



Universidad de Valladolid
Campus de Palencia

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

**EFFECTOS PSICOSOCIALES
DEL TELETRABAJO**

Alumna: M.^a Teresa Andrés Rodrigo

Tutor: Jesús Ortego Osa

Julio de 2022

INDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	5
2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL TELETRABAJO	8
3. CONCEPTO DE TELETRABAJO	11
4. MODALIDADES DE TELETRABAJO	15
4.1 Según el lugar de la prestación	15
4.1.1 El trabajo en el domicilio	15
4.1.2 En centros de trabajo o telecentros	16
4.1.3 Teletrabajo móvil o itinerante	17
4.2 Según el tipo de conexión entre empresa y trabajador	17
4.2.1 On line o conectado	17
4.2.2 Off line o desconectado	17
4.2.3 One way line	18
5. DIFERENCIA ENTRE TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO	19
6. VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL TELETRABAJO	21
6.1 VENTAJAS PARA LA PERSONA TRABAJADORA	21
6.2 INCONVENIENTES PARA LA PERSONA TRABAJADORA	22
6.3 VENTAJAS PARA LA EMPRESA	23
6.4 INCONVENIENTES PARA LA EMPRESA	24
6.5 VENTAJAS PARA LA SOCIEDAD	25
6.6 INCONVENIENTES PARA LA SOCIEDAD	25
7. RÉGIMEN JURÍDICO DEL TELETRABAJO	27
7.1 ÁMBITO COMUNITARIO	27
7.2 ÁMBITO ESTATAL	28

8. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES	31
8.1 FACTORES PSICOSOCIALES	31
8.2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	34
8.2.1. CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	34
8.2.1.1 FACTORES SUBJETIVOS	36
8.2.1.2 FACTORES OBJETIVOS	36
8.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	41
9. RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO	44
9.1. ESTRÉS LABORAL.....	47
9.1.1 TECNOESTRES	49
9.2 BURNOUT	51
9.3 CARGA MENTAL	53
9.3.1 FATIGA LABORAL – MENTAL	54
9.4 VIOLENCIA LABORAL	55
9.4.1 VIOLENCIA FÍSICA	57
9.4.2 VIOLENCIA PSICOLÓGICA	57
9.5 AISLAMIENTO	61
9.6 AMBIGÜEDAD DE ROL – CONFLICTO DE ROL	62
9.7 INSEGURIDAD CONTRACTUAL	62
9.8 CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO	63
9.9 CARACTERÍSTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	64
10. EFECTOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO	66
10.1 ESTRÉS LABORAL	66
10.1.1 TECNOESTRÉS	69
10.2 BURNOUT	71
10.3 CARGA MENTAL	73
10.3.1 FATIGA LABORAL – MENTAL	73
10.4 VIOLENCIA LABORAL	75

10.4.1 VIOLENCIA FÍSICA	76
10.4.2 VIOLENCIA PSICOLÓGICA – MOBBING	77
10.5 AISLAMIENTO	82
10.6 AMBIGÜEDAD DE ROL – CONFLICTO DE ROL	83
10.7 INSEGURIDAD CONTRACTUAL	84
10.8 CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO	84
11. LA PREVENCIÓN ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO..	86
11.1 EL PLAN DE PREVENCIÓN	88
11.1.1 LA EVALUACIÓN DE RIESGOS	89
11.1.2 LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	91
11.1.3 SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ACCIONES PREVENTIVAS	93
12. CONCLUSIONES	94
13. BIBLIOGRAFÍA	96

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la expansión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y su implantación en el ámbito laboral han dado lugar a nuevas formas de desempeño del trabajo que han transformado las relaciones laborales, las modalidades de trabajo e incluso la prevención de riesgos laborales.

De esta forma, el teletrabajo se ha transformado en una forma de prestación de servicios que ha revolucionado el panorama laboral, marcando distancia con las relaciones laborales convencionales, debido a que no es necesaria la presencia de la persona trabajadora en el centro de trabajo.

Son varios los términos que se utilizan para hacer referencia al trabajo a distancia realizado por una persona y mediante el uso de las TIC's. Así, desde que en el año 1970 aunque en castellano la palabra utilizada es teletrabajo, también se utilizan términos como telecommuting, telework, flexible working o incluso e-work.

La irrupción de la pandemia, generada por el Covid-19 y, con ella, la declaración del estado de alarma que obligaba al cese de las actividades económicas no esenciales y al confinamiento domiciliario, supuso un momento decisivo en aspectos, tanto sociales como económicos o empresariales, ya que hubo que adaptarse de manera drástica a las nuevas condiciones laborales, esto es, a teletrabajar.

Así, tanto las personas trabajadoras como las empresas y la sociedad pudieron constatar que esta modalidad de trabajo además de contar con ventajas como la reducción del tiempo y coste de los desplazamientos, la flexibilidad de horarios, la posibilidad de incorporación al mercado de trabajo de personas con discapacidad o la disminución de costes fijos, también tiene inconvenientes como pueden ser la prolongación de las jornadas laborales o el coste de los equipamientos.

Superada la pandemia, han sido muchas las empresas en las que el teletrabajo se ha consolidado como una alternativa que incorpora una amplia variedad de modalidades, pero también nuevos riesgos, principalmente de carácter psicosocial, para la salud y la seguridad de las personas trabajadoras y es, en estos riesgos, donde radica la necesidad de identificarlos y evaluarlos con el fin de lograr minimizar o eliminar sus efectos.

Con este trabajo se ha intentado profundizar en esta modalidad de trabajo, en los riesgos psicosociales que implica su ejecución y los efectos de éstos en la salud de las personas trabajadoras.

Así, se ha establecido un marco teórico con el fin de aclarar y fijar nociones básicas como son el origen, la evolución, el concepto y las modalidades del teletrabajo.

También se ha dedicado un apartado para distinguir entre trabajo a distancia y teletrabajo, ya que aunque ambas modalidades están reguladas en la Ley 10/2021 de 9 de julio, de trabajo a distancia, existen algunas diferencias no sólo conceptuales, sino también legales entre ellas.

Posteriormente revisaremos la ventajas que proporciona el teletrabajo, así como los inconvenientes del mismo, tanto para el trabajador como para la empresa y la sociedad.

Veremos también que, como quiera que el régimen jurídico aplicable al teletrabajo se mostraba insuficiente, es por lo que se hizo necesario proporcionar un nuevo marco legal sobre el teletrabajo. Todo ello, con el fin de ofrecer seguridad jurídica tanto a empresas como a las personas que prestan sus servicios en la esta modalidad de trabajo.

A pesar de que, a lo largo del trabajo, se describen los beneficios del teletrabajo, también es conveniente poner de manifiesto la existencia de factores de riesgo psicosocial que pueden influir negativamente en las personas teletrabajadoras.

Por ello, se determinará qué son los factores psicosociales, su clasificación y las características de los mismos.

Una vez concretados los estresores psicosociales más habituales en las empresas y su impacto en la salud de los trabajadores, trataremos los riesgos psicosociales y los efectos asociados a los mismos.

Continuaremos el trabajo abordando la prevención de los riesgos psicosociales del teletrabajo. De este modo, veremos como las características propias del teletrabajo, han obligado a adaptar la normativa sobre salud laboral con el fin de garantizar que las condiciones laborales estén libres de riesgos para la salud y el bienestar de la persona trabajadora y cómo el empresario debe adoptar las medidas preventivas necesarias para controlar, eliminar o minimizar los riesgos derivados del teletrabajo.

Finalmente, se mostrarán las conclusiones así como la bibliografía utilizada para realizar este trabajo.

2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN

Las primeras referencias que se tienen del teletrabajo datan del año 1973 en Estados Unidos y se le atribuyen a Jack Nilles. El embargo decretado por la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) a los países que apoyaban a Israel en la guerra de Yom Kipur, propició el aumento del precio del petróleo de tal forma que derivó en una crisis mundial, lo que hizo necesario poner en marcha medidas destinadas a atajar la dependencia exterior del petróleo y a disminuir su consumo.

Así, Jack Nilles, junto con un equipo de investigadores de la Universidad del Sur de California, dirigió el primer estudio sobre el empleo de las tecnologías informáticas disponibles con el fin de disminuir los desplazamientos de las personas trabajadoras a los centros de trabajo, sustituyéndolos por el envío de la información necesaria para llevar a cabo la actividad desde sus domicilios. Esto es, “llevar el trabajo a los trabajadores y no los trabajadores al trabajo”.

De este modo, Nilles, en su libro *Telecommunications-Transportation Tradeoff*, defendía que “si uno de cada siete trabajadores urbanos no tuviera que desplazarse a su lugar de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo”.

Asimismo, definió el teletrabajo como “cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información”.

A partir de ese momento, conceptos como *Teleworking* y *Telecommuting* vienen definiendo la modalidad laboral en la que el empleado presta servicios desde su domicilio o desde cualquier otro lugar elegido por él, utilizando medios tecnológicos y de comunicación que le permiten realizar su trabajo sin necesidad de estar presencialmente en la empresa.

En el año 1983, Jacks Nilles llevó a cabo una nueva investigación sobre las consecuencias energéticas del teletrabajo, patrocinada por el Estado de California. Una vez finalizado el estudio, se emprendió un proyecto piloto, en el año 1987, que finalizó exitosamente en el año 1990. Fueron varias las grandes empresas que participaron en el proyecto. Así, entre las pioneras, podemos encontrar a (IBM) International Business Machines, General Electric o American Express.

Sin embargo, esta nueva modalidad de trabajo únicamente tuvo buena acogida en organizaciones muy concretas y, por tanto, terminaría por ser descartada debido a los elevados costes y a las limitaciones que planteaba la tecnología de aquel momento.

A principios de los años 90, debido a la expansión de Internet, el desarrollo de los equipos informáticos, la bajada de los precios de ordenadores y de los teléfonos móviles, así como el aumento de uso del correo electrónico como herramienta de trabajo, cambiaron las formas clásicas de organización de las empresas, lo que favoreció que el teletrabajo fuera incorporado, con mayor frecuencia, en las organizaciones.

Durante los años 90, aunque el teletrabajo ya era reconocido como una posible herramienta para el desempeño de las tareas y la gestión del tiempo; y aunque la internet de banda ancha había aumentado la velocidad de transmisión y recepción de datos, no fue hasta finales de esa década cuando recibió otro gran impulso.

A partir de ese momento, el avance de las TIC's y el progresivo aumento de la conectividad hicieron posible la aparición de diferentes formas de teletrabajo que permitieron el contacto entre las personas de un mismo equipo de trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento.

En lo referente a su legislación, si bien las primeras referencias al teletrabajo se remontan a la década de los años 70, hubo que esperar 30 años para que empezaran a surgir las primeras disposiciones sobre el tema. Así, en 2002 se aprobó el Acuerdo Marco Europeo sobre el teletrabajo que, a día de hoy, es considerado el punto de partida de la legislación referida a esta modalidad de trabajo.

En el año 2006, España aprobó el Plan Concilia, para regular e impulsar el teletrabajo en la Administración Pública a través de medidas para favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de todos sus trabajadores.

De nuevo en 2008, el incremento del precio del combustible hizo plantearse a empresarios y trabajadores adoptar el teletrabajo como opción para reducir el coste de desplazamiento hasta el centro de trabajo.

Desde año 2010, aunque los avances tecnológicos facilitaron nuevas herramientas como los teléfonos inteligentes y las redes móviles 3G y 4G favorecían esta modalidad de trabajo, sin embargo, el teletrabajo siguió aumentando a un ritmo lento hasta que, a comienzos del año 2020, la pandemia mundial ocasionada por el Covid-19 detonó un

proceso de renovación en el mundo laboral basado en las TIC's que enseñó, tanto a empresas como a trabajadores, que el teletrabajo, poco promovido hasta entonces, era la alternativa para la supervivencia de muchos puestos de trabajo y de muchas empresas.

Así, como consecuencia del Covid-19, el teletrabajo acabó siendo la modalidad general de desempeño del trabajo en organizaciones cuyas ocupaciones eran aptas para ello. Muchas fueron las empresas que tras la pandemia volvieron a la "normalidad" haciendo retornar a las personas trabajadoras a la sede de la empresa. En cambio otras o lo han prologando a jornada completa o lo mantienen implantado de manera ocasional. Lo que sugiere que esta crisis ha derivado en una transformación, en el ámbito laboral, basada en la utilización de las tecnologías.

Para finalizar, veremos los ciclos que distingue la Organización Internacional del Trabajo-OIT, en relación con la evolución del teletrabajo, desde sus inicios.

El primero sería el surgido en los años 70 con el objetivo de disminuir el tiempo utilizado por las personas trabajadoras en sus desplazamientos del domicilio al trabajo. (home office - oficina en casa).

El segundo se produciría por la evolución del primero. Esto es, por la llegada de los dispositivos portátiles o los teléfonos móviles que favorecieron la realización del trabajo ya no sólo en el domicilio, sino en cualquier otra localización distinta del domicilio. (mobile office – oficina móvil)

Y el tercero llegaría con la incorporación de las TIC's que facilitaron el acceso a las personas trabajadoras, a través de Internet, a la información de las redes corporativas. Con ello fue posible, por ejemplo, recibir y contestar correos electrónicos desde los distintos dispositivos y desde cualquier lugar. (virtual office – oficina virtual)

Actualmente, y como consecuencia de las oportunidades que ofrecen las TIC's, estamos viviendo un aumento de la digitalización, tanto en los hogares como en las organizaciones, lo que está facilitando, aún más, el auge del teletrabajo.

3. CONCEPTO

Se entiende por “teletrabajo”, la forma flexible de organización del trabajo que se basa en la realización de la actividad laboral según la cual, ésta se lleva a cabo de forma regular en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por ésta, durante toda su jornada o parte de ella y utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Sin embargo, cuando se habla de teletrabajo, se puede asegurar que no existe un acuerdo unánime sobre su concepto, lo que hace que resulte complicado encontrar una definición única sobre qué se entiende por el mismo.

Etimológicamente, teletrabajo implica el enlace entre la palabra griega “telou” que significa lejos y la palabra procedente del latín “tripaliare” que significa trabajar y, por tanto, la conjunción de ambas hace referencia a trabajo a distancia.

En ocasiones se utiliza la palabra teletrabajo para señalar modalidades de trabajo que aunque parecen similares a ésta, tienen significados distintos.

Así, un repaso a la literatura nos permite conocer algunos términos que se emplean para hacer referencia a trabajos en los que se utilizan las TIC’s, como por ejemplo: “trabajo a distancia = remote working”, “trabajo a domicilio = homeworking”, “teledesplazamiento = telecommuting” y “trabajo en red = networking”. Todos ellos hacen referencia a tipos de trabajo que, en algunos casos, como veremos en el apartado “Modalidades de teletrabajo”, no son teletrabajo en sentido estricto.

De igual manera, algunos autores, organismos e instituciones han proporcionado numerosas definiciones, de las cuales veremos algunas a continuación.

Así, desde que Nilles definiera el teletrabajo en el año 1973, como “cualquier forma de sustitución de los desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información”, el concepto ha sufrido algunos cambios, aunque se ha mantenido los elementos clave.

Por su parte, Ortiz (1999) lo explica como “la forma de trabajo surgida como consecuencia de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito laboral y, en general, de las nuevas exigencias que los mercados imponen a las empresas y la actividad económica”.

En cambio, Sanguineti (2002) relaciona el concepto de teletrabajo con “quienes, como consecuencia de un acuerdo de externalización de las funciones que previamente eran realizadas de forma presencial, desarrollan un trabajo desde su domicilio o desde otro lugar distinto de la sede de la organización, sirviéndose, para su ejecución, de medios o equipos informáticos y de telecomunicaciones”.

A su vez, Roncal (2021) afirma que el teletrabajo es “una especie de fusión de lo laboral y lo doméstico, que se sitúa en la dimensión virtual que exige a los trabajadores perfeccionar sus habilidades digitales debido a los grandes avances que se producen en las herramientas tecnológicas, cada vez más sofisticadas”.

Como ya hemos mencionado anteriormente, la Organización Internacional del Trabajo ya dejó constancia, en el año 1990, en su informe “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’s) y financieros” que la dificultad para consensuar una definición, se debía a las formas en las que había derivado el término desde sus inicios, ya que había que tener en cuenta factores diversos como: el lugar de la prestación de servicios, la forma de la organización y las tecnologías utilizadas. (OIT 1990).

Así, la Organización Internacional del Trabajo (1996) en el Convenio núm. 177, complementado con la Recomendación n.º 184 define el trabajo a domicilio como “el trabajo que se realiza en lugar distinto a los locales de la empresa, a cambio de una remuneración, con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones de la misma”.

Otra definición a nivel internacional, sería la aportada por el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (2002) firmado por La Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión de Confederaciones d la Industria y de Empresarios de Europa (UNICE)/la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UNICE/UEAPME) y el Centro Europeo de la Empresa Pública CEEP., designa el teletrabajo como “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 laboral, en la cual un trabajo, que también podría ser realizado en los locales la empresa, se lleva a cabo, regularmente, fuera de ellos”.

Este Acuerdo se firmó con el fin de dar seguridad a quienes realizaban su actividad laboral bajo la modalidad de teletrabajo por cuenta ajena dentro del territorio de la Unión Europea, ya que proporciona la misma protección integral que a las personas trabajadoras que llevan a cabo su actividad en los locales de la empresa.

En su aportación, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1993) en su NTP 412, define el teletrabajo como “el desarrollo de una actividad laboral remunerada, para la que se utiliza, como herramienta básica de trabajo, las tecnologías de la información y telecomunicación y en el que no existe una presencia permanente ni en el lugar físico de trabajo de la empresa que ofrece los bienes o servicios ni en la empresa que demanda tales bienes o servicios”.

También el Artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, establece que el trabajo a distancia es aquel en que “la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar libremente elegido por ésta, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa”.

El texto de este artículo, quedó modificado por la entrada en vigor del Real Decreto Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, cuya modificación quedaba redactada como sigue: “Las personas trabajadoras podrán prestar trabajo a distancia en los términos previstos en el Real Decreto Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.” (Esta disposición quedó derogada con la entrada en vigor de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia).

De esta forma, concreta la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia en su exposición de motivos que el teletrabajo es una subespecie del trabajo a distancia y en su art. 2.b establece que el teletrabajo es “aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación”.

Así, de la propia Ley se desprende que el teletrabajo es una subcategoría del “trabajo a distancia”, que incluye a las personas trabajadoras que hacen uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para desempeñar su trabajo fuera del lugar de trabajo.

Se podrían añadir tantas definiciones como puntos de vista desde los que se observe esta modalidad de trabajo.

Sin embargo, para concluir veremos que tal y como expone Wilfredo Sanguinetti (en su publicación “ El teletrabajo como fenómeno social y como noción jurídica” 2020), el teletrabajo se sustenta en la conexión de tres elementos:

El primero, de carácter topográfico. La persona trabajadora tiene que realizar su actividad, de forma habitual, en una ubicación alejada de instalaciones de la empresa y sin que pueda ser sometido a vigilancia por parte de ésta.

El segundo, de carácter tecnológico. Para que sea considerado teletrabajo es necesario que la persona trabajadora utilice las TIC´s, no sólo para comunicarse, sino también como herramienta básica para recibir, enviar y manejar la información objeto de la tarea.

El tercero, de carácter personal. Esto es, que la actividad sea realizada, individualmente, una persona física.

4. MODALIDADES

Como hemos visto anteriormente, el concepto de teletrabajo se asocia con quienes a través de un acuerdo con la empresa, pactan desempeñar su actividad laboral desde su domicilio o desde otro lugar distinto al de la sede de la empresa, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación.

La evolución del trabajo a domicilio, ha derivado en las distintas modalidades con las que convivimos a día de hoy.

Según Saco (2007) elegir la modalidad adecuada “dependerá, de factores como la forma de gestión empresarial, la disponibilidad económica de la empresa, el tipo de trabajo a desempeñar, su duración o el equipamiento necesario para su ejecución”.

Asimismo, una vez escogida la modalidad, se pueden dar dos tipos de relación contractual.

- Trabajador por cuenta ajena. El trabajo se lleva a cabo exclusivamente desde el domicilio u otro lugar y en contacto con la empresa para la que presta servicios.
- Trabajador por cuenta propia o freelance. Realiza el trabajo desde su domicilio o desde otro lugar elegido, para una o varias empresas que contratan sus servicios.

En cualquier caso, empresa y trabajador deberán seleccionar la que mejor encaja con sus realidades particulares.

Las modalidades de teletrabajo se pueden clasificar en función de dos criterios: el lugar donde se realiza la prestación y según el tipo de conexión entre la empresa y la persona trabajadora.

4.1 Según el lugar de la prestación

El teletrabajo se puede llevar a cabo desde distintas localizaciones.

4.1.1 El trabajo en el domicilio.

Hoy en día, es el más habitual. El trabajo se lleva a cabo en el propio domicilio o en el lugar seleccionado por la persona trabajadora, quien dispone de los medios necesarios para realizar la labor y mantiene la conexión con la empresa como si estuviera trabajando físicamente en ella.

En esta modalidad, cabe distinguir dos situaciones:

a) Que el trabajo se lleve a cabo en siempre en el domicilio. Esto es, durante toda la jornada y todos los días de la semana.

b) Que el trabajo se realice combinando domicilio y empresa. En este caso, el trabajador combina el trabajo realizado fuera de las instalaciones de la empresa con el trabajo presencial en la misma.

En este tipo de teletrabajo, la vigilancia de las tareas es, en general, mínima, ya que el control puede colisionar con el derecho a la intimidad del individuo.

