



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
OPTAR POR EL GRADO DE MAESTRO EN
MEDICINA OCUPACIONAL Y DEL MEDIO
AMBIENTE

KAROL ASTRID GONZALES CARRASCO

LIMA – PERÚ

2025

ASESOR

MG. ISELLE LYNN SABASTIZAGAL VELA

CO-ASESOR:

MG. MIGUEL ANGEL BURGOS FLORES

JURADO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MG. LENIN OVIDIO ROMANI CHANG

PRESIDENTE

MG. GABRIEL ACURIO SALAZAR

VOCAL

MG. ANGIE KIMBERLY BORJAS FELIX

SECRETARIA

DEDICATORIA

A mi padre, por su incondicional apoyo.

A mi madre, por su perseverancia, su amor infinito y en la distancia cuidarme.

A mis hermanos, por ser mi apoyo.

A mis pequeñas compañeras, por siempre esperarme.

Al arte, que vuelve a tocar el corazón con solo mirarte.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su apoyo incondicional.

A asesores, por su tiempo y ser el sendero de mi educación.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Trabajo de investigación autofinanciado.

DECLARACIÓN DE AUTOR			
FECHA	04	ABRIL	2025
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EGRESADO	GONZALES CARRASCO KAROL ASTRID		
PROGRAMA DE POSGRADO	MAESTRÍA EN MEDICINA OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE		
AÑO DE INICIO DE LOS ESTUDIOS	2024		
TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GRADO	“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO”		
MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO	Trabajo de Investigación		
Declaración del Autor			
<p>El presente Trabajo de Grado es original y no es el resultado de un trabajo en colaboración con otros, excepto cuando así está citado explícitamente en el texto. No ha sido ni enviado ni sometido a evaluación para la obtención de otro grado o diploma que no sea el presente.</p>			
Teléfono de contacto (fijo / móvil)	958395591		
E-mail	karol.gonzales.c@upch.pe karitogc1001@gmail.com		



Firma del Egresado

DNI 71838629



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
OPTAR POR EL GRADO DE MAESTRO EN
MEDICINA OCUPACIONAL Y DEL MEDIO
AMBIENTE

KAROL ASTRID GONZALES CARRASCO



Informe estándar

Informe en inglés no disponible [Más in](#)

9% Similitud estándar

1 Exclusión →

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas

1 Internet

www.coursehero.com

15 bloques de texto 175 Palabra qu coinciden

2 Internet

www.ilo.org

8 bloques de texto 110 Palabra qu coinciden

3 Trabajos del estudiante

Universidad Politécnica Estatal d

1 bloques de bloques 92 Palabra qu coinciden

4 Internet

hdl.handle.net

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	OBJETIVOS	8
III.	DESARROLLO DEL ESTUDIO	9
IV.	CONCLUSIONES	50
V.	RECOMENDACIONES.....	56
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60

RESUMEN

El teletrabajo es una modalidad laboral que ofrece varios beneficios; sin embargo, también plantea problemas debido a que el entorno puede no cumplir con los estándares de seguridad y salud ocupacional, provocando que el empleado quede expuesto a riesgos psicosociales. El objetivo del estudio es describir la literatura existente sobre el teletrabajo en su evolución histórica y conceptual, identificando los factores de riesgos psicosociales asociados, sus consecuencias en los teletrabajadores, y las medidas de gestión destinadas a su mitigación con la finalidad de fomentar un entorno de trabajo seguro. La metodología del presente estudio se basó en una revisión narrativa de evidencia científica publicados en los últimos 10 años, empleando bases de datos académicos como Pubmed, PsycInfo, Scielo, Science Direct, Google Scholar, libros además de repositorios gubernamentales. Los factores de riesgos psicosociales más frecuentemente reportados en los teletrabajadores van desde el conflicto y las interrupciones entre la vida laboral y familiar, la sobrecarga laboral, largas jornadas laborales, niveles elevados de presión por el tiempo, violación de los límites, invasión de la privacidad, rápida digitalización, malas condiciones ambientales, inseguridad laboral, aislamiento laboral-social, maltrato cibernético (ciberacoso), violencia y género. Estos riesgos psicosociales han provocado problemas a nivel de la salud del teletrabajador provocando trastornos musculoesqueléticos, fatiga visual, insomnio, ansiedad, depresión, estrés, entre otros. Pero las consecuencias también han sido reportadas a nivel organizacional por el presentismo, la comunicación ineficaz y el menor compromiso organizacional, afectando la productividad de las empresas. Por lo que, las medidas de gestión como la capacitación, la comunicación, el liderazgo,

la promoción de la salud, el apoyo social y psicológico han mostrado tener un impacto favorable como intervención de los riesgos psicosociales del teletrabajo y es necesario involucrar la participación del gobierno, el empleador, el empleado y sus representantes para abordar los riesgos psicosociales de manera efectiva.

Palabras clave: teletrabajo, riesgos laborales, impacto psicosocial, salud laboral, gestión de riesgos (Fuente DeCS)

ABSTRACT

Teleworking is a work modality that offers several benefits; however, it also poses problems because the environment may not comply with occupational safety and health standards, causing the employee to be exposed to psychosocial risks. The objective of the study is to describe the existing literature on telework in its historical and conceptual evolution, identifying the associated psychosocial risk factors, their consequences on teleworkers, and management measures aimed at their mitigation in order to promote a safe work environment. The methodology of the present study was based on a narrative review of scientific evidence published in the last 10 years, using academic databases such as Pubmed, PsycInfo, Scielo, Science Direct, Google Scholar, books and governmental repositories. The most frequently reported psychosocial risk factors in teleworkers range from conflict and disruptions between work and family life, work overload, long working hours, high levels of time pressure, violation of boundaries, invasion of privacy, rapid digitalization, poor environmental conditions, job insecurity, work-social isolation, cyber mistreatment (cyberbullying), violence and gender. These psychosocial risks have caused problems at the level of teleworker's health causing musculoskeletal disorders, visual fatigue, insomnia, anxiety, depression, stress, among others. But the consequences have also been reported at the organizational level by presenteeism, ineffective communication and lower organizational commitment, affecting the productivity of companies. Therefore, management measures such as training, communication, leadership, health promotion, social and psychological support have shown to have a favorable impact as intervention of psychosocial risks of telework and it is necessary to involve the participation of the government, the

employer, the employee and their representatives to address psychosocial risks effectively.

Keywords: telework, occupational risk, psychosocial impact, occupational health, risk management (Source DeCS)

I. INTRODUCCIÓN

En respuesta a la necesidad, a la creciente demanda de flexibilidad y autonomía en el lugar de trabajo, el teletrabajo se convirtió en una solución novedosa que permitía a los trabajadores completar sus tareas desde cualquier lugar y en horarios más flexibles (1,2). No sólo se consolidó como una opción práctica y eficaz, sino que se convirtió en un componente crucial para la continuidad y la resistencia de las empresas y las economías en tiempos de crisis.

La idea del teletrabajo existe desde hace más de medio siglo junto con Norbert Wiener, Jack Nilles y Alvin Toffler como figuras representativas, pero a pesar de su introducción, esta modalidad tuvo un crecimiento paulatino ya que fueron pocas las industrias que la adoptaron, y además pudo ser una herramienta útil para empleados con discapacidad, enfermedades crónicas e incluso el cáncer (2–5). Como consecuencia, la evolución del teletrabajo a lo largo de historia y las diversas investigaciones realizadas ha permitido la existencia de diferentes terminologías además del teletrabajo, como trabajo a distancia o trabajo remoto, trabajo a domicilio y trabajo basado en el domicilio; estas tienen diferencias ya sea por el lugar de trabajo, el tiempo empleado y la flexibilidad. El teletrabajo viene a ser una subcategoría del trabajo a distancia y está definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como el uso de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) con el fin de realizar trabajos en un lugar distinto del trabajo predeterminado (6).

Durante la pandemia del Covid-19, el teletrabajo cobra una mayor importancia de forma concreta debido a que la actividad laboral se había visto considerablemente afectada. Los gobiernos implementaron diversas políticas de distanciamiento social, que afectó alrededor del 81% de la fuerza laboral mundial y millones de personas se enfrentaron a pérdidas de ingresos y despidos como consecuencia de las catastróficas pérdidas que estaban sufriendo las empresas de todos los sectores económicos, especialmente las más pequeñas (7). Por lo que, muchas empresas han tenido que adaptarse al teletrabajo, permitiendo a los empleados trabajar desde casa utilizando la TIC, pero sin conocer las condiciones en que deberían adaptarse, y se convirtió en una nueva normalidad requerida para la forma de trabajar, con el fin de salvaguardar la salud (8).

A medida que el teletrabajo iba creciendo, investigadores de diversos campos, como la tecnología de la información, el derecho, la psicología, la salud, la gestión y el transporte, han examinado la noción para determinar sus causas e implicaciones a nivel individual, familiar, organizativo y social (4). Así mismo, el teletrabajo había demostrado ser ventajoso para mantener la continuidad de las empresas, proteger la salud de los empleados y garantizar el cumplimiento de las restricciones sociales establecidas por los gobiernos, además permitía la flexibilidad, la autonomía, creatividad, el equilibrio entre la vida laboral y personal (1,9,10). Sin embargo, el teletrabajo plantea otros riesgos en la salud por la reducción de la actividad física, aumento de un comportamiento sedentario, un mayor tiempo de exposición frente a la pantalla (11).

Otros estudios han reportado riesgos ergonómicos como trastornos musculoesqueléticos, debido a que se realizan en lugares de trabajo improvisados, dificultando la evaluación de riesgos y la implementación de normas de seguridad y salud en el trabajo por parte de la empresa (12,13).

Por otro lado, se ha identificado diferentes riesgos psicosociales a los que se ve expuesto el teletrabajador como aislamiento social, conflicto entre trabajo-familia, invasión a la privacidad, sobrecarga laboral, inseguridad laboral, ciberacoso, violencia, tiempo de trabajo no estructurado por las largas jornadas, disminución de los periodos de descanso, la rápida digitalización, entre otros (13–15). Estos riesgos condujeron al estrés mental elevado o también llamado “tecnoestrés” (por la imposibilidad de desconectarse del trabajo fuera del horario laboral porque físicamente no es posible) (16,17). Además, el teletrabajo en situaciones normales era diferente al desarrollado en la pandemia del Covid-19, ya que los teletrabajadores presentaban niveles de ansiedad superiores a las normales (9). El estrés trajo consecuencias negativas tanto en la vida personal como profesional. A nivel personal se pueden incluir respuestas psicológicas, respuestas físicas y cambios en el comportamiento (como el aumento de consumo de sustancias nocivas como el alcohol, tabaco y drogas) (14,18). La Unión Europea reportó una encuesta sobre personas que se habían sentido ansiosas la mayor parte del tiempo, pasando del 11% del 2016 al 18% en el 2020 (19). Asimismo, según las estadísticas de la OMS, se estimó que para el 2022, la pandemia de COVID-19 había provocado un incremento del 25% de los trastornos de ansiedad y la depresión, siendo los jóvenes y las mujeres las más afectadas (20). En cuanto a las implicancias a nivel

profesional, puede abarcar menor satisfacción laboral, reducción del compromiso laboral y abandono del trabajo; lo que conlleva a costos significativos en la productividad para las empresas (16).

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, plantea algunas regulaciones sobre el teletrabajo con el objetivo de proporcionar un marco jurídico que garantice el respeto de los derechos de los trabajadores en entornos de trabajo justos y seguros. Abordan cuestiones específicas relacionadas con el trabajo a distancia, como la salud y la seguridad, la conciliación entre la vida laboral y familiar y la protección de datos, adaptándose a las realidades de los empleos que aparecieron después de la pandemia (13). En el Perú, la Ley N° 31572 “Ley del Teletrabajo”, es la normativa vigente en la que se establece el marco legal para el desarrollo del teletrabajo, tiene el objetivo de regular el teletrabajo para garantizar los derechos de los trabajadores y fomentar un lugar de trabajo flexible y seguro, algunos aspectos que se destacan es el horario y la jornada laboral, la seguridad y salud en el trabajo, derechos y obligaciones del empleado y el empleador (21); a pesar de ello, la ley presenta algunas limitaciones y deficiencias como la falta de claridad en la definición de teletrabajo, tampoco establece las medidas suficientes para proteger los derechos del teletrabajador.

En la literatura encontramos medidas preventivas para minimizar los riesgos psicosociales, así como establecer una vigilancia periódica del estado de salud de sus teletrabajadores (15). En el mismo sentido, la OIT brinda un documento de gestión para prevenir y minimizar los riesgos psicosociales y los problemas de salud

mental abarcando temas desde el ambiente de trabajo, las condiciones del teletrabajador (carga, ritmo, horario), el liderazgo, la comunicación, el apoyo social, apoyo psicológico, entre otros (14).

La exposición continua a riesgos psicosociales puede ocasionar problemas significativos a nivel físico, mental e inclusive organizacional, como ya se ha descrito, ya que no sólo afecta la calidad de vida de los empleados, sino que también afecta la productividad y eficiencia de la organización. Desde la pandemia, el teletrabajo se volvió una práctica común, que transformó la vida laboral, exponiendo a los trabajadores a nuevos desafíos. Por ello, es necesario comprender la magnitud de estos riesgos, saber a qué nos enfrentamos para identificarlos claramente y poder gestionarlos de manera efectiva, para minimizar su impacto negativo. El impacto no se limita solo a la necesidad de dicha comprensión, sino que también cobra mayor importancia en un contexto en el que es probable que el teletrabajo se convierta en un hábito permanente o semipermanente en muchas industrias. En este sentido, la cooperación activa entre gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes deben ser conscientes de cómo equilibrar las necesidades de las organizaciones y de las personas al tiempo que se abordan los posibles efectos del teletrabajo sobre la salud y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable. Esto incluye el desarrollo de normativas y políticas para abordar estos riesgos, implementar programas de bienestar y salud mental y física adaptados al teletrabajo, y aumentar la conciencia de los trabajadores sobre cómo gestionar el impacto de los riesgos psicosociales y qué medidas adoptar, además de brindar adecuada supervisión y monitoreo por parte de sus empleadores. Esto garantizará

no sólo la protección de la salud de los empleados sino también la sostenibilidad y el éxito de las empresas.

