

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
CARRERA DE DERECHO
PETAENG



MONOGRAFIA

(Para optar el grado académico de Licenciatura en Derecho)

**“EL TELETRABAJO COMO UNA NUEVA MODALIDAD
LABORAL EN EL ORDENAMIENTO JURIDICO Y SUS
DESVENTAJAS”**

**POSTULANTE: America Nazareth Segales Mamani
TUTOR: Dr. Ivan Ramiro Campero Villalba**

**LA PAZ – BOLIVIA
2022**

DEDICATORIA

A mi familia, los cuales me dieron ejemplo de superación y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo q tengo, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme otorgado una hermosa familia, por dotarme de salud y fuerza para continuar con este proyecto.

A la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la prestigiosa Universidad Mayor de San Andrés; a los docentes que impartieron su conocimiento y en especial a mi Tutor el Dr. Iván Campero Villalba. por dedicar su tiempo en orientarme hacia la conclusión de este trabajo de Investigación.

INDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	
I INTRODUCCION Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. FUNDAMENTACION O JUSTIFICACION DEL TEMA	2
1.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. DELIMITACION DEL TEMA DE LA INVESTIGACION	4
1.4.1 DELIMITACION TEMATICA	4
1.4.2 DELIMITACION ESPACIAL	4
1.4.3 DELIMITACION TEMPORAL	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.5.2 OBJETIVO ESPECIFICO	5
1.6. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR	5
1.6.1. MÉTODOS GENERALES	5
1.6.2. METODOS ESPECIFICOS	6
1.6.3. TECNICAS A UTILIZAR	6
1.6.3.1. RECOLECCIÓN DOCUMENTAL	6
1.6.3.2. LA ENCUESTA	6
1.6.3.3. ENTREVISTA	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
II. MARCO TEORICO	7
2.1. “PERFIL” DEL TELETRABAJADOR	8
2.2. CONSECUENCIAS EN LA SALUD FÍSICA Y EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DEL TELETRABAJADOR	9

2.2.1. CONSECUENCIAS PARA LA SALUD PSICOSOCIAL	10
2.2.2. CONSECUENCIAS PARA LA SALUD FÍSICA.....	18
2.2.3. CONFLICTO TRABAJO – FAMILIA.....	21
CAPITULO III	
MARCO NORMATIVO	
III. MARCO LEGAL	25
3.1. Decreto Supremo No. 4218 de 14/04/2020.....	26
3.2. Reglamento de Implementación del Teletrabajo.....	30
3.3. DECRETO SUPREMO 4570 DEL 18/08/2021.....	33
CAPÍTULO IV	
MARCO CONCEPTUAL	
IV. MARCO CONCEPTUAL	36
CAPÍTULO V	40
PROPUESTA DE LA	40
INVESTIGACIÓN.....	40
V. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
5.1. TRABAJO DE CAMPO	40
5.2. ANÁLISIS DEL TRABAJO DE CAMPO.....	40
5.3. ENTREVISTAS.....	52
CAPÍTULO VI.	
CONCLUSIONES Y	
RECOMENDACIONES	
VI. CONCLUSIONES.....	55
10. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	64

RESUMEN

Ante la situación actual que nos tocó vivir, sin exclusión de ninguna persona, nos vimos forzados a cambiar nuestra rutina diaria. De esta manera, aprender a tomar nuevos caminos para seguir desarrollando nuestras actividades sin peligro al contagio del Covid-19. Esta nueva era, llegó con el teletrabajo.

El teletrabajo, o trabajo a distancia, es una modalidad ya existente hace años, pero recién conocida y más utilizada con la llegada de la pandemia, muchas empresas se vieron obligadas a aceptar esta modalidad de oficina en casa, lo cual también significó un cambio gigantesco y sobre todo nos obligó a entender de manera rápida el uso necesario de la tecnología.

La oficina en casa, como muchos la denominan, nos trae muchos cambios y responsabilidades por asumir. Es un desafío, el cual vino de sorpresa, para también transformar nuestras creencias y hábitos que nos encaminan hacia la transformación digital.

El teletrabajo al día de hoy, forma parte del presente y futuro de esta nueva era digital, por lo mismo que existen posiciones tanto positivas, como negativas ante esta situación.

El presente trabajo tratará las desventajas del teletrabajo y de qué manera afecta al Teletrabajador

**CAPÍTULO I.
INTRODUCCIÓN Y
DISEÑO DE LA
INVESTIGACIÓN**

I INTRODUCCION Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad el Teletrabajo se ha convertido en un fenómeno a nivel Mundial acogido por las personas de esta nueva era bajo el formato de empleo desde sus hogares o simplemente desde cualquier lugar con acceso a wi-fi, utilizando la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC)

EL 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de Salud (OMS) califico el nuevo brote de Coronavirus como una pandemia, mundialmente debimos estar preparados para la primera ola de emergencia Sanitaria con varias medidas drásticas, entre ellas el confinamiento, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en casa y trabajar a distancia motivo por el cual las empresas públicas y privadas se vieron en la necesidad de buscar nuevas formas para seguir funcionando, establecieron estrategias en los procesos administrativos, comerciales , operativos y asimismo mantener sus flujos financieros, es por eso que tomaron una decisión radical, esta se trata de que los trabajadores realicen sus labores bajo la modalidad de Teletrabajo con el fin de evitar la exposición al virus. Ya muchos países estaban familiarizados con el Teletrabajo y otros no, como nuestro país, creando como pueda las condiciones para experimentar con esta nueva modalidad laboral¹.

Debido a la pandemia del COVID-19 que ha generado que gran parte de los Gobiernos del mundo entre ellos el de Bolivia declaren cuarentena total, los empleadores bolivianos se han visto en la necesidad de recurrir al Teletrabajo, gracias al avance tecnológico de los últimos años, la rebaja de costos informáticos, la velocidad de las redes de comunicación y la difusión del internet que son los recursos necesarios para el teletrabajo que se pusieron a disposición de millones de personas.

Sin embargo, pese a q algunas empresas han sobrellevado de buena manera el Teletrabajo junto con la medida de restricción, la gran mayoría no está preparada para esta nueva modalidad de trabajo, por esta razón los empleados acuden a sus propios recursos

¹<https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-pandemia-brote-de-covid-19-nivel-mundial-segun-oms-1895>

(computadoras, consumo de electricidad e internet), para poder trabajar desde sus hogares cosa q antes eran facilitados por el empleador en la fuente laboral.

El presente estudio es una revisión de la literatura del nuevo fenómeno de teletrabajo y de los potenciales riesgos para la salud física y psicológica asociados a éste, con el objetivo por un lado de realizar una previsión de cuál puede ser en el futuro las necesidades de este nuevo colectivo, de cara a preservar su salud, adaptación y funcionamiento óptimo.

La implementación del Teletrabajo en Bolivia trajo consigo efectos positivos y negativos. El presente trabajo pretende investigar los aspectos negativos para el Teletrabajador que posee la implementación del Teletrabajo en nuestro país.

ENUNCIADO DEL TEMA

“El teletrabajo como una nueva modalidad laboral en el ordenamiento jurídico y sus desventajas”

1.1. FUNDAMENTACION O JUSTIFICACION DEL TEMA

Cuando comenzó la pandemia por Covid-19 el teletrabajo era una tendencia en ascenso, pero con un camino largo por recorrer, de la noche a la mañana casi todas las dinámicas empresariales y organizacionales comenzaron a gestionarse desde los hogares, de manera improvisada y sin tiempo definido.

Muchas personas se vieron afectadas con esta crisis sanitaria que conlleva una crisis de desempleo en entidades públicas como privadas, por tal razón muchos trabajadores se vieron obligados a aceptar cualquier petición o condición de su empleador. Los empleadores en algunos casos dispusieron del tiempo de los trabajadores, excediendo las horas de trabajo, siendo horas extra trabajadas sin ninguna remuneración eso para no verse a futuro sin trabajo pese a q ahora la modalidad del teletrabajo cuenta con una normativa vigente.

El teletrabajo hoy resulta para muchos la mejor forma de cumplir con los compromisos laborales, para otros todo lo contrario, no todas las dinámicas familiares, individuales y laborales están dadas para hacerse desde la casa, menos cuando otros factores personales, como hijos, escuela, quehaceres del hogar y pareja convergen en el mismo espacio y las mismas horas.

Los teletrabajadores han sentido que sus horas de labor se han extendido y que el estrés laboral ha ingresado a sus hogares. Esta nueva modalidad Laboral ha generado problemas físicos y psicosociales, los cuales analizaremos.

Con la implementación de esta modalidad laboral en Bolivia, se deben analizar especialmente el accidente de trabajo y la enfermedad laboral de acuerdo a las peculiaridades del teletrabajo, evidenciadas en las modalidades en que opera, como se verá a lo largo del contenido monográfico, no es lo mismo determinar la ocurrencia de un accidente de trabajo en un teletrabajador que ejerce su actividad desde su domicilio a uno que realiza su trabajo en el establecimiento laboral de la Empresa.

La investigación surgió por la necesidad de ahondar en la regulación sobre riesgos laborales en materia de teletrabajo, pese a que es un tema poco o nada contemplado en nuestra legislación.

Cuando se habla de riesgos laborales, generalmente se relaciona con trabajadores convencionales, que desarrollan su actividad profesional en la empresa. Pero, la sociedad de la información, ha generado que la rígida relación laboral concebida desde el año pasado se flexibilice, adopte matices y consecuentemente extienda sus brazos hasta lugares inimaginados por esta.

El teletrabajo es producto de dicha flexibilización y constituye una modalidad laboral, caracterizada por ejercer la actividad profesional desde cualquier lugar, utilizando las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Por eso, al tratar el tema del teletrabajo, se tiene que tratar los riesgos laborales que desencadena esta nueva modalidad laboral.

1.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El Teletrabajo hoy resulta para muchos beneficioso, para otros todo lo contrario por los trastornos psicológicos, trastornos de salud física, y estancamiento profesional.

El hecho de no tener un horario establecido, de vivir y trabajar en el mismo espacio físico y de no contar con las mismas alternativas para descansar que se tenían antes de la pandemia, son algunos factores que alteran la vida de algunos trabajadores.

El teletrabajo no es apto para todas las personas, existen aquellas que necesitan estar en una oficina, tener contacto con los demás y separar su casa del trabajo

Muchos jefes consideran equivocadamente que, al tenerlos disponibles en sus casas, sus subalternos pueden trabajar a cualquier hora del día.

El Teletrabajo es más una opción en beneficio para los empleadores que para los trabajadores, pues esta se está adoptando como una estrategia para la reducción de costos para la empresa.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La crisis generada por la pandemia de COVID-19 en todo el mundo ha tenido profundas implicaciones sanitarias, económicas y sociales, la actual situación ha obligado a muchas empresas y trabajadores a cambiar de forma súbita las condiciones en las que desarrollan su trabajo, esta modificación de la organización del trabajo puede presentar tanto aspectos positivos desde un enfoque puramente preventivo, como aspectos negativos como son los riesgos físicos, psicológicos y sociales para el trabajador remoto.

Por lo expuesto anteriormente nos hacemos la siguiente pregunta de investigación

¿El Teletrabajo como nueva modalidad Laboral trae desventajas para el Teletrabajador?

1.4. DELIMITACION DEL TEMA DE LA INVESTIGACION

1.4.1 DELIMITACION TEMATICA

La presente investigación Monográfica referida al Teletrabajo está ubicada en el ámbito del Derecho Laboral como disciplina q estudia las relaciones Laborales.

1.4.2 DELIMITACION ESPACIAL

El límite geográfico y Espacial previsto para el desarrollo de la investigación se desarrollará en el Estado Plurinacional de Bolivia, departamento de La Paz, Provincia Murillo, ciudad de Nuestra Señora de La Paz, entidad Bancaria.

1.4.3 DELIMITACION TEMPORAL

Para los efectos de recolección de información, se contempla el periodo comprendido entre mayo a octubre de 2021, puesto que hasta ese momento aún se vivía la Emergencia Sanitaria

del Covid-19, que cambio las relaciones de trabajo, estableciendo una nueva modalidad como es el teletrabajo, para ese entonces muchos empleados del sector público y privado ya había experimentado esta nueva modalidad Laboral.

Se obtiene una mejor percepción de las ventajas o desventajas cuanto mayor es el tiempo que se lleva teletrabajando. Por lo que, la recomendación que se realiza en este caso es que, si se apuesta por esta modalidad de trabajo, se tenga en cuenta que necesita un periodo de adaptación.

1.5. OBJETIVOS.

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Este trabajo tiene como objetivo general determinar si esta nueva modalidad laboral trae consigo desventajas para el Teletrabajador.

1.5.2 OBJETIVO ESPECIFICO

1. Realizar un análisis sobre la situación actual del trabajo virtual y su relación con los diferentes trastornos psicosociales, como también con la salud física.
2. Exponer la realidad de esta nueva modalidad en nuestro país y las limitaciones de esta.
3. Asimismo se pretende que mediante los resultados de esta investigación se logre continuar aportando bases de investigación frente a esta nueva modalidad de trabajo que como bien se sabe en Bolivia se ha ido incrementando no solo por la presentación de la emergencia sanitaria sino también porque ha representado beneficios valiosos para los empleadores

1.6. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR

1.6.1. MÉTODOS GENERALES

Para la realización de este trabajo se recurrirá al tipo de investigación descriptivo explicativo ya que se busca especificar las propiedades importantes y relevantes de las desventajas en materia de teletrabajo, para ello se describe qué es el teletrabajo, qué factores puedan desencadenar en trastornos psicosociales y físicos. Se harán revisiones bibliográficas, jurídicas, conceptos y opiniones de diversos autores de forma profunda y actualizada.

También se usará el método cualitativo, debido a las características y especificaciones del campo a investigar.

1.6.2. METODOS ESPECIFICOS

- Método inductivo

El uso del razonamiento inductivo es de gran importancia en el presente trabajo, ya que consiste en la recolección de datos sobre casos específicos y su análisis para crear teorías o hipótesis.

El método inductivo es un proceso en que a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones que explican o relacionan los fenómenos estudiados.

1.6.3. TECNICAS A UTILIZAR

1.6.3.1. RECOLECCIÓN DOCUMENTAL

Tomando en cuenta las características del objeto de investigación sistematizando e implementando la investigación formal del muestreo final

1.6.3.2. LA ENCUESTA

Es el instrumento más utilizado para la recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

1.6.3.3. ENTREVISTA

Para determinar la percepción de los teletrabajadores frente a esta modalidad de empleo se realizara una entrevista.

En este sector les presentare algunos casos y experiencias de teletrabajadores de diferentes áreas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEORICO

La modalidad especial de prestación de servicios que constituye el teletrabajo no estaba implementando de manera intensiva en nuestro país como se venía haciendo en otros países, pudiendo citar a Bolivia, país donde el teletrabajo ha sido puesto en práctica desde el confinamiento de manera obligatoria por la pandemia.

El teletrabajo se trata de una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), constituye una modalidad laboral, caracterizada por ejercer la actividad laboral o prestación de servicio, se realiza total o parcialmente, en lugar o lugares distintos de los establecimientos o instalaciones de la empresa.

Las relaciones sociales, las formas de vida, la economía y el trabajo mismo se ven alterados por estas tecnologías. Esto queda evidenciado “en el hecho de que los avances en la telemática han ido por delante del ordenamiento jurídico, teniendo éste último que regular nuevas situaciones antes no contempladas”.

El trabajo a distancia prestado mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y telecomunicaciones es un factor a tener en cuenta, no genera insignificantes consecuencias, ya que hablamos del agravio de la salud y bienestar de los teletrabajadores.

El teletrabajo implica cambios en la organización del trabajo que conllevarán nuevas necesidades y nuevas demandas, así como sus propios riesgos para la salud, compartidos o no, con el resto de trabajadores. Así, se hacen necesarias nuevas herramientas desde las ciencias humanas y de la salud para la promoción de nuevas medidas preventivas y paliativas en busca de una salud integral. El presente estudio es una revisión del nuevo fenómeno de teletrabajo y de los potenciales riesgos para la salud física y psicológica asociados a éste, con el objetivo por un lado de realizar una previsión de cuál puede ser en el futuro las necesidades de este nuevo colectivo, de cara a preservar su salud, adaptación y funcionamiento óptimo.

Diversos estudios entre los que se encuentra el realizado conjuntamente por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Eurofound en 2016, señalan que el teletrabajo puede ir asociado a una mayor carga de trabajo, a una mayor intensificación del trabajo y a jornadas

más largas que las del trabajo presencial en las instalaciones de la empresa. En base a los datos de un estudio que se publicó en 2020, esa mayor carga de trabajo tendría que ver con unos objetivos mal definidos en relación con las tareas adjudicadas a la persona teletrabajadora, además de la reasignación de tareas de gestión y administrativas y una disminución del apoyo de compañeros y compañeras en la realización cotidiana del trabajo, debido al menor contacto cotidiano que puede suponer teletrabajar². (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

2.1. “PERFIL” DEL TELETRABAJADOR

Cabe señalar en primer lugar que la investigación sobre el teletrabajo en general, y el teletrabajador, en particular, es todavía bastante escasa por parte de la Psicología. Este vacío se suple en parte por una tendencia existente desde las diferentes asociaciones de teletrabajo que pretende definir lo que, según su experiencia, sería el “perfil ideal” del teletrabajador, haciendo especial hincapié en las características psicológicas que, debido a las características particulares del puesto de trabajo, debería tener una persona que quisiera teletrabajar. Un ejemplo de estas definiciones lo ofrece la Asociación Española de Teletrabajo (AET). Según esta asociación, si tuviéramos que definir un perfil ideal de teletrabajador este tendría que cumplir una serie de características (Asociación Española de Teletrabajo, AET, Enero 2001), cuya ausencia o exacerbación pueden ser motivo de patología.