4.1.2 En centros de trabajo o telecentros.

En esta modalidad, el lugar donde se realiza el trabajo está situado en un lugar fuera de la sede de la empresa.

De esta manera, el telecentro se configura como una oficina a distancia que está dotada con el equipamiento necesario para poder llevar a cabo el teletrabajo (equipos informáticos y de telecomunicaciones).

Pueden ser compartidos por varias empresas distribuyendo los costes entre ellas. De este modo, la utilización de este tipo de establecimiento facilita a las pequeñas empresas adaptarse a los continuos cambios tecnológicos sin realizar grandes desembolsos.

Se pueden utilizar para agrupar a trabajadores de un mismo ámbito geográfico. Así, generalmente, están situadas en la periferia de las ciudades o en zonas rurales, lo que contribuye a reducir los desplazamientos hasta la sede de la empresa.

Por tanto, son un lugar intermedio entre la sede de la empresa y el propio domicilio, lo que facilita, además de la organización del trabajo y el control de las personas trabajadoras, que la tarea se realice en compañía.

Incluye diferentes lugares de trabajo como pueden ser:

a) Oficina-satélite. El teletrabajo en una oficina satélite se realiza en un espacio alejado geográficamente de la sede de la empresa pero manteniendo comunicación con la misma. Suele ser considerado como una modalidad de teletrabajo, aunque existen motivos para ponerlo en duda ya que la oficina podría ser considerada una delegación de la empresa y en ese caso no se cumpliría con el requisito de prestación realizada fuera de las instalaciones de la empresa.

b) Telecottage. Es un telecentro un tanto especial ya que el trabajo se realiza en ubicaciones situadas a las afueras de grandes ciudades o en zonas rurales que cuentan con fácil acceso.

d) Offshore o transnacional. El trabajo se realiza a través de un dispositivo externo y desde un país diferente al de la sede de la empresa, donde se ha podido externalizar parte de un proceso de producción.

Se realiza, sobre todo, en países como Singapur, Filipinas, Brasil o India, en los que su huso horario posibilita trabajar durante las 24 horas al día y donde los costes salariales son menores.

4.1.3 Teletrabajo móvil o itinerante.

El trabajo no está localizado en un lugar fijo, debido a que los desplazamientos de un sitio a otro son continuos y el contacto con la empresa, aunque puede no ser constante, se realiza utilizando las TIC's.

4.2 Según el tipo de conexión entre empresa y trabajador.

Clasifica el teletrabajo basándose en la forma en que se conectan la empresa y la persona trabajadora para transferir la información a través de las distintas tecnologías disponibles en cada caso.

Dentro de esta categoría pueden darse tres tipos de conexión:

4.2.1 On line o conectado.

La persona trabajadora desempeña el trabajo conectándose al ordenador central de la empresa o a través de la red de telecomunicaciones de la misma, lo que le posibilita la transmisión de la información y el control necesario para la ejecución y cumplimiento del trabajo.

La autonomía en este tipo de trabajo es reducida, ya que la persona trabajadora puede estar siendo vigilada a través de programas de control instalados en el ordenador central.

4.2.2 Off line o desconectado.

La actividad laboral se lleva a cabo sin conexión al ordenador central situado en la empresa. Esto es, sin interacción con la misma. El trabajo se realiza a partir de las instrucciones recibidas por correo electrónico o presencialmente y una vez finalizada la

tarea, la persona trabajadora hace llegar a la empresa los resultados de la misma a través de medios convencionales como pueden ser la mensajería, el teléfono o el e-mail.

En este caso, el control se realiza tras la entrega de la tarea.

4.2.3 One way line.

La persona trabajadora lleva a cabo su trabajo desde un ordenador conectado directamente al ordenador central de la empresa al que llegan los datos; sin que pueda la empresa intervenir sobre la terminal de la persona trabajadora ni interactuar con ella. La conexión, por tanto, es unidireccional.

La autonomía se reduce en el momento en que se produce la conexión de la persona trabajadora hacia la empresa, ya que en ese momento el ordenador central actúa como en el trabajo "online o conectado".

5. DIFERENCIA ENTRE TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO

No cabe duda de que, a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19, el trabajo a distancia sufrió un notable incremento, haciendo necesario el establecimiento un marco legal que aportara seguridad en el momento de recurrir a esta modalidad de trabajo, es por lo que se aprobó el Real Decreto Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, que posteriormente sería sustituido por la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

Así, la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, establece en su Artículo 2, la distinción entre ambas modalidades de trabajo, realizando una definición de las mismas.

Por un lado, establece que el trabajo a distancia es “la forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por ésta, durante toda su jornada o parte de ella, con carácter regular”.

Por otro lado, dispone que el teletrabajo es “aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación”.

La Ley entiende ambas modalidades de trabajo como formas de organización del mismo, en la línea del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo firmado en 2002, apoyando el criterio del Art. 13 del Estatuto de los Trabajadores, posterior a la reforma del año 2012, de no referirse al trabajo a distancia como un contrato especial.

En cuanto al trabajo a distancia, es importante tener en cuenta que es una modalidad de trabajo que se realiza durante toda la jornada o parte de ella. De esta manera, según la norma, se entenderá como tal cuando se preste, regularmente, en un periodo de referencia de 3 meses y durante un mínimo del 30% de la jornada o la parte proporcional correspondiente en función de la duración pactada en el contrato de trabajo.

Por todo ello, tal y como establece la Ley 10/2021, de 9 de julio, no podemos considerarlos iguales, ya que mientras que quien trabaja a distancia puede elegir la localización desde donde llevar a cabo su actividad laboral, sin vigilancia del empresario y siendo su labor evaluada por objetivos; quien teletrabaja puede hacerlo también desde su domicilio pero utilizando las TIC's y bajo la supervisión de la empresa.

La diferencia, por tanto, radica en que para teletrabajar es imprescindible la utilización de herramientas informáticas y de telecomunicación.

6. VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL TELETRABAJO

En los últimos tiempos estamos viviendo un gran auge del teletrabajo, lo que ha provocado una transformación radical en la estructura organizativa de las empresas y en las personas trabajadoras.

De esta manera, antes de implementar esta modalidad de trabajo, es importante analizar las ventajas e inconvenientes que presenta para todas las partes implicadas, teniendo en cuenta que las características del individuo y la organización del trabajo puede influir en la percepción de las mismas y afectar

Además, como quiera que el teletrabajo, como cualquier otro trabajo, puede afectar positiva o negativamente a la salud de la persona trabajadora, a continuación veremos algunas de las ventajas e inconvenientes que ofrece esta modalidad de trabajo.

6.1 VENTAJAS PARA LA PERSONA TRABAJADORA

Respecto a la persona trabajadora, el teletrabajo permite trabajar, además de en el domicilio, en cualquier otro lugar como puede ser una segunda residencia o cualquier otro emplazamiento que ella misma decida; lo que, a su vez, ofrece la oportunidad de crear un espacio de trabajo de acuerdo con sus necesidades y sus gustos, de manera que el individuo pueda llevar a cabo su labor en un ambiente apropiado.

Por tanto, al no tener que realizar desplazamientos hasta el lugar de trabajo, se ahorra tiempo y se reducen los gastos por la utilización del vehículo, peajes, aparcamientos, comida, ropa, etc.

El teletrabajo, incrementa la flexibilidad, lo que puede favorecer la conciliación de la vida laboral y la vida familiar, ya que da la oportunidad de acomodar la jornada laboral a las necesidades de la persona trabajadora y, por tanto, es más fácil compatibilizar las obligaciones laborales sin desatender las responsabilidades familiares.

En general, favorece la autonomía profesional, ya que al realizar la tarea fuera de la sede de la organización, las personas trabajadoras tienen la libertad de establecer prioridades a la hora de ejecutar el trabajo y por tanto se tiene la sensación de control sobre la misma, lo que produce también una mayor satisfacción en el desempeño. Además, al no compartir espacio con las otras personas trabajadoras de la empresa, se evitan los conflictos entre ellas.

Asimismo, incrementa la motivación personal ya que trabajar a distancia, transmite confianza al individuo, lo que aumenta su eficacia y, al centrar sus esfuerzos en función del objetivo a cumplir, aumenta su productividad.

También posibilita la integración de personas con discapacidad ya que desaparece la barrera física que tenían ciertos colectivos y que les impedía su incorporación a determinados puestos. Igualmente, facilita la integración de colaboradores desde otros países, lo que puede ser una ventaja para la organización.

Esta modalidad de trabajo también favorece las oportunidades laborales ya que ofrece la posibilidad de trabajar para varias empresas a la vez, en distintos horarios.

Para finalizar, otra de las ventajas del teletrabajo es que reduce el estrés ya que, en relación con los plazos de finalización de la tarea, se evitan las presiones directas de los compañeros o de los superiores.

6.2 INCONVENIENTES PARA LA PERSONA TRABAJADORA

El desempeño del teletrabajo implica disponer de las competencias necesarias en el manejo de la TIC's y disponer de un lugar adecuado que cuente con las condiciones necesarias para el desempeño de la tarea.

Como inconveniente se puede señalar el aumento de gastos que se puede generar cuando el teletrabajo se lleva a cabo en el domicilio, ya que se produce un incremento en los consumos (electricidad, teléfono, etc.).

Por lo general, otro de los inconvenientes del teletrabajo es la prolongación de las jornadas laborales ya que al disponer de una mayor flexibilidad, se corre el riesgo de no diferenciar entre el tiempo de descanso y el tiempo de trabajo y tener problemas para desconectar del mismo, perjudicando así la conciliación familiar.

Asimismo, el teletrabajo implica, en muchos casos, sensación de aislamiento y soledad debido a que la tarea se lleva a cabo en solitario, lo que puede derivar en la pérdida del sentido de pertenencia a la organización. El aislamiento implica también la posibilidad de volverse invisible para la organización.

Por una parte, en relación a la empresa puede tener consecuencias como la reducción de las posibilidades de desarrollo profesional, ya que al no estar presentes en la sede de la organización, es probable que los proyectos importantes sean asignados a las personas que trabajan presencialmente y, por otro parte, en relación al contacto con los

compañeros, la ausencia de trabajo en equipo puede ser otro inconveniente para el individuo, ya que reduce el contacto personal y la posibilidad de colaborar con otras personas.

También podemos considerar como inconveniente el deterioro de las condiciones laborales ante las dificultades o la despreocupación, por parte de la empresa, de los temas sobre la seguridad y la salud laboral. Asimismo, como no se llevan a cabo inspecciones de trabajo, se incurre en la falta de supervisión de las condiciones laborales.

En general, es posible sufrir enfermedades físicas debidas al sedentarismo o daños causados por la prolongada exposición a los equipos informáticos o cualquier otro daño de orden psicosocial.

El teletrabajo también añade otros inconvenientes en relación con la salud. Así, se han identificado distintos factores de riesgo que pueden dañar la salud y el bienestar de la persona trabajadora, como pueden ser los factores de riesgo psicosociales, ergonómicos y los relacionados con la seguridad.

6.3 VENTAJAS PARA LA EMPRESA

En cuanto a la empresa, el teletrabajo implica una reducción de costes por el ahorro en gastos, ya que al no tener a las personas trabajadoras en el espacio físico de la empresa, se reducen gastos como pueden ser: el alquiler y mantenimiento de una oficina (luz, agua, electricidad, limpieza, etc).

También puede darse un aumento de la productividad, ya que la persona teletrabajadora soporta menos interrupciones cuando trabaja sola. Además, en esta modalidad de trabajo, normalmente se tiene en cuenta el logro de los objetivos empresariales y no tanto la realización del horario laboral. T

Igualmente, es otra ventaja la disminución del absentismo laboral ya que se reducen las bajas por incapacidad y los accidentes in itinere.

El teletrabajo posibilita la inclusión de personas discapacitadas, ya que, al teletrabajar, la empresa no tiene la necesidad de realizar modificaciones en sus sedes para adaptarlas. Además, contratar a estas personas implica acogerse a beneficios fiscales por parte de las empresas. Asimismo, favorece la inserción en el mercado de trabajo de otros colectivos en riesgo de exclusión social.

Asimismo, posibilita atraer el talento. Facilita la captación de personas trabajadoras cualificadas y localizadas en cualquier lugar del mundo, ya que con el teletrabajo desaparece el obstáculo de la distancia geográfica.

Otra ventaja para la empresa es que el teletrabajo da la posibilidad de atender al cliente en la localización en que se encuentre, sin necesidad de realizar desplazamientos. Además, como la empresa tiene la posibilidad de contratar personal en cualquier país, puede desarrollar su actividad las 24 horas del día. (huso horario).

El teletrabajo también puede mejorar la imagen de la organización. Por una parte, ante la sociedad porque ayuda a disminuir la contaminación ambiental y, por otra parte, ante su plantilla porque valora positivamente la adopción del teletrabajo.

6.4 INCONVENIENTES PARA LA EMPRESA

En relación con los inconvenientes para la empresa, el teletrabajo implica un cambio en la organización y en el estilo de liderazgo de la misma, pasando a priorizar el logro de objetivos. Así, además de las habilidades para el manejo de las TIC's, es necesario adoptar nuevas técnicas de gestión empresarial, lo que implica que tanto la empresa como las personas trabajadoras deberán disponer de las capacidades necesarias para afrontar los retos.

Otro inconveniente del teletrabajo es el incremento de los costes derivados de la compra de los equipos informativos y de las distintas tecnologías imprescindibles para la implantación del mismo. Además, aumentan los gastos al tener que formar a las personas trabajadoras para que, en el desempeño de sus tareas, cuenten con los conocimientos en el manejo de los equipos proporcionados.

Además, la empresa se puede encontrar con dificultades para controlar el desempeño de la actividad laboral de los teletrabajadores debido a la falta de control personal y directa sobre la persona trabajadora, lo que puede provocar una reducción de la producción. Motivo por el cual, sería conveniente evaluar el trabajo por objetivos.

Igualmente puede darse una falta de control de las medidas de seguridad y salud laboral, al realizarse el trabajo en lugares que pueden no estar adaptados para teletrabajar.

En general, pueden surgir dificultades para trabajar en equipo, ya que no es fácil realizar reuniones laborales a través del teléfono o de videollamadas. Asimismo, el aislamiento que pueden sentir quien teletrabaja puede provocar que disminuya su nivel de

identificación y de compromiso con la empresa, lo que puede suponer un descenso en la productividad de la misma.

También sería un inconveniente la posibilidad de sufrir ciberataques debido a que las personas teletrabajadoras tienen que acceder a los servidores de las empresas desde sus propias redes sin garantías de seguridad, lo que puede favorecer accesos no autorizados.

6.5 VENTAJAS PARA LA SOCIEDAD

En relación a las ventajas para la sociedad, el teletrabajo facilita la sostenibilidad ya que al disminuir los desplazamientos, se reduce el tráfico y el consumo de combustibles fósiles y, por tanto, disminuye la contaminación ambiental.

Además, beneficia a zonas que sufren despoblación o que están aisladas.

Otra ventaja sería que favorece la inserción laboral a colectivos en riesgo de inclusión social y a personas con discapacidad.

El teletrabajo también tiene como ventaja para la sociedad, que propicia la inversión en redes.

6.6 INCONVENIENTES PARA LA SOCIEDAD

Como inconveniente, señalaremos la reducción de las relaciones interpersonales y el aumento de las desigualdades sociales debido a la brecha existente para acceder a las TIC's.

En resumen, son muchas las ventajas e inconvenientes que conlleva esta modalidad de trabajo y lo cierto es que lo que para algunos puede ser una ventaja, para otros puede convertirse en un inconveniente dependiendo del perfil de cada persona y de cada organización.

Así, el teletrabajo implica adquirir nuevas competencias y nuevos hábitos. Por ello, es necesario que la persona teletrabajadora conozca el manejo de las herramientas tecnológicas además de disponer de habilidades como la disciplina o la autogestión. Sería interesante que las empresas, antes de implementar el teletrabajo identificaran y comprobaran si las capacidades de la persona son las requeridas para llevar a cabo el teletrabajo y si son idóneas las condiciones del entorno en que se va a realizar.

Otro desafío que impone el teletrabajo es lograr adaptar el estilo de liderazgo al nuevo modelo de relaciones laborales, ya que con la nueva modalidad de trabajo se requiere un liderazgo basado en la comunicación, el apoyo, la confianza y la formación de las personas que integran el equipo.

Además, se requiere establecer protocolos de seguridad contra los ciberataques, controlando los dispositivos y programas que se utilizan para realizar las tareas cuando ésta se lleva a cabo fuera de la sede de la empresa e implantando sistemas de protección contra los posibles ataques de los hackers.

Y otro reto será la identificación de los posibles problemas de salud producidos por el teletrabajo, como puede ser el estrés laboral.

Es evidente, que el teletrabajo ha llegado para cambiarnos la forma de trabajar y que si se planifica correctamente puede mejorar la calidad de vida de las personas que lo lleven a cabo.

7. RÉGIMEN JURÍDICO DEL TELETRABAJO

Tal y como se recoge en la exposición de motivos de la Ley 10/2021, de 9 de julio, el teletrabajo es “una subespecie del trabajo a distancia”, que se ha venido regulando tanto en el ámbito internacional como en el comunitario y en el nacional.

Aunque, las primeras referencias al teletrabajo datan del año 1970, no fue hasta casi pasada una treintena de años que se empezó a considerar en las legislaciones de los distintos países.

7.1 ÁMBITO COMUNITARIO

La Organización Internacional del Trabajo, en el año 1996, a través de su Convenio 177 complementado por la Recomendación 184, acometió aspectos del trabajo a domicilio, entendido éste como “el realizado en el domicilio de la persona trabajadora o en un lugar escogido por ella, diferente del emplazamiento donde está ubicada la sede de la empresa a cambio de una retribución y con el objetivo de prestar un servicio conforme a las especificaciones señaladas por la empresa”.

En este Convenio, se establece que los Estados que lo ratifiquen “deberán adoptar, aplicar y revisar periódicamente una política nacional en materia de trabajo a domicilio destinada a mejorar la situación de los trabajadores a domicilio, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores más representativas”. Asimismo, establece que se “deberá promover la igualdad de trato entre los trabajadores a domicilio y los otros trabajadores asalariados, teniendo en cuenta las características particulares del trabajo a domicilio”. (OIT, 1996)

En cuanto a la Recomendación, contiene indicaciones sobre la edad mínima para trabajar, el derecho de sindicación y derecho a la negociación colectiva, la remuneración, la seguridad y salud en el trabajo, las horas de trabajo, descanso y licencias, la seguridad social y protección de la maternidad, los programas relativos al trabajo a domicilio, el acceso a la información o la protección en los casos de terminación de la relación de trabajo. (OIT, 1996)

Debido al auge de esta modalidad de trabajo se planteó, la necesidad de regularlo a nivel comunitario, por lo que tras negociaciones con los interlocutores sociales europeos: la Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión de Confederaciones de la Industria

y de Empresarios de Europa (UNICE), la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UEAPME) y el Centro Europeo de la Empresa Pública (CEEP), se concluyó con la firma del Acuerdo, el 16 de julio de 2002, fijando como objetivo “la elaboración de un marco común europeo para establecer las condiciones laborales de las personas teletrabajadoras por cuenta ajena y ordenar las necesidades de flexibilidad y seguridad comunes a éstas y a los empresarios”.

De esta manera, tras la firma, el acuerdo se convirtió en una herramienta eficaz para favorecer la introducción del teletrabajo en las organizaciones y aclarar algunas cuestiones que venían surgiendo en relación con el teletrabajo.

Cabe señalar algunos aspectos regulados por el Acuerdo, como son: la definición y el ámbito de aplicación del teletrabajo, el carácter voluntario, la salud y la seguridad, los equipamientos, la protección de datos, las condiciones de empleo, la organización del trabajo, la formación y los derechos colectivos.

7.2 ÁMBITO ESTATAL

En España, la primera referencia a una modalidad de trabajo que no fuera la presencial, la encontramos en el Artículo 13.1 de la Ley 8/1980, de 10 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores, que establecía el contrato de trabajo a domicilio como aquel contrato en que la prestación de la actividad laboral se realizara en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar libremente elegido por ésta y sin vigilancia por parte de la empresa.

Durante años, excepto el ya mencionado Artículo 13 Estatuto de los trabajadores, se produce una falta absoluta de legislación sobre el teletrabajo por cuenta ajena.

De este modo, tras años sin normativa alguna sobre el tema, en el año 2012 entró en vigor Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. Este Real Decreto-ley reguló, por primera vez en España, el trabajo efectuado de manera predominante en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar libremente elegido por ésta y además hacía referencia el trabajo a distancia basado en la utilización de las nuevas tecnologías.

Posteriormente, el Artículo 6 del mismo Real Decreto-ley, dispuso la modificación del Artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores. De este modo, por primera vez la regulación estableció una definición normativa del trabajo a domicilio que paso a considerarse trabajo

a distancia "aquél en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar libremente elegido por ésta, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa", lo que sin duda supuso un avance importante en la regulación.

En la actualidad, el Artículo 13 del 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, remite a la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

En el año 2020, debido a las medidas que España tuvo que adoptar para frenar la expansión del Covid-19, se hizo necesaria una norma para adaptar tanto a las empresa como a las personas trabajadoras, a la realidad del momento.

Así, unos días después de que el gobierno declarara el estado de alarma, se publicó el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19. En su artículo 5, se estableció el carácter preferente del trabajo a distancia con el fin de mantener la actividad y adoptando para ello mecanismos alternativos a la presencialidad mientras se mantuviera la situación de emergencia.

Sin embargo, se hacía necesario proporcionar una regulación específica que diera respuesta a las diferentes necesidades surgidas de la particularidad del trabajo a distancia y evitar así situaciones de desprotección, desigualdad y desconocimiento de derechos básicos.