El presente trabajo tiene la finalidad de responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales laborales en el desarrollo del teletrabajo, cómo impactan a nivel del teletrabajador y cuáles son las medidas de gestión efectiva para mitigar sus efectos?

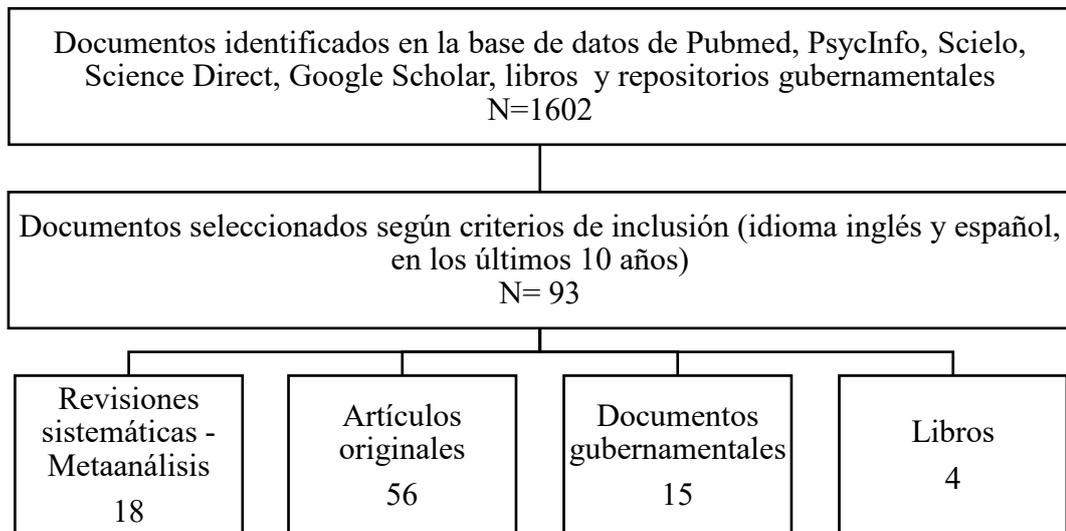
Se realizó una revisión bibliográfica, empleando la base de datos académicos como Pubmed, PsycInfo, Scielo, Science Direct, Google Scholar, libros y además de repositorios gubernamentales. Los términos de búsqueda incluyeron palabras clave como “teletrabajo”, “trabajo remoto”, “trabajo a distancia”, “telecomuniting”, “riesgo”, “factores de riesgo”, “riesgos psicosociales”, “riesgos laborales”, “estrés”, “tecnoestrés”, “impacto psicosocial”, “salud laboral”, “organización” y “gestión de riesgos”.

Se consideraron los siguientes criterios de inclusión: trabajos publicados en inglés y español, publicados entre enero del 2014 a diciembre del 2024, trabajos de revisiones sistemáticas, metaanálisis, artículos originales, documentos gubernamentales y libros académicos. Mientras que los criterios de exclusión fueron: investigaciones de tipo ensayos clínicos, pseudo-experimentales, estudios de cohorte, casos y controles, series de casos, opinión de expertos y cartas al editor, además de normativas que no se encuentren vigentes.

Los documentos fueron almacenados en un gestor de referencias (Zotero). Adicionalmente los documentos fueron almacenados en una matriz en Excel para el análisis para su redacción final. También se solicitó al Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia la aprobación del proyecto de la investigación; puesto que el presente trabajo no representa ninguna amenaza para las personas y la gestión de los datos se ajustó a la práctica de Conducta Responsable en Investigación.

En total se realizó una revisión de 93 documentos luego de aplicar los criterios de inclusión.

Flujograma de recolección de información



Fuente: Elaboración propia

II. OBJETIVOS

Objetivo general:

Describir la literatura existente sobre el teletrabajo en su evolución histórica y conceptual, identificando los factores de riesgos psicosociales asociados, sus consecuencias en los teletrabajadores, y las medidas de gestión destinadas a su mitigación.

Objetivos específicos:

- Describir la evolución del teletrabajo a lo largo de la historia y revisar los conceptos actuales del teletrabajo
- Identificar y determinar los factores de riesgos psicosociales en el teletrabajo.
- Describir las consecuencias de los riesgos psicosociales del teletrabajador.
- Describir medidas de gestión para mitigar los riesgos psicosociales en el teletrabajo.

III. DESARROLLO DEL ESTUDIO

3.1. EVOLUCIÓN DEL TELETRABAJO Y CONCEPTOS ACTUALES

3.1.1. Antecedentes

El modelo laboral del teletrabajo comenzó en la década de los sesenta con Nobert Wiener, un matemático estadounidense (5). Es en la década de 1970 a raíz de la crisis del petróleo, que coincidió con la expansión y descentralización de la tecnología informática, que aparece el concepto de “telecommuniting”, acuñada por Jack Nilles, un ingeniero que trabajaba en la Administración Nacional de Aeronáutica y del Espacio (NASA, por sus siglas en inglés), él tenía como principal objetivo reducir el costo y el tiempo de desplazamiento al trabajo (2,4,22). Posteriormente, Nilles reemplaza el término de “telecommuting” por “telework” para referirse a una variedad de actividades relacionadas con el trabajo que son posibles gracias a las TIC’s, ya que estas herramientas facilitan realizar las actividades laborales fuera de las instalaciones de las oficinas del empleador (2,23).

Nilles inspiró a otros autores como Schiff y Alvin Toffler, éste último consideraba al teletrabajo no solo como la reducción de tiempo y costos, sino también las previsiones de Toffler incluían comunidades más estables, industrias prósperas, reducción de la contaminación y nuevas estructuras familiares (2,22). Los pronósticos de Toffler se concretaron, puesto que en la década de 1970 y 1980, las empresas privadas comenzaron a reclutar y contratar programadores informáticos,

promoviendo una forma de ayudar a las personas a equilibrar las obligaciones laborales y familiares, a medida que aumentaba el número de parejas con dos ingresos (24).

3.1.2. Las tres generaciones del teletrabajo y el impacto de las TIC's

Messenger detalló la evolución del teletrabajo a lo largo de tres generaciones (**Tabla 1**) (2):

Tabla 1. Las 3 generaciones del teletrabajo

Generación	Características más importantes
Home Office	Etapa estacionaria debido a que las TIC's no permitían al empleado movilizarse mientras trabajaba, como demostración de lo anterior, los teléfonos y las computadoras dependían de una conexión a electricidad permanente.
Mobile Office	Por la evolución de las TIC's que se dio a pasos agigantados; los trabajadores utilizando dispositivos móviles como laptops, tabletas y teléfonos inteligentes, brindándoles a los empleados la flexibilidad y la capacidad de trabajar en diversos entornos, como cafés, trenes o espacios de coworking.
Virtual Office	Este periodo se basó en la conectividad a través del Internet y la creación de World Wide Web en 1989 por Tim Berners-Lee, estos hechos propiciaron a la accesibilidad de conexión desde cualquier lugar, en cualquier momento y por ende el trabajo sea omnipresente.

Fuente: Tabla elaborada a partir de Messenger -2019 (2).

Por otro parte, es importante reconocer que la evolución del teletrabajo no hubiese sido posible sin el desarrollo de las TIC's siendo más factible en algunas profesiones e industrias. De acuerdo a los datos de la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, el 2015, la proporción de trabajadores era mayor en el sector de las TIC's, seguida de servicios empresariales, actividades de publicación, audiovisual, y radiodifusión, el sector inmobiliario, el sector educación, telecomunicaciones y los servicios financieros (25). Mientras que en el Perú, antes de la pandemia, las ocupaciones que más teletrabajaban eran los administradores de empresas, agentes de ventas, firmas comerciales, pero para el 2022, la situación cambió, siendo los estadísticos, financieros, educadores y administrativos quienes concentraron más de la cuarta parte del total de teletrabajadores (26). Las TIC's permitieron a las empresas transformar la organización laboral, optimizando el uso del espacio y facilitando la descentralización, lo que permitía a las empresas reducir los costos y aumentar la eficiencia logística; sin embargo, el impacto no fue lineal, si bien se podía disminuir el tiempo de viaje, por otro lado, se incrementaba el consumo energético dentro de los hogares, revelando un balance complejo en su efecto ambiental y energético (23).

En los países industrializados, el teletrabajo fue crucial y, a medida que más empresas lo utilizaban, su cuota mundial iba en aumento. Casi cuatro millones de personas en Estados Unidos trabajan desde casa al menos la mitad de su jornada (5). En comparación con la Unión Europea, se

registró que el porcentaje de empleados que trabajan desde casa aumentó entre 2009 y 2019, pasando del 5,2% al 9% respectivamente; pero a pesar de las previsiones esperanzadoras que demostraba, el teletrabajo se había extendido lentamente hasta ese año, época en que se produjo la pandemia del Covid-19 teniendo un crecimiento rápido (25).

3.1.3. Teletrabajo y Covid-19

A raíz de que la Organización Mundial de Salud declarase la pandemia del Covid-19 oficialmente el 11 de marzo del 2020 (9), se generó periodos prolongados de cuarentena y distanciamiento social cambiando de manera significativa la vida cotidiana, los procedimientos de trabajo, la dinámica familiar y social, entre otras cosas (8).

Uno de los principales desafíos fue su impacto económico por la pérdida de miles de puestos de trabajo; en consecuencia, las empresas se vieron en la obligación de implementar la modalidad del trabajo remoto, tanto como medida de protección y en combinación con la solicitud de los gobiernos para evitar las aglomeraciones (8,27). Para el 2020 se perdieron 255 millones de empleos a tiempo completo, es decir, el 8,8% de las horas de trabajo en todo el mundo, los países peormente afectados fueron el sur de Asia, el sur de Europa, el Caribe y América Latina (siendo Perú uno de los países más afectados, con una pérdida de alrededor del 27%) (28). En el segundo trimestre de 2020, más de 23 millones de personas en América Latina y el Caribe se pasaron al

teletrabajo (29). El porcentaje de trabajadores en Europa que trabajaban a distancia pasó del 11% antes de la pandemia al 48% durante la misma, y el teletrabajo representó casi el 40% de las horas de trabajo remunerado durante la pandemia de Covid-19 (25,30).

En el Perú, para el 2021, los datos sociodemográficos específicos sobre la población económicamente activa según sexo, mostraron que las mujeres (16,5% del total de mujeres) teletrabajaban en una mayor proporción que los varones (6,9% del total de hombres), la razón puede verse explicada por las ocupaciones que favorecen el teletrabajo; así mismo, los adultos mayores (60 años a más) asalariados fueron los que tuvieron mayores tasas de teletrabajo (17,3%) seguida de los adultos de 30 a 59 años (14,1%) (26).

La rápida transición que ha generado la pandemia del Covid-19 en la modalidad de trabajo ha afectado el bienestar de los empleados tanto en su salud como en su productividad. Asimismo, un estudio aplicado a trabajadores brasileños, encontraron diferencias significativas entre los trabajadores con experiencia antes del Covid-19 y los que no tenían experiencia alguna de teletrabajo y que se vieron obligados a realizarlo presentando mayor riesgos ergonómicos y psicosociales (31). Una revisión sistemática afirma que el paso al trabajo a distancia ha cambiado la forma de organizar el trabajo, lo que repercute en el rendimiento, la productividad y el bienestar de los trabajadores (32).

3.1.4. Definiciones

Se han desarrollado diferentes conceptos acerca del teletrabajo por diversos autores tanto por su evolución, por el desarrollo de las TIC's y por el lugar en donde puede llevarse a cabo (24). Uno de los estudios menciona que, para establecer la definición del teletrabajo, se debe considerar seis factores (**Tabla 2**) (33):

Tabla 2. Factores a considerar para definir el teletrabajo.

Factor	Tipo	Característica
Tiempo	Parcial	Realizan ocasionalmente tareas laborales fuera de la base de operaciones designada.
	Completo	Realizan la mayoría o la totalidad de las tareas relacionadas con el trabajo fuera de la base de operaciones designada.
Ubicación	Fija	El empleado trabaja principalmente desde casa o desde otro lugar fuera de la base de operaciones.
	Móvil	El empleado puede trabajar desde varios lugares fuera de la base de operaciones designada.
Horario	Fijo	Los empleados tienen asignados días y horas durante los cuales realizan sus tareas fuera de la base de operaciones.
	Variado	Varía el número de días y horas que se trabaja fuera de la base de operaciones designada.
Colaboración	Escasa	Los trabajadores de la base de operaciones establecida necesitan colaborar mínimamente con sus compañeros.
	Alta	Los trabajadores requieren una alta interacción con sus compañeros en la base de operaciones establecida.
Sincronización	Secuencial	Las tareas interdependientes realizadas por los empleados se suceden una tras otra (por ejemplo, correo electrónico, fax)
	Simultánea	Las tareas interdependientes realizadas por los empleados ocurren juntas (por ejemplo, teleconferencia, videoconferencia)
Autonomía	Baja	Los trabajadores tienen un control limitado sobre cuándo, cómo y si trabajan a distancia.
	Alta	Los trabajadores tienen muchas opciones sobre cuándo, cómo y si trabajan a distancia.

Fuente: Tabla modificada a partir de Nicklin, Cerasoli y Dydyn – 2016 (33)

Para la OIT el “trabajo a distancia” o “trabajo remoto”, es un término que actualmente no cuenta con una conceptualización internacional, pero engloba una serie de actividades laborales que no se llevan a cabo en el lugar de trabajo designado, es decir, incluye diversas modalidades, como el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio (Tabla 3) (6).

Tabla 3. Definiciones según la OIT.

Término	Definición
Teletrabajo	Basadas en dos componentes: la totalidad o una parte del trabajo se realiza en un lugar distinto del lugar de trabajo designado y la realización de la tarea utilizando las TIC's como un ordenador, una tableta o un teléfono (móvil o fijo)
Trabajo a domicilio	Se refiere al trabajo que se realiza total o parcialmente y de manera exclusiva en el domicilio del trabajador.
Trabajo basado en el domicilio	Es una subcategoría del “trabajo a domicilio” y está definido como aquellos trabajadores que desempeñan su trabajo principalmente en casa, sin importar que sea el lugar oficialmente designado como el lugar de trabajo predeterminado.

Fuente: Tabla elaborada a partir del documento de la OIT -2020 (6).

