tienen cierto grado de mitigación (Nagata et al., 2021). Sin embargo, estos hallazgos son basados en el supuesto de que el teletrabajo es una elección del trabajador y la empresa, teniendo una planificación previa para su correcta ejecución. Es probable que los aspectos negativos para la salud ocupen un primer plano cuando se emprende el teletrabajo sin previa preparación (Abulibdeh, 2020). Por ejemplo, la oficina en casa aislada del entorno privado del hogar, en el caso del teletrabajo implica una preparación previa. Muchos trabajadores por necesidad de aislamiento producto de la pandemia, se vieron obligados a trabajar en sus piezas o en el comedor compartiendo el espacio con estudiantes que están en sus clases virtuales, generando un conflicto trabajo-familia (Nagata et al., 2021).

Uno de los efectos más descritos es el problema de la doble presencia (Beno & Beno, 2019; Çoban, 2022; Ghasemi, Zarei, Heidarimoghadam, & Hosseini, 2021; Meroño-Cerdán, 2017; Palma-Vasquez et al., 2021), lo que se evidencia principalmente en mujeres, las que sienten un aumento de la carga diaria de trabajo, ya que, además de la carga laboral deben realizar los quehaceres de la casa y cuidado de niños, aun estando la pareja presente debido a que estos no asumen o no estaban acostumbrados a realizar tareas domésticas (Çoban, 2022), La situación descrita genera aumentos de estrés y sobrecarga mental, siendo ambos considerados como precursores de enfermedades mentales como depresión y ansiedad.

El aumento de la carga de trabajo en tareas domésticas debido al confinamiento se ve reflejado, al igual como pasó en otras pandemias (Coban, S. 2020), en el aumento del estrés y cansancio por parte de los trabajadores. Esta carga se distribuyó de forma desigual entre ambos sexos, aumentando generalmente la carga en las mujeres dueñas de hogar con o sin trabajo (Da Costa, Ana. 2020; Okuyan, B. 2020). Otra mirada de este punto es descrita por Bin Wang sobre los problemas asociados a la procrastinación de las tareas del trabajo y la poca eficacia en las tareas del trabajo en compatibilidad con las del hogar (Wang, Liu, Qian, & Parker, 2021)

La disminución de la actividad física se vio reflejada en el escaso desplazamiento de los trabajadores al lugar de trabajo y en el tiempo para realizar cualquier actividad física que signifique salir al exterior. Fukushima describe que participar en teletrabajo se asoció con menos actividad física y más tiempo en posición sentada durante el tiempo de trabajo, en comparación con el trabajo realizado en el centro laboral habitual. Los trabajadores que pueden trabajar desde casa estarían físicamente menos activos y sedentarios durante el tiempo de trabajo. Además, los trabajadores con teletrabajo estarían más expuestos a tener menos tiempo para la actividad física durante el tiempo de trabajo, considerando también la pérdida de actividad física al viajar hacia el centro de trabajo (Fukushima et al., 2021). Esto sumado al aumento de consumo de sustancias nocivas para la salud descritas por Nagata et al, evidencian un alto riesgo de que el teletrabajo, especialmente en tiempos de pandemia, tiene como característica principal el ser improvisado y con un gran factor de imposición para los trabajadores, el que puede afectar de forma negativa a la salud.

Efectos positivos para la salud de los trabajadores expuestos a teletrabajo en pandemia.

Si bien se han descrito factores negativos para la salud, algunos autores describen elementos protectores y beneficiosos para la salud. Alguno de estos factores se relaciona con el mejoramiento (para un grupo de trabajadores) de las condiciones de distribución de tareas en el hogar y el cuidado de los niños. En el estudio de Frize, es interesante notar que los hombres participan en el cuidado de los niños y las tareas del hogar en un porcentaje relativamente alto debido a la indicación de teletrabajo; aunque esto corresponde a menos horas diarias que ocupan las mujeres en tareas de la casa. Lo que se describe es mucho más de lo que se puede encontrar hace dos 2 y tres 3 décadas. Estas observaciones reflejan la situación en los países desarrollados solamente, ya que la mayoría de las respuestas (75%) se recibieron de estos países (Frize et al., 2021). Otros aspectos positivos son los relacionados al control de horarios de trabajo y de jornadas más reducidas. Birimoglu Okuyan describe que los aspectos positivos de trabajar desde casa incluyen la libertad de

horario de trabajo, más tiempo para y con la familia, un mayor tiempo libre, menos estrés y una mayor eficiencia, existe un ahorro de tiempo y costos en los desplazamientos hacia el centro de trabajo (Birimoglu Okuyan & Begen, 2022).

Limitaciones de la revisión

La revisión se vio limitada por la temporalidad de los trabajos y el poco tiempo de desarrollo de algunas investigaciones, la mayor cantidad de trabajos revisados son de desarrollo teórico y aproximan conclusiones sobre los efectos del teletrabajo. La baja cantidad de trabajos con metodologías más complejas define resultados que deben ser tomados con cautela y su interpretación requiere mayor investigación. La población estudiada son poblaciones de trabajadores pequeñas y muy sesgadas en el tipo de trabajadores, faltan estudios que abarquen otros sectores económicos y otros grupos poblacionales con trabajos informales, trabajadores migrantes, trabajadores de diversos estratos socioeconómicos entre otros.

Implicaciones para la práctica

Luego de la revisión de trabajos se puede concluir que hay resultados positivos y negativos sobre los efectos en salud del teletrabajo en tiempos de pandemia. Como consenso general la improvisación es la característica predominante de la implementación del teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 y se pudo definir ciertos problemas de sobrecarga laboral, principalmente en las mujeres por la existencia de la doble presencia. Estos temas podrían ser mitigados con políticas y prevención clara de parte de los empleadores coordinando, educando y dando flexibilidad a los trabajadores y trabajadoras para la implementación del teletrabajo. Se recomienda que se den capacitaciones sobre los riesgos del sedentarismo y se apliquen técnicas de autocuidado para generar instancias de fomento de la actividad física.

Según los autores, el teletrabajo probablemente sea una alternativa viable para aplicar en ciertos sectores económicos (Abulibdeh, 2020; Ghasemi et al., 2021; Global Workplaces Analytics, 2017), pero siempre pensando en modalidades mixtas, planificadas, consensuadas con los trabajadores y con los recursos necesarios para su correcta aplicación.

4.1.5. Gestión de riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales en las modalidades de trabajo a distancia y teletrabajo.

Se presenta en este apartado la identificación de los principales riesgos y un conjunto de medidas preventivas para la salud y seguridad en el teletrabajo que apuntan a evitar accidentes y enfermedades que podrían desencadenarse en esta forma particular de realizar la actividad laboral.

4.1.5.1 Identificación de riesgos del teletrabajo, desafíos y oportunidades

El proceso de identificación de los riesgos laborales permite poner en la balanza los beneficios y dificultades para un cambio en la modalidad de teletrabajo. En un acuerdo voluntario entre empleador y trabajador debiera establecerse si es posible y recomendable adoptar esta modalidad de trabajo. Los estudios revisados muestran que la situación más favorable es tener una modalidad mixta o parcial que combine trabajo presencial con teletrabajo en algunos días de la semana laboral.

La evaluación de las condiciones para realizar teletrabajo no puede hacerse en términos generales, es imprescindible verificar caso a caso dado que el puesto de trabajo es particular y muy propio de cada trabajador o trabajadora.

En el documento “Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo” (ILO 2019) se publica un interesante cuadro que resume algunos de los desafíos y las oportunidades de SST vinculados al uso de tecnología de digitalización condensando investigaciones de varios autores.

Cuadro 1. Oportunidades y desafíos para la salud y seguridad en el teletrabajo

OPORTUNIDADES	DESAFÍOS
<p>Posible reducción de algunos riesgos psicosociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora del equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar con el teletrabajo • Reducción del estrés relacionado con los traslados al centro de trabajo y desde el centro de trabajo 	<p>Posible aumento de algunos riesgos psicosociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción de que es necesario estar ‘disponible’ en todo momento y el peor equilibrio entre la vida laboral y la vida personal. • Aislamiento (trabajo a distancia y falta de interacción social) • Control del rendimiento • Inseguridad en el trabajo • Ciberacoso, ciber-agresiones y ciberataques. • Tecnoestrés, la adicción a la tecnología y la sobrecarga de trabajo • Una mayor presión para mejorar el rendimiento (tomarse menos pausas, correr riesgos, recurrir a las drogas para mejorar el rendimiento, etc.)
<p>Disminución de la exposición en medioambientes peligrosos</p>	<p>Mayor riesgo ergonómico</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la necesidad de los traslados relacionados con el trabajo • Aumento del control del trabajador sobre el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar • Reducción de la necesidad de poner a prueba las medidas de prevención en el mundo real. • Control de la exposición a los peligros en tiempo real. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la utilización de dispositivos móviles y del trabajo sedentario que aumenta el riesgo de contraer afecciones de salud relacionadas (trastornos musculoesqueléticos, fatiga visual, obesidad, cardiopatías, entre otras)
<p>Promoción de la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control en tiempo real de la fisiología y la previsión de avisos en relación con algunos comportamientos, por ejemplo, hacer pausas durante el uso continuado del ordenador. 	<p>Exposición a nuevos riesgos químicos o biológicos o a campos electromagnéticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campos electromagnéticos de equipos de comunicación • Riesgos químicos de agentes de limpieza
<p>Mejora de las medidas de prevención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la comprensión del comportamiento de las personas y sus actitudes subyacentes • Mejora de la comunicación en la práctica de la SST • Aprovechamiento de nuevas oportunidades para investigar, desarrollar y aprender sobre SST • Mejora de la recopilación y el intercambio de registros precisos sobre SST 	<p>Desafíos planteados por la gestión y los resultados de la SST.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una fuerza de trabajo más diversa (debido al mayor acceso al empleo) • Dispersión espacial de la fuerza de trabajo (debido al trabajo fuera de las instalaciones del empleador).
<p>Reducción de la desigualdad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un medio rentable para los países en desarrollo de mantenerse al ritmo del progreso en SST • Acceso mejor y más amplio a la educación y la formación (inclusive para la propia SST) 	

Fuente Secundaria ILO (2019) "Safety and health at the heart of the future of work: Building on 100 years of experience". Fuentes Primarias: Schall y otros autores, 2018; Yassae y Winter. 2017; EU-OSHA, 2017a; Takala, 1998; ILO, 2018a; Reinert, 2016; Cox y otros autores, 2014; Dewe y Kompier 2008.

De acuerdo a lo señalado por Nicola Stacey y otros (2018) en el informe final “Prospectiva sobre los riesgos de seguridad y salud en el trabajo nuevos y emergentes asociados a la digitalización para 2025” preparado para el Observatorio Europeo de Riesgos de EU-OSHA, el teletrabajo presenta oportunidades positivas y desafíos futuros en la salud y seguridad de los trabajadores.

Entre los desafíos señalan los siguientes:

- Existe, en cierta medida, una tendencia hacia un enfoque excesivamente precautorio de la regulación de la SST.
- Las medidas preventivas no siempre son eficientes en términos de tiempo y otros recursos.
- La presión para ajustarse a las normas sociales podría llevar al "pensamiento grupal", de modo que se pasen por alto los riesgos emergentes.
- Se necesitarían diferentes formas de medir los riesgos de exposición (en particular a los productos químicos y agentes físicos).
- Lograr que las personas se ajusten a las prácticas seguras sin perder su papel vital en desafiar el pensamiento grupal.
- Las formas tradicionales de desarrollar regulaciones son demasiado lentas; por ejemplo, las regulaciones todavía se basan en una visión de la década de 1980 sobre cómo usamos las computadoras.
- La dependencia de sensores para mantener a las personas seguras podría llevar a que los trabajadores pierdan la conciencia de los riesgos y de su responsabilidad de cuidar su propia seguridad y salud.
- Falta de transparencia de los algoritmos que asesoran o toman decisiones de prevención de la SST.
- Capacidad para evaluar riesgos en un entorno laboral en rápida evolución.
- No se tiene control de situación respecto a riesgos del trabajo.
- Necesitaríamos repensar completamente cómo y qué enseñamos para que quienes ingresen al lugar de trabajo tengan las habilidades adecuadas, teniendo en cuenta el hecho de que la tecnología cuando una persona se formó podría estar obsoleta para cuando comience a trabajar; es decir, es necesario poner el foco en enseñar la resolución de problemas, el pensamiento crítico y las habilidades sociales en lugar de hechos o cómo aprobar exámenes. Sin embargo, este cambio de enfoque no se adaptará a todos.
- Las personas poco cualificadas se quedarán atrás y podrían sentirse alienadas.
- Las regulaciones pueden no ser iguales para diferentes tipos de situación laboral.
- El aumento del número de trabajadores autónomos podría dar lugar a que muchas personas se queden fuera de la normativa de SST.
- Pérdida de un entorno de oficina "controlable" con el cambio al trabajo remoto / desde casa.
- Mayor vulnerabilidad para la Ciberseguridad.

- Falta de habilidades científicas, técnicas, de ingeniería y matemáticas que puedan requerirse.
- No tener jefe o no saber quién es su jefe.
- Falta de claridad sobre quién es responsable de la SST.
- Necesidad constante de adaptarse al cambio y adaptarse a diferentes tipos de trabajos.
- La complejidad de los sistemas hace que la gente no los entienda adecuadamente y que la SST necesite cada vez más aplicar un enfoque de sistemas porque todo está muy conectado.
- Enfrentar una alta carga cognitiva.
- No todas las personas tendrán las habilidades para autogestionar su tiempo y mantener sus habilidades / desarrollo profesional continuo.

Por otra parte, los mismos autores hacen un listado de los riesgos más observados en el teletrabajo:

- a. Error humano debido a una alta carga cognitiva, descalificación debido al aumento de la automatización o falta de comprensión de sistemas complejos.
- b. Complejidad que conduce a errores de diseño que introducen fallas latentes de los sistemas de protección.
- c. Efecto del uso constante de aparatos de ayuda biónicos que modifican movimientos de músculos y articulaciones: posible pérdida de fuerza y flexibilidad.
- d. Trabajo sedentario con riesgos de obesidad y cardiovascular.
- e. Altas cargas visuales y de voz dependiendo del tipo de trabajo.
- f. Mayor Intensidad del trabajo.
- g. Afecciones musculoesqueléticas causados por un aumento en el uso de dispositivos móviles con interfaces tipo teclado.
- h. Riesgos de Trastornos Musculoesqueléticos asociados con formas nuevas y más "naturales" de interactuar con las TIC.
- i. Riesgos psicológicos de estar conectado / monitoreado permanentemente.
- j. Posibles síntomas de tipo trastorno de estrés postraumático si se desconecta repentinamente.
- k. La robótica o la automatización se rompen o van mal, incluso debido a fallas de diseño.
- l. Mantenimiento de dispositivos automatizados y robots.
- m. Exposición a materias primas para impresión / fabricación 3D y 4D en el hogar o en centros de fabricación locales, donde las microempresas pueden no tener las habilidades o conocimientos necesarios para gestionar los riesgos.
- n. Riesgos psicológicos por no sentirse en control, pérdida de interacción social y jerarquías laborales.

Los tipos de riesgos se pueden también separar y caracterizar por las modalidades en que se realiza el teletrabajo

- Trabajo en Domicilio del trabajador
- Telecentros que cuentan con equipos y conectividad para múltiples usuarios
- Trabajo móvil en el que el puesto de trabajo no está ubicado en un solo lugar y las personas están en movimiento.

A continuación, se presenta un conjunto de herramientas de gestión de riesgos para el teletrabajo, propuestas por distintas instituciones y autores ordenadas acorde a los factores que pueden incidir en la salud de los trabajadores.

4.1.5.2 Prevención a través de factores organizacionales.

a. Responsabilidad sobre la salud y seguridad en el trabajo, rol de la alta dirección

La responsabilidad organizativa del trabajo en una empresa recae sobre el empleador o dueño y es quien diseña las formas en que el personal debe realizar el trabajo, todo ello bajo el cumplimiento de las obligaciones legales y de acuerdo con los principios éticos que la organización define. En este sentido, los “diseñadores de políticas empresariales deberían tender a acentuar los efectos positivos y reducir los negativos: por ejemplo, promoviendo T/TICM a tiempo parcial, y restringiendo T/TICM en trabajo informal, suplementario, o T/TICM de elevada movilidad, que conlleve unos horarios de trabajo muy prolongados” (OIT 2019).

La organización de los momentos y el tiempo total dedicado al trabajo, son variables de difícil control tanto para los supervisores como para los propios trabajadores. En particular los trabajos con T/TICM de carácter suplementario debieran eliminarse o reducirse al máximo porque provocan un desgaste significativo que no es percibido en el corto plazo. Se entiende por trabajo suplementario aquel que los trabajadores realizan más allá de las horas de trabajo a requerimiento del empleador y no en forma voluntaria. Según algunos estudios, el teletrabajo suplementario estaría asociado con un mayor nivel de trastornos del sueño (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo, 2019).

La supervisión y asesoría en salud y seguridad en el trabajo es un problema importante para las empresas y para los Organismos Administradores de la Ley 16.644 debido a que el teletrabajo se desarrolla en un lugar privado como lo es el domicilio de los trabajadores.

El Teletrabajo puede desempeñar una función importante en las políticas que tienen por objeto promover la integración en la sociedad y en el mercado de trabajo de determinados grupos sociales. Algunos ejemplos de ciertos países indican que esta modalidad de trabajo sirve para incrementar la participación en el mercado de trabajo de trabajadores de edad avanzada, las mujeres jóvenes con hijos y las personas con discapacidad (OIT 2019).

Los planes de salud y seguridad en el trabajo deben considerar las diferentes modalidades de teletrabajo. No es lo mismo el teletrabajo en el domicilio, que el teletrabajo de alta movilidad.

Acorde al tipo de trabajo que realicen los teletrabajadores, es probable que necesiten tener información y competencias necesarias para administrar sus propias cargas de trabajo de una manera saludable y segura. Estas características del trabajo podrían mejorar la capacidad de los trabajadores para gestionar su propios sistemas de salud y seguridad, sin embargo esto puede conllevar diversidad de formas de manejo de riesgo no siempre apropiadas, lo que puede tener consecuencias imprevistas y dificultar la regulación y el cumplimiento de esta.

Es recomendable establecer sistemas más bien guiados en salud y seguridad en el trabajo a distancia, en que la empresa y organismos administrador sugieran las medidas de control después de estudiar las características del trabajo y que el trabajador autogestiones dichas medidas en su hogar o lugar remoto donde realiza la actividad laboral.

b. Organización del trabajo

La forma en que se organiza el trabajo está determinada principalmente por el empleador, aunque algunos autores señalan como un beneficio la autonomía que otorga el teletrabajo (Karimikia, Hadi and Singh, Harminder, 2019). Por tal razón hay que poner especial atención en los riesgos organizacionales y sus formas de control.

Olivares, G. et al., (2020) en la “Guía de implementación de teletrabajo”, señalan los siguientes riesgos organizacionales más relevantes identificados:

- Conflicto y ambigüedad de rol.
- Sobrecarga cuantitativa y cualitativa.
- Comunicación y Retroalimentación.
- Capacitación.
- Apoyo laboral.

Y sobre estos factores de riesgos proponen las siguientes medidas de control

- Definir claramente sus funciones y responsabilidades.
- Plantear objetivos claros de trabajo.
- Explicitar proceso y procedimientos relevantes.
- Planificar el trabajo.
- Implementar canales y protocolos de contacto y comunicación.
- Establecer sistemas de supervisión, control y gestión.
- Establecer y mantener mecanismos de retroalimentación con el trabajador.

- Establecer y explicitar el marco cultural de la organización, definiendo sus valores y prácticas.
- Establecer modalidades de capacitación continua de los trabajadores.
- Establecimiento de mesas de ayuda y de soporte técnico.

c. Formación y capacitación

En la reglamentación chilena sobre salud y seguridad en el trabajo se establece como obligación del empleador el “derecho a saber” de los trabajadores. Al respecto, el artículo 21 del Decreto Supremo N° 40 de 1969 del Ministerio del trabajo y Previsión Social señala que “los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos”. Esta obligación amplia no está restringida al ámbito físico donde se instala la empresa sino donde se realiza el trabajo, por tanto, evidentemente, incorpora también al teletrabajo.

El derecho a saber implica la entrega de conocimientos sobre los riesgos del trabajo ya sea a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad o de la forma que el empleador estime más conveniente y adecuada.

En este sentido, la formación y capacitación juega un rol de primera importancia en el control de riesgos en el teletrabajo, principalmente porque una de las dificultades esenciales es la imposibilidad de supervisión externa sobre los riesgos dejando esa área en la autogestión del trabajador.

La formación y capacitación requiere ser integral, desde el uso de las herramientas de trabajo hasta los métodos de trabajo seguro.

Teniendo en cuenta que las tecnologías de información y comunicaciones están diseñadas en gran medida considerando el autoaprendizaje, se ha visto en la práctica que es necesario disponer de un plan de inducción y capacitación , tanto para los trabajadores como para los directivos, en cuanto al uso eficaz de las TIC en el teletrabajo, así como respecto a los posibles riesgos y de cómo gestionar de manera eficaz la flexibilidad que ofrece este régimen.

Las tecnologías de información y comunicaciones actuales facilitan el acceso al aprendizaje y la formación y permiten que se desarrollen de forma individual, corta y frecuente, en lugar de ser ocasionales y de larga duración. Los recursos de aprendizaje en línea se pueden diseñar más fácilmente para permitir que los trabajadores los adapten a sus necesidades, elijan cómo los usan y trabajen con ellos cuando sea conveniente y a su propio ritmo. (European Agency for Safety and Health at Work).

Como señala Nicola Stacey et al., (2018) “los trabajadores, además de necesitar saber cómo utilizar la tecnología, deberán tener las habilidades relevantes para las nuevas formas de trabajo que aportan las TIC. Por ejemplo, es probable que los trabajadores necesiten ser autosuficientes, flexibles, adaptables, resilientes, culturalmente sensibles y competentes para trabajar en múltiples disciplinas”.

El aprendizaje debe ser constante y muy dinámico dada la velocidad de los cambios tecnológicos, en menos de dos décadas la comunicación e intercambio de datos pasó de ser entre puntos estáticos a sistemas móviles. Los trabajadores no solo requieren aprender con rapidez sino renovarse continuamente acorde a los cambios que la tecnología les impone

Por lo tanto, los trabajadores deberán poder aprender rápidamente y luego aprender una y otra vez. Es fundamental que las empresas asuman un papel activo en el apoyo a su fuerza laboral actual mediante el reentrenamiento, que las personas adopten un enfoque proactivo para su propio aprendizaje permanente y que los gobiernos creen un entorno propicio, de manera rápida y creativa, para ayudar en estos esfuerzos (WEF, 2016). Es posible que el enfoque de la educación deba ser diferente, menos basado en hechos y más sobre cómo aprender, intercambiar conocimientos y hacer frente al cambio.

4.1.4.3. Factores ambientales del puesto de trabajo.

a. Equipamiento en el trabajo

Los principales equipos para el trabajo remoto son los computadores fijos si se trata de trabajo en casa y computadores portátiles, tablets o teléfonos móviles si se trata de trabajo móvil a distancia. En cualquiera de estos equipos la transmisión de datos se realiza a través de pulsos eléctricos, haz de luz u ondas electromagnéticas, según sea el tipo de equipo. En la actualidad está muy difundido el uso de transmisión de fidelidad sin cables (wifi) o transmisión por radiofrecuencia (Bluetooth) ambas correspondientes al espectro electromagnético con diferentes frecuencias y por cierto energía. Aun cuando no hay estudios tan concluyentes sobre las ondas electromagnéticas y la salud a nivel celular, los fabricantes toman precauciones en sus equipos para no someter a las personas a campos electromagnéticos de fuerte intensidad. (Vicente et al., 2018b)

Es recomendable en consecuencia, no instalar equipos que trabajen con alta energía electromagnética en el hogar y limitar los tiempos de exposición particularmente con el teléfono móvil tan cerca del oído.

b. Ergonomía del puesto de trabajo.

La ergonomía esencialmente pretende orientar acciones para adaptar el lugar de trabajo, mobiliario y equipamiento, a las características físicas y psicológicas del trabajador.

Muchos autores identifican los riesgos ergonómicos como los más prevalentes en el teletrabajo y que determinan afecciones o trastornos músculo-esquelético debido a posiciones mantenidas, malas posturas y sobreesfuerzos físicos asociados muchas veces con una carga mental.

En la mayoría de los casos suele adaptarse un espacio de la casa, una habitación para realizar el trabajo o bien se realiza en distintos espacios. Es recomendable en lo posible habilitar una zona que se pueda aislar dentro de la vivienda y que disponga de espacio necesario para todo el equipamiento y materiales de trabajo de forma que esté dedicado únicamente al trabajo.

El diseño de un puesto de trabajo típico utilizando TIC debe considerar tanto las dimensiones de las superficies de trabajo, los equipos y dimensiones corporales. Particular atención debe ponerse en la silla de trabajo que es donde descansa prácticamente todo el peso del cuerpo.

El instituto vasco de Seguridad y Salud Laborales, OSALAN en su documento “Teletrabajo en el domicilio” propone tener en cuenta los siguientes elementos como mínimo en la evaluación del puesto de trabajo en domicilio.

- **Mesa o superficie de trabajo** a una altura adecuada al trabajador en particular y que permita disponer de equipos, documentos de trabajo y debe tener espacio suficiente para acomodar las piernas.
- **Silla regulable** que permita la movilidad
- **Teclado** con apoyo muñecas
- **Apoya-pies** si no se dispone de mesa con altura regulable
- **Pantalla** de buena calidad

Se recomienda que los empleadores guíen a los teletrabajadores en el diseño y mantención de su puesto de trabajo bajo las indicaciones de la Norma chilena NCh2632:2020, “Principios ergonómicos para el diseño de sistemas de trabajo”

c. **Control de agentes físicos del hogar**

Iluminación

La buena iluminación es clave para disminuir la fatiga visual y factores psicológicos asociados. Lo ideal es disponer de luz natural controlada, ya que disminuye el riesgo de fatiga visual, reduciendo con ello un importante factor de estrés.

Si es posible se debe optimizar la iluminación haciendo las mediciones de iluminancia y luminancia y contrastar dichas mediciones con las normas sugeridas para la iluminación de oficinas, establecida en la reglamentación vigente (DS 594 de 1999 del Ministerio de Salud).

Ruido

Las recomendaciones de control de ruido en teletrabajo en domicilio se refieren a mantener niveles de ruidos no molestos para el trabajo. En ningún caso se debe contrastar el ruido con las normas de ruido máximo permitido en faenas industriales (85 dB A por 8 horas).

Debe procurarse que el ruido, tanto externo como de la casa, fuese el menor posible. El control de ruido ambiental externo a la habitación puede realizarse a través de barreras acústicas como ventanas o cortinas termoacústicas.

Temperatura, humedad y ventilación

El ambiente en el teletrabajo no tiene ciertamente las características de los ambientes industriales, en consecuencia, las preocupaciones debieran ser de otra naturaleza. En el Teletrabajo el centro de atención de los factores ambientales debiera ser el confort para la realización de la tarea.

Los niveles de temperatura y humedad a considerar debieran estar de acuerdo con estándares de confort en oficinas por ejemplo los definidos por la American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers, ASHRAE.

La empresa debiera proporcionar información sobre las condiciones óptimas de temperatura, humedad y acerca de la ventilación adecuada que debe tener un lugar para el teletrabajo.

Riesgos eléctricos y Riesgos de incendio

El uso de TIC incrementa la demanda eléctrica por lo que se hace necesario que las instalaciones eléctricas satisfagan los requerimientos de energía y que dispongan de los dispositivos de protecciones para equipos y personas establecidas en las normas.

Resulta inconveniente y peligroso sobrecargar puntos de conexión mediante extensiones eléctricas que se pueden recalentar ante el consumo eléctrico de múltiples dispositivos conectados. Un punto sobrecargado de conexiones es una fuente de incendio por sobrecalentamiento de conductores.

Para la instalación de la estación trabajo en una habitación debe realizarse una evaluación de la potencia eléctrica necesaria de todos los equipos de trabajo que requieran electricidad incluyendo dispositivos de iluminación y calefacción.

d. Riesgos químicos

Las TIC así como la robótica, máquinas y sensores remotos podrían reducir la exposición de trabajadores a sustancias peligrosas (por ejemplo manejo de pesticidas automatizado en la cadena logística), también puede inducir a nuevos riesgos por la presencia de otras sustancias. En este sentido es menester considerar sustancias empleadas en la impresión 3D o 4D y la bioimpresión, especialmente considerando que estas sustancias puedan utilizarse en pequeñas empresas o por profesionales independientes lo que les dificulta hacer una análisis de riesgos sofisticados (European Agency for Safety and Health at Work , 2018).