De esta forma, sobre la base establecida en el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo firmado el 16 de julio del 2002 y por el Convenio de la OIT 177, (1996) complementado por la Recomendación 184 (1996), se aprobó la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia que dejó sin efectos el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre.

La Ley 10/2021, de 9 de julio, como su antecesora, establece la diferencia entre trabajo a distancia y teletrabajo, disponiendo en su artículo 2 que el teletrabajo es "aquél trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación".

Es importante matizar que esta misma Ley establece la aplicación de la normativa preventiva. Así, en su artículo 15 dispone que "Las personas que trabajan a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo,

de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo”.

De esta manera, el marco legal de la Prevención de Riesgos Laborales de aplicación a esta modalidad de trabajo coincide con el establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, así como la propia Ley/2021 de 9 de julio, de trabajo a distancia.

8. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

En el mundo laboral, se utiliza la palabra “psicosocial” para hacer referencia a las relaciones entre las personas trabajadoras, la organización de la empresa y su entorno social.

Así, los factores de naturaleza psicosocial se refieren a la relación que se produce entre la persona y su entorno, el ritmo, el contenido y la carga del trabajo, así como el rol que ejerce la persona trabajadora y sus relaciones interpersonales.

Históricamente, el interés por los riesgos laborales ha venido centrándose en los riesgos físicos y ambientales, sin embargo, los procesos de globalización y los cambios tecnológicos en las organizaciones, han propiciado la implantación del teletrabajo y como consecuencia de ello, la aparición de nuevos riesgos psicosociales como son: el aislamiento, la falta de apoyo social o el tecnoestrés, entre otros.

Los riesgos psicosociales han estado siempre presentes, pero las condiciones laborales actuales, en las que hay que soportar largas jornadas laborales y altos ritmos y cargas de trabajo que podrían afectar negativamente a la salud de la persona trabajadora, han puesto de manifiesto la necesidad de identificarlos, evaluarlos y controlarlos con el objetivo de evitarlos y lograr que su impacto sea el menor posible tanto para la empresa como para la persona trabajadora.

En la literatura especializada, se hace referencia a factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o estrés y riesgos psicosociales; y aunque es habitual hablar de ellos sin fijar ninguna distinción, hay notables diferencias entre ellos.

8.1 FACTORES PSICOSOCIALES

La implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación han revolucionado el mundo del trabajo. En muchos casos, ha supuesto un incremento de las exigencias del ámbito laboral. Además, la inseguridad en el empleo, la falta de apoyo social, la conciliación de la vida laboral y personal o la falta de habilidades de la persona trabajadora para adaptarse a los cambios, entre otros, se han convertido en factores que pueden afectar positiva o negativamente la salud de la misma.

Una de las primeras menciones a los factores psicosociales en el trabajo, la podemos encontrar en el informe publicado en el año 1984 por el Comité Mixto OIT/OMS, titulado “los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y control” que los define como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, por otra”. Lo que implica que las experiencias y sensaciones del individuo, pueden afectar a su rendimiento, su bienestar e incluso a su salud.

El informe señala también que “los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias de la persona trabajadora y abarcan muchos aspectos”.

Así, muestra que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto experiencias e impresiones del individuo y comprenden aspectos que hacen referencia a la persona trabajadora individualmente, a los factores que se encuentran fuera del lugar de trabajo y a las condiciones y medioambiente del mismo.

En referencia a la definición de factores psicosociales cabe indicar que no hay una única definición, sino muchas y variadas. A continuación se exponen alguna de ellas:

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud el Trabajo (1997), establece que los factores de riesgo serían “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) de la persona trabajadora como al desarrollo del trabajo”.

Para Moreno (2011) los factores psicosociales, “son descriptivos, ya que hacen referencia a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el estilo de liderazgo, el diseño del puesto de trabajo y el clima laboral”. Por tanto, pueden ser favorables o desfavorables.

En cuanto a los factores psicosociales de riesgo, los define como predictivos, ya que tratan de las condiciones organizacionales y de cuándo éstas tienen una probabilidad de tener efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

Asimismo, se refiere a los riesgos psicosociales laborales como situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud y el bienestar de los trabajadores.

Gil-Monte (2009) afirma que los factores psicosociales o fuentes de estrés laboral, tienen probabilidad de causar daño psicológico, social o físico a los individuos. Estos factores pueden ser favorables o desfavorables para el desempeño del trabajo y para la calidad de vida laboral de la persona trabajadora. Así, los favorables influyen positivamente en el desarrollo personal del individuo, mientras que cuando son desfavorables las consecuencias son perjudiciales para su salud y para su bienestar del mismo.

Para Rubbini (2012) los factores psicosociales, serían “condiciones psicosociales del trabajo: el control y autonomía en el trabajo, las relaciones sociales, la flexibilidad, la conciliación vida privada y laboral, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las competencias/exigencias, el desarrollo profesional y la regulación legal e institucional”.

Por tanto, de las definiciones anteriores se puede extraer que los factores psicosociales son condiciones que se encuentran presentes en todas las organizaciones y que están relacionadas con la organización, el contenido del puesto de trabajo y la realización de la tarea. Además, incluyen determinados aspectos del individuo y del ambiente existente fuera de la organización que también pueden influir positiva o negativamente en la salud y en el bienestar del individuo, así como en el desempeño laboral.

Así, cuando las condiciones psicosociales son óptimas, favorecen el desempeño del trabajo y afectan a la salud positivamente, generando sensación de bienestar, aumentando la satisfacción y mejorando la calidad de vida.

En cambio, cuando las condiciones no son las adecuadas o son percibidas de forma negativa por el individuo, pueden llegar a causar daños en su salud física y mental y como consecuencia de ello se puede producir disminución de la satisfacción y del rendimiento laboral y aumento del absentismo laboral, llegando a producir pérdidas económicas a la organización.

Los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo o generar estrés dependiendo de las características propias de cada trabajador y de sus capacidades para enfrentarse a ellos.

8.2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Cuando anteriormente hacíamos referencia a los factores psicosociales, decíamos que éstos podían tener consecuencias tanto positivas como negativas sobre la salud de la persona trabajadora (descriptivos).

Sin embargo, cuando los factores organizacionales y psicosociales producen respuestas de inadaptación, se convierten en factores psicosociales de riesgo o estrés, esto es, en factores capaces de provocar efectos negativos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores (predictivos).

Por tanto, es importante identificar, evaluar y controlar las condiciones en las que la persona trabajadora puede estar expuesto a los factores susceptibles de provocar daños y así tratar de evitarlos.

Cabe destacar que en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, la referencia a estos factores es prácticamente inexistente. Sin embargo, su artículo 14.2 establece la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, lo que implica la inclusión de los factores psicosociales.

En referencia los factores psicosociales de riesgo, el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención en su Anexo VI, reconoce los factores psicosociales, sus consecuencias y su evaluación, al describir el contenido mínimo del programa de formación necesaria para el desempeño de las funciones de nivel superior en la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada.

8.2.1. CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Los factores psicosociales de riesgo están presentes en multitud de estudios y análisis realizados por distintos autores pero, como en el caso del teletrabajo, no existe una clasificación universalmente aprobada.

De este modo, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 1123 aporta una relación de los factores psicosociales que pueden estar presentes en las organizaciones cuando el diseño de las condiciones de trabajo no es el apropiado. (INSST 2018)

Así, menciona el tiempo de trabajo, la autonomía, la carga de trabajo, las demandas psicológicas, la variedad/contenido, la participación/Supervisión, el interés por el trabajador/compensación, el desempeño del rol, las relaciones y apoyo social, la conciliación vida laboral-familiar, los equipos de trabajo/medio ambiente.

La Organización Internacional del trabajo/ Organización Mundial de la Salud OIT/OMS, (1984), también establece entre los factores psicosociales de riesgo con efectos negativos más comunes: la sobrecarga de trabajo, la falta de control, la mala utilización de habilidades, el conflicto de autoridad o falta de apoyo del jefe, problemas en relaciones laborales o falta de apoyo de compañeros, la desigualdad de salario o recompensas inadecuadas, la falta de seguridad en el trabajo y jornadas a turnos, entre otros.

Además, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida lleva a cabo cada cinco años, una encuesta sobre las Condiciones de trabajo en Europa. En la encuesta de 1991 se incluían como condiciones psicosociales: la información, el apoyo social y el entretenimiento. A partir de 1996, el tema se organiza en dos secciones, una organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y otra sección de tipo social que contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia.

A partir de la encuesta del año 2000 se incluyen específicamente los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual, apartado que se mantiene con alguna modificación en la encuesta de 2005. Ya en la de 2010, la encuesta tiene en cuenta la organización del trabajo, la satisfacción laboral, los factores psicosociales, el tiempo de trabajo y las relaciones sociales, entre otros. La realizada en 2015 añade a los riesgos físicos y psicosociales, el equilibrio entre vida laboral y personal, y la salud y el bienestar.

Por todo lo anterior, podemos afirmar que la clasificación de los factores psicosociales de riesgo puede ser variada dependiendo de los autores y de los enfoques teóricos sobre los mismos.

Así, los factores de riesgo psicosocial son muchos y, aunque están conectados entre sí, podemos realizar la siguiente clasificación:

Los factores psicosociales pueden ser subjetivos y objetivos.

8.2.1.1 FACTORES SUBJETIVOS

Estos factores se refieren a la percepción o la interpretación personal de cada persona trabajadora, ya que esa percepción depende, en muchas ocasiones de factores personales como pueden ser la personalidad, la capacidad de adaptación, la trayectoria profesional, la edad, la formación o la situación familiar, entre otros.

8.2.1.2 FACTORES OBJETIVOS

Son factores internos de la propia organización del trabajo

- Medioambiente del trabajo

El ambiente de trabajo es el conjunto de factores (físicos, biológicos y químicos) que participan en el proceso productivo y que pueden influir negativamente en la salud y el bienestar de la persona trabajadora.

. Factores físicos.

Son los que se encuentran en el medio físico en el que la persona trabajadora realiza su actividad laboral y que pueden afectar negativamente a su salud.

- Diseño del espacio de trabajo

El diseño de los espacios de trabajo puede ser una causa de malestar en el trabajo, ya que cuando un espacio está mal diseñado puede provocar estrés relacionado con el desorden o con el aislamiento, entre otros.

- Iluminación

Aspectos de la iluminación como pueden ser el brillo o el contraste, son fundamentales tanto para el bienestar como para el rendimiento.

Llevar a cabo el trabajo con una iluminación inadecuada puede provocar daños en la visión, fatiga visual y dolores de cabeza, por lo que sería posible cometer errores que tendrían como consecuencia retrasar los plazos de finalización de la tarea.

- Temperatura

La temperatura repercute en la satisfacción de la persona trabajadora y en su percepción del bienestar.

Una temperatura inapropiada disminuye las capacidades psicofísicas del individuo y, por tanto, se requiere un mayor esfuerzo de atención.

- Ruido

La exposiciones a niveles de ruido inadecuados, además de repercutir negativamente en el bienestar y satisfacción de la persona trabajadora, disminuyen la capacidad laboral, provocan distracciones, irritabilidad y dificultan la concentración, lo que produce que aumente la posibilidad de cometer errores y de sufrir accidentes.

. Factores biológicos

Son bacterias, hongos y virus, entre otros, que pueden producir un riesgo psicosocial por la sensación de efecto negativo sobre su salud que tiene el propio individuo.

. Factores químicos

La exposición a agentes químicos provoca efectos negativos en la salud como pueden ser cambio y alteraciones en la percepciones sensorial y en el comportamiento. Estos factores pueden ser vapores, gases o polvo en suspensión, entre otros.

FACTORES PSICOSOCIALES

- Autonomía

La autonomía se refiere a la posibilidad que tiene la persona trabajadora de poder elegir cómo planificar y llevar a cabo su trabajo. El individuo tiene autonomía en su trabajo cuando puede controlar el ritmo del trabajo y su duración, dispone de libertad para influir en el orden y modo de llevar a cabo la tarea o incluso cuando puede intervenir en los objetivos y procedimientos de la organización.

- Carga Mental

La carga mental en el trabajo se refiere al esfuerzo mental que debe realizar una persona para hacer frente a los requerimientos del trabajo y que están relacionadas con la información que debe manejar para llevar a cabo la tarea. Por tanto, está relacionada con capacidades como, la atención, la percepción, el razonamiento o la memoria.

Contribuyen a la carga mental, factores como: la fatiga percibida, el esfuerzo de atención y las presiones de tiempo (plazo de ejecución, recuperación de tiempos de retraso).

Cuando la cantidad de esfuerzo necesaria para el desempeño de la labor sobrepasa la posibilidad de respuesta del individuo, puede provocar fatiga mental y por ello disminución de la atención y del rendimiento.

- Carga de trabajo

Es el nivel de exigencia derivada del trabajo que el individuo debe realizar, para cumplimentar las necesidades y responsabilidades de la tarea, esto es, presiones, tiempos límite o demandas excesivas.

Cuando las exigencias de la tarea superan la capacidad del individuo, se origina la sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (mucho trabajo) o cualitativa (trabajo muy difícil).

- Organización del trabajo

La organización del trabajo hace referencia a la estructura organizativa de la empresa y a su esquema de funcionamiento. Establece la forma, el como y el cuando se van a llevar a cabo las tareas con el fin de aumentar la productividad de la misma.

Por tanto, definir claramente el organigrama de la organización y delimitar las tareas de cada puesto de trabajo evita confusiones a las personas trabajadoras.

En la organización del trabajo existen tres características: El ritmo de trabajo, el tiempo de trabajo, el estilo de mando y la comunicación.

. Ritmo de trabajo

El ritmo de trabajo es el tiempo necesario para la realización de la tarea. Para evaluarlo, se ha de tener en cuenta la rapidez con la que hay que llevar a cabo la tarea, el nivel de concentración o los plazos de entrega, entre otros.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo establece que cuando se hace referencia al ritmo de trabajo, se está haciendo alusión a las exigencias temporales relacionadas con la carga de trabajo. (INSST, 2007)

La persona trabajadora debe llevar a cabo su trabajo a un ritmo que le posibilite la recuperación psíquica y física, mediante descansos y pausas, con el fin de terminar la jornada de trabajo sin un nivel alto de fatiga.

Así, cuando el ritmo de trabajo es intenso, se requiere un mayor esfuerzo mental, lo que disminuye la concentración, la capacidad de respuesta y la eficacia en el desempeño de la tarea. Consecuencia de ello es que se pueden cometer errores o incluso sufrir un accidente.

. Tiempo de Trabajo

El tiempo de trabajo es uno de los elementos de las condiciones de trabajo que tienen consecuencias sobre la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Hace referencia a aspectos como horarios irregulares o pausas de trabajo y descansos entre jornadas que si se implantan de manera inadecuada pueden provocar daños en la salud de los individuos.

Las consecuencias de una mala organización del tiempo de trabajo pueden dar lugar a la prolongación de la jornada laboral provocando, además de fatiga, la dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.

. Estilos de mando

El estilo de mando influye en el ámbito laboral y en la interacción entre los propios individuos y entre éstos y sus superiores.

Las actitudes de los superiores, repercuten en el clima laboral y en las personas trabajadoras que tienen bajo su mando.

Existen distintos modelos de mando:

Estilo autocrático. Se basa en el principio de autoridad por el cual, la persona trabajadora sólo recibe órdenes, limitando totalmente su participación y, por tanto, el desarrollo de la creatividad.

Estilo paternalista. Se apoya en la sobreprotección, no reconoce la iniciativa del individuo ni promueve el liderazgo. Predominan los intereses personales sobre los requerimientos de la organización.

Estilo pasivo o Laissez Faire (Dejar Hacer). Se asienta en el bajo control del superior hacia las personas subordinadas. Así, quien supervisa se abstiene de situaciones conflictivas y no da órdenes sino que deja que la persona trabajadora, autogestione su tarea.

Estilo democrático. Basado en la escucha y en la buena comunicación entre los diferentes niveles.

La persona que ostenta la jefatura se limita a solucionar los problemas importantes y a coordinar al equipo, a quien, incluso, ofrece participar en la toma de decisiones.

De todos ellos, el estilo democrático es el más apropiado para dirigir cualquier organización ya que fomenta la colaboración, la participación y el compañerismo, lo que ayuda a que el individuo tenga conciencia de equipo.

.Comunicación

Hace referencia a la información necesaria para el correcto desempeño del trabajo.

Una buena comunicación propiciará que las tareas sean asignadas adecuadamente.

La falta de comunicación se asocia a importantes riesgos psicosociales tanto si las relaciones son externas como si son internas, ya que puede producir sensación de aislamiento, estrés o sobrecarga emocional, entre otros. Por ello, cuando la organización favorece la comunicación entre las personas trabajadoras evita los malentendidos y los conflictos.

- Contenido del trabajo

Hace referencia al grado en que las tareas que realiza el individuo cumplen sus expectativas, posibilitando con ello su desarrollo psicológico y personal.

Cuando un trabajo tiene contenido, hace que la persona trabajadora sienta que es útil en el conjunto del proceso laboral y también en el plano social.

- Relaciones y apoyo social

Para el ser humano, las relaciones sociales surgen de los vínculos que establece el individuo en el entorno laboral y que pueden darse dentro de la organización (entre compañeros) o fuera de ella (proveedores o clientes). Las relaciones sociales son fundamentales, sobre todo, cuando se debe trabajar en equipo.

El apoyo social es un incentivo importante para el individuo, además de ser básico para sentirse reconocido e identificado con los objetivos del grupo.

- Condiciones de empleo

Hacen referencia a las condiciones en las que una persona, de acuerdo con la empresa, desempeña un trabajo teniendo en cuenta aspectos como la jornada laboral, el salario, y el tipo de contrato.

Unas buenas condiciones de empleo pueden ofrecer al trabajador oportunidades para desarrollar su carrera profesional. También pueden mejorar la autoestima, la motivación y la satisfacción laboral.

- Desempeño del Rol

En psicología social, el rol es la personalidad pública de cada individuo. Esto es, el papel que asume el individuo con el fin de adaptarse a la sociedad de la que forma parte.

En una organización, el rol de cada individuo es el conjunto de expectativas de comportamiento asociadas al puesto de trabajo, independientemente de la persona que lo ocupe. Por tanto, es un eslabón importante en la adaptación de la persona al puesto y a la organización.

Cuando la información que se facilita para el desempeño de la tarea no es clara o es insuficiente, nos encontramos ante la ambigüedad del rol.

En cambio, cuando las demandas para llevar a cabo el trabajo son incompatibles entre sí, estamos ante el conflicto del rol.

Las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo repercuten negativamente en la organización, alterando el funcionamiento interno y el bienestar psicológico del trabajador.

- Clima laboral

Este factor viene determinado por cómo afronta la organización los cambios en el mundo laboral, esto es, cómo incorpora dichos cambios a las relaciones laborales dentro de la organización, ya que ello influirá en la motivación y satisfacción de las personas trabajadoras.

En la actualidad y como consecuencia de la coyuntura económica en la que nos encontramos, se están activando una serie de factores negativos como la inseguridad laboral y el incremento de los ritmos de trabajo, entre otros, que dañan tanto la salud física como psicológica o social de la persona trabajadora.

8.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Los factores psicosociales de riesgo tienen en común con otros factores de riesgo la probabilidad de provocar un daño a la salud de las personas trabajadoras.

Moreno y Baez (2010) destacan entre las principales características de estos factores:

- Se extienden en el espacio y el tiempo

Los riesgos psicosociales no son como otros riesgos laborales que suelen estar delimitados a un espacio y a un momento concreto, debido a que una cultura organizacional, un clima psicosocial o un estilo de liderazgo no están situados en ningún lugar concreto, ni es posible concretarlos en un determinado momento.

- Son difíciles de objetivar

Factores como la temperatura, la iluminación, las vibraciones o el ruido pueden ser medidos con unidades propias, sin embargo, existe una gran dificultad para encontrar unidades de medida objetiva que valoren los factores psicosociales como la carga de trabajo, el conflicto de rol o la supervisión, ya que no disponen de unidades propias de medida, sino que se basan en percepciones y experiencias del colectivo que forma la organización.

- Afectan a los otros riesgos

La literatura indica que, en muchos casos, cuando se analiza un suceso o un accidente laboral, alguna o varias de las causas del mismo están relacionadas con cuestiones como la organización del trabajo o la comunicación, entre otros. Esto es, aspectos relacionadas con los factores psicosociales del trabajo.

- Tienen escasa cobertura legal

La temperatura, como la mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonómicos, dispone de una legislación propia que establece los niveles permitidos o prohibidos, lo que facilita la intervención sobre el riesgo.

En cambio, los avances en la legislación sobre los riesgos psicosociales, se ha llevado a cabo de forma muy general y vinculada con la prohibición o con si puede causar daño a la salud, lo que no suele ser efectivo ni para la empresa ni para las personas trabajadoras.

- Están moderados por otros factores

En general, las personas respondemos de diferente manera ante circunstancias concretas. El conflicto de rol, la carga de trabajo o la incertidumbre laboral no suele provocar la misma reacción en todos los individuos. Por tanto, la respuesta depende de

las variables personales de cada uno (la percepción personal, la confianza en sí mismo, la experiencia profesional, o la motivación).

- Son difíciles de intervenir.

Así como la mayoría de la veces hay soluciones técnicas para los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, cuando se trata de factores psicosociales, no podemos decir lo mismo ya que por su propia naturaleza están ligados al diseño y al concepto general de la organización.

Un mal ambiente sociolaboral, tendrá consecuencias negativas tanto en la salud de las personas trabajadoras como en la propia organización, por lo que la intervención no sólo no debería frenarse sino que debería acelerarse. (Moreno, 2011)

En general, son características que complican la prevención, evaluación y posterior control.

9. RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO

En las últimas décadas, la globalización del mercado laboral y el aumento de la competitividad han supuesto cambios que, sin duda, han incidido en el mundo laboral y empresarial, lo que ha provocado que la sociedad se desarrolle al ritmo de las necesidades de las organizaciones y de las nuevas tecnologías.

De este modo, y como consecuencia de los cambios en la organización del trabajo y en las relaciones laborales, la exposición a los factores psicosociales también ha sufrido modificaciones, lo que ha provocado la aparición de nuevos riesgos psicosociales asociados al teletrabajo y al uso de las TIC's.

Estos riesgos son importantes ya que no sólo afectan a la salud y bienestar de las personas trabajadoras, sino que influyen también en el funcionamiento de las empresas, pudiendo afectar a la productividad de la misma.

Así, los riesgos psicosociales comprenden los siguientes factores: Intralaborales, extralaborales e individuales.

Los intralaborales se producen dentro del ámbito laboral; los extralaborales ocurren fuera del ámbito laboral, aunque están ligados al individuo y a la organización y los individuales se refieren a las características propias de la persona trabajadora.

Ahora bien, a pesar de los beneficios, en el ámbito laboral, que proporciona la utilización de las nuevas tecnologías, hay que tener en cuenta que la forma en que se utilizan puede exponer a las personas a una serie de riesgos susceptibles de afectar a su rendimiento y su salud física y psicológica.

Entre los riesgos podemos encontrar: el estrés, la tecnoadicción, la tecnofatiga, la tecnoansiedad o el aislamiento laboral. Más adelante nos centraremos en ellos.

Durante años, los riesgos laborales se han venido relacionando únicamente con los riesgos de tipo físico, olvidando que las personas trabajadoras también pueden sufrir daños en su salud por otras causas de naturaleza psicológica o social.

Por tanto, es importante partir de las definiciones que aporta la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que aunque no hace referencia a riesgos concretos, sí hace referencia a los riesgos laborales, de forma genérica.

De este modo, en su Artículo 4.2 establece que el riesgo laboral es la posibilidad de que una persona trabajadora sufra un determinado daño como consecuencia del trabajo. Y añade que, para evaluar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que ocurra el daño y la severidad del mismo.

La misma Ley, en su Artículo 14.2, dispone que el empresario deberá “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, incorporando, por tanto, los factores psicosociales que son los causantes de los riesgos psicosociales.

Conviene recordar que es habitual mezclar los conceptos “factores psicosociales”, “factores psicosociales de riesgo” y “riesgos psicosociales”.

Sin embargo, como ya hemos visto en el punto anterior, los factores psicosociales pueden influir tanto positiva como negativamente a la salud de las personas trabajadoras, los factores psicosociales de riesgo se refieren a las condiciones presentes en todas las organizaciones que pueden provocar efectos negativos en la salud y el bienestar de las personas trabajadoras y, en cambio, los riesgos psicosociales surgen cuando la exposición a dichos factores son difíciles de soportar y por lo tanto existe una alta probabilidad de que puedan afectar a la salud de las personas trabajadoras y al desempeño de su trabajo.

Haciendo un repaso a la literatura, podemos encontrar algunas aproximaciones al concepto de riesgos psicosociales.

Entre las distintas definiciones del concepto, la Organización Internacional del Trabajo (1984) concreta estos riesgos como “las características del entorno de trabajo que influyen en la salud de las personas trabajadoras a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que denomina estrés”.

Asimismo, afirma los riesgos psicosociales proceden de factores que tienen que ver con el bienestar en el trabajo y que están relacionados con determinadas características de la organización del mismo.

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2003) afirma que “los riesgos psicosociales provienen de las deficiencias en el diseño de la organización y de la gestión del trabajo, sin dejar de lado el ámbito social y

medioambiental ya que pueden tener efectos negativos para la salud de la persona trabajadora, tanto a nivel psicológico como físico y social”.

Así, entiende que cuando se habla de riesgos psicosociales, se deben tener presentes tres elementos esenciales:

- Los factores, esto es, las variables visibles relacionadas con la organización y el entorno laboral (cargas de trabajo, horarios, roles, apoyo social, etc)
- Los riesgos, que aunque no tienen por qué ser visibles, pueden manifestarse y afectar de manera directa a cualquier persona trabajadora.
- Los indicadores de riesgo que pueden surgir y tener consecuencias (accidentes, enfermedades, absentismo, etc). (OSHA, 2003)

Igualmente, para la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012) los riesgos psicosociales son “los aspectos del diseño de la organización y dirección del trabajo y de su ámbito social que pueden ocasionar daños psíquicos, físicos o sociales en la salud de las personas trabajadoras”.

Por su parte, Moreno y Baez (2010) explican el riesgo psicosocial como “el hecho, acontecimiento, situación o estado que se produce como resultado de la organización del trabajo y que tiene una alta probabilidad de afectar seriamente la salud física, psíquica o social de la persona trabajadora”. Aunque matizan, que los efectos en cada trabajador pueden ser distintos.

Asimismo, señalan que estos riesgos tienen su origen en los factores psicosociales de riesgo y que, por tanto, no son independientes.

Para Ayuso (2006), el estrés laboral es el “desajuste que se percibe entre las demandas laborales y la capacidad del individuo para realizarlas”

De las definiciones anteriores podemos extraer que hablamos de los riesgos psicosociales para hacer referencia a situaciones que se producen con ocasión del trabajo y como consecuencia de los factores psicosociales de riesgo.

De este modo, los principales determinantes de estos riesgos son las condiciones laborales, la organización y el contenido del trabajo y las relaciones sociales del mismo. Elementos, todos ellos, susceptibles de afectar negativamente la salud física, social o psicológica de las personas trabajadoras. A estos determinantes, habría que añadir las

características de cada persona, ya que el efecto de los riesgos en cada individuo dependerá de su capacidad de respuesta.

No hay duda de que, hoy en día, los individuos deben enfrentarse a mayores exigencias mentales para el desempeño de su trabajo, de las que no es ajena la persona teletrabajadora.

Así pues, la implantación de esta modalidad laboral ha dado lugar a que algunas personas estén expuestas a factores de riesgo psicosocial, como pueden ser las conexiones de larga duración, la sobrecarga de información o el aumento de la disponibilidad para llevar a cabo el trabajo en cualquier momento, lo que ocasiona la aparición de nuevos riesgos psicosociales, que se suman a los ya existentes.

A continuación se muestra una relación de riesgos psicosociales presentes en ámbito laboral, y concretamente más concretamente en el teletrabajo, a los que se les reconoce un impacto negativo en la salud y bienestar de las personas trabajadoras.

9.1. ESTRÉS LABORAL

El estrés es un hecho cada vez más habitual en la sociedad y en el ámbito laboral, con importantes consecuencias para la salud y el bienestar tanto físico como psicológico de la persona trabajadora y que también puede afectar al funcionamiento de la organización.

El origen del estrés laboral se debe a factores vinculados con la organización, los procesos y las condiciones laborales. Sin embargo, no afecta a todos los individuos por igual, ya que depende de la forma en que éstos perciben los requerimientos y su capacidad para responder a ellos.

Aunque el estrés es un riesgo laboral habitual en las relaciones laborales, su presencia se ha visto incrementada a raíz de la implantación de las TIC's en los puestos de trabajo, debido a que, en ocasiones, los requerimientos para el desarrollo de la tarea ponen a prueba las habilidades del individuo para llevarla a cabo.

Es importante tener en cuenta que el estrés no siempre tiene una connotación negativa ya que, en muchas ocasiones, puede incluso motivar al individuo a superar las dificultades que se le presenten en la vida cotidiana. Así, un incremento del estrés, puede ser un estímulo que mejore la salud y el rendimiento laboral. En cambio, tiene implicaciones negativas cuando, por su intensidad, se supera la capacidad de adaptación del individuo a

las situaciones que se le plantean. En este último caso caso, el estrés puede influir en la salud de forma negativa, tanto física como psicológicamente.

Por tanto, es la capacidad que tiene el individuo para manejar la situación y adaptarse a ella la que determina si el estrés es positivo o negativo. Normalmente, se emplea el término estrés con connotaciones negativas.

Una revisión documental nos ha facilitado algunas definiciones del término.

Hans Selye, considerado el padre en la investigación del estrés, lo definió en 1936, como “La respuesta fisiológica, no específica, del organismo ante los diversos estresores”. Igualmente, lo llamó “Síndrome general de adaptación”.

Para Neffa (2015) el estrés se define como “las respuestas de naturaleza psicológica y emocional que se produce cuando la persona debe afrontar requerimientos derivados de su interacción con el medio y ante los cuales su capacidad de respuesta puede no ser suficiente, provocando un desequilibrio capaz de afectar a su salud y bienestar”.

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003) lo define como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

Además, el Instituto de Seguridad y Salud en el trabajo (2009) afirma que el estrés laboral es resultado de la exposición a los riesgos psicosociales y con consecuencias sobre la salud física y psíquica de la persona trabajadora. Asimismo, como quiera que afecta al trabajo tiene, por ello, repercusiones sobre el absentismo, el rendimiento y la productividad.

De las definiciones podemos deducir que el estrés laboral se manifiesta como respuesta a un desajuste entre el individuo, las demandas del puesto y la organización. Esto es, cuando la persona trabajadora percibe que los recursos de que dispone no son suficientes para hacer frente a los requerimientos laborales.

Así, la reacción de cada persona ante el estrés es siempre personal y, por tanto, distinta. De este modo, la experiencia, la personalidad y la actitud del individuo ante la situación, son factores que pueden reducir o aumentar dicha reacción. Cuando la situación de estrés

se prolonga en el tiempo, pasa a convertirse en riesgo para la salud de la persona trabajadora, por los daños físicos o psicológicos que puede provocar.

Las consecuencias del estrés son numerosas, ya que puede afectar a cualquier persona trabajadora con independencia del tamaño y sector de la organización.

9.1.1 TECNOESTRES

El auge en la utilización de las TIC's como herramienta de trabajo, ha supuesto el desarrollo de esta forma de estrés que está directamente vinculada con las respuestas psicosociales negativas (afectivas, cognitivas y conductuales) debido a la exposición laboral prolongada a estas herramientas tecnológicas.

En el caso del teletrabajo, las TIC's por sí mismas no producen estrés, pero su utilización unida a otros factores, provocan tenoestrés. La mezcla incluye factores propios de la persona trabajadora y factores propios de la organización del trabajo.

Así, el término tecnoestrés fue acuñado por el psiquiatra Craig Brod (1984) en su libro titulado *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*, quien lo define como "una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable". Por tanto, lo identifica como un trastorno que deriva de la imposibilidad del individuo para adaptarse a las TIC's y que, en consecuencia, influye negativamente en el salud psicosocial de quien lo padece.

Por otra parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2006), en su NTP 730, lo identifica como "un estado psicológico negativo relacionado con la utilización de las TICs o amenaza de su uso en un futuro; que viene condicionado por la percepción de un desequilibrio entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TICs que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TICs".

Más concreta es la descripción de las autoras Llorens, Salanova y Ventura, (2011) quienes lo definen como "un estado psicológico negativo relacionado con el uso de tecnología o con la amenaza de su uso en un futuro". Esta experiencia se relaciona con sentimientos de ansiedad, fatiga mental, escepticismo y creencias de ineficacia, pero también con un uso excesivo y compulsivo".

Por su parte, Salanova (2003) lo define como "un estado psicológico negativo, relacionado con el uso de TICs, condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y

los recursos relacionados con el uso de estas herramientas que tiene como resultado un alto nivel de activación psicofisiológica desagradable y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC's". Su definición refleja que el tecnoestrés es la consecuencia de un desequilibrio entre los requerimientos de la organización y la falta de capacidad del individuo para manejar las TIC's.

Así, vemos que todas las definiciones están centradas en los impactos negativos que puede causar la tecnología en la salud de las personas trabajadoras y, por tanto, podemos afirmar que el tecnoestrés es un estrés que procede de la incorporación de las nuevas tecnologías en el ámbito del trabajo que puede estar provocado tanto por rechazo o inadaptación como por una dependencia excesiva y que, a su vez, está vinculado a los efectos psicosociales nocivos que puede ocasionar la utilización de las mismas.

El término agrupa distintos tipos de tecnopatías como son: la tecnoansiedad, la tecnoadicción y la tecnofatiga.

- Tecnoansiedad.

Es el tipo de tecnoestrés más popular. Está ocasionado por la ansiedad ligada a las tensiones y el malestar por la utilización de TIC's.

Así, la persona trabajadora, además de percibir temor a utilizar las TIC's, experimenta ansiedad y pensamientos negativos sobre su propia capacidad para utilizarlas y desarrolla lo que ha venido a denominarse tecnofobia, esto es, miedo y rechazo hacia la tecnología.

- Tecnoadicción.

La tecnoadicción se refiere a la necesidad de utilizar las TIC's de manera excesiva e incontrolada durante largos períodos de tiempo y en cualquier localización y situación.

Así, se consideran tecnoadictas aquellas personas que usan las TIC's a todas horas y que viven pendientes de los avances tecnológicos que se producen. Son personas dependientes de las TIC's y se sienten mal cuando no pueden hacer uso de ellas.

Por tanto, el elemento que provocan la tecnoadicción es la utilización excesiva y compulsiva de las TIC's, que puede ir asociada a otras adicciones como la dependencia al trabajo.

En cuanto a la adicción al trabajo, podemos afirmar que es un riesgo psicosocial que se caracteriza por la necesidad de trabajar continuamente, lo que le provoca malestar psicológico y estrés

Por tanto, se podría afirmar que la tecnoadicción es un fenómeno que tiene connotaciones negativas entre los individuos que hacen un uso excesivo de las TICs.

Por otra parte, cada vez es más frecuente la utilización del término e-nomads en referencia a las personas a las que la tecnología ha supuesto una invasión de su vida personal y profesional, con horarios de trabajo infinitos, aumento de carga de trabajo, incapacidad de seleccionar la información por el volúmen de datos disponibles, imposibilidad de poner límites entre la vida laboral y familiar y sustitución de las relaciones personales presenciales por las virtuales.

Asimismo; desde la aparición del concepto de “adicción tecnológica” se ha venido utilizando el término Nomofobia para hacer referencia al miedo patológico de perder el contacto con la tecnología, lo que genera la dependencia al teléfono móvil.

- Tecnofatiga.

En los ámbitos laborales en los que la prestación del servicio se lleva a cabo por medios tecnológicos, como es el caso del teletrabajo, las personas trabajadoras pueden experimentar agotamiento mental o cansancio como consecuencia de la exposición a los mismos de manera prolongada. En esos casos, estamos ante la denominada tecnofatiga.

Un ejemplo específico de tecnofatiga es la fatiga informativa, que deriva de la falta de competencia para organizar y asimilar el exceso de información que produce la utilización de Internet, lo que provoca la fatiga mental.

Para finalizar este apartado, podemos concretar que el tecnoestrés implica efectos negativos sobre las conductas y pensamientos de las personas trabajadoras, motivados por la utilización de las TIC's,

9.2 BURNOUT

El término Burnout fue utilizado inicialmente en Inglaterra dentro del argot deportivo para explicar el estado de ánimo de los deportistas que no conseguían el resultado esperado, por mucho que se hubieran esforzado para lograrlo.

Sin embargo, fue el psiquiatra Herbert Freudenberger quien lo utilizó por primera vez en el año 1974 para nombrar un grupo de síntomas que identificó en las actitudes y comportamientos de un grupo de sanitarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación. Herbert había detectado que éstos cambiaban sucesivamente sus actitudes y comportamientos con los pacientes y compañeros.

Por su parte el Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo define en su NTP 704 como “una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

En todo caso, hace referencia al desgaste profesional que soporta la persona trabajadora cuando está sometida a condiciones psicosociales desfavorables y que producen cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal; que puede influir negativamente en el rendimiento laboral.

El cansancio emocional, se produce como respuesta del individuo al percibir que ya no puede más debido a que las exigencias del trabajo le han agotado física y emocionalmente.

Por despersonalización, se entiende el desarrollo de una conducta deshumanizada acompañada de actitudes negativas frente a otros compañeros o frente a las personas objeto del trabajo.

En cuanto a la falta de realización personal en el trabajo, se refiere a la tendencia del individuo a realizar valoraciones negativas de sí mismo y de su trabajo cuando se ve expuesto a condiciones de riesgo. Es decir, que el individuo no se siente satisfecho ni con los resultados de su trabajo ni consigo mismo, lo que afecta a su capacidad de ejecución del trabajo y a la relación con las personas destinatarias del mismo.

El burnout puede suceder en la práctica de cualquier profesión, pero son los puestos de trabajo que tienen contacto directo con usuarios los que son susceptibles de tener una mayor incidencia.

Para finalizar, a pesar de que tanto el burnout como el estrés laboral son consecuencia de los riesgos psicosociales del trabajo, ambos tienen connotaciones distintas.

Así, como ya hemos concluido en el apartado correspondiente, el estrés se asocia a reacciones de comportamiento del individuo que realiza su tarea expuesto a

requerimientos que superan su capacidad de respuesta y, en cambio, el burnout es el resultado de la situación prolongada de agotamiento físico y mental que acaba por alterar la autoestima y la personalidad del individuo.

9.3 CARGA MENTAL

Las nuevas formas de organización del trabajo, que han incluido las TIC's como herramientas de trabajo, han supuesto un aumento del grado de exigencias mentales e intelectuales de las personas trabajadoras, por lo que la carga mental está teniendo cada vez mayor importancia.

Un significado de carga mental de trabajo podemos encontrarlo en la descripción que hace la norma UNE-EN ISO 10075-1:2017 sobre principios ergonómicos relativos con la carga mental. Así, la identifica como “la consecuencia de una interacción compleja de factores individuales, organizativos, técnicos y sociales”.

Por su parte el Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo (1988) en su NTP 179 apunta que la carga mental “se produce cuando el desempeño del trabajo implica un mayor esfuerzo intelectual y se identificada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo”.

Asimismo, en su NTP 544 dispone que “la carga mental es la cantidad de esfuerzo deliberado que debemos llevar a cabo para lograr un resultado concreto”.

A su vez, Sebastián y del Hoyo (2022), definen la carga mental como “el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo”.

De las definiciones, podemos extraer que los requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el individuo durante su jornada laboral y su capacidad de respuesta, son los que definen la carga mental del trabajo.

Es evidente que la introducción de las TIC's, como modalidad de desempeño de la actividad laboral, ha incrementado los requerimientos mentales en el ámbito laboral, todo ello, debido a que los programas informáticos sufren actualizaciones continuamente y por tanto la falta de formación y de adaptación a dichos cambios, puede constituir un riesgo psicosocial para la salud de la persona trabajadora.

9.3.1 FATIGA LABORAL – MENTAL

La fatiga laboral está vinculada a las tareas y condiciones de desempeño del trabajo. Además de expresar el agotamiento de la persona que tiene una carga excesiva de trabajo, sobre todo mental, también puede reflejar la falta de descanso. En todo caso, cuando el descanso permite una recuperación adecuada, se considera una fatiga normal.

Es, por tanto, una expresión de la tensión, general o local, ocasionada por el desempeño del trabajo, que debilita la capacidad de resistencia del individuo y puede afectar a su facultad de concentración o la toma de decisiones.

El término fatiga, está definido por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (1997) en su NTP 445 como “la sensación de agotamiento extremo que se manifiesta al finalizar el trabajo de carácter físico o mental relacionado con el puesto de trabajo ocupado”.

Por su parte, la norma UNE-EN ISO 10075-1:2017 sobre principios ergonómicos relativos con la carga mental, la identifica con la disminución de la capacidad, que muestra el individuo, para el desempeño de la tarea.

Así, son características de la fatiga:

- La disminución de la capacidad de actuación de la persona.
- Es multicausal. Esto es, su origen puede deberse a la combinación de varios factores.
- Afecta a la salud dependiendo de las circunstancias personales de cada individuo.
- El sentimiento de fatiga es un signo de que es necesario el descanso.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2011) en su NTP 916 trata, por un lado, del descanso como algo inherente al trabajo y, por otro lado, configura este tipo de fatiga en tres patrones: la fatiga física que provocan los esfuerzos musculares, la fatiga psíquica que resulta de la sobrecarga mental y la fatiga ambiental que proviene del ruido, la temperatura o las vibraciones, entre otros.

Esta NTP dispone que “la fatiga es una respuesta del organismo que nos advierte de la necesidad de descansar, remarcando, en todo caso, la importancia de los descansos y las pausas”. (INSST, 2011)

Cuando el esfuerzo físico y mental requerido para llevar a cabo la tarea, sobrepasan la capacidad de respuesta del individuo, nos encontramos ante una carga mental inadecuada, cuyo resultado es la fatiga mental.

Además, en su NTP 445, define la fatiga mental como el trastorno transitorio que conduce a la reducción de la eficiencia funcional mental y física; esta alteración se produce dependiendo de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. (INSST, 1997)

Por su parte, Sebastián y del Hoyo (2020) definen la fatiga mental como “la disminución de la capacidad física y mental de una persona, después de realizar una tarea durante un tiempo determinado”. Así, la fatiga aparece cuando los requerimientos de la tarea y las exigencias mentales del individuo no están equilibradas, con el fin de ajustarlas a sus características.

Este tipo de fatiga, normalmente ocasiona una disminución de la capacidad de respuesta del individuo ante requerimientos de atención y de memoria o de intensidad y duración de la tarea; lo que puede ocasionar que se cometan errores en la ejecución del trabajo e incluso puede provocar un accidente laboral.