Los conceptos presentados se encuentran interrelacionados y además, la OIT menciona otras categorías del teletrabajo que son el teletrabajo desde el domicilio (son teletrabajadores que realizan tareas en el propio domicilio del trabajador) y el teletrabajo basado en el domicilio (trabajadores que realizan un trabajo y que responden a los criterios del teletrabajo) (6). También es importante mencionar que existe una diferencia de las terminologías en inglés entre “telework” y

“telecommuting”, porque en español no la hay; definiéndose “telecommuting” como aquel lugar que mantiene una oficina y se realiza a tiempo parcial; sin embargo, en Estados Unidos estos términos muchas veces son usados como sinónimos (22,24).

Hemos visto que cada una de estas modalidades ofrece distintos grados de flexibilidad y adaptación; por lo que, comprender estos conceptos y modalidades, nos será útil para la identificación y análisis de las diferentes investigaciones respecto a los riesgos psicosociales del teletrabajo.

3.2. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO

Los riesgos psicosociales son aquellos elementos de la planificación, organización y gestión del trabajo, así como de su entorno social, que pueden provocar daños psicológicos o sociales a los empleados, afectando de manera negativa su salud mental y su bienestar (34).

Las diversas investigaciones sobre el teletrabajo y sus beneficios son contradictorias y poco concluyentes (35,36). Algunas de las ventajas han sido descritas en distintos niveles; a nivel individual, permite una mayor autonomía, mejora el rendimiento y la productividad y elimina los tiempos de traslado; para las organizaciones, representa un aumento en la productividad, permite una oferta de trabajo amplia y variada, reduce el

ausentismo y optimización del uso del espacio físico, al mismo tiempo que fortalece la imagen de flexibilidad de la empresa; por último, en el ámbito social, el teletrabajo contribuye a la reducción del tráfico y la contaminación, así como a la disminución de la discriminación laboral a personas con discapacidad (1,23,33).

A pesar de conocer las ventajas que ha proporcionado esta modalidad de trabajo, las diferentes investigaciones han demostrado que los teletrabajadores encuentran nuevos problemas como los factores de riesgos psicosociales que se presentan a continuación:

A. Conflicto entre trabajo - familia

Una de las razones por las que se produce este conflicto es por la gestión ineficaz del tiempo, ya sea por las demandas laborales o que no se disponga del tiempo suficiente para cumplir las tareas, provocando la prolongación de la jornada laboral e interfiere o invade el tiempo de ocio y descanso, como se ha demostrado en algunos estudios (15,34,37). En la pandemia, una encuesta en Europa reveló que el 22% de los padres teletrabajando exclusivamente desde casa con hijos menores de 17 años dijeron tener dificultades para concentrarse en el trabajo debido a la familia, en comparación con el 8% de aquellos que trabajaban en otros lugares y el 5% de los teletrabajadores que no tenían hijos (19).

En una revisión sistemática donde evaluaron 43 artículos encontraron que 7 de 12 análisis transversales, se asoció con un peor equilibrio entre vida laboral y familiar (10). A diferencia de un trabajo meta-analítico donde se examinó la conexión entre el teletrabajo y las medidas bidireccionales del conflicto trabajo-familia, incluyendo la interferencia del trabajo con la familia y la interferencia de la familia con el trabajo, los hallazgos demostraron que el teletrabajo se asocia con niveles significativamente más bajos de interferencia del trabajo con la familia ($\rho = -0.09$, IC 95% [-0.13, -0.05]), sugiriendo que trabajar desde casa puede beneficiar a los empleados en su equilibrio entre trabajo y vida personal; sin embargo, la interferencia de la familia con el trabajo ($\rho = 0,05$, IC 95% [-0,04, 0,13]) no muestra una relación significativa con el teletrabajo; a pesar de los resultados encontrados, también se destaca que se puede incrementar las interrupciones familiares durante las horas laborales, dificultando así la creación de límites claros, como es en el caso de las mujeres que a menudo enfrentan la expectativa de cumplir con múltiples roles simultáneamente, reportan niveles más altos de conflicto trabajo-familia en comparación con sus colegas masculinos, lo que indica que la simple posibilidad de trabajar desde casa no garantiza un equilibrio favorable (38). Dicho de otro modo, se necesita de ciertas condiciones para que exista equilibrio entre trabajo y familia, según el entorno institucional, la presencia de límites definidos, control psicológico y supervisión (39).

B. Interrupción laboral-familiar

Las interrupciones son cambios inesperados de la conducta y dificultan la secuencia del trabajo; por lo que, consume recursos cognitivos y de tiempo afectando el desempeño e impidiendo el retorno a la tarea (40).

El estudio cualitativo de Jaiswal et al. nos describe las razones por las que el teletrabajador tiene interrupciones laborales, aquí se destaca la dificultad por la falta de espacio de trabajo (no existe un espacio en casa, muebles inadecuados para un trabajo prolongado, distracciones relacionadas al hogar, problemas con el internet, cortes frecuentes de energía), dificultad en el intercambio de conocimientos (poca fluidez, falta de intercambio de ideas, falta de aprendizaje entre pares) y ansiedad por preocupaciones sobre la seguridad de los datos (dado que los empleadores tuvieron que reforzar la confianza en los empleados de muchas maneras, y los empleados tuvieron que adaptarse a las técnicas actualizadas de seguridad de datos) (8). Las interrupciones descritas se producen en relación a la parte laboral, pero también puede presentarse por el entorno familiar. En otro estudio donde se evaluó las interrupciones por parte de la familia durante las horas de trabajo, mostró que los empleados tienden a sentirse menos comprometidos con su labor, esto ocurre porque esas interrupciones pueden generar estrés (ya sea como un desafío o como un obstáculo) y afectar la satisfacción de los empleados con su modalidad de trabajo (40).

C. Sobrecarga laboral

Una de las razones de sobrecarga laboral son los problemas técnicos como la mala conexión a internet, problemas de funcionamiento de la TIC, dificultad para procesar los datos que generan acumulación de la tarea; otra razón es la multitarea, es decir, hacer varias tareas de varios tipos simultáneamente, lo que genera una mayor carga de trabajo (15).

Antes de la pandemia, algunos estudios mostraban al teletrabajo como beneficioso en este aspecto, tal como lo demuestra un cuestionario aplicado a 1806 empleados canadienses que teletrabajaban, que tuvo como resultado que el teletrabajo influía en la reducción de los impactos nocivos de la sobrecarga laboral (41). Sin embargo, en la pandemia esta modalidad de trabajo se convirtió en una práctica frecuente y a menudo a tiempo completo, lo que generó un aumento de la carga de trabajo y su intensificación (como jornadas más largas frente al ordenador durante el día, trabajando los fines de semana, en ocasiones bajo presión de los superiores), llegando a afectar negativamente la salud de los empleados (42).

D. Largas jornadas de trabajo y cortos periodos de descansos

Trabajar a distancia puede suponer jornadas laborales más largas y más trabajo los fines de semana y por las noches, en parte por las actividades laborales que han sustituido parcialmente al tiempo dedicado a desplazarse al lugar de trabajo, a los cambios en los hábitos de trabajo y

a la difuminación de los límites entre el empleo remunerado y la vida personal (9,29,42,43). Otra razón, es que puede asociarse a presiones de productividad por parte de la dirección (42) incrementándose el número de horas y la intensidad del trabajo (8).

Dentro de la revisión de Vlesshouwers et al., algunos de los trabajos revelaron asociación entre el teletrabajo y aumento de horas de trabajo (10). Además, en la pandemia, diferentes estudios reportaron que las jornadas laborales eran más largas y requerían de más esfuerzo (42).

Por otra parte, no existen muchos trabajos de investigación respecto a los periodos de descanso mientras se teletrabaja, pero en un artículo donde se realizó una encuesta electrónica aplicada a 382 teletrabajadores de Reino Unido, informaron que en comparación con los que informaron una alta frecuencia de pausas, los que declararon una baja frecuencia de descansos eran más propensos a declarar fatiga mental (OR ajustado= 5,62), descanso inadecuado (OR ajustado= 3,22) y sueño deficiente (OR ajustado = 3,22) (44).

E. Niveles elevados de presión por el tiempo

Una de las ventajas ya mencionadas del teletrabajo es la autonomía, pero puede verse aprovechada por los empleadores para aumentar el nivel de presión; por ejemplo, cuando un empleado recibe un correo electrónico de la empresa, se espera que responda rápidamente, lo que le obliga a

reorganizar sus prioridades, a trabajar más allá de su horario laboral y a esperar más de él (42).

Thulin et al. en su trabajo con 456 teletrabajadores como funcionarios públicos, obtuvo que la percepción de la presión temporal no estaba directamente vinculada al tipo de tareas realizadas (rutinarias/administrativas o analíticas/investigativas), sino más bien a las variaciones en la práctica del teletrabajo (los empleados que teletrabajan fuera del horario laboral experimentan mayor presión temporal que aquellos que no lo hacen), factores sociales y familiares (como tener hijos y ser mujer) (35). De manera similar, las investigaciones llevadas a cabo durante la pandemia demostraron que el teletrabajo a tiempo completo, conllevaba a pasar más horas delante de un ordenador como trabajar jornadas más largas, desarrollándose en ocasiones bajo la presión de plazos establecidos por los superiores (42).

F. Violación de los límites e invasión de la privacidad

Alguna de las razones por las que se presenta la violación de límites es por el cambio de límites entre el tiempo de trabajo y el tiempo libre; es decir, los trabajadores se ven obligados a responder llamadas y realizar tareas fuera del horario laboral establecido, lo que conlleva a tener una disponibilidad constante (8,15). En un estudio aplicado a docentes de universidades en Brasil, mostró que las violaciones de límites estaban relacionadas con el trabajo y la vida personal y estaban negativamente

asociadas con el bienestar del profesorado; además, encontraron diferencias de género, siendo las docentes mujeres la más afectadas (45).

Los resultados de dos estudios realizado en el contexto del teletrabajo obligatorio en el hogar durante la pandemia, reveló que las violaciones de límites en el trabajo y el hogar disminuyen la satisfacción en sus respectivos dominios (trabajo - hogar), y que un aumento de las tareas incompletas en ambos dominios se asocia a la violación de los límites entre el hogar y el lugar de trabajo (mientras que las tareas laborales incompletas pueden ser perjudiciales para la satisfacción laboral pero no para la doméstica, las tareas domésticas inacabadas pueden ser perjudiciales para la satisfacción de ambos dominios) (46).

Por otra parte, la invasión de la privacidad está relacionada con la conectividad electrónica excesiva, lo que puede generar una sensación de vigilancia constante y, por ende, aumentar la carga de trabajo percibida por los teletrabajadores (47). Otro estudio evaluó la privacidad entorno al lugar de trabajo; se encontró que los que se sentían hacinados en casa y los que declararon niveles de ruido más altos en sus espacios de trabajo domésticos tenían peor ajuste de privacidad y se relacionaba de forma negativa con los niveles de fatiga laboral durante el confinamiento por la pandemia (48).

G. Rápida digitalización

Como el teletrabajo utiliza las TIC's, el teletrabajador se ve en la obligación de aprender rápidamente nuevos programas, aplicaciones y lenguajes, lo que puede representar un esfuerzo cognitivo adicional (15). Elldér estudió, en su trabajo, el fenómeno del teletrabajo en Suecia para su aceptación y capacidad de ejercerse durante los periodos de 2005-2006 y 2011-2014 y los resultados apuntaron a que la ocupación, el grado de estudios alcanzados y el campo de empleo estaban en relación con la velocidad de adopción del teletrabajo, ya que los profesionales de sectores tecnológicos o con mayor nivel educativo habían experimentado una transición más rápida, en comparación que aquellos en ocupaciones que requerían presencia física o en sectores con menor digitalización habían avanzado más lentamente, lo que hace advertir que hay que tener en cuenta las particularidades de cada uno de los grupos profesionales a la hora de diseñar e implementar políticas de teletrabajo (49).

H. Malas condiciones ambientales

El teletrabajo permite una locación diferente a la oficina por lo que da opción a trabajar en lugares como cafeterías, hoteles, etc, con todas las implicaciones que ello conlleva como la falta de privacidad, interrupciones, la mala conexión a internet, problemas ergonómicos, entre otros (15). En el estudio transversal de Sato et al., tuvieron como objetivo investigar la asociación entre los entornos de teletrabajo y el dolor de hombro en los teletrabajadores japoneses, encontrándose que la

luminosidad inadecuada del escritorio (OR=1,39; IC del 95%, 1,09-1,78), el espacio inadecuado para los pies (OR=1,27; IC del 95%, 1,02-1,58) y la temperatura y humedad (OR=1,41; IC del 95%, 1,16-1,72) se asociaron al dolor de hombro (50). Otro estudio realizado por medio de un cuestionario a 4112 teletrabajadores de una compañía de seguros de Japón, encontraron que el uso de mesas y sillas desproporcionadas (OR=1,60; IC, 1,05-2,44), así como el trabajo en sofás (OR=1,89; IC, 1,05-3,41) o cojines de suelo (OR=2,23; IC, 1,33-3,74), se asocia con dolor en el cuello, los hombros y la parte baja de la espalda, además se relacionó con un rendimiento laboral deficiente (51).

I. Inseguridad laboral

La pandemia generó que los trabajadores tengan una mayor inseguridad laboral. Para abril del 2020, la encuesta registrada en la Unión Europea, mostró que el 5% que formaban parte de la fuerza laboral declaró haber perdido su empleo de forma permanente y el 23% afirmó haber perdido sus contratos o empleos temporalmente, siendo los hombre menores de 35 años los más afectados (19). Además, los encuestados de entre 18 y 49 años eran más propensos a preocuparse por perder su empleo (16% en abril y 10% en julio del 2020) que los mayores de 50 años (14% en abril y 9% en julio del 2020) (30). Los resultados del estudio aplicado a empleados rumanos mediante una encuesta indicaron que el teletrabajo incrementó la sensación de inseguridad laboral entre los empleados

durante la pandemia, lo que puede conllevar a una disminución del compromiso organizacional (37).

La inseguridad laboral se exacerbó en el contexto de la pandemia, pero es importante tenerla presente en nuestra nueva normalidad y que forme parte de una política de seguridad y salud en el trabajo para enfrentar los desafíos futuros.