Así, el teletrabajador debe de ser una persona disciplinada, constante, con una gran capacidad de adaptación (ya hemos mencionado que las tecnologías relacionadas con esta actividad cambian a una gran velocidad, así como la necesidad de nuevos conocimientos por parte de los teletrabajadores), con aptitud para trabajar en un medio de escaso contacto social, sin feedback de compañeros, con alto autocontrol para organizarse el trabajo sin apenas supervisión exterior, con la formación y preparación adecuada a la actividad que va a desempeñar, con capacidad para saberse automotivar y no desanimarse, con facilidad en la toma de decisiones y resolución de problemas (autonomía), con habilidades tecnológicas más allá de las necesarias para su trabajo, capaz de realizar una buena planificación de su trabajo cumpliendo horarios y fechas de entrega y con alta autoeficacia. El desajuste entre las

²https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

características “idóneas” (tanto individuales como organizacionales) para este tipo de trabajo y las características reales de los teletrabajadores pueden en última instancia llevar a una falta de salud física y/o psicológica. Si bien podemos deducir que no existe una personalidad de teletrabajador “correcto” o “incorrecto”, sí que podemos señalar la importancia de las diferencias en aptitudes, experiencias, motivación y preferencias individuales en cuanto a su papel modulador entre el conjunto particular de tareas, su ambiente hogareño y la cultura organizacional y su salud física y o psicológica³.

2.2. CONSECUENCIAS EN LA SALUD FÍSICA Y EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DEL TELETRABAJADOR

“Nuestro cuerpo es la expresión física de los pensamientos, sentimientos y emociones y es el depositario de todas y cada una de nuestras experiencias desde el despertar de la vida. “ **Jonh Ivarleck**

En la actualidad se asume que la salud y la enfermedad de las personas se relacionan directa o indirectamente con cuestiones de tipo psicológico. Fundamentalmente determinados hábitos conductuales, la forma cómo evaluamos y afrontamos las múltiples, nuevas, y en constante cambio, demandas ambientales y personales que están presentes en nuestro mundo, pueden estar afectando nuestra salud física y/o mental, favoreciendo con ello la falta de funcionalidad de las personas en su medio. Es obvio que de toda la problemática e inconvenientes derivados del teletrabajo, podemos vislumbrar una serie de consecuencias para la salud y el bienestar del trabajador. Si bien muchas de estas consecuencias las podemos encontrar igualmente en otros medios laborales, otras serán específicas de este medio laboral concreto. Por tratarse de una actividad humana bastante reciente, muchas de las consecuencias a medio y largo plazo están aún por determinar. El uso de las TICs no tienen por qué tener una influencia ni positiva ni negativa sobre la salud del trabajador, sino que hay que tener en cuenta otros factores contextuales que pueden hacer que este uso sea negativo o positivo. En el uso concreto del teletrabajo, como nueva modalidad de trabajo que depende en alta medida del uso de TICs, es indiscutible que éste puede presentar unas ventajas potenciales para el trabajador, tales como: aumento de las oportunidades de trabajo, mayor flexibilidad laboral, reducción de desplazamientos, reducción de estrés, compatibilidad de trabajo y vida familiar, etc.. Sin

³ <https://www.consultadesperta.es/consejos-para-una-correcta-gestion-del-teletrabajo/>

embargo, la literatura también recoge los principales inconvenientes, que pueden llegar a traducirse en riesgo para la salud del teletrabajador tales como son: ergonomía (ubicación física mal diferenciada del resto de la casa, mala equipación del espacio físico de trabajo, no cumplir las características de temperatura, luz y otras para el adecuado desarrollo del trabajo...), problemas relacionados con los horarios (trabajar poco o en exceso, la no concordancia del horario laboral con los biorritmos naturales del teletrabajador, caos en los horarios de ingesta, sedentarismo y otros...); problemas relacionado con el atuendo (teletrabajar en pijama, no diferenciar el atuendo de las tareas domésticas del de teletrabajar); “Síndrome de la patata en el escritorio”; distractores potenciales (otros familiares, enfermos, problemas relacionados con colectivos que socialmente parten de desigualdad (mujeres, discapacitados...))⁴. (Infoleyes, 2021)

Pasamos a continuación a desarrollar con mayor detalle algunos de estos y otros riesgos del teletrabajo para la salud, diferenciándolos (en la medida de lo posible) entre riesgos a la salud psicosocial, salud física y riesgos relacionados con la ergonomía de una oficina en el hogar.

2.2.1. CONSECUENCIAS PARA LA SALUD PSICOSOCIAL

Si nos centramos en las posibles consecuencias del teletrabajo sobre la salud psicosocial de los trabajadores, podemos diferenciar entre dos tipos de consecuencias: las relacionadas con el uso de TICs en general (y por ende, incluyen a los teletrabajadores), y las relacionadas específicamente en el teletrabajo. En relación con el uso de TICs, el problema de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas está íntimamente relacionado tanto con características personales (autoeficacia, autocontrol, organización, flexibilidad...) como con su formación y preparación específica y continuada. Si nos preguntamos qué consecuencias pueden tener una mala adaptación a cualquier medio, las respuestas desde la Psicopatología pueden ser varias: emocionales, cognitivas y conductuales, siendo la palabra clave relevante en este caso estrés. En este concepto subyace la idea de un estado especial del organismo caracterizado por un sobreesfuerzo, para poder adaptarse a una situación, que por lo menos él percibe como más urgente y costosa. Todo esto se verá modulado por las características personales y recursos de los que disponga el sujeto.

⁴ jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Rubbini.pdf

Relacionado con las TICs ha aparecido un concepto nuevo: “tecnoestrés”. Esta patología surge como consecuencia de no poder trabajar con las nuevas tecnologías y se manifiesta de dos maneras distintas pero conectadas entre sí: la relación conflictiva con las tecnologías de la información y su identificación exagerada. Ambas manifestaciones aparecen en la vida diaria de varias maneras, y se expresan desde la tensión ante la imposibilidad de manejar un teléfono móvil o un ordenador portátil hasta la ansiedad por revisar a cada momento el correo electrónico, o la obsesión por extender las jornadas laborales por estar conectado a Internet. Las consecuencias del estrés para un organismo pueden implicar básicamente un conjunto complejo de respuestas fisiológicas, aunque también suelen ocurrir otras respuestas psicológicas asociadas. El estrés es pues una respuesta del organismo que puede afectar gravemente a la salud, el bienestar y la calidad de vida del que lo padece y de los que le rodean. El estrés es un factor de riesgo de tres de las principal causa de muerte de las sociedades actuales: cáncer, enfermedades cardiacas y accidentes cerebrovasculares, además de estar relacionado con otros tipos de alteraciones como el asma, el dolor crónico, el insomnio y alteraciones gastrointestinales, así como con la puesta en marcha de comportamientos desadaptativos como fumar, comer en exceso, beber en exceso, falta de ejercicio físico y abuso de fármacos y otras sustancias. Por otra parte, la autoeficacia es, de entre los recursos individuales, un elemento que parece jugar un papel fundamental en este proceso de tecnoestrés, con las capacidades propias para organizar y ejecutar el curso de acciones requeridas para manejar las posibles situaciones.

Según algunos estudios empíricos, parece ser que la autoeficacia específica para la informática actúa como variable moduladora para el burnout en su dimensión cognitiva (cinismo) y no tanto en la dimensión afectiva de éste (agotamiento).

Cabe señalar que el teletrabajo, al depender de las TICs, se encuentra siempre en un constante desarrollo. Esto exige una continuada actualización de equipos y herramientas tecnológicas, adaptación constante y preparación de los usuarios en conocimientos y habilidades relacionados con estas tecnologías, lo cual puede presentar un estresor a los trabajadores por el intento de estar siempre “a la última”. En cuanto a los riesgos y consecuencias relacionados específicamente con el teletrabajo, varios son los inconvenientes, que se pueden traducir en riesgos, del teletrabajo. Según la Canadian Telework Association (1997), dichos

inconvenientes se pueden resumir en: percepción de soledad, percepción de estancamiento profesional, dificultades de compaginar trabajo y familia, escasa regulación legal e institucional, problemas relacionados con los nuevos tipos de interacciones laborales empleados-empleados y empleados-superiores, desajuste entre las características idóneas para el desempeño de su trabajo y las características de las que él disponga. Vamos a profundizar a continuación en algunos de los más importantes.

El primero a señalar es la falta de control externo o de supervisión, lo que puede provocar, que se trabaje en exceso o que se trabaje poco, produciendo así tensión y estrés y afectando a horarios y ritmos biológicos, como valoraremos más adelante. Además, también aparece el problema de horarios, entendiéndolo por exceso o déficit de horas de trabajo y dejando el análisis de la no concordancia del horario laboral

A partir de la obligatoriedad legal de prevenir todos los posibles riesgos psicosociales existe la necesidad de intentar identificar cuáles son los posibles «nuevos» problemas de salud que nos podemos encontrar en el entorno laboral.

Además de los ya conocidos en general, en el ámbito del teletrabajo se empieza a utilizar términos como tecnoestrés, tecnoansiedad, tecnofatiga, nomofobia, tecnoadicción, etc. De las definiciones de los diferentes términos que están apareciendo, a la vez que se extiende el uso del teletrabajo, destacamos:

- **EL SINDROME BURNOUT Y SU ESTRECHA RELACION CON EL TELETRABAJO**

El teletrabajo, si no se gestiona bien puede derivar a un exceso de tareas y en consecuencia un aumento del estrés. Si este estrés empieza a acumularse, puede dar lugar al desarrollo del **burnout**, también conocido como síndrome del **trabajador/a quemado/a**. Este término fue popularizado en 1974 por Herbert Freudenberg, quien lo definió como una sensación de fracaso y agotamiento como resultado a una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual de los trabajadores. Años más tarde, las psicólogas C.Maslach y S.Jackson lo definieron como un síndrome tridimensional, el cual se caracteriza por:

- **Agotamiento emocional:**
 - Cansancio
 - Fatiga física y/o psíquica
 - Sensación de no poder dar más de ti mismo/a a los demás

- **Despersonalización:**
 - Sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas
 - Incremento de la irritabilidad
 - Pérdida de la motivación

- **Sentimiento de baja realización personal:**
 - Inseguridad
 - Falta de capacidad
 - Insatisfacción
 - Valoración negativa
 - Desilusión y fracaso en dar un sentido a la actividad laboral

Definición de burnout

Junto a esta definición, actualmente entendemos el burnout como una respuesta de defensa inadecuada al estrés laboral crónico. Cabe destacar, que no es únicamente sobrecarga o estrés laboral puntual, sino que para que este aparezca es imprescindible que la situación de estrés se haya mantenido en el tiempo durante meses y/o años. Aun así el experimentar estrés laboral no es sinónimo de burnout, sino que este aparecerá cuando la respuesta de afrontamiento a este estrés sea inadecuada. Otro componente fundamental para el desarrollo de burnout es la discrepancia entre las expectativas laborales y la vida real laboral.

Esclareciendo estos conceptos, podemos ver como el afrontamiento a una situación tan excepcional como está siendo la pandemia del coronavirus, puede llevar a tener la

incertidumbre, los miedos y las dudas a flor de piel, lo que hace que nuestro sistema nervioso esté en alerta, es decir, en un estado de mayor estrés. Por tanto, si nuestras expectativas de trabajar desde casa eran altas y el resultado al probarlo está siendo diferente al esperado y a esta discrepancia le sumamos una sensación de sobrecarga laboral, es probable que podamos sentir algunos síntomas de burnout.

- **TECNOESTRES**

“Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital”, el estrés causado por estas genera un impacto negativo en el bienestar físico y mental, es por esto que es importante tener en cuenta el perfil del teletrabajador y sus capacidades para realizar trabajos que dependan exclusivamente del uso de las TIC. Así mismo, la inmediatez que genera el uso de las TIC exige dedicación y responsabilidad, haciendo que el ritmo de trabajo sea un poco más rápido e incrementando la demanda mental en el trabajador Actitudinal (Actitud Escéptica hacia la tecnología) y Cognitiva (Creencias de ineficiencia en el uso de la tecnología). Para poder realizar una buena medición se requiere de personal que estén utilizando las TIC.

Las consecuencias del estrés para un organismo pueden implicar básicamente un conjunto complejo de respuestas fisiológicas, aunque también suelen ocurrir otras respuestas psicológicas asociadas. El estrés es una respuesta del organismo que puede afectar gravemente a la salud, el bienestar y la calidad de vida del que lo padece y de los que le rodean

El estrés es un factor de riesgo de tres de las principales causas de muerte de las sociedades actuales: cáncer, enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares, además de estar relacionado con otros tipos de alteraciones como el asma, el dolor crónico, el insomnio y alteraciones gastrointestinales, así como con la puesta en marcha de comportamientos desadaptativos como fumar, comer en exceso, beber en exceso, falta de ejercicio físico y abuso de fármacos y otras sustancias⁵.

⁵<https://cinfasalud.cinfa.com/p/tecnoestres-laboral/>

- **TECNOANSIEDAD**

Es el tipo de tecnoestrés más conocido, donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placiente, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La propia ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TIC. Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia, que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia las TIC.

- **TECNOFATIGA**

Se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TIC. Un tipo específico de tecnofatiga es el denominado síndrome de la fatiga informativa, derivado de los actuales requisitos de la sociedad de la información y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza internet. O el multitasking, cuando se distrae temporalmente la atención de la tarea principal hacia otras actividades para volver posteriormente a la tarea inicial. En este caso, el cerebro se ocupa a la vez de todos estos requerimientos extras, en espera de ser resueltos.

- **CIBERADICCION.**

Es la adicción a las nuevas tecnologías. Es una adicción como cualquier otra, definida como la necesidad hacia algo que proporciona bienestar y placer; así, como las nuevas tecnologías generan cierta satisfacción, se quiere pasar la mayor parte del tiempo interactuando con ellas. Está relacionada con la neofilia, que tiene como principal característica la necesidad de tener siempre lo último en tecnología, la compra compulsiva de aparatos tecnológicos y software actualizado.

Relacionado con el exceso de trabajo encontramos el concepto de workalholism, cuya traducción es “adicto al trabajo”. Este término emerge en la década de los 70 en la sociedad americana. Surge de la unión del termino work (trabajo) y de alcoholism (alcoholismo). Existen cuatro criterios para definir la persona adicta al trabajo: una especial actitud laboral, una excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo y un cierto trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, además de un desinterés general por otro tipo de

actividades. Por tanto, estas características nos permiten vislumbrar una cierta patología y desajuste persona-medio, que indudablemente puede llevar a la enfermedad y a otras consecuencias sociales y psicológicas en él y su entorno.

Con esta condición desencadena la irritabilidad que es por exceso de trabajo, o por pérdida de disfrute en labores diarias por consecuencia a la adicción, según el planteamiento de los autores, la irritación sería un resultado de una percepción de discrepancia en la consecución de los objetivos. Además de esta primera aproximación, el estado de irritación también se asoció a un estado mental de agotamiento psicológico progresivo más asociado al síndrome burnout.

Uno de los riesgos que puede enfrentar un teletrabajador es la ansiedad, en donde puede generar que solo piense en desarrollar las aptitudes de las TIC para tener buenos resultados en su trabajo, desarrollando otras dificultades como la depresión al no poder alcanzar los objetivos propuestos, disminuyendo el disfrute de las actividades diarias. El estrés se ve amortiguado con el apoyo de compañeros de trabajo, sin embargo dentro del teletrabajo dicho aspecto se ve un poco obstaculizado por la distancia; con respecto al control que se tiene del propio trabajo, en un ámbito laboral tradicional, la persona se ve controlada por sus superiores e incluso por los pares, sin embargo en el teletrabajo la persona tiene mayor dominio sobre éste a pesar de las demandas laborales (otro aspecto dentro de la variable) donde la persona tiene un desgaste mental más amplio por la inmediatez de la información, la resolución de problemas sin la colaboración de supervisores.

Las competencias que debe tener un teletrabajador son distintas al de un trabajador tradicional, esto debido al avance tecnológico que lo obliga a mantenerse actualizado en equipos, software y tendencias tecnológicas que permitan desarrollar su trabajo de forma eficaz y eficiente. Dicha actualización genera estrés en la persona ya que además de cumplir con las tareas cotidianas, se debe mantener en constante capacitación, preparación y desarrollando habilidades adicionales a las del trabajo que son exigidas por el uso de las TIC⁶.