Así, se puede afirmar que la fatiga mental se produce como consecuencia de una carga mental inapropiada, ya que el individuo debe realizar un esfuerzo prolongado, que sobrepasa su capacidad de respuesta.

De este modo, en los casos en los que el individuo no puede adaptarse a la tarea por los requerimientos de ésta (esfuerzo de atención prolongado o mucha concentración) y de los cuales no se recupera con el descanso, nos encontramos ante la fatiga crónica.

9.4 VIOLENCIA LABORAL

Se entiende por violencia laboral el abuso de poder llevado a cabo para someter la voluntad de otra persona a través de conductas de violencia física o psicológica producidos en el ámbito laboral, entre personas trabajadoras de la misma empresa, entre personas de diferentes empresas que trabajen en el mismo centro de trabajo, entre personas trabajadoras y empresarias, sin olvidar la violencia que se pueden producir entre personas usuarias y trabajadoras con motivo de la prestación de un servicio.

La Organización Internacional del Trabajo (1998) define la violencia como “cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias

físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”.

A su vez la Organización Mundial de la Salud (2002) identifica la violencia como “el uso intencionado de la fuerza física o de poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que produce o tenga muchas probabilidades de causar daños psicológicos, lesiones o trastornos del desarrollo”. En cuanto a la violencia en el ámbito laboral, la define como “cualquier suceso en el que se amenaza, abusa o agrede a una persona trabajadora en situaciones que se ocasionan fuera del transcurso normal de su ocupación o de su relación laboral con la organización”.

Por tanto, nos referimos a violencia en el trabajo cuando la persona trabajadora, en el desarrollo de su actividad laboral, soporta amenazas o agresiones que pueden poner en peligro su salud o bienestar.

En ella, podemos agrupar conductas vejatorias que incluyen desde agresiones físicas hasta malos tratos psicológicos que no sólo afectan negativamente a las personas trabajadoras sino también en la organización y la sociedad.

En el caso del teletrabajo, no cabe duda de que su implantación ha dado lugar a que la violencia y el acoso se manifiesten de una manera distinta al canalizarse a través de las TIC's.

Según Pérez y Nogareda (1998), los tipos de violencia laboral se pueden clasificar siguiendo dos enfoques:

- El origen o agente causante, esto es, si quien ejerce la violencia es una persona ajena a no a la empresa.
- La naturaleza de la agresión, esto es, si la violencia ejercida es física o psicológica.

Con la implantación del teletrabajo, la violencia y el acoso por los medios digitales se han convertido en factores de riesgo que influyen negativamente en la salud física y psíquica de quien desempeña su trabajo a través de esta modalidad, llegando a convertirse en un riesgo psicosocial que atenta contra la dignidad de las personas en el ámbito laboral.

Por lo general, se distinguen dos formas de violencia, esto es, la violencia física y la violencia psicológica, pudiendo producirse simultáneamente.

9.4.1 VIOLENCIA FÍSICA

La realización del trabajo conlleva unos riesgos derivados de la relación con otras personas. Así, las actitudes violentas pueden implicar un riesgo para la salud y seguridad de la persona trabajadora.

Este tipo de violencia implica situaciones que afectan a la integridad física del personal y de la organización ya que supone conductas físicas o verbales intimidantes, improcedentes y amenazantes referidas a la producción de un daño físico.

En ocasiones este tipo de violencia conlleva experimentar también daños psicológicos.

9.4.2 VIOLENCIA PSICOLÓGICA

La violencia psicológica tiene su origen cuando una o varias personas agreden de manera verbal a otra u otras personas con el fin de ocasionar un daño psicológico o emocional. Para ello, utilizan humillaciones, menosprecios, descalificaciones, etc.

Por tanto, son conductas que llevan implícita una agresión sin que exista contacto físico entre las personas.

Generalmente, estos comportamientos surgen de una situación de poder, aunque también pueden ocurrir de otras maneras:

- Descendente: El ejecutor se encuentra en una posición superior a la víctima.
- Horizontal: Se produce entre personas trabajadoras del mismo nivel jerárquico.
- Ascendente: El ejecutor se encuentra en una posición inferior a la víctima.

Se pueden distinguir los siguientes tipos de violencia psicológica:

- Acoso laboral (mobbing)

Este tipo de acoso se refiere a una conducta negativa y repetida en el tiempo llevada a cabo por una o varias personas con el fin de deteriorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de otra u otras personas, a través del establecimiento de un entorno laboral humillante, ofensivo e intimidatorio. Asimismo, se considera acoso institucional cuando el individuo es presionado por uno o varios individuos del grupo con el fin de obtener un beneficio colectivo.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua define el acoso laboral como “la práctica ejercida en el ámbito del trabajo y consistente en someter a un empleado a presión psicológica para provocar su marginación”.

Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2009) en su NTP 854, define el acoso psicológico como la “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

Por lo tanto, podría concretarse como acoso psicológico el comportamiento irracional que presenta una persona que de forma constante discrimina, amenaza o humilla a otra, como táctica que puede estar relacionada con una rivalidad personal o con una maniobra de la organización cuyo objetivo puede ser forzar al individuo a abandonar su puesto de trabajo.

Al mismo tiempo, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (1998) en su NTP 476 hace referencia al mobbing como un problemas que surge de las relaciones, dentro de la organización, entre las personas que trabajan en la misma. Aunque también puede darse fuera del entorno laboral (escolar, familiar...).

La misma NTP concreta que la Comisión Europea adoptó en 2001 una propuesta del equipo de la investigación “Violencia en el Trabajo”, formado por representantes de distintos gobiernos, sindicatos y empresarios, que identifica el mobbing en el ámbito laboral como un comportamiento negativo entre las personas o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el perjudicado es objeto de acoso y ataques constantes durante un tiempo prolongado, de manera directa o indirecta, por parte de una o más personas, con el fin de hacerle el vacío.

Para Olmedo y González (2006), lo más significativo del concepto es que “es una violencia en pequeñas dosis que, aunque no se advierte como tal, es muy destructiva. Así, actitudes que empiezan como una falta de respeto, con el paso del tiempo se convierten en conductas que influyen negativamente en la salud mental de las víctimas”.

De esta manera, se podría concretar que el término mobbing se utiliza para definir situaciones en las que una o varias personas ejercen violencia psicológica sobre otra, en el lugar de trabajo, de forma sistemática y prolongada.

Su característica particular es que no se basa en causas relacionadas con la organización del trabajo o el desempeño del mismo, sino que es producto de las relaciones entre los individuos que prestan servicios en la organización.

De este modo, para que el mobbing se produzca, es necesario que concurren tres elementos: el acosador, la víctima y la organización.

Para ejercer el mobbing se han de llevar a cabo los comportamientos que a continuación se relacionan:

- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona afectada, a través de comentarios ofensivos contra su persona, burlándose públicamente de ella, de su apariencia física, sus gestos, su estilo de vida, etc.
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encargándole tareas innecesarias, en exceso o difíciles de llevar a cabo y para las que el individuo no está cualificado o para las que es necesaria una menor cualificación.
- Acciones que incluyen manipulación de la comunicación o de la información, manteniendo al individuo desinformado sobre elementos de su trabajo como pueden ser responsabilidades, funciones, cantidad y calidad de la tarea a realizar, etc., lo que le colocan en una situación de inseguridad.
- Acciones que limitan su comunicación y contacto social. El acosador niega a la víctima el derecho a expresarse. Se le niega la palabra e incluso se ignora su presencia.

Acciones todas ellas que, como cualquier otro riesgo de origen laboral, además de dañar la salud de las personas trabajadoras, puede deteriorar el ambiente de trabajo, influyendo negativamente en la productividad de la organización.

– Acoso discriminatorio.

Es un tipo de comportamiento que ocurre en el ámbito laboral y que está relacionado con condiciones personales como pueden ser la edad, el origen, la raza, la religión, la orientación sexual, etc., con el fin de generar un entorno humillante o intimidatorio.

La Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden social, establece en su artículo 28.b que el acoso es “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la

edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.

Con el fin de combatir las conductas de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y con la intención de fomentar la igualdad real entre hombres y mujeres, se aprobó la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Esta Ley, en su Artículo 7.2 establece que “constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

De ese modo, se diferencia del acoso sexual en que el detonante de los comportamientos es el contenido sexista de los mismos basados en razones de género.

Entre ellos podemos destacar:

- Descalificaciones a la persona y su trabajo, por el hecho de ser hombre o mujer.
- Comentarios denigrantes sobre su ideología, orientación sexual o apariencia física.
- Acoso sexual

El acoso sexual en el trabajo es una forma de violencia laboral que puede incorporar comportamientos físicos y verbales o no verbales, no deseados para la persona objeto del mismo.

Este tipo de acoso viene definido en el Art. 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007 de 23 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres como “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

El segundo párrafo del mencionado precepto declara que “constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio degradante u ofensivo”.

Por lo general se dan dos tipos de acoso sexual, dependiendo de si, en el mismo, existe o no chantaje. Así, en el caso del chantaje o “quid pro quo” se pretende forzar al individuo para que ceda a requerimientos sexuales a cambio de su estabilidad o promoción en el trabajo, aumento de sueldo, acceso a formación, etc.

Normalmente, este tipo de acoso se ejerce por quien tiene poder en la organización (superiores jerárquicos), aunque también pueden llevarlo a cabo otros individuos del entorno laboral, cuando tienen capacidad de influir en el futuro profesional de la víctima.

El otro tipo de acoso sexual es el que se produce como consecuencia de un ambiente hostil, en el que se imponen unas condiciones laborales basadas en la exhibición de los atributos sexuales, esto es, cuando se impone una determinada forma de vestir con el fin de mostrarlos.

Por tanto, son elementos de este tipo de acoso: su naturaleza sexual, la imposición de la conducta, el rechazo por parte de la víctima y la falta de reciprocidad.

El acoso sexual puede influir negativamente sobre la salud y el bienestar psicológico de la víctima y sobre su relación con el mundo laboral. Asimismo, la organización puede verse perjudicada por estas prácticas, ya que las personas afectadas pueden dejar su trabajo o pedir bajas por incapacidad laboral, lo que afectaría a la rentabilidad y el prestigio de la organización.

9.5 AISLAMIENTO

Si bien es cierto que los riesgos psicosociales que llevamos vistos hasta ahora pueden originarse en cualquier ámbito laboral en el que el individuo tenga que utilizar herramientas tecnológicas para llevar a cabo la prestación de servicio. Sin embargo, el aislamiento laboral es un riesgo psicosocial que marca la diferencia en el teletrabajo.

Tal y como dispone Oncins (1994), pueden considerarse trabajos en situación de aislamiento los que se ejecutan en soledad, sin otras personas que desempeñen su trabajo en el mismo lugar. Generalmente, las personas que llevan a cabo estos trabajos están desconectadas visualmente con otras personas y, habitualmente, no pueden oír ni ser oídos sin utilizar herramientas tecnológicas para ello.

Así, el desarrollo de la actividad por medio del teletrabajo, sin otras personas que trabajen en el mismo lugar, puede ocasionar diferentes patologías o incluso se pueden intensificar otros conflictos como por ejemplo la violencia de género.

El aislamiento laboral también puede provocar el aumento de ciberacoso, en forma de chantaje sexual, correos difundiendo rumores, amenazas anónimas, bromas obscenas, etc.

Todo ello, puede ocasionar fatiga física, fatiga intelectual y carga psíquica a la persona teletrabajadora, aumentando las posibilidades de toma de decisiones equivocadas.

9.6 AMBIGÜEDAD DE ROL – CONFLICTO DE ROL

Oncins (1994) en la NTP 388 define “el «rol» o «papel» del trabajador en la organización, como el conjunto de expectativas de conducta vinculadas al puesto de trabajo”. Esto es, la manera en que se espera que una persona lleve a cabo el trabajo.

El rol de cada persona queda establecido en el ámbito de la organización y refleja la posición del individuo en la misma. Así cuando una persona entra a formar parte de la organización se le asigna un puesto en función del trabajo a desempeñar. Este rol puede incorporar las actitudes y comportamientos específicos que la persona debe mostrar para realizar su tarea.

Por tanto, cuando la persona trabajadora no tiene sus funciones claramente establecidas o la información de que dispone, sobre cuáles son los objetivos del trabajo, los procedimientos para llevarlo a cabo o cuál es su papel en la empresa, es inapropiada o deficiente, nos hallamos ante la ambigüedad de rol.

Esta ambigüedad es un foco de estrés que tiene, para la persona trabajadora, consecuencias como ansiedad, depresión o burnout, entre otras.

En cuanto al conflicto de rol, éste se genera cuando hay requerimientos en el trabajo incongruentes entre sí o incompatibles para realizar la actividad laboral. Es, por tanto, una alteración organizativa cuyo resultado es la insatisfacción y disminución del rendimiento de la persona trabajadora.

Ambas situaciones, ambigüedad de rol y conflicto de rol, influyen negativamente en la salud y en el bienestar psicológico de la persona trabajadora.

9.7 INSEGURIDAD CONTRACTUAL

La inseguridad laboral no es algo nuevo, pero aún así, los nuevos procesos empresariales asociados a la globalización han provocado que debido a las consecuencias que produce, sea considerada como riesgo psicosocial.

De este modo, podría concretarse como la preocupación por la existencia de trabajo en el futuro, el tipo de contrato y la falta de control sobre las condiciones de trabajo o el salario.

Factores que se convierten en una fuente de ansiedad con consecuencias para la salud física y mental de la persona trabajadora.

Asimismo, el modelo de contrato es un indicador de la inseguridad laboral ya que cuando es temporal o de corta duración, la tasa de inseguridad es más alta.

9.8 CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO

Cada vez es mayor el número de personas que combina las responsabilidades laborales con las familiares y por tanto deben adaptarse a este conflicto.

De este modo, el conflicto surge cuando las exigencias del trabajo y la familia resultan incompatibles entre sí y se transforma en un factor que afecta, no solo a la salud y el bienestar del individuo y a sus relaciones laborales y familiares, sino que también influye en el funcionamiento de las organizaciones.

Así, el aumento de la flexibilidad del tiempo de trabajo y la prolongación de la jornada para cumplir los plazos de entrega, entre otros, complican la conciliación familiar y laboral, lo que provoca que surja este conflicto como riesgo psicosocial que afecta negativamente tanto el bienestar psicológico de la persona trabajadora como a las organizaciones.

Este conflicto se manifiesta de manera bidireccional:

- Trabajo-familia: En este caso, el conflicto es consecuencia de estresores laborales que interfieren en la familia.
- Familia-trabajo: El conflicto es provocado por estresores familiares que tienen repercusiones vinculadas con el trabajo.

La Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, considera la necesidad de conciliar la vida laboral y familiar como una condición que va conexas a la nueva realidad social. Asimismo, plantea la importancia de fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras.

De ese modo, es objetivo de la Ley facilitar la conciliación entre dos derechos fundamentales de la persona y definir un marco general que lo haga posible.

Para Greenhaus y Beutell (1985), el conflicto trabajo-familia se debe a la tensión producida por las presiones recibidas por una parte, del trabajo y por otra parte, de la familia, llegando a producirse, en ocasiones, incompatibilidades entre ambas.

Estos autores, apuntaban a que cuanto más energía y tiempo se destina a ejercer un rol, menos atención se presta al otro rol y, por ello, la relación entre trabajo y familia se transforma en conflicto y en fuente de estrés para la persona trabajadora.

Por tanto, el conflicto entre trabajo y familia describe el nivel en que los requisitos y responsabilidades del rol trabajo-familia, impide satisfacer los requisitos y responsabilidades del rol familia-trabajo.

9.9 CARACTERÍSTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Según Moreno y Báez (2010) los riesgos psicosociales presentan las características que se detallan a continuación:

1.- Afectan a derechos fundamentales de la persona trabajadora, como pueden ser su dignidad, su derecho a la integridad física y personal o su derecho a la libertad, entre otros.

Entre los riesgos admitidos como tales, nos encontramos con la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual.

Así, con respecto al acoso laboral, el Artículo 10 de la Constitución Española garantiza el derecho a la dignidad de la persona en cualquier situación. En referencia a la violencia, el Artículo 15 reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona; y con relación al acoso sexual, el Artículo 18.1 de la Constitución determina el derecho básico a la intimidad personal, fijado también en el Artículo 4.2 del Estatuto de los Trabajadores que establece el derecho de las personas trabajadoras al respeto de su intimidad.

2.- Tienen efectos globales sobre la salud de la persona trabajadora.

Mientras los factores psicosociales de riesgo producen efectos parciales sobre la salud de la persona trabajadora, en el caso de los riesgos psicosociales, su impacto es global, ya que además de influir a nivel individual, también influye a nivel social y organizacional.

3. Afectan a la salud mental de las personas trabajadoras.

Los riesgos psicosociales pueden producir daños a la salud física del individuo, pero afectan significativamente a la estabilidad y al equilibrio mental del mismo, provocando alteraciones en los procesos conductuales, emocionales y cognitivos. Así, los trastornos más frecuentes suelen ser la depresión, la ansiedad, el estrés postraumático o incluso el suicidio.

4.- Tienen formas de cobertura legal.

Como consecuencia de la importancia, efectos y alcance que tienen este tipo de riesgos, es obligado al desarrollo de normativa que proporcione cobertura legal a este tema.

10. EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO

El teletrabajo ha revolucionado el ámbito laboral convirtiéndose en un desafío para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad. En la actualidad, es indiscutible la relación de esta modalidad de trabajo con los riesgos psicosociales.

De este modo, la existencia de este tipo de riesgos se basa en dos hechos. Por una parte, el teletrabajo implica la autogestión del tiempo de trabajo y por otra parte, la utilización de las TIC's.

Con relación al primer hecho, el teletrabajo ha contribuido a una mayor flexibilidad en los horarios de trabajo. Si bien es cierto que se debe hacer una buena gestión del tiempo de trabajo, ya que lo contrario podría incrementar riesgos psicosociales como el estrés, el conflicto trabajo-familia y la ansiedad, entre otros.

Con relación al segundo hecho, esta modalidad de trabajo ha aumentado los trastornos asociados a la utilización de las TIC's, como pueden ser el tecnoestrés, la tecnoadicción, la tecnofatiga, la tecnoansiedad o el burnout.

Asimismo, en el teletrabajo existen elementos relacionados con la organización del trabajo que pueden favorecer el acoso laboral, debido a malas relaciones personales o las ambigüedades de rol, entre otros.

A continuación veremos algunas de las consecuencias de los riesgos psicosociales mencionados en el apartado anterior.

10.1 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un fenómeno que, en los últimos tiempos, debido a la introducción de las TIC's, ha visto aumentado su protagonismo.

Partimos de la base de que el estrés es la respuesta física, psicológica y emocional que produce el organismo cuando tiene que ajustar las exigencias laborales a la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas.

Como ya vimos en el apartado correspondiente, la reacción para hacer frente a las exigencias laborales, no siempre tiene un carácter negativo ya que en la mayoría de las veces son respuestas necesarias que nos permiten afrontar ciertos requerimientos que se nos presentan en el día a día. En estos casos, el estrés puede aumentar el rendimiento,

siempre y cuando no se produzca de manera frecuente y no supere nuestra capacidad de adaptación a los mismos.

Por tanto, el estrés laboral se produce cuando existe un desequilibrio entre las exigencias de la tarea y la capacidad de la persona para llevarla a cabo, con los consiguientes efectos negativos para la salud y el bienestar del individuo, así como para la productividad y competitividad de las organizaciones.

En el caso del teletrabajo, la utilización de las TIC's favorece la aparición del estrés laboral ya que éstas facilitan el trabajo desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que puede ocasionar la supresión de los límites entre tiempo de descanso y tiempo de trabajo, desdibujando así la línea divisoria entre la vida personal y la laboral o incluso la falta de descanso cuyos efectos pueden afectar al rendimiento y la motivación del individuo con la consiguiente disminución de la productividad y competitividad empresarial.

EFFECTOS DEL ESTRÉS

Algunas de las patologías asociadas al estrés podemos encontrarlas en la NTP 703 publicada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (200'), que incorpora varios trastornos que afectan al ámbito psicosocial a corto plazo como pueden ser: la depresión, la ansiedad, o los trastornos psicósomáticos. Añade también dolencias que repercuten en el ámbito biológico como pueden ser los infartos o los dolores de espalda. Igualmente, el estrés podría afectar, además de la salud mental, a los sistemas respiratorio, cardiovascular, muscular, endocrino, inmunitario y gastrointestinal.

Por tanto, el deterioro de la salud se puede concretar en los siguientes contextos: físico, cognitivo, emocional, conductual y social; pudiendo influir negativamente en los distintos órganos y funciones del cuerpo. Aunque no sólo pueden afectar a la salud física o psíquica de la persona trabajadora, sino que también pueden tener repercusiones en el medio ambiente, en las relaciones interpersonales y la productividad de la organización.

No se puede negar que como consecuencia de las diferencias individuales, la manifestación del estrés laboral es distinta en cada persona, ya que ante una situación estresante, el individuo tratará de aplicar sus propias estrategias para afrontarlo.

De este modo, un factor estresante puede producir una reacción negativa en una persona y sin embargo, para otra, la misma situación se convierte en una oportunidad de aprendizaje y mejora.

Por tanto, se consideran factores que determinan la vulnerabilidad del individuo al estrés laboral: la capacidad de afrontar el problema, las condiciones socioeconómicas, la personalidad, la edad, el sexo o el apoyo social, entre otros.

A continuación se describen los efectos del estrés así como su incidencia en el ámbito del trabajo:

- A nivel individual

La respuesta al estrés laboral implica la activación del sistema nervioso, con el fin de hacer frente y compensar las exigencias de la tarea que son percibidas por parte del individuo como “peligrosas”.