J. Aislamiento laboral y social

El aislamiento laboral puede observarse por la percepción que tiene el teletrabajador de aislamiento respecto a los demás (10). Esto ocurre en función de que los teletrabajadores que no interactúan con tanta frecuencia a diferencia de los trabajadores tradicionales, tienen pocas probabilidades de establecer relaciones sociales con sus superiores y colegas (15,29). Además de que la percepción del aislamiento varía según el apoyo organizacional y las características individuales, pues algunos empleados valoran la autonomía que ofrece el teletrabajo, mientras que otros experimentan una sensación de exclusión, lo que resalta la importancia de la calidad y cantidad de interacción social en el entorno laboral como un factor clave para la satisfacción y productividad de los teletrabajadores (39,52).

Los participantes de un estudio afirmaron sentir que el trabajo era robótico e informaron sentimiento de soledad por la ausencia de humor

y diversión naturales que se daban en las oficinas (8). También en el estudio prospectivo de Vries et al, en funcionarios públicos, se encontró que la sensación de aislamiento profesional estaba significativamente correlacionada tanto con el teletrabajo parcial como total (53). Una revisión adicional sobre el teletrabajo durante la pandemia de Covid-19, notó que trabajar desde casa aumenta las posibilidades de sentirse solo y aislado, lo que afecta los niveles de estrés, la salud mental y el bienestar de los trabajadores remotos (54).

K. Maltrato cibernético (ciberacoso) y violencia

Debido a la gran dependencia del teletrabajo de las TIC's y del uso de Internet, los empleados pueden estar en peligro de sufrir acoso cibernético; generándose entre colegas, superiores y subordinados, empleados y clientes o miembros del público, teniendo repercusiones en la salud mental de los trabajadores (29).

A través de una encuesta anónima, transversal, realizada vía Internet a 1200 empleados japoneses de 20 a 64 años informaron que el 8% experimentaron acoso cibernético semanalmente, siendo los factores como la edad más joven, una posición gerencial, una mayor carga de trabajo, una difusión activa de información a través de Internet, y la frecuencia del teletrabajo; así mismo, identificaron un grupo que eran víctimas de acoso tradicional (que no involucra formas electrónicas de contacto), encontrándose que los que sufrieron ambos tipos de acoso

(tradicional y cibernético) presentaron más alto estrés psicológico (OR = 12,63, IC del 95% = 4,20-38,03), insomnio (OR = 6,26, IC del 95% = 2,80-14,01) y soledad (OR = 3,24, IC del 95% = 1,74-6,04) (55).

Los resultados de otro estudio encontró que los trabajadores más jóvenes y los hombres experimentan más maltrato cibernético que los trabajadores mayores y las mujeres, y que factores como el control del trabajo, el apoyo social y el respaldo organizacional reducen la probabilidad de sufrirlo, mientras que altas demandas laborales y la inseguridad en el empleo aumentan el riesgo; además, el maltrato cibernético se asocia con un mayor malestar psicológico, agotamiento, síntomas físicos, intenciones de renunciar y afecto negativo, al mismo tiempo que disminuye la satisfacción laboral, el compromiso y la percepción de justicia, y está fuertemente relacionado con comportamientos desviados en el trabajo y experiencias de maltrato en persona (56).

Por otra parte, las tensiones entre familiares o compañeros de casa pueden aumentar la probabilidad de que un trabajador sea víctima de violencia y acoso doméstico cuando trabaja desde casa (29). Según la OIT, durante un brote de enfermedad infecciosa suelen aumentar el estigma social y la discriminación, así como los casos de acoso y violencia física y psicológica (14).

L. Género

Las mujeres siguen soportando la doble carga del trabajo y la familia en la mayoría de los países, ya que se encargan en gran medida de las tareas domésticas. Entre los factores de riesgo psicosocial que pueden ser más comunes y exclusivos de las mujeres se incluyen: el doble papel que desempeñan en el trabajo y en casa; la influencia de las expectativas sociales y los roles de género en la sociedad; el riesgo de violencia doméstica y acoso sexual en el trabajo; y la discriminación de género manifestada en mayores exigencias laborales y salarios más bajos (15). De manera adicional, las mujeres experimentan mayores niveles de estrés y menor bienestar a diferencia de los hombres, especialmente cuando asumen la mayor carga del hogar mientras teletrabajan (38,54).

Para julio del 2020, en el contexto de la pandemia, una encuesta electrónica realizada en Europa revelaba que el 34% de las mujeres con hijos menores de 12 años reportaron que su trabajo les impedía dedicar tiempo a su familia, en comparación con el 16% de aquellas sin hijos menores de 17 años y el 21% de las que tenían hijos de 12 a 17 años; además reportaron invertir 35 horas a la semana para el cuidado de los niños o abuelos y 18 horas a la semana para las tareas del hogar, a diferencia de los hombres con 25 y 12 horas por semana respectivamente (30). Otra encuesta online ejecutada a afiliados de Comisiones Obreras en España, mostró que las mujeres que teletrabajan tienen una mayor exposición a la baja influencia sobre su trabajo, menores posibilidades de

desarrollo e inseguridad laboral; mientras que aquellas que combinan teletrabajo y trabajo presencial tienen menos exposición a la inseguridad laboral (57).

Los riesgos psicosociales anteriormente descritos, son los que han sido más frecuentemente encontrados y reportados en diversos estudios.

3.3. CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO

Los riesgos psicosociales del teletrabajo han tenido un impacto significativo en la salud del trabajador, no solo a nivel mental y físico, sino también organizacional.

3.3.1. Consecuencias en la salud mental

Diferentes estudios han investigado acerca del teletrabajo y su impacto en la salud a nivel mental. Según un estudio transversal coreano, halló la influencia entre el teletrabajo y varias formas de insomnio, como el trastorno de latencia del sueño, trastorno de mantenimiento de sueño y el sueño no reparador (11,58). Otro estudio surcoreano, mostró que el teletrabajo está relacionado con síntomas de ansiedad y trastornos del sueño y la prevalencia de la ansiedad y los problemas de sueño era mayor entre los teletrabajadores que entre los no teletrabajadores (59). Además, los teletrabajadores a tiempo completo que suelen dormir mal, no solo

tienen problemas de ansiedad y sino también presentan síntomas depresivos (60).

La ideación suicida es otro de los impactos de los riesgos psicosociales en el entorno laboral del teletrabajo. Un estudio en japoneses observó que el clima de seguridad psicosocial deteriorado aumentaba el riesgo de ideación suicida y esta relación fue particularmente fuerte entre los teletrabajadores (61). Esto sugiere que la ausencia de un entorno laboral seguro y de apoyo puede hacer que este grupo sea más susceptible de sufrir problemas de salud mental. De igual forma, una encuesta realizada en Francia a 25977 empleados, mostraron que la prevalencia de la ideación suicida fue de 3.5%, sin diferencia de géneros, y que las exposiciones a factores de riesgos como el acoso laboral, la inseguridad laboral, la baja autoestima, el conflicto trabajo-familia, las altas demandas psicológicas, el bajo apoyo de colegas, el conflicto ético y el teletrabajo fueron identificados como causas contribuyentes significativos de la ideación suicida (62). Un estudio realizado en California evaluó el cambio en la prevalencia del estado de ánimo depresivo y la ideación suicida comparándolo con el periodo pre-pandémico, reportándose un incremento de la ideación suicida entre los trabajadores del periodo pandémico (63).

Las investigaciones sobre los niveles de ansiedad y depresión en teletrabajadores, antes de la pandemia, eran variados y dependían del

contexto tanto social como individual, por lo que, no había un resultado concluyente (64). Con la llegada de la pandemia, según un estudio estadounidense, las políticas de distanciamiento social provocaron un aumento de la prevalencia de la ansiedad y la depresión entre quienes empezaron a trabajar remotamente, entre un 5,4 % y 4,1% respectivamente; especialmente el incremento se dio en el noreste y el oeste del país, donde se implantaron medidas de confinamiento más estrictas (65). También, el estudio transversal surcoreano en teletrabajadores, mostró una asociación positiva entre el teletrabajo y síntomas de ansiedad y las mujeres que teletrabajaban presentaron mayor riesgo de depresión en comparación con quienes no teletrabajaban (66). Además otro estudio coreano, destacó que el aumento de conflicto trabajo-familia aumentaba los síntomas de ansiedad y depresión (67). Se descubrió que los empleados de hospital que trabajaban a distancia mientras estaban confinados en Francia presentaban una prevalencia significativa de trastornos de ansiedad relacionados con la carga mental, los cambios en el horario laboral, los problemas para teletrabajar debido a problemas de conexión a Internet o al ruido, los problemas para compaginar el trabajo con las obligaciones familiares, las alteraciones del sueño, la preocupación por la información de los medios de comunicación y la preocupación por la salud de un ser querido (68).

Por otra parte, en un estudio realizado en Francia e Italia, se ha encontrado que durante el teletrabajo realizado obligatoriamente durante

la pandemia, el aumento de las exigencias laborales llevó a un mayor uso de la tecnología y la adición a Internet como mecanismo de afrontamiento ante la inseguridad laboral, lo que a su vez agrava el agotamiento emocional (69). Así mismo, el excesivo uso de las TIC's puede llevar a un incremento del estrés tecnológico o también llamado "tecnoestrés" aumentando las tensiones psicológicas, el agotamiento tecnológico y disminuyendo el bienestar subjetivo; sin embargo, un recurso adicional que ayuda a adaptarse y a desenvolverse bien en el entorno de trabajo a distancia es la experiencia previa de trabajo a distancia (16,17,70). Pero no solo se ha reportado incremento del tecnoestrés y agotamiento, sino también diferentes investigaciones indicaron un aumento del burnout, ya sea por la ausencia de apoyo organizacional, la falta de separación entre trabajo y vida personal, junto con mayores demandas tecnológicas (16,71,72).

Las consecuencias del teletrabajo en la salud mental han demostrado ser perjudiciales, pero su gravedad dependerá de cómo se desarrolle el teletrabajo y del contexto social (11,16).

3.3.2. Consecuencias en la salud física

Uno de los principales impactos de los riesgos psicosociales a nivel físico, fueron los trastornos musculoesqueléticos, reportándose dolor como principal síntoma, afectando la zona lumbar, el cuello, los hombros, los brazos, las manos y las piernas; que estaba relacionado con

una ergonomía inadecuada en los puestos de trabajo a distancia, incluido el posicionamiento deficiente de las pantallas, áreas de escritorios pequeñas y sillas que no eran adecuadas (11,12,73–75).

Otro de los problemas asociados a los riesgos psicosociales del teletrabajo son los problemas oculares por el incremento de tiempo en las pantallas, los problemas disergonómicos del entorno y las malas condiciones ambientales como la iluminación inadecuada (76). Dentro los síntomas más frecuentes que se han reportado debido a la fatiga visual se incluye la sequedad ocular, irritación, visión borrosa, enrojecimiento ocular, fotofobia y dolor de cabeza (77,78).

El comportamiento sedentario ha sido otro de los efectos por la falta de desplazamientos y por las largas jornadas de trabajo sin descansos adecuados (11,79). Una revisión sistemática reveló que durante la pandemia del Covid-19 el comportamiento sedentario había aumentado en un 16% y la actividad física había disminuido en un 17%, la actividad física ligera disminuyó en un 26% y la actividad física moderada a vigorosa disminuyó en un 20% (80). Además, un estilo de vida más sedentario y los trastornos musculoesqueléticos que conlleva pueden dar lugar a un menor rendimiento en el trabajo (66). También se reportaron cambios relevantes en el estilo de vida, como lo menciona un estudio realizado en el sur de Europa, incrementándose el tabaquismo, consumo de alcohol y peor dieta (81).

Los problemas físicos también se ven exacerbados cuando no existe una adecuada salud mental, ya que el estrés y la carga emocional derivados del teletrabajo han contribuido al aumento del agotamiento, la fatiga, el dolor de cabeza, la tensión muscular y otros problemas musculoesqueléticos, afectando tanto el bienestar psicológico como la salud física de los trabajadores, lo que a su vez impacta en su productividad y calidad de vida (82). Además el estrés laboral, debido a la tensión en el trabajo y las largas jornadas laborales, se relaciona con un riesgo algo de accidente cerebrovascular y enfermedades cardiovasculares (83,84).

3.3.3. Consecuencias a nivel organizacional

El aumento del presentismo, que es la propensión a trabajar cuando se está enfermo, se ha relacionado con el teletrabajo, lo que puede ser perjudicial para el bienestar de los empleados y la eficacia de la empresa; de acuerdo a un estudio, el teletrabajo a tiempo completo puede aumentar el presentismo, lo que implica que las personas pueden trabajar cuando no se sienten en condiciones óptimas porque hay menos distinción entre el trabajo y el hogar; además, demostraron que teletrabajar cinco días a la semana era un factor significativo de empeoramiento del presentismo, junto con el aumento de los factores estresantes del trabajo, la disminución del apoyo social, el empeoramiento de las respuestas psicológicas y físicas al estrés y el empeoramiento de las alteraciones del sueño (85).

En términos de productividad una revisión sistemática, demostró que la productividad en el periodo prepandémico el 79% (n = 19) informaron que el trabajo desde casa aumentó o mejoró la productividad y el rendimiento personal u organizacional, mientras que el 21% (n = 5) demostró tanto un aumento como una disminución o ningún efecto (86). Por otra parte, de acuerdo a un estudio realizado durante la pandemia en el sur de Europa sobre los efectos del teletrabajo en la productividad, se observó que los teletrabajadores que experimentaron al menos un entorno doméstico desfavorable como la ausencia de espacio de trabajo privado, la calefacción insuficiente, iluminación inadecuada o falta de bienestar en el hogar, tenían un aumento del 6 % en el riesgo de empeoramiento de la productividad (81).

La comunicación eficaz y la cohesión del equipo de trabajo pueden verse obstaculizadas por la falta de presencia social que conlleva el teletrabajo, ya que la ausencia de interacciones en persona (cara a cara) puede generar una disminución en la cooperación improvisada y aumentar el riesgo de malentendidos, afectando así la dinámica laboral (87). Por el contrario, una comunicación organizacional eficaz puede aumentar la autoeficacia y disminuir el tecnoestrés, dos factores que pueden reducir el sufrimiento psicofísico (88).