Otra preocupación en el trabajo del hogar son los productos químicos de limpieza cuyo manejo y almacenamiento debiera realizarse con procedimientos técnicos aportados por el empleador mediante guías o charlas de capacitación.

e. Accidentes

Los riesgos de accidentes en estos casos son asimilables a los riesgos propios del hogar. Es recomendable que los empleadores puedan guiar mediante instrumentos simples como listas de chequeo y matrices de evaluación de riesgos, a los trabajadores para que realicen su propia evaluación.

Por otra parte, se sugiere incorporar procedimientos para la comunicación de situaciones de emergencia ante accidentes de teletrabajo. Esto es útil particularmente en la modalidad de trabajo móvil o en centros externos al hogar de teletrabajo.

Como línea general se recomienda mantener ordenado y limpio el lugar de trabajo para evitar caídas o golpes

4.1.4.4 Factores psicosociales

Los factores psicosociales de riesgo son los que aparecen mayormente mencionados en los estudios de otros investigadores.

La presión de desempeño puede aparecer en varias situaciones. Por ejemplo, cuando las plataformas de trabajo online premian la velocidad; o cuando hay incertidumbre sobre el momento en que estará disponible el próximo trabajo (por lo que los trabajadores aceptan una solicitud cuando están ocupados con otros, creando conflictos de demanda); o cuando se penaliza la falta de aceptación de un trabajo (Mandl et al., 2015)

Supervisión constante a través de sistemas electrónicos los dispositivos de monitoreo de TIC móviles, portátiles o integrados, utilizados por la inteligencia artificial o los gerentes humanos, pueden tener un impacto negativo en el bienestar si los trabajadores sienten que deben ajustarse a un comportamiento esperado que puede no resultarles natural. La supervisión constante también puede causar estrés y ansiedad, particularmente si se

combina con una falta de control (real o percibida) del ritmo y horario de trabajo (HSE, 2017).

Tensión por resguardo de la información y seguridad informática. En aquellos casos que los trabajadores manejen datos sensibles está presente la tensión por el resguardo de la información y posibles ciberataques.

Sentimiento de soledad por el aislamiento de los grupos de trabajo. Es un fenómeno muy reportado como un problema. Las personas necesitan establecer relaciones interpersonales directas con sus pares lo que no resulta posible en el trabajo a distancia. La soledad se asocia con un mayor riesgo de enfermedad cardiovascular, demencia, depresión y ansiedad, además de afectar el razonamiento y la toma de decisiones, lo que podría tener implicaciones para la SST (Murthy, 2017)

Multiplicidad de responsabilidades en muchos casos trabajadoras y trabajadores se sienten presionados por realizar otras tareas del hogar en paralelo con la actividad laboral.

Procesamiento de grandes volúmenes de información con diversidad de tareas. Particularmente en las actividades de e-commerce los trabajadores deben estar atentos a innumerables señales y clientes.

Angustia por dificultades en la comunicación debido a cortes de la red o fallas de los equipos. Como medida para contrarrestar este efecto es importante que la empresa disponga de soportes informáticos para ayudar en el uso de los equipos.

Presión por trabajo fuera del horario normal. El hecho de estar conectados todo el día hace que los trabajadores se sientan que “deben cumplir” con tareas que son asignadas en horarios no laborales mediante correos electrónicos o mensajes.

4.1.4.5 Características de la fuerza de trabajo

La evolución del trabajo genera cambios en las características de la fuerza laboral. Un ejemplo de esto es la dispersión de la mano de obra. Las TIC permiten realizar una gama cada vez mayor de trabajo en cualquier lugar y en cualquier momento, por lo que los procesos de trabajo pueden descentralizarse, dispersando geográficamente la fuerza de trabajo. Esto puede llevar a la pérdida del entorno de oficina o fábrica en el que tradicionalmente se ha basado la gestión, la supervisión y la regulación de la SST y crear barreras para la participación de los trabajadores y el apoyo entre pares. También existe la posibilidad de que una fuerza laboral dispersa experimente aislamiento profesional y social (Suh y Lee, 2017),

Por otra parte, una mano de obra más dispersa espacialmente y más diversa otorga más oportunidades a trabajadores y trabajadoras de diferentes orígenes culturales o

discapacitados y de distintas edades. Las organizaciones deberán entonces adoptar modelos flexibles para la contratación de personal.

Otra característica que se ve incrementada es la multidisciplinaria lo que es favorable para efectos de diseñar medidas preventivas en salud con diferentes miradas profesionales y culturales.

Las tecnologías de información y comunicaciones permiten alargar la vida laboral en tanto hacen que el trabajo tenga menor demanda de recursos físicos puestos por los trabajadores.

4.2 Componente cuantitativo, análisis del cuestionario

Resultados encuesta Teletrabajo

Los resultados que se exponen a continuación corresponden a la encuesta aplicada mediante un cuestionario online que contenía 48 preguntas distribuidas en 9 secciones.

El cuestionario fue contestado por 162 personas de distintas instituciones y empresas.

Las secciones de la encuesta se han agrupado en seis áreas de interés de la siguiente manera:

Secciones de la encuesta	Áreas del análisis en el informe
I. Datos del encuestado (a)	1. Caracterización de la muestra
II. Situación Laboral	
III. Caracterización del lugar de trabajo	
IV. Condiciones del teletrabajo	2. Condiciones del teletrabajo y posibles beneficios
V. Posibles beneficios del teletrabajo	
VI. Percepción de salud y teletrabajo	3. Percepción de salud
VII. Organización del trabajo	4 Organización del trabajo y Carga de Trabajo
VIII. Carga de trabajo	
IX. Evaluación de Salud y Seguridad	6. condiciones de Salud y Seguridad en el trabajo

Método de análisis de datos

Para la caracterización de la muestra a quienes fue dirigido el cuestionario online se utilizaron frecuencias de las variables de caracterización.

Sexo

Nivel de estudios

Ingreso por sueldo líquido

Sector Ocupacional

Grupo Ocupacional (CIUO-08)

Tipo de contrato

Tipo de Jornada

Actividad económica de la empresa

Tamaño de institución o empresa por número de trabajadores.

Respecto a las personas que realizaron teletrabajo en los últimos 5 años, se tabularon los datos y se grafican frecuencias para cada una de las preguntas.

Se descartaron las preguntas 27, 28 y 29 relativas a diagnósticos de enfermedades y dolencias asociadas a teletrabajo por consideración a que las respuestas indican que no se entendió claramente la pregunta.

Respecto a asociación de variables solo se cruzó el sexo con distintas variables y se anotaron solo las asociaciones que resultaron estadísticamente significativas. Se utilizó el estadístico Chi cuadrado como prueba de asociación entre variables.

Con el fin de tener una visión global de algunas dimensiones como la carga de trabajo, organización del trabajo o influencia en la vida personal se agruparon variables y se cruzaron con la variable independiente sexo.

1. Caracterización de la muestra.

La encuesta fue contestada por 162 personas (96 mujeres y 66 hombres), de ocho instituciones de las siguientes áreas de servicios.

Municipalidades

Organismos de la administración Central del Estado

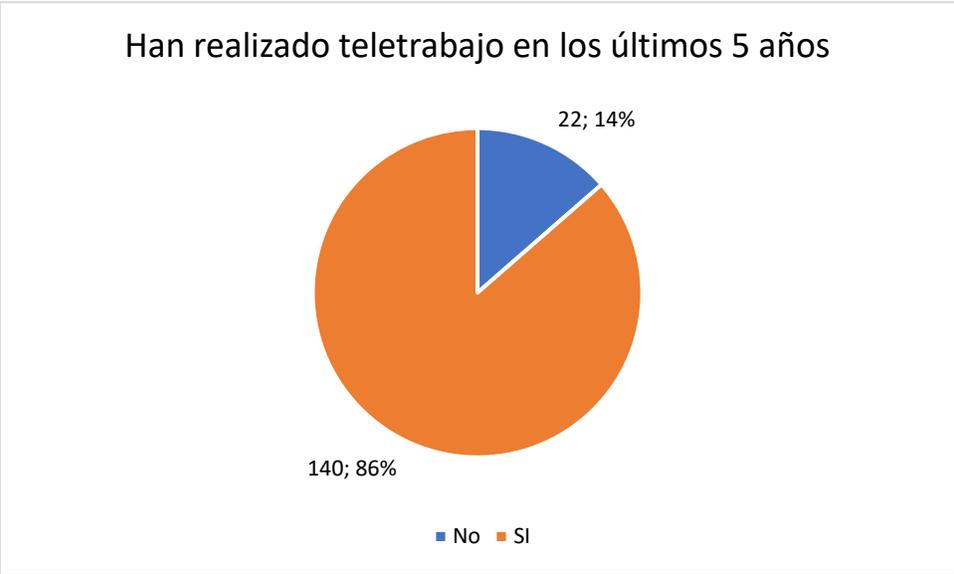
Expertos en Prevención de riesgos de empresas Privadas

Institución privada de educación

Empresa del sector Inmobiliario

De todas las personas que respondieron el cuestionario, 140 de ellas han realizado teletrabajo en los últimos cinco años.

Figura 9. Persona que hayan realizado teletrabajo en los últimos cinco años



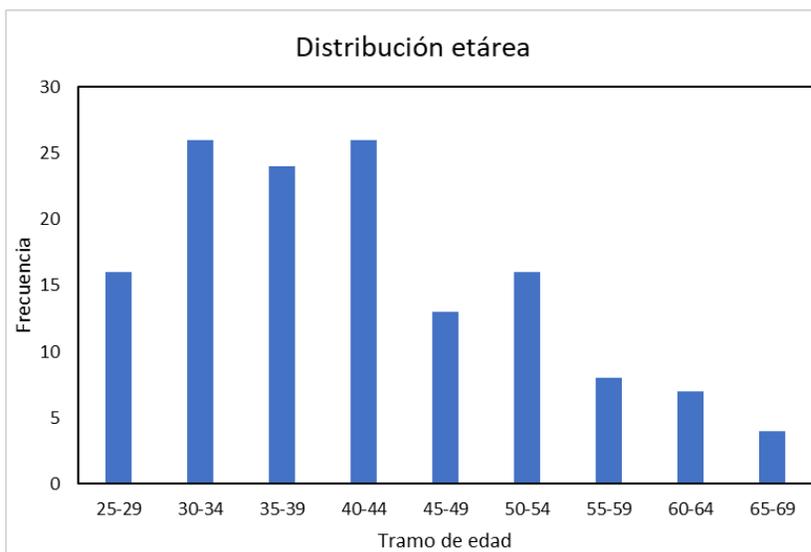
I.- Caracterización de la muestra de personas que han realizado teletrabajo en los últimos 5 años.

Figura 10. Porcentaje de hombres y mujeres que participaron de la encuesta



La muestra tiene un componente femenino mayor que masculino, 60% y 40% respectivamente.

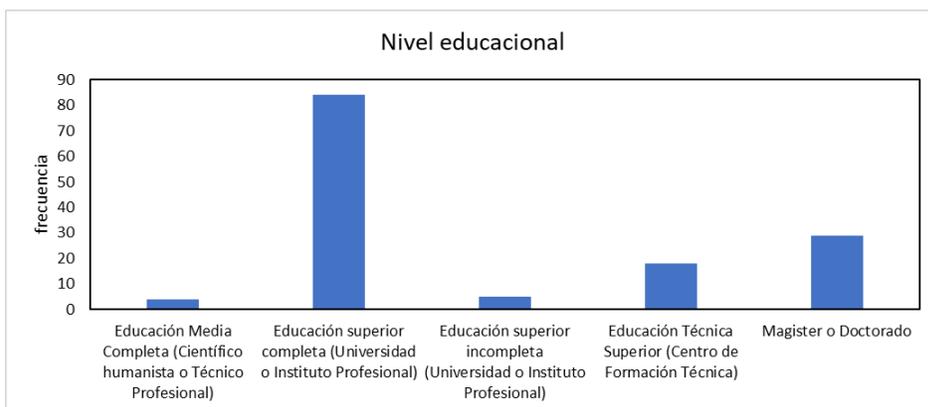
Figura 11. Edad de los participantes



Dos tercios de los encuestados (65,7%) tienen menos de 45 años de edad.

3. Nivel de estudios máximo alcanzado

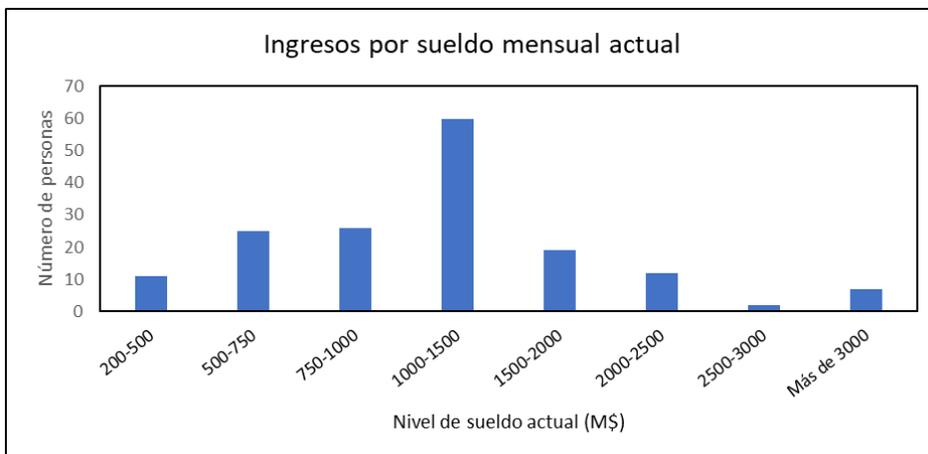
Figura 12. Nivel educacional de encuestados



Todos los encuestados y encuestadas tienen educación media completa o superior. Destaca un alto porcentaje de profesionales de la educación superior (60% de la muestra).

5. Su último sueldo líquido en su actual trabajo, fue:

Figura 13. Nivel de ingresos, sueldo mensual actual (M\$)



La mayoría de las personas participantes del estudio ubicó su último sueldo en la categoría \$1.000.000 a \$1.500.000. Un 24,7% de la muestra tiene sueldos superiores a \$1.500.000

6. Sector ocupacional principal

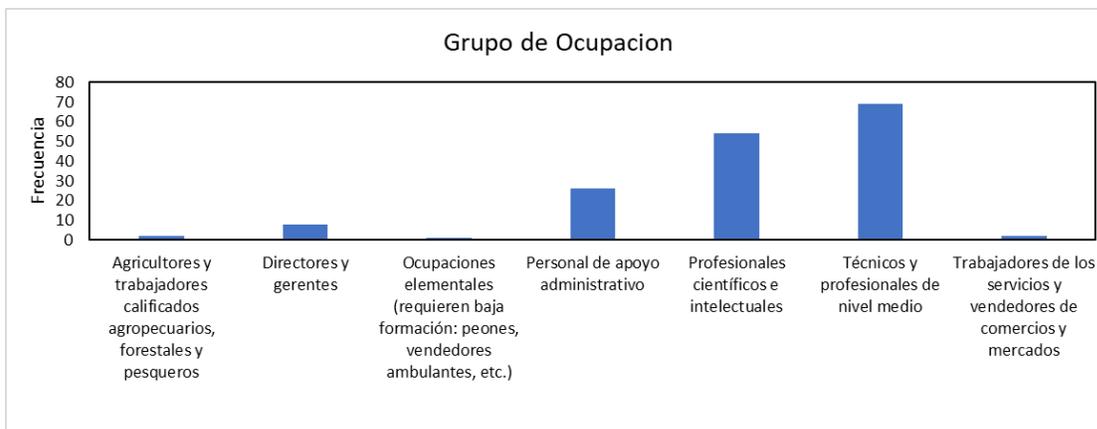
Figura 14 Sector ocupacional de los encuestados



La muestra integró trabajadores del sector privado (21%) y del sector público (79 %) distribuidos estos últimos en instituciones de administración central del estado y municipalidades

7. Identifique a qué grupo de ocupación pertenece

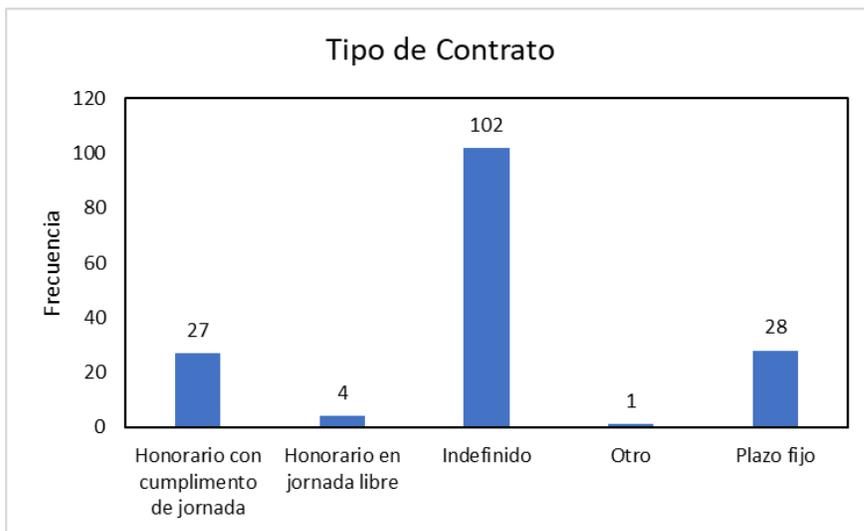
Figura 15. Grupos de ocupación



Las categorías: “Técnicos y profesionales de nivel medio” y “Profesionales científicos e intelectuales” agruparon a 75,9% de la muestra.

8. ¿Qué tipo de contrato tiene usted?

Figura 16. Tipo de contratos



La mayoría de los Teletrabajadores (80,3%) tenían contrato indefinido o de plazo fijo

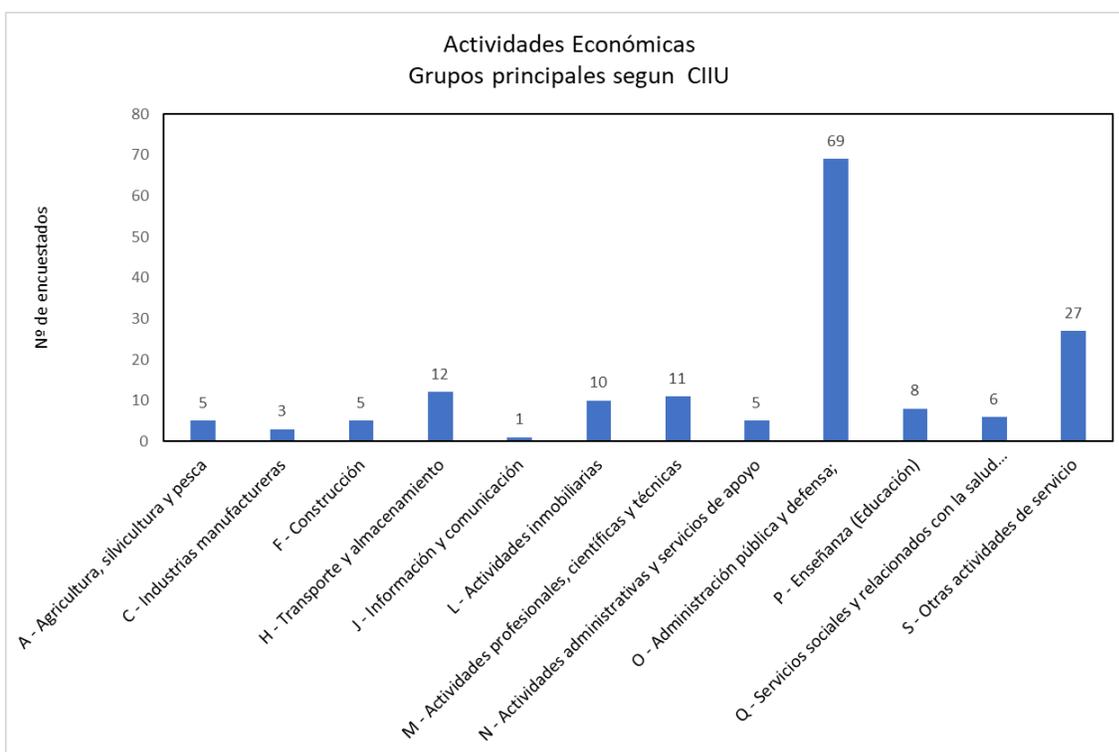
9. Su jornada de trabajo contratada es de carácter:

Figura 17. Jornada contratada de los encuestados



10. Grupo de actividad económica en la que se ubica la empresa o institución.

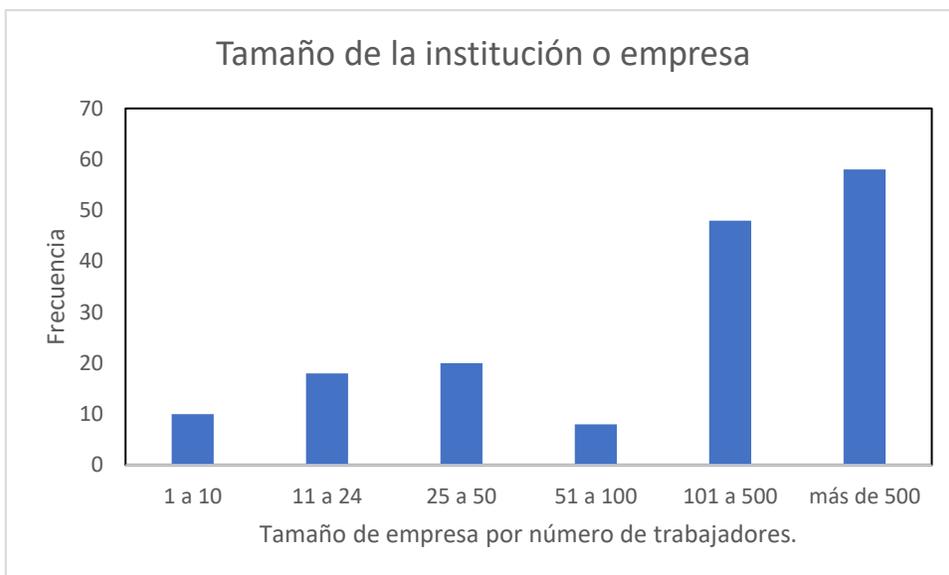
Figura 18. Actividades Económicas



CIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas, Revisión 4 de 2009, Naciones Unidas

11. ¿Cuántas personas en total trabajan en su empresa o institución? (Indicar el tramo).

Figura 19. Tamaño de la institución o empresa

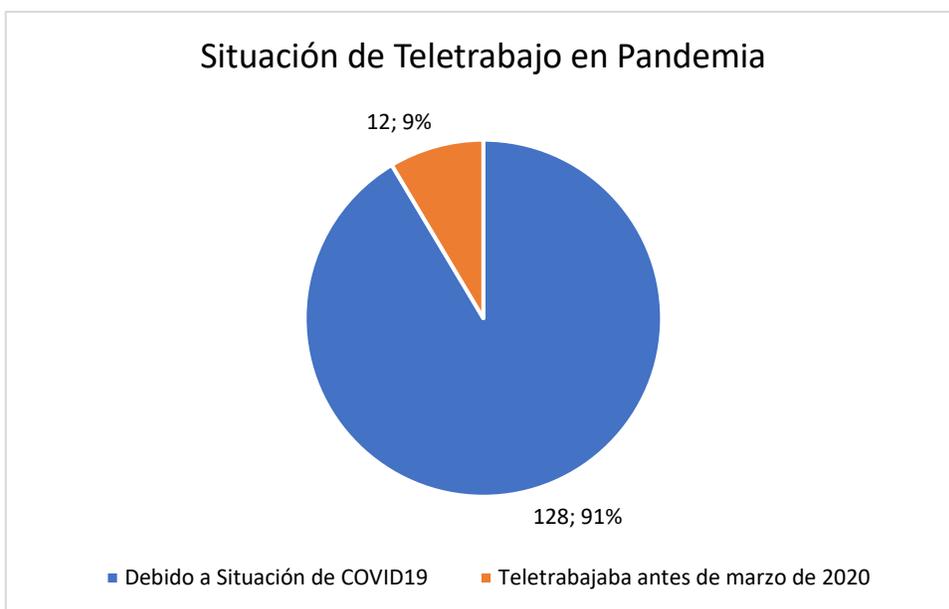


La gran mayoría de los encuestados (65,4%) trabajaban en empresas o instituciones grandes de más de 100 trabajadores.

13. Usted realiza teletrabajo con motivo de

(considera solo a quienes han realizado teletrabajo en la muestra)

Figura 20 Teletrabajo por pandemia



Un 91 % de los encuestados señaló que realizó Teletrabajo con motivo de la situación de pandemia por COVID-19 .

No hay diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres respecto a la razón de por qué se realiza Teletrabajo ($X^2 = 0,243$, valor $p=0,622$).

II. Condiciones del teletrabajo y posibles beneficios

P14. ¿Cómo ha realizado principalmente su trabajo en los últimos 3 años?

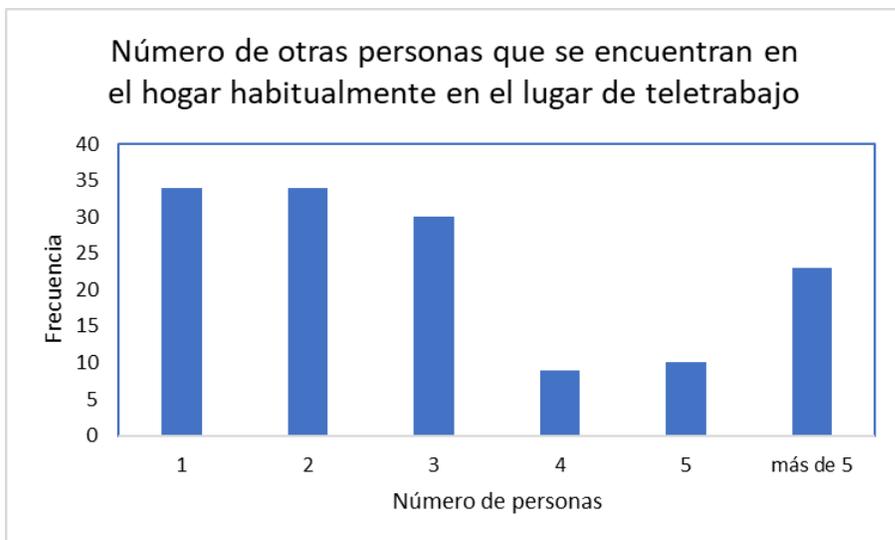
Figura 21 Modalidad de teletrabajo



El análisis de Chi cuadrado muestra que no hay diferencias estadísticamente significativas en la forma de realizar trabajo los últimos 3 años entre hombre y mujeres ($X^2=0,005$, $p=0,997$)

15. Durante su jornada de teletrabajo ¿Usted y cuántas personas más se encuentran habitualmente en el lugar donde teletrabaja?

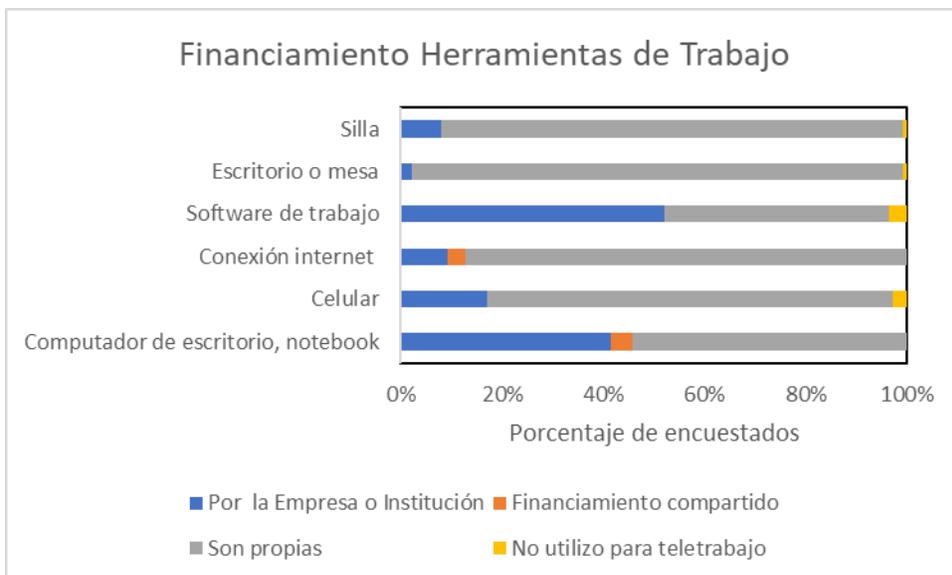
Figura 22 Personas presentes en el hogar durante la jornada de teletrabajo



Como se aprecia en la figura 22, un porcentaje alto de personas (30%) respondieron que en el lugar donde teletrabaja se encuentran 4 o más personas durante la jornada laboral. Este podría ser un factor de aumento de los niveles de stress.