• **NOMOFOBIA**

Miedo irracional a estar sin teléfono móvil. El término proviene del anglicismo nomophobia (no-mobile-phone-phobia). La dependencia al dispositivo electrónico genera una infundada

⁶<https://cinfasalud.cinfa.com/p/tecnoestres-laboral/>

sensación de incomunicación en el usuario cuando este no puede disponer de él. Similar al concepto de fomo, que proviene de la expresión inglesa fear of missing out, que quiere decir 'miedo a estar desconectado'. En los medios de comunicación se empieza a utilizar el término e-nomads, personas en las que la tecnología ha invadido su vida profesional y personal con un horario de trabajo que no tiene hora de fin establecida; la carga de trabajo y la complejidad de tareas se multiplica en proporción al número de tecnologías utilizadas; se pierde el sentido de selección de información por la ilimitada cantidad de datos disponible; las relaciones personales se sustituyen por relaciones virtuales, y el balance de vida laboral y profesional es imposible de establecer porque los dos aspectos están mezclados.. Se tendrá que ir viendo, con el avance en el estudio de estas temáticas, cuáles de estos términos acaban siendo realmente considerados como posibles riesgos psicosociales, más prevalentes, aunque no exclusivos, del teletrabajo.

El teletrabajo es una manera de organizar el trabajo que cambia sustancialmente las condiciones de trabajo, modifica los factores de riesgo psicosociales presentes. Se están dando casos de personas que manifiestan problemas de salud relacionados con el uso de las nuevas tecnologías, tecnoestrés, tecnofatiga, tecnoadicción, etc. La posibilidad del teletrabajo va asociado al uso de estas tecnologías junto con el cambio de otras condiciones de trabajo, por lo que puede ser un elemento que incremente los daños en la salud. El impacto de estos factores, como siempre, es diferente según las personas, lo que la psicología denomina diferencias individuales. El hecho de no tener bien definido cuándo estoy trabajando y cuándo no en sí mismo es un factor que incide en el nivel de estrés. A priori es una ventaja para la persona no tener que desplazarse al centro de trabajo, pero no queda del todo claro si esto incrementa el hecho de estar más tiempo disponible por temas de trabajo y el aislamiento sociolaboral. Entre otros aspectos, el tiempo y el tipo de relaciones laborales también cambia. Cuando una empresa opta por impulsar el teletrabajo en su organización, ha de tener en cuenta estrategias que permitan controlar y reducir los posibles efectos negativos que puede generar tanto en las personas como en las organizaciones, así como potenciar los efectos positivos. Es

necesario hacer un seguimiento, tener evaluado el impacto real que está teniendo, y en su caso proponer y realizar los cambios o ajustes necesarios⁷.

2.2.2. CONSECUENCIAS PARA LA SALUD FÍSICA

Como consecuencia de la cuarentena y del teletrabajo, una amplia mayoría de la población ha experimentado algunas alteraciones como: rigidez de cuello, dolores de espalda, dolores de cabeza o fatiga ocular, entre otros. Estos dolores, síntomas del sedentarismo, se suelen dejar pasar sin ser conscientes de todos los problemas que pueden causar.

- **SEDENTARISMO**

Para comenzar, un factor nocivo para la salud que recoge la literatura del teletrabajo, es el sedentarismo, al tratarse de la realización de actividades primordialmente de tipo cognitivo, donde se está la mayor parte del tiempo sentado. En líneas generales los especialistas de la salud, aceptan que el comportamiento sedentario, en su acepción de falta de actividad física habitual, es perjudicial para las personas, favoreciendo o agravando el riesgo de enfermedades diversas y contribuyendo a deteriorar el funcionamiento cotidiano o simplemente impidiendo el mayor disfrute de las experiencias diarias. También se ha relacionado la falta de ejercicio físico con algunos trastornos psicológicos.

Los problemas más frecuentes que causa el sedentarismo son:

- **Alteraciones emocionales:** como ansiedad, depresión o irritabilidad (en mayor parte por la falta de socialización).
- **Alteraciones del sueño:** ya que el gasto energético de nuestro cuerpo es muy bajo y puede ser más difícil conciliar el sueño. Además, si no se sigue una rutina de horarios se pueden alterar los ciclos vigilia-sueño.
- **Trastornos digestivos:** especialmente, podríamos sufrir de estreñimiento por la falta de actividad física.

⁷<https://elpulsolaboral.com.mx/recursos-humanos/5412/nomofobia-esclavos-del-movil#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20nomofobia%20significa%20%E2%80%9Cno,haya%20un%20grave%20problema%20psicol%C3%B3gico.>

- Posibles **subidas de peso**: lo que puede dañar a nuestra musculatura y nuestras articulaciones, ya que la carga que tienen que soportar es mayor.
- **Dolores musculares**: debidos a posturas mantenidas mucho tiempo, falta de movimiento, mobiliario inadecuado, etc.
- **Alteraciones en la circulación**: producidas por estar sentado mucho tiempo. Esto puede dificultar, sobre todo, la circulación de retorno (el flujo de sangre que regresa al corazón).
- **Fatiga visual**: es recomendable descansar la vista mirando por la ventana o hacia elementos que estén lejos de nuestros ojos.
- **SINDROME DE LA PATATA**

Otro factor es el denominado Síndrome de la patata en el escritorio, que se caracteriza por la accesibilidad a la comida en cualquier momento de la jornada. Por tanto esto conlleva un exceso de nutrientes innecesarios desequilibrando el balance gasto/consumo y descontrol en los horarios, ya que no se respetan los descansos entre las comidas. Además, se accede a alimentos generalmente muy calóricos, chocolates, caramelos, galletitas... Esto, junto con la interacción con el sedentarismo y el no gasto de energía, puede conducir a una obesidad funcional que comentaremos más adelante. Los especialistas han encontrado una ingesta excesiva en personas con ciertos niveles de ansiedad y nerviosismo. En este caso no se refiere a comer en exceso en las comidas programadas, sino a comidas extras. Si el sujeto está en casa se prepara una comida rápida y jugosa, devorándola asimismo rápidamente. Siempre se debe descartar a la hora de valorar una obesidad la existencia de patrones de comida compulsiva como respuesta emocional a la ansiedad. En nuestro caso la accesibilidad de la comida en el propio medio laboral es un problema añadido. También podemos encontrar otros comportamientos compulsivos como respuesta a la ansiedad: tabaquismo, abuso de sustancias e incluso abuso de fármacos.

- **OBESIDAD**

Directamente relacionado con el Sedentarismo y el Síndrome de la patata en el escritorio nos encontramos con la Obesidad. Es uno de los principales problemas en la sociedad occidental,

factor y causa de otros problemas de salud. Si bien la obesidad es un trastorno complejo en el que intervienen múltiples factores (biológicos, psicológicos, sociales y contextuales), existen dos que ejercen una influencia directa: el exceso de ingesta (en este caso Síndrome de la patata en el escritorio) y la falta de ejercicio (sedentarismo). Generalmente engordamos cuando el consumo energético es superior al gasto energético, produciéndose un desequilibrio consumo-gasto produciéndose un incremento en el peso/grasa corporal. La obesidad incrementa el riesgo de morbilidad y mortalidad, debido a su efecto potenciador de otras enfermedades, enfermedades cardiovasculares, hipertensión, diabetes y otras relacionadas con el funcionamiento esquelético-muscular (lumbago, problemas en las articulaciones, artritis...). **También está relacionada con trastornos gastrointestinales, vesiculares, enfermedades del hígado y varios tipos de cáncer...).**

- **ERGONOMÍA Y AMBIENTE LABORAL**

El teletrabajador que trabaja desde casa puede encontrarse con una serie de problemas en algunos casos comunes a sus compañeros que trabajan en la oficina (generalmente relacionados con la ergonomía de los equipos informáticos y con temas relacionados con la higiene del puesto, tales como la luz o la temperatura) y otros comunes con los trabajadores desde casa sin TICs (horarios, conflicto familia-trabajo,...). La ergonomía en el medio laboral, es decir si las condiciones físicas se adaptan a las peculiaridades y características del organismo del trabajador, es un aspecto fundamental a tener en cuenta. En concreto, entendemos por ergonomía la ciencia que pretende adecuar el puesto de trabajo al hombre que debe realizarlo de forma que el puesto sea confortable, seguro, eficaz y fácilmente comprensible.

Los problemas derivados de la falta de ergonomía en los objetos en una oficina tradicional, recoge que las molestias más frecuentes de los trabajadores son: 14% dolor de espalda, 24% dolor de cuello y hombros, 16% dolor de nalgas... También cabe destacar el síndrome de túnel carpiano, cuadro de compresión del nervio mediano a su paso bajo el ligamento palmar del carpo (muñeca). La inflamación de alguna estructura local produce un problema de espacio y el nervio resulta comprimido. Esto produce dolor, en especial por la noche, en la cara palmar de la muñeca que se irradia por los tres primeros dedos, parestesias (hormigueos, acorchamiento), y más adelante, atrofia de los músculos cortos del pulgar. Asimismo, son

importantes los trastornos relacionados con la exposición a las pantallas de los ordenadores. Se ha encontrado que sujetos que se exponen prolongadamente a éstas sin tomar las medidas adecuadas presenta dolor de cabeza y cansancio visual.

No obstante, se deberá adelantar una vigilancia especial para garantizar que los teletrabajadores no sean sometidos a excesivas cargas de trabajo.

En otro orden de cosas, se han observado importantes carencias relativas a la provisión de recursos adecuados por parte del empleador para teletrabajar: conexión a internet, ordenadores, pantallas y sillas ergonómicas, etc. cuyos costes asume la persona teletrabajadora, suponiendo una reducción salarial en la práctica. Es por todo ello que hay quien hablar de una nueva forma de explotación laboral

2.2.3. CONFLICTO TRABAJO – FAMILIA

Otro problema más específico del teletrabajo, es la interacción trabajo-doméstico. Ésta puede crear fuertes tensiones entre el funcionamiento laboral y el familiar. Asimismo una mala diferenciación entre ambos medios puede perjudicar seriamente la salud de trabajador, no respetando horarios, comidas y otros. Esto puede conllevar desarreglos en los biorritmos del trabajador, así como problemas de pareja y otros. La mayor utilidad de los biorritmos, entre ellos de los ritmos circadianos, es la sincronización de la conducta y estados corporales a los cambios del entorno. Éstos son independientes de la temperatura y la mayoría de las funciones de casi cualquier sistema vivo presenta un ritmo aproximadamente de veinticuatro horas. Así pues los relojes biológicos permiten una mayor adaptación del organismo a su medio natural no tecnológico. La melatonina, una hormona segregada por la hipófisis, parece estar relacionada con estos acontecimientos de relojería endógena, jugando además un papel central la luz solar. Relacionado con los biorritmos y los ritmos circadianos nos encontramos la regulación del sueño y la vigilia. Por tanto cuando existe una descoordinación en horarios, debido a la intromisión en la actualidad de una mayor cantidad de artificios tecnológicos se puede producir como patología secundaria insomnio así como desarreglos en la pulsión de ciertas hormonas entre otros trastornos, y que indudablemente pueden conducir a otros trastornos más importantes. Por tanto las oficinas en el hogar se deben de adaptar a las necesidades de su usuario y cumplir una serie de requisitos físicos, como son iluminación,

temperatura y calidad de los útiles de trabajo, y diferenciándose claramente el ámbito doméstico del ámbito laboral.

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos y tareas, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo, siendo necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios (doble presencia).

El conflicto trabajo-familia en la esfera laboral tiene que ver con prácticas empresariales que implican cargas de trabajo excesivas y por ello alargamientos de la jornada; una ordenación asocial de la jornada (trabajo de tardes, noches, fines de semana, festivos... en definitiva, el establecimiento de horarios incompatibles con el trabajo de cuidados de menores o mayores dependientes); o las exigencias empresariales de disponibilidad horaria que suponen la modificación de la jornada sin preavisos suficientes y el bajo nivel de autonomía real sobre la jornada.

Ya hemos visto que diversos estudios plantean, por una parte, una mayor carga de trabajo para las personas teletrabajadoras lo que supondría tener que dedicar más tiempo al trabajo asalariado. A ello se le sumarían los requerimientos de disponibilidad por parte de la dirección de la empresa y de compañeros y compañeras a las que se ven sometidas las personas teletrabajadoras. Al trabajar en el domicilio, a la persona teletrabajadora, se le exige frecuentemente, estar conectada más horas y más días.

Estas prácticas provocan que se desborden no sólo los límites espaciales del empleo, sino que además se desbordan los límites temporales, y eso es lo realmente preocupante. Así, la excesiva carga de trabajo y la inexistencia o falta de respeto al horario de disponibilidad para clientes, jefes, compañeros dificultaría la realización de los trabajos de cuidados, dadas las exigencias cuantitativas y sincrónicas de ambos ámbitos (laboral y doméstico-familiar)

Esto es aún más difícil para las familias con hijos pequeños que siguen en clases virtuales porque los padres han tenido que convertirse en profesores y, además de atender la

oficina y el arreglo de la casa, también han tenido que hacerse responsables de la educación de sus hijos.

Actualmente, las mujeres son uno de los colectivos más castigados por esta situación, debido a que enfrentan una mayor carga de atención en el hogar (cuidado de menores y/o mayores, de personas dependientes).

Si ya antes de la crisis generada por el coronavirus se dedicaban a diario 16.400 millones de horas en trabajos de cuidado no remunerados en todo el mundo (dos tercios de las cuales eran realizadas por mujeres) (OIT, 2021), con el confinamiento, el cierre de escuelas e instalaciones de atención, la necesidad de cuidados a personas mayores, dependientes y/o menores, o la presencia de uno o más contagiados en el hogar, se ha exacerbado aún más papel de la mujer como cuidadora no remunerada, incrementando la doble carga para las mujeres (OIT, 2021; CEPAL, 2020; UNDP, 2020; Alon y col., 2020).

Por otro lado, volver a enfatizar la importancia del estudio de las posibles consecuencias en el bienestar psicológico y la salud física en este nuevo campo de acción humana.

La evaluación de riesgos en el teletrabajo no debe limitarse a los aspectos ergonómicos ni al cumplimiento de las medidas preventivas derivadas del trabajo con pantallas de visualización de datos.

Por eso, al tratar el tema del teletrabajo, se tiene que tratar los riesgos laborales que desencadena esta nueva modalidad laboral.

Por lo tanto, en la definición del teletrabajo han de tenerse en cuenta estrategias para prevenir estos posibles riesgos, velar por una óptima gestión del tiempo, disponer de suficientes habilidades comunicativas y de gestión de emociones y un adecuado puesto de trabajo.

Al momento de implementar dicha modalidad, es necesario que los roles y responsabilidades tanto del empleador como del teletrabajador se encuentren claramente definidos y delimitados, a objeto de garantizar el bienestar físico y mental de los empleados, no olvidemos que el empleador es responsable de la protección de la salud y la seguridad en el trabajo de los trabajadores, lo cual aplica también al teletrabajo.

Los empleadores tienen las mismas responsabilidades en materia de salud y seguridad para los teletrabajadores a domicilio que para cualquier otro trabajador de la empresa, por lo que no deben descuidar realizar una adecuada identificación y gestión de los riesgos laborales de los teletrabajadores a domicilio.

Estos riesgos no solo deben considerar los propios del COVID-19; sino también los riesgos psicosociales que devienen de un teletrabajo prolongado bajo estas circunstancias difíciles. Esta situación en sí misma está provocando niveles de ansiedad más altos que los habituales en los trabajadores, debido a las consecuencias sanitarias, sociales y económicas de la crisis.

Las herramientas tecnológicas y de Internet lentas o irregulares también pueden causar frustración en el teletrabajador; por lo tanto, el empleador debe garantizar herramientas adecuadas que funcionen adecuadamente a objeto de que el teletrabajador pueda cumplir con las metas u objetivos propuestos.

Otro aspecto a considerar en el teletrabajo es la necesidad de mantener un adecuado equilibrio entre el tiempo de trabajo y las obligaciones personales, incluida la necesidad de desconectarse del trabajo y descansar.

En efecto, uno de los retos más importantes a los que se enfrentan los teletrabajadores durante la pandemia es el conflicto entre el trabajo y la vida personal, pues los límites entre esas dos áreas prácticamente han desaparecido, lo que repercute en un incremento importante de estrés y problemas intrafamiliares.

Todos estos aspectos deben ser debidamente monitoreados por el empleador a través de sus equipos especializados, a objeto de que el teletrabajador mantenga una debida salud física y mental que le permita cumplir con sus obligaciones laborales, sin descuidar o afectar su entorno familiar.

CAPITULO III

MARCO

NORMATIVO

III. MARCO LEGAL

El teletrabajo, una noción tan futurista como lejana, de pronto se convirtió en algo cotidiano y normal para miles de trabajadores debido a la pandemia y las medidas de distanciamiento social. Llegó, pero no sin rechazo, pero si con desconocimiento inicial.

Desde marzo de 2020, Bolivia realmente ha puesto un pie en el siglo XXI. Si bien desde hace mucho antes teníamos la tecnología y los medios para implementar el teletrabajo y la teleeducación, estábamos estancados en una noción prácticamente medieval de lo que es el trabajo, donde todo es con sello, firma, fotocopia, etc..

El teletrabajo se presenta como una gran oportunidad para las empresas y los trabajadores, ya que esta modalidad rompe con la obligación de estar en un lugar para realizar una tarea.

Ya no necesitamos estar en el mismo lugar, ni siquiera estar en la misma ciudad. Ahora los trabajadores pueden estar muy lejos y cumplir con su trabajo. Eso abre un abanico de posibilidades para las empresas y los trabajadores, que pueden vender su fuerza laboral sin tener que moverse de un lugar a otro.