Otro de los aspectos organizativos que pudo haber desafiado los riesgos psicosociales del teletrabajo por el aislamiento laboral y la disminución

de la interacción social son la cultura organizacional, la identidad y el compromiso organizacional debido a que los empleados pueden sentirse desconectados de la misión y los valores de la organización, afectando su sentido de pertenencia. El grado en que una persona se identifica con una determinada organización y participa en ella es una de las definiciones de compromiso organizativo que se han propuesto (10). De Vries et al. describe que los funcionarios públicos mostraron una relación significativa entre un menor compromiso organizacional y el trabajo diario en casa que aquel realizado de forma parcial (53). En contraste con otro estudio empleado a 265 trabajadores convencionales y teletrabajadores, mostraron que en comparación con los empleados tradicionales, los teletrabajadores muestran mayores niveles de confianza y compromiso organizativo (en cuatro dimensiones: identidad organizativa, confianza en las intenciones de los compañeros, confianza en los actos de los compañeros y confianza en las acciones de la dirección); sin embargo, los teletrabajadores, especialmente los varones, mostraron bajo compromiso organizativo (89). Las investigaciones demuestran que el liderazgo digital y transformacional es clave para mejorar el rendimiento y reducir conflictos, promoviendo un entorno de seguridad (90,91).

3.4. MEDIDAS DE GESTIÓN PARA MITIGAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO

3.4.1. Marco legal

Por la evolución del teletrabajo a lo largo de la historia podemos reconocer su crecimiento significativo a nivel mundial, impulsando la necesidad de establecer marcos legales que regulen esta modalidad laboral. La implementación de normativas legales sobre el teletrabajo en oficinas domésticas y telecentros, surgió en el estado de California, donde se originaron los estudios pioneros de Nilles (2).

Es importante establecer las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo enfocado en el teletrabajo y que se incluya la actualización de las responsabilidades de empleadores y teletrabajadores en cuanto a la protección de la salud y seguridad, considerando su impacto a nivel de la salud mental y física; la capacitación sobre pausas activas y su importancia; la promoción del bienestar físico y hábitos saludables mediante recursos digitales; la implementación de apoyo psicológico confidencial para los trabajadores; el liderazgo del equipo directivo como modelo en la gestión del estrés; y la posibilidad de permitir el préstamo o subsidio de equipos ergonómicos adecuados para garantizar condiciones óptimas de trabajo en casa (9).

La OIT brinda convenios, recomendaciones e informes generales como el “Convenio 177 sobre el trabajo a domicilio, 1996” que establece principios y normas para defender la igualdad de trato de los trabajadores a domicilio, salvaguardar sus derechos y fomentar entornos de trabajo

seguro y equitativo; también encontramos “R184 Recomendaciones sobre el trabajo a domicilio, 1996”, el informe “Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital”, “El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella: Guía de práctica”, “El trabajo a domicilio: De la invisibilidad al trabajo decente” y “ La OIT aboga por proteger mejor a los trabajadores a domicilio” (92). Es fundamental destacar que el documento sobre “El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella: Guía de práctica”, no es una normativa como tal, sino más bien es un documento orientativo que brinda recomendaciones y directrices para los gobiernos, empleadores y trabajador sobre cómo gestionar el teletrabajo de forma segura y eficaz durante y después de la pandemia Covid-19 (9).

Por su parte, algunas naciones europeas ratificaron el “Acuerdo Marco de la Unión Europea sobre Teletrabajo” en 2002 y el “Acuerdo Marco Europeo sobre Digitalización” en 2020, estos acuerdos pretendían dejar más claros los derechos, responsabilidades y protecciones de los trabajadores en los acuerdos de teletrabajo. Adicionalmente, los países como Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chequia, Estonia, Francia, Alemania, Grecia, entre otros, crearon definiciones estatutarias y legislación específica, así como convenios colectivos intersectoriales, sectoriales y/o de empresa sobre el teletrabajo, además, las revisiones legislativas se actualizaron y modificaron durante la pandemia abarcando tópicos sobre el régimen del teletrabajo, su nueva definición, la

organización del tiempo de trabajo, el derecho a la desconexión y las compensaciones (93).

En América Latina la aparición de normas que regulan el teletrabajo se ha dado a raíz de la pandemia del Covid-19. Países como Uruguay, Argentina y Colombia han creado legislaciones específicas para este tipo de trabajo, fomentando la voluntariedad, la reversibilidad y la desvinculación digital. En general, estas leyes pretenden garantizar unas condiciones de trabajo equitativas, la defensa de los derechos de los empleados y el cumplimiento de las normas de seguridad y salud laboral (94). Sin embargo, se enfrentan a dificultades para reducir las brechas tecnológicas y de conexión y agilizar los procedimientos administrativos, que son esenciales para el éxito de su aplicación en la zona.

La base legal para el teletrabajo en Perú se estableció en 2013, luego se crearon el Decreto de Urgencia 026-2020, el Decreto Supremo 010-2020-TR, el Decreto de Urgencia 127-2020 y se reforzó con la más reciente Ley 31572, que entró en vigor en septiembre de 2022 hasta la fecha (21,94). Esta ley crea regulaciones para el teletrabajo y el empleo a distancia, haciendo hincapié en la flexibilidad del lugar de trabajo y controlando elementos como las horas de trabajo y la desconexión digital. El objetivo primordial de esta normativa es crear un lugar de trabajo contemporáneo y justo, equilibrando las obligaciones de empleados y trabajadores. También incluye cláusulas relativas a la salud

y seguridad en el trabajo, que obligan a los empleadores a garantizar unas condiciones laborales adecuadas y a los teletrabajadores a realizar autoevaluaciones de riesgos (21).

3.4.2. Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales del teletrabajo

Para poder evaluar los riesgos psicosociales debemos de identificar los riesgos (cualitativo) y realizar una medición de los riesgos (cuantitativa) mediante la aplicación de instrumentos validados y confiables, estos dependen tanto del entorno y tipo del trabajo; por lo que existen diferentes herramientas como el Cuestionario de Contenido del Trabajo (JCQ, por sus siglas en inglés); Cuestionario de Desequilibrio entre el Esfuerzo y la Recompensa (ERI, por sus siglas en inglés), Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ, por sus siglas en inglés); Cuestionario Nórdico General sobre Factores Psicológicos y Sociales en el Trabajo (QPS Nordic, por sus siglas en inglés), el método de ISTAS 21, el Cuestionario Multidimensional DECORE, Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Cuestionario de identificación y evaluación de riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, entre otros (15,95). Un estudio llevó a cabo un análisis multicomparativo de 12 instrumentos de evaluación que integraban variables cualitativas y cuantitativas de las circunstancias psicosociales de los teletrabajadores en relación con su entorno social y organizativo, y la forma en que éstas repercuten en su bienestar físico y mental aplicados en la modalidad del teletrabajo postpandemia del Covid-19; los

resultados mostraron que estas herramientas no tienen suficientemente en cuenta las condiciones laborales únicas del teletrabajo, lo que podría sesgar las percepciones del riesgo psicosocial y, como resultado, tener un efecto adverso sobre la seguridad laboral, las iniciativas preventivas y el bienestar integral del trabajador (96).

En el Perú se ha adaptado el COPSQ-ISTAS 21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague y del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) y pasó a denominarse CENSOPAS-COPSQ (Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Medio Ambiente para la Salud y Cuestionario Psicosocial de Copenhague) en su versión media (para empresas con más de 25 trabajadores) y corta (para empresas con 25 o menos trabajadores), demostrando validez y confiabilidad adecuada, por lo que se puede aconsejar su aplicación en la evaluación de riesgos psicosociales laborales en la población peruana (95).

3.4.3. Intervención en factores de riesgos psicosociales del teletrabajo

Para realizar una adecuada intervención se debe incluir al equipo de profesionales de la salud y seguridad, ya que un teletrabajo favorable se asocia a una mejor satisfacción laboral (9,97). En la **Tabla 4** se presentan las siguientes medidas de intervención de acuerdo a los riesgos psicosociales descritos enfocados en la intervención a nivel del empleador y el empleado (9,14,15,29,97–99):

TABLA 4. Medidas de intervención según los factores de riesgos psicosociales del teletrabajo

Medidas de intervención	Empleador	Empleado
<p>Para conflicto y las interrupciones entre la vida laboral y familiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar los horarios de trabajo de forma más flexible a nivel organizativo (de empresa) para permitir a los trabajadores equilibrar sus obligaciones personales/familiares. • Educar a los empleados sobre la normativa de licencias por enfermedad. • Permitir el permiso de paternidad y ofrecer ayudas económicas en periodos de crisis. • Para aumentar la productividad, reconocer el valor del equilibrio entre la vida laboral y personal y, si es necesario, introducir modificaciones. • Asegurar que los empleados se sientan capacitados para desconectarse del trabajo para el descanso o la vida personal sin repercusiones negativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Combinar la flexibilidad con normas claras sobre su disponibilidad para el trabajo. • Reservar ciertos momentos para la desconexión. • Fomentar el trabajo de calidad por encima de la cantidad. • Aprender a establecer límites con familiares o compañeros de piso. • Diseñar un espacio de trabajo adecuado.
<p>Para la sobrecarga laboral, largas jornadas de trabajo, niveles elevados de presión y violación de los límites</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ser específico y claro respecto a los resultados esperados. • Dividir los equipos más grandes en grupos más pequeños, que tengan una misión y línea jerárquica clara. <p>En caso de turnos prolongados, verificar que los días libres sean suficientes y apropiados para reponer la fatiga.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar de que las tareas, responsabilidades y expectativas son realistas (priorizar la calidad sobre la cantidad). • Crear planes para ajustarse a los cambios en la producción aumentando o reduciendo las operaciones y, si es necesario, empleando a trabajadores temporales. • Examinar y organizar los horarios de trabajo, evitando los turnos largos y fomentando un tiempo de descanso suficiente. • Alentar a los trabajadores a comunicarse cuando se sientan sobrecargados. <ul style="list-style-type: none"> • Evitar contactar a los trabajadores fuera de las horas de trabajo. • Respetar la privacidad de los trabajadores respecto a su salud, asuntos personales o familiares. • Establecer un sistema común para indicar la disponibilidad para el trabajo y asegurarse que los directivos y colegas lo respeten. • Fomentar la realización de ejercicios de relajación, estiramientos o actividades recreativas durante los descansos para mejorar el bienestar físico y mental de los trabajadores en el entorno de teletrabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la creación de tareas y horarios para ayudar a equilibrar el trabajo y las obligaciones personales. • Aprovechar al máximo los descansos y respetar los necesarios para evitar el estrés y el agotamiento. • Priorizar las tareas entre las más importantes y/o urgentes de las que no lo son. • Evitar la realización de multitareas. • Reevaluar y reorganizar la carga de trabajo para evitar la sobrecarga de tareas. • Comunicar oportunamente la sobrecarga laboral. • Utilizar los servicios de apoyo de la organización para mejorar su bienestar y rendimiento. • Establecer límites mediante una comunicación asertiva.

- Brindar oportunidades de capacitación sobre los equipos a utilizar.
 - Evaluar la competencia y habilidades de los empleados.
 - Proporcionar políticas claras para el uso de equipos de TIC's.
- Establecer reembolsos financieros para facilitar el acceso de los empleados a los recursos y servicios necesarios, como el Internet o equipos usados para el teletrabajo.
 - Evaluar las necesidades tecnológicas de los trabajadores.
 - Asegurar asistencia técnica accesible.
- Reconocer y valorar la capacidad de adaptación al cambio en los trabajadores.
- Realizar inspecciones del lugar de trabajo para garantizar un adecuado entorno ambiental.
 - Proporcionar a los teletrabajadores el apoyo y los equipos adecuados para la realización de las tareas.
 - Mejorar las prácticas laborales, considerar las necesidades especiales y garantizar que los trabajadores con discapacidad tengan acceso a las herramientas, la tecnología y los equipos de protección adecuados.
 - Realizar capacitaciones sobre la organización del espacio, colocación adecuada de la pantalla y disposición ergonómica del equipo.
 - Evitar los despidos improcedentes o injustificados.
 - Implementar medidas temporales como la reducción de jornadas o reasignación de tareas.
- Respetar los derechos de los trabajadores en cuanto a licencias ya sea por enfermedad, parental o de cuidado de personas dependientes.
- Establecer planes de contingencia para la continuidad laboral del trabajador en caso de eventos o situaciones imprevistas.

Para la rápida digitalización

Para las malas condiciones ambientales

Para inseguridad laboral

Para el aislamiento laboral y social

- Asistir a las capacitaciones en formación digital.
- Revisar la política de la empresa sobre si el empleador usará sus propios dispositivos o serán proporcionados por sus empleadores.
 - Utilizar de manera responsable las herramientas y recursos que ofrece la organización.
 - Si se requiere soporte técnico, solicitarlo para asegurar un trabajo eficiente.
- Cumplir con las recomendaciones ergonómicas establecidas por la empresa.
 - Mantener el espacio de trabajo ordenado para prevenir accidentes.
 - Mantener el estado de los equipos en buen estado para evitar riesgos eléctricos o de incendio.
 - Asegurar la ventilación y temperatura adecuada.
 - Minimizar el ruido ambiental.
 - Abstenerse de pasar largas horas frente a la pantalla.
 - Aprovechar oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades.
 - Participar activamente en las actividades de la organización; así como en la toma de decisiones.
 - Conocer los derechos laborales como las licencias y beneficios.
 - Participar en reuniones virtuales y/o actividades organizacionales con el equipo de trabajo.
 - Conocer formas sobre cómo y cuando contactar a los supervisores.
 - Expresarse oportunamente en casos de ansiedad, preocupación o dificultades al equipo directivo.

- Establecer una política clara sobre violencia y ciberacoso.
 - Implementar instrucciones claras sobre cómo manejar situaciones hostiles.
 - Brindar información a los teletrabajadores sobre dónde denunciar.
 - Realizar consultas periódicas a los trabajadores sobre actos de violencia y acoso.
 - Implementar procedimientos específicos para prevenir la discriminación hacia grupos vulnerables.
 - Demostrar empatía y apoyo a las teletrabajadoras.
 - Alentar a los teletrabajadores varones a compartir las responsabilidades por igual.
-
- Conocer y cumplir las políticas de prevención de violencia y acoso.
 - Reportar cualquier incidente de manera segura y confidencial.
 - Participar en iniciativas de concienciación sobre violencia doméstica y de género.
 - Promover un ambiente de respeto y apoyo mutuo entre compañeros.
 - Buscar ayuda oportuna.

