

TELETRABAJO: ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE SU EFECTO EN LA SALUD LABORAL

Ing. Andrés Robles Ramírez. M. Eng, Ing. Esteban Arias Monge
 Programa Salud, Trabajo y Ambiente en América Central (SALTRA)
 Escuela de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental / Instituto
 Tecnológico de Costa Rica, Cartago, Costa Rica

Palabras claves: teletrabajo, riesgos laborales, riesgos psicosociales, tecnologías de comunicación, efectos a la salud

Las tendencias actuales en cuanto a organización del trabajo y los procesos de comunicación a nivel de las organizaciones, en conjunto con una mayor inserción de las tecnologías de comunicación e información, han llevado a cambios en los entornos laborales en los cuales se ven inmersos los trabajadores, tomando mayor relevancia tendencias como el llamado teletrabajo. Por ejemplo, en el caso de Costa Rica las instituciones, tanto empresas privadas como gubernamentales, *“han tenido noción del potencial de las capacidades de su equipo humano de trabajo y el compromiso de éste, han podido aprovechar este capital para agilizar su trabajo desde su mismo hogar, centro comunal o instalaciones habilitadas para tal fin y de paso ahorrar combustible y transporte de la casa al trabajo y viceversa”* (Instituto Nacional de Seguros, 2008). No obstante, aún no se conocen los efectos de esta nueva modalidad de trabajo, en la salud laboral en nuestros países.

A nivel mundial y para Latinoamérica, existen diferentes conceptos sobre “teletrabajo”. Por ejemplo, se refiere a casos cuando la institución brinda a sus colaboradores la posibilidad de realizar sus labores fuera del típico edificio corporativo, lo que implica una descentralización (Venkatesh & Vitalari, 1992). Para estas actividades se puede contar o no con tecnologías de la comunicación, pero en la mayoría de los casos se dispone de algún medio de supervisión, por lo cual tam-

bién se incluye el concepto de trabajo virtual u organizaciones flexibles (Pyörriä, 2011).

Como se puede observar en la siguiente Figura 1, desde inicio de los años XXI se ha venido trabajando en la caracterización de las variables que pueden influenciar el teletrabajo y la interacción entre estas, la cual es dinámica, con la cantidad y magnitud de las mismas que se pueden encontrar. Daniels (2001) define como características prioritarias la ubicación en la cual se realizan las tareas, y las facilidades que se brinde con las tecnologías de información y comunicación, en el mayor tiempo real posible.

Otra de las características, según Daniels (2001), se enfoca en las habilidades, conocimientos y destrezas que los colaboradores que realizan teletrabajo deben poseer, así como el “contacto intraorganizacional”, es decir, la manera como la organización se comunica y define los medios para llevar a cabo sus procesos. Finalmente, es indispensable el entorno dentro del cual se encuentra la organización, como plataforma para el contacto con la sociedad en general, clientes internos y externos, y hasta vínculos de responsabilidad social compartida.

Uno de los principales factores por discutir cuando se analiza la posibilidad de incorporar el teletrabajo, es la definición del lugar donde se desarrollarán las actividades. Por ello es indispensable el análisis del tipo de actividad que se efectuará bajo esta modalidad, y los insumos requeridos para

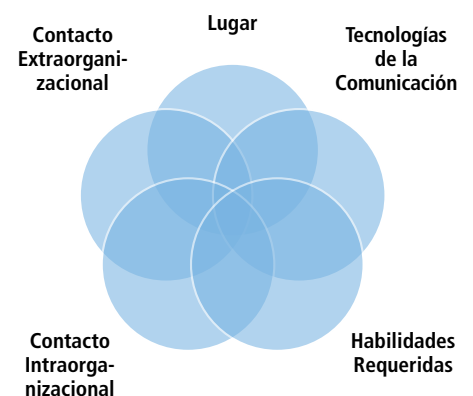


Figura 1. Variables que influyen en el teletrabajo
 Fuente: Daniels (2001)

brindar los mecanismos de seguimiento y control necesarios al asegurar la calidad en los procesos. El lugar de trabajo puede ser muy variable: oficinas en hogares, centros de trabajo periféricos, parques, aeropuertos, etc. (Daniels, Lamond, & Standen, 2001).

Por ello, se debe realizar un análisis profundo sobre el teletrabajo, definiendo los recursos, responsabilidades y actores que corresponden, de forma que la propuesta sea congruente con los medios disponibles en la organización, como computadoras personales, correo electrónico, redes sociales, redes de trabajo, entre otros. El uso de los teléfonos inteligentes y la disponibilidad de con-

xión a redes inalámbricas, ha permitido trasladar el lugar de trabajo hacia el vehículo, la estación de buses o trenes, el hogar y demás áreas, utilizando mecanismos de comunicación efectiva y tecnologías cada vez más sofisticadas, lo cual ha hecho que el teletrabajo sea más accesible a una mayor cantidad de personas (Pérez, Martínez, & de Luis, 2005).