La pandemia mostró al mundo la necesidad de adoptar las nuevas tecnologías en ámbitos en los que no eran normalmente utilizadas, como el trabajo y la educación.

Esta modalidad nos puede servir para reducir los costos en las empresas, mejorar la calidad de vida de los trabajadores, reducir el uso de transporte, aportando al cuidado del medioambiente, incentivar el trabajo en equipo y la inclusión de sectores vulnerables de la población.

La pandemia y la cuarentena empujaron al país a darse cuenta de la importancia de las nuevas tecnologías en el trabajo, pero también impulsaron la creatividad de los actores laborales.

“La pandemia nos ha hecho ver que el uso que le dábamos a las TIC estaba orientado al entretenimiento solamente, pero no al trabajo y la educación. Eso ha

cambiado o está cambiando debido a la pandemia. Quiere decir que es una oportunidad para avanzar en la digitalización de procesos y en la adopción de las nuevas tecnologías.

De acuerdo con un artículo científico publicado por el **Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (Cedla)**, el teletrabajo presenta tanto oportunidades como

desventajas para los empleadores y los empleados, además de incrementar el riesgo de la precarización del trabajo formal.

Gracias al avance tecnológico de la última década, la rebaja de costos informáticos, la velocidad de las redes de comunicación y la difusión del Internet y los recursos necesarios para el teletrabajo se pusieron a disposición de millones de personas.

En Bolivia, esta tendencia ha comenzado a despegar recientemente. El año 2016 se presentó un proyecto de ley para regular el contrato de teletrabajo, como una modalidad de prestación de servicio, pero no obtuvo ningún avance.

En Bolivia, el teletrabajo fue reconocido mediante jurisprudencia nacional (Auto Supremo N° 572/2015 de fecha 19 de agosto de 2015 y la Sentencia Constitucional N° 907/2016) pero aún no se encontraba normado⁸.

Sin embargo, debido a la pandemia del Covid-19, que ha generado que gran parte de los Gobiernos en el mundo, entre ellos el de Bolivia, declaren cuarentena total, los empleadores bolivianos se han visto en la necesidad de recurrir al teletrabajo, sin que hasta ese momento haya una norma que lo regule. No obstante, mediante Decreto Supremo 4218 de 14 de abril de 2020, en el país se ha aprobado el teletrabajo como una nueva forma de relación laboral.

3.1. Decreto Supremo No. 4218 de 14/04/2020

El pasado 14 de abril de 2020, el Gobierno Nacional mediante Decreto Supremo No. 4218 (D.S. 4218) ha emitido la primera regulación del Teletrabajo tanto en el sector público como privado. (Infoleyes, 2020)

Ámbito de aplicación

Se debe tener presente, que la aplicación de la norma es permitida únicamente en los sectores donde las actividades específicas así lo permitan y siempre que no afecte a otras áreas o a los demás servicios que presta una determinada entidad pública o privada.

Definiciones

⁸ <https://www.facebook.com/1813853848940522/posts/comparto-con-ustedes-el-auto-supremo-nro-5722015-que-reconoce-la-validez-del-tel/2619317628394136/>

El D.S. 4218 define al Teletrabajo como una modalidad de relación laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando las TIC (conjunto de recursos y herramientas en hardware y software) en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual no se requiere la presencia física del teletrabajador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan. Asimismo, define al Teletrabajador como la persona natural que en el marco de la relación laboral o de prestación de servicios, desempeña sus actividades laborales no presenciales y remuneradas utilizando como herramientas y soporte las TIC. El D.S. 4218 define dos modalidades de teletrabajo:

- a) **Permanente.** - Modalidad donde el teletrabajador utiliza su propio domicilio u otro lugar establecido fuera de las dependencias del empleador o entidad pública con carácter permanente mientras dure la relación laboral, para la prestación del trabajo o servicios;
- b) **Temporal.** - Modalidad donde el teletrabajador utiliza su propio domicilio u otro lugar de trabajo establecido fuera de las dependencias del empleador o entidad pública, para el desarrollo de la prestación de trabajo o servicios con carácter temporal, por periodos o tiempos establecidos.

Jornada de Trabajo

Con relación a la jornada de trabajo que debe cumplir el teletrabajador, se establece que este debe mantenerse a disposición y cumplir con la jornada efectiva de trabajo en los horarios dispuestos por el empleador, no pudiendo exceder en horas a las establecidas en la normativa vigente. La Ley General del Trabajo en su artículo 56 dispone que: La jornada efectiva de trabajo no excederá de 8 horas por día y de 48 por semana (...). Cuando las fallas y/o software impidan el adecuado desarrollo de las obligaciones del Trabajador, se puede suspender temporalmente sus funciones.

Obligaciones

Empleador:

- a) Proveer al teletrabajador, cuando corresponda, el equipamiento y el software requeridos para la adecuada prestación de los servicios contratados;

- b) Capacitar al teletrabajador para el adecuado manejo y uso del equipamiento y software necesarios para desarrollar sus funciones;
- c) Establecer medios de comunicación formales, para comunicar y hacer el seguimiento correspondiente a las tareas asignadas al teletrabajador.

Teletrabajador:

- a) Cumplir con los protocolos de seguridad establecidos para salvaguardar la información, equipos informáticos y otros bajo su custodia;
- b) Permitir al empleador el libre acceso a la información relacionada con el Teletrabajo;
- c) Informar en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas al empleador cuando el equipamiento y/o software que se encuentre bajo su custodia, sufra algún daño, extravío, robo, destrucción o cualquier otro imprevisto que impida su utilización. El teletrabajador deberá coordinar con la instancia técnica que corresponda las acciones a seguir para garantizar la continuidad de sus labores;
- d) Guardar confidencialidad respecto a la información de propiedad del empleador y a los datos que tenga acceso como consecuencia del teletrabajo.

Implementación.

La modalidad bajo el esquema del Teletrabajo, solo podrá implementarse en aquellos puestos en los cuales el trabajador pueda desarrollar sus funciones de manera remota y no presencial, sin que esto afecte el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. Corresponderá entonces a cada empresa evaluar la posibilidad de transformar y/o modificar los puestos de trabajo y sus actividades a objeto de que las mismas puedan ser realizadas eficientemente de manera remota a través de herramientas de TIC y en caso de ser necesario implementar también automatización de procesos.

Trabajadores con discapacidad.

El Reglamento del Teletrabajo dispone que, esta nueva modalidad de trabajo puede ser perfectamente aplicada por los empleadores a objeto de cumplir con la obligación de inserción laboral dentro de la empresa de personas con discapacidad, así como de la madre o padre, cónyuge o tutores que se encuentren a cargo de personas con discapacidad de menores de 18

años o con discapacidad grave y muy grave, establecidas en la Ley No. 977 de 26/09/2017 “Ley de Inserción Laboral y de Ayuda Económica para Personas con Discapacidad”.

Derechos del teletrabajador.

El Reglamento del Teletrabajo, hace especial hincapié en que los derechos laborales de un teletrabajador, son exactamente los mismos que de un trabajador presencial, en virtud de lo cual se encuentra total y absolutamente cubierto por la Constitución Política del Estado, tratados internacionales, Ley General del Trabajo, Ley de Higiene y Seguridad Ocupacional, Ley No. 065, Código de la Seguridad Social, y cualquier otra normativa laboral pertinente.

Medición del Teletrabajo por resultados.

El Reglamento del Teletrabajo incorpora un modo de medir la realización del trabajo, en contraposición a la típica forma de medición del trabajo por horas o días, abre la posibilidad de acordar con el teletrabajador la medición de su trabajo mediante gestión de resultados. Por otra parte, cabe mencionar que en el contrato o adenda al contrato principal, debe constar las horas en las cuales el teletrabajador estará a disposición del empleador, toda vez que el teletrabajador tiene la obligación de estar a disposición del empleador durante las horas del día debidamente acordadas.

Contrato y/o Adenda.

La normativa dispone que esta modalidad debe instrumentalizarse necesariamente por escrito, ya sea a través de Contratos de Trabajo de Teletrabajo para personal nuevo, o a través de Adendas para personal antiguo, estableciendo si la aplicación del teletrabajo será permanente o temporal, debiendo constar los siguientes aspectos:

- a) Las condiciones de trabajo y servicio, los medios tecnológicos y la forma de realizar los mismos en condición de tiempo y de espacio de ser necesario.
- b) El horario, días y/o gestión de resultados de la actividad a realizar por el trabajador
- c) La disposición de los equipos y programas informáticos destinados para la modalidad.
- d) La responsabilidad respecto a la custodia de los elementos informáticos y fijar la devolución de los mismos al concluir el contrato.

- e) Las medidas de seguridad informática provistas por el empleador, que debe cumplir el trabajador.
- f) La naturaleza del trabajo a desarrollar y las funciones
- g) Monto, forma y periodo de pago del salario acordado.
- h) Conformidad y manifestación de que la modalidad es de carácter voluntario por ambas partes.
- i) Condiciones, causas y procedimientos para la reversión de la modalidad, pudiendo revertirse por cualquiera de las partes, lo cual no significa que el vínculo laboral termine.
- j) Lugar específico donde se realizará el trabajo.
- k) El acuerdo entre partes sobre la modalidad de la dotación de los medios y los gastos de éstos.
- l) Los mecanismos de supervisión para facilitar el control de las labores.

Refrendado del contrato bajo la modalidad de Teletrabajo.

El Contrato de Teletrabajo obligatoriamente debe ser refrendado por el Ministerio de Trabajo, Empleo, y Previsión Social, a través de las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo a nivel nacional.

Digitalización de Servicios y Trámites en el Sector Público

Con el objetivo de implementar y promover la modalidad (teletrabajo), las entidades públicas y privadas que presten servicios por cuenta del Estado, deben implementar una estrategia de digitalización para la atención de trámites y servicios, dando prioridad a los de mayor concurrencia, esto en el marco de implementación de Gobierno Electrónico. En todo nuevo trámite puesto a disposición por las entidades públicas y privadas por cuenta del Estado, se debe implementar la atención en línea mediante servicios digitales y/o un canal presencial.

3.2. Reglamento de Implementación del Teletrabajo

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, dando cumplimiento a lo determinado en el Decreto Supremo No. 4218 de 14 de abril de 2020, aprobó mediante Resolución Ministerial No. 220/20 de 24 de abril de 2020, el “*Reglamento de Implementación del Teletrabajo*”, el mismo que señala las condiciones especiales dentro de las cuales se puede desarrollar esta

nueva modalidad de trabajo, la cual se caracteriza por la realización del trabajo de manera remota desde casa, mediante la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC. (Infoleyes, 2020)

Ahora bien, debe quedar claro, que esta nueva modalidad de Teletrabajo, solo podrá implementarse en aquellos puestos en los cuales el trabajador pueda desarrollar sus funciones de manera remota y no presencial, sin que esto afecte el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.

Corresponderá entonces a cada empresa evaluar la posibilidad de transformar y/o modificar los puestos de trabajo y sus actividades a objeto de que las mismas puedan ser realizadas eficientemente de manera remota a través de herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y en caso de ser necesario implementar también automatización de procesos.

Es importante señalar, que esta nueva modalidad de trabajo puede ser perfectamente aplicada por los empleadores a objeto de cumplir con la obligación de inserción laboral dentro de la empresa de personas con discapacidad, así como de la madre o padre, cónyuge o tutores que se encuentren a cargo de personas con discapacidad de menores de 18 años o con discapacidad grave y muy grave, establecidas en la Ley No. 977 de 26 de septiembre de 2017.

El Reglamento de Implementación del Teletrabajo, hace especial hincapié en que los derechos laborales de un teletrabajador, son exactamente los mismos que de un trabajador presencial, en virtud de lo cual se encuentra total y absolutamente cubierto por la Constitución Política del Estado, tratados internacionales, Ley General del Trabajo, Ley de Higiene y Seguridad Ocupacional, Ley No. 065, Código de la Seguridad Social, y cualquier otra normativa laboral pertinente.

El citado Reglamento incorpora el modo de medir la realización del trabajo desde casa, pues al acostumbrado control de cumplimiento de jornada laboral por horas o días, se añade la posibilidad de acordar con el trabajador la medición de su trabajo mediante gestión de resultados.

No obstante a lo anterior, debe quedar claro en el Contrato las horas en las cuales el teletrabajador podrá estar a disposición del empleador, pues recordemos que dentro de esta

modalidad, por más que el trabajo sea desarrollado desde casa, el teletrabajador tiene la obligación de estar a disposición del empleador durante las horas del día previamente acordadas, las mismas que no podrán exceder obviamente la jornada legal laboral normal.

Otra de las principales obligaciones del teletrabajador es la de guardar absoluta confidencialidad respecto a toda la información de propiedad del empleador que llegara a conocer en el desarrollo de sus funciones.

Ahora bien, la instrumentalización de esta nueva modalidad de trabajo debe ser realizada necesariamente por escrito a través de Contratos de Trabajo de Teletrabajo para personal nuevo, o a través de Adendas para personal antiguo, en los cuales se deberá insertar con precisión principalmente lo siguiente:

- Las condiciones del teletrabajo, alcance del servicio, los medios tecnológicos, informáticos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y espacio.
- La jornada efectiva de trabajo. (Periodo del día en que el teletrabajador debe estar a disposición del empleador)
- Determinar la disposición de los equipamientos y programas informáticos destinados para el teletrabajo previo acuerdo de partes.
- Establecer responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos informáticos de trabajo y fijar el procedimiento de la devolución de los mismos por parte del trabajador al momento de concluir el contrato de trabajo.
- Señalar las medidas de seguridad informática provistas por el empleador que debe conocer y cumplir el teletrabajador, así como la gestión, confidencialidad y seguridad de la información utilizada.
- Determinar el tipo de teletrabajo y la naturaleza del servicio y funciones.
- Determinar el monto, forma, y periodo de pago de la remuneración acordada.

- Condiciones, causas o procedimientos para la reversión del teletrabajo, pudiendo revertirse a instancia de cualquiera de las partes, lo que no significa la conclusión del vínculo laboral.
- Establecer los mecanismos de supervisión y/o reporte para facilitar el control y supervisión de las labores.
- Solo los Contratos de Trabajo, deberán ser obligatoriamente refrendados por el Ministerio de Trabajo, Empleo, y Previsión Social, a través de las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo a nivel nacional, a objeto de verificar la adecuada implementación de esta nueva modalidad de trabajo⁹.

Si bien, el Estado de Emergencia Sanitaria y Cuarentena Total ha obligado a gran parte de las empresas a implementar esta nueva modalidad de trabajo, -a ciegas inicialmente ante la ausencia de normativa laboral a este respecto ahora corresponderá terminar de implementarla de la mejor manera posible, aplicando la nueva normativa laboral emitida en este ámbito y tratar de que la misma, de a poco, se vaya enraizando dentro de la cultura organizacional de cada empresa, fortaleciendo elementos tales como el de la autonomía o del empoderamiento del trabajador, que sin duda son efectos positivos de esta modalidad de trabajo, además de otorgar a las empresas la posibilidad de incorporar a sus organizaciones personas con discapacidad o a personas a cargo de personas con discapacidad que puedan prestar sus servicios desde casa, lo que sin duda son aspectos muy positivos que deberán ser considerados por cada empleador al momento de implementar esta nueva modalidad de trabajo.

3.3. DECRETO SUPREMO 4570 DEL 18/08/2021

Por ultimo mediante Decreto Supremo N° 4570 del 18 de agosto de 2021 que abrogo el Decreto Supremo N° 4218 de 14 de abril de 2020, siendo ahora ésta la norma que regula la modalidad del Teletrabajo.

El Decreto Supremo 4570 del 18 de agosto de 2021 (publicado en la Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia de fecha 18 de agosto de 2021) tiene por objeto normar la aplicación de las condiciones especiales de trabajo, en las relaciones laborales y la prestación de servicios

⁹<https://bolivia.infoleyes.com/norma/7324/decreto-supremo-4218>

de los sectores público y privado, durante la pandemia de la COVID-19. La estructura y el contenido de los artículos de la ley es la siguiente:

- Capítulo I Disposiciones generales: 1. Objeto, 2- Condiciones especiales de trabajo, 3. Ámbito de aplicación, 3. Definiciones, 4. Exclusiones, 5. Identificación de actividades laborales o servicios, 6. Protección de las condiciones laborales, 7. Acceso a las instalaciones de la empresa o entidad, 8. Equipos y herramientas, 9. Formas, 10. Reversibilidad, 11. Confidencialidad.
- Capítulo II Teletrabajo: 12. Definición, 13. Características, 14. Imposibilidad, 15. Justificación de la imposibilidad.
- Capítulo III Trabajo a distancia: 16. Definición, 17. Características.
- Capítulo IV Control y verificación: 18. Medidas correctivas, 19. Verificación
- Disposición transitoria única: El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, es el responsable de emitir la reglamentación para la aplicación del presente Decreto Supremo en el sector público y privado, en el plazo de hasta treinta (30) días calendario computables a partir de su publicación.
- Disposición abrogatoria: Se abroga el Decreto Supremo N° 4218, de 14 de abril de 2020.
- Disposición derogatoria: Se derogan los incisos c), d) y e) del Parágrafo II del Artículo 8 del Decreto Supremo N° 4451, de 13 de enero de 2021.
- Disposición final primera: Los actos, contratos o convenios colectivos emitidos, durante la vigencia del Decreto Supremo N° 4218, deberán adecuarse a las previsiones del presente Decreto Supremo.
- Disposición final segunda: La implementación del presente Decreto Supremo no comprometerá la asignación de recursos adicionales del Tesoro General de la Nación – TGN.