Fuente: Elaboración propia

Además de las medidas de gestión que se describen en la **Tabla 4**, es importante que se tenga en cuenta la formación y la capacitación, la promoción en la salud, el apoyo social y psicológico y el liderazgo:

- La formación y capacitación en el teletrabajo incluyen la realización periódica de encuestas para identificar desafíos y necesidades de los teletrabajadores, el desarrollo de programas de formación en línea enfocados en habilidades de liderazgo, comunicación y gestión del tiempo, la capacitación específica para directivos en liderazgo de equipos remotos y gestión de crisis, la oferta de sesiones de formación sobre habilidades sociales y comportamiento en el teletrabajo para mejorar la salud y la productividad, la enseñanza de modelos de conducta y colaboración para fortalecer la dinámica de trabajo remoto, así como la promoción del intercambio abierto de ideas y consejos sobre ritmos de trabajo, gestión del tiempo y hábitos saludables para fomentar el autocuidado (9).
- En cuanto a promoción de la salud se recomienda revisar la organización de la jornada laboral en consulta con los trabajadores para mejorar el descanso y reducir la fatiga, el agotamiento y el tecnoestrés, educarlos sobre la importancia de establecer rutinas de sueño saludables y fomentar la práctica regular de ejercicio físico mediante información sobre actividades accesibles en casa y de

acuerdo a la capacidad del trabajador, además de motivarlos a mantener hábitos alimenticios adecuados y horarios de descanso regulares; también es esencial garantizar que estén informados sobre los beneficios de un estilo de vida saludable y ofrecerles apoyo práctico, además de proporcionar educación sobre el consumo de alcohol, tabaco y drogas, incluyendo los riesgos y los servicios de ayuda disponibles dentro y fuera de la empresa, así como capacitar a supervisores y directivos para identificar cambios en el rendimiento laboral que puedan indicar problemas de salud y referir a los empleados a los servicios adecuados (14,15,29).

- El apoyo social en el teletrabajo, es esencial para fomentar la comunicación constante entre los empleados y sus supervisores a través de reuniones virtuales, canales de expresión de inquietudes y espacios de interacción informal, como pausas virtuales para promover la conexión social y el bienestar; asimismo, el respaldo psicológico puede establecerse mediante la integración de iniciativas de apoyo emocional en las estrategias laborales, la creación de redes de apoyo entre compañeros para reducir el estrés y la implementación de técnicas de relajación y asesoramiento en línea que faciliten el acceso a recursos de salud mental (14).

- El liderazgo ha demostrado tener relevancia sobre los riesgos psicosociales, para fortalecer el liderazgo en el teletrabajo y proteger la salud física y mental de los trabajadores, es fundamental mantenerse informado sobre normativas de seguridad y salud en el trabajo, garantizar planes y protocolos claros, y priorizar la seguridad de los empleados mediante la consulta y colaboración con ellos; también es clave compartir los valores de la organización para reforzar el sentido de pertenencia y dejar claro el compromiso de la dirección con el bienestar del equipo, se debe aprovechar la crisis como una oportunidad para innovar en la forma de trabajar y optimizar procesos digitales, los líderes deben reservar tiempo para la planificación estratégica y ser un modelo a seguir en cuanto a la importancia del bienestar y la seguridad en el teletrabajo (14,99).

IV. CONCLUSIONES

Jack Nilles es uno de los personajes más importantes en la evolución del teletrabajo; así mismo, se reconoce tres generaciones del teletrabajo: la “Oficina en casa”, la “Oficina Móvil” y la “Oficina virtual”. Sin embargo, la aplicabilidad del teletrabajo en las empresas fue paulatino teniendo un crecimiento significativo en los últimos años, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19 y el desarrollo evolucionario de las TIC’s.

Por su parte, Nicklin, Cerasoli, y Dydyn establecen seis factores a considera para definir el teletrabajo: tiempo, ubicación, horario, colaboración, sincronización y autonomía. Cada uno de estos factores permiten reconocer los tipos de teletrabajadores que han sido evaluados en las diversas investigaciones y cómo los riesgos psicosociales varían su impacto en cada uno de ellos.

En tanto que, la OIT, nos presenta diferentes modalidades relacionadas al teletrabajo y realiza sus definiciones. Dentro de las que se mencionan encontramos el “trabajo a distancia” o “trabajo remoto” que engloba al teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio. Diferenciarlas resulta importante ya que cada una ofrece diferentes grados de flexibilidad y adaptación, además permite realizar un mejor análisis de las investigaciones, ya que para este trabajo se consideró el “trabajo a distancia” o “trabajo remoto”, “teletrabajo” y “telecommuting”.

Los diferentes documentos analizados antes de la pandemia no presentaban resultados concluyentes sobre los factores de riesgos psicosociales, además algunos de ellos mencionan ventajas a nivel individual ya sea por la mejora en el rendimiento y la productividad, menor estrés laboral, menos tiempo en el desplazamiento, mayor autonomía; en cuanto a los beneficios dentro de la organización se ha identificado menor absentismo y la mejora de la productividad, y para la sociedad la disminución en la contaminación.

Sin embargo, también ha sido posible identificar y determinar algunos riesgos psicosociales como el conflicto trabajo-familia, las malas condiciones ambientales, el aislamiento laboral y social. Con la llegada de la pandemia, adicionalmente, se ha podido identificar otros riesgos psicosociales en relación al teletrabajo como las interrupciones laboro-familiares, la sobrecarga laboral que tiene una mayor relación con largas jornadas de trabajo, niveles elevados de presión por el tiempo, violación de límites e invasión de la privacidad; además de la rápida digitalización por el pase abrupto de un espacio de trabajo físico a un entorno virtual, inseguridad laboral, aislamiento laboral y social (sumado a las restricciones que se establecieron como el distanciamiento social), el maltrato cibernético que incluye al ciberacoso, la violencia y el género como ser mujer. Por otro lado, los riesgos psicosociales en el teletrabajo como el aislamiento profesional, las interrupciones laboro-familiares, la sobrecarga laboral y la invasión de

la privacidad; mostraron tener asociación negativa con la satisfacción con el teletrabajo. Aunque ya no nos encontremos en un periodo pandémico, es importante tener en cuenta los riesgos psicosociales descritos en el presente trabajo de investigación y puedan verse como una oportunidad de mejora al momento de identificar y gestionar estos riesgos.

Las consecuencias de los riesgos psicosociales en los teletrabajadores son considerables y se manifiesta en problemas de salud mental como trastornos del sueño, la ideación suicida, adicción al internet, ansiedad, depresión, estrés (tecnoestrés) y burnout. Algunos de los factores de riesgos psicosociales que se han visto más relacionados con su afectación en la salud mental son el conflicto trabajo-familia, la inseguridad laboral, el ciberacoso, el aislamiento, sobrecarga de trabajo y el género.

Mientras que las malas condiciones ambientales tuvieron un mayor impacto a nivel de la salud física. Los diferentes estudios reportaron con mayor frecuencia trastornos musculoesqueléticos, la fatiga visual y un mayor comportamiento sedentario. Asimismo, algunos problemas físicos se han visto exacerbados por los problemas de la salud mental como el dolor de cabeza, tensión muscular, entre otros. Estudios también mostraron que el estrés representa un factor de riesgo para enfermedades cardiovasculares y accidente cerebrovascular.

Los riesgos psicosociales no solo deterioran la calidad de vida del trabajador, sino que también influyen en la productividad y la eficiencia organizacional. En comparación del ausentismo laboral, el presentismo fue lo que predominó como consecuencia negativa a nivel organizacional y afecta tanto el bienestar de los trabajadores y la eficacia de la empresa. Por otra parte, la comunicación, la identidad y el compromiso organizacional también se ha visto comprometida por el aislamiento y la falta de interacción laboral-social.

Una de las medidas de gestión debe incluir el establecimiento de políticas claras. La OIT brinda diferentes documentos donde recomienda cómo abordar y gestionar los riesgos psicosociales. En el Perú, la Ley 31572 presenta aspectos positivos en cuanto a reconocimiento del teletrabajo y los derechos laborales del teletrabajador; sin embargo, no realiza una definición de las diferentes modalidades que implica el teletrabajo, por ende, es limitada su aplicación, además, la reversibilidad de la modalidad (teletrabajo al trabajo presencial) podría afectar la autonomía y la estabilidad del trabajador. A pesar de que la Ley 31572 representa un avance significativo, aún queda por realizar una evaluación más detallada.

Es importante aplicar instrumentos de evaluación para identificar los riesgos psicosociales en el teletrabajo que sean adaptadas al entorno. El Perú cuenta con el instrumento CENSOPAS-COPSOQ que muestra una confiabilidad

adecuada; sin embargo, no debemos olvidar realizar la evaluación cualitativa como la aplicación de entrevistas aleatorias al teletrabajador que nos permita identificar otros riesgos.

Las medidas de intervención para cada riesgo psicosocial pueden estar enfocadas para el empleador y el empleado. De forma general, el empleador debe garantizar un liderazgo y comunicación efectiva, brindar formación y capacitación, es necesario que la organización cuente con programas de promoción de la salud y brinde apoyo social y psicológico. Por su parte, el empleado debe participar activamente en las actividades de la organización, establecer límites claros, así como un horario definido y descansos adecuados, seguir las normas de seguridad y salud en el trabajo y conocer sus derechos laborales.

La principal limitación que ha tenido el presente estudio es que en algunos trabajos analizados no se reportan el tipo específico de cuestionarios usados para la evaluación de los riesgos psicosociales en el teletrabajo, lo que dificulta la homogeneidad para un trabajo de metaanálisis; en tanto, este trabajo usa los criterios de inclusión y describe los principales hallazgos encontrados. Otra de las limitaciones es que no se cuenta con una estadística actualizada de la postpandemia sobre la situación del teletrabajo a nivel nacional, y la mayoría de los trabajos de investigación sobre los riesgos

psicosociales son tesis que no han sido considerados por los criterios de inclusión de este trabajo.

V. RECOMENDACIONES

Realizadas las conclusiones de este trabajo de investigación se recomienda que se tome en consideración las diferentes modalidades del teletrabajo; así como la clasificación para su definición. La normativa vigente a menudo no aborda de manera exhaustiva las variadas circunstancias del teletrabajo, lo que puede generar incertidumbre y problemas de cumplimiento en las organizaciones. Además, la falta de información precisa en el Perú, sobre participación y control organizacional limita la capacidad de implementar políticas adecuadas y seguras. Por lo que, es vital que se creen políticas efectivas basadas en hallazgos investigativos sólidos, fomentando el desarrollo de guías y regulaciones claras que establezcan las responsabilidades de empleadores y teletrabajadores.

Existen diferentes clasificaciones de los riesgos psicosociales como la adaptación de Leka, Griffiths y Cox, el método F-Psico, Prima EF, entre otros (34). Este estudio se guió a partir de la clasificación de Prima EF, pero se ha encontrado pocas investigaciones relacionadas a la participación de toma de decisiones por parte de los trabajadores durante el desarrollo del teletrabajo. Por lo que, se recomienda fortalecer la investigación, que incluyan otros riesgos psicosociales, su evaluación en el periodo de postpandemia y cómo se adoptaron las políticas sobre seguridad y salud en el trabajo. Esto permitirá a los empleadores realizar una mejor vigilancia y control de los riesgos psicosociales del teletrabajo.

La importancia de reconocer cada uno de los factores de riesgos psicosociales del teletrabajo descritos en este estudio, ayudará a los gobiernos y empleadores a establecer medidas de control. Además, estas medidas podrían tener un efecto positivo en la calidad de vida del trabajador y a nivel organizacional, disminuyendo no solo su impacto sino también mejorando la productividad de la empresa.

Se recomienda que el gobierno y empleadores tengan en cuenta las consecuencias de los riesgos psicosociales, ya que su pronta identificación permitirá tomar medidas de prevención y medidas correctivas. También es fundamental que las organizaciones brinden entrenamiento y recursos necesarios a los teletrabajadores para afrontar las consecuencias a nivel de su salud mental y física, como el apoyo social, psicológico y la evaluaciones médico ocupacionales oportunas.

Es necesario desarrollar herramientas de evaluación que permitan evaluar y medir los riesgos psicosociales, que sean adaptados al contexto del teletrabajo para identificar y cuantificar estos riesgos de manera efectiva y, así promover un teletrabajo seguro y saludable.

Se plantearon diferentes medidas de gestión para los riesgos psicosociales; sin embargo, también podría plantearse mediante la jerarquía de controles de riesgos (29):

- Medidas de eliminación: reevaluar y reorganizar la carga de trabajo para evitar la sobrecarga de tareas, eliminar tareas innecesarias; es decir, preferir calidad sobre cantidad.
- Medidas de sustitución: sustituir equipos en mal estado que afecten la salud física.
- Controles de ingeniería: realizar intervenciones ergonómicas (colocación adecuada de la pantalla y el teclado, uso de una silla ergonómica), asegurar que el lugar de trabajo tenga una ventilación e iluminación adecuada, organizar el espacio de trabajo de forma adecuada, mantener en buen estado los equipos, brindar soporte de conectividad y TIC's.
- Controles administrativos: instituir en políticas sobre teletrabajo, capacitar a los teletrabajadores, brindar asesoramiento sobre buenas prácticas saludables, fomentar la comunicación y la interacción entre compañeros de trabajo, fomentar la práctica de descansos cortos y regular, establecer planes de contingencia para asegurar la continuidad laboral en casos de una crisis sanitaria, fomentar un ambiente de apoyo y de confianza.
- Equipos de protección personal: Brindar herramientas y equipos de protección adecuados a trabajadores con discapacidad.