16. Considerando las siguientes herramientas para realizar teletrabajo, estas son entregadas o pagadas por

Figura 23 Financiamiento de las herramientas para Teletrabajo

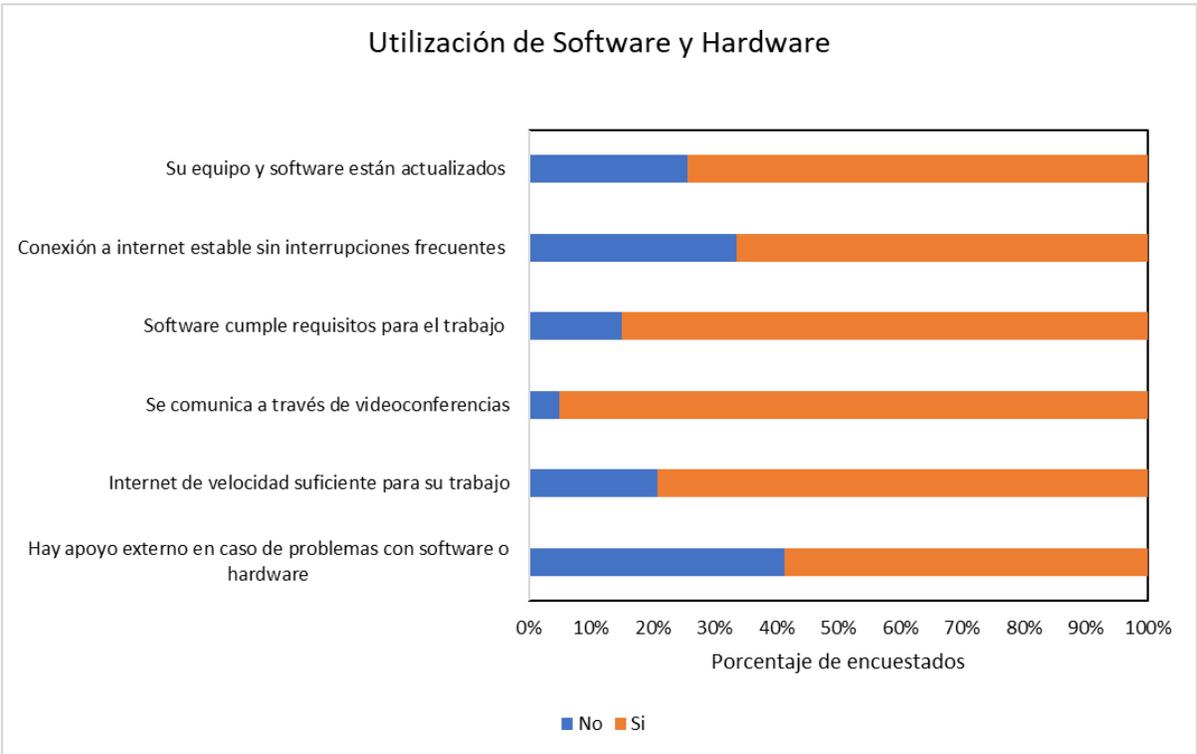


En general todas las herramientas por las que se consultó son ampliamente utilizadas por los encuestados en su labor en Teletrabajo

Con excepción del software de trabajo (aportado por la empresa en 52,1 % de los casos) y computador (41,43% de la empresa), las demás herramientas de teletrabajo como mobiliario, telefonía celular y conexión de internet son propias.

17. Respecto al Software (programas computacionales) y Hardware (computador, teléfono, tablet, etc.) que utiliza

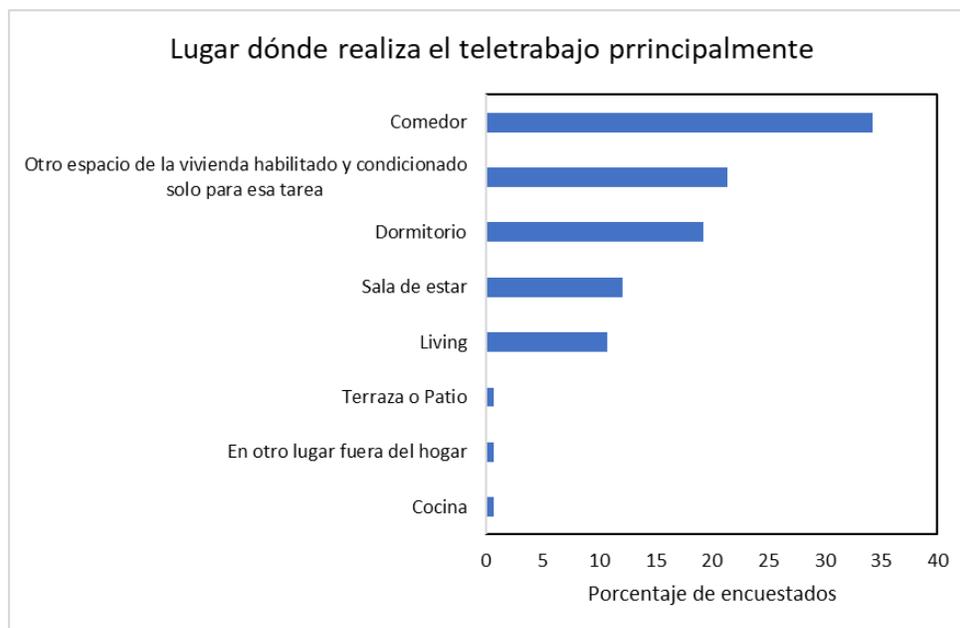
Figura 24. utilización de Hardware y software



La mayoría de los encuestados señala que los equipos y software satisfacen los requerimientos para el trabajo y que disponen de apoyo externo.

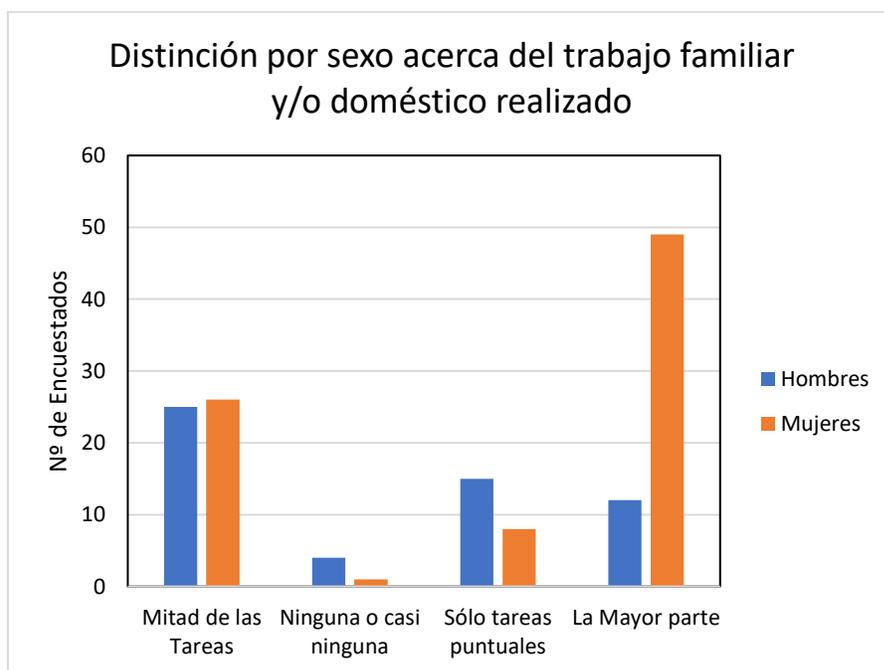
18. ¿Dónde está principalmente realizando el teletrabajo?

Figura 25. Lugar donde principalmente se realiza el teletrabajo



19. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico es realizado por UD.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

Figura 26. Tareas del hogar según sexo

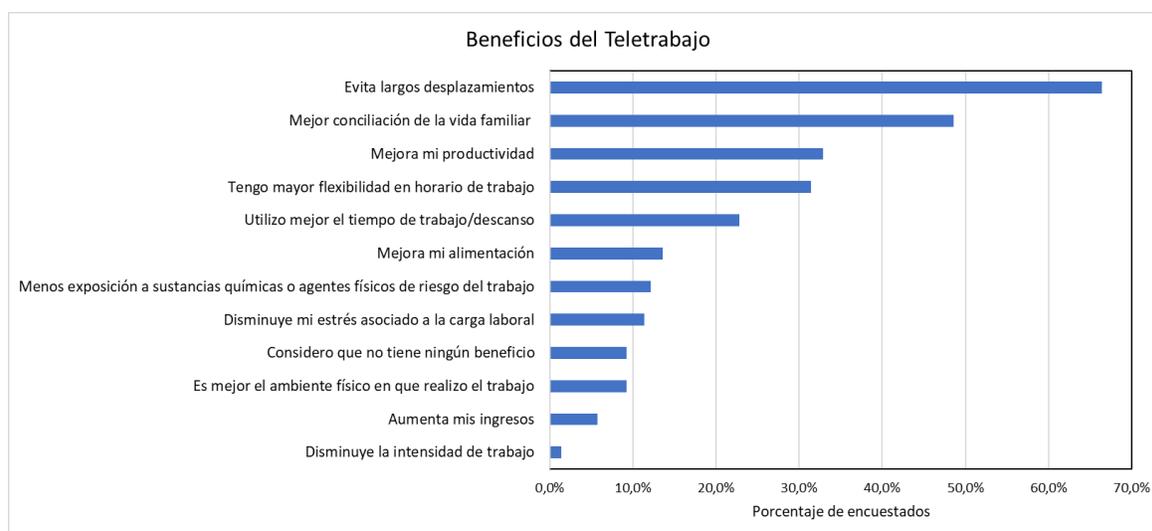


La diferenciación en las tareas del hogar (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.) por sexo tiene una asociación estadísticamente significativa entre hombres y mujeres ($X^2=21,659$, p valor= 0,000077), aunque se trata de una asociación moderada (V de Cramer = 0,393).

Las mujeres contestaron mayoritariamente que hacen la mayor parte de las tareas del hogar (58% del total de mujeres) Mientras que los hombres señalaron hacer la mitad de las tareas o solo tareas puntuales (71% del total de hombres)

20. Si considera beneficios en el Teletrabajo: ¿Cuáles han sido para Ud. los principales?

Figura 27. Principales beneficios de realizar teletrabajo



Los beneficios más mencionados fueron: “evita largos desplazamientos” (66,4% de encuestados) y “Mejor conciliación de la vida familiar” (48,65 de encuestados).

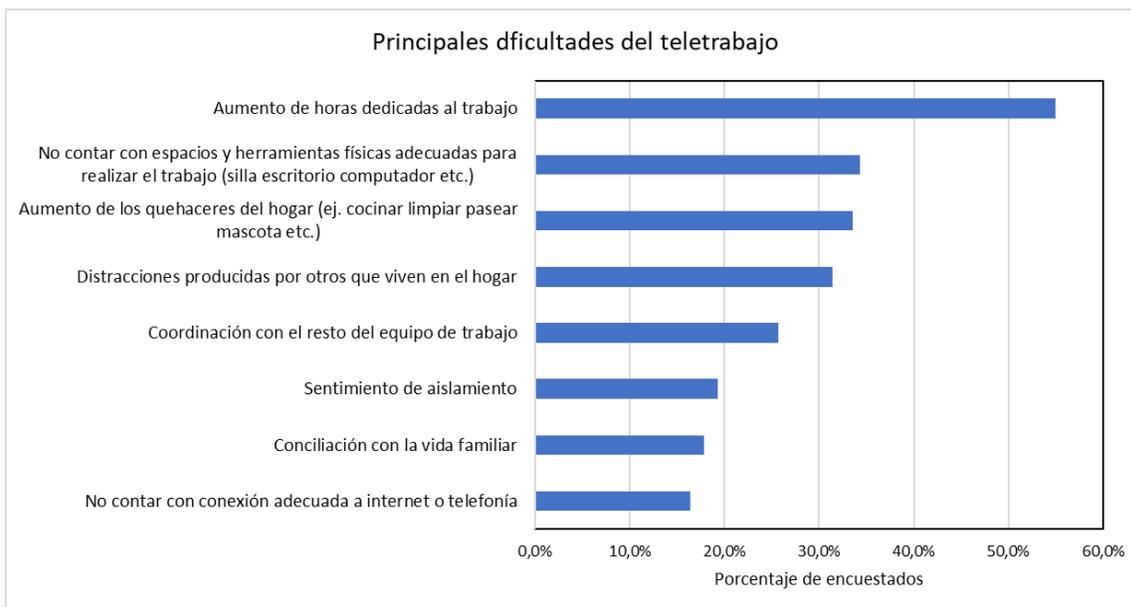
Las menos mencionadas fueron “Disminuye la intensidad de trabajo” (1,4%) y “Aumenta mis ingresos” (5,7%)

Un 9,3% (13 personas) consideró que no tiene ningún beneficio a pesar de que cuatro de ellos agregaron que había beneficios en el desplazamiento y en la conciliación de la vida familiar).

III. Percepción de salud y teletrabajo

21. ¿Cuáles han sido para Ud. las principales dificultades del teletrabajo? (puede marcar hasta tres opciones).

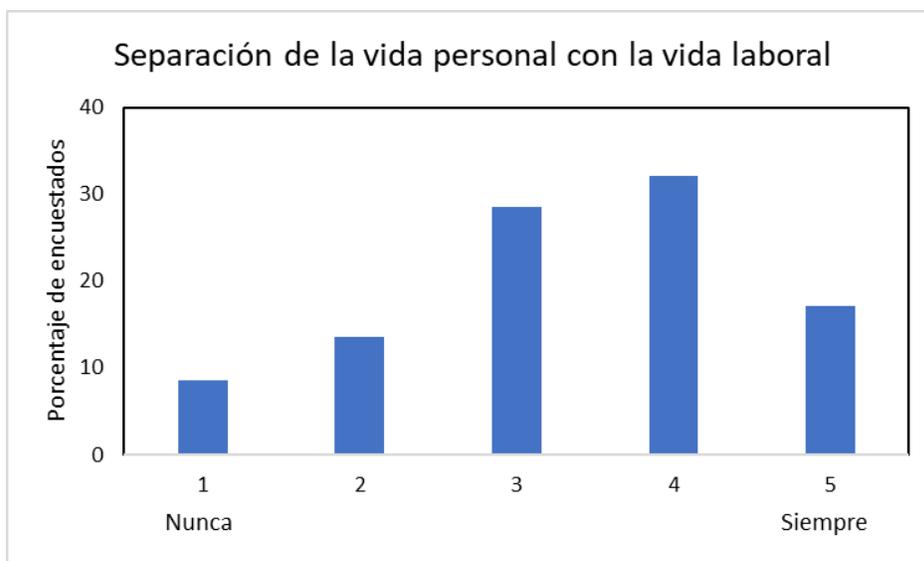
Figura28. Principales dificultades en la realización de Teletrabajo.



La principal dificultad en el Teletrabajo que consideran los encuestados es el aumento de horas dedicadas al trabajo (55% de menciones).

22. Durante la realización del teletrabajo, ¿logra separar su vida personal con su vida laboral? (Escala de opciones entre Nunca y Siempre)

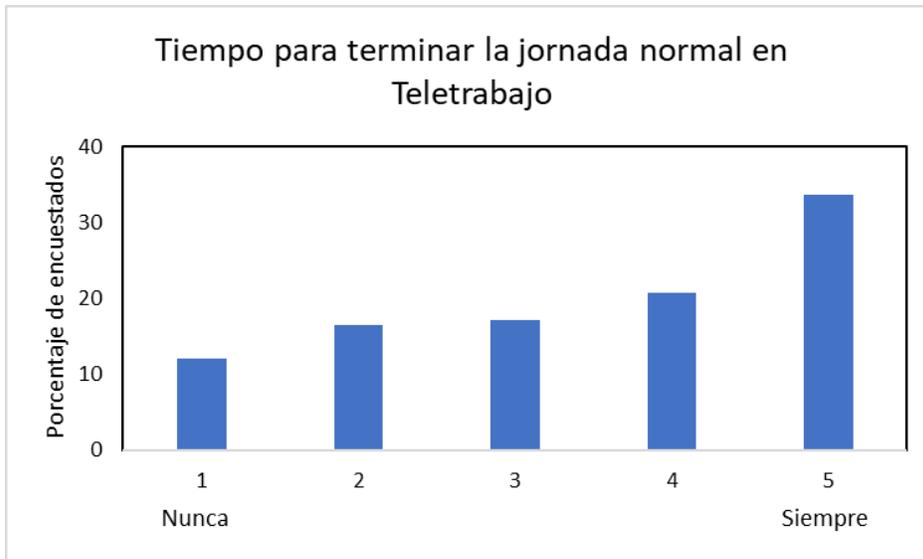
Figura 29. Separación de vida personal y laboral



El test de chi cuadrado muestra que en las respuestas a esta pregunta no hay diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres ($\chi^2= 4,832$, $p=0,294$). Aunque antecedentes de otros estudios laborales donde las mujeres trabajan presencialmente señalan que hay diferencias en la exigencia de doble presencia mayor en mujeres que en hombres.

23. Alcanzo a terminar mi trabajo en las horas normales de una jornada laboral en Teletrabajo. (Escala de opciones entre Nunca y Siempre)

Figura 30. Completar el trabajo en la jornada laboral



El test de chi cuadrado muestra que en las respuestas a esta pregunta no hay diferencias estadísticamente significativas entre hombre y mujeres ($\chi^2 = 3,333$, $p = 0,504$).

Las categorías 4 y 5 (casi siempre y siempre agrupan a la mayoría de los encuestados (54,3%)

24. El teletrabajo, me ha permitido tener más tiempo para compartir con mi familiay/o amigos(as) (Escala de opciones entre Nunca y Siempre)

Figura 31. Tiempo para compartir con la familia.

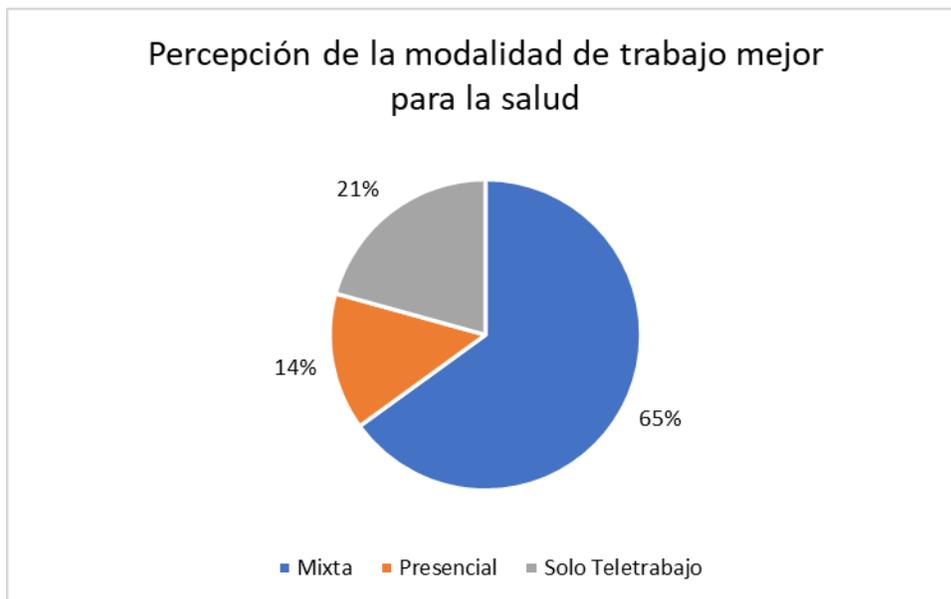


El test de chi cuadrado muestra que en las respuestas a esta pregunta no hay diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres ($\chi^2 = 2,870$, $p = 0,580$).

Las categorías 4 y 5 (casi siempre y siempre agrupan a la mayoría de los encuestados (54,3%)

25. Comparando la modalidad de trabajo presencial con la de teletrabajo. ¿En qué modalidad siente que su salud está mejor?

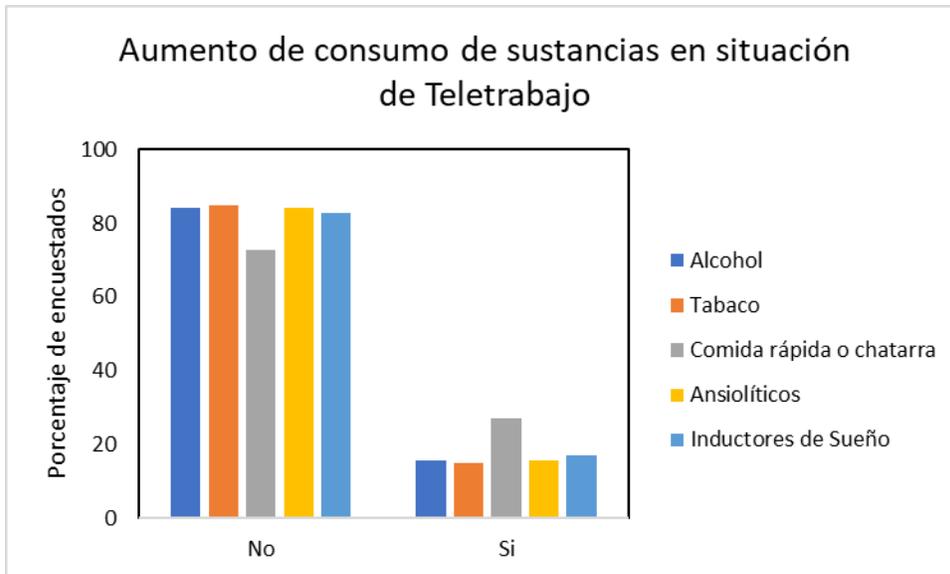
Figura 32. Percepción de modalidad óptima de trabajo para mejorar la salud



El test de chi cuadrado muestra que en las respuestas a esta pregunta no hay diferencias estadísticamente significativas entre hombre y mujeres ($\chi^2 = 2,274$, $p = 0,321$).

26. En situación de teletrabajo, usted ha aumentado el consumo de:

Figura 33. Consumo de sustancias perjudiciales para la salud.



La mayoría de los encuestados (> 80%) señala no haber aumentado el consumo de las cinco sustancias consultadas en situación de teletrabajo. El estudio no permite hacer una asociación con otras variables que podrían incidir (aislamiento, estrés, situación económica prescripción médica, entre otros) en dicho aumento de consumo.

IV Organización del trabajo y carga laboral

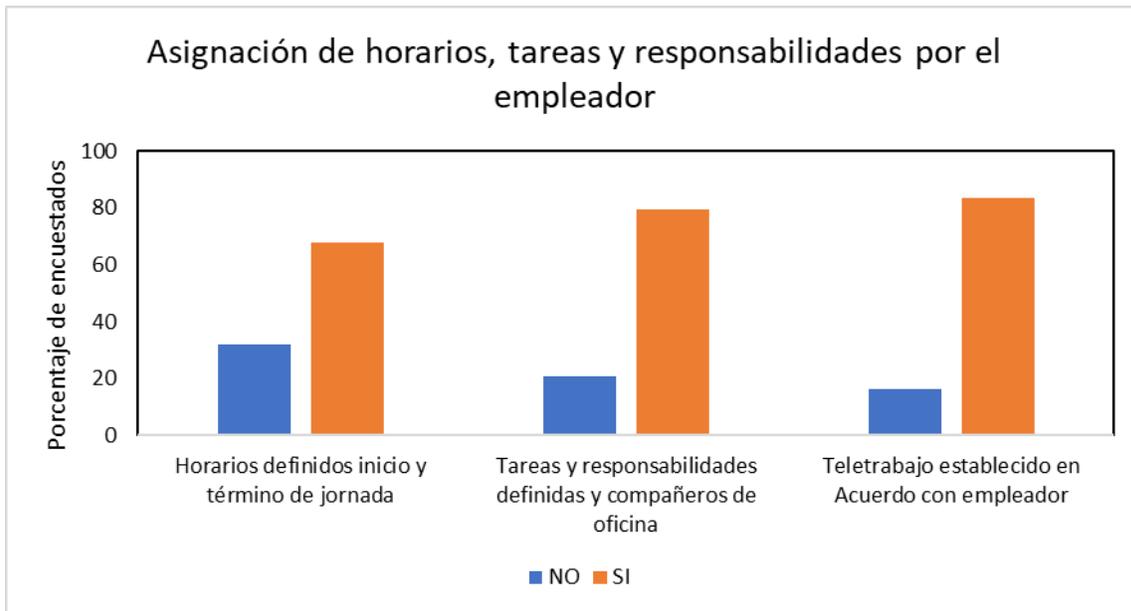
A continuación, se agrupan tres variables de organización del trabajo con respuesta dicotómica: horarios definidos, distribución de tareas en el equipo de trabajo y acuerdo de realización del teletrabajo con el empleador.

30. ¿Tiene horarios definidos, de inicio y término, para realizar su teletrabajo?

31. ¿Están las tareas y responsabilidades claramente definidas entre el teletrabajador y sus compañeros de oficina?

32. ¿El teletrabajo es establecido de común acuerdo entre el empleador y el trabajador?

Figura. 34 Horarios, tareas y responsabilidades definidas y teletrabajo de común acuerdo



El 83,6% de encuestados señaló que el Teletrabajo fue establecido de común acuerdo con el empleador, el 79,3% indica que las tareas y responsabilidades están claramente definidas con sus compañeros y oficina mientras que el 67,9% señaló tener definidos los horarios de inicio y término de la jornada

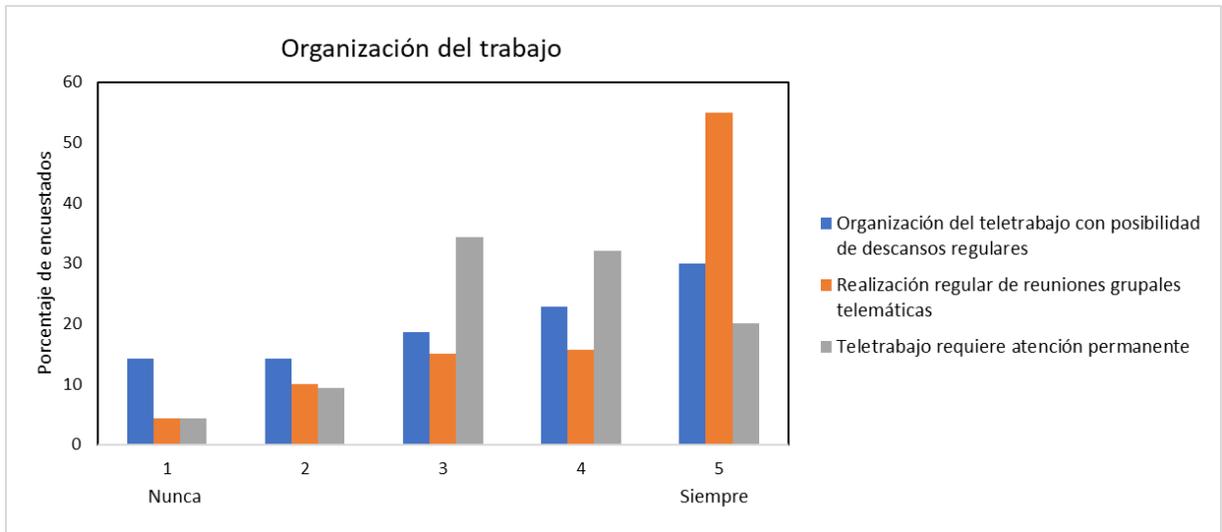
A continuación se agrupan tres variables relativas a la organización del trabajo: horarios de trabajo, realización de reuniones y requerimiento de atención permanente. Se agrupan las preguntas 33, 34 y 35

33. ¿En su empresa está establecido el teletrabajo de manera de que el trabajador pueda tener descansos regulares (horarios)?

34. Al realizar teletrabajo ¿Se realizan regularmente reuniones grupales con su equipo utilizando plataformas digitales? (ZOOM, MEET, WhatsApp, entre otras).

35. ¿Su teletrabajo requiere que mantenga una atención permanente y sin distracciones?

Figura 35. Descansos regulares, reuniones, y exigencias de concentración en el teletrabajo



El 52,9% de personas encuestadas manifestó que la empresa siempre o casi siempre ha establecido horarios de teletrabajo de manera tal que los trabajadores puedan tener descansos regulares.

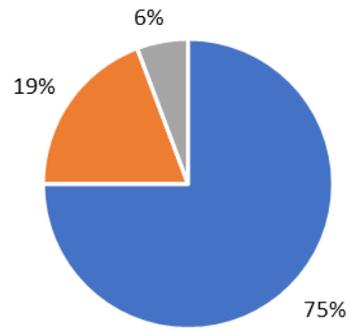
El 70,7% de personas encuestadas señaló que siempre o casi siempre se realizan reuniones de trabajo grupales en forma regular.

El 52,1% de las y los encuestados requiere siempre o casi siempre mantener atención permanente y sin distracciones.

36. Respecto a la interacción con compañeros de trabajo, ¿Cuál modalidad le parece más satisfactoria?

Figura 36. Mejor modalidad para efectos de interacción con compañeros de trabajo.