Los señores Ministros de Estado en sus respectivos Despachos, quedan encargados de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

De lo expuesto, se prevé que el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social dictará un nuevo “Reglamento de Implementación del Teletrabajo” (quedando derogada la Resolución

Ministerial 220/20 de 24 de abril de 2020), y que los Ministerios adecuarán sus “Reglamento Interno de Teletrabajo”¹⁰.

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define de la siguiente manera: “Una forma de trabajo... que se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando al trabajador del contacto personal con colegas que estén en esa oficina, y..., como la nueva tecnología que hace posible esta separación, facilitando la comunicación”

¹⁰ <https://bolivia.infoleyes.com/norma/7344/reglamento-de-implementaci%C3%B3n-del-teletrabajo-rit>

CAPÍTULO IV

MARCO CONCEPTUAL

IV. MARCO CONCEPTUAL

Derecho Laboral

El Derecho Laboral es la rama del derecho que en concreto estudia las relaciones entre los trabajadores y los empleadores.

A modo de explicación más específica podemos señalar un concepto de Moscoso Delgado quien señala en su libro de “Introducción al Derecho” al Derecho del Trabajo como un conjunto de normas que rigen el contrato de trabajo.

“El derecho laboral es un conjunto de normas y principios que se aplican al trabajo como hecho social regulando las relaciones entre trabajadores y empleadores y de estos con el Estado bajo un sentido compensatorio y protectorio de los derechos del trabajador”.(Fagalde, 2014)

Trabajo

Trabajo son todas las actividades, ya sean estas físicas o mentales, que realiza cualquier persona para la producción de artefactos, alimentos o para la prestación de servicios en favor propio o a favor de la comunidad.

“Es la actividad de toda persona cuyo objetivo es la obtención de riqueza mediante procedimientos simples o complejos de producción destinados a la satisfacción de necesidades de la comunidad”.(Fagalde, 2014)

Relación Laboral

Existe una relación laboral cuando una persona realiza una actividad o un servicio por cuenta o para beneficio de otra, recibiendo órdenes de esta y además percibiendo un salario o un pago a cambio.

Se entiende que una persona se encuentra dentro de una relación laboral cuando una persona trabaja en favor de otra, es decir por cuenta ajena, bajo una relación de obediencia y dependencia y a cambio de ello percibe un salario. (Fagalde, 2014). Sin la existencia de estos 3 elementos es imposible hablar de una relación de trabajo jurídicamente reconocida.

Teletrabajo

El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofound y OIT, 2019). En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador.

Es una modalidad de relación laboral o de prestación de servicios, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando las TIC en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual no se requiere la presencia física del teletrabajador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan. (Decreto Supremo N° 4218).

Teletrabajador

Persona natural que en el marco de la relación laboral o de prestación de servicios, desempeña sus actividades laborales no presenciales y remuneradas utilizando como herramienta y soporte las TIC.

Tecnologías de Información y Comunicación – (TIC)

Comprende al conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión y recepción de información, voz, datos, texto, video e imágenes. Se consideran como sus componentes el hardware, el software y los servicios.

Servicio Digital

Todo servicio o trámite que se brinda mediante mecanismos digitales, en línea o por internet.

Actividades del Teletrabajo

Conjunto de tareas que pueden ser realizadas por medios telemáticos desde el domicilio o lugar establecido destinado para tal fin y que no requieren la presencia física del trabajador en su oficina.

Psico (conjunto de actos y funciones de la mente). Tecnoestres

El tecnoestrés y la adicción a la tecnología y la sobrecarga, que aumenta la fatiga, la irritabilidad y la incapacidad de desconectar del trabajo y descansar adecuadamente.

Ciberadicción

Persona adicta al trabajo con una especial actitud laboral, una excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo y un cierto trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, además de un desinterés general por otro tipo de actividades.

Síndrome Burnout

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Ergonomía

La ergonomía es una disciplina encargada de diseñar y adaptar los sitios de trabajo, para lograr una interacción entre el individuo, el lugar donde labora y las máquinas. Su objetivo es optimizar tres elementos muy importantes para las organizaciones, como lo son el humano, la máquina y el ambiente donde se desenvuelven. El desarrollo de esta disciplina es reciente en el ámbito laboral, por esta razón, existe una gran necesidad de que los profesionales de la salud incorporen a sus actividades criterios ergonómicos.

Éste parece ser el caso especial de las teletrabajadoras: para muchas mujeres, el ideal de conciliación entre la vida laboral y la familiar que se suele atribuir al teletrabajo resulta difícil de alcanzar debido a que los trabajos de cuidado del hogar y la familia suelen recaer sobre ellas; por lo tanto, el teletrabajo ocasiona que, en un mismo espacio (el hogar), se concentren dos actividades que demandan su atención y esfuerzo, entremezclando las esferas laboral y familiar y dificultando su separación.

La preocupación por la sensación de aislamiento y soledad entre los teletrabajadores es una constante dentro de las entrevistas. Se trata de un sentimiento recurrente que se identifica en quienes laboran de tiempo completo bajo esta modalidad. Reclaman que los empleadores, en

la mayor parte de los casos, no brindan la capacitación necesaria para enseñar a lidiar con esta situación y que tampoco se fomentan redes de apoyo entre teletrabajadores.

Son pocos los estudios que se han encargado de investigar los efectos de estrategias concretas para el manejo de estrés o de problemas de salud ocupacional en el bienestar y rendimiento del teletrabajador.

Existe la necesidad de capacitar a sus empleados con técnicas para reducir riesgos ergonómicos, manejo de ansiedad y estrés, y otros problemas que suelen presentar cuando se trabaja a distancia.. Sólo de manera reciente se empieza a apreciar un desplazamiento hacia otros temas como la presencia de problemas psicosociales o la preocupación por aspectos legales y normativos que procuren la salud de los trabajadores a distancia.

CAPÍTULO V
PROPUESTA DE LA
INVESTIGACIÓN

V. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.

5.1. TRABAJO DE CAMPO.

Los colaboradores del estudio corresponden a una muestra de 30 personas adultas, entre hombres y mujeres con un rango de edad entre los 18 a 55 años, quienes participaron en el periodo de los meses agosto y septiembre de 2021.

El cuestionario utilizado para este diagnóstico, posee un total de 19 preguntas.

El proceso de investigación se plantea desde la realidad de cada persona trabajadora con el fin de identificar la percepción de su vivencia y con esto, proponer una serie de recomendaciones para la atención del tema de salud de las personas, desde las organizaciones.

A continuación presento los resultados de dicha encuesta:

5.2. ANÁLISIS DEL TRABAJO DE CAMPO

RESULTADOS:

**TABLA N°1
DISTRIBUCIÓN POR SEXO - EDAD ENCUESTADOS
LA PAZ – BOLIVIA 2021**

		EDAD				Total
		25-34 años	35-44 años	45-55 años	56 a más	
SEXO	HOMBRE	1	13	0	1	15
	MUJER	0	14	1	0	15
Total		1	27	1	1	30

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°1: De las 30 personas encuestadas, 15 (50%) son mujeres y 15 (50%) varones. La mayor cantidad (27) se encuentran en edades comprendida entre los 35 a 44 años de edad. Respecto a la edad, se observa que solo el 1% de las personas ocupadas de 25 a 34 años ha trabajado desde su domicilio particular, mientras que el porcentaje de los trabajadores comprendidos en la edad de 35 a 44 años es mayor siendo de un 27%, la edad comprendida entre los 45 a 55 años es del 1%, y de 55 años para arriba es de un 1%.

TABLA N°2
DISTRIBUCIÓN ENCUESTADOS
TIEMPO DE TRABAJO - SATISFACCION LABORAL
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		SATISFACCION EN EL TRABAJO			Total
		SATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	
TIEMPO DE TRABAJO	MENOS DE 6 MESES	1	0	0	1
	ENTRE 7 Y 12 MESES	0	2	1	3
	MAS DE UN AÑO	2	18	6	26
Total		3	20	7	30

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°2:

(Tiempo de trabajo en el domicilio)

De las 30 personas encuestadas, 26 trabajaron más de una año por modalidad Teletrabajo, 3 entre 7 y 12 meses y solo 1 menos de 6 meses.

(Satisfacción laboral)

De las 30 personas encuestadas 20 se encuentran insatisfechas con el trabajo modalidad virtual, solo 3 se encuentran satisfechos y 7 son indiferentes.

TABLA N°3
DISTRIBUCIÓN
RETOS PLANTEADOS EN EL TELETRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A	5	2,2	8,2	8,2
	B	10	4,4	16,4	24,6
	C	7	3,1	11,5	36,1
	D	9	4,0	14,8	50,8
	E	2	,9	3,3	54,1
	F	10	4,4	16,4	70,5
	G	10	4,4	16,4	86,9
	H	8	3,6	13,1	100,0
	Total	61	27,1	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°3: Del 100% de los encuestados, cada uno tuvo la opción de elegir más de un inciso, de los cuales 3 obtuvieron los porcentajes más altos, los encuestados sienten que los mayores retos que enfrentan a trabajar desde casa son:

b) Dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo 10 (16,4).

f) Mantener un horario regular 10(6,4).

g) Aislamiento social 10 (16,4)

TABLA N°4
DISTRIBUCIÓN
EQUIPO NECESARIO PARA TELETRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	10	4,4	33,3	33,3
	NO	20	8,9	66,7	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°4: De las 30 personas encuestadas, 20 (66,7%) no cuentan con el equipo necesario para realizar trabajo remoto, 10 (33,3%) si cuentan con el equipo para trabajar en casa.

Se encuentran diferencias significativas al observar la carencia de equipamiento según el lugar de teletrabajo.

La carencia de equipamiento se traslada a los hogares, pudiendo no encontrarse estas instalaciones preparadas para tal labor siendo necesaria su adaptación.

**TABLA N°5
DISTRIBUCIÓN
LUGAR PARA TELETRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	16	7,1	53,3	53,3
	NO	14	6,2	46,7	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°5: De las 30 personas encuestadas, 16 (53,3%) si cuentan con un lugar asignado para desarrollar su trabajo modalidad virtual, 14 (46,7%) no cuentan con lugar para el trabajo en casa.

En este caso, dichas diferencias se dan concretamente entre aquellos que trabajan en un despacho o habitación específica y los que lo hacen en el salón/comedor u otros lugares de la casa.

TABLA N°6
DISTRIBUCIÓN
GASTOS EN SUMINISTROS PARA EL TELETRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	27	12,0	90,0	90,0
	NO	3	1,3	10,0	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°6: En relación con el aumento en gastos en suministros se encuentran diferencias significativas, de las 30 personas encuestadas, 27 (90 %) indican que SI presentaron gastos extras al realizar trabajo virtual, 3 (10 %) NO presentaron gastos durante el trabajo en casa. Puede existir un incremento de costes para el empleado si la empresa no asume los gastos derivados del desarrollo del teletrabajo como, por ejemplo, el consumo de luz o calefacción, gastos de equipamiento o telecomunicaciones, etc.

TABLA N°7
DISTRIBUCIÓN
MAYOR PRODUCTIVIDAD
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	10	4,4	33,3	33,3
	NO	20	8,9	66,7	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°7: Pasando a analizar el sentimiento de productividad, de las 30 personas encuestadas, 20 (66,7 %) refieren que NO hay mayor productividad al realizar teletrabajo, 10 (33,3%) SI sienten una mayor productividad por modalidad teletrabajo.

TABLA N°8
DISTRIBUCIÓN
CONCENTRACION EN EL TELETRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	8	3,6	26,7	26,7
	NO	22	9,8	73,3	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°8: De las 30 personas encuestadas, 22 (73,3%) NO pueden concentrarse para realizar su trabajo estando en casa. 8 (26,7%) indican que SI pueden concentrarse estando en casa.

En esta tabla vemos que si existe una gran diferencia, entre el número de personas q se concentran mejor en la oficina en referencia a los teletrabajadores que creen que se concentran mejor en casa.

TABLA N°9
DISTRIBUCIÓN
MAYOR PRESIÓN EN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	25	11,1	83,3	83,3
	NO	5	2,2	16,7	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°9 : De las 30 personas encuestadas, 25 (83,3%) sienten mayor presión para cumplir con sus objetivos (metas) al trabajar por modalidad virtual y 5 (16,7%) no sienten presión al trabajar por esta modalidad.

La inclusión de las TIC en esta modalidad de trabajo desemboca en un incremento del ritmo del mismo, además, se exige una respuesta más rápida a las labores encomendadas. La nueva forma de dirección por objetivos también puede influir en dicho aumento del ritmo, pudiendo llegar a ocasionar la pérdida del control por parte del empleado

DISTRIBUCION
PROTECCION LABORAL
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	3	1,3	10,0	10,0
	NO	27	12,0	90,0	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°10: De las 30 personas encuestadas, 27 (90%) NO sienten mayor protección laboral al desarrollar sus labores por Teletrabajo. 3 (10 %) SI se sienten más protegidos laboralmente trabajando en casa.

Otra desventaja encontrada es el requerimiento de adaptar el sistema legal a la modalidad del teletrabajo, para q el trabajador remoto sienta mayor protección.

TABLA N°11
DISTRIBUCION
MEJORA RELACION FAMILIA/TRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	8	3,6	26,7	26,7
	NO	22	9,8	73,3	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°11: De las 30 personas encuestadas, 22 (73,3%) NO sienten que exista una mejor relación familia – trabajo. 8 (26,7%) indican que SI mejoro la relación familiar con el trabajo en casa.

El trabajador puede experimentar que su vida laboral y familiar se mezclan una con la otra, pudiendo ocasionar diversos perjuicios en la persona como un mayor estrés o tensión laboral debido al conflicto que se produce entre los los dos ámbitos. Estas dificultades se ven acrecentadas en aquellas personas con mayores cargas familiares como personas dependientes a su cargo, las personas con hijos tienen mayores problemas para compaginar sus responsabilidades en el hogar y las laborales.

TABLA N°12
DISTRIBUCION
EXCESO DE JORNADA LABORAL EN TELETRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	27	12,0	90,0	90,0
	NO	3	1,3	10,0	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°12: De las 30 personas encuestadas, 27 (90 %) SI sobrepasan las 8 horas laborales al realizar su trabajo modalidad remota y 3 (10 %) indican que NO exceden las 8 horas diarias. El trabajador puede percibir una cierta sobreexplotación y pérdida de la privacidad debido a la facilidad de comunicación y conexión existente gracias a las TIC. Estas pueden llegar a otorgar una disponibilidad constante o más elevada por parte del empleado. Además, como consecuencia de esta incrementada disponibilidad el teletrabajador puede llegar a extender su jornada laboral, empleando más horas de las estipuladas en su contrato.

TABLA N°13
DISTRIBUCION
DISMINUCION DE ESTRES LABORAL EN MODALIDAD
TELETRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
G Valid	SI	3	1,3	10,0	10,0
	NO	27	12,0	90,0	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°13: De las 30 personas encuestadas, 27 (90 %) NO sienten una disminución en el grado de estrés laboral durante el trabajo en casa, 3 (10 %) indican que SI sienten disminución del estrés laboral al trabajar de forma virtual.

TABLA N°14
DISTRIBUCION
MENOR INTEGRACION A LA EMPRESA
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	21	9,3	70,0	70,0
	NO	9	4,0	30,0	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°14: De las 30 personas encuestadas, 21 (70 %) SI se sienten menos integradas con su empresa al trabajar modalidad virtual y 8 (10 %) indican que NO se sienten menos integradas. El distanciamiento produce que el trabajador se sienta menos integrado en la empresa, se crea una invisibilidad en la organización con las consecuencias de experimentar un sentimiento de olvido por parte de la empresa, disminuir su protección laboral y social, además de que sus posibilidades de promoción sean mucho menores. Todas estas cuestiones tienen una influencia manifiesta en el desarrollo de la carrera laboral del trabajador.

TABLA N° 15
DISTRIBUCION
MEJORA EN CALIDAD DE VIDA
LA PAZ –BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	6	2,7	20,0	20,0
	NO	24	10,7	80,0	100,0
	Total	30	13,3	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°15: De las 30 personas encuestadas, 24 (80 %) NO notaron una mejora en su calidad de vida al trabajar de manera virtual, 6 (20 %) indican que SI presentan una mejora. Conviene señalar que la sensación de aislamiento, el sentimiento de soledad, el mayor ritmo de trabajo, el mayor estrés, etcétera, puede ocasionar problemas psicológicos en los trabajadores.

TABLA N° 16
DISTRIBUCION
NIVEL DE SATISFACCION CORPORATIVO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	OPTIMISTA	2	6,7	6,7	6,7
	PESIMISTA	18	60,0	60,0	66,7
	IGUAL	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°16: De las 30 personas encuestadas, 18 (60 %) se sientes pesimistas con el trabajo virtual, 10 (33%) se encuentran indiferentes al respecto y solo 2 (6,7%) se encuentran optimistas con el trabajo remoto.