Por último, el presente trabajo puede ser de utilidad para ampliar el conocimiento e incentivar la colaboración entre gobiernos, empleadores,

trabajadores y sus representantes con el fin de garantizar la protección de los derechos de los teletrabajadores.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Verano D, Suárez H, Sosa S. El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investig Eur Dir Econ Empresa* [Internet]. 2014 [citado el 11 de enero del 2025]; 20(1):41-6. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000154?via%3Dihub>
2. Messenger JC. Introduction: Telework in the 21st century – an evolutionary perspective. En: *Messenger Telework in the 21st century: An evolutionary perspective*. Edward Elgar Publishing [Internet]. 2019 [citado 6 de diciembre de 2024]. p. 1-34. Disponible en: [https://www.elgaronline.com/edcollchap-
oa/edcoll/9781789903744/9781789903744.00005.xml](https://www.elgaronline.com/edcollchap-
oa/edcoll/9781789903744/9781789903744.00005.xml)
3. Linden M. Telework research and practice: Impacts on people with disabilities. *Work*. 2014; 48(1):65-7.
4. Wang X, Kim SH, Mokhtarian PL. Teleworking behavior pre-, during, and expected post-COVID: Identification and empirical description of trajectory types. *Travel Behav Soc*. [Internet]. 2023 [accessed on 10 August 2024]; 33:100628. Available online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214367X23000790>
5. Tosca CM, Martínez G, Silva F. *El teletrabajo y los modelos de adopción de la tecnología*. 1ra ed. México: Plaza y Valdez; 2022. 87 p.
6. Organización Internacional del Trabajo. COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo: Definición y medición del trabajo a

- distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio. [Internet] Ginebra: OIT; 2020 [citado 6 de diciembre de 2024]. 16 p. Disponible en: <https://researchrepository.ilo.org/esploro/outputs/report/Definici%C3%B3n-y-medici%C3%B3n-del-trabajo-a/995264898602676>
7. Organización Internacional del Trabajo. Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. 2ª edición. [Internet]. Ginebra: OIT; 2020 [citado 10 de agosto de 2025] 12 p. Disponible en: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf
 8. Jaiswal A, Gupta S, Prasanna S. Theorizing Employee Stress, Well-being, Resilience and Boundary Management in the Context of Forced Work from Home During COVID-19. *South Asian J Bus Manag Cases*. [Internet]. 2022 [accessed on 10 August 2024]; 11(2):86-104. Available online: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/22779779221100281>
 9. Organización Internacional del Trabajo. El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica. [Internet]. Ginebra: OIT; 2020 [citado 13 de enero de 2025] 52 p. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/publications/el-teletrabajo-durante-la-pandemia-de-covid-19-y-despues-de-ella-guia-1>
 10. Vleeshouwers J, Fløvik L, Christensen JO, Johannessen HA, Bakke Finne L, Mohr B, et al. The relationship between telework from home and the psychosocial work environment: a systematic review. *Int Arch Occup*

- Environ Health. [Internet]. 2022 [accessed on 10 August 2024]; 95(10):2025-51. Available online: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-022-01901-4>
11. Wells J, Scheibein F, Pais L, Rebelo dos Santos N, Dalluege CA, Czakert JP, et al. A Systematic Review of the Impact of Remote Working Referenced to the Concept of Work–Life Flow on Physical and Psychological Health. *Workplace Health Saf.* [Internet] 2023; [accessed on 10 August 2024]71(11):507-21. Available online: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21650799231176397>
12. Fadel M, Bodin J, Cros F, Descatha A, Roquelaure Y. Teleworking and Musculoskeletal Disorders: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health.* [Internet]. 2023 [accessed on 11 August 2024]; 20(6):4973. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/6/4973>
13. Sanz P, Caprile M, Arasanz J. Regulating telework in a post-COVID-19 Europe: recent developments. [Internet] Luxembourg: Publications Office of the European Union; 2023 [accessed on 12 August 2024]; 19 p. Available online: <https://data.europa.eu/doi/10.2802/870284>
14. Organización Internacional del Trabajo. Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19. [Internet]. Ginebra: OIT; 2020 [citado 29 de agosto de 2024]; 36 p. Disponible en: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf

15. de las Heras A. Prevención de los riesgos laborales en el teletrabajo: especial referencia a los riesgos psicosociales. Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo: Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y riesgos psicosociales en el trabajo [Internet]. 2016 [citado 11 de enero de 2025]; 209-236 p. Disponible en: <https://udimundus.udima.es/handle/20.500.12226/363>
16. Camacho S, Barrios A. Teleworking and technostress: early consequences of a COVID-19 lockdown. Cogn Technol Work. [Internet]. 2022 [accessed on 10 August 2024]; 24(3):441-57. Available online: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10111-022-00693-4#ref-CR42>
17. Gualano MR, Santoro PE, Borrelli I, Rossi MF, Amantea C, Daniele A, et al. TElewOrk-RelAted Stress (TERRA), Psychological and Physical Strain of Working From Home During the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. Workplace Health Saf. [Internet]. 2023 [accessed on 11 August 2024];71(2):58-67. Available online: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21650799221119155#bibr54-21650799221119155>
18. Koren H, Milaković M, Bubaš M, Bekavac P, Bekavac B, Bucić L, et al. Psychosocial risks emerged from COVID-19 pandemic and workers' mental health. Front Psychol [Internet]. 2023 [accessed on 29 August 2024]; 14:1148634. Available online: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1148634/full>

19. Eurofound. Living, working and COVID-19: First findings. [Internet] Unión Europea: Eurofound; 2020 [accessed on 10 December 2024]; 11 p. Available online: <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2020/living-working-and-covid-19-first-findings-april-2020>
20. World Health Organization. COVID-19 pandemic triggers 25% increase in prevalence of anxiety and depression worldwide [Internet] 2022 [accessed on 29 August 2024]. Available online: <https://www.who.int/news/item/02-03-2022-covid-19-pandemic-triggers-25-increase-in-prevalence-of-anxiety-and-depression-worldwide>
21. Ley N° 31572. Perú: Ley del Teletrabajo [Internet]. 2022 [citado 24 de agosto de 2024]; 6 p. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3460247-31572>
22. Tapia-Alba JA, Chiatchoua C. Teletrabajo como evolución de las relaciones económicas y de producción: una mirada hacia 2030. Rev Gest Las Pers Tecnol [Internet]. 2022 2022 [citado 24 de enero del 2025];15(45):66-93. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-56932022000300066
23. Circella G, Mokhtarian P. Impact of Information and Communication Technology. En: Genevieve S. The Geography of the Urban Transportation. 4ta ed. New York: The Guilford Press, 2017. 86-112 p.

24. Allen TD, Golden TD, Shockley KM. How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychol Sci Public Interest* [Internet]. 2015; [accessed on 17 January 2025]; 16(2), 40-68. Available online: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1529100615593273>
25. European Commission. Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to. *Headlines*. 2020. 8 p.
26. Ministerio de trabajo y promoción del empleo. El perfil del teletrabajador en Perú en el periodo de 2019-2022. [Internet] Lima: MTPE; 2022. [citado 2 de febrero de 2025] 37 p. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4022075/Reporte%20de%20teletrabajo.pdf>
27. Pasquel Cajas AF, Cajas Bravo VT, Dávila Morán RC. Remote Work in Peru during the COVID-19 Pandemic. *Adm Sci*. [Internet] 2023 [accessed on 11 January 2025]; 13(2):58. Available online: <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/2/58>
28. Organización Internacional del Trabajo. Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición Estimaciones actualizadas y análisis. [Internet] Ginebra: OIT; 2021 [citado 2 de febrero de 2025] 38 p. Disponible en: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf
29. World Health Organization, International Labour Organization. Healthy and safe telework. Ginebra: WHO and ILO. [Internet] 2021 [accessed on

- 11 January 2025]; 32p. Available online: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_dialogue/%40lab_admin/documents/publication/wcms_836250.pdf
30. Ahrendt D, Cabrita J, Clerici E, Hurley J, Leoncikas T, Mascherini M, Riso S, Sandos E. Living, working and COVID-19. [Internet] Luxembourg: Publications Office of the European Union; 2020 [accessed on 11 January 2025]; 80 p. Available online: <https://data.europa.eu/doi/10.2806/467608>
31. El Kadri F, Lucca S. Telework Conditions, Ergonomic and Psychosocial Risks, and Musculoskeletal Problems in the COVID-19 Pandemic. *J Occup Environ Med.* [Internet] 2022[accessed on 11 January 2025]; 64(12):e811. Available online: https://journals.lww.com/joem/fulltext/2022/12000/telework_conditions,_ergonomic_and_psychosocial.16.aspx
32. De Vincenzi C, Pansini M, Ferrara B, Buonomo I, Benevene P. Consequences of COVID-19 on Employees in Remote Working: Challenges, Risks and Opportunities An Evidence-Based Literature Review. *Int J Environ Res Public Health.* [Internet] 2022; [accessed on 11 January 2025] 19(18):11672. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/18/11672>
33. Nicklin J, Cerasoli C, Dydyn K. Telecommuting: What? Why? When? and How?. En: Lee J. The impact of ICT on work. Springer Singapur; 2016. p 41-70.

34. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Factores de riesgo psicosocial. En: INSST. Ergonomía y psicología aplicada. España [Internet] 2024 [citado 21 de enero de 2025] 12pp. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+10.+Factores+de+riesgo+psicosocial>
35. Thulin E, Vilhelmson B, Johansson M. New Telework, Time Pressure, and Time Use Control in Everyday Life. Sustainability. [Internet]. 2019 [accessed on 18 January 2025] 2025;11(11):3067. Available online: <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/11/3067>
36. Boell SK, Cecez-Kecmanovic D, Campbell J. Telework paradoxes and practices: the importance of the nature of work. New Technol Work Employ. 2016; 31(2):114-31.
37. Nemțeanu MS, Dabija DC. Negative Impact of Telework, Job Insecurity, and Work–Life Conflict on Employee Behaviour. Int J Environ Res Public Health. [Internet] 2023 [accessed on 11 January 2025];20(5):4182. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/5/4182>
38. Beckel JLO, Kunz JJ, Prasad JJ, Finch HM, Kaldahl KN. The Impact of Telework on Conflict between Work and Family: A Meta-Analytic Investigation. Occup Health Sci. [Internet] 2023 [accessed on 11 January 2025]; 7(4):681-706. Available online: https://www.researchgate.net/publication/371604807_The_Impact_of_Telework_on_Conflict_between_Work_and_Family_A_Meta-Analytic_Investigation

39. Athanasiadou C, Theriou G. Telework: systematic literature review and future research agenda. *Heliyon* [Internet]. 2021 [citado 12 de enero de 2025]; 7(10):e08165. Disponible en: [https://www.cell.com/heliyon/abstract/S2405-8440\(21\)02268-4](https://www.cell.com/heliyon/abstract/S2405-8440(21)02268-4)
40. Perry SJ, Carlson DS, Kacmar KM, Wan M, Thompson MJ. Interruptions in Remote Work: a Resource-based Model of Work and Family Stress. *J Bus Psychol.* [Internert] 2022 [accessed on 11 January 2025]; 1-19. Available online: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9510213/>
41. Duxbury L, Halinski M. When more is less: An examination of the relationship between hours in telework and role overload. *Work Read Mass.* 2014;48(1):91-103.
42. Antunes ED, Bridi LRT, Santos M, Fischer FM. Part-time or full-time teleworking? A systematic review of the psychosocial risk factors of telework from home. *Front Psychol* [Internet] 2023 [accessed on 1 February 2025]; 14. Available online: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1065593/full>
43. Organización Internacional del Trabajo, Eurofound. Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. [Internet] Ginebra. 2019 [citado 15 de enero de 2025]; 77 p. Disponible en: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_712531.pdf

44. Cropley M, Weidenstedt L, Leick B, Sütterlin S. Working from home during lockdown: the association between rest breaks and well-being. *Ergonomics*. [Internet] 2023 [accessed on 11 January 2025]; 66(4):443-53. Available online: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00140139.2022.2095038#d1e994>
45. Mascarenhas M, Carvalho VS, Moretto CF, Chambel MJ. Boundary violations and university teachers' well-being during mandatory telework: Recovery's role and gender differences. *BMC Public Health*. [Internet] 2024 [accessed on 12 January 2025]; 24(1):747. Available online: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-024-18178-6>
46. Kerman K, Korunka C, Tement S. Work and home boundary violations during the COVID-19 pandemic: The role of segmentation preferences and unfinished tasks. *Appl Psychol*. [Internet] 2022 [accessed on 11 January 2025]; 71(3):784-806. Available online: <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/apps.12335>
47. Suh A, Lee J. Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Res*. 2017; 27(1):140-59.
48. Weber C, Golding SE, Yarker J, Teoh K, Lewis R, Ratcliffe E, et al. Work fatigue during COVID-19 lockdown teleworking: the role of psychosocial, environmental, and social working conditions. *Front Psychol* [Internet]. 16 2023 [citado 3 de febrero de 2025]; 14. Available online:

<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1155118/full>

49. Ell  r E. Who Is Eligible for Telework? Exploring the Fast-Growing Acceptance of and Ability to Telework in Sweden, 2005–2006 to 2011–2014. *Soc Sci. [Internet]* 2019 [accessed on 11 January 2025]; 8(7):200. Available online: <https://www.mdpi.com/2076-0760/8/7/200>
50. Sato H, Matsugaki R, Ando H, Odagami K, Mafune K, Tateishi S, et al. A Cross-Sectional Study of the Association Between Telecommuting Environments and Shoulder Pain Among Japanese Telecommuting Workers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine [Internet]* 2023 [accessed on 11 February 2025]; 65(3):p e101-e104. Available online: https://journals.lww.com/joem/fulltext/2023/03000/a_cross_sectional_study_of_the_association_between.13.aspx
51. Du T, Iwakiri K, Sotoyama M, Tokizawa K. Computer and Furniture Affecting Musculoskeletal Problems and Work Performance in Work From Home During COVID-19 Pandemic. *Journal of Occupational and Environmental Medicine [Internet]* 2022 [accessed on 11 February 2025]; 64(11): p 964-969. Available online: https://journals.lww.com/joem/fulltext/2022/11000/computer_and_furniture_affecting_musculoskeletal.9.aspx
52. Deschênes AA. Professional isolation and pandemic teleworkers' satisfaction and commitment: The role of perceived organizational and supervisor support. *Eur Rev Appl Psychol. [Internet]* 2023 [accessed on 11