De este modo, cuando la exposición al factor que genera el estrés se mantiene a lo largo del tiempo, pueden aparecer alteraciones físicas y psicológicas.

En el caso de las alteraciones físicas, las patologías que tienen mayor incidencia son las de origen respiratorio, cardiovascular, gastrointestinal, endocrino, dermatológico y muscular.

En cuanto a las alteraciones psicológicas, la salud mental del individuo se ve afectada por deficiencias que influyen en la esfera emocional y cognitiva.

Así, en relación con la esfera emocional, estar expuesto a factores de estrés produce cambios de ánimo y de humor, aumento de la irritabilidad, fatiga y ansiedad. También pueden producirse trastornos de sueño.

En cuanto a la esfera cognitiva, las alteraciones pueden causar dificultades en la toma de decisiones, falta de concentración, de atención o de memoria, entre otros. Además, puede aparecer el miedo a no tener la situación bajo control.

De este modo, cuando fallan los medios para afrontar las exigencias laborales planteadas, el estrés puede derivar en alteraciones físicas como pueden ser trastornos cardiovasculares, inmunológicos y gastrointestinales.

También se pueden producir trastornos psicosomáticos como pueden ser dolores de espalda o de cabeza. A ellos hay que añadir las alteraciones psicológicas relacionadas con el estrés como son la ansiedad, la depresión, el aumento de la irritabilidad y la disminución de la autoestima y la motivación.

Igualmente, se pueden modificar las pautas de sueño y los hábitos alimenticios.

- A nivel organizacional.

Las consecuencias pueden ser un mal clima laboral, disminución del rendimiento, prácticas laborales inseguras, incremento del absentismo laboral y de la rotación de las plantillas y aumento de la siniestralidad.

Asimismo, se pueden producir un repunte de quejas por parte de los clientes y una disminución de la productividad y la competitividad de la empresa, con la consiguiente pérdida de beneficios.

10.1.1 TECNOESTRES

La revolución tecnológica ha generado muchas ventajas por la mejora que ha supuesto en el acceso a la información, en los tipos de comunicación e incluso en la disposición de nuevas formas de ocio. Sin embargo, han aparecido algunos inconvenientes vinculados a la utilización de las TIC's.

Por esa razón, podemos considerar el tecnoestrés como un riesgo psicosocial del teletrabajo que se produce por la incapacidad de trabajar con las TIC's y se expresa de formas distintas aunque vinculadas entre sí, esto es, muestra desde el malestar por la incapacidad de manejar las TIC's o la obsesión de estar continuamente revisando mensajes y correos electrónicos, hasta la costumbre de alargar las jornadas de trabajo.

El tecnoestrés implica una conectividad continua a las nuevas tecnologías, lo que puede generar respuestas fisiológicas y psicológicas negativas, por parte de la persona trabajadora.

En cuanto a los efectos del tecnoestrés en la persona trabajadora y en la organización, muchos de ellos ya se han mencionado anteriormente en el apartado del estrés, pero a ellos habría que añadir las consecuencias del tecnoestrés asociadas al mal uso o al abuso que las personas trabajadoras hacen de las TIC's.

EFFECTOS DEL TECNOESTRÉS

Las exigencias laborales del teletrabajo son los elementos físicos, sociales y organizacionales que requieren un esfuerzo continuo, y que están vinculados a desgastes psicológicos y fisiológicos.

Así, son requerimientos del teletrabajo: la carga de trabajo, el aburrimiento, la monotonía, el conflicto trabajo-familia, el conflicto de rol y el tratamiento de la información que se debe manejar para realizar la tarea.

En cuanto a los recursos de que dispone la persona trabajadora, éstos son: el feedback de las tareas o el apoyo social y emocional de otras personas del ámbito laboral.

Es evidente que con el teletrabajo el contacto personal disminuye, lo que puede obstaculizar el apoyo social.

Como vimos anteriormente, el tecnoestrés puede derivar en tecnoadicción, tecnoansiedad y tecnofatiga, patologías que también tienen efectos psicosociales.

Recordemos que la tecnoadicción está relacionada con el uso abusivo y patológico de las TIC's. Esto es, el individuo tiene la permanente necesidad de utilizar las TIC's de forma compulsiva.

Así, son efectos de la tecnoadicción: el estrés y el malestar psicológico que pueden influir en el clima laboral, el rendimiento. Asimismo, puede afectar al ámbito social y familiar de la persona teletrabajadora.

En cuanto a la tecnoansiedad, se caracteriza por la tensión, el malestar y las actitudes escépticas que presenta el individuo respecto al uso de las TIC's.

Otra de las patologías asociadas al tecnoestrés es la tecnofatiga. Esto es, quien teletrabaja puede verse sometido a un continuo cansancio y agotamiento mental y cognitivo por la utilización continua de las TICs.

- A nivel individual

El tecnoestrés produce trastornos físicos como pueden ser problemas cervicales, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales y cardiovasculares, problemas de insomnio, dolores musculares.

Además hay que añadir una serie de problemas psicológicos como ansiedad, cansancio, desmotivación laboral, percepción de inseguridad, problemas de concentración, comportamientos hiperactivos e incluso problemas de expresión verbal.

- A nivel social

La utilización de los recursos para la comunicación a través de las TIC's disminuye el contacto presencial y directo, lo que puede ocasionar aislamiento social.

- A nivel organizacional

No es nada nuevo que cuando la persona trabajadora se ve afectada por alguno de los riesgos psicociales, su rendimiento y su grado de implicación con la organización disminuye, lo que afecta a la productividad, el absentismo e incluso a la siniestralidad laboral de la organización.

El tecnoestrés, a largo plazo, puede derivar en burnout.

10.2 BURNOUT

El burnout o “síndrome de estar quemado” es una respuesta al estrés laboral, que agrupa factores de carácter individual, social y organizacional.

Este síndrome se relaciona habitualmente con ámbitos labores en los que se requieren altas demandas de carácter emocional, donde el individuo puede experimentar dudas sobre su propia capacidad para llevar a cabo el trabajo satisfactoriamente.

Así, el burnout es un proceso que se va desarrollando a la largo del tiempo hasta ocasionar en el individuo los efectos negativos que hemos señalado anteriormente para el estrés, aunque el burnout, en concreto, presenta agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Este síndrome no aparece de manera repentina, sino que se va desarrollado poco a poco. Así, la persona empieza percibiendo signos de fatiga emocional, física y psicológica y para remediar la situación, adopta una actitud despersonalizada con respecto a los demás, mostrando falta de implicación con el trabajo y percibiendo sensaciones de impotencia e frustración por no poder realizar sus tareas satisfactoriamente.

EFFECTOS DEL BURNOUT

El burnout tiene efectos a nivel individual, social y organizacional. Hoy en día es uno de los riesgos psicociales más importantes.

Fidalgo (2005) en la NTP 705 establece que el burnout “es una herramienta para afrontar y protegerse del estrés producido por la relación profesional-cliente y por la relación profesional-organización”. En relación con este riesgo psicocial se han descrito más de cien síntomas, influyendo todos ellos a las emociones, actitudes, afectos, conductas y sistema fisiológico.

Los efectos del burnout tienen su origen, en la mayoría de los casos, en el hecho de que es la misma implicación en el trabajo, la que favorece su aparición y afectan, no sólo a la persona trabajadora sino también a la organización.

Así, las consecuencias más importantes, desde la perspectiva individual, social y organizacional se concretan en los siguientes efectos:

- A nivel individual

Como consecuencia de un estado de estrés crónico, se puede producir agotamiento físico y psíquico. Además, como resultado del cansancio emocional se puede generar disminución de la vitalidad.

Otros efectos pueden ser malestar general, insomnio, pérdida de apetito y de peso; dolores musculares y de cabeza. También se producen afecciones gastrointestinales, problemas cardíacos, alteraciones inmunológicas y afecciones respiratorias.

En cuanto a los trastornos psicológicos y emocionales, la despersonalización de la conducta en relación con el “cliente” y el desinterés hacia el trabajo pueden provocar ansiedad, depresión, frustración, apatía, aburrimiento, fatiga, desorientación y aumento de irritabilidad, sentimiento de fracaso y baja autoestima.

En cuanto a los trastornos conductuales, podrían causar dificultad de concentración, cambios de humor, reducción de la calidad en la ejecución del trabajo, aislamiento social, adicciones y abuso de sustancias tóxicas.

- A nivel social

Los efectos están vinculados a comportamientos desarrollados por el individuo, que tienen connotaciones negativas, lo que ocasiona el deterioro de las relaciones con otros individuos y por tanto, aumentan los conflictos interpersonales.

De este modo, las consecuencias del burnout no acaban cuando el individuo termina el trabajo sino que se desplazan a la esfera privada afectando a su entorno familiar, donde también puede tener consecuencias negativas.

- A nivel organizacional

Se producen también efectos negativos sobre la organización como pueden ser: conflictos con otras personas vinculadas al ámbito laboral, disminución de la capacidad para llevar a

cabo el trabajo, disminución de la calidad del servicio, baja productividad, absentismo y siniestralidad laboral.

10.3 CARGA MENTAL

El progreso tecnológico ha supuesto un aumento del manejo de información, lo que implica que en la realización del trabajo predomine el esfuerzo mental, en detrimento del trabajo muscular.

La carga mental se concreta en una serie de requerimientos psicofísicos a los que se ve expuesta la persona trabajadora a lo largo de su jornada laboral, esto es, el nivel de actividad mental o esfuerzo físico que necesita para llevar a cabo su tarea.

En ocasiones, el teletrabajo está vinculado al manejo de información con el propósito de dar una respuesta rápida y apropiada a los requerimientos de la tarea. De ese modo, cuando la exigencia se produce por una situación puntual, es posible que el individuo no tenga problema para adaptarse a ella. Sin embargo, cuando el desempeño de la actividad laboral implica mantener prolongadamente un esfuerzo que supera sus capacidades de respuesta, puede aparecer la fatiga mental y, por tanto, su salud se puede ver afectada.

Por tanto, no cabe duda de que la introducción de las TIC's como forma de ejecución del teletrabajo, ha incrementado las demandas mentales en el trabajo. Además, las actualizaciones y cambios continuos que se producen en los programas informáticos requieren que la persona trabajadora reciba información en relación con estas novedades tecnológicas, ya que de lo contrario puede convertirse en un obstáculo para el desempeño del trabajo, además de convertirse en un riesgo para su salud.

EFFECTOS DE LA CARGA MENTAL

El efecto más inmediatos de la carga mental es la aparición de la fatiga mental, que veremos en el siguiente apartado.

10.3.1 FATIGA MENTAL

Como ya vimos anteriormente, la fatiga mental se ha definido como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, tras haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado.

Es, por tanto, un estado de agotamiento físico y psicológico que se produce en el individuo como consecuencia de un exceso de requerimientos y la exposición a una carga mental continuada.

Así, siempre que el desempeño del trabajo exija un mantenimiento de la atención constante y prolongada, va a surgir la fatiga mental que dará lugar a las consecuencias que veremos más adelante.

Cabe recordar que, en relación con la fatiga mental, existen dos tipos:

- Fatiga mental transitoria, que surge en momentos puntuales y permite su recuperación a través del descanso.
- Fatiga crónica, que aparece como consecuencia de una carga mental prolongada y de la que el individuo no tiene tiempo de recuperarse.

EFFECTOS DE LA FATIGA MENTAL

Por lo general, la fatiga provoca una disminución del rendimiento de las personas trabajadoras y a la vez puede ser el motivo por el que se cometan errores en la ejecución de la tarea.

De este modo, la fatiga mental que se produce al realizar un trabajo complicado durante un tiempo prolongado, puede tener efectos negativos sobre la concentración o sobre la toma de decisiones.

En el caso de tareas en las que sean necesarias la vigilancia y atención durante largos períodos de tiempo, se pueden producir bloqueos mentales que pueden dar lugar a errores graves y a una disminución del rendimiento.

Asimismo, la fatiga mental puede repercutir en la motivación de la persona trabajadora, ya que ésta puede aumentar o disminuir a medida que el individuo se siente más o menos fatigado.

En cuanto a la fatiga crónica, los efectos sobre el individuo son más serios que los de la fatiga mental transitoria.

De esta manera, puede aparecer falta de energía, inestabilidad emocional e irritabilidad, pérdida de apetito, ansiedad, palpitaciones, sensación de cansancio, disminución de la capacidad de atención y concentración, dolores de cabeza, trastornos de sueño, además de la realización de fallos en la ejecución de la tarea. Estos efectos perduran aún después

de haber finalizado la tarea y por tanto, pueden repercutir en la vida familiar de la persona trabajadora.

Del mismo modo, la organización también puede padecer efectos derivados de la fatiga crónica, como pueden ser un aumento del absentismo y de la siniestralidad laboral.

10.4 VIOLENCIA LABORAL

El lugar de trabajo es, inicialmente, el espacio en el que se realizan actividades con el fin de alcanzar un objetivo a través de las capacidades y habilidades que incrementan el valor del producto o servicio. Con ese fin, lo normal es partir de base de que, en el lugar de trabajo, la seguridad personal, psíquica y física de las personas trabajadoras debe estar garantizada.

En ocasiones, como resultado de la interacción entre las personas, se producen amenazas, agresiones o abusos; en ese caso, estamos ante la violencia laboral.

Pérez, Nogareda, Martín y Sancho (2006) refieren que este tipo de violencia agrupa los comportamientos tanto de violencia física como psicológica que se producen en el ámbito laboral interno, esto es, entre individuos de una misma empresa, entre individuos de diferentes empresas que presten sus servicios en un mismo centro de trabajo, entre personas trabajadoras y quien gestiona la empresa; y también en el ámbito externo, esto es, entre la persona trabajadora y el cliente o personas desconocidas del exterior que no tienen por qué tener relación con el servicio que se presta.

Así, la violencia laboral puede surgir de distintas formas. Esto es, pueden ser agresiones físicas como tales o conductas en las que no se produce agresión física como tal, sino conductas verbales amenazantes, acosadoras o intimidatorias. En todo caso, en la violencia laboral siempre existe un componente físico, uno verbal o ambos a la vez.

Asimismo, este tipo de violencia se extiende más allá de las relaciones entre las personas trabajadoras debido a que puede crear ambientes de trabajo hostiles, influyendo en la comunicación con las demás personas, en el compromiso con la organización, en el ambiente de trabajo y en la satisfacción laboral, perjudicando así el rendimiento y la productividad de la organización.

Por tanto, cuando se dan casos de violencia en el entorno laboral, los efectos suelen tener consecuencias psicosociales más graves que cuando se produce en otros entornos.

De este modo, los efectos de la violencia, tanto si existe agresión física como si no, pueden producir los daños que veremos más adelante.

En las empresas, se pueden originar enfrentamientos entre compañeros de trabajo y/o con los superiores jerárquicos, ya que los individuos pasan gran parte de la jornada diaria en el centro de trabajo, con tensiones, frustraciones, envidias personales o profesionales, etc., que pueden provocar encontronazos personales, ya sea por motivos de trabajo o por cualquier otra causa. Cuando se producen estas situaciones, la persona trabajadora puede sentirse incómodo o molesto, pero estos casos no se consideran acoso moral ya que no hay un plan con el objetivo de destruir a la persona trabajadora.

10.4.1 VIOLENCIA FÍSICA

Hablamos de violencia física cuando nos referimos a situaciones, dentro del entorno laboral, en las que se aplica la fuerza física contra otra persona u otras personas, que genera perjuicios físicos, sexuales o psicológicos.

Además de las agresiones físicas, este tipo de violencia en el ámbito laboral, incluye conductas verbales acosadoras, abusivas o amenazantes que contienen referencias a la producción de un daño inmediato.

Cabe destacar también que este tipo de violencia no sólo incluye las agresiones a otras personas trabajadoras, sino que también hace referencia al daño causado en las propiedades de la organización.

A menudo, las conductas antes descritas no se atienden o son tenidas en cuenta como parte del trabajo y, sin embargo, tienen serias consecuencias tanto para la salud de los individuos que las padecen como para las organizaciones donde se producen.

La cuestión es que la mayoría de las situaciones de violencia que se producen en el ámbito laboral, se centran en las amenazas y abusos verbales, que a diferencia de las agresiones físicas, no son fáciles de demostrar por la víctima.

Así, por una parte, podemos encontrar daños físicos cuyas consecuencias pueden ser hematomas, heridas o lesiones; y, por otra parte, daños psíquicos que puede producir la violencia pueden ser sentimientos de ira, problemas de insomnio, falta de motivación, desconfianza, sentimiento de vulnerabilidad, estrés temporal o crónico que podría provocar el abandono del trabajo y la necesidad de solicitar ayuda psicológica.

EFFECTOS DE LA VIOLENCIA FÍSICA

Las consecuencias de la violencia física en el entorno laboral producen alteraciones que influyen directamente tanto en la víctima de la violencia como en la organización.

- A nivel individual

Los efectos sobre el individuo pueden ser sentimientos de ira, ataques de pánico, desconfianza general y ansiedad.

Además, se producen sentimientos de aislamiento y vulnerabilidad, problemas de concentración, pérdida de confianza e indefensión.

Relacionado con ellos, se pueden generar un conjunto de síntomas asociados al estrés como son los trastornos de apetito o sueño.

- A nivel organizacional

Baja productividad

Absentismo y aumento de siniestralidad laboral

Este tipo de conductas están consideradas como contrarias a los intereses de la organización, ya que contribuyen a dañar la imagen de la empresa y por tanto se pueden perder clientes. Además se puede producir un incremento del absentismo y aumento de la siniestralidad laboral.

10.4.2 VIOLENCIA PSICOLÓGICA – MOBBING

Este riesgo psicosocial hace referencia a situaciones en la que uno o varios individuos ejercen sobre otro u otros, comportamientos hostiles o vejatorios de forma sistemática y prolongada, lo que les puede provocar problemas psicológicos y profesionales en la persona trabajadora. Además de interferir en el buen funcionamiento de la organización.

Así, aunque el concepto se refiere a comportamientos que se producen entre los miembros de la organización, este tipo de violencia también puede producirse en entornos familiares o escolares, entre otros.

La presencia del mobbing no depende de motivos vinculados a la organización o al desempeño de la tarea, sino que proviene de las relaciones interpersonales que se forjan en cualquier organización entre las personas que trabajan en la misma.

Para que se produzca, tienen que confluir dos elementos:

- . La conducta agresiva
- . La constancia y la frecuencia

Estos elementos son los que relacionan el mobbing con la violencia psicológica.

A continuación veremos los efectos este riesgo a nivel individual, social y organizacional.

EFFECTOS DEL MOBBING

Generalmente, las personas trabajadoras que padecen violencia psicológica, desarrollan sentimientos de culpa, porque, de algún modo, se sienten responsables de la situación.

En cuanto a los efectos de este riesgo para la salud, destacan los daños sobre la salud ya que, normalmente, se puede producir un desequilibrio psíquico, con posibilidades de derivar en trastornos psicosomáticos.

- A nivel individual

Los efectos del mobbing en el individuo afectado, se aproximan bastante a los originados por el estrés, aunque en el caso del mobbing tiene una especial incidencia en los trastornos de tipo psíquico y social.

No debemos pasar por alto la importancia que tienen las características propias de la persona afectada, que junto con las características ambientales son las que acabarán concretando el nivel de gravedad del problema.

De este modo, los individuos podrían sufrir trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, musculares, sexuales, respiratorios, dermatológicos, paranoides, depresiones graves o incluso intentos de suicidio.

También podría padecer trastornos psíquicos como ansiedad, miedo y continuos sentimientos de amenaza. Asimismo, puede producirse efectos como sentimientos de frustración, impotencia, baja autoestima, frustración, apatía y falta de concentración y atención que, en ocasiones, pueden derivar en adicciones.

En todo caso, cuando la duración de mobbing se prolonga en el tiempo, puede ocasionar enfermedades graves o puede producirse un empeoramiento de las ya existentes.

- A nivel social

El mobbing puede alterar las relaciones que la persona afectada tiene con otras personas o afectar su vida laboral y familiar ya que se vuelven personas hipersensibles a las críticas y tienden a aislarse.

Así, la salud de la persona se verá más o menos afectada, en función de los apoyos con los que cuente tanto en el ámbito laboral como fuera de él.

- A nivel organizacional

Este tipo de riesgo, más allá de afectar a la víctima, también puede influir negativamente al entorno laboral ya que como consecuencia de las malas relaciones interpersonales se puede generar un deterioro del clima laboral, lo que inevitablemente acabará afectando a la organización.

Esto es debido a que las personas afectadas disminuirán su motivación y su rendimiento y, como consecuencia de ello, pueden verse perjudicados los resultados empresariales.

Además, si la persona afectada deja de asistir al trabajo, se producirá un aumento del absentismo.

También cabe la posibilidad de que la organización vea incrementada la siniestralidad laboral debido a accidentes por descuidos o negligencias de la persona afectada por el mobbing.

ACOSO LABORAL

Este tipo de acoso es un atentado a la identidad personal y profesional de la persona trabajadora, con el fin de menoscabar las capacidades del individuo para ejercer la profesión.

EFFECTOS DEL ACOSO LABORAL

- A nivel individual

En este nivel se pueden producir trastornos físicos que pueden derivar en fatiga crónica, dolores musculoesqueléticos y pérdida del apetito.

Asimismo, pueden producirse trastornos psíquicos como estrés post-traumático, pérdida de autoestima o cambios de humor.

- A nivel organizacional

El empeoramiento del clima laboral, sin duda, afectará a la víctima e incluso a las personas que sean testigos del acoso. Por tanto, uno de los efectos a este nivel será la disminución del rendimiento laboral y como consecuencia de ello, se producirá una disminución de la productividad.