TABLA N°17
DISTRIBUCION
RECOMENDARIA EL TELETRABAJO
LA PAZ – BOLIVIA 2021

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	6	20,0	20,0	20,0
	NO	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente de elaboración: Propia.

TABLA N°17: De las 30 personas encuestadas, 24 (80 %) NO recomendarían el trabajo modalidad virtual y 3 (20 %) SI recomiendan el trabajo virtual.

5.3. ENTREVISTAS.

Al ser una nueva modalidad de trabajo novedosa y tomando en cuenta que demanda nuevas exigencias, valores, comportamientos y actitudes de los trabajadores, es importante profundizar en las percepciones que tienen algunos trabajadores, ello permitirá comprender, desde la propia experiencia de los trabajadores, las dificultades limitaciones y retos que ofrece este tipo de trabajo en un contexto como el nuestro.

Es importante tener presente la diversidad de factores que inciden en un teletrabajador a la hora de desempeñar roles y realizar funciones dentro de una sociedad que debe adaptarse a tendencias internacionales, por ello la finalidad de la entrevista, para profundizar en el conocimiento de las perspectivas que tienen los trabajadores frente a la modalidad del teletrabajo como opción de empleo

Como expresa una **Consultora** que está teletrabajando: *“Ahora tenemos que hacer mucho más en el mismo tiempo, cosa que es imposible, por lo que acabamos alargando la jornada cada día y los fines de semana. Desarrollamos nuevos proyectos, de áreas distintas, todos para mañana y con herramientas completamente nuevas... tenemos que aprender mientras vamos trabajándolas, nadie nos ha formado....*

Las personas que desarrollamos no podemos contar con las compañeras que nos apoyaban en lo logístico y ellas tienen que aprender sobre la marcha algunos de los contenidos de desarrollo ... eso nos ocasiona mucho estrés

Apoyo social.

Recibir la ayuda adecuada de **compañeros** y compañeras y de **superiores** para sacar el trabajo adelante es positivo para la salud y lo contrario es negativo. Como señala una teletrabajadora del departamento de Administración:

“Es verdad que trabajar sola sin recibir las reacciones continuas de los demás compañeros de oficina requiere mucha fuerza” . La falta de apoyo de los mandos la explica bien esta consultora: “Pedir y ya está. Preguntarte si necesitas algo, si te

puede echar una mano, decirte si vas bien o ayudarte en la priorización de las tareas, de eso nada... El estilo de los jefes con nosotros es el búscate la vida y más con los que teletrabajamos”.

Empleado de una empresa Productiva

“Cuesta mucho adaptarse a los horarios, a los requerimientos constantes de los jefes, y a aprender a usar las nuevas herramientas. En casa no hay un compañero que te pueda guiar en alguna tarea específica, no tenemos soporte técnico ni nada por el estilo, estamos solos”.

Abogada en el departamento legal de una empresa de alimentos

“Sobre la posibilidad de trabajar desde casa de manera permanente o semipermanente ella indica que tuvo que invertir para contar con las herramientas necesarias para hacerlo sin problemas”

Daniel es Ingeniero de Sistemas

Desde que empezó la pandemia, cambió su oficina por un espacio dentro de su casa.

“Siento que mi trabajo sigue siendo el mismo en cuanto a la cantidad de cosas que tengo que hacer. Lo que sí pasa es que trabajando desde casa suelo distraerme y eso ocasiona que no avance lo que avanzaría en la oficina, provocando que tenga que quedarme hasta más tarde completando mis tareas”.

La compañía para la que trabajo ha anunciado que volveremos gradualmente a trabajar en sus instalaciones. Me gustaría intercalar, a un principio me pareció genial la idea de trabajar desde casa, pero por las cosas que comenté acerca de la distracción creo que es bueno también estar en la oficina.

Gabriela Contadora.

Relata que se sintió explotada durante los meses que trabajó desde su casa de manera virtual, debido a que sus jefes disponían de su tiempo sin considerar su descanso.

“Bajo el pretexto de ‘ponerse la camiseta de la empresa’, los jefes nos llamaban a la hora de almuerzo, los fines de semana o cuando quisieran, sin consideración por

nuestro descanso. Además, con el teletrabajo se nos obligó a cambiar el ritmo, si antes teníamos tres días para completar un informe, ahora se nos pedía que lo hagamos en un solo día, sin importar cuántas horas tomara. No me gustó, preferiría no volver a trabajar remotamente”.

También señala que la empresa en la que trabaja no cumplió con darle los equipos necesarios para trabajar desde su casa ni reembolsarle lo que gastó en internet.

“No nos han dado nada, más bien nos quitaron un bono de cafetería que teníamos”, expresó.

Teletrabajadora de Entidad Financiera

“La improvisación de espacios de trabajo no nos garantiza las condiciones idóneas para su realización. Todo ello da lugar a que surjan problemas musculoesqueléticos a causa de malas posturas, así como dificultades visuales y/o auditivas por la existencia de espacios incorrectamente iluminados o con mucho ruido”

Además, se acentúan riesgos laborales de índole psicosocial como el estrés asociado a las dificultades de comunicación, la acumulación excesiva de trabajo, la inadecuada distribución de tiempos y cargas de trabajo, y la coexistencia en el mismo espacio de las actividades propias del mundo laboral con las de la vida familiar.

Teletrabajadora de Entidad Financiera

No califica de forma positiva ni negativa al teletrabajo, sino que menciona que, para que esta modalidad de trabajo se traduzca en beneficiosa en términos de salud, es necesario que las empresas capaciten correctamente a sus empleados y que se legisle de tal manera que sea posible garantizar condiciones justas y saludables en esta modalidad de trabajo.

En cuanto a la conciliación entre la vida laboral y la familiar, se pudo observar en un principio entusiasmo por parte de los trabajadores. También reportaban altos niveles de satisfacción por la reducción de tiempo en transportación hacia los centros de trabajo y una disminución de sus gastos mensuales en materia de transporte. No obstante, ahora indican que existe un menor entusiasmo hacia esta modalidad de trabajo y resultados positivos no concluyentes o escasos en cuanto a la conciliación esperada entre trabajo y vida social.

CAPÍTULO VI.
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

VI. CONCLUSIONES

Esta modificación de la organización del trabajo puede presentar tanto aspectos positivos desde un enfoque puramente preventivo, como aspectos negativos, tales son los riesgos físicos, psicológicos y sociales para la salud.

Se logra evidenciar que en el año 2021 aumentó la percepción de los niveles de estrés en las personas, y en esta apreciación intervienen una serie de factores internos y externos, vinculados a la afectación en la calidad de vida de las personas.

Es notable que para el grupo de estudio del periodo 2021, el nivel de estrés percibido es mucho mayor, en esta modalidad de trabajo, dadas las circunstancias en las que debieron asumir su trabajo algunas de ellas, inclusive de manera forzada, considerando la emergencia sanitaria.

Ahora, al consultarle a los trabajadores ¿cuáles son los aspectos que más le producen estrés en esta modalidad de trabajo?, se determina que el entorno de trabajo que incluye las relaciones familiares, las distracciones, también, las condiciones que tienen las personas para desarrollar el trabajo en su casa, entre ellas los problemas de conectividad, el equipo y mobiliario disponible.

La relación familiar un factor psicosocial de alto riesgo, si bien es verdad que la presencia en la casa aumenta, la calidad del tiempo dedicado se puede ver afectado, ya que la persona podría estar más involucrada en sus actividades laborales que familiares, lo que puede llegar a aumentar la tensión y los conflictos familiares, así como también se podría ver una disminución en el bienestar físico y psicológico de la persona.

En efecto, uno de los retos más importantes a los que se enfrentan los teletrabajadores durante la pandemia es el conflicto entre el trabajo y la vida personal, pues los límites entre esas dos áreas prácticamente han desaparecido, lo que repercute en un incremento importante de estrés y problemas intrafamiliares.

Todos estos aspectos deben ser debidamente monitoreados por el empleador a través de sus equipos especializados, a objeto de que el teletrabajador mantenga una debida salud física y

mental que le permita cumplir con sus obligaciones laborales, sin descuidar o afectar su entorno familiar.

Adicional a esto, la carga laboral, que involucra en muchas ocasiones horas adicionales a la jornada, como las principales causas detonantes del estrés.

Aspecto a considerar en el teletrabajo es la necesidad de mantener un adecuado equilibrio entre el tiempo de trabajo y las obligaciones personales, incluida la necesidad de desconectarse del trabajo y descansar.

Las reuniones virtuales, las llamadas y mensajes telefónicos se han multiplicado al punto que los trabajadores se quejan de no tener tiempo para cumplir con sus tareas.

Fruto de la implementación de esta modalidad laboral se ha detectado un **empeoramiento en algunas variables del trabajo diario**, entre ellas, la calidad de las reuniones y del trabajo en equipo, la falta de comunicación con los colaboradores, el aumento en la cantidad de horas de trabajo, una mala distribución y organización de las tareas laborales, un incremento de la intensidad del trabajo, y más exigencia de resultados, la necesidad de dar respuesta a las altas exigencias suele generar un exceso de carga en el organismo que produce un sobreesfuerzo, cuya principal consecuencia es el aumento del estrés y los síntomas asociados al mismo. Por su parte, una mayor autonomía tiene la desventaja añadida de elevar la intensidad del trabajo, debido a las constantes interrupciones, la presión de compañeros/as y jefes de equipo y una gran carga laboral. En estas circunstancias, la autonomía pasa de ser un activo (un recurso que da a los trabajadores la libertad de elegir cuándo, dónde y cómo trabajar) a un pasivo (la obligación de lidiar con una elevada carga de trabajo), siendo especialmente problemática para aquellos y aquellas que se inician en el teletrabajo.

Los Teletrabajadores experimentan un sentimiento de falsa libertad que acompaña y refuerza la explotación, el agotamiento que experimentan tiene que ver con la presión directa que ejerce las organizaciones sobre ellas que pueden estar sujetos a una supervisión más estricta y opresiva que cuando cumplen sus tareas presencialmente.

Conviene aclarar que esto conlleva a la auto explotación por el temor a perder el empleo en un contexto como el de Bolivia, donde la protección social es débil y las personas deben velar individualmente por su suerte, todo esto favorece a la autoexplotación.

Paralelamente, se observa una **progresiva superposición entre la vida personal y laboral**, al difuminarse la línea que distingue entre lo privado y lo profesional. Esto provoca que muchas personas trabajen más allá de su horario laboral habitual, en detrimento del equilibrio familiar y laboral.

Consecuentemente, **los teletrabajadores tienen más dificultades a la hora de desconectar del trabajo**, desempeñando su labor durante más horas en casa que de modo presencial en las instalaciones, y dando lugar a jornadas laborales más extensas, alargaron su jornada laboral en dos horas más al día, incluidos los fines de semana.

Asimismo, un tema que ha generado especial interés, es el **aumento de la brecha de género laboral**, fruto del impacto negativo desproporcionado de la pandemia del coronavirus sobre las mujeres y sus oportunidades de empleo. Tal y como ha alertado la ONU (2020), la COVID-19 “ha golpeado” tres veces a las mujeres: por la salud, por la violencia doméstica y por cuidar de otros. A este respecto, **se evidencia sobre el modo en que, durante los tiempos de crisis y cuarentena, las mujeres enfrentan cargas agravantes**, continúan realizando la mayor parte del trabajo de cuidado no remunerado en los hogares, presentan elevados riesgos de inseguridad económica y hacen frente a mayores riesgos de violencia, explotación, abuso o acoso. Todos estos efectos podrían extenderse más allá de la epidemia real.

Actualmente, las mujeres son uno de los colectivos más castigados por esta situación, debido a que enfrentan una mayor carga de atención en el hogar (cuidado de menores y/o mayores, de personas dependientes).

En el presente contexto, **la preferencia por el teletrabajo ha tenido un impacto diferencial entre hombres y mujeres** multiplicando las responsabilidades de la mujer, al asumir la mayor parte de las labores en el hogar y de los cuidados de los hijos e hijas o de los mayores (aun trabajando ambos progenitores), atendiendo a su vez a los requerimientos de su empleo y dificultando la conciliación entre su vida laboral y familiar.

Las mujeres son quienes asumen un mayor grado de estrés. Entre el teletrabajo y la atención a los hijos e hijas, algunas sienten que están todo el día trabajando. Por añadidura, el seguimiento escolar de los hijos e hijas en edad educativa, desarrollado mayoritariamente por las madres, se ha convertido en un nuevo elemento de ansiedad y estrés, llegando incluso a

dañar la convivencia con las y los menores. Un recurso habitual por parte de las madres con ocupaciones de desempeño flexible, y que requieren tareas de máxima concentración y silencio, es el de teletrabajar durante la madrugada, retrasando el momento de ir a la cama o levantándose antes que el resto de los miembros de la familia.

Una solución al problema manifiesto de la brecha de género sería **implementar un teletrabajo con perspectiva de género**, que represente más ventajas que desventajas que no encierre a las mujeres en los hogares ni las invisibilice en el mercado laboral.

Todo lo abordado hasta ahora pone de relieve la importancia de fomentar el bienestar y la salud mental de los empleados, y la trascendencia de cuidar su calidad de vida laboral en esta nueva modalidad, implementando medidas de prevención de posibles riesgos físicos, psicológicos y sociales que puedan surgir, especialmente en el caso del teletrabajo.

En el balance del primer año de la entrada del coronavirus en Bolivia los datos son esclarecedores, las consultas en psicología han incrementado en torno a un 30 por ciento aproximadamente.

Los datos en este sentido son preocupantes ya que precisamente los casos de ansiedad y depresión han aumentado, de hecho, la Organización Mundial de Salud afirma que para 2030 la salud mental va a ser el primer problema de salud pública del mundo.

El teletrabajo no es apto para todas las personas, existen aquellas que necesitan estar en una oficina, tener contacto con los demás y separar su casa del trabajo.

Otra conclusión es que el teletrabajo por sí mismo no puede ser considerado una medida que mejore el bienestar laboral de los trabajadores. Su impacto depende de las condiciones y el contexto bajo las cuales se implemente. Se deben tomar en cuenta la extensión de las jornadas, carga laboral, diferencias de género, etc.

Aunque este es un sistema que se implementa en muchos países, diferentes trabajadores denunciaron que la crisis económica por la pandemia también obligó a sus empleadores a despidos intempestivos o reducción de sus salarios.

Por lo general, no siempre el ambiente en casa es el idóneo para trabajar, sobre todo si se trata de personas adultas con hijos en casa. También el hecho, de no tener todas las herramientas

necesarias, como ser materias de escritorio o ayudas técnicas inmediatas, dan como resultado la baja productividad.

Cabe señalar que muchos Teletrabajadores se vieron afectados profesionalmente, pues dicen que el trabajo remoto podría estar costándoles valiosas oportunidades profesionales, trabajar desde casa de forma permanente reduce el número de oportunidades, puesto que se ven olvidados y no tomados en cuenta para ciertos cargos ascensos y promociones laborales.

Respecto a algunas de las desventajas del teletrabajo, tenemos que considerar que deben existir buenas condiciones laborales en los hogares, con espacios cómodos y adecuados, muchos trabajadores usaron su propio dinero para pagar el equipo y/o el mobiliario con el fin de instalar su oficina en el hogar. Por otro lado, hay que considerar el incremento en las cuentas de gastos como luz, agua y alimentación de nuestros hogares.

Las herramientas tecnológicas y de Internet lentas o irregulares también causa frustración en el teletrabajador; por lo tanto, el empleador debe garantizar herramientas adecuadas que funcionen adecuadamente a objeto de que el teletrabajador pueda cumplir con las metas u objetivos propuestos.

A lo anterior se unen determinadas condiciones que representan, en muchos casos, **serias limitaciones para el teletrabajo**, como un entorno de trabajo inadecuado en el hogar, concretamente, la falta de una sala privada diseñada específicamente para el desempeño laboral habilitado en casa para trabajar. La pandemia obligó a millones a encerrarse y trabajar en casa, pero un año después del violento giro en las prácticas cotidianas los efectos salen a flote: dolores de espalda, migrañas, fatiga visual, cefáleas, obesidad, estreñimiento, dolores musculares, a falta de actividad física y las malas posturas, entre las causas.

Los empleadores tienen las mismas responsabilidades en materia de salud y seguridad para los teletrabajadores a domicilio que para cualquier otro trabajador de la empresa, por lo que no deben descuidar realizar una adecuada identificación y gestión de los riesgos laborales de los teletrabajadores a domicilio.

Llegando a este punto, y aunque pueda parecer obvio, conviene recordar que el teletrabajo tiene sus limitaciones y que ni todas las empresas ni todos los profesionales pueden optar a él en la actualidad.

10. RECOMENDACIONES

El proceso de investigación se plantea desde la realidad de cada persona trabajadora con el fin de identificar la percepción de su vivencia y con esto, proponer una serie de recomendaciones para la atención del tema de salud de las personas, desde las organizaciones.