Pese a las ventajas, no todas las actividades pueden desarrollarse mediante el teletrabajo, ni todas las personas podrán llevar a cabo su trabajo de esta manera, debido a que la modalidad implica ciertos requerimientos a nivel de características personales: automotivación, organización, seguimiento, autonomía, etc. Estos aspectos tienen una incidencia directa sobre la salud laboral, por ejemplo, estar lejos de la oficina podría significar para algunas personas, perder la estimulación mental de un intercambio con sus colegas (Tan - Solano & Kleiner, 2001).

Existen algunos mitos asociados al teletrabajo. Entre las ventajas se menciona: ahorro de tiempo en traslados, disminución de la contaminación generada por medios de transporte; enriquecimiento y aumento del tiempo en familia (Amichai-Hamburger, 2009).

En los casos en los que se desee incorporar el teletrabajo, se debe justificar apropiadamente, con datos concretos asociados a los costos por traslados, tiempos, propuestas de huella de carbono, etc. Es necesario incluir mecanismos de seguimiento y control, y responsabilidad por riesgos del trabajo, que cambian y deberán abordarse en el nuevo entorno donde se desarrollan las tareas. En la realidad se están presentando casos en los cuales los conflictos familiares aumentan, por los altos ritmos de trabajo y la poca delimitación de los tiempos laborales y de descanso (Madsen, 2003).

El abordaje que se debe realizar a los riesgos laborales en aquellos casos en los que se desarrolla teletrabajo, es distinto. Por ejemplo, cuando se realizan actividades desde el hogar, la organización contratan-

te debe establecer pautas específicas sobre la ergonomía, la iluminación, el diseño del puesto de trabajo, e incluso la exposición a niveles de presión sonora altos, o la exposición a radiación solar. Los riesgos son diferentes a los que se tendría en el lugar de trabajo tradicional: poca iluminación, mobiliario deficiente o mal diseñado, problemas de ventilación, etc., con efectos como rigidez en los hombros, cansancio visual, estrés y dolor de la espalda baja (Spinks, 2002).

Los efectos a nivel psicológico y fisiológico son más complicados de diagnosticar, pues al existir diversidad de riesgos psicosociales interactuando con el teletrabajo, los efectos para la salud son muy variados, y destacan: ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, fatiga mental, incertidumbre en la actuación, alteración de la percepción del tiempo, irritabilidad, problemas de concentración, trastornos del sueño, estrés, mayor tensión y descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad, cefaleas y trastornos gastrointestinales (Rubбини, 2012).

Se visualiza un crecimiento en las organizaciones y colaboradores que adopten esta modalidad de trabajo, pues es una opción para ayudar a las organizaciones a aumentar la producción, reducir costos y enfrentar las crecientes preocupaciones de la vida laboral y familiar (Tan - Solano & Kleiner, 2001).

En Latinoamérica el teletrabajo supone una variedad de retos, pues una serie de vacíos legales dejan desamparados a los colaboradores y provocan invisibilidad de las condiciones laborales, que pueden llegar a ser más complejas y difíciles de intervenir. El establecimiento de programas y protocolos organizacionales ayudará a delimitar las pautas que garanticen condiciones dignas, incluso en entornos no tradicionales de trabajo, así como el surgimiento de más estudios sobre la presión de trabajo, hábitos laborales e impacto del teletrabajo en la familia (Bailey & Kurland, 2002).

Referencias

- Amichai-Hamburger, Y. (2009). *Technology and Psychological Well-being*. New York: Cambridge University Press.
- Pérez, M., Martínez, A., & de Luis, P. (2005). The synergism of teleworking and information and communication technologies. *Journal of Enterprise Information Management*, 95-112.
- Bailey, D., & Kurland, N. (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 383-400.
- Daniels, K., Lamond, D., & Standen, P. (2001). Teleworking: frameworks for organizational research. *Journal of Management Studies*, 1151-1185.
- Instituto Nacional de Seguros. (2008). *Documento técnico sobre teletrabajo*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguros Web site: <http://www.gobiernofacil.go.cr/e-gob/gobiernodigital/teletrabajo%20completo/Docs/DOCUMENTO%20TECNICO%20SOBRE%20TELETRABAJO%20%20INS.pdf>
- Madsen, S. (2003). The effects of home based teleworking on work family conflict. *Human Resource Development Quarterly*, 35-58.
- Pyöriä, P. (2011). Managing telework: risks, fears and rules. *Management Research Review*, 386-399.
- Rubбини, N. (Diciembre de 2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. Obtenido de Universidad Nacional de la Plata Web site: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/31581>
- Spinks, W. (2002). A survey of home-based workers in Japan: Emerging health issues. *Journal of Occupational Health*, 248-253.
- Tan - Solano, M., & Kleiner, B. H. (2001). Effects of telecommuting on organisational behaviour. *Management Research News*, 123-126.
- Venkatesh, A., & Vitalari, N. (1992). An Emerging Distributed Work Arrangement. *Management Science*, 1687-1706.