- January 2025] ;73(2):100823. Available online:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1162908822000743>
53. de Vries H, Tummers L, Bekkers V. The Benefits of Teleworking in the Public Sector: Reality or Rhetoric? *Rev Public Pers Adm.* [Internet] 2019 [accessed on 11 January 2025]; 39(4):570-93. Available online:
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0734371X18760124>
54. Lyzwinski LN. Organizational and occupational health issues with working remotely during the pandemic: a scoping review of remote work and health. *J Occup Health.* [Internet] 2024 [accessed on 14 January 2025]; 66(1): uiae005. Available online:
<https://academic.oup.com/joh/article/66/1/uiae005/7591974?login=false>
55. Ikeda T, Hori D, Sasaki H, Komase Y, Doki S, Takahashi T, Oi Y, Ikeda Y, Arai Y, Muroi K, Ishitsuka M, Matsuura A, Go W, Matsuzaki I, Sasahara S. Prevalence, characteristics, and psychological outcomes of workplace cyberbullying during the COVID-19 pandemic in Japan: a cross-sectional online survey. *BMC Public Health* [Internet] 2022 [accessed on 11 February 2025]; 22(1):1087. Available online:
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-022-13481-6>
56. McCord MA, Sawhney G, McHugh B. Working in a virtual world: A meta-analytic investigation of cyber mistreatment in the workplace. *Comput Hum Behav.* 2024; 159:108324.
57. Gómez-Domínguez A, Ferrer-Rosende P, Esteve-Matalí L, Llorens-Serrano C, Salas-Nicás S, Navarro-Giné A. Comparing Exposure to Psychosocial

- Risks: Face-to-Face Work vs. Telework. *Med Lav.* [Internet] 2024 [accessed on 13 January 2025]; 115(3):e2024020. Available online: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11223562/#T1>
58. Lee L, Hyung O, Eun K, Lee C. Relationship between insomnia and working from home among Korean domestic workers: results from the 5th Korean working condition survey. *BMC Public Health*[Internet] 2023 [accessed on 14 January 2025]; 23 (1): 1367. Available online: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-023-16268-5>
59. Kim M, Park I, An H, Yun B, Yoon JH. Teleworking Is Significantly Associated with Anxiety Symptoms and Sleep Disturbances among Paid Workers in the COVID-19 Era [Internet] 2023 [accessed on 18 February 2025]; 20 (2): 1488. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/2/1488>
60. Afonso P, Fonseca M, Teodoro T. Evaluation of anxiety, depression and sleep quality in full-time teleworkers. *Journal of Public Health Oxford Academic* [Internet] 2022. [accessed on 5 February 2025]; 44(4): 797-804. Available online: <https://academic.oup.com/jpubhealth/article/44/4/797/6283709?login=false>
61. Kikunaga K, Nakata A, Tondokoro T, Dollard M. Poor Psychosocial Safety Climate Increases Teleworker Vulnerability to Suicidal Ideation. *J Occup Environ Med.* 2024; 66(7):e306-e311.

62. Niedhammer I, Pineau E, Rosankis E. The associations of psychosocial work exposures with suicidal ideation in the national French SUMER study. *J Affect Disord* [Internet] 2024 [accessed on 17 January 2025]; 356:699-706. Available online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032724006815?via%3Dihub>
63. Gibb K, Bui DP, Vergara XP. Increases in Prevalent Depressed Mood and Suicidal Ideation among Workers during the COVID-19 Pandemic—Findings from the California Health Interview Survey. *Int. J. Environ. Res. Public* [Internet] 2023 [accessed on 18 February 2025]; 20(2), 1253. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/2/1253>
64. Furuya Y, Nakazawa S, Fukai K, Tatemichi M. Health impacts with telework on workers: A scoping review before the COVID-19 pandemic. *Front Public Health* [Internet] 2022 [accessed on 19 January 2025]; 10:981270. Available online: <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2022.981270/full>
65. Islam N, Baun K, Racette R. Effects of telework on anxiety and depression across the United States during the covid-19 crisis. *PLoS One*. [Internet] 2023 [accessed on 20 January 2025]; 18(1): e0280156. Available online: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0280156>
66. Ryoo SW, Min JY, Lee DW, Choi BY, Choi J, Kim HY, et al. Telecommuting-related health outcomes during the COVID-19 pandemic in

- South Korea: a national population-based cross-sectional study. *BMC Public Health* [Internet] 2023 [accessed on 21 January 2025]; 23(1):1-11. Available online: <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-023-15271-0>
67. Kim HY, Hong YC, Lee N, Park J, Lee KS, Yun JY, Lee DW. Working From Home, Work-Life Balance, and Depression/Anxiety Among Korean Workers in the COVID-19 Pandemic Period: A Mediation Analysis. *J Occup Environ Med* [Internet] 2023 [accessed on 22 January 2025]; 65(2):98-103. Available online: https://journals.lww.com/joem/fulltext/2023/02000/working_from_home,_work_life_balance,_and.2.aspx
68. Pelissier C, Paredes J, Moulin M, Bitot T, Fakra E, Fontana L. Telework and Psychological Health in Hospital Staff during the First Wave of the COVID-19 Epidemic in France. *Int J Environ Res Public Health* [Internet] 2021 [accessed on 18 January 2025]; 18(19):10433. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/19/10433>
69. Ghislieri C, Dolce V, Sanseverino D, Wodociag S, Vonthron AM, Vayre É, et al. Might insecurity and use of ICT enhance internet addiction and exhaust people? A study in two European countries during emergency remote working. *Comput Hum Behav.* [Internet] 2022 [accessed on 18 January 2025]; 126:107010. Available online:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563221003332?via%3Dihub>

70. Singh P, Bala H, Dey BL, Filieri R. Enforced remote working: The impact of digital platform-induced stress and remote working experience on technology exhaustion and subjective wellbeing. *J Bus Res.* [Internet] 2022 [accessed on 8 February 2025]; 151:269-286. Available online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296322006099?via%3Dihub>
71. Costin A, Roman AF, Balica RS. Remote work burnout, professional job stress, and employee emotional exhaustion during the COVID-19 pandemic. *Front Psychol* [Internet]. 2023 [accessed on 11 February 2025]; 14. Available online: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1193854/full>
72. Consiglio C, Massa N, Sommovigo V, Fusco L. Techno-Stress Creators, Burnout and Psychological Health among Remote Workers during the Pandemic: The Moderating Role of E-Work Self-Efficacy. *Int J Environ Res Public Health.* [Internet] 2023 [accessed on 11 February 2025]; 20(22):7051. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/22/7051>
73. Milaković M, Koren H, Bradvica-Kelava K, Bubaš M, Nakić J, Jeličić P, et al. Telework-related risk factors for musculoskeletal disorders. *Front Public Health* [Internet] 2023 [accessed on 13 February 2025];11. Available

online: <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2023.1155745/full>

74. Wütschert MS, Romano-Pereira D, Suter L, Schulze H, Elfering A. A systematic review of working conditions and occupational health in home office. *Work*. [Internet] 2022 [accessed on 13 February 2025]; 72(3):839-52. Available online: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.3233/WOR-205239>
75. Hong QN, Li J, Kersalé M, Dieterlen E, Mares A, Ahmadian Sangkar Z, et al. Work Disability and Musculoskeletal Disorders Among Teleworkers: A Scoping Review. *J Occup Rehabil*. 2024; 35(1):17-29.
76. Garcia MG, Aguiar B, Bonilla S, Yopez N, Arauz PG, Martin BJ. Perceived Physical Discomfort and Its Associations With Home Office Characteristics During the COVID-19 Pandemic. *Hum Factors*. [Internet] 2024 [accessed on 10 February 2025]; 66(3):916-32. Available online: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00187208221110683>
77. Silva L, Beserra C, Lisboa A, de Oliveira L. Ergonomics, Health, and Perceptions about Remote Domestic Workposts: Study in Areas of City of João Pessoa, Paraíba, Brazil. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet] 2024 [accessed on 10 February 2025]; 21(7):941. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/21/7/941>
78. Salinas-Toro D, Cartes C, Segovia C, Alonso MJ, Soberon B, Sepulveda M, et al. High frequency of digital eye strain and dry eye disease in teleworkers

- during the coronavirus disease (2019) pandemic. *Int J Occup Saf Ergon.* 2022; 28(3):1787-92.
79. Coşkun MG, Öztürk Rİ, Tak AY, Sanlier N. Working from Home during the COVID-19 Pandemic and Its Effects on Diet, Sedentary Lifestyle, and Stress. *Nutrients.* [Internert] 2022 [accessed on 22 February 2025]; 14(19):4006. Available online: <https://www.mdpi.com/2072-6643/14/19/4006>
80. Wilms P, Schröder J, Reer R, Scheit L. The Impact of “Home Office” Work on Physical Activity and Sedentary Behavior during the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health.* [Internert] 2022 [accessed on 23 January 2025]; 19(19):12344. Available online: https://www.researchgate.net/publication/363924276_2022_Int_J_Environ_Res_Public_Health_-_Wilms_Schroder_et_al_-_COVID19_Syst_Review_Home-OfficePASB
81. Perelman J, Serranheira F, Laires P. Teleworking: does it make workers healthier and productive? A cross-sectional study on a Southern European population. *BMC Public Health.* [Internert] 2024 [accessed on 14 February 2025]; 24(1):1-9. Available online: <https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-024-19481-y>
82. Nowrouzi-Kia B, Haritos AM, Long BZS, Atikian C, Fiorini LA, Gohar B, et al. Remote work transition amidst COVID-19: Impacts on presenteeism,

- absenteeism, and worker well-being—A scoping review. PLOS ONE. [Internet] 2024 [accessed on 14 February 2025]; 19(7): e0307087. Available online: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0307087>
83. Kivimäki M, Kawachi I. Work Stress as a Risk Factor for Cardiovascular Disease. *Curr Cardiol Rep.* [Internet] 2015 [accessed on 14 February 2025]; 17(9):74. Available online: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11886-015-0630-8>
84. Ogunmoroti O, Osibogun O, Allen NB, Okunrintemi V, Commodore-Mensah Y, Shah AJ, et al. Work-Related Stress Is Associated With Unfavorable Cardiovascular Health: The Multi-Ethnic Study of Atherosclerosis. *J Am Heart Assoc.* [Internet] 2024 [accessed on 17 February 2025]; 13(22): e035824. Available online: <https://www.ahajournals.org/doi/10.1161/JAHA.124.035824>
85. Shimura A, Yokoi K, Ishibashi Y, Akatsuka Y, Inoue T. Remote Work Decreases Psychological and Physical Stress Responses, but Full-Remote Work Increases Presenteeism. *Front Psychol* [Internet]. 2021 [accessed on 18 February 2025]; 12:730969. Available online: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.730969/full>
86. Hackney A, Yung M, Somasundram KG, Nowrouzi-Kia B, Oakman J, Yazdani A. Working in the digital economy: A systematic review of the impact of work from home arrangements on personal and organizational

- performance and productivity. PLoS One. [Internet] 2022 [accessed on 15 February 2025]; 17(10):e0274728. Available online: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0274728>
87. Tautz DC, Schübbe K, Felfe J. Working from home and its challenges for transformational and health-oriented leadership. Front Psychol [Internet] 2022 [accessed on 11 February 2025]; 13:1017316. Available online: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.1017316/full>
88. Zito M, Ingusci E, Cortese CG, Giancaspro ML, Manuti A, Molino M, et al. Does the End Justify the Means? The Role of Organizational Communication among Work-from-Home Employees during the COVID-19 Pandemic. Int J Environ Res Public Health. [Internet] 2021 [accessed on 4 February 2025];18(8):3933. Available online: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/8/3933>
89. Taboroši S, Strukan E, Poštin J, Konjikušić M, Nikolić M. Organizational commitment and trust at work by remote employees. Journal of Engineering Management and competitiveness [Internet] 2020 [accessed on 11 February 2025]; 10(1):48-60. Available online: <https://pdfs.semanticscholar.org/f9ff/308a7910431600b62f6e2fc16a0a4cb4bdbf.pdf>
90. Buzás B, Faragó K. Organizational adaptation to working from home in a crisis situation (COVID-19): the interaction between leaders' openness and followers' voice. Front Psychol [Internet]. 2023 [accessed on 11 January

- 2025]; 14. Available online:
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1181807/full>
91. Liao M, Li S, Liu H. The impact mechanism of telework on job performance: a cross-level moderation model of digital leadership. *Sci Rep.* [Internet]2024 [accessed on 15 January 2025]; 14(1):12520. Available online: <https://www.nature.com/articles/s41598-024-63518-6>
92. Organización Internacional del Trabajo. El trabajo a domicilio. [Internet] Ginebra: OIT; 2020 [citado 10 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/resource/el-trabajo-domicilio>
93. Vargas O, Rodríguez R, Sanz P, Voss E, Benning C. Telework in the EU: regulatory frameworks and recent updates. [Internet] Luxembourg: Publications Office of the European Union 2022 [accessed on 15 January 2025]; 80 p. Available online: <https://www.eurofound.europa.eu/system/files/2022-09/ef22032en.pdf>
94. Organización Internacional del Trabajo. Perspectiva empresarial sobre la legislación del trabajo en América Latina. [Internet] Ginebra: OIT; 2022 [citado 10 de enero de 2025] 66 p. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/publications/perspectiva-empresarial-sobre-la-legislacion-del-teletrabajo-en-america>
95. Lucero-Perez MR, Sabastizagal I, Astete-Cornejo J, Burgos MA, Villarreal-Zegarra D, Moncada S. Validation of the medium and short version of CENSOPAS-COPSOQ: a psychometric study in the Peruvian population.

- BMC Public Health. [Internet] 2022 [accessed on 10 February 2025].
;22(1):910. Available online:
<https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-022-13328-0>
96. Rodríguez DA. Análisis multicomparativo de los instrumentos de riesgo psicosocial aplicados en modalidad teletrabajo pospandemia COVID-19. *Epsir Eur Public Soc Innov Rev.* 2024; 9:1-14.
97. Stroom M, Eichholtz P, Kok N. Does working from home work? That depends on the home. *PLoS One.* [Internet] 2024 [accessed on 11 January 2025]; 19(8):e0306475. Available online:
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0306475>
98. Parent-Lamarche A. Teleworking, Work Engagement, and Intention to Quit during the COVID-19 Pandemic: Same Storm, Different Boats? *Int J Environ Res Public Health.* [Internet] 2022 [accessed on 11 January 2025]; 19(3):1267. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1267>
99. Schall MC, Chen P. Evidence-Based Strategies for Improving Occupational Safety and Health Among Teleworkers During and After the Coronavirus Pandemic. *Hum Factors.* 2022; 64(8):1404-11.