1. Cuando una empresa opta por impulsar el teletrabajo en su organización, debe tener en cuenta estrategias que permitan controlar y reducir los posibles efectos negativos que puede generar tanto en las personas como en las organizaciones, así como potenciar los efectos positivos.
2. Es necesario hacer un seguimiento, evaluar el impacto real que está teniendo, y en su caso proponer y realizar los cambios o ajustes necesarios.
3. Plantear la viabilidad del Teletrabajo voluntario a tiempo parcial después de la pandemia.
4. Las oficinas en el hogar se deben de adaptar a las necesidades de su usuario y cumplir una serie de requisitos físicos, como son iluminación, temperatura y calidad de los útiles de trabajo, y diferenciándose claramente el ámbito doméstico del ámbito laboral.
5. Se considera necesario el abordamiento del teletrabajo que debe realizarse necesariamente desde una perspectiva multidisciplinaria, que incluya tanto la Psicología como las Ciencias Sociales como la Sociología y el Derecho, así como Ciencias de la Salud como la Medicina Laboral, de este modo, se hacen necesarias algunas intervenciones en este campo.

Se advierte que existe un consenso sobre la necesidad de integrar equipos multidisciplinarios que permitan comprender todas las dimensiones en la salud ocupacional de los teletrabajadores. Las evoluciones de los estudios del teletrabajo han permitido advertir que no se trata de un tema exclusivamente perteneciente al ámbito de la salud, sino que involucra una serie de cuestiones psicológicas,

médicas, jurídicas, sociológicas y de políticas públicas, entre otras, para así también poder determinar quiénes son aptos para trabajar bajo esta modalidad y quién no.

6. Por un lado, la necesidad de mayor investigación sobre factores y variables relacionadas con esta nueva área de acción de los individuos. Por otro lado, también surge como necesaria la creación de programas de prevención y/o intervención para optimizar la adaptación sana y equilibrada de los individuos a estos nuevos ambientes laborales.
7. Es necesario volver a enfatizar la importancia del estudio de las posibles consecuencias en el bienestar psicológico y la salud física en este nuevo campo de acción humana. Es éste un campo de estudio muy amplio, apenas tratado, y en el que queda casi todo por hacer.
8. Se ve necesaria la realización investigaciones referentes a cuáles pueden ser las patologías concretas de este nuevo medio laboral; cuáles de estas patologías las podemos encontrar en otros medios laborales y cuáles son únicas en este medio.
9. Cambiar los métodos de trabajo para que estos sean más participativos, es decir que permitan un mayor nivel de autogestión, posibilidades de aplicar y aprender habilidades y conocimientos y autonomía. Se trata de desarrollar la participación directa del teletrabajador en la toma de decisiones relacionadas con la realización de sus tareas y las de su departamento o unidad. Para ello se trata de introducir formas de participación directa delegativa (la dirección cede a los trabajadores la decisión) o consultiva (la dirección consulta a los trabajadores la decisión).
10. Como medida de acompañamiento a todas las medidas anteriores, habría que establecer un tiempo de formación para que tanto el colectivo teletrabajador como el equipo de mandos adquieran las habilidades y conocimientos necesarios.

11. Asimismo, es posible que las empresas o instituciones deban realizar inversiones en tecnologías de información y comunicación necesarias para dotar a los empleados que no poseen dispositivos propios (computadora de escritorio, laptop u otro similar) ni conexión a internet.

Si se pretende invertir seriamente para esta modalidad de trabajo, no solo por cuestión transitoria para salvaguardar en época de pandemia, sino también porque muchas empresas tomarán el Teletrabajo de forma permanente, será conveniente financiar al empleado para que pueda construir un espacio cómodo y adaptado a sus necesidades, teniendo en cuenta las limitaciones que experimenta en su hogar.

12. Combinar el teletrabajo con trabajo en las instalaciones de la empresa. Desde el punto de vista de la salud laboral, el teletrabajo no debería ser al 100%: como mínimo un 20% de la jornada (1 día a la semana; 2 mañanas a la semana...), habría que ir a las instalaciones de la empresa para trabajar con el equipo del que se forma parte.

13. Desarrollar procedimientos transparentes que limiten la discrecionalidad y que aseguren la inexistencia de arbitrariedades y la equidad para la asignación y el cambio de tareas, para la asignación o el cambio de horarios, para la asignación de salarios y otras remuneraciones, para las promociones, etc. Hay que asegurar que se abarque a todo el colectivo teletrabajador.

14. Se recomienda a los empleadores elaborar un manual acorde con la realidad de la empresa en cuanto al teletrabajo, ya que la normativa promulgada por el Gobierno es muy general y, bajo el principio de la interpretación a favor del trabajador, reconocida en la Ley General del Trabajo, corresponde ser muy puntual y detallista en las obligaciones y derechos del teletrabajador. Estos deberán recogerse en un reglamento interno de la empresa, elaborado acorde a su realidad.

SUGERENCIAS.

- Eliminar los cambios de condiciones de trabajo contra la voluntad de las personas teletrabajadoras (cambios de jornada, tareas, centro, salario...).
- Garantizar que las personas teletrabajadoras puedan ejercer la totalidad de sus derechos en igualdad de condiciones que el resto de los trabajadores de la empresa.
- Establecer procedimientos negociados para la realización de cualquier cambio de condiciones de trabajo (jornada, tareas, salario...), que se basen en criterios justos, tengan preavisos suficientes y faciliten las herramientas necesarias al colectivo teletrabajador para adaptarse a la nueva situación. Los procedimientos deben ser conocidos por toda la plantilla de trabajadores de la empresa.
- Hacer un seguimiento periódico de la aplicación de dichos procedimientos.
- Como medida de acompañamiento: Formar un equipo de mandos para la aplicación de estos procedimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adelmo, L. (2020). Teletrabajo, instrumento de la economía emergente. Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales, 13(27), 6-9.
- Álvarez, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. Lan harremanak: Revista de relaciones laborales, (43), 7. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>
- Cáceres. (2007). “Derecho Laboral”. *Dario* (2007).
- Della, L. (2020, 22 septiembre). Luz verde al nuevo decreto del teletrabajo: las claves de la nueva norma. El País. <https://elpais.com/economia/2020-09-22/luz-verde-al-nuevo-decreto-del-teletrabajo-las-claves-de-la-nueva-norma.html>
- Diccionario Real Academia Española, . (21 de octubre de 2019). *Real Academia Española*. . Obtenido de <https://dle.rae.es/trabajo>.
- Gil-Monte P. *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev Peru Med Exp Salud Pública*.2012;29(2):237-41.
- Huarcaya-Victoria J. *Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2020; 37(2):327-34.
- Joric, C. (2020, 15 diciembre). El teletrabajo nació de otra crisis. La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historiacontemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>
- Lampert M, Poblete M. *Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN 2018; 117515: 1-9*
- MANUELA TOMEI. (2019). En “El trabajo a domicilio en países seleccionados de América Latina: una visión comparativa “. *Organización Internacional del Trabajo*.
- Manzano, N. (2018). NTP 1122: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo. Nota Técnica de Prevención.
- Organización internacional del Trabajo,. (2020). La Paz. Obtenido de El teletrabajo durante la: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). “Informe final. Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y financieros”. (Ginebra, 24-26 de octubre de 2016). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Actividades Sectoriales.
- Organización Mundial de la Salud. Declaración conjunta de la ICC y la OMS: Un llamamiento a la acción sin precedentes dirigido al sector privado para hacer frente a la COVID-19. [Internet]. OMS; Mar 2020 [citado 29 Jun2020]. 1 p. Disponible en:

<https://www.who.int/es/newsroom/detail/16-03-2020-icc-who-joint-statement-an-unprecedented-private-sector-call-to-action-to-tackle-covid-19>

- SERRANO, C. L. (2021). Riesgos psicosociales y teletrabajo: orientaciones para su prevención .
- Velásquez, C. M., & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. INVESTIGATIO, (10), 41 -53.
<https://doi.org/10.31095/irr.v0i10.194>
- El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). . (2020). En *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. . Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf
- Infoleyes. (14 de abril de 2020). *Decreto Supremo 4218*. Obtenido de <https://bolivia.infoleyes.com/norma/7324/decreto-supremo-4218>
- Infoleyes. (24 de abril de 2020). *Reglamento de Implementación del Teletrabajo*. Obtenido de <https://bolivia.infoleyes.com/norma/7344/reglamento-de-implementaci%C3%B3n-del-teletrabajo-rit>
- Infoleyes. (24 de abril de 2020). *Resolución Ministerial MT 220/20*. Obtenido de <https://bolivia.infoleyes.com/norma/7345/resoluci%C3%B3n-ministerial-mt-220-20>
- Infoleyes. (24 de abril de 2020). *Resolución Ministerial MT 220/20*. Obtenido de <https://bolivia.infoleyes.com/norma/7345/resoluci%C3%B3n-ministerial-mt-220-20>
- Infoleyes. (18 de agosto de 2021). *Decreto Supremo 4570*. Obtenido de <https://bolivia.infoleyes.com/norma/7682/decreto-supremo-4570>
- Infoleyes. (18 de agosto de 2021). *Decreto Supremo 4570*. Obtenido de <https://bolivia.infoleyes.com/norma/7682/decreto-supremo-4570>

ANEXOS

GRAFICOS.

GRAFICO N°1

DISTRIBUCION POR SEXOS:

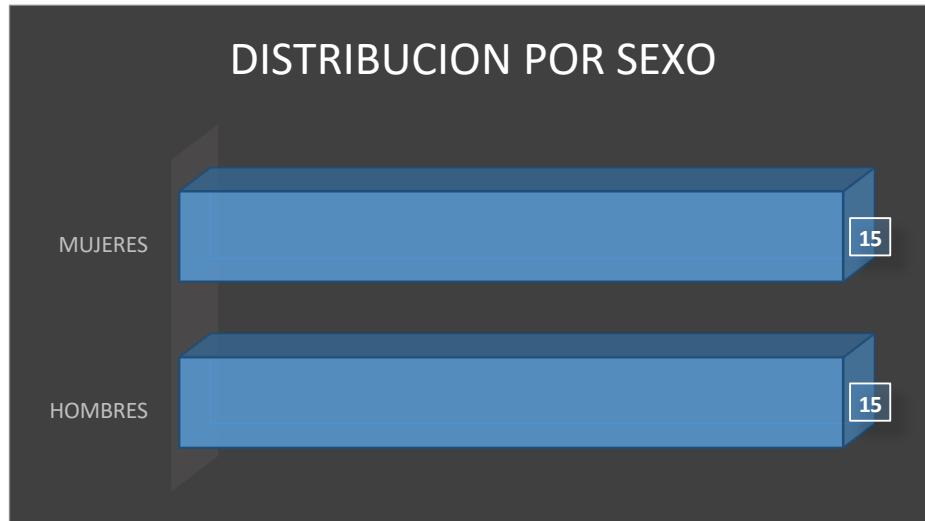


GRAFICO N°2

DISTRIBUCION POR EDAD

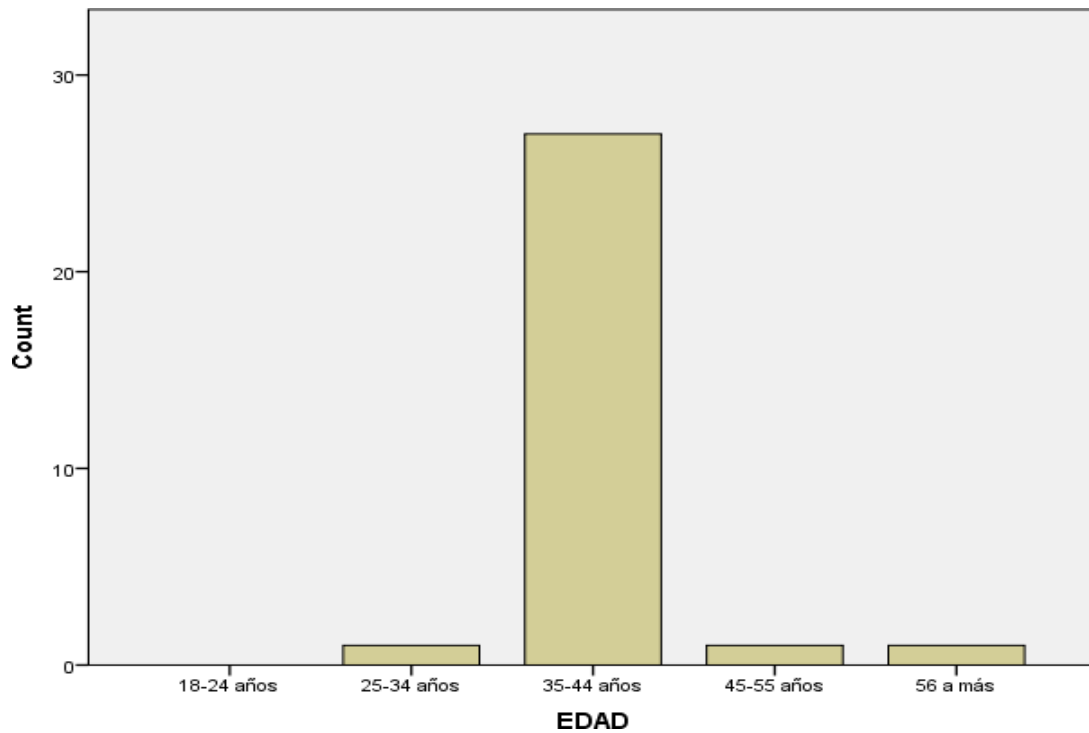
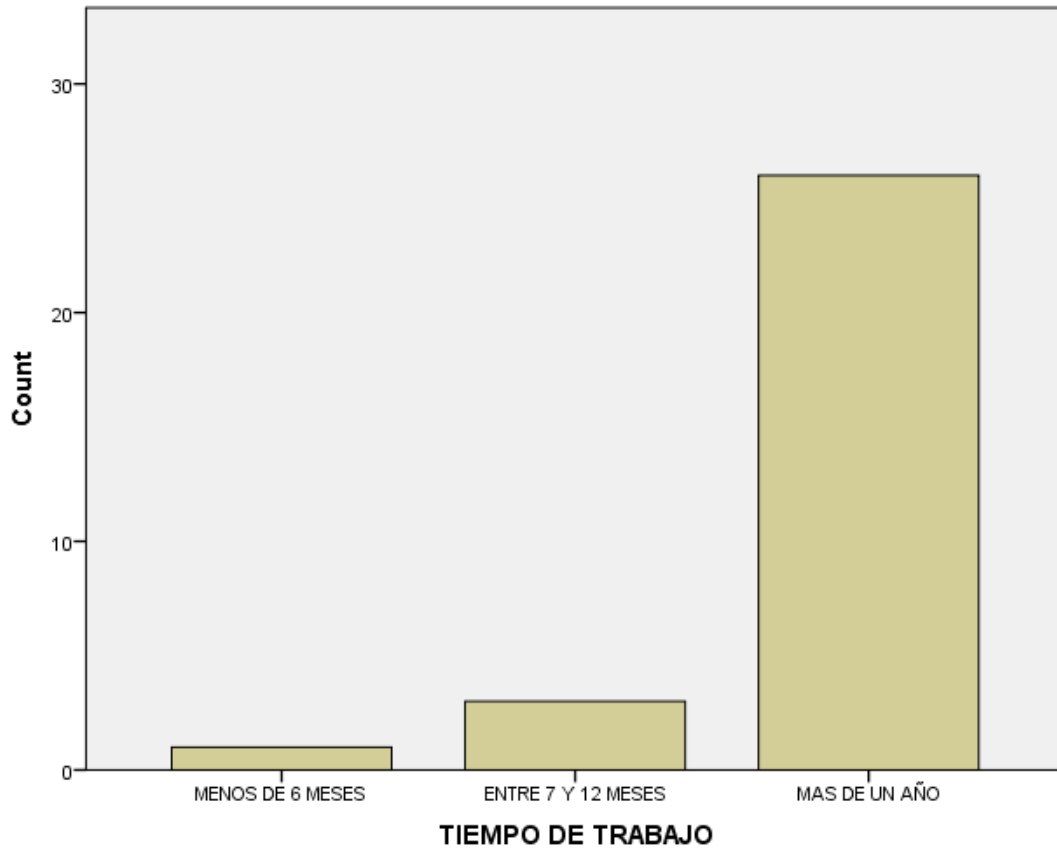


GRAFICO N°3

DISTRIBUCION POR TIEMPO DE TRABAJO



GRAFICO

N°4:

DISTRIBUCION DE ACUERDO A SATISFACCION EN EL TRABAJO

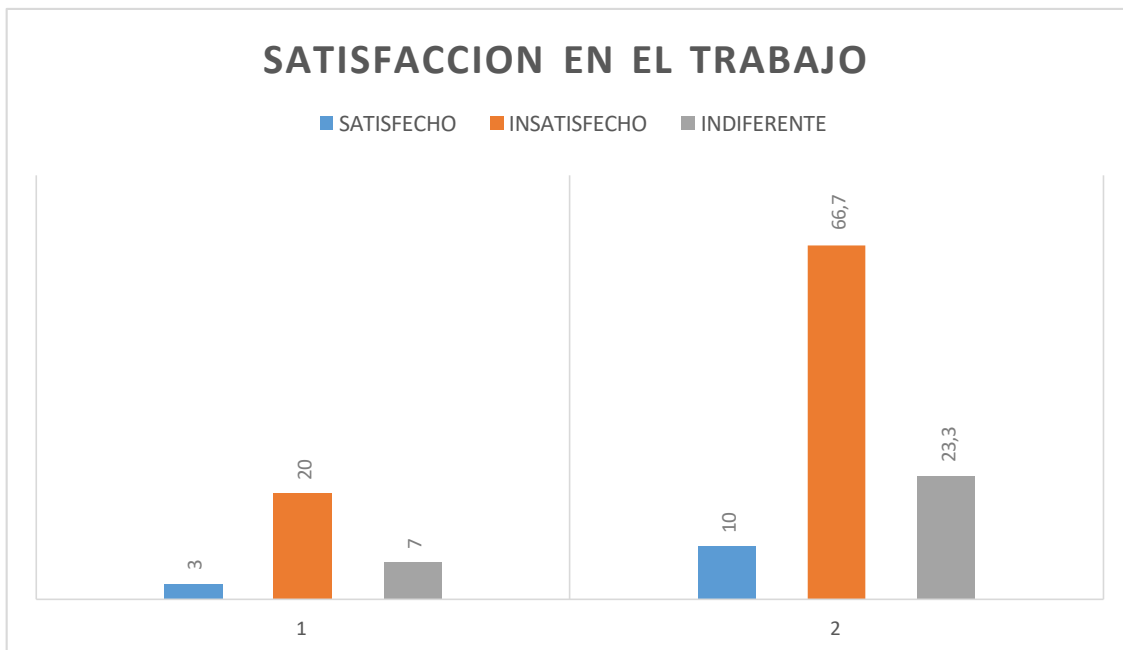


GRAFICO N°5:

DISTRIBUCION DE ACUERDO A LOS RETOS EN EL TRABAJO

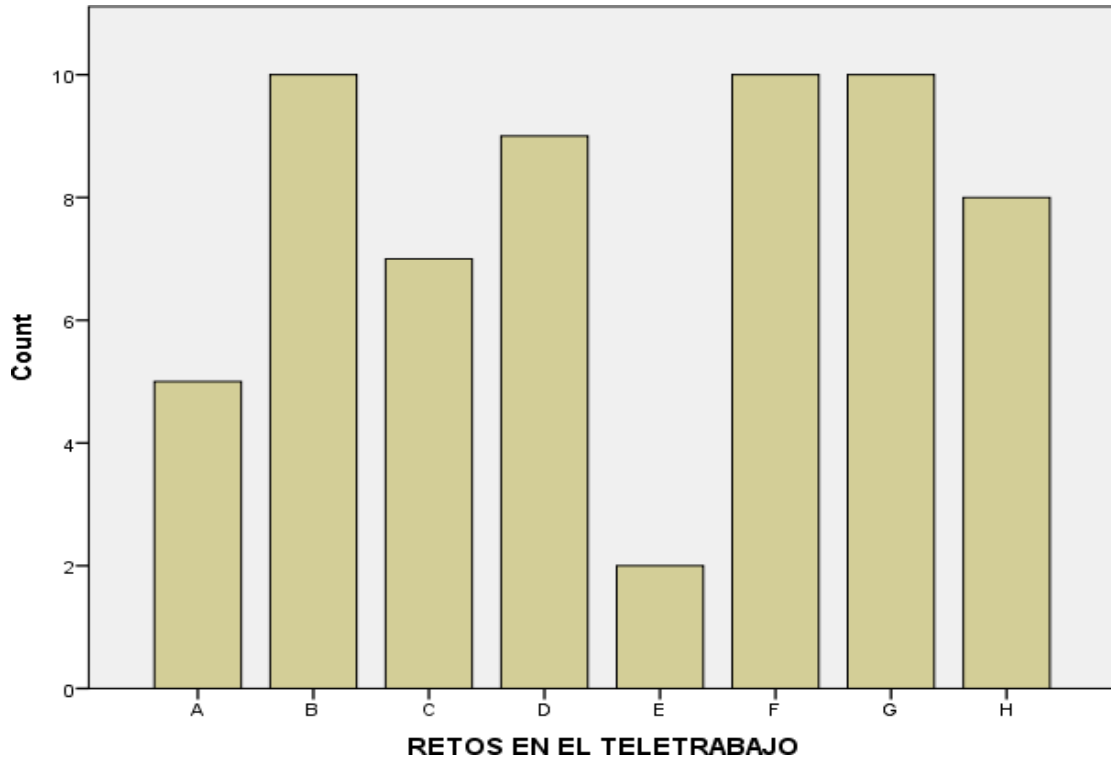


GRAFICO N°6:

EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR TRABAJO VIRTUAL

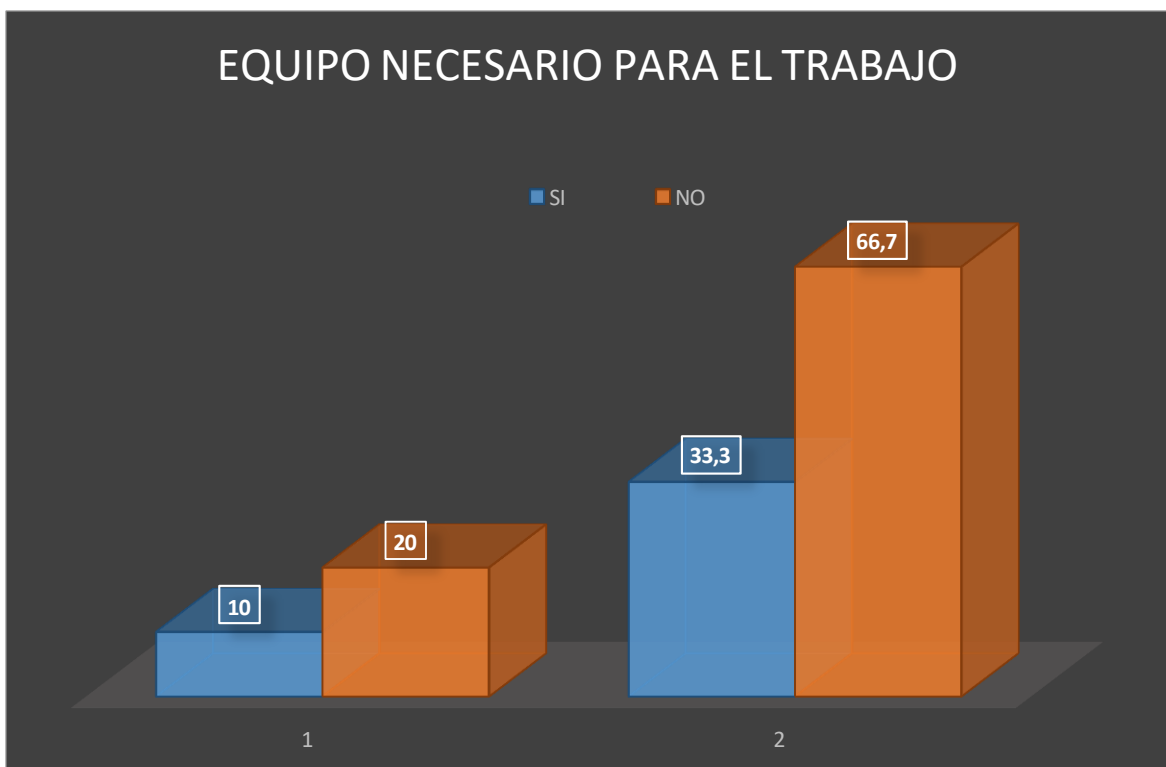


GRAFICO N°7:

CUENTA CON LUGAR PARA REALIZAR TELETRABAJO EN CASA:

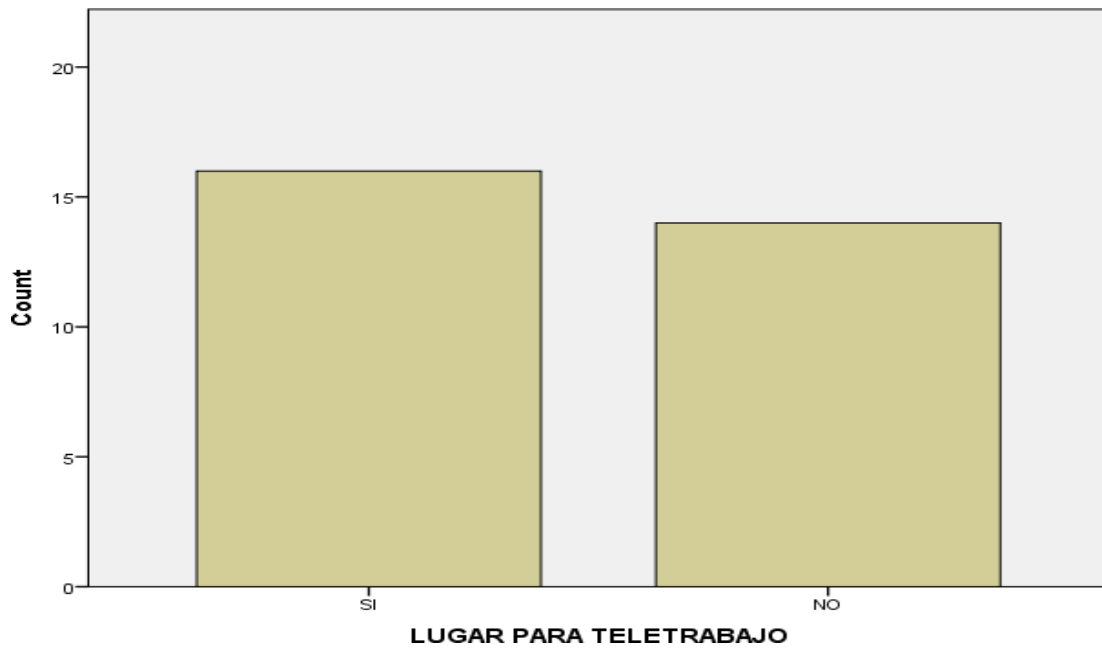


GRAFICO N°8 :

PRESENTÓ MAYORES GASTOS CON EL TRABAJO VIRTUAL

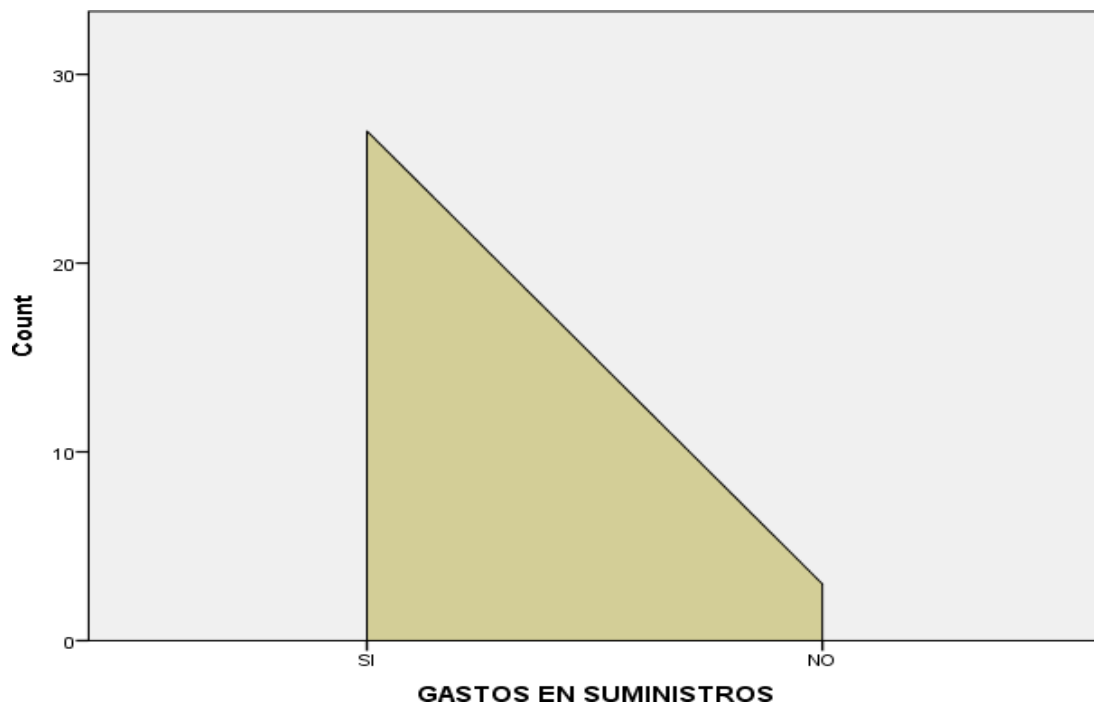


GRAFICO N°9 :
DISTRIBUCION MAYOR PRODUCTIVIDAD

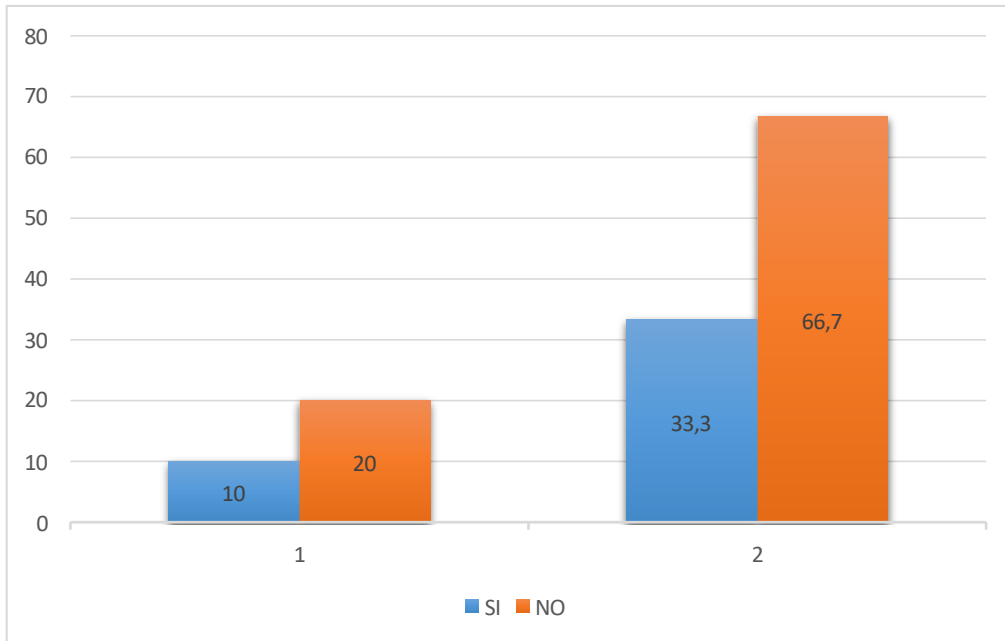


GRAFICO N°10 :
CONCENTRACION EN EL TRABAJO

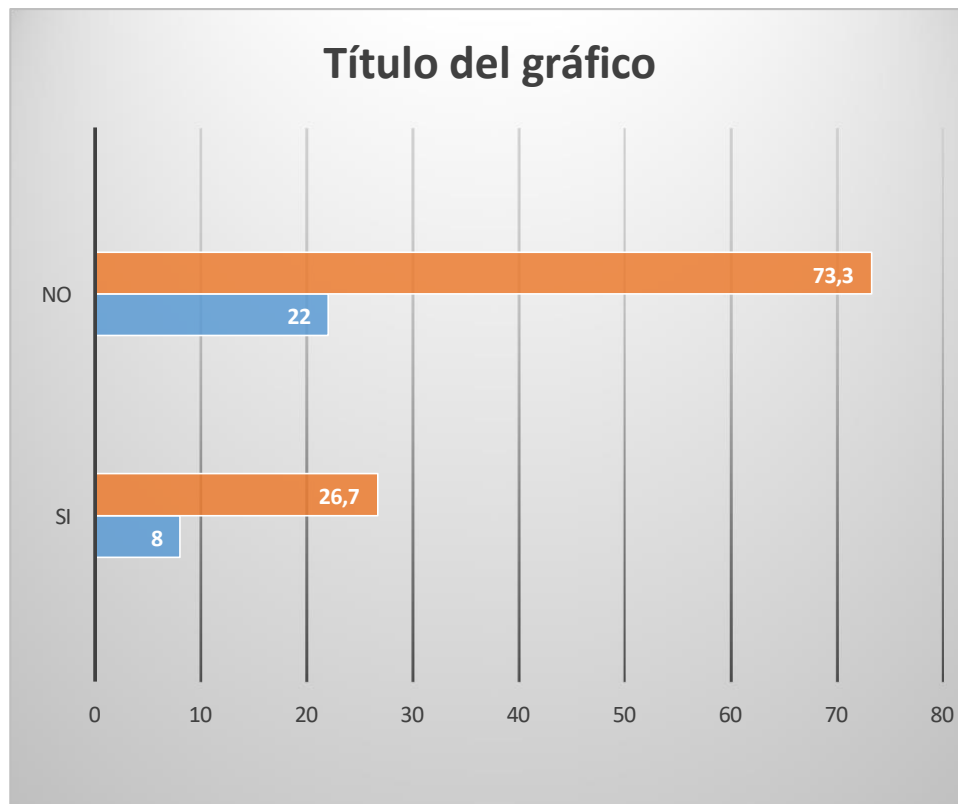


GRAFICO N°11 :

MAYOR PRESION EN EL TRABAJO POR MODALIDAD VIRTUAL