Modalidad preferida para la interacción con compañeros de trabajo



■ Mixta ■ Sólo presencial ■ Sólo Teletrabajo

37. Puede usted regular las horas de trabajo en casa?

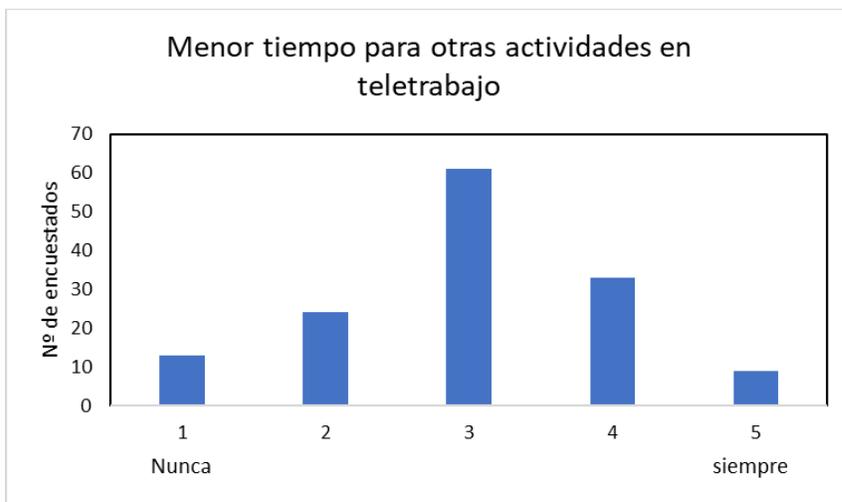
Figura 37. Manejo de las horas de teletrabajo



Carga de Trabajo

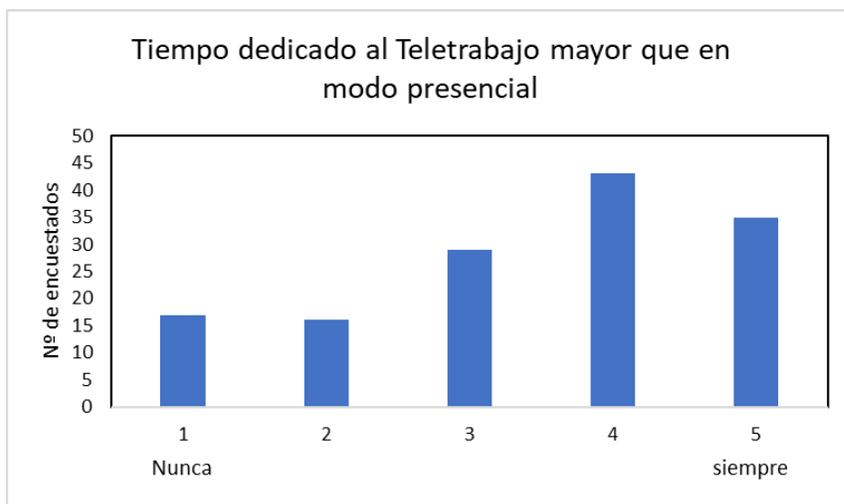
38. Durante el teletrabajo, la carga de trabajo es tan alta que no tengo tiempo para otras actividades.

Figura 38. Carga de trabajo y compatibilidad con otras actividades no laborales.



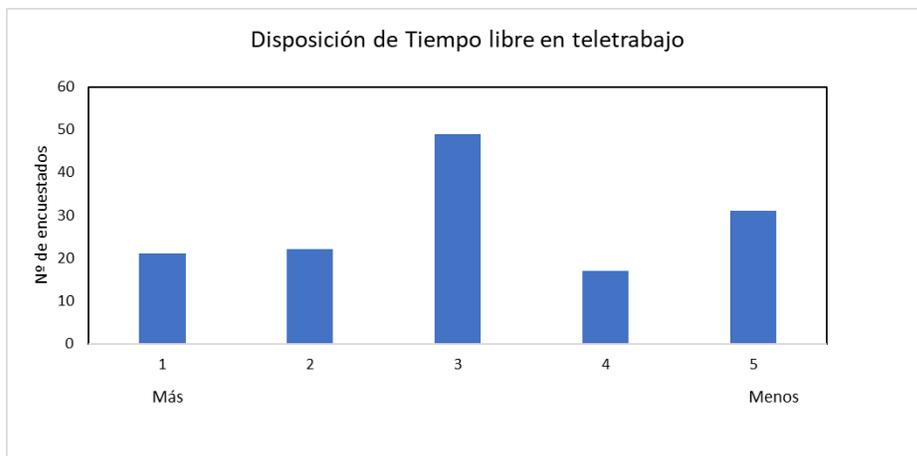
39. El tiempo que le dedico al teletrabajo es mayor que en modo presencial.

Figura 39 Tiempo dedicado al trabajo en modalidad Teletrabajo vs Trabajo Presencial



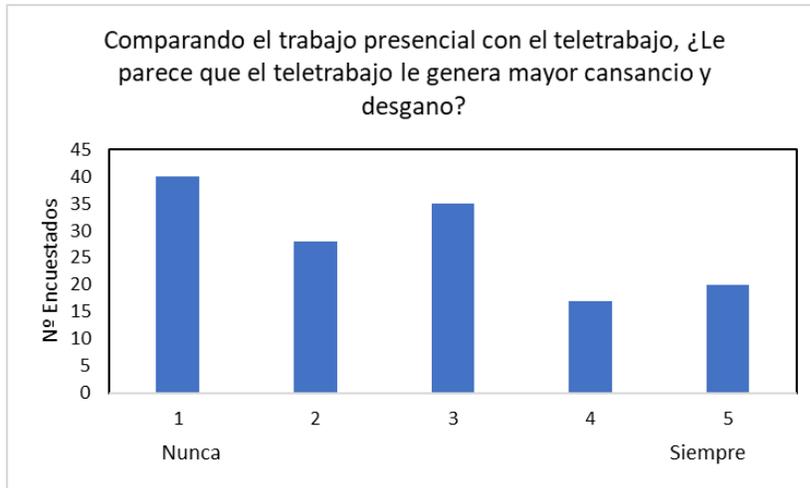
40. El tiempo libre (no laboral ni de tareas domésticas) del que dispongo realizando teletrabajo es:

Figura 40. Tiempo libre disponible en Teletrabajo



41. Comparando el trabajo presencial con el teletrabajo, ¿Le parece que el teletrabajo le genera mayor cansancio y desgano?

Figura 41. Cansancio en Teletrabajo comparado con trabajo presencial



Análisis de la Sección Completa “Carga de Trabajo

Se calculó una variable (total Sección Carga de Trabajo) de conjunto con las medias de las respuestas de escala Likert y se obtuvo lo siguiente

Estadísticos descriptivos

Media Total Carga de Trabajo (P 38-41)		Estadístico	Bootstrap ^a			
			Sesgo	Error estándar	Intervalo de confianza a 95%	
					Inferior	Superior
N	140	0	0	140	140	
Mínimo	1					
Máximo	5					
Media	3,05	,00	,08	2,89	3,21	
Desviación estándar	,957	-,004	,048	,858	1,045	
N válido (por lista)	N	140	0	0	140	140

a. A menos que se indique lo contrario, los resultados del bootstrap se basan en 10000 muestras de Bootstrap.

Para el conjunto de preguntas agrupadas se determinan puntos de corte para clasificar y establecer 3 categorías respecto a la carga de trabajo. Los puntos de corte aplicando la ecuación siguiente: Puntos de corte = Media +/- 0,75 desvest

Punto de corte 1 : $3,0512,2 + 0,75 \times 0,957 = 3,77$

Punto de corte 2: $3,0512,2 - 0,75 \times 0,957 = 2,33$

Esto genera 3 tramos de igual distancia en el eje X

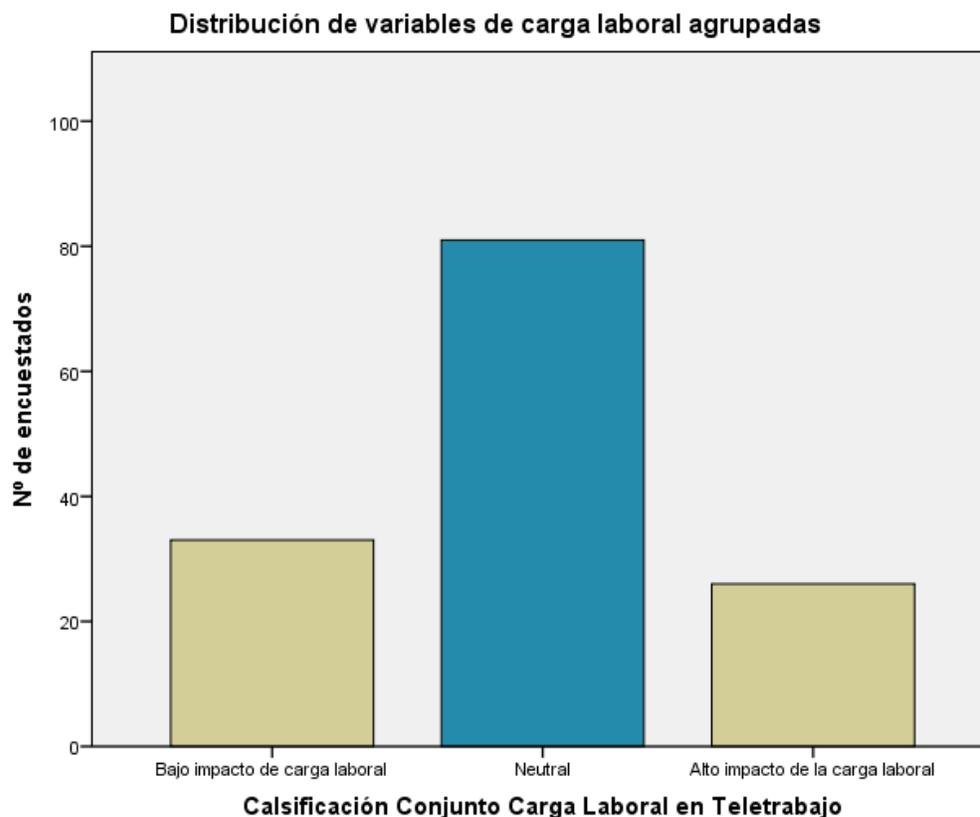
Clasificación Cantidad de personas cuyo promedio de las preguntas 38 a la 41 se encuentra en el tramo correspondiente. La categoría 1 corresponde al extremo de mejor condición y la categoría 5 la peor.

Tramo 1 – 2,33: Impacto Bajo

Tramo 2 - 34-3,77: Neutral

Tramo 3 - 77 a 5: impacto alto

Figura 42. Distribución de las variables agrupadas



La carga laboral debida al Teletrabajo comparada con la modalidad presencial en el conjunto de la muestra no representó impactos negativos en las siguientes preguntas:

- no disponer de tiempo para otras actividades,
- mayor tiempo dedicado a teletrabajo,
- menor disposición de tiempo libre y
- el teletrabajo le genera mayor cansancio y desgano.

Sin embargo, como se muestra en los siguientes cuadros hay diferencias estadísticamente significativa entre lo que opinaron mujeres y hombres.

Análisis por Sexo

1. Sexo*Clasificación Tres tramos tabulación cruzada

		Clasificación Tres tramos			Total	
		Bajo impacto de carga	Neutral	alto impacto		
1. Sexo	Hombre	Recuento	14	39	3	56
		Recuento esperado	13,2	32,4	10,4	56,0
	Mujer	Recuento	19	42	23	84
		Recuento esperado	19,8	48,6	15,6	84,0
Total		Recuento	33	81	26	140
		Recuento esperado	33,0	81,0	26,0	140,0

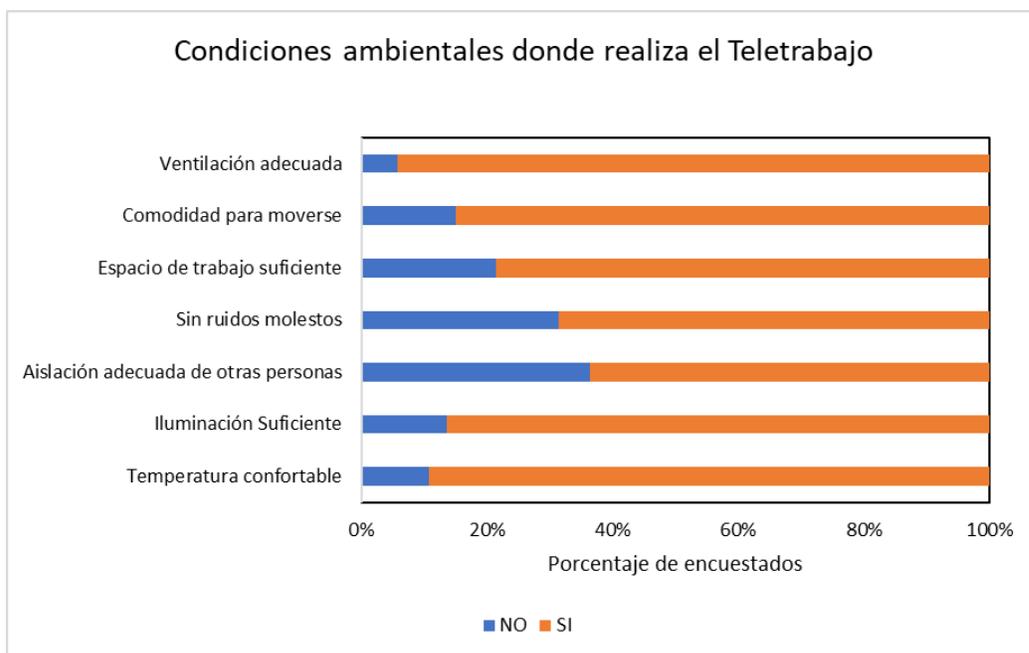
Hay una asociación estadísticamente significativa entre el sexo y el impacto de carga de trabajo ($\chi^2 = 11,097$, $p = 0,004$). Las mujeres manifestaron opiniones hacia la zona de mayor impacto de la carga de trabajo (hacia el valor 5) en términos de no tener tiempo para otras actividades, mayor tiempo dedicado a teletrabajo, menor disposición de tiempo libre y el teletrabajo le genera mayor cansancio y desgan.

VI. Condiciones de Salud y Seguridad en Teletrabajo

Condiciones del Ambiente

42. ¿Cómo son las condiciones ambientales donde habitualmente realiza el teletrabajo?

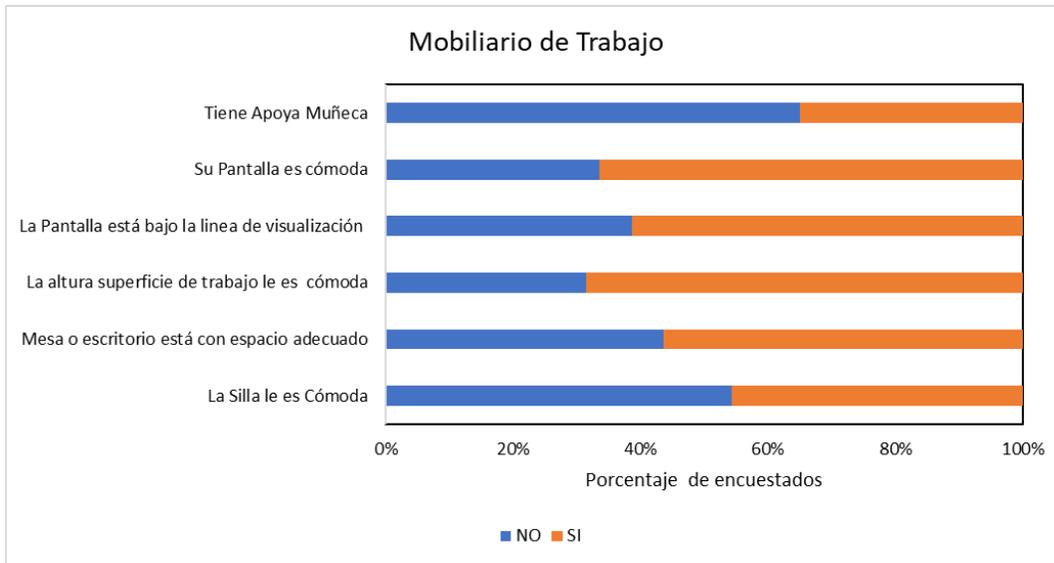
Figura. 43. Condiciones del ambiente de trabajo



Condiciones del mobiliario

43. En relación al mobiliario de trabajo.

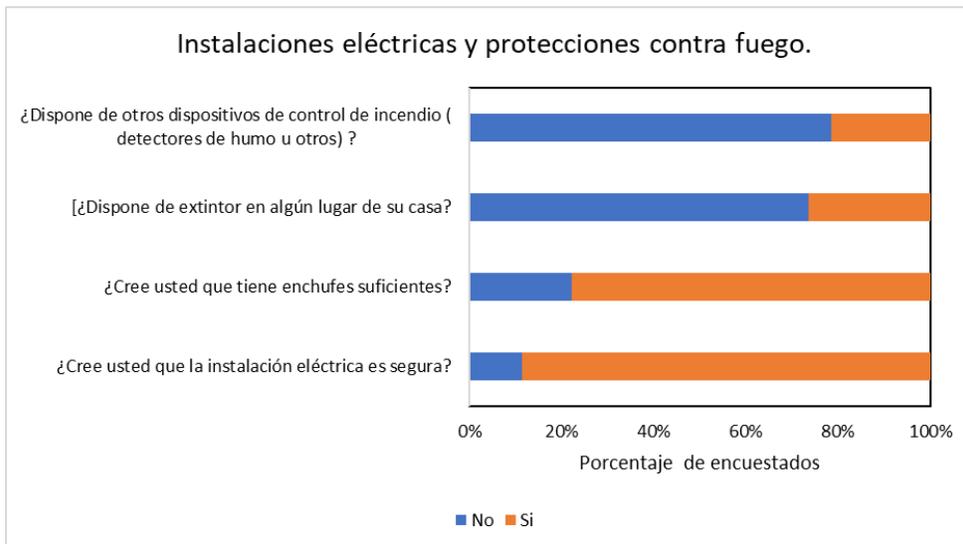
Figura 44. Características del mobiliario Preguntas binarias.



Seguridad en la instalación eléctrica y protección contra fuego

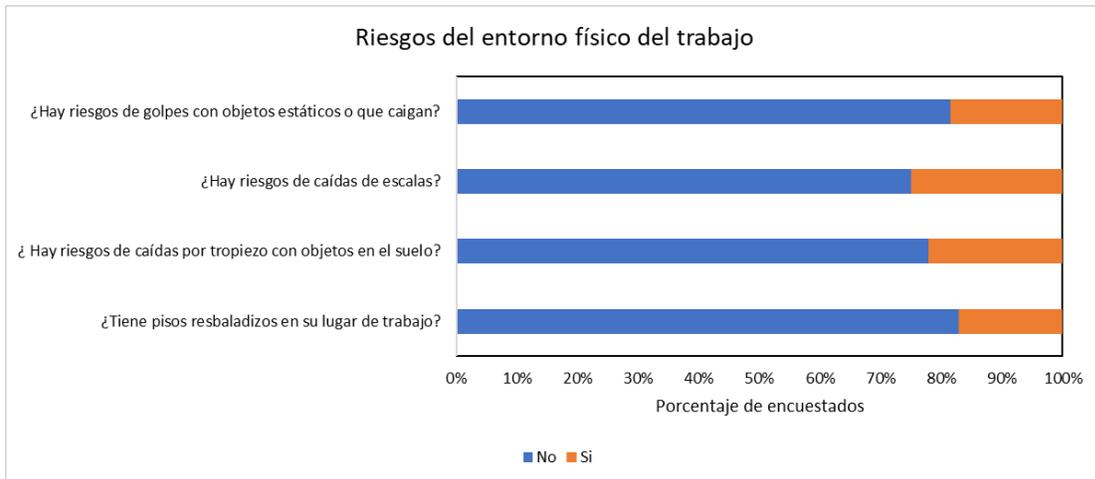
44. En relación a las instalaciones eléctricas y protecciones contra fuego.

Figura 45. Protecciones eléctricas y contra fuego



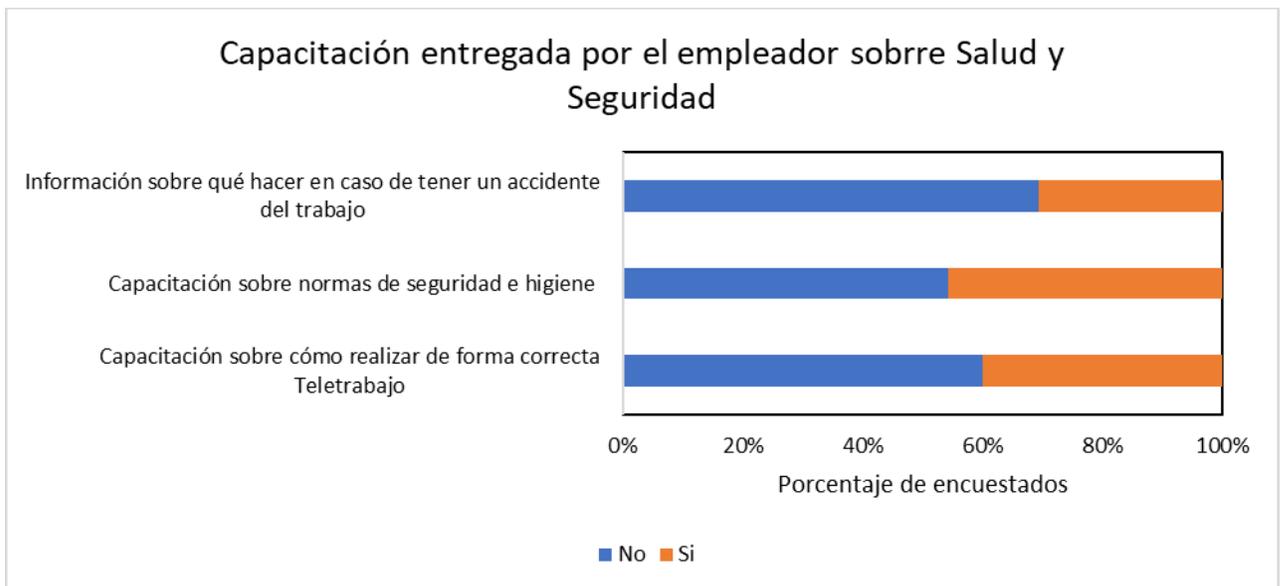
45. En relación al espacio de Teletrabajo:

Figura 46. Riesgos del entorno de trabajo



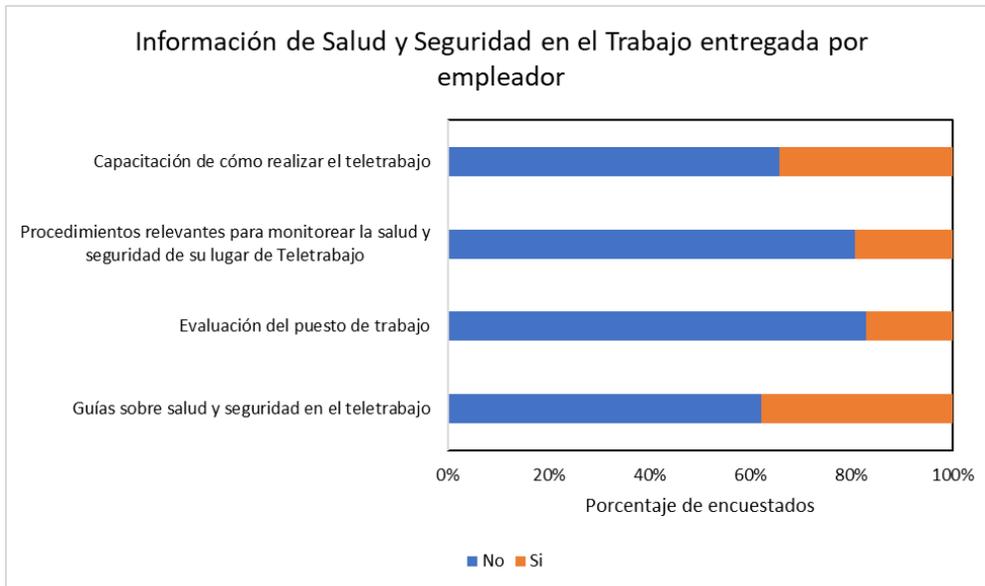
46. Desde que comenzó a realizar teletrabajo, su empleador le ha entregado capacitación en:

Figura 47. Capacitación sobre salud y seguridad en el trabajo



47. Su empleador le entregó información en Salud y Seguridad para el teletrabajo a través de:

Figura 48. Modos de capacitación.



48. Desde el punto de vista de salud y seguridad laboral, en términos generales ¿Cómo calificaría usted el lugar en que habitualmente realiza teletrabajo?

Figura 49. Calificación del lugar de teletrabajo en términos de salud y seguridad en el trabajo



La mayoría de los encuestados (67,2%) tiene la percepción que su lugar de teletrabajo varía de bueno a excelente (categorías 4 y 5), mientras que muy pocos (7,8%) lo califican como deficiente o muy deficiente (Categorías 1 y 2)

4.3. Resultados cualitativos

Durante el mes de abril de 2022 se realizaron 8 entrevistas semiestructuradas utilizando una guía de preguntas en las que participaron 4 mujeres y 4 hombres. Todos los participantes iniciaron la realización de teletrabajo con motivo de la pandemia de COVID-19

Se indagó en las siguientes áreas:

- Opinión general sobre la realización de teletrabajo
- Percepción sobre modificación del tiempo y la carga de trabajo.
- Cargas adicionales por tareas del hogar.
- Impactos del teletrabajo en la salud.
- Capacitación laboral sobre salud y seguridad recibida por empleadores y/o Organismos Administradores de la Ley 16.744.
- Modalidad de Teletrabajo y su futuro

Opinión general sobre teletrabajo

La situación de cambio de la modalidad de trabajo presencial por trabajo a distancia o teletrabajo, producto de las circunstancias de cuarentena como consecuencia de la pandemia, fueron descritas por todos como sorpresivas y se destaca el hecho de que se vieron obligados a asumirla.

“fue una necesidad para poder resolver los aspectos de contagio y los aspectos pandémicos”; “fue la manera que tuvimos de seguir trabajando durante la pandemia”

Sin embargo, y a pesar de que se trató de una situación completamente fuera de su control y capacidad de decisión, la experiencia de teletrabajo es descrita de manera positiva.

Las razones para esa percepción positiva son variadas, pero destacan las ideas de que el teletrabajo: permite compatibilizar de mejor manera la vida laboral con la familiar, disminuye los tiempos de traslado (y el consiguiente gasto en transporte), aumentó el compromiso y la eficiencia del propio trabajo y de otros.

“Por un lado es positivo, porque facilita de algún modo... no sé, de repente, tema de no tener que estar viajando al trabajo”; “para mí es una herramienta muy útil para poder balancear parte de mi vida personal también con la profesional”; “hoy día tenemos más compromiso en ese sentido diría yo, independiente que sean más quizás más horas trabajando, pero se valora mucho más el poder compatibilizar con tu vida otras cosas y al final del día uno cumple de vuelta”; “en genera también mayor compromiso y los tiempos se han acelerado mucho”; “puedo estar más tiempo de cabeza conectado en el trabajo, pero siento que mi productividad es mucho mayor”; “tiene ese beneficio de que nos ha exigido montarnos en una estructura que exige más celeridad y que uno también de vuelta tiene que recompensar ese beneficio en tiempo con un compromiso mayor, entonces igual uno está más conectado, más pendiente”; “las horas de trabajo que estoy teletrabajando son más eficiente que cuando voy a la oficina”

Sin perjuicio de esta evaluación positiva general de la experiencia de teletrabajar, también se reconocen ciertos aspectos negativos para esta modalidad de trabajo, siendo los más relevantes:

- Significó más trabajo, para trabajos que no requieren de relación directa con las personas (usuarios) fue más fácil, mientras que para trabajos que requieren de estar con las personas (por ejemplo, atención de pacientes) se trató de una adaptación más compleja, y en general siempre incompleta,
- No todos contaban con los espacios adecuados en el hogar para la realización del teletrabajo,
- Fue difícil y un aprendizaje la adecuada distribución del tiempo y la desconexión del trabajo a un horario razonable y contribuyo a aumentar el sedentarismo.

“fue muchísimo más trabajo, mucho más”; “me cambió la manera de trabajar el teletrabajo y me... y al final termino trabajando más horas”; “en la casa terminas al final trabajando más, de lo que a lo mejor trabajaba estando presencial”; “nosotros veíamos compañeros que estaban trabajando y estaban desde la cama porque no tenían otro espacio, porque en el living estaban los hijos haciendo teletrabajo... telestudio”; “las fronteras tienden a ser un poco más difusas en la casa, se borran un poco más los límites de tiempo y hay una conexión un poco más permanente de la que uno tiene a nivel presencial (...), en vez de terminar seis y media, siete, en teletrabajo uno puede terminar a las 8, a las 9, dependiendo del día”; “Como que no había un lapsus de desconexión, como sí ocurre cuando estoy trabajando en la oficina o en terreno y vuelvo a la casa, me desconecto. O sea, si hay alguna urgencia me puedo conectar después en la noche, atender algo en particular, pero en la casa no pasa eso, no existe una desconexión del trabajo”; “El sedentarismo yo creo que es un impacto negativo”; “Como que cuesta moverse, como pegarse de esa inercia

que a uno lo mantiene sentado todo el rato, moverse, eso cuesta harto; como hacer otra actividad distinta a estar sentado en el computador”

Otros de los aspectos negativos descritos, tienen que ver con los impactos que a nivel psicológico se experimentaron durante los meses de mayor intensidad de la cuarentena y el teletrabajo, particularmente el contacto con los compañeros de trabajo o el adaptarse a convivir con las propias familias de manera más permanente que en la experiencia más habitual del trabajo presencial.

“hace falta juntarse con la gente en la oficina, hace falta verse las caras, es una cosa muy distinta a estarse mirando”; “hay personas que siento que necesitan estar más en contacto físicamente con otras en el día a día del trabajo, como que necesitan la conversación y el compartir opiniones o experiencias con otros, digamos, frente a frente”; “de pasar de un punto de verse muy pocas horas en el día, a estar las 24 horas, eso fue muy complejo en primera instancia”

Percepción sobre modificación del tiempo y la carga de trabajo

Todos los relatos señalan que al comienzo de la modalidad de teletrabajo existió un importante aumento de horas de trabajo y de carga laboral, asociado fundamentalmente a procesos de adaptación de parte de los trabajadores y las propias organizaciones en que se desempeñaban y al desarrollo de tareas que no les resultaban habituales o que no habían debido realizar con anterioridad.

“me tocó asumir una parte administrativa de secretaría que mi oficina no la hacía, la hacía la secretaria y que estando en casa lo tuve que resolver yo (...) pasé de trabajar 30 horas a la semana a trabajar 45. Trabajar en horarios no laborales, trabajar en momentos que... fin de semana”; “por supuesto que aumentó el horario de trabajo. Creo que por varias razones. Una cierto, entre que uno se acostumbre a hacer teletrabajo y a... sí o sí hubo que reordenar y reorganizar el trabajo, entonces eso obviamente significó más tiempo”; los primeros 3 o 6 meses, yo creo que fue muy difícil, porque había que cumplir con una carga muy acostumbrada, que la gente, clientes internos y clientes externos, también empezaron a desarrollar nuevos estándares. O sea, si te quieres reunir mañana para una entrevista, ya no es tan rápido como antes, o sea “oye, ¿cuándo tienes una ventana?”. Pero en lo inmediato, sí, hubo más carga”

Otras de las razones percibidas como responsable del aumento de la carga de trabajo fue que, para algunas de las personas entrevistadas, el teletrabajo permitió desarrollar más

actividades o hacerlas más extensivas (con más personas de otros territorios). Si en modalidad presencial, por ejemplo, por presupuesto se podía ir a un número determinado y acotado de regiones o comunas, en modalidad telemática, no existió ninguna restricción de esa naturaleza y, por tanto, el alcance de las actividades desarrolladas fue mayor.

“hemos tenido más actividades en teletrabajo, porque también se nos ha permitido tener... llegar a lugares que antes era más difícil por viaje, por ejemplo, ir a otras regiones”

También se describe como una de las tareas responsables del aumento de la carga laboral a las reuniones de trabajo, las cuales se podían tener una tras otra, sin los inconvenientes temporales que implica, por ejemplo, un traslado.

“se eliminaron los tiempos entre reuniones, porque al final era estar conectado y la siguiente de nuevo, entonces se eliminó el tiempo entre reuniones (...) facilitó, por un lado, poder acceder y llegar a mucha más gente, pero también nos generó más trabajo en fondo”; “las reuniones, sobre todo. Antes tenía un par de reuniones al día, porque consideraba traslados, entonces uno no podía estar en dos reuniones en un mismo lugar y hay veces que he estado en tres reuniones al mismo tiempo en teletrabajo”.

Finalmente, otro elemento descrito, es que teletrabajo imposibilitó una adecuada desconexión de las tareas laborales, por lo que las jornadas de trabajo se extendieron. Lo anterior debido principalmente a la facilidad de conexión que posibilitan las TIC, que permiten una llamada telefónica o el envío de mensajes, información o la solicitud de una tarea mediante aplicaciones como whatsapp o el correo electrónico, prácticamente sin restricciones horarias, más allá del criterio de urgencia percibido de las mismas de quien las envía o quien las recibe o realiza.

“Por ejemplo, también, en las reuniones presenciales, generalmente no te interrumpen, no piden cosas extra mientras uno está en la reunión, en cambio ahora sí; mientras yo estoy en una reunión, me llegan muchos whatsapp o muchos correos”; “todos los que están en teletrabajo, trabajan hasta más tarde, entonces uno sigue recibiendo mails, llamadas, whatsapps, a las 8, a las 9, y uno las contesta, porque es como una profecía autocumplida, es decir, si el resto también está teletrabajando y me mandan un whatsapp tarde corresponde, entre comillas, que yo también lo responda, entonces se genera una bola de nieve de manera que todos estamos trabajando hasta más tarde y se entiende o está socialmente aceptado así por el teletrabajo”

Cargas adicionales por tareas del hogar

En general el teletrabajo significó también una mayor carga de ocupaciones en el hogar, especialmente asociada a la incorporación de la supervisión de los estudios de los hijos en el hogar, durante los periodos de cuarentena.

“Creo que hubo un aumento no necesariamente asociadas a las tareas del hogar, porque eso probablemente lo hacía de todas maneras, pero sentí el tema de que los niños estuvieran estudiando en la casa también, ahí obviamente hubo un incremento de trabajo”

También se describe que mayoritariamente fueron las mujeres las que asumieron la mayor carga de trabajo que implican las tareas del hogar, aunque en varios casos se comparten responsabilidades y ejecución de las tareas domésticas, especialmente en familias sin hijos.

Impactos del teletrabajo en la salud

No hay una asociación manifiesta de impactos negativos en salud con teletrabajo. Se menciona que incluso es positivo el hecho de no utilizar tiempos de viajes.

Sin embargo, se podrían describir los impactos de salud asociados al teletrabajo más bien como vinculados a exceso de trabajo y las repercusiones del mismo en una suerte de malestar psicológico (estrés, ausencia de tiempo de ocio, cansancio).

“el teletrabajo impacta en la salud como agente causal de riesgo, yo diría que son las condiciones de excesivo trabajo, depresión, la falta de control por parte del trabajador de su faena”; “yo diría que tiene que ver con el estrés, el estrés que te produce todo este sistema, que estuvo muy, muy sobrecargado”; “hay un problema, claro, de una sobre exigencia que a lo mejor nos imponemos inadecuadamente”; “en el teletrabajo pasó también acá que hay personas que trabajan en horarios impensados, o sea, te llegan mails a las dos de la mañana, a las tres de la mañana”; “Tenemos que entender que no porque estemos teletrabajando vamos a trabajar más allá de lo que corresponde desde el punto de vista de la salud”

El motivo principal para el exceso de trabajo descrito fue, por una parte, la dificultad para desconectarse, producto, al menos a inicios de las cuarentenas, en la dificultad para diferenciar de buena forma la vida personal de la laboral, como consecuencia de utilizar los mismos espacios del hogar para ambos desempeños, y por otro lado, de la ausencia de planificación de horarios para el desarrollo de las actividades laborales.

“tener bien claro cuáles son los horarios y respetarlos es esencial para mantener una buena salud en el teletrabajo”; “hay gente que vio volcado su ritmo mucho más fuerte que otro, pero en el fondo tener una especie de horario, de planificación propia de la semana”; “yo creo que hay mayor ansiedad y mayor estrés por esta diferencia de desconexión”; “agotamiento por falta de desconexión”

Otra de las dificultades que se puede observar en los relatos, fue el aislamiento y la necesidad de contacto que se experimentó al comienzo de las cuarentenas producto de la pandemia.

“me aislé mucho, yo no tuve contacto con amigos, ni con familiares, siempre hablando tal vez por teléfono, pero no visitas ni nada de eso, o sea, yo... en mi caso con mi pareja dejamos de salir y nada más. Y claro, eso fue en primera instancia, no te das cuenta y te va cobrando el hecho de estar tanto tiempo aislado”; “el tema mental, un poco más el tema de sociabilizar con la gente en la oficina, el trabajo, afecta hartito esto”

Finalmente, también se describe, en términos positivos, una perspectiva de género, cuando se plantea que resulta más cómodo trabajar en casa durante su período menstrual.

“dentro de mi equipo somos varias mujeres, alrededor de la mitad somos mujeres en el equipo y todas sufrimos en ese periodo y a todas nos ha facilitado un montón”

Capacitación y guías para buen desarrollo de teletrabajo

En algunos casos se ha recibido capacitación desde el organismo administrador de la Ley 16.744, sobre el espacio de trabajo y medidas para el cuidado músculo esquelético. Sin embargo, la mayoría de las personas menciona que no haber participado de una instancia de ese tipo, aunque si haber recibido información sobre teletrabajo en sus correos electrónicos.

“Hubo como una charla... más que charla, fue como una obra de teatro, hablando un poco de ordenar el espacio para trabajar de una manera más cómoda, estar sentado de manera más cómoda, en fin, cosas por el estilo. Sí,

se asociaba fundamentalmente al tema ergonómico y del espacio de trabajo”; “Tuvimos una que fue de la AChS, de la ergonomía en la casa, de cómo acomodarse en los espacios para no sufrir tanto daño físico en la espalda”; “se enviaron muchos cursos me acuerdo, de la Achs, de ergometría en el trabajo, de salud mental”

También se describen capacitaciones por iniciativa de un empleador para el uso de TIC’s y entrega de herramientas para el adecuado desarrollo del teletrabajo durante el inicio de las cuarentenas.

“lo primero fue todo el trabajo de nube, Zoom, Meet, base de datos”; “Después vino la parte ya de recursos, creo yo, de “oye, ¿cómo están los computadores de todos? (...) todos con mouse, todos con celular, teléfono, etc. La casa, “¿tienen todos internet? Sí, y el que no tenga, bueno, compramos”, al menos, el jefe tuvo que comprar una pa’ él”

Modalidad de Teletrabajo y su futuro.

En la actualidad todos los entrevistados y entrevistadas se encuentran en una modalidad mixta o híbrida de trabajo (presencial y telemático). Siendo esta una modalidad preferida para desarrollar sus trabajos en el futuro, sin presencia de pandemia.

Para que esta modalidad sea exitosa los entrevistados propusieron una serie de ideas o requisitos:

1. Debiera ser voluntaria.
2. Con feedback del empleador cara a cara.
3. Con relaciones de conversación cara a cara con los compañeros de oficina
4. Con planificación de horarios cuando el trabajo sea telemático que permitan desconexión real. Se mencionó que no es solo por indicación del empleador sino que habría una “cultura” del grupo de trabajo por realizar tareas laborales fuera del horario establecido. *Al principio hubo predisposición a estar siempre conectados para demostrar que se estaba activo.*
5. Establecer con certeza los horarios de trabajo y descanso, respetando plenamente el derecho a la desconexión.
6. Entrega de herramientas y recursos para desarrollar de buena forma el teletrabajo (sillas, equipos informáticos, conexión a internet, etc.).

7. En el caso de los funcionarios públicos dictar las regulaciones correspondientes para que teletrabajo pueda ser opción más allá de la pandemia.
8. Permitir grados de flexibilidad y no la imposición de sistemas únicos, en términos de días y horarios de teletrabajo.
9. Las áreas de Administración de Personas o Recursos Humanos deben estar capacitadas para abordar esos desafíos.
10. Identificar las personas con cargas de trabajo excesivas e intervenir distribuyendo de mejor forma la misma.
11. Que se desarrollen las capacitaciones y se entregue información y guías que permitan desarrollar de buena forma el teletrabajo (evitando sus efectos negativos, especialmente los asociados al aislamiento y la desconexión).
12. La sociedad en general y las empresas e instituciones en particular deberán valorar nuevas formas híbridas de trabajo.
13. Es necesario estandarizar procesos para su mejor desarrollo de manera digital.

5. Guía sobre estrategia y plan de acción para el control de riesgos en teletrabajo

Se presentan a continuación un conjunto de recomendaciones para la elaboración de un plan de acción en las empresas para el control de riesgos en la modalidad de teletrabajo. Dichas recomendaciones están basadas tanto en la experiencia internacional como la información recopilada en el estudio cuantitativo y cualitativo en nuestro país.

5.1. Introducción

Como es de conocimiento público, las nuevas tecnologías de información y comunicaciones (TIC) han modificado sustancialmente la modalidad en que se realiza el trabajo, especialmente en las actividades de servicios, transformando el trabajo presencial al trabajo a distancia o teletrabajo, donde las personas cambian su ubicación tradicional en que asistían a diario, por un lugar de su elección, habitualmente su hogar.

Esta nueva modalidad se acentuó exponencialmente en el período de pandemia por COVID-19 debido a las restricciones sanitaria de movilidad de las personas, obligando a las empresas, instituciones y trabajadores a modificar el trabajo presencial por el trabajo a distancia en muy corto tiempo.

Por otra parte, las normativas legales se fueron adaptando a la nueva condición y, en particular en Chile, en el año 2020 se dictó la Ley N° 21.220 que entró en vigencia el 1º de abril de ese mismo año modificando el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia, incorporando en el Título II del Libro I un Capítulo IX sobre el “trabajo a distancia y teletrabajo”. Esta modificación legal pretende entre otras cosas hacer más armónico el trabajo y la vida privada y disminuir los traslados de las personas por motivos laborales. En los aspectos económicos pretendía conciliar las restricciones sanitarias con la continuidad de procesos laborales descomprimiendo la presión del realizar trabajo presencial. Más tarde, el 23 de abril de 2020 el Ministerio del Trabajo y Previsión social promulgó el Decreto supremo N° 18, el que se publicó el 3 de julio de ese mismo año, aprobando el Reglamento que establece las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en las que deben laborar los trabajadores en las modalidades de teletrabajo y trabajo a distancia.

La tendencia mundial de incremento del número de personas que realizan teletrabajo por razones sanitarias poblacionales es similar a lo que ha ocurrido en Chile y las medidas para la protección de salud y seguridad laboral propuestas en muchos países, apuntan a hacer protagonistas a los propios trabajadores respecto a evaluación de los riesgos y medidas de control. En nuestro país la Superintendencia de Seguridad Social a través de oficios ordinarios y resoluciones ha emitido normas en el mismo sentido. Sobre el particular se puede mencionar la Circular N° 3.532 de 04 septiembre 2020 que imparte instrucciones respecto de los trabajadores que se desempeñan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y el Dictamen 3049-2020 del 1 de octubre de 2020 que complementa la mencionada Circular.

La presente guía se ha elaborado siguiendo las recomendaciones nacionales e internacionales para la autoevaluación y control de riesgos focalizados en el trabajo a distancia desde el hogar, con énfasis en ergonomía de oficina dada la frecuencia con que se realiza teletrabajo.

5.2. Objetivos y alcance de la guía

Esta guía tiene como objetivo ser una orientación en prevención de riesgos para la salud y seguridad de trabajadores que realizan teletrabajo o trabajo a distancia.

Está dirigida a los propios trabajadores en tanto son actores claves para la evaluación de condiciones de su lugar de trabajo y la adopción de medidas preventivas, no obstante, también se orienta a empleadores y Organismos Administradores de la Ley 16.744 por el rol de resguardo a la salud y seguridad en el trabajo que les compete.

5.3. Responsabilidades sobre la salud y seguridad en el trabajo

5.3.1. Rol de empleadores

La normativa legal chilena le otorga una responsabilidad esencial al empleador sobre la protección de los trabajadores en materia de salud y seguridad adicionalmente a las relaciones relativas al empleo. El artículo 152 quáter N del Código del Trabajo, introducido por la ley N° 21.220 señala que:

“Conforme al deber de protección que tiene el empleador, siempre deberá informar por escrito al trabajador a distancia o teletrabajador acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los medios de trabajo correctos según cada caso en particular, de conformidad a la normativa vigente.

Adicionalmente, en forma previa al inicio de las labores a distancia o teletrabajo, el empleador deberá efectuar una capacitación al trabajador acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presente para desempeñar dichas labores. Esta capacitación podrá realizarla directamente el empleador o a través del organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744, según estime conveniente.”

Por su parte, el Reglamento de la Ley (DS N° 18 de 2020 del Ministerio de Previsión Social) señala en su artículo 3° *“El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores que presten servicios en la modalidad de trabajo a distancia o de teletrabajo, para lo cual deberá gestionar los riesgos laborales que, con motivo de la modalidad de prestación de servicios convenida, se encuentren presentes en el domicilio del trabajador o en el lugar o lugares distintos a los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa, que se hubieren acordado para la prestación de esos servicios”*. Agrega en el inciso siguiente la prohibición de *“manipular, procesar, almacenar ni ejecutar labores que impliquen la exposición de éste, su familia o de*

terceros a sustancias peligrosas o altamente cancerígenas, tóxicas, explosivas, radioactivas, combustibles”.

Además, le asigna responsabilidades para la evaluación de riesgos por parte del trabajador. *“El empleador deberá identificar y evaluar las condiciones ambientales y ergonómicas de trabajo de acuerdo con las características del puesto y del lugar o lugares en que éste se emplaza, la naturaleza de las labores, los equipos, las herramientas y los materiales que se requieran para desempeñar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo. Para efecto de lo anterior, el organismo administrador deberá poner a disposición de las entidades empleadoras un instrumento de autoevaluación de riesgos, el cual será entregado a los trabajadores una vez iniciada la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, quienes tendrán un plazo no inferior a 5 ni superior a 10 días para aplicarlo y reportarlo a sus empleadores”.* Este instrumento deberá evaluar especialmente los riesgos ergonómicos y ambientales del puesto de trabajo.

Como se puede deducir de los textos de ley y reglamento, la normativa le asigna una responsabilidad principal al empleador respecto a los riesgos del trabajo.

Las responsabilidades asignadas a los empleadores se pueden resumir en lo siguiente:

Elaborar y proporcionar el instrumento de autoevaluación al trabajador para que proceda a identificar y evaluar las condiciones ambientales de su ambiente de trabajo

5.3.2. Rol de los trabajadores

En términos generales para cualquier forma de trabajo los trabajadores deben cumplir con las normas de salud y seguridad establecidas en la normativa legal vigente y en las normas internas de la empresa que deben estar estipuladas en el reglamento interno de higiene y seguridad.

Respecto a teletrabajo y trabajo a distancia debe colaborar con una autoevaluación de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo para lo cual puede recurrir al organismo administrador de la Ley 16.744 al que su empresa está adherida.

5.3.3. Rol del Organismo Administrador de la Ley 16.744

En su función de asesoría en prevención de riesgos, los organismos administradores tienen la obligación de poner a disposición de las empresas adherentes y sus trabajadores, un instrumento de autoevaluación de riesgos dentro de un plazo no superior a 5 días desde que tomen conocimiento que uno o más de sus trabajadores se desempeñan o desempeñarán mediante la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo (Circular N° 3.532, del 4 de septiembre de 2020 de la Superintendencia de Seguridad Social).

Por otra parte, los especialistas en prevención de riesgos de los organismos administradores deben asistir técnicamente a los trabajadores tanto para realizar las evaluaciones de riesgo como aplicar las medidas preventivas.

Además, deben dar capacitación a los trabajadores utilizando medios didácticos adecuados sobre seguridad y salud en el trabajo, cuando sea requerido por el empleador.

Cuando se constatan deficiencias sobre salud y seguridad en el trabajo, los organismos administradores deben prescribir medidas preventivas que deben ser acatadas por el trabajador (Ord. N° 3049, de 01.10.2020, de SUSESO).

Las obligaciones de los organismos administradores sobre teletrabajo están prescritas por la Superintendencia de Seguridad Social.⁵

5.4. Principales factores de riesgos en teletrabajo o trabajo a distancia y recomendaciones de medidas de control.

Se detalla en este apartado los principales factores de riesgos que enfrentan los trabajadores en teletrabajo o trabajo a distancia. El teletrabajo, de acuerdo a su definición implica el uso de tecnologías de información y comunicaciones, razón por la cual se asocia al trabajo de oficina. Se enfatiza en esta descripción los factores de riesgos del trabajo en escritorio con computadores sin perjuicio de considerar otros riesgos presentes en el hogar.

5. 4.1. Factores del ambiente de trabajo

Cuando los trabajadores realizan teletrabajo desde el hogar pueden enfrentar algunos riesgos del entorno físico que no cumplen con las mismas normas de seguridad que en el lugar de trabajo habitual.

Los principales peligros del ambiente físico que enfrentan los teletrabajadores dicen relación con:

- Calidad del aire especialmente si se utiliza calefacción con combustibles fósiles
- Caídas del mismo nivel,
- Golpes con objetos que caen,
- Shock eléctrico
- Riesgos de incendio
- Incomodidad térmica por calor o frío
- Iluminación deficiente en el lugar de trabajo.
- Ruido excesivo para el confort en el trabajo
- Sustancias químicas para la limpieza del hogar

Recomendaciones preventivas sobre riesgos del entorno físicos.

Se expone a continuación una lista de verificación con recomendaciones para enfrentar los riesgos laborales derivados del entorno físico en el hogar.

⁵ Compendio de Normas SUSESO. Disponible en <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137116.html>

En caso de que la condición descrita exista, adoptar las medidas preventivas sugeridas y las que recomiende el organismo administrador de la Ley 16.744.

Tipo de peligro	Fuente o Condición	Condición existente		Recomendaciones
Afección respiratoria por inhalación de gases	Calefacción a parafina, leña o gas	Si	NO	<ul style="list-style-type: none"> • Ventilar con frecuencia el espacio de trabajo y el hogar abriendo ventanas y reemplazar aire viciado por aire fresco. • Verificar el estado de combustión del equipo de calefacción. • Preferir calefacción de energía eléctrica.
Caídas y golpes	Infraestructura con desniveles			<ul style="list-style-type: none"> • Demarcar claramente escalones y cambios de nivel. • Poner bordes antideslizantes (nariz de grada).
	Pisos resbaladizos			<ul style="list-style-type: none"> • Evitar humedad en pisos. • Disponer franjas de material antideslizante.
	Objetos que pueden caer			<ul style="list-style-type: none"> • Realizar orden y limpieza en el lugar de trabajo. • Evitar poner objetos pesados en altura.
Shock eléctrico	Instalación eléctrica general defectuosa			<ul style="list-style-type: none"> • Recurrir a técnico eléctrico que revise la instalación general. • Disposición de interruptor diferencial y térmicos en Tablero de alimentación, según norma SEC. • Verificar las protecciones de tierra.
	Sobrecarga local en zonas por extensiones eléctricas			<ul style="list-style-type: none"> • Evitar las extensiones múltiples (“Alargadores o zapatillas”) • Conectar equipos directamente al tomacorrientes de la instalación certificada.
	Cables de equipos			<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que los cables hayan perdido su aislación se deben cambiar.

	eléctricos en mal estado			
Incendio	Presencia de sustancias inflamables			<ul style="list-style-type: none"> • Disponer los solventes y sustancias inflamables en lugares alejados de las fuentes de llama y artefactos de alta temperatura.
	Incendio por recalentamiento de circuitos eléctricos o por generación de llama de cualquier origen			<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de al menos un extintor certificado en un lugar visible y de fácil acceso. • Solicitar capacitación al Organismo Administrador sobre el control de fuego
Iluminación deficiente	Falta o exceso de iluminación en el puesto de trabajo.			<ul style="list-style-type: none"> • Verificar a través de asesoría técnica del Organismo Administrador, si el puesto de trabajo cumple con las exigencias de la normativa vigente en materia de iluminación. • Preferir iluminación natural durante el día. • Evitar deslumbramientos por la diferencia de iluminación entre pantalla y entorno (ejemplo, pantalla tras a una ventana.)
Temperaturas no confortables	Exceso de calor o frío			<ul style="list-style-type: none"> • Acondicionar el lugar de trabajo a una temperatura que resulte agradable para trabajo sedentario. • Evitar exposición prolongada a la sensación de frío o calor excesivo
Ruido	Exceso de ruido en el lugar de trabajo que provoca discomfort e interferencia en las labores.			<ul style="list-style-type: none"> • Tratar en todo lo posible que el espacio donde se realiza el teletrabajo esté aislado del ruido del tráfico vehicular y los ruidos propios de la actividad del hogar. • En labores de videoconferencia es recomendable utilizar auriculares.

				<ul style="list-style-type: none"> • Regular convenientemente el volumen de los equipos a nivel confortable. • No es recomendable la música de fondo a volumen alto que interfiera las comunicaciones.
Exposición a sustancias químicas corrosivas u oxidantes		Presencia de sustancias químicas de limpieza u otro destino en el hogar		<ul style="list-style-type: none"> • Disponer las sustancias químicas de limpieza que sean corrosivas (ej. Cloro) en lugares seguros fuera del alcance de niños. • Utilizar solo envases originales sin trasvasije para guardar en otros recipientes • Seguir las instrucciones de seguridad en el uso que provee el fabricante. • En caso de ingestión accidental consultar de inmediato a médico.

5.4.2. Factores ergonómicos

Considerando que el teletrabajo tiene una relación sustancial con el uso de tecnologías de la información y comunicaciones, los principales riesgos de salud dicen relación con el uso de computadores de escritorio o portátiles, teléfonos móviles, tablets entre otros.

En particular, los principales riesgos ergonómicos asociados son la carga física relacionado con la postura en el trabajo, las exigencias mentales y la iluminación del entorno de trabajo.

Fatiga física

Como cualquier puesto de trabajo, sea en oficina o en el hogar, el trabajo sentado en escritorio debe adaptarse a la persona de tal forma de evitar en todo lo posible los esfuerzos músculo-esqueléticos derivados de posturas forzadas y prolongadas, así como los movimientos repetitivos de extremidades superiores.

Los principales efectos en salud reconocidos que se derivan del trabajo sentado son los siguientes:

- Lesiones músculo-esqueléticas en hombros, cuello, manos y muñecas.
- Problemas circulatorios.
- Problemas de columna como lumbalgias, dolores de espalda.
- Síndrome de túnel carpiano por posturas en la digitación sobre teclados.
- Sedentarismo y obesidad.

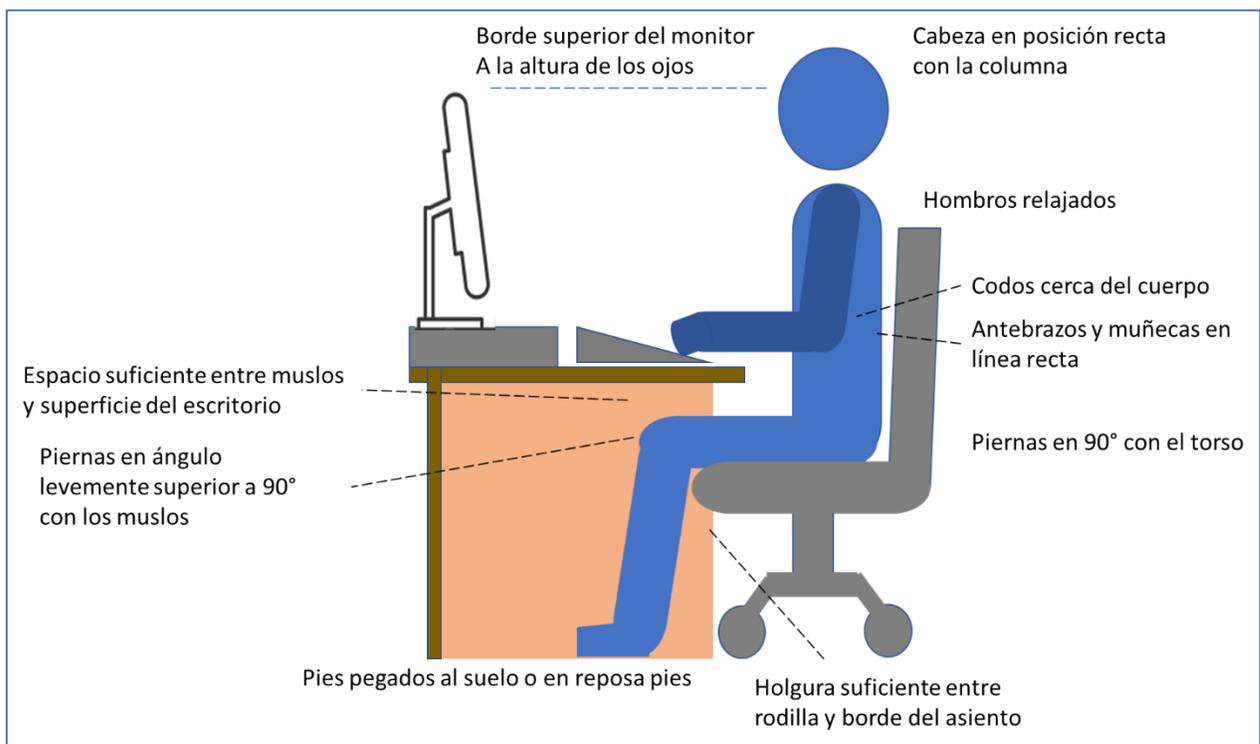
Las medidas preventivas para evitar los efectos deletéreos en salud física deben apuntar en dos sentidos.

- Asegurar que el puesto de trabajo esté ergonómicamente diseñado.
- Establecer una rutina de movilidad corporal en las horas de trabajo

Puesto de trabajo ergonómico.

Los daños en salud en el trabajo de escritorio habitualmente aparecen después de un tiempo prolongado de posturas inadecuadas y movimientos repetitivos por lo que es necesario mantener la postura ergonómica en trabajo sentado. El puesto de teletrabajo, conformado por escritorio y equipamiento informático, debe cumplir requisitos mínimos o al menos buscar la mejor adaptación posible a las personas que lo ocupan.

A continuación, se muestra una imagen de postura sugerida para evitar lesiones después de trabajo por tiempo prolongado.



Fuente: Imagen de elaboración propia.

Sugerencias preventivas:

La superficie de trabajo debe ser suficientemente amplia como para colocar todos los objetos de trabajo cómodamente (teclados, documentos, textos, porta lápices teléfono móvil o fijo, etc.).

Al lado del teclado debe considerarse un pad para movimiento del mouse, en lo posible con reposamuñecas.

El mouse debe tener un tamaño lo más cómodo para la mano del usuario.

Al utilizar un computador portátil es preferible elevar la pantalla y adicionar un teclado inalámbrico para el ingreso de datos.

Los tomacorrientes no deben estar en la superficie de trabajo, es preferible siempre reducir el número de cables eléctricos de conexión (tanto en corrientes fuertes como débiles) mediante conexiones inalámbricas.

La silla debe ser estable (en lo posible de 5 ruedas) y que permita apoyar el cuerpo completamente.

La altura de la silla debe ser regulable para adaptarse al usuario. Mantener la espalda erguida y apoyada en el respaldo con adecuada sujeción lumbar. Si es necesario, emplear un cojín.

En caso de que en la configuración los pies no alcancen el suelo, hay que adaptar un reposa pies adecuado que permita mantener en ángulo recto entre pantorrillas y muslos.

El ángulo de articulación de la rodilla cuando los muslos están horizontales en el asiento y los pies en el suelo debe estar entre 90° y 100°

El ángulo en la articulación de la cadera, entre la espalda y muslos, debe ser entre 90° y - 100° cuando la espalda está apoyada en el respaldo y las piernas sobre el asiento.

Los brazos deben estar pegados al cuerpo y los codos deben formar un ángulo entre 90° y 100° entre brazo y antebrazo.

Sentarse a una altura sobre el asiento de forma que, con los brazos pegados al cuerpo, el codo se sitúe a la altura de la mesa formando un ángulo de 90° o 100° entre brazos y antebrazos.

En caso de que la superficie de trabajo esté muy elevada es preferible tener una bandeja especial para el teclado, por debajo de la superficie, para mantener el ángulo del codo apropiado.

Se debe dejar un espacio suficiente entre el borde de la mesa (o bandeja) y el teclado de tal forma de poder apoyar los antebrazos manteniendo una postura neutra en la muñeca conservando la línea horizontal entre mano y antebrazo.

La pantalla debe colocarse al frente evitando giros del cuello y espalda. La parte superior debe estar en línea horizontal con los ojos. La distancia óptima desde los ojos es entre 40 y 50 centímetros.

El trabajo en portátiles sobre sillones no es recomendable, sin embargo, si se realiza se debe buscar la posición más cómoda elevando el portátil con superficies rígidas, utilizar cojines para apoyar bien la espalda y reducir el tiempo de exposición a mala postura al mínimo posible.

Ante el uso de Tablet se debe evitar el esfuerzo del cuello cuando se baja o gira la cabeza. Una práctica recomendable es emplear el dictado por voz para evitar digitación. Debe también reducirse al máximo el tiempo de exposición.

Al atender llamadas en teléfono móvil es preferible utilizar el altavoz de manos libres. Si es necesario atender el teléfono pegado al oído es preferible pararse y aprovechar de caminar durante la llamada.

Durante el trabajo en escritorio es altamente recomendable realizar pausas frecuentes, pararse y hacer estiramientos musculares, caminar y mover todas las articulaciones con ejercicios programados. El organismo administrador del seguro puede instruirlo respecto a ejercicio físico en pausas programadas.

La frecuencia de pausas y movimiento físico recomendable en trabajo de escritorio es cada 60 minutos. En el caso de postura forzada utilizando computadores portátiles o tabletas el trabajo continuo no debiera ser de más de 30 minutos.

El ejercicio físico alternado con el trabajo en escritorio ayuda a prevenir el sedentarismo y obesidad, además de mejorar el sistema circulatorio.

5.4.3 Factores psicosociales y fatiga mental

Según el Ministerio de Salud *“los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo.”*⁶

Las dimensiones que abordan los factores psicosociales se pueden agrupar en las siguientes categorías

⁶ PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, Departamento de Salud Ocupacional, Ministerio de Salud, 2013

- Organización del trabajo y condiciones de empleo. Es la forma en que la empresa o institución organizan las tareas de producción de bienes y servicios y las relaciones contractuales entre sus miembros. Por ejemplo, los horarios de trabajos, turnos, forma de remuneraciones, formas de comunicación, entre otras.
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades. Se refiere a las posibilidades de desarrollo de las y los trabajadores, la capacidad de auto control del trabajo, libertad en la toma de decisiones.
- Demanda psicológica del trabajo: corresponde a las demandas cuantitativas sobre las psiquis de las personas, incluidas las demandas sensoriales y cognitivas.
- Relaciones interpersonales. Se refiere a las relaciones horizontales y verticales dentro de la organización, los modos de liderazgo, apoyo social al grupo y de forma individual, claridad de los roles dentro de la organización.
- Doble presencia. Preocupación de las y los trabajadores por las responsabilidades y tareas del hogar.

En el desempeño de teletrabajo, dependiendo del tipo de funciones y tareas a desarrollar se puede producir fatiga mental en el trabajador o trabajadora cuando las exigencias de la tarea son de alto nivel de atención, gran responsabilidad, rapidez de respuesta, uso de memoria y otros factores, entre otros.

Por otra parte, el teletrabajo desde el hogar impone nuevas condiciones en la realización de las tareas. Johanna Younghans, citando a Kelcey Stratton, Ph.D., psicóloga clínica de Michigan Medicine, respecto al trabajo en el hogar señala lo siguiente: “Ahora es más difícil compartimentar nuestras vidas: trabajo versus persona. Cuando trabajas desde casa, tu atención se divide: tu perro ladra, tu pareja podría estar trabajando a tu lado, tus hijos corretean, tu concentración exige más energía emocional”⁷.

Cuando además de las exigencias de la tarea se suma un horario poco flexible, ausencia de pausas en el trabajo, atención de otras responsabilidades del hogar, ambiente de trabajo inadecuado por factores físicos como ruido o iluminación hacen que el trabajo se haga poco saludable desencadenando stress y otras patologías mentales.

La prevención de fatiga mental debe tener como principal foco los factores organizacionales y diseño de las tareas, flexibilizando horarios y promoviendo, desde el empleador, las pausas y descansos saludables. Este diseño debe realizarse antes de que ocurra la fatiga mental.

⁷ Artículo de Johana Younghans de Michigan Health, “6 Ways to Relieve Your Work from Home Fatigue” disponible en <https://healthblog.uofmhealth.org/health-management/6-ways-to-relieve-your-work-from-home-fatigue>

Es esencial que los empleadores y trabajadores respeten los tiempos de trabajo sin exceder las jornadas, asegurando el derecho a la desconexión fuera de las horas contratadas.

Por otra parte, de manera complementaria a la organización del trabajo es recomendable que el trabajador o trabajadora apoye con una alimentación saludable, una adecuada rutina de descanso nocturno, un espacio confortable con luz adecuada, ventilado suficientemente y aislado de ruidos

Se listan a continuación un conjunto de sugerencias básicas de control y gestión adecuada de tiempos de trabajo:

- Capacitación técnica por parte del empleador y supervisor directo respecto a la ejecución de tareas acorde a la función a desempeñar.
- Poner a disposición del trabajador las herramientas necesarias para que pueda manejar esa carga mental.
- Flexibilidad para que los trabajadores puedan tomar decisiones sobre lo qué hacer y no hacer.
- Precisar los horarios de trabajo y descanso incorporando pausas saludables dentro de la jornada. En la organización del trabajo los empleadores deben actuar con proactividad para asegurar el derecho a desconexión.
- El trabajador debe conocer cuáles son las metas a cumplir, el rendimiento exigido, los tiempos de respuesta, los trabajos pendientes y de cuánto tiempo dispone para realizarlo.
- Planificar con realismo las horas dedicadas al trabajo y descanso sin sobrestimar las capacidades individuales para cumplir las tareas encomendadas.
- Considerar tiempos de imprevistos que pueden afectar la realización del trabajo.
- Evitar la realización de multitareas. Es habitual que los teletrabajadores combinen videos llamadas, llamadas telefónicas, envío y lectura de mails, tomar notas, redacción de documentos, trabajo con software de oficina, etc.
- Evitar la acumulación de tareas que obliguen a trabajar fuera de las horas de jornada establecida por decisión personal del trabajador o trabajadora.
- Mantener contacto con otros miembros de la organización laboral mediante videoconferencias para reuniones online, intercambio de mails o llamadas telefónicas o cualquier forma de trabajo en equipo. Evitar el aislamiento y el trabajo exclusivamente individual.
- En el trabajo mediante conferencias virtuales es útil alternar con llamadas telefónicas personales para enfocarse en el diálogo con una sola persona. Para evitar la sensación de "estar conectado", intente hacer que ciertas reuniones sean una llamada o una conferencia telefónica.

- Reducir el tiempo de videoconferencias. Programar y respetar horarios de inicio y de término.
- Organizar el trabajo de tal forma de combinar jornadas de trabajo presencial con teletrabajo.
- Concordar con la familia las formas y horarios para poder concentrarse en el trabajo sin interrupciones por obligaciones propias del funcionamiento del hogar.
- Programar con anticipación las tareas de los siguientes días.
- Al terminar la jornada laboral desconectarse completamente de las tareas propias del trabajo. Dejar respuestas de correos o mensajes laborales para el día siguiente.
- El ejercicio físico, la actividad social y familiar, la práctica deportiva, el uso del tiempo libre en hobbies y actividades de agrado son factores que colaboran eficientemente con la disminución de la fatiga mental.

5.5. Autoevaluación de riesgos del trabajo

Dadas las características del teletrabajo y trabajo a distancia, la autoridad ha establecido criterios de autoevaluación básica de riesgos del trabajo que puede realizar el trabajador, independientemente de las acciones que pueda realizar el empleador al respecto.

Cada uno o una de los teletrabajadores puede hacer una autoevaluación de los riesgos a que está expuesto mediante una lista de chequeo. Para tal efecto la Superintendencia de Seguridad Social ha establecido algunos criterios y una pauta de evaluación cuya copia se adjunta en el Anexo N° 5

5.6. Otras medidas preventivas para el control de riesgos en teletrabajo y trabajo a distancia desde empleadores y Organismos Administradores.

5.6.1. Capacitación desde el empleador

Un rol clave que deben desempeñar los empleadores es la capacitación de las y los trabajadores.

Las empresas en que se realiza teletrabajo deben incorporar tópicos de capacitación relativos al uso de tecnología de información y comunicaciones en el nivel de usuario para todos los teletrabajadores.

Por otra parte, es deseable que dispongan programas de actividad física y aplicación programada de pausas saludables.

5.6.2. Asistencia técnica del Organismo Administrador

Los organismos administradores del seguro de la Ley 16.744 deben colaborar en la evaluación de riesgos del trabajo. Para tal efecto deben concordar con el trabajador la asistencia técnica para los siguiente ítems.

- Evaluación técnica de las condiciones de iluminación. Mediciones acorde con lo establecido en el DS. 594 de 1999 del Ministerio de Salud y asesoría para mejorar la iluminación si corresponde.
- Evaluación de ruido del puesto de trabajo y asesoría para disponer de un puesto de trabajo saludable.
- Evaluación ergonómica del puesto de trabajo y recomendaciones específicas a cada teletrabajador.
- Capacitación sobre los riesgos del teletrabajo y forma de prevenirlos.

6. Conclusiones

- a. Los efectos en la salud de las personas con modalidad teletrabajo son aún inciertos a mediano y largo plazo. El análisis de la literatura disponible provee una descripción sucinta del teletrabajo y sus efectos en la salud de los trabajadores en particular después de la pandemia. Dado lo anterior, estos hallazgos de este informe deben ser considerados como una primera mirada de carácter exploratorio.
- b. Se sugiere el desarrollo de investigación en esta área que incorpore metodologías sistemáticas y longitudinales, contextualizadas a nuestra realidad y cultura local, que permitan identificar los efectos de más largo plazo en la salud que tuvo y tendrá a futuro el teletrabajo
- c. Los resultados que emergen de la revisión de la literatura, el estudio cuantitativo y el estudio cualitativo indican que hay tres elementos centrales sobre el teletrabajo:
 1. Diseño de las estaciones de trabajo. Este punto ha sido de vital importancia, pues la pandemia ha puesto en evidencia la falta de planificación en la transición del trabajo presencial al teletrabajo. El teletrabajo post-pandemia para muchos trabajadores no ha sido una elección. Esto ha significado una improvisación de las estaciones de trabajo donde el empleado habilita y financia parcial o totalmente el mobiliario, internet y otros implementos para ejercer el teletrabajo. Es así, como en el estudio cuantitativo los participantes señalan que las condiciones más difíciles de controlar en el hogar se relacionan con la falta de adecuado mobiliario, aislación de otras personas en el hogar y control de ruidos molestos. La mayor parte de los trabajadores en este estudio señalan trabajar desde el comedor, lo que podría ser un factor tremendamente disruptivo para la vida laboral-familiar si se le vincula con la cantidad de personas que viven en el hogar.
 2. La carencia de capacitación sobre salud y seguridad en modalidad teletrabajo.
 3. Género y teletrabajo. El resultado de la doble presencia y aumento de la presión de realizar en paralelo las tareas del hogar con el trabajo son consistentes con la literatura. Si bien se visualiza una incorporación paulatina de los hombres a las actividades del hogar y cuidados de los hijos/as, esta responsabilidad sigue siendo asumida mayoritariamente por las mujeres.

- d. De acuerdo con la experiencia internacional, la modalidad preferida para el trabajo a distancia es combinar trabajo presencial con teletrabajo.
- e. Los reportes de literatura científica internacional dan cuenta de situaciones similares que en Chile en los teletrabajadores de otras latitudes, en términos de beneficios y aspectos negativos, entre los cuales se menciona el stress, el aislamiento social y aumento de la carga por doble presencia.
- f. En Chile, al igual que en otros países, en términos generales se observa que la modalidad de teletrabajo fue vivida como una obligación a las que los trabajadores se adaptaron y que con el paso del tiempo valoraron de manera positiva como una forma de compatibilizar de mejor manera la vida laboral con la vida personal y/o familiar.
- g. En ese sentido, la pandemia y la incertidumbre que esta generó a nivel del bienestar personal, social y económico, más la pérdida de control percibida y la escasa capacitación recibida para enfrentar la modalidad de teletrabajo, logró afectar la forma en que las personas desarrollaban su vida. Incorporando, al menos al comienzo de la pandemia y las cuarentenas, importantes cuotas de angustia y ansiedad de rendimiento, que podrían explicar la poca capacidad para planificar el trabajo y la desconexión del mismo.
- h. La salud parece haberse afectado mayormente en términos psicológicos y sociales (ansiedad y aislamiento). No siendo recordada o percibida las dolencias musculoesqueléticas, que podrían estar presentes en una situación de emergencia prolongada, en que no se contaba con las herramientas ergonómicas necesarias para el buen desempeño laboral.
- i. Respecto a la carga de trabajo, se manifestó en términos globales (hombres y mujeres) que la misma, como consecuencia del Teletrabajo comparada con la modalidad presencial no representó impactos negativos en las siguientes dimensiones:
 - Disponibilidad de tiempo para otras actividades,
 - Exigencias de mayor tiempo dedicado a teletrabajo,
 - Disponibilidad de tiempo libre y
 - Cansancio y desgano.

Sin embargo, en términos de género, las mujeres manifestaron mayores impactos negativos que los hombres en dichas dimensiones.

- j. El deseo de incorporar teletrabajo en el futuro requerirá de la capacitación que no fue posible entregar de buena forma a comienzos de la pandemia por parte de los empleadores y fundamentalmente de organismos administradores de la Ley 16.744. Al tiempo, que parece necesario realizar

adecuaciones normativas que regulen adecuadamente la necesaria desconexión laboral

Bibliografía consultada y referencias.

- Abulibdeh, A. (2020). Can COVID -19 mitigation measures promote telework practices? . *Journal of Labor and Society*, 23(4), 551–576. <https://doi.org/10.1111/wusa.12498>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2015). Resumen-Segunda encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-2). Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea; 2015. p. 19 (Doi: 10.2802/759855)
- Anderson, A., Kaplan, S., y Vega, R. (2015). 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*, 24, 882-897.
- Areito G., & Areito A. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona. Vol. VI, núm. 119 (138), 1 de agosto de 2002, ISSN: 1138-9788. Depósito Legal: B. 21.741-98.
- Arreola, H., Flores, A. N., Latham, A., MacNew, H., & Vu, K. P. L. (2019). *Human Interface and the Management of Information. Visual Information and Knowledge Management. Lecture Notes in Computer Science* (Vol. 11569). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-22660-2>
- Bailey, D. y Kurland, N. (2002). A review of telework research: findings, new directions and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behaviour*. 2002; 23: 383-400. <https://doi.org/10.1002/job.144>
- Bamberger, M. (2012), Introducción a los métodos mixtos de la evaluación de impacto. Notas sobre la Evaluación de Impacto, Nº 3. InterAction en <https://www.interaction.org/wp-content/uploads/2019/04/3-Mixed-Methods-in-Impact-Evaluation-SPANISH.pdf>.
- Banister, P., Burman, E., Parker, I., Taylor, M. y Tindall, C. (2004). Métodos cualitativos en psicología. Una guía para la investigación. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Barley, S. R., Meyerson, D. E., and Grodal, S. (2011). E-mail as a Source and Symbol of Stress. *Organization Science*, 22(4), 887-906.
- Bashshur, R. L., Reardon, T. G. and Shannon, G. W. (2000) 'Telemedicine: A New Health Care Delivery System', *Annual Review of Public Health*, 21(1), pp. 613–637. doi: 10.1146/annurev.publhealth.21.1.613.
- Beauregard, A., Basile, K. y Canonico, E. (2013), Home is where the work is: A new study of homeworking in Acas - and beyond, Acas, Londres.
- Belanger, F., Collins, R. y Cheney, P. (2001). Technology requirements and work group communication for telecommuters. *Information Systems Research*, 12, 155-176.
- Beno, M., & Beno, M. (2019). Home-based Telework and the Role of Gender – Results of a

Study in Austria Study in Austria.

- Bentley, T., Teo, S., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R. y Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52, 207-215.
- Bigot, G., & Germon, R. (2021). Resilience, digitalization, and CSR's three pillars to develop robust post-COVID MSMEs. *Journal of the International Council for Small Business*, 1–5. <https://doi.org/10.1080/26437015.2020.1852061>
- Birimoglu Okuyan, C., & Begen, M. A. (2022). Working from home during the COVID-19 pandemic, its effects on health, and recommendations: The pandemic and beyond. *Perspectives in Psychiatric Care*, 58(1), 173–179. <https://doi.org/10.1111/ppc.12847>
- Blehm C, Vishnu S, Khattak A, Mitra S, Yee RW. (2005). Computer Vision Syndrome: A Review. *Surv Ophthalmol*, 2005;50(3):253–262.
- Bloom, N., Liand, J. y Roberts, J. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *Quarterly Journal of Economics*. 2015; 130(1): 165-218. <https://doi.org/10.1093/qje/qju032>
- Blount, Y. (2015). Pondering the Fault Lines of Anywhere Working (Telework, Telecommuting): A Literature Review. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 1(3), 163–276. <https://doi.org/10.1561/29000000001>
- Borg, V. y Kristensen, T. (1999). Psychosocial work environment and mental health among travelling salespeople. *Work Stress*. 1999;13: 132-143. <https://doi.org/10.1080/026783799296101>
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done? *Qualitative Research*, v. 1, n. 6, p. 97-113, 2006.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods 4th Edition* (Oxford Uni). New York: Oxford University Press.
- Budworth, N. (1999). Health risks from teleworking. *Croner's Occupational Hygiene Magazine*. 1999; 18: 11-18.
- Burns, S. (2005). Telework in Italy. David Mellaerts, ESF-Agentschap. Retrieved from www.consorziotecfor.it
- Butler, A., Grzywacz, J. y Ettner, S. (2009). Workplace flexibility, self-reported health, and health care utilization. *Work and Stress: An International Journal of Work, Health and Organizations* 2009; 23(1): 45-59. <https://doi.org/10.1080/02678370902833932>.
- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas*, ii(1),53-81
- Caillier, J. (2012). The impact of teleworking on work motivation in a U.S. federal government agency. *American Review of Public Administration*, 42, 461-480.
- Campbell, J., & Heales, J. (2016). Factor Structure of Individual Consequences for

Teleworking Professionals. *Australasian Journal of Information Systems*, 20, 1–23.
<https://doi.org/10.3127/ajis.v20i0.906>

- Canales, M. Ed. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM.
- Carrero, V., Soriano, R., Trinidad, A. (2012). *Teoría Fundamentada Grounded Theory. El desarrollo de teoría desde la generalización conceptual*. Madrid: Editorial Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Casey, P. y Grzywacz, J. (2008). Employee health and well-being: the role of flexibility and work-family balance. *Psychologist-Manager Journal*. 2008; 11: 31-47.
<https://doi.org/10.1080/10887150801963885>
- Castro C & Halpern, D (2020), "ECOMMERCE B2C en Chile, Mapeando procesos y perfiles para el desarrollo del ecosistema digital" Primera Ed digital Facultad de Comunicaciones, Pontificia Universidad Católica de Chile. ISBN: 978-956-401-573-6 (versión digital).
- Charalampous, M. et al. (2018) 'Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach', *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Routledge, 28(1), pp. 51–73. doi: 10.1080/1359432X.2018.1541886.
- Chesley, N. (2005). Blurring Boundaries? Linking Technology Use, Spillover, Individual Distress, and Family Satisfaction. *Journal of Marriage and Family*, 67(5), 1237-1248.
- Chesley, N. (2010). Technology Use and Employee Assessments of Work Effectiveness, Workload, and Pace of Life. *Information, Communication & Society*, 13(4), 485-514.
- Chesley, N. (2014). Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, Employment & Society*, 28(4), 589-610.
- Çoban, S. (2022). Gender and telework: Work and family experiences of teleworking professional, middle-class, married women with children during the Covid-19 pandemic in Turkey. *Gender, Work and Organization*, 29(1), 241–255.
<https://doi.org/10.1111/gwao.12684>
- Cohen, S., Janicki-Deverts, D. y Miller, G. (2007). Psychological stress and disease. *JAMA - Journal of the American Medical Association*. 2007; 298 (14): 1685-1687. PMID: 17925521. <https://doi.org/10.1093/ajph.97.10.1685>
- Collins, A., Hislop, D., y Cartwright, S. (2016). Social support in the workplace between teleworkers, office-based colleagues and supervisors. *New Technology, Work and Employment*, 31, 161-175.
- Costa, G. (2010). Shift work and health: current problems and preventive actions. *Safety Health Work*. 2010;1: 112-123. PMID: 22953171.
<https://doi.org/10.5491/SHAW.2010.1.2.112>
- Cox, A.; Fletcher, L.; Rhiart, M., 2014. Scoping study for a foresight on new and emerging occupational safety and health (OSH) risks and challenges. EU-OSHA, Bilbao.

- Coyle, J.R., Gould, S.J., (2002). How consumers generate clickstreams through web sites: An empirical investigation of hypertext, schema and mapping theoretical explanations. *Journal of Interactive Advertising*, 2 (2), 42-56.
- Crawford, J., MacCalman, L. y Jackson, C. (2011). The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine (London)*. 2011; 61: 385-394. PMID: 21921124. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr071>.
- Cronin, P., Coughlan, M., & Smith, V. (2015). *Understanding nursing and healthcare research*. Los Angeles: SAGE.
- Day, A., Paquet, S., Scott, N., and Hambley, L. (2012). Perceived Information and Communication Technology (ICT) Demands on Employee Outcomes: The Moderating Effect of Organizational ICT Support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 473-491.
- Day, A., Scott, N., and Kevin Kelloway, E. (2010). Information and Communication Technology: Implications for Job Stress and Employee Well-Being. In *New Developments in Theoretical and Conceptual Approaches to Job Stress (8)*, 317-350. Emerald Group Publishing Limited.
- De Vries, H.A., Tummers, L.G., and Bekkers, V.J.J.M. (2018). The benefits of teleworking in the public sector: Reality or rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*.
- Delagrange, H. (2014), *Informatiedossier: Wat als we nieuw gaan werken? [Information dossier: What if we do the new work?]*, Stichting Innovatie & Arbeid, Bruselas.
- Delgado, C. (2002). *La Teoría Fundamentada: Decisión entre Perspectivas*. Bloomington: AuthorHouse.
- Dewe, P.; Kompier, M. 2008. *Wellbeing and work: Future challenges*. The Government Office for Science, Londres.
- Dimitrova, D. (2003). Controlling teleworkers: supervision and flexibility revisited. *New Technology, Work and Employment*, 2003;18(3): 181-195. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00120>
- Dobbins, T. (2020), 'Covid-19 and the Past, Present and Future of Work', <https://futuresofwork.co.uk/2020/05/05/covid-19-and-the-past-present-and-future-of-work/> (accessed 17 Noviembre 2021).
- Eriksen, M.B. Frandsen, T.F., 2018. The impact of patient, intervention, comparison, outcome (PICO) as a search strategy tool on literature search quality: a systematic review. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, 106(4), p.420.
- EU Congress. (2010). Public Law 111-292 DEc 9, 2010. Telework Enhancement Act of 2010. Public Law 111-147 111th Congress Act, 1-48. Retrieved from <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-111publ292/pdf/PLAW-111publ292.pdf>
- Eurofound (2015) Eurofound yearbook 2014 Living and working in Europe. Luxembourg. doi: 10.2806/182404.

- Eurofound (2017) Developments in working life in Europe 2016: EurWORK annual review, EurWORK annual review 2016. Luxembourg. doi: 10.2806/4122280.
- Eurofound y EU-OSHA (2014), Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention, Publications Office of the European Union, Luxemburgo.
- Eurofound y Organización Internacional del Trabajo (2019), Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo y Oficina Internacional del Trabajo, Santiago.
- European Agency for Safety and Health at Work (2018) Nicola Stacey, Peter Ellwood, Sam Bradbrook, John Reynolds, Huw Williams and David Lye (2018) “Foresight on new and emerging occupational safety and health risks associated digitalisation by 2025 — Final report”
- Eurostat (2019) Statistics explained “Glossary: E-commerce” Available from <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:E-commerce>.
- Fay, M. y Kline, S. (2012). The influence of informal communication on organizational identification and commitment in the context of high-intensity telecommuting. *Southern Communication Journal*, 77, 61-76.
- Fernández, I. (2014). WhatsAppitis. *The Lancet*. 2014; 383(9922):1040.
- Fonner, K., & Roloff, M. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38, 336-361.
- Frize, M., Lhotska, L., Marcu, L. G., Stoeva, M., Barabino, G., Ibrahim, F., ... Bezak, E. (2021). The impact of COVID-19 pandemic on gender-related work from home in STEM fields— Report of the WiMPBME Task Group. *Gender, Work and Organization*, 28(S2), 378–396. <https://doi.org/10.1111/gwao.12690>
- Fukushima, N., Machida, M., Kikuchi, H., Amagasa, S., Hayashi, T., Odagiri, Y., ... Inoue, S. (2021). Associations of working from home with occupational physical activity and sedentary behavior under the COVID-19 pandemic. *Journal of Occupational Health*, 63(1), 1–8. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12212>
- Fundación CENIT (2012), Teletrabajo, cambio climático y políticas públicas: Encuesta a teletrabajadores de empresas de la ciudad autónoma de Buenos Aires [Telework, climate change and public policies: Survey of teleworkers of companies in the autonomous city of Buenos Aires], Fundación CENIT, Buenos Aires.
- Gajendran, R. y Harrison, D. (2007). The good, the bad and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences *Journal of Applied Psychology*. 2007; 92(6): 1524-1541. PMID: 18020794. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Ghasemi, F., Zarei, M., Heidarimoghadam, R., & Hosseini, S. M. (2021). Exploring unprecedented problems of academicians during the COVID 19 pandemic and their

- relationships with fatigue and mental health. *Gene Reports*, 23(January), 101098. <https://doi.org/10.1016/j.genrep.2021.101098>
- Glaser, B., Strauss, A. (2006). *The Discovery of the Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New Brunswick: Aldine Transaction.
- Global Workplaces Analytics. (2017). 2017 State of Telecommuting in the U.S. Employee Workforce.
- Golden, T. (2006). The role of relationships in understanding telecommuter satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 319-340.
- Golden, T. (2012). Altering the effects of work and family conflict on exhaustion: Telework during traditional and non-traditional work hours. *Journal of Business and Psychology*, 27, 255-269.
- Golden, T. y Veiga, J. (2005). The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: Resolving inconsistent findings. *Journal of Management*, 31, 301-318.
- Goldfinch, S., Gauld, R., and Baldwin, N. (2011). Information and communications technology use, e-government, pain and stress amongst public servants. *New Technology, Work and Employment*, 26(1), 39-53.
- González, E. (2016). Nuevas tecnologías, tiempo de trabajo y la prevención de riesgos psicosociales. En: *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo: Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: Secretaría de la Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC; 2016. p. 261-286.
- González, E., López, M., González, S., García, G. y Álvarez, T. (2019) Principales consecuencias para la salud derivadas del uso continuado de nuevos dispositivos electrónicos con PVD. *Rev Esp Salud Pública*. 2019; 93
- Gonzalez-Sanguino, C., Ausin, B., Castellanos, M., Saiz, J., López-Gómez, A., Ugidos, C., & Munoz, M. (2020). Mental health consequences during the initial stage of the 2020 Coronavirus pandemic (COVID-19) in Spain. *Brain, Behavior, and Immunity*, 87(July), 172–176. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.05.040>
- Goudreau, Jenna (2013, Mar) Back To the Stone Age? New Yahoo CEO Marissa Mayer Bans Working From Home, *Forbes*, *Forbes Magazine* 22 <https://www.forbes.com/sites/jennagoudreau/2013/02/25/back-to-the-stone-age-new-yahoo-ceo-marissa-mayer-bans-working-from-home/#65707c971667>
- Gowrisankaran S, Sheedy JE. (2015). Computer vision syndrome: A review. *Work*. 2015;52(2):303-314.
- Grant, C., Wallace, L. y Spurgeon, P. (2013). An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, wellbeing and work-life balance. *Employee Relations*. 2013; 35(5): 527- 546. <https://doi.org/10.1108/ER-08-2012-0059>

- Grenne, J., Caracelli, V. y Graham, W. (1989). Toward a conceptual framework for mixedmethod evaluation designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, v. 3, n. 11, p. 255-274, 1989.
- Gustafsson, E., Johnson, P. y Hagberg, M. (2010). Thumb postures and physical loads during mobile phone use—A comparison of young adults with and without musculoskeletal symptoms. *J Electromyogr Kinesiol.* 2010;20(1):127-135.
- Guzman, A (2018) “El S-commerce: La innovación a través de Medios Sociales) *Journal of Technology Management & Innovation.* Vol 13, Issue 1, ISSN: 0718-2724.
- Hailey, D. and Crowe, B. (2003) ‘A profile of success and failure in telehealth--evidence and opinion from the Success and Failures in Telehealth conferences.’, *Journal of telemedicine and telecare*, 9 Suppl 2(July), pp. 22–24. doi: 10.1258/135763303322596165.
- Hartig, T., Kylin, C., y Johansson, G. (2007). The telework tradeoff: Stress mitigation vs. constrained restoration. *Applied Psychology: An International Review*, 56, 231-253.
- Hayes, J., Sheedy, J., Stelmack, J. y Heaney, C. (2007). Computer use, symptoms, and quality of life. *Optom Vis Sci.* 2007;84(8):738-755.
- Hernández & Sampieri. (2014). *Metodología de la investigación social*, 6ta Edición. México: McGraw Hill
- Hersh, W. (2006). Telemedicine for the Medicare population: update.
- Hjelm, N. M. (2005) ‘Benefits and drawbacks of telemedicine’, *Journal of Telemedicine and Telecare*, 11(2), pp. 60–70. doi: 10.1258/1357633053499886.
- Honan, M. (2015). Mobile work: Ergonomics in a rapidly changing work environment. *Work.* 2015;52(2):289-301.
- Hong, Q. N., Fàbregues, S., Bartlett, G., Boardman, F., Cargo, M., Dagenais, P., ... & Pluye, P. (2018). The Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT) version 2018 for information professionals and researchers. *Education for Information*, 34(4), 285-291.
- Hornung, S. y Glaser, J. (2009). Home-based telecommuting and quality of life: Further evidence on an employee-oriented human resource practice. *Psychological Reports*, 104, 395-402.
- http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1461en.pdf
- https://aisel.aisnet.org/ecis2019_rp/120
- <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes> .
- Huws, U. y Podro, S. (1995). *Employment of homeworkers: examples of good practice.* Geneve: International Labor Organization - Conditions of work and welfare facilities branch, 1995.

- ILO (International Labor Organization, 2019) "Safety and health at the heart of the future of work: Building on 100 years of experience". ISBN 978-92-2-133151-3.
- Ilozor, D., Ilozor, B. y Carr, J. (2001). Management communication strategies determine job satisfaction in telecommuting. *Journal of Management Development*, 20, 495-507.
- ITA-LAC (2017). Informe sobre el Estado del Teletrabajo en América Latina y el Caribe-Academia Internacional de Transformación del Trabajo. Capítulo América Latina y el Caribe
- JILPT (Japan Institute for Labour Policy and Training) (2015), Joho Tsushin Kiki o Riyo shita Tayona Hatarakikata no Jittai ni kansuru Cyosa Kekka [A fact-finding survey report of diverse work-styles involving ICT equipment], Tokio.
- Jones, F., & Fletcher, B. C. (1996). Taking work home: A study of daily fluctuations in work stressors, effects on moods and impacts on marital partners. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 69(1), 89-106.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Karasek, R. A. y Theorell, T. (1990), *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*, Basic Books, Nueva York.
- Karimikia, H., Singh, H. and Joseph, D. (2020), "Negative outcomes of ICT use at work: meta-analytic evidence and the role of job autonomy", *Internet Research*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/INTR-09-2019-0385>
- Karimikia, Hadi and Singh, Harminder, (2019). "A meta-analysis of the negative outcomes of ict use at work, incorporating the role of job autonomy". In Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS), Stockholm & Uppsala, Sweden, June 8-14, 2019. ISBN 978-1-7336325-0-8 Research Papers.
- Kelliher, C., y Anderson, D. (2010). Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work. *Human Relations*, 63, 83-106.
- Khan, K., Kunz, R., Kleijnen, J. & Antes, G (2003). Five steps for a systematic review. *J R Soc Med*. 2003 Mar; 96(3): 118–121.
- Konradt, U., Christophersen, T., and Schaeffer-Kuelz, U. (2006). Predicting user satisfaction, strain and system usage of employee self-services. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(11), 1141-1153.
- Konradt, U., Hertel, G. y Schmook, R. (2003). Quality of management by objectives, task-related stressors and non-task-related stressors as predictors of stress and job satisfaction among teleworkers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2003; 12(1): 61-79. <https://doi.org/10.1080/13594320344000020>
- Kowalski, K. y Swanson, J. (2005). Critical success factors in developing tele-workprograms. *Benchmarking: an International Journal*. 2005; 12(3): 236-249. <https://doi.org/10.1108/14635770510600357>

- Kraan, K. O., Dhondt, S., Houtman, I. L. D., Batenburg, R. S., Kompier, M. A. J., and Taris, T. W. (2014). Computers and types of control in relation to work stress and learning. *Behaviour & Information Technology*, 33(10), 1013-1026.
- Kuntz, J.C. (2021) Resilience in times of global pandemic: Steering recovery and thriving trajectories. *Applied Psychology: An International Review*, 70(1). <https://doi.org/10.1111/apps.12296>
- Kurland, N. y Bailey, D. (1999). Telework the advantages and challenges of working here, there, anywhere and anytime. *Organization Dynamics*. 1999; 28: 53-68. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(00\)80016-9](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(00)80016-9)
- Kushlev, K., and Dunn, E. W. (2015). Checking email less frequently reduces stress. *Computers in Human Behavior*, 43, 220-228.
- Kvale, S. (2011). Las entrevistas en investigación cualitativa. Madrid Ed. Morata. Impreso en España. www.edmorata.es
- Lal, B. y Dwivedi, Y. (2009). Homeworkers' usage of mobile phones; social isolation in the home-workplace. *Journal of Enterprise Information Management*, 22, 257-274.
- Lang, A. and Mertes, A. (2011) 'E-Health Policy and Deployment activities in Europe', *Telemedicine and e-Health*, pp. 262–268. doi: 10.1089/tmj.2010.0174.
- Lasfargue, Y. y Fauconnier, S. (2015), Enquête 2015 sur les impacts du télétravail [2015 Survey on the impacts of telework], OBERGO, París.
- Lee, Y.-K., Chang, C.-T., Lin, Y., and Cheng, Z.-H. (2014). The dark side of smartphone usage: Psychological traits, compulsive behavior and technostress. *Computers in Human Behavior*, 31, 373383.
- Leiter, M. P., and Maslach, C. (2003). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (pp. 91-134). Emerald Group Publishing Limited.
- Leiter, M. P., and Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 331.
- Leiter, M. P., and Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress & Coping*, 9 (3), 229-243.
- Ley N° 21.220 (2020), Modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia. Ministerio del Trabajo y Previsión Social, (2020) Biblioteca del congreso nacional de Chile Disponible en <http://bcn.cl/2dgpk>.
- Lincoln, H., & Khan, R. (2020). Telecommuting: A viable option for medical physicists amid the COVID-19 outbreak and beyond. *Medical Physics*, 47(5), 2045–2048. <https://doi.org/10.1002/mp.14203>
- Lindsay S. Uman. (2011). Systematic Reviews and Meta-Analyses. *J Can Acad Child Adolesc Psychiatry*. 2011 Feb; 20(1): 57–59.

- Luscombe, M. A. (2021). The Evolving Employee Retention Credit Under COVID. *Taxes* (Chicago, Ill.), 99(5), 3–.
- MacCormick, J., Dery, K. y Kolb, D. (2012). Engaged or just connected? Smartphones and employee engagement. *Organ Dyn.* 2012;41(3):194-201
- Manager Italia (2011), Italia e lavoro, così non va! Ultimi in Europa per occupazione e telavoro [Italy and work: That's not the way! Last in Europe for employment and telework], disponible en <http://www.psicopolis.com/ergopolis/telelavoro.pdf>.
- Mandl, I., Curtarelli, M., Riso, S., Vargas, O., and Gerogiannis, E., 2015, *New forms of employment*, Eurofound. Available at
- Mann, S. y Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment.* 2003; 18(3): 196-211. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00121>
- Manzano, N. (2017). Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tic) y nuevas formas de organización del trabajo: Análisis psicosocial. *Seguridad y Salud en el Trabajo.* 2017;92:22-35
- Matusik, S. y Mickel, A. (2011). Embracing or embattled by converged mobile devices? Users' experiences with a contemporary connectivity technology. *Human Relations,* 64, 1001-1030.
- Mazza, C., Ricci, E., Biondi, S., Colasanti, M., Ferracuti, S., Napoli, C., & Roma, P. (2020). A nationwide survey of psychological distress among Italian people during the COVID-19 pandemic: Immediate psychological responses and associated factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health,* 17(9), 3165. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093165>
- Meroño-Cerdán, A. L. (2017). Perceived benefits of and barriers to the adoption of teleworking: peculiarities of Spanish family firms. *Behaviour and Information Technology,* 36(1), 63–74. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2016.1192684>
- Michelson, W. (2000). Home-based employment and quality of life: A time use analysis. In E. Diener (Ed.), *Advances in quality of life theory and research* (pp. 183-203). New York, NY: Kluwer.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015), “Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores” Pub. BOE Num 255 de 24 de Octubre de 2015, España.
- Ministerio de Salud (2018) Programa Nacional de Telesalud, Subsecretaria de Redes Asistenciales. Disponible en <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/03/Programa-Nacional-de-Telesalud.pdf>.
- Molini, F. (2002) Ventajas, inconvenientes e impactos territoriales del comercio electrónico en *Investigaciones Geográficas* n°27 (2002) pp. 131-150.

- Montreuil, S & Lippel, K (2003) , Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications / *Safety Science* 41 (2003) 339–358.
- Moore, J. E. (2000). One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Moore, J. E., and Love, M. S. (2005). ICT professionals as organizational citizens. *Communications of the ACM*, 48(6), 88-93.
- Morganson, V., Major, D., Oborn, K., Verive, J. y Heelan, M. (2010). Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion. *Journal of Managerial Psychology*, 25, 578-595.
- Mulki, J. y Jaramillo, F. (2011). Workplace isolation: Salespeople and supervisors in USA. *The International Journal of Human Resource Management*, 22, 902-923.
- Murthy, V. H., 2017, 'Work and the loneliness epidemic', *Harvard Business Review*. Retrieved 5 October 2017 from <https://hbr.org/cover-story/2017/09/work-and-the-loneliness-epidemic>.
- Nagata, T., Ito, D., Nagata, M., Fujimoto, A., Ito, R., Odagami, K., ... Mori, K. (2021). Anticipated health effects and proposed countermeasures following the immediate introduction of telework in response to the spread of COVID-19: The findings of a rapid health impact assessment in Japan. *Journal of Occupational Health*, 63(1), 1–15. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12198>
- Nakro-ijen, A., Bu-i-nin, I., & Gosutait, B. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. January 2019. *International Journal of Manpower*
- Nam, T. (2013). Technology Use and Work-Life Balance. *Applied Research in Quality of Life*, 9(4), 1017-1040.
- Ning, X., Huang, Y., Hu, B. y Nimbarte, A. (2015). Neck kinematics and muscle activity during mobile device operations. *Int J Ind Ergon.* 2015;48:10-15
- Norris, A. (2002) *Essentials of Essentials of*. Edited by Wiley Editorial offices.
- Nuñez, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cuadernos de Pesquisa*, 47(164), 632-649. <https://doi.org/10.1590/198053143763>.
- Obembe, A., Johnson, O., Tanimowo, T., Onigbinde, A. y Emechete, A. (2013). Musculoskeletal pain among undergraduate laptop users in a Nigerian University. *J Back Musculoskelet Rehabil.* 2013;26(4):389-395.
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) (2013), "Glossary of Statistical Terms - Electronic commerce Definition. Guide to Measuring the Information Society, Available from: <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4721>.
- OIT (2016) , "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” Departamento de Políticas Sectoriales pub GDFTWEFS/2016.
- OIT (2019), “Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral”. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra : OIT, 2019. ISBN: 978-92-2-133533-7 (web PDF).
- Ojala, S. y Pyöriä, P. (2013), ‘Kotona työskentelyn yleisyys ja seuraukset: Suomi eurooppalaisessa vertailussa’ [Working at home, the prevalence and consequences: a European comparison Finland], *Työpoliittinen Aikakauskirja*, Vol. 56, N° 1, pp. 52-64.
- Olivares, G. y otros. (2020) “Guía de implementación de teletrabajo”, Departamento de Kinesiología , Facultad de Medicina Universidad de Chile-Fundación Científica y Tecnológica ACHS.
- ONS (2020), Coronavirus and homeworking in the UK labour market: 2019, Office for National Statistics. Disponible en:
- OPM.gov (s/f). What is telework? Disponible en: <http://bcn.cl/274jw> (octubre, 2018)
- Otter, M., & Johnson, H. (2000). Lost in hyperspace: metrics and mental models. *Interacting with Computers*, 13(1), 1-40.
- Palma-Vasquez, C., Carrasco, D., & Hernando-Rodriguez, J. C. (2021). Mental health of teachers who have teleworked due to COVID-19. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(2), 515–528. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11020037>
- Paridon, H. y Hupke, M. (2009). Psychosocial impact of mobile telework: Results from an online survey. *Europe’s Journal of Psychology*, 2009:5(1).
- Park, L. G., Howie-Esquivel, J. & Dracup, K. (2014) ‘A quantitative systematic review of the efficacy of mobile phone interventions to improve medication adherence’, *Journal of Advanced Nursing*, 70(9), pp. 1932–1953. doi: 10.1111/jan.12400.
- Polit, D., & Beck, C. (2018). *Essentials of nursing research: Appraising evidence for nursing practice* (Ninth edition, International ed.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins
- Portello JK, Rosenfield M, Bababekova Y, Estrada JM, Leon A. (2012). Computer related visual symptoms in office workers. *Ophthalmic Physiol Opt*. 2012;32(5):375-382. 40. Hayes JR., Sheedy JE, Stelmack JA, Heaney
- Reinert, D., 2016. Editorial: The future of OSH: a wealth of chances and risks. NIOSH.
- Rev. Investigaciones Geográficas (Esp), núm. 27, enero- abril, 2002, pp. 131- 150, Universidad de Alicante, España E-ISSN: 1989-9890 disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17602706>.
- Rigotti, T., De Cuyper, N., & Sekiguchi, T. (2020). The Corona Crisis: What can we learn from earlier studies in Applied Psychology? *Applied Psychology: An International Review*. <https://doi.org/10.1111/apps.12265>

- Rodier, M. (2013, June 11). Telecommuting In Financial Services Is Here To Stay. WallStreet & Technology. Pub. Information Week Retrieved from <https://www.wallstreetandtech.com/careers/telecommuting-in-financial-services-is-here-to-stay/d/d-id/1268199d41d.html>.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. y Nogareda, C. (2006). NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2006. p. 7.
- Sang, K., Gyi, D y Haslam, C. (2010). Musculoskeletal symptoms in pharmaceutical sales representatives. *Occupational Medicine*. 2010; 60: 108114. PMID: 19812347. https://doi.org/10.1093/occmed/kqp_145
- Sardeshmukh, S. R., Sharma, D., and Golden, T. D. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: a job demands and job resources model. *New Technology, Work & Employment*, 27(3), 193-207.
- Schall, M.; Fethke, N.; Roemig, V. 2018. "Digital Human Modeling in the Occupational Safety and Health Process: An Application in Manufacturing" en *IISE Transactions on Occupational Ergonomics and Human Factors*, DOI: 10.1080/24725838.2018.1491430
- Sewell, G., y Taskin, L. (2015). Out of sight, out of mind in a new world of work? *Autonomy, control, and spatiotemporal scaling in telework*. *Organization Studies*, 36, 1507-1529
- Sheedy, J. Hayes, J. y Engle, A. (2003). Is all asthenopia the same?. *Optom Vis Sci*. 2003;80(11):732-739.
- Skov, T., Borg, V. y Orhede, E. (1996). Psychosocial and physical risk factors for musculoskeletal disorders of the neck, shoulders, and lower back in salespeople. *Occupational Environmental Medicine*. 1996; 53: 351356. PMID: 8673184. <https://doi.org/10.1136/oem.53.5.351>
- Soto, T., Vera, C., Fuenzalida, J., Díaz, R. y Darville, P. (2018). Serie sistemas públicos N°6. Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación en <http://www.sistemaspublicos.cl/publicacion/teletrabajo-en-el-estado-de-chileefectos-y-desafios-para-su-diseno-e-implementacion>.
- Spinks, W. (2011) Prólogo. La evolución del teletrabajo en Borianov, S. (2011). *Telework Argentina. Teletrabajo para el desarrollo sustentable*. El Cid Editor en http://www.twsolutions.com.pe/pdf/libro/Telework_Argentina_Teletrabajo_para_el_desarrollo_sustentable_Sonia_Boiaro.pdf.
- Standen, P., Daniels, K. y Lamond, D. (1999).The home as a workplace: work family interaction and psychological well-being in telework.*Journal of Occupational Health Psychology*. 1999; 4(4): 368-381. PMID: 10526841. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.4.4.368>
- Staples, D. (2001). A study of remote workers and their differences from non-remote workers. *Journal of Organizational and End User Computing*, 13, 3-14.
- Stephany, F., Dunn, M., Sawyer, S., & Lehdonvirta, V. (2020). Distancing Bonus Or

Downscaling Loss? The Changing Livelihood of Us Online Workers in Times of COVID-19. *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, 111(3), 561–573. <https://doi.org/10.1111/tesg.12455>

Stephens, G. y Szajan, B. (1998). Perceptions and expectations: why people choose a telecommuting work style. *International Journal of Electronic Commerce*. 1998; 3(1): 70-85. <https://doi.org/10.1080/10864415.1998.11518328>

Steward, B. (2001). Health trade-offs in teleworking, and exploratory study of work and health in computer home-based working. *The Indexer*. 2001; 22(3): 142-146.

Strauss, A., Corbin, J. (2002) *Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada*. Antioquía: Editorial Universidad de Antioquía.

Suh, A. y Lee, J. (2017). Understanding teleworkers technostress and its influence on job satisfaction', *Internet Research* 27(1): 140-159.

Takala, J. 1998. "Resources: Information and OSH" en *Encyclopedia of Occupational Safety and Health*, capítulo 22.

Tarafdar, M., Bolman Pullins, E., and Ragu-Nathan, T. S. (2014). Examining impacts of technostress on the professional salesperson's behavioral performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 34(1), 51-69.

Tarafdar, M., Pullins, E. B., and Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103-132.

Tarafdar, M., Qiang, T. U., Ragu-Nathan, T. S., and Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress. *Communications of the ACM*, 54(9), 113-120.

Taskin, L., y Edwards, P. (2007). The possibilities and limits of telework in a bureaucratic environment: Lessons from the public sector. *New Technology, Work & Employment*, 22, 195-207.

Tatemichi, M., Tadashi, N., Katsutoshi, T., Takeshi, H., Takeshi, N., Toshiaki, M. (2004). Possible association between heavy computer users and glaucomatous visual field abnormalities: a cross sectional study in Japanese workers. *J Epidemiol Community Health*. 2004;58:1021-1027.

Tauste, A., Ronda-Pérez, E. y Seguí, M. (2014). Alteraciones oculares y visuales en personas que trabajan con ordenador y son usuarias de lentes de contacto: una revisión bibliográfica. *Rev Esp Salud Pública*. 2014;88(2):203-215.

Taveres, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*. 3. 30. 10.5430/ijh.v3n2p30.

Thielsch, M.T., Röseler, S., Kirsch, J., Lamers, C. and Hertel, G. (2021) Managing pandemics demands, resources, and effective behaviors within crisis management teams. *Applied Psychology: An International Review*, 70(1). <https://doi.org/10.1111/apps.12303>

- Thomas, L. y Ganster, D. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: a control perspective. *Journal of Applied Psychology*. 1995; 80: 6-15. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.80.1.6>
- Tietze, S., y Nadin, S. (2011). The psychological contract and the transition from office-based to home-based work. *Human Resource Management Journal*, 21, 318-334.
- Toh, S., Coenen, P., Howie, E. y Straker, L. (2017). The associations of mobile touch screen device use with musculoskeletal symptoms and exposures: A systematic review. *PLoS one*. 2017;12(8):e0181220.
- Toronto, Coleen E, & Remington, Ruth. (2020). *A Step-By-Step Guide to Conducting an Integrative Review* (1st ed.). Cham: Springer International Publishing AG.
- Troup, C., y Rose, J. (2012). Working from home: Do formal or informal telework arrangements provide better work-family outcomes? *Community, Work & Family*, 15, 471-486.
- Turvallisuusutiset (2014), Etätyöläinen ei piittaa ergonomiasta [Remote Egyptian does not care about ergonomics], 2 de junio 2014.
- U.S. Office of Personnel Management. (2017). Status of Telework in the Federal Government Message from the Acting Director, (January), 216. Retrieved from <https://www.telework.gov/reports-studies/reports-to-congress/2017-report-to-congress.pdf>
- Ugarte. C. (2001). Boletín Oficial Computacional. Dirección del Trabajo. Chile. Pp. 6- 7.
- Uman, L. (2011). Systematic Reviews and Meta-Analyses. *J Can Acad Child Adolesc Psychiatry*. 2011 Feb; 20(1): 57–59.
- Vander Elst, T., Verhoogen, R., Sercu, M., Van Den Broeck, A., Baillien, E. y Godderis, L. (2017). Not extent of telecommuting, but job characteristics as proximal predictors of work-related well-being. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59, e180-186.
- Vesala, H. y Tuomivaara, S. (2015), 'Slowing work down by teleworking periodically in rural settings?', *Personnel Review*, Vol. 44, Nº 4, pp. 511-528
- Vicente, M. (2018a). El teletrabajo en la prevención de riesgos laborales: Nuevos modelos productivos y riesgos laborales: su prevención y abordaje. Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, Grupo de trabajo Guías y Protocolos AEEMT. Edición de Kindle.
- Vicente, M., Torres, J., Torres, A., Ramírez, M. y Capdevila, L. (2018b). El teletrabajo en salud laboral: Aspectos médico-legales y laborales. *Revista CES Derecho*, Vol. 9, No. 2, julio-diciembre 2018, 287-297.
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). *Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective*. *Applied Psychology* (Vol. 70). <https://doi.org/10.1111/apps.12290>

- Wang, W., Liu, L., Feng, Y., and Wang, T. (2014). Innovation with IS usage: individual absorptive capacity as a mediator. *Industrial Management & Data Systems*, 114(8), 1110-1130.
- Weinbaum, C., Triezenberg, B., Meza, E. & Luckey, D. (2018). Understanding Government_Telework. An examination of research literature and practices from government agencies. RAND Corporation, Santa Monica, California.
- Weinert, C., Maier, C. y Laumer, S. (2015). Why are teleworkers stressed? An empirical analysis of the causes of telework enabled stress. In Thomas O and Teuteberg F (Eds). *Proceedings der 12 International en Tagung Wirtschaftsinformatik*. Osnabruck; 2015: 1407-1421.
- Wheatley, D. (2012). Good to be home? Time use and satisfaction levels among home-based teleworker. *New Technology, Work and Employment*. 2012; 27(3): 224-241. <https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2012.00289.x>
- Wigand, R. (1997) *Electronic Commerce: Definition, Theory, and Context*, The Information Society: An International Journal, 13:1, 1-16, DOI: 10.1080/019722497129241.
- Wolkoff, P., Nøjgaard, J., Troiano, P. y Piccoli, B. (2005). Eye complaints in the office environment: precorneal tear film integrity influenced by eye blinking efficiency. *Occup Environ Med*. 2005;62(1):4-12.
- Woods V. (2005). Musculoskeletal disorders and visual strain in intensive data processing workers. *Occup Med*. 2005;55(2):121-127.
- World Economic Forum , WEF (2016). "The Future of Jobs: Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution". *Global Challenge Insight Report*. Disponible en http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf.
- Yassae, M.; Winter, R. (2017). Analyzing affordances of digital occupational health systems. *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Young, J., Trudeau, M., Odell, D., Marinelli, K. y Dennerlein, J. (2013) Wrist and shoulder posture and muscle activity during touch-screen tablet use: effects of usage configuration, tablet type, and interacting hand. *Work*. 2013;45(1):59-71.
- Zok y Dammasch (2012), 'Flexible Arbeitswelt: Ergebnisse einer Beschäftigtenbefragung' [Flexible working world: results of an employee survey], en Badura, B., Ducki, A., Schröder, H., Klose J., y Mayer, M. (eds.), *Fehlzeite*.

Anexos

Anexo 1 Documento para validación de lenguaje del cuestionario

Encuesta sobre Teletrabajo

Estimada(o) participante

Agradecemos su colaboración en el estudio sobre Teletrabajo para lo cual estamos sometiendo a su opinión el cuestionario on-line. La respuesta a este cuestionario es anónima tanto en esta etapa como cuando se realice el trabajo de campo.

Le solicitamos que evalúe la comprensión del cuestionario que se presenta on-line y nos indique alguna sugerencia de modificación si es que la tuviera, en una o varias preguntas. En esta etapa no se evalúan las respuestas del cuestionario, sino solo la redacción de las preguntas y puede poner cualquier opción que le parezca sin que necesariamente interprete su situación personal.

En particular se solicita indicar cuál o cuáles podrían no entenderse claramente o bien no resulta fácil para un funcionario de empresas o instituciones, señalar la alternativa que lo identifica o que representa su condición u opinión.

Puede acceder al cuestionario a través del siguiente enlace (tecla Ctrl y Click):

<https://forms.gle/iB9teBnocVBGn2HTA>

Anote en el siguiente cuadro si tiene observaciones en alguna pregunta:

Pregunta N°	Sugerencia de redacción mejorada	Listado de respuestas que sugiere podrían facilitar la identificación desde un usuario

Si el cuestionario fue comprensible en su totalidad por favor indíquenos aquí marcando la casilla con X y el tiempo utilizado para completar:

Cuestionario comprensible en su totalidad	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo en minutos que utiliza para responder la totalidad de preguntas		

Anexo 2. Encuesta aplicada

"Encuesta sobre Teletrabajo"

Estimado(a) participante

Le hemos invitado a ser parte del estudio "Estrategia para la implementación de teletrabajo en empresas de servicios" que realiza GSE Salud Consultores Ltda., con el patrocinio del Instituto de Seguridad del Trabajo, IST, en el marco de concursos de investigación en Salud y Seguridad del Trabajo que establece la Superintendencia de Seguridad Social.

Su participación es anónima y voluntaria, resulta crucial para entender mejor el fenómeno de Teletrabajo con el fin de proponer medidas para mejorar las condiciones de esta forma de trabajo.

Le agradecemos desde ya el tiempo dedicado a responder marcando la opción que consideres adecuada.

El formulario completo se valida al enviarlo utilizando el enlace de la última página luego de haber contestado todas las preguntas.

El cuestionario consta de un máximo de 48 preguntas.

*Obligatorio



I. Datos de encuestado(a)

1. 1. Sexo *

Marca solo un óvalo.

Hombre

Mujer

2. 2. Tramo de su edad actual (años) *

Marca solo un óvalo.

- 15-19
- 20-24
- 25-29
- 30-34
- 35-39
- 40-44
- 45-49
- 50-54
- 55-59
- 60-64
- 65-69
- 70-74
- 75 o más

3. 3. Nivel de estudios máximo alcanzado *

Marca solo un óvalo.

- Educación Básica Completa
- Educación Media Completa (Científico humanista o Técnico Profesional)
- Educación Técnica Superior (Centro de Formación Técnica)
- Educación superior incompleta (Universidad o Instituto Profesional)
- Educación superior completa (Universidad o Instituto Profesional)
- Magister o Doctorado

4. 4. Región de residencia *

Marca solo un óvalo.

- Arica Parinacota
- Tarapacá
- Antofagasta
- Atacama
- Coquimbo
- Valparaíso
- Metropolitana de Santiago
- O'Higgins
- Maule
- Ñuble
- Biobío
- Araucanía
- Los Ríos
- Los Lagos
- Aysén
- Magallanes

5. 5. Su último sueldo líquido en su actual trabajo, fue: *

Marca solo un óvalo.

- Entre \$200.000 y 499.999 pesos
- Entre \$500.000 y \$749.999 pesos
- Entre \$750.000 y \$999.999 pesos
- Entre \$1.000.000 y \$1.499.999 pesos
- Entre \$1.500.000 y \$1.999.999 pesos
- Entre \$2.000.000 y \$2.499.999 pesos
- Entre \$2.500.000 y \$2.999.999 pesos
- Más de \$3.000.000 pesos
- No he recibido remuneración, me contrataron hace poco.

II. Situación Laboral

6. 6. Sector ocupacional principal *

Marca solo un óvalo.

- Público (Administración de gobierno central)
- Público (Administración municipal)
- Privado

7. 7. Identifique a qué grupo de ocupación pertenece *

Marca solo un óvalo.

- Directores y gerentes
- Profesionales científicos e intelectuales
- Técnicos y profesionales de nivel medio
- Personal de apoyo administrativo
- Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados
- Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros
- Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios (esta categoría contempla cualquier oficio)
- Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores
- Ocupaciones elementales (requieren baja formación: peones, vendedores ambulantes, etc.)
- Ocupaciones militares
- Otro: _____

8. 8. ¿Qué tipo de contrato tiene usted? *

Marca solo un óvalo.

- Indefinido
- Plazo fijo
- Por obra o faena
- Por temporada
- Honorario en jornada libre
- Honorario con cumplimiento de jornada
- Otro: _____

9. 9. Su jornada de trabajo contratada es de carácter: *

Marca solo un óvalo.

- Parcial
 Completa

III. Caracterización del lugar de trabajo

10. 10. Por favor identifique el grupo de actividad económica en la que se ubica su empresa o institución.

Marca solo un óvalo.

- A - Agricultura, silvicultura y pesca
 B - Explotación de minas y canteras
 C - Industrias manufactureras
 D - Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
 E - Suministro de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento
 F - Construcción
 G - Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motor y de las motocicletas
 H - Transporte y almacenamiento
 I - Alojamiento y servicios de comida
 J - Información y comunicación
 K - Actividades financieras y de seguros.
 L - Actividades inmobiliarias
 M - Actividades profesionales, científicas y técnicas
 N - Actividades administrativas y servicios de apoyo
 O - Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
 P - Enseñanza (Educación)
 Q - Servicios sociales y relacionados con la salud humana.
 R - Artes, entretenimiento y recreación
 S - Otras actividades de servicio
 T - Actividades de los hogares en calidad de empleadores, actividades indiferenciadas de producción de bienes y servicios de los hogares para uso propio.
 U - Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales

11. 11. ¿Cuántas personas en total trabajan en su empresa o institución? (Indicar el tramo). *

Marca solo un óvalo.

- 1 a 10
- 11 a 24
- 25 a 50
- 51 a 100
- 101 a 500
- más de 500

12. 12. ¿En los últimos 5 años usted ha realizado teletrabajo? (Incluye jornada parcial o completa) *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No *Salta a la sección 11 (Fin del cuestionario)*

IV. Condiciones del teletrabajo

13. 13. Usted realiza teletrabajo con motivo de

Marca solo un óvalo.

- Situación de COVID19
- Teletrabajaba antes de marzo de 2020

14. 14. ¿Cómo ha realizado principalmente su trabajo en los últimos 3 años? *

Marca solo un óvalo.

- Trabajo presencial en lugar habitual.
- Modalidad mixta (Desarrollo algunas de mis labores desde un lugar remoto y otras en mi lugar habitual de trabajo)
- Teletrabajo total (Desarrollar todas mis labores desde un lugar remoto como el hogar usando medios informáticos o de telecomunicaciones)

15. 15. Durante su jornada de teletrabajo ¿Usted y cuántas personas más se encuentran habitualmente en el lugar donde teletrabaja? *

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- más de 5

16. 16. Considerando las siguientes herramientas para realizar teletrabajo, estas son entregadas o pagadas por: *

Marca solo un óvalo por fila.

	Empresa o Institución	Son propias	Financiamiento compartido	No utilizo para teletrabajo
Computador de escritorio, notebook y periféricos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Celular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conexión a Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software de Trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escritorio o Mesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Silla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. 17. Respecto al Software (programas computacionales) y Hardware (computador, * teléfono, tablet, etc.) que utiliza:

Marca solo un óvalo por fila.

	Sí	No
El software que utiliza cumple los requisitos para su trabajo (considere programas de oficina, plataformas de comunicación, programas dedicados)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se le brinda apoyo externo en caso de problemas con el software o hardware	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispone de internet de velocidad suficiente para su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene interrupciones frecuentes en la comunicación por internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se comunica a través de videoconferencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su equipo para teletrabajo y el software están actualizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. 18. ¿Dónde está principalmente realizando el teletrabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Sala de estar
- Dormitorio
- Comedor
- Living
- Cocina
- Terraza o Patio
- Otro espacio de la vivienda habilitado y condicionado solo para esa tarea
- En otro lugar fuera del hogar

19. 19. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico es realizado por UD.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.) *

Marca solo un óvalo.

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar
- Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- Sólo hago tareas puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

V. Posibles beneficios del teletrabajo

20. 20. Si considera beneficios en el Teletrabajo: ¿Cuáles han sido para Ud. los principales? (Indique máximo 3)

Selecciona todos los que correspondan.

- Mejor conciliación de la vida familiar
- Mejora mi alimentación
- Mejora mi productividad
- Aumenta mis ingresos
- Evita largos desplazamientos
- Tengo mayor flexibilidad en horario de trabajo
- Disminuye la intensidad de trabajo
- Utilizo mejor el tiempo de trabajo/descanso
- Es mejor el ambiente físico en que realizo el trabajo
- Menos exposición a sustancias químicas o agentes físicos de riesgo del trabajo
- Disminuye mi estrés asociado a la carga laboral
- Considero que no tiene ningún beneficio

VI. Percepción de salud y teletrabajo

21. 21. ¿Cuáles han sido para Ud. las principales dificultades del teletrabajo? (puede marcar hasta tres opciones)

Selecciona todos los que correspondan.

- Sentimiento de aislamiento
- Coordinación con el resto del equipo de trabajo
- Conciliación con la vida familiar
- Aumento de horas dedicadas al trabajo
- No contar con espacios y herramientas físicas adecuadas para realizar el trabajo (silla, escritorio, computador, etc.)
- No contar con conexión adecuada a internet o telefonía
- Distracciones producidas por otros que viven en el hogar
- Aumento de los quehaceres del hogar (ej. cocinar, limpiar, pasear mascota, etc.)

22. 22. Durante la realización del teletrabajo, ¿logra separar su vida personal con su vida laboral? (Marque solo una opción) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

23. 23. Alcanzo a terminar mi trabajo en las horas normales de una jornada laboral en Teletrabajo. (Califique de 1 a 5) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

24. 24. El teletrabajo, me ha permitido tener más tiempo para compartir con mi familia y/o amigos(as) (Califique de 1 a 5) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

25. 25. ¿En qué modalidad de trabajo cree usted que su estado de salud general estaría mejor? *

Marca solo un óvalo.

- Presencial
 Mixta
 Teletrabajo

26. 26. En situación de teletrabajo, usted ha aumentado el consumo de: *

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
Alcohol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tabaco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comida no saludable ("rápida o chatarra")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansiolíticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inductores del sueño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. 27. ¿Usted ha recibido un diagnóstico médico por problema de salud que asocie a *
la realización de teletrabajo?

Marca solo un óvalo.

- Si, por una enfermedad
 Si, por un accidente
 No

28. 28. En caso de que su respuesta al pregunta anterior sea si, por favor indique el
problema de salud diagnosticado (Respuesta voluntaria)

29. 29. ¿Debido al teletrabajo ha manifestado alguna de las siguientes dolencias o *
malestares? (Puede marcar una o varias)

Selecciona todos los que correspondan.

- Dolor de cabeza (o cefalea)
 Dolor de espalda
 Dolor de cuello / hombros
 Dolor de manos/brazos
 Fatiga visual
 Mareos
 Estrés u otro problema emocional o afectivo
 Conciliación del sueño
 Falta de apetito
 Ninguna

VII. Organización del trabajo

30. 30. ¿Tiene horarios definidos, de inicio y término, para realizar su teletrabajo? *

Marca solo un óvalo.

SI

No

31. 31. ¿Están las tareas y responsabilidades claramente definidas entre el teletrabajador y sus compañeros de oficina? *

Marca solo un óvalo.

SI

No

32. 32. ¿El teletrabajo es establecido de común acuerdo entre el empleador y el trabajador? *

Marca solo un óvalo.

Si

No

33. 33. ¿En su empresa está establecido el teletrabajo de manera de que el trabajador pueda tener descansos regulares (horarios)? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

34. 34. Al realizar teletrabajo ¿Se realizan regularmente reuniones grupales con su equipo utilizando plataformas digitales? (ZOOM, MEET, Whatsapp, entre otras) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

35. 35. ¿Su teletrabajo requiere que mantenga una atención permanente y sin distracciones? *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

36. 36. Respecto a la interacción con compañeros de trabajo, ¿Cuál modalidad le parece más satisfactoria? *

Marca solo un óvalo.

- Sólo presencial
 Mixta
 Sólo Teletrabajo

37. 37. Puede usted regular las horas de trabajo en casa? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

VIII. Carga de trabajo

38. 38. Durante el teletrabajo, la carga de trabajo es tan alta que no tengo tiempo para otras actividades *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

39. 39. El tiempo que le dedico al teletrabajo es mayor que en modo presencial. *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

40. 40. El tiempo libre (no laboral ni de tareas domésticas) del que dispongo realizando teletrabajo es: *

Marca solo un óvalo.

		1	2	3	4	5	
Más que en trabajo presencial	<input type="radio"/>	Menos que en trabajo presencial					

41. 41. Comparando el trabajo presencial con el teletrabajo, ¿Le parece que el teletrabajo le genera mayor cansancio y desgano?

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

IX.
Evaluación
de Salud y
Seguridad

En esta sección se solicita su opinión (Si o No) respecto a cómo percibe las condiciones de riesgo en su lugar de teletrabajo y la asesoría de la Mutualidad (Marque una opción en cada fila).

42. 42. ¿Cómo son las condiciones ambientales donde habitualmente realiza el teletrabajo? *

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
La temperatura es confortable en lugar de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La iluminación es suficiente a su requerimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene aislación adecuada de otras personas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabaja sin ruidos molestos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El espacio de trabajo es suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene comodidad para moverse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene ventilación adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. 43. En relación al mobiliario de trabajo *

Marca solo un óvalo por fila.

	Sí	No
Su silla es cómoda para el teletrabajo ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su mesa o escritorio cuenta con espacio adecuado a sus necesidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La altura de superficie de trabajo le resulta cómoda.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pantalla de visualización de datos (Monitor) levemente por debajo de su línea visual paralela	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su pantalla de visualización de datos (Monitor) le resulta cómoda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene apoya muñeca para teclado y mouse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44. 44. En relación a las instalaciones eléctricas y protecciones contra fuego. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
¿Cree usted que la instalación eléctrica es segura?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cree usted que tiene enchufes suficientes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Dispone de extintor en algún lugar de su casa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Dispone de otros dispositivos de control de incendio (detectores de humo u otros) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. 45. En relación al espacio de Teletrabajo: *

Marca solo un óvalo por fila.

	Sí	No
¿Tiene pisos resbaladizos en su lugar de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿ Hay riesgos de caídas por tropiezo con objetos en el suelo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿ Hay riesgos de caídas de escalas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿ Hay riesgos de golpes con objetos estáticos o que caigan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46. 46. Desde que comenzó a realizar teletrabajo, su empleador le ha entregado (Marque una sola opción por línea) *

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
Capacitación sobre cómo realizar de forma correcta Teletrabajo (organizar lugar de trabajo, descansos, organización de tareas, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitación sobre normas de seguridad e higiene en el hogar o en su lugar de teletrabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información sobre qué hacer en caso de tener un accidente del trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. 47. Su empleador le entregó información en Salud y Seguridad para el teletrabajo * a través de:

Marca solo un óvalo por fila.

	Sí	No
Guías sobre salud y seguridad en el teletrabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluación del puesto de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedimientos relevantes para monitorear la salud y seguridad de su lugar de Teletrabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitación de cómo realizar el teletrabajo (uso de equipos, ergonomía del puesto de trabajo, jornadas laborales , etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. 48. Desde el punto de vista de salud y seguridad laboral, en términos generales ¿Cómo calificaría usted el lugar en que habitualmente realiza teletrabajo?

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Muy deficiente	<input type="radio"/>	Excelente				

Fin del cuestionario

Hemos terminado las preguntas.
Agradecemos sinceramente el tiempo que usted le ha dedicado a este estudio.



Anexo 3 Instrumento para el estudio cualitativo

Referencias para la elaboración de preguntas de investigación

Objetivo general

Investigar los efectos en salud derivados del trabajo realizado en la modalidad de teletrabajo en Chile y realizar una propuesta práctica para abordar la prevención de riesgos laborales en dicha forma de trabajo.

Objetivos específicos

- Conocer las estrategias en Seguridad y Salud en Trabajo (SST) desarrolladas por empresas que tengan trabajadores en modalidad de teletrabajo.
- Describir los principales riesgos para la salud del teletrabajo en el mundo y en Chile.
- Definir una estrategia y plan de acción para el control de dichos riesgos

Listado de preguntas guías

Objetivo específico: Conocer las estrategias en Seguridad y Salud en Trabajo (SST) desarrolladas por empresas que tengan trabajadores en modalidad de teletrabajo.

1. ¿Le ha correspondido hacer teletrabajo?
2. En general, ¿cómo evalúa en general el hacer teletrabajo?
3. En su caso ¿el teletrabajo aumentó el número de horas trabajadas?
 - a. ¿Por qué cree que ocurrió (o no ocurrió)?
 - b. Al realizar teletrabajo, ¿considera que su carga de trabajo fue mayor o menor a la que hubiese tenido de manera presencial?
4. Al realizar teletrabajo, ¿el volumen de que tipo de actividades fue mayor o menor respecto de la modalidad presencial?
5. ¿Quién hace la mayor parte de las tareas del hogar?
 - a. ¿Que significó el teletrabajo, en términos de aumento de tareas y horas de dedicación a tareas del hogar? (explorar quién las realiza)

Objetivo específico: Describir los principales riesgos para la salud del teletrabajo en el mundo y en Chile.

6. A su juicio, ¿cuáles son los impactos negativos que tiene el teletrabajo?
 - a. En términos de su salud general, ¿cuáles cree son los impactos negativos en su salud del teletrabajo y por qué?
 - b. ¿Tuvo algún problema de salud que pueda asociar a la realización de teletrabajo?

Objetivo específico: Conocer las estrategias en Seguridad y Salud en Trabajo (SST) desarrolladas por empresas que tengan trabajadores en modalidad de teletrabajo

7. ¿Recibió alguna capacitación para la realización de teletrabajo?
 - a. ¿En qué ámbito/tema?

Sólo si no recibió capacitación para la realización de teletrabajo

- b. ¿Cuáles cree son las razones de la ausencia de capacitación para la realización de teletrabajo?
8. ¿Recibió alguna guía de salud y seguridad en relación a teletrabajo y cuidado de su salud en esa modalidad, por parte de su empleador o Mutualidad?
9. ¿Qué cambios, relacionados a la mejora de su salud, es necesario realizar en su trabajo para incorporar correctamente el teletrabajo a su jornada laboral?
10. ¿Qué cambios, relacionados a la mejora de su salud, habría que hacer en su trabajo para que en su trabajo hubiera (horas o días) de trabajo no presenciales?

Anexo 4. Consentimiento Informado

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del Estudio: Estrategia para la implementación de teletrabajo en empresas de servicios.

Patrocinador del Estudio / Fuente Financiamiento: IST

Investigador Responsable: Eloy Mansilla Lucero, Médico Cirujano Neurólogo. Rodrigo Van Bebber Ríos - Psicólogo

Teléfono de contacto: +569 2221776

La intención de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar en una investigación.

Tome el tiempo que necesite para decidirse, lea cuidadosamente este documento y hágale las preguntas que desee a los investigadores responsables.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este estudio se pretende investigar de forma general las condiciones de trabajo en la modalidad conocida como teletrabajo en Chile y realizar una propuesta práctica para abordar la prevención de riesgos laborales en dicha forma de trabajo.

El objetivo principal es de investigar los efectos en salud derivados del trabajo realizado en la modalidad de teletrabajo en Chile y realizar una propuesta práctica para abordar la prevención de riesgos laborales en dicha forma de trabajo.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Si usted acepta participar en el estudio, se le aplicará una encuesta que contiene preguntas relacionadas sobre cuál o cuáles son los principales impactos positivos y negativos para la salud y bienestar de trabajadores y trabajadoras en la realización de teletrabajo. La información obtenida a partir de estos instrumentos será transcrita y utilizada únicamente para el propósito de esta investigación. Si en el futuro fuese utilizada para propósitos diferentes a los de esta investigación, se le solicitará un nuevo consentimiento.

CEI-SSM.NORTE
Organismo Asesor de la Dirección
Servicio de Salud
Metropolitano Norte



11 JUN 2021

BENEFICIOS

Usted no se beneficiará directamente por participar de este estudio. Sin embargo, la información que se obtendrá será de utilidad para conocer más acerca del problema en estudio y eventualmente podría beneficiar a otras personas que vivan la misma situación.

RIESGOS

Esta investigación no tiene riesgos para usted. En caso de percibir riesgos individuales posterior a la evaluación del equipo investigador, se verá la mejor forma de contención y se mediará derivaciones correspondientes.

COSTOS

Su participación en este estudio no le significara ningún costo para usted.

COMPENSACIONES

Este estudio no contempla ningún tipo de compensación por la participación en él.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida se mantendrá en forma confidencial. Su nombre o cualquier información identificable serán codificados/anonimizados. Esta información será almacenada por un año bajo la responsabilidad de los Investigadores Responsables Sr. Eloy Mansilla Lucero y Rodrigo Van Bebber.

Es posible que los resultados obtenidos sean presentados en revistas y conferencias médicas, sin embargo, su nombre no será conocido.

VOLUNTARIEDAD

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho a no aceptar participar o a retirar su consentimiento y retirarse de esta investigación en el momento que lo estime conveniente.

Si usted retira su consentimiento, sus respuestas serán eliminadas y la información obtenida no será utilizada.

CEI-SSM NORTE
Organismo Asesor de la Dirección
Servicio de Salud
Metropolitano Norte



11 JUN 2021

PREGUNTAS

Si tiene preguntas acerca de esta investigación puede contactar o llamar al Sr. Eloy Mansilla Lucero, al teléfono: +569 2221776 y email: mansillaeloy.gsesalud@gmail.com o al Sr. Rodrigo Van Bebber, al teléfono: +569 93188552 y email: rvanbebber@gmail.com, Investigadores Responsables del estudio.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

- Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que me asisten y que me puedo de ella en el momento que lo desee.
- Firmo este documento voluntariamente, sin ser forzado/forzada a hacerlo.
- No estoy renunciando a ningún derecho que me asista. Se me comunicará de toda nueva información relacionada con el estudio que surja durante el.
- Se me ha informado que tengo el derecho a reevaluar mi participación en esta investigación según mi parecer y en cualquier momento que lo desee.

FIRMAS OBLIGATORIAS:

- Participante: nombre, firma y fecha
- Investigador: nombre, firma y fecha
- Director de la Institución o su Delegado: nombre, firma y fecha

CEI-SSM NORTE
Organismo Asesor de la Dirección
Servicio de Salud
Metropolitano Norte



11 JUN 2021

Anexo 5. Autoevaluación de riesgos. Superintendencia de Seguridad Social

AUTOEVALUACIÓN TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO								
Nombre del trabajador/a:								
Lugar donde se aplica la autoevaluación(dirección):								
Fecha de aplicación:								
Tipo de trabajo que realiza (teletrabajo/trabajo a distancia):								
Presenta alguna discapacidad (señale de qué tipo, por ejemplo, motora, visual, cognitiva):								
N	CLASIFICACIÓN DEL PELIGRO	AGRUPACIÓN DE PELIGROS	PREGUNTA DE EVALUACIÓN	SI	NO	PARCIAL MENTE	N/A	OBSERVACIONES
1	Seguridad	Herramientas, equipos, maquinarias	Las herramientas, equipos y/o maquinarias, que utiliza se encuentran en buen estado y con sus partes móviles protegidas.					
2	Seguridad	Emergencias	Conoce cuales son las situaciones de emergencia, de origen natural (Ej.: tsunami, nevadas, alud, derrumbes, etc.) humano (El: incendio, explosiones, fugas, robo, etc.) o de origen biológico sanitario (ej.: Covid-19 y hantavirus, etc.), que se podrían generar en su lugar de trabajo y cómo proceder frente a ellas.					
3	Ergonómicos	Mobiliario	El lugar de trabajo cuenta con los equipos y mobiliario necesario para realizar las labores de teletrabajo (por ejemplo, notebook o CPU, monitor, teclado, mouse, teléfono, escritorio o mesa, silla adaptable, apoyapiés, etc.)					
4	Ergonómicos	Mobiliario	La superficie de trabajo es suficiente para acomodar los elementos que necesita para realizar el teletrabajo y alcanzarlos cómodamente, apoyar sus antebrazos (en caso de no contar con apoya brazos en la silla), así como también para estirar los pies bajo ella.					

5	Ergonómicos	Equipo	El monitor o pantalla de visualización de los datos permite visualizar su contenido con nitidez, está ubicada de tal manera que se eviten giros con la cabeza y permita una altura de los ojos que evite levantar y bajar la cabeza.					
6	Ergonómicos	Accesorios	El teclado externo y mouse, le permiten el apoyo de los antebrazos y evitar flexionar la muñeca al digitar.					
7	Ergonómicos	Mobiliario	La silla utilizada le permite apoyar cómodamente la espalda, apoyar los antebrazos cómodamente en la superficie de trabajo (o en el apoyo brazos de la silla si es que cuenta con éstos), disponer las rodillas en un ángulo de 90° o superior y apoyar los pies en el suelo (o en un apoyo-pies).					
8	Ergonómicos	Mobiliario	El borde superior de la pantalla del computador se encierra a la altura de los ojos.					
9	Ergonómicos	Procedimiento s/ Instructivos	El trabajo permite que durante la jornada tenga periodos de pausa que le permitan caminar, hacer ejercicios suaves, evitando la postura estática de trabajo por largos periodos.					
10	Físicos	Ambientales	El trabajo que realiza considera la utilización de herramientas y/o maquinarias que generan ruido.					
11	Químicos	Ambientales	La actividad que realiza le obliga a utilizar materiales, que durante su proceso generen polvo en suspensión.					
12	Biomecánicos	Carga de trabajo	La actividad que realiza implica efectuar movimientos repetitivos y/o mover carga, superior a 3 kilos y sin ayuda de elementos mecánicos.					
13	Psicosocial	Organización del trabajo	Dispone de un periodo diario de desconexión asegurado de al menos 12 horas continuas, en los que no está obligado a responder comunicaciones, órdenes o requerimientos. En ese período es contactado por la organización (llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico u otros medios)					

14	Psicosocial	Organización del trabajo	Cuenta con información respecto a los objetivos y/o metas asociadas a sus labores y recibe retroalimentación oportuna respecto a estas.					
15	Psicosocial	Organización del trabajo	En la organización existen instancias establecidas por el empleador de interacción y apoyo con compañeros de trabajo. Puede comunicarse de manera expedita y fácil con su jefatura directa durante la jornada laboral.					
16	Psicosocial	Organización del trabajo	Se le ha informado sobre los riesgos de trabajar en solitario o aislado, que supone la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia.					
17	Psicosocial	Organización del trabajo	Si cumple labores de digitación, conoce los tiempos de descanso de que debe disponer.					
18	General	General	Conoce lo que debe hacer para prevenir accidentes del trabajo o enfermedades profesionales y los beneficios o prestaciones de la ley N° 16.744 (seguro laboral) en caso de ocurrirle un accidente o enfermedad laboral.					

NOTA: El objetivo de estas 18 preguntas es identificar los peligros presentes en el puesto de trabajo específico, los que deberán ser considerados en la elaboración de la matriz y del programa preventivo.

Autoevaluación Adicional

NR O.	CLASIFICACIÓN DEL PELIGRO	AGRUPACIÓN DE PELIGROS	PREGUNTA DE EVALUACIÓN	SI	NO	PARCIAL MENTE	N/A	OBSERVACIONES
1	Seguridad	Espacio de trabajo	Se cuenta con espacio suficiente para desarrollar las labores y que permita disponer de un escritorio, mesa o similar y sillas. Además, que le permita acomodar sus elementos, herramientas o equipo de trabajo.					
2	Seguridad	Espacio de trabajo	El material y/o revestimiento del piso en el que se emplaza el puesto de trabajo está en buenas condiciones, sin presentar irregularidades o desniveles.					
3	Seguridad	Espacio de trabajo	El lugar de trabajo se encuentra ordenado y limpio, sin materiales u objetos desordenados, que permitan realizar el trabajo de manera segura.					
4	Seguridad	Espacio de trabajo	Los pasillos y lugares de tránsito se encuentran libres de obstáculos (objetos, cables, equipos) de tal manera que permitan el desplazamiento tanto en las tareas habituales como frente a situaciones de emergencia.					
5	Seguridad	Instalaciones eléctricas	Los enchufes y/o tomacorrientes murales, así como los alargadores en el caso de ser utilizados, se encuentran en condiciones de funcionamiento seguro (no presentan ninguna clase de daño visible).					

6	Seguridad	Instalaciones eléctricas	El sistema eléctrico del lugar de trabajo presenta problemas evidentes (cortes de luz, sobrecarga, bajas intermitentes de voltaje).					
7	Seguridad	Instalaciones eléctricas	Si su trabajo requiere la conexión de herramientas y maquinarias, el sistema eléctrico del lugar permite su conexión sin riesgo de corte o sobrecarga.					
8	Seguridad	Almacenamiento	En el lugar definido para el trabajo hay ausencia de almacenamiento de líquidos o sólidos combustibles.					
9	Seguridad	Emergencias	El lugar de trabajo está libre de objetos que puedan caer desde una repisa o mueble de pared.					
10	Seguridad	Emergencias	Conoce si existen zonas de seguridad y vías de evacuación (exterior e interior) y éstas se encuentran despejadas y libres de obstáculos.					
11	Ergonómicos	Factores ambientales	La iluminación del lugar de trabajo se encuentra libre de reflejos, brillos directos o indirectos que dificulten la ejecución de la tarea o genere molestias visuales, que impidan realizar el trabajo.					
12	Ergonómicos	Factores ambientales	El nivel de ruido interno (familiares, equipos de audio, etc.) permiten realizar las actividades de teletrabajo sin interferir en su concentración.					

13	Ergonómicos	Factores ambientales	El lugar permite realizar ventilación natural o artificialmente, de tal manera que pueda realizar las actividades adecuadamente.					
14	Ergonómicos	Factores ambientales	Las condiciones de temperatura (frío o calor) permiten realizar las actividades adecuadamente.					

NOTA: El objetivo de estas 14 preguntas es identificar peligros que, si bien no son inherentes a las labores que el trabajador desempeña, deben ser conocidas por éste y podrán, de manera optativa, ser consideradas en la matriz y programa preventivo.