Además, se puede producir un aumento del absentismo y una mayor rotación de personal, con el consiguiente aumento de gastos para la organización.

Por último, no podemos olvidar que este tipo de violencia es muy impopular y, por tanto la empresa, puede perder su prestigio e incluso los clientes.

ACOSO DISCRIMINATORIO

Algunas veces, se llevan a cabo actos que atentan contra la integridad moral y la dignidad de la persona trabajadora.

En ocasiones, el objetivo de la empresa es forzar la renuncia, al puesto de trabajo, de la persona trabajadora. Otras veces este tipo de acoso se lleva a cabo por terceras personas, en el ámbito laboral, por el mero hecho de considerar al individuo “diferente”.

Este tipo de acoso, tiene muchas similitudes con el acoso psicológico, aunque podemos afirmar que a diferencia de éste, el acoso discriminatorio está motivado por comportamientos basados en el origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o enfermedad cuando se produzcan dentro del ámbito organizacional.

EFFECTOS DEL ACOSO DISCRIMINATORIO

Al tener las mismas características que el acoso psicológico, esto es, atentar contra la dignidad de la persona creando para ello un entorno degradante, intimidatorio u ofensivo, los efectos son los mismos que vimos en el apartado del acoso psicológico.

ACOSO SEXUAL

Recordemos que este tipo de acoso es una conducta inaceptable, ofensiva e irracional, de naturaleza sexual que afecta a la dignidad tanto al hombre como a la mujer dentro del ámbito del trabajo y cuyo objetivo es el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de otra.

En el ámbito laboral, lo suele llevar a cabo quien detenta una posición de poder en la organización y, por tanto, puede afectar al futuro laboral. Sin embargo, también lo pueden ejercer otras personas que se encuentran al mismo nivel de la víctima, siempre que tengan poder para influir en el futuro profesional de la persona acosada.

Esta forma de acoso está incluida dentro del acoso laboral, sin embargo, tiene su propio contexto y sus propias consecuencias.

EFFECTOS DEL ACOSO SEXUAL

Los efectos del acoso laboral, vienen relacionados en la NTP 507 publicada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (1999), que señala que el acoso sexual, aún cuando es poco habitual, provoca efectos negativos sobre la salud psicológica de la víctima y sobre la relación con el entorno laboral.

Los desequilibrios, a nivel psicológico, son de tal gravedad que pueden dar lugar a intentos de suicidio.

Al igual que sucede con el acoso psicológico, a los efectos sobre la salud hay que añadirles otros en relación con la vida privada de la víctima, como consecuencia de la estigmatización que se hace a la misma.

No cabe duda de que el acoso sexual repercute negativamente en el trabajo. Así, se ven afectadas, no sólo la persona acosada, sino también la organización.

- A nivel individual

Los efectos, a nivel individual, están asociados a los del estrés que vimos anteriormente, estos son entre otros, dolores de cabeza, trastornos de sueño, problemas cardiovasculares y gastrointestinales.

Habrá que tener en cuenta que los efectos del acoso sexual, como los de cualquier otros riesgo, también irán en función de la vulnerabilidad y capacidad de respuesta de la víctima.

Además de generar una disminución de la satisfacción laboral y deseos de abandonar el puesto de trabajo, también pueden producirse trastornos psicológicos como sentimientos de indefensión e impotencia, ansiedad, nerviosismo, depresión, traumas emocionales y baja autoestima, entre otros.

- A nivel social

En este nivel se pueden producir tensiones en las relaciones interpersonales, llegando a tener consecuencias negativas.

- A nivel de organizacional

Como en cualquier situación que modifique el clima laboral, se puede producir una reducción de la productividad, absentismo, siniestralidad laboral y deterioro de la imagen empresarial, con las consiguientes pérdidas económicas para la misma.

10.5 AISLAMIENTO

La nota característica del teletrabajo, sin duda, es el aislamiento.

Oncins (1994) establece que se consideran trabajos en situación de aislamiento, los que se llevan a cabo en soledad, sin la compañía de otras personas que realicen su labor en el mismo recinto o sala.

La implantación del teletrabajo ha dado lugar a algunos beneficios como pueden ser la flexibilidad de la jornada de trabajo o la conciliación laboral y familiar. No obstante, también ha contribuido a que quienes trabajan en sus domicilios perciban una situación de aislamiento en relación con el resto del personal de la organización.

Esta falta de relación con otras personas puede causar las patologías que veremos más adelante o incluso intensificar la gravedad de otras.

Así, el aislamiento puede generar un aumento del ciberacoso por medio de mensajería o correos electrónicos, difusión de rumores respecto de la víctima, bromas, etc., que debilitan la salud psíquica y emocional del individuo.

Por tanto, el aislamiento en el teletrabajo, tal y como dispone Oncins (1994), puede derivar en “una carga psíquica que podría traducirse en un sentimiento de soledad, y/o angustia”, lo que podría exponer al individuo a un aumento de la toma de decisiones equivocadas o a llevar a cabo improvisaciones arriesgadas, además de conducir a sufrir fatiga física.

EFFECTOS DEL AISLAMIENTO

El aislamiento puede ocasionar desequilibrios en el individuo y, por tanto, sus conductas se pueden ver alteradas.

Así, los efectos del aislamiento en el teletrabajo, son los siguientes:

- A nivel individual

Pueden producirse trastornos socio-afectivos como la disminución de la atención, el descontrol del tiempo y el aburrimiento.

Asimismo, pueden aparecer trastornos cognitivos como desequilibrio emocional, inadaptación y sentimientos de soledad y angustia.

También puede aparecer la fatiga como trastornos psíquico.

- A nivel organizacional

Los desequilibrios que puede sufrir la persona que teletrabaja, pueden dar lugar a la reducción del rendimiento que, sin duda, repercutirá en la productividad.

Además se puede producir un aumento del absentismo laboral.

10.6 AMBIGÜEDAD DE ROL – CONFLICTO DE ROL

La ambigüedad de rol surge cuando la persona trabajadora carece de la información apropiada par desempeñar su trabajo o cuando la información de que dispone no está completa o puede ser interpretada de varias maneras, lo que genera que el individuo vea disminuida su implicación con el trabajo, aumente su insatisfacción laboral y disminuya su rendimiento.

En cuanto al conflicto de rol, éste surge cuando los requerimientos del trabajo son incompatibles entre sí para llevar a cabo la tarea, lo que produce en la persona trabajadora, las mismas respuestas que la ambigüedad de rol.

Ambas situaciones en el trabajo tienen las consecuencias negativas, tanto en la salud y el bienestar de la persona trabajadora como en la organización, que veremos a continuación:

- A nivel individual

El individuo puede sufrir trastornos físicos como deficiencias cardiovasculares (hipertención, taquicardia,etc.).

Entre los efectos psicológicos, podríamos encontrar trastornos de ansiedad, depresión, desgaste emocional, cansancio, percepción de inseguridad, desmotivación laboral, sensación de incompetencia, problemas de concentración y baja autoestima

- A nivel organizacional

En cuanto a las organizaciones, los efectos en las mismas son la disminución del rendimiento y por tanto de la productividad y la eficiencia de las mismas.

También se puede producir un aumento del absentismo.

10.7 INSEGURIDAD CONTRACTUAL

Como ya vimos anteriormente, se entiende por inseguridad laboral la preocupación sobre de la existencia del trabajo en el futuro o la amenaza que se puede percibir en relación con la posición dentro de la organización o las oportunidades de promoción dentro de la misma.

La incertidumbre sobre el futuro puede provocar miedos y ansiedad, sobre todo cuando además del individuo, se incluye a la familia.

EFFECTOS DE LA INSEGURIDAD CONTRACTUAL

La inseguridad contractual provoca, en la persona trabajadora, incertidumbre con relación a su futuro laboral.

Así, a continuación veremos los efectos que genera:

- A nivel individuales

Afecta al compromiso con la organización y el desempeño del trabajo.

- A nivel social

Los problemas anímicos del trabajador, se trasladan al ámbito familiar.

- A nivel organizacional

La disminución del rendimiento, ocasiona disminución de la productividad y eficiencia de la organización.

Aumento del absentismo.

10.8 CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

El conflicto trabajo-familia produce un efecto doble ya que tanto la familia como el trabajo son dos ámbitos en los que el individuo interactúa en su día a día.

Así, este conflicto surge cuando los requerimientos del trabajo o de la familia, se tornan incompatibles entre sí y que, por tanto, crean tensiones entre uno y otro.

Cuando la persona trabajadora tiene desdibujados ambos espacios o no es capaz de mantener un equilibrio entre uno y otro, pueden producirse daños en su salud del individuo y en la propia organización.

EFFECTOS DEL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

- A nivel individual

Entre los efectos que este conflicto puede provocar en la persona trabajadora, nos podemos encontrar con trastornos físicos como disfunciones gastrointestinales y dolores musculares.

En cuanto a los trastornos psíquicos, se pueden producir altos niveles de estrés, agotamiento emocional, ansiedad, depresión, burnout y posibilidad de consumo de sustancias nocivas.

- A nivel social

Las tensiones del trabajo se trasladan al ámbito familiar, lo que puede provocar problemas en las relaciones, pudiendo producirse un deterioro en las mismas. Cabe señalar que los apoyos sociales influirán en el aumento o disminución del conflicto.

- A nivel organizacional

En relación con la organización, ésta sufrirá una disminución del rendimiento laboral y por tanto, menor productividad, absentismo laboral y un aumento de la rotación de personal.

11. LA PREVENCIÓN ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO

La implantación del teletrabajo ha traído consigo una serie de características que han obligado a adaptar la normativa sobre salud laboral con el fin de que aquellas personas que realizan su trabajo a distancia, puedan estar protegidos en materia de salud laboral, de igual manera que si lo llevaran a cabo de forma presencial.

En un primer lugar concretaremos la regulación legal sobre prevención de riesgos laborales que se debe aplicar en el teletrabajo.

Así, la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, establece en su artículo 15 el derecho de las personas que prestan sus servicios a distancia, a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo.

Además, añade en su artículo 16 la obligación de considerar los riesgos propios del teletrabajo haciendo referencia expresa a los factores psicosociales, organizativos y ergonómicos y de accesibilidad del entorno laboral efectivo, así como a la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada.

Sin embargo, según se puede extraer de su artículo 4.4, existen particularidades no reguladas en la Ley, que obligan a recurrir a otras normas, en relación con la configuración y aplicación de medidas contra el acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso por causa discriminatorias y acoso laboral.

De este modo, cuando la organización redacte medidas para la protección de estas víctimas, se deberán tener en cuenta los posibles efectos y particularidades del teletrabajo con el fin de garantizar la protección y los derechos sociolaborales de estas personas.

Por tanto, podemos determinar, que en relación con la prevención de riesgos laborales, el marco jurídico de aplicación en el teletrabajo, lo conforman la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, a los que habrá que añadir la normativa de desarrollo que resulte de aplicación en cada caso.

Asimismo, la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia se incorpora al marco jurídico que regula esta materia, al haber sido calificada como normativa de prevención de riesgos laborales según lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ya que contiene disposiciones que hacen mención a la adopción de medidas preventivas en el ámbito del teletrabajo.

En relación con los elementos vinculados al sistema de relaciones laborales, cabe señalar que éstos son clave en la prevención de los riesgos psicosociales; y no hay duda de que si lo que se quiere lograr es la protección de la salud de las personas trabajadoras y aumentar la productividad de las organizaciones, será necesario garantizar que las condiciones laborales no generen riesgos para la salud y el bienestar de estas personas, lo que obliga a la empresa a adoptar las acciones preventivas necesarias para controlar, eliminar o minimizar los riesgos derivados del trabajo.

Los principios de la acción preventiva están regulados en el Art. 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales que establece que “El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:

- a) Evitar los riesgos.
- b) Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- c) Combatir los riesgos en su origen.
- d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- e) Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- f) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- g) Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- h) Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- i) Dar las debidas instrucciones a los trabajadores”.

Asimismo, el RD 39/1997 Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención dispone en su Art. 8 que “cuando el resultado de la evaluación pusiera de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario planificará la actividad preventiva que proceda con objeto de eliminar o controlar y reducir dichos riesgos, conforme a un orden de prioridades en función de su magnitud y número de trabajadores expuestos a los mismos.

En la planificación de esta actividad preventiva se tendrá en cuenta la existencia, en su caso, de disposiciones legales relativas a riesgos específicos, así como los principios de acción preventiva señalados en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales”.

Igualmente, como hemos visto anteriormente, el Art. 15 de la Ley 10/2021 establece que “las personas que trabajan a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo”.

En resumen, la Ley 31/1995 es la que recopila los principios de la acción preventiva que son de aplicación a los riesgos psicosociales del teletrabajo.

Dichos principios son las reglas a tener en cuenta a la hora de adoptar las medidas preventivas con el fin de eliminar o evitar los riesgos. Su aplicación ayudará a proteger la salud y la seguridad de las personas trabajadoras.

11.1 EL PLAN DE PREVENCIÓN

El Art. 16 de la Ley 31/1995 hace referencia al Plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de los riesgos y la planificación de la actividad preventiva.

De este modo, establece que “La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales que deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que reglamentariamente se establezcan”.

Del mismo modo, el Real Decreto 39/1997 en su Art. Artículo 2.1 dispone que “el Plan de prevención de riesgos laborales es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales”.

Por tanto, como hemos visto, la normativa impone a las empresas la redacción de un Plan de Prevención, con la excepción prevista para empresas de menos de 50 personas trabajadoras cuyos trabajos no estén descritos en el Anexo I del Real Decreto 39/1997, en cuyo caso podrán reflejar en un documento único, el plan de prevención, la evaluación y la planificación de la actividad preventiva.

Una vez redactado el Plan, deberá ser aprobado por la dirección de empresa, aceptado por toda la estructura organizativa, especialmente por todos sus niveles jerárquicos y puesto en conocimiento de todas las personas trabajadoras.

El Art. 16 de la Ley 10/2021 establece los mecanismos básicos para la gestión y aplicación del Plan de prevención de riesgos, esto es, la evaluación y la planificación de la actividad preventiva del trabajo a distancia.

11.1.1 LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

El Art. 3 del Real Decreto 39/1997 dispone que la evaluación de riesgos es “el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”.

Por tanto, la evaluación de riesgos psicosociales será fundamental para identificar los factores de riesgo con el fin de hacer una valoración del nivel y la magnitud de la exposición a los mismos. Tras realizar la evaluación se establecerán, tal y como establece la normativa, las medidas preventivas correspondientes.

En cuanto al teletrabajo, el Art. 16 de la Ley 10/2021 hace referencia a que la evaluación de los riesgos asociados al teletrabajo y la planificación de la actividad preventiva “deberán llevarse a cabo prestando especial atención a los factores psicosociales, ergonómicos, organizativos y de accesibilidad del entorno laboral efectivo. Especialmente, deberán considerarse, la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada”.

Por otra parte, el mismo artículo establece el alcance de la evaluación y dispone que no podrá exceder de la zona habilitada para la prestación del teletrabajo.

De este modo, cuando para recabar la información acerca de los riesgos fuera necesaria la visita al domicilio, o al lugar donde se lleve a cabo el teletrabajo, deberá dictarse un informe en el que quede justificada dicha necesidad. El informe se entregará a la persona trabajadora y a las delegadas y delegados de prevención.

En todo caso, para efectuar la visita al domicilio, será necesario el permiso de la persona trabajadora. En caso de que fuera denegado, la actividad preventiva podrá llevarse cabo en base a la definición de los riesgos, obtenida de la persona trabajadora y según las directrices del servicio de prevención.

Asimismo, cabe destacar que para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales es necesaria la participación de las personas trabajadoras o de sus representantes en todas estas fases de la misma.

En el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales se pueden distinguir las fases que veremos a continuación:

- Identificación de los factores de riesgo.

En esta fase se identifican los factores psicosociales que están presentes en el teletrabajo y que pueden ser susceptibles de generar un riesgo para la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.

- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.

La normativa no impone la utilización de un método de evaluación concreto, sino que la elección se hará en función de la información obtenida en relación con los factores de riesgo a evaluar, de las características de la organización, de la dificultad de la tarea, de las personas a las que se vaya a aplicar o incluso de las personas que lleven a cabo el estudio.

En cualquier caso, el método utilizado debería ofrecer confianza sobre los resultados obtenidos. En la actualidad existen diferentes métodos de evaluación. De este modo, la empresa puede elegir el que mejor se adapte a sus características y tipo de empresa.

El procedimiento aplicado puede incorporar dos tipos de metodología, esto es, cuantitativa, cualitativa o una combinación de ambas.

. Cuantitativas: Su objetivo es fijar la cantidad de un fenómeno. (nivel de riesgo o % de expuestos). El método utilizado sería el cuestionario.

. Cualitativas: Su objetivo es hacer comprensible el fenómeno. (cuándo, cómo o por qué ocurre). El método utilizado serían los grupos de discusión, entrevistas, etc.

- Planificación y realización del trabajo de campo.

Esta fase se ocupa recopilar información con el fin de conocer la situación.

- Análisis de los resultados y elaboración de un informe

Esta fase ayuda a identificar las causas del problema. En el caso de que hubiera que aplicar medidas preventivas, debe quedar constancia en la documentación obligatoria de: los puestos analizados, los riesgos descubiertos, las conclusiones y los métodos de la evaluación.

- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.

Tras el informe de resultados, se iniciará el procedimiento de reflexión y discusión con los interlocutores sociales con el fin de implementar las mejoras necesarias.

Las propuestas de actuación preventiva que deriven de la evaluación, serán propias de la organización y harán referencia a los riesgos psicosociales de los puestos de trabajo y de las personas objeto de la evaluación.

- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

El Art. 16.2.b de la Ley 31/1995 establece que en el caso de que los resultados de la evaluación demostraran la existencia de situaciones de riesgo, el empresario deberá llevar a cabo las actividades preventivas indispensables para controlar, minimizar o eliminar dichos riesgos.

Por tanto, realizar el seguimiento de las medidas adoptadas supone verificar periódicamente la aplicación del plan y la efectividad de las medidas implantadas.

11.1.2 LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

La planificación de la actividad preventiva es, junto con la evaluación de riesgos, una de las herramientas fundamentales para realizar el Plan de Prevención y la gestión de los riesgos en la empresa.

Así, una vez finalizada la evaluación de riesgos psicosociales y en base a los resultados de la misma se deberá llevar a cabo, por personal técnico especializado, la planificación de las actividades preventivas en la empresa con el fin de controlar, minimizar o reducir los riesgos psicosociales.

El Art. 16.2.b de la Ley 31/1995 dispone que las actividades preventivas “serán objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución”.

Asimismo, el Art. 16.2 de la Ley 10/2021 establece que “la empresa deberá obtener toda la información acerca de los riesgos a los que está expuesta la persona que trabaja a distancia mediante una metodología que ofrezca confianza respecto de sus resultados, y prever las medidas de protección que resulten más adecuadas en cada caso”.

Por su parte, el Art. 9 del Real Decreto 39/1997 dispone que “La actividad preventiva deberá planificarse para un período determinado, estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores expuestos a los mismos, así como su seguimiento y control periódico. En el caso de que el período en que se desarrolle la actividad preventiva sea superior a un año, deberá establecerse un programa anual de actividades”.

Normalmente las actividades preventivas que deben ser objeto de planificación son las siguientes:

- Evaluación de riesgos.
- Formación e información de las personas trabajadoras.
- Control de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores.
- Vigilancia de la salud.
- Control de cambios que se realicen en las condiciones de trabajo o de las personas teletrabajadoras
- Medidas de emergencias.
- Notificaciones e investigaciones de accidentes.

En todo caso, será obligación del empresario:

- Aprobar y revisar la planificación.
- Proporcionar los medios materiales, económicos y humanos para su realización.
- Asignar responsables para llevar a cabo las actividades.

- Disponer los plazos de ejecución
- Llevar a cabo el seguimiento y control periódico de la actividad preventiva.
- Establecer la frecuencia con que se llevará a cabo el seguimiento y quién será el encargado de realizarlo.
- Conservar la documentación actualizada con el fin de aportarla a las autoridades laborales, en el caso de que fuera necesario.

De cualquier modo, la planificación se llevará a cabo basándose en los principios de la acción preventiva establecidos en el Art. 15 de la Ley 31/1995, que vimos anteriormente.

Asimismo, se deberá elaborar un programa de seguimiento que garantice el cumplimiento de las medidas implantadas.

11.1.3 SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

Finalizada la evaluación de riesgos psicosociales y una vez determinadas las medidas que han de incluirse en la planificación de acciones preventivas de la empresa, es necesario establecer un seguimiento con el fin de comprobar que las medidas implantadas por la misma están siendo válidas para controlar y eliminar los riesgos psicosociales.

El Art. 14.2 de la Ley 31/1995 establece que “el empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo”.

Asimismo, el Art. 16.2.b) de la misma Ley dispone que “El empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma”

De este modo, en el caso de que el empresario detectara, en algún control de los previstos por la norma, que las actividades preventivas implantadas no son las adecuadas para los fines requeridos, éstas deberán ser modificadas.

En todo caso, tanto se ha producido alguna modificación sustancial de las condiciones de trabajo, como si se han incorporado nuevas personas trabajadoras, se deberá volver a evaluar la exposición a los riesgos psicosociales.

12. CONCLUSIONES

El teletrabajo surgió en Estados Unidos en los años setenta de la mano del físico Jack Nilles, quien llevó a cabo un estudio sobre la utilización de las TIC's con el fin de disminuir los desplazamientos de las personas trabajadoras a sus centros de trabajo, desempeñando las tareas desde sus domicilios.

Así, el teletrabajo se convirtió en un reto que parecía impensable para un país como España donde, a día de hoy, sigue primando la cultura del presentismo en el centro de trabajo.

De ese modo, la irrupción de la pandemia causada por el Covid-19 hizo que tanto las empresas como las personas trabajadoras tuvieran que adaptarse a un nuevo escenario laboral como era el de trabajar fuera del centro de trabajo, utilizando las TIC's.

A lo largo del trabajo hemos podido constatar como esta modalidad de trabajo plantea ventajas e inconvenientes tanto para la persona trabajadora, como para la empresa o incluso para la sociedad.

Por un lado, presenta ventajas para la persona trabajadora como la posibilidad de inserción laboral de personas discapacitadas con dificultades para desplazarse y por otro lado, la disminución del tiempo y del gasto invertido en los desplazamientos, así como la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar, entre otros.

Sin embargo, también aporta inconvenientes para las empresas como pueden ser los costes de inversión que supone el teletrabajo, debido a la necesidad de invertir en TIC's.

Por ello, sería conveniente reforzar sus ventajas y buscar opciones que prevengan o impidan sus inconvenientes.

En relación con el régimen jurídico del teletrabajo, cabe decir que la Ley 10/2021 ha supuesto un gran paso adelante en relación con la legislación anterior, ya que, además de reconocer, a la persona trabajadora, los mismos derechos y obligaciones que el trabajo presencial, viene a reconocer expresamente los riesgos psicosociales y establece que sea la negociación colectiva quien determine y regule la política de prevención de riesgos laborales en esta modalidad de trabajo.

La incorporación de las TIC's ha supuesto un aumento de las exigencias del trabajo. Además, la inseguridad en el empleo, la falta de apoyo social, la conciliación de la vida laboral y personal o la falta de habilidades de la persona trabajadora para adaptarse a los

cambios, entre otros, se han convertido en factores que pueden afectar positiva o negativamente la salud de la misma.

Cabe destacar la existencia de factores de riesgo psicosocial que pueden influir negativamente en la persona teletrabajadora.

Así pues, en cuanto a la repercusión del teletrabajo sobre la salud de las personas trabajadoras, es evidente que los riesgos psicosociales pueden ocasionar efectos negativos para la salud física, psíquica o social de las personas trabajadoras. Si bien, éstos dependerán en gran medida del perfil personal, del entorno personal y del propio trabajo.

Los riesgos psicosociales más habituales en el lugar de trabajo son el estrés, el burnout y el acoso laboral, entre otros.

En cambio, los riesgos psicosociales más habituales en relación con el teletrabajo son el tecnoestrés, la carga mental, el aislamiento y el conflicto trabajo-familia, entre otros.

También es importante hacer referencia a que las empresas, a través de la obligación de realizar la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva, juegan un papel muy importante a la hora de promover un entorno laboral saludable para la persona trabajadora.

En definitiva, el teletrabajo es una realidad en auge que, para muchas personas, ha supuesto una experiencia que si bien puede tener ventajas, también puede ocasionar inconvenientes que pueden amenazar su salud y bienestar.

13. BIBLIOGRAFÍA

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo EU-OSHA (2003) “Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo”.

Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Arrieta Idiakez, F. J. (2021) Negociación colectiva y prevención de riesgos psicosociales. *Lan Harremanak – Revista de Relaciones Laborales* (44)

Disponible en: <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.22326>

Ayuso Marente, J. A. (2006) Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. . *Revista Iberoamericana De Educación*, 39(3). pp.1-15.

Disponible en: <https://doi.org/10.35362/rie3932575>

Bayón, J., Zerbi, A. (2020) El teletrabajo: avances y retos dentro de la sociedad actual. *Revista Internacional y comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. p.p. 1-29.

Disponible en: www.adapt.it

Bonilla, P. (2021) *Estudio de las características del teletrabajo en aislamiento por el covid- 19 en la provincia de Pichincha*. Trabajo de titulación. Escuela Politécnica Nacional. Quito.

Disponible en: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/21576>

Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. B., y Nogareda, C. (2007) *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd

Cañadas, F.J. (2007) *Teletrabajo: revisión teórica y análisis jurídico-laboral*. Tesis de Doctorado. Universidad de Granada.

Disponible en: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/48771>

Cifre, Eva, & Alonso, María Bernardina. (2002) Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Revista Papeles del Psicólogo*, (83), 55-61. ISSN: 0214-7823.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>

Diccionario médico. Clínica Universitaria de Navarra.

Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/estres>

Confederación de Empresas de Málaga. (2013) *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. CEM.

Disponible en: https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf

Correa, M., Quintero, M.G. (2020) *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales*. Universidad Carlos III de Madrid.

Disponible en: <http://hdl.handle.net/10016/29725>

Chuco, V. (2021) El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81-98.

Disponible en: [El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores | Newman Business Review \(epneumann.edu.pe\)](El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores | Newman Business Review (epneumann.edu.pe))

De Arquer, M. I., Daza, F. M., y Nogareda, C. (1995). *NTP 3: Ambigüedad y conflicto del rol*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_388.pdf

De Arquer, M. I. (1997). *NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_445.pdf/a0a57c8d-2ae3-445b-b525-b57d0ad54592

De Arquer, M.I., (1999). *NTP 534: Carga mental de trabajo: factores*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/191756/NTP+534+Carga+mental+de+trabajo+factores.pdf>

De Arquer, I., Nogareda, C. (1999). *NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_544.pdf/0da348cc-7006-4a8a-9cee-25ed6f59efdd?version=1.0&t=1617977428243

Departamento de desarrollo de proyectos e innovación de SGS TECNOS, S.A. SORIANO, G. y RODRIGUEZ-CARO, M. (2014). *La percepción de la Salud y Riesgos*

Psicosociales en una muestra multisectorial. Secretaría de Salud Laboral de la UGT.

Disponible en: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/catalogo2015/publicaciones/revistas/010/descargas/Guialceberg.pdf>

Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.(2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Disponible en: https://www.laboral-social.com/files-laboral/Guia_psicosociales.pdf

Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 septiembre 2002 que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo. Bruselas. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2002/269/L00015-00020.pdf>

EUR-Lex (2021). Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el teletrabajo (*Diario Oficial de la Unión Europea 64º Año. C220 fecha 09/06/2021*

Disponible en: [EUR-Lex - C:2021:220:TOC - ES - EUR-Lex \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISUM%3Ac10131#:~:text=En%20el%20acuerdo%20se%20define%20empresario%2C%20se%20ejecuta%20habitualmente)

EUR-Lex (2002). Acuerdo Marco Europeo sobre teletrabajo de 16 de julio de 2002. Bruselas. *Sitio web oficial de la Unión Europea*.

Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISUM%3Ac10131#:~:text=En%20el%20acuerdo%20se%20define%20empresario%2C%20se%20ejecuta%20habitualmente>

EUROFOUD/OIT (2019). *Informe de Investigación -Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*".

Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf

Fernández, S., (2018). *El estrés laboral crónico y sus consecuencias para la salud de los trabajadores*. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT Boletín Informativo (29) pp. 13-17.

Disponible en: <http://observatorioriesgospsicosociales.com/sites/default/files/publicaciones/CES.%20Agenda%20para%20Combatir%20el%20Estrés.pdf>

Fidalgo, M. (200'). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf

Fidalgo, M. (2005). *NTP 705: Síndrome de estar quemado en el trabajo "Burnout": consecuencias, evaluación y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d

Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G., García, R., (2009). *NTP 854: "Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/328096/854+web.pdf/f4aa95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb>

Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo. (2015). *Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo*.

Disponible en: https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/institutions-and-bodies-profiles/eurofound_es

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública, Vol. 83, Nº 2*.

Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003

Igartua, M.T. (2021). Teletrabajo y riesgos psicosociales: la imperiosa necesidad de reforzar la tutela preventiva". *Revista Trabajo, Persona, Derecho, Mercado, (3)*. pp.175–212.

Disponible en: <https://doi.org/10.12795/TPDM.2021.i3.10>

Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands pp. 28-33.

Disponible en: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/quia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>

Instituto de Ergonomía Mapfre, S.A. Departamento de factores psicosociales. (2005). Una nueva evaluación de riesgos psicosociales. *Mapfre Seguridad*, n.º 98 – 2º Trimestre.

Disponible en: <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/centro-documentacion/?path=1026995>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2009). *Estrés Laboral*. Madrid.

Disponible en: <https://www.insst.es/estres-laboral>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019). *Carga Mental*. Madrid

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/524376/Carga+Mental+en+el+trabajo/5a3492ae-9ef0-41fd-b538-385c682ba42f#:~:text=La%20norma%20UNE%2DEN%20ISO%2010075%2D2%3A2001%2C.un%20nivel%20primario%20de%20prevenci%C3%B3n>.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2015). *Encuesta Nacional de las Condiciones de Trabajo 6ª EWCS-España*. Madrid.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96082/Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo+6%C2%AA+EWCS/abd69b73-23ed-4c7f-bf8f-6b46f1998b45>

IRNAS (2018). *Manual de buenas prácticas para evitar riesgos psicosociales en el IRNAS*. Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología de Sevilla.

Disponible en: https://www.irnas.csic.es/html/wp-content/uploads/2019/02/Manual-buenas-pr%C3%A1cticas-riesgos-psicosociales_IRNAS_010219.pdf

Joric, C. (2020) El teletrabajo nació de otra crisis. *La Vanguardia*.

Disponible en: <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>

Ley 8/1980, de 10 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores. Jefatura del Estado BOE núm. 64, de 14 de marzo de 1980 Referencia: BOE-A-1980-5683

Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/1980/03/14/pdfs/A05799-05815.pdf>

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. Jefatura del Estado «BOE» núm. 269, de 10 de noviembre de 1995 Referencia: BOE-A-1995-24292.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-24292-consolidado.pdf>

Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. Jefatura del Estado «BOE» núm. 266, de 6 de noviembre de 1999 Referencia: BOE-A-1999-21568.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-21568-consolidado.pdf>

Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden social. Jefatura del Estado «BOE» núm. 313, de 31 de diciembre de 2003 Referencia: BOE-A-2003-23936.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23936-consolidado.pdf>

Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia. Jefatura del Estado «BOE» núm. 164, de 10 de julio de 2021 Referencia: BOE-A-2021-11472.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-11472-consolidado.pdf>

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Jefatura del Estado «BOE» núm. 71, de 23 de marzo de 2007 Referencia: BOE-A-2007-6115.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-6115-consolidado.pdf>

López, C. (2021). *Organización del Trabajo: Teletrabajo*. Trabajo Fin de Grado. Universidad de Valladolid.

Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/48670/TFG-O-1947.pdf;jsessionid=12D6429B40D848EBE8B277348E60BB81?sequence=1>

Llorens, S. Salanova, M. y Ventura, M. (2011). *Guías de intervención: Tecnoestrés*. Editorial Síntesis, S.A.

Disponible en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/ed8c20ee666bb00e7c2525340dc38d23.pdf>

Martín F., Pérez, J., (1997). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0

Martín, F., Pérez, J., (1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. INSST.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_476.pdf/de8bdee0-e8f5-46c7-b4c0-1d0f62e9db69

Masson, R. (2021). *El trabajo en un mundo cambiante. El Teletrabajo*. Trabajo Fin de Grado. Universidad de la Laguna.

Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/25689/EI%20trabajo%20en%20un%20mundo%20cambiante%20EI%20teletrabajo..pdf?sequence=1>

Mejías, A., Carbonell, J., Gimeno, M.A., Fidalgo, M., (2011). *NTP 891: Procedimiento de resolución autónoma de conflictos de violencia laboral (I)*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp-891+w.pdf>

Ministerio de Trabajo y Economía Social (2021). *Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales*.

Disponible en: https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf

Moncada, S., Llorens, C.; Kristensen, T., y Vega, S., (2007). *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAST21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. INSST.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087

Montesdeoca, A., (2022). El impacto del teletrabajo en la salud de las personas trabajadoras. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del empleo (10) núm.1*. pp. 296-297.

Disponible en: http://ejcls.adapt.it/index.php/rldc_adapt/article/view/1120

Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>

Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*.

Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Neffa, J.C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET. Buenos Aires.

Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Nogareda, S., Bestratén, M., (2011). *NTP 916: El descanso en el trabajo (I): pausas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/328579/916w.pdf/f558c864-1df9-4e42-ad11-7db78b6a7a35>

Nogareda, C. (1988). *NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048

Normalización Española UNE (2018). *UNE-EN ISO 10075-1:2017 (Ratificada): Principios ergonómicos relativos con la carga mental*.

Disponible en: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0059435>

Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales UGT (2006). *Guía sobre factores y riesgos psicosociales*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. p. 28.

Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guía_Factores_Psicosociales.pdf

Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales UGT (2008). Tecnoestrés. *Efectos sobre la salud y prevención*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. p.19.

Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2008_folleto_03.pdf

Observatorio de riesgos psicosociales UGT (2011). *Factores psicosociales. fichas de prevención*.

Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

Oficina Internacional del Trabajo/Organización Mundial de la Salud. (1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra*. pp.18-24

Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Olmedo, M., González, P., (2006). La violencia en el ámbito laboral: La problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Revista Acción psicológica vol. 4, n.º 02*. pp. 107-128.

Disponible en: <https://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/view/482/421>

Oncins, M. (1994). *NTP 344: Trabajos en situación de aislamiento*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_344.pdf/d5ffc5df-0bd3-48a3-9b3b-2b3ba3fc4611

Orden APU/1981/2006, de 21 de junio, por la que se promueve la implantación de programas piloto de teletrabajo en los departamentos ministeriales. Ministerio de Administraciones Públicas. Referencia: BOE-A-2006-11202.

Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2006/06/23/pdfs/A23775-23776.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (1998) *Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Disponible en: https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_162039/lang--es/index.htm

Organización Internacional del trabajo OIT. (1990) Informe: *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's) y financieros*. Convenio sobre el trabajo a domicilio (núm.177).

Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312322

Organización Internacional del trabajo OIT. (1994) Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo: *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención – Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo*”. Núm. 56.

Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Internacional del trabajo OIT. (1996). *Recomendación sobre el trabajo a domicilio (núm. 184)*.

Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R184

Organización Internacional del trabajo OIT. *Normas de Trabajo - Tiempo de Trabajo*.

Disponible en: <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/working-time/lang-es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud Washington, D.C.

Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/violencia/docs/informeOMS.pdf>

Ortiz, F. (1999). Los jóvenes en el teletrabajo. *Revista de Estudios de Juventud* N.º 46

Disponible en: <http://www.injuve.es/observatorio/infotecnologia/no-46-juventud-y-la-sociedad-red>

Osalan (2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. pp.34-40.

Disponible en: https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf

Otero, M.J., Fidalgo, M., Pérez, J., Termenón, S., Urquijo, M., Vega, S. (2022). *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. pp. 27-40.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Directrices+basicas+para+la+gestion+de+los+riesgos+psicosociales+2022.pdf/e4e0720b-9c0b-5859-a38e-f7f2ea8f4636?t=1649332335098>

Pérez, J., Nogareda, C., Martín, F., Sancho, T. (2006). *Mobbing, Violencia Física y Acoso Sexual. Riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/710902/Mobbing%2C+violencia+f%C3%ADsica+y+acoso+sexual.pdf/ed961f16-570f-46d5-8cd3-750fb2768883?t=1598565889415>

Pérez, J., Sancho, T., Nogareda, C. (1996). *NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_412.pdf/420efc83-3075-4dd7-a571-07627688d416?version=1.0&t=1614698341237

Pérez, J., Sancho, T. (1999). *NTP 507: Acoso sexual en el trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/191756/NTP+507+Acoso+sexual+en+el+trabajo.pdf>

Pérez, J., Nogareda, C. (1998). *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/191012/NTP+489+Violencia+en+el+lugar+de+trabajo.pdf/2ffefd10-d646-4592-8dae-488e67d9db23?version=1.0>

Pérez, J., Nogareda, C., Martín, F., Sancho, T., López, J.A. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual- Riesgos derivados de las relaciones interprofesionales en el trabajo*". Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. pp. 126-127.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/710902/Mobbing%2C+violencia+f%C3%ADsica+y+acoso+sexual.pdf/ed961f16-570f-46d5-8cd3-750fb2768883>

Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

Disponible en: <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

Psicoactiva. *Diccionario de términos psicológicos*.

Disponible en: https://www.psicoactiva.com/biblioteca-de-psicologia/diccionario-de-psicologia/#letra_r

Randstad research. (2021). *Informe Teletrabajo en España 2021*.

Disponible en: <https://www.randstadresearch.es/informe-teletrabajo-en-espana-2021/>

Real Academia Española (2021). *Diccionario de la lengua española*. RAE.es

Disponible en: <https://dle.rae.es/acoso?m=form>

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales «BOE» núm. 27, de 31 de enero de 1997 Referencia: BOE-A-1997-1853.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1997/BOE-A-1997-1853-consolidado.pdf>

Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales «BOE» núm. 97, de 23 de abril de 1997 Referencia: BOE-A-1997-8669.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1997/BOE-A-1997-8669-consolidado.pdf>

Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo. Ministerio de la Presidencia «BOE» núm. 124, de 24 de mayo de 1997 Referencia: BOE-A-1997-11144.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1997/BOE-A-1997-11144-consolidado.pdf>

Real Decreto 374/2001, de 6 de abril, sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo. Ministerio de la Presidencia. BOE núm. 104, Martes 1 mayo 2001.

Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2001/05/01/pdfs/A15893-15899.pdf>

Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido. Ministerio de la Presidencia «BOE» núm. 60, de 11 de marzo de 2006 Referencia: BOE-A-2006-4414.

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-4414-consolidado.pdf>

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. Ministerio de Empleo y Seguridad Social «BOE» núm. 255, de 24 de octubre de 2015 Referencia: BOE-A-2015-11430.

Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2015/10/23/2/con>

Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. Jefatura del Estado «BOE» núm. 36, de 11 de febrero de 2012 Referencia: BOE-A-2012-2076.

Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2012/02/10/3/con>

Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia. Jefatura del Estado «BOE» núm. 253, de 23 de septiembre de 2020 Referencia: BOE-A-2020-11043

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2020/BOE-A-2020-11043-consolidado.pdf>

Reasonwhy (2020). *Buceamos en el origen y el concepto de Teletrabajo.*

Disponible en: <https://www.reasonwhy.es/actualidad/teletrabajo-concepto-historia-legislacion-espana>

Resolución de 31 de enero de 2003, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva 2003 (ANC 2003) BOE núm. 47, de 24 de febrero de 2003 Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Referencia:BOE-A-2003-3826 .

Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2003/02/24/pdfs/A07539-07548.pdf>

Rodriguez, M.F., Nouvilas, E., (2007). El conflicto entre el trabajo y la familia como fuente de estrés: El papel modulador de las atribuciones. *Revista Ansiedad y Estrés*, VOL 13 N. 2.

Disponible en: https://www.infocop.es/view_article.asp?id=2089

Roncal, X. (2021). Teletrabajo y Capitalismo de Vigilancia. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales* 23 (1). Venezuela pp. 177-192.

Disponible en: <https://es.calameo.com/read/005573338ca6aa8f55720>

Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el trabajo. *VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata*. Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales.

Disponible en: <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Rubbini.pdf/view>

Saco, R. (2007). El teletrabajo. *Revista de la Facultad de Derecho*, núm. 60. Derecho PUCP. Perú.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656156011>

Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - Volumen 19, n.º 3*.

Disponible en: <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/02a32ad2669e6fe298e607fe7cc0e1a0>

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., Nogereda, C., (2006). *NTP 730 Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a

Salanova, M. (2007). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista digital de salud y seguridad en el trabajo n.º 1*.

Disponible en: [Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo - Dialnet \(unirioja.es\)](http://nuevas-tecnologias-y-nuevos-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-dialnet-unirioja.es)

Salanova, M., Del Líbano, M., Llorens, S., Shaufeli, W., (2007). *NTP 759: La adicción al trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/327740/759.pdf/e48ee038-630c-4883-9013-fc05dc244f8f>

Sanguinetti, W. (2002). Informe: *Teletrabajo y Globalización: En busca de respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo*.

Disponible en: <https://docplayer.es/60035722-Informe-teletrabajo-y-globalizacion-transnacionalizacion-del-empleo.html>

Sanguinetti, W. (2020). *El teletrabajo como fenómeno social y como noción jurídica*.

Disponible en: <https://doi.org/10.34628/9xzz-9365>

Sebastián, O., Del Hoyo, M.A., (2022). *La carga mental del trabajo*. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

UGT Andalucía (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía.

Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Universidad de Navarra y la Organización Internacional de directivos de capital humano DCH. (2021). *Libro blanco sobre el teletrabajo a distancia en España*.

Disponible en: https://www.orgdch.org/wp-content/uploads/2021/07/Libro-Blanco-DCH-Trabajo-a-Distancia_compressed.pdf

Universidad de Zaragoza (2018). El tecnoestres que viene. *Boletín diario informativo de la Universidad de Zaragoza*. Universidad de Zaragoza.

Disponible en: http://www.unizar.es/actualidad/vernoticia_ng.php?id=44283&idh=

Uris, J.M., (2018). *La prevención de los riesgos psicosociales*. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia. pp. 272-488.

Disponible en: <http://hdl.handle.net/10201/64400>

Vecina, M., (2021). *Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo*. Trabajo fin de Grado. Universitat Jaume I Facultat de ciències jurídiques i econòmiques FCJE.

Disponible en: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194216/>

Venegas, C., Leyva, A., (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: A propósito del distanciamiento social. *Revista Española de Salud Pública Vol. 94*.

Disponible en: https://www.sanidad.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL94/REVISIONES/RS94C_202010112.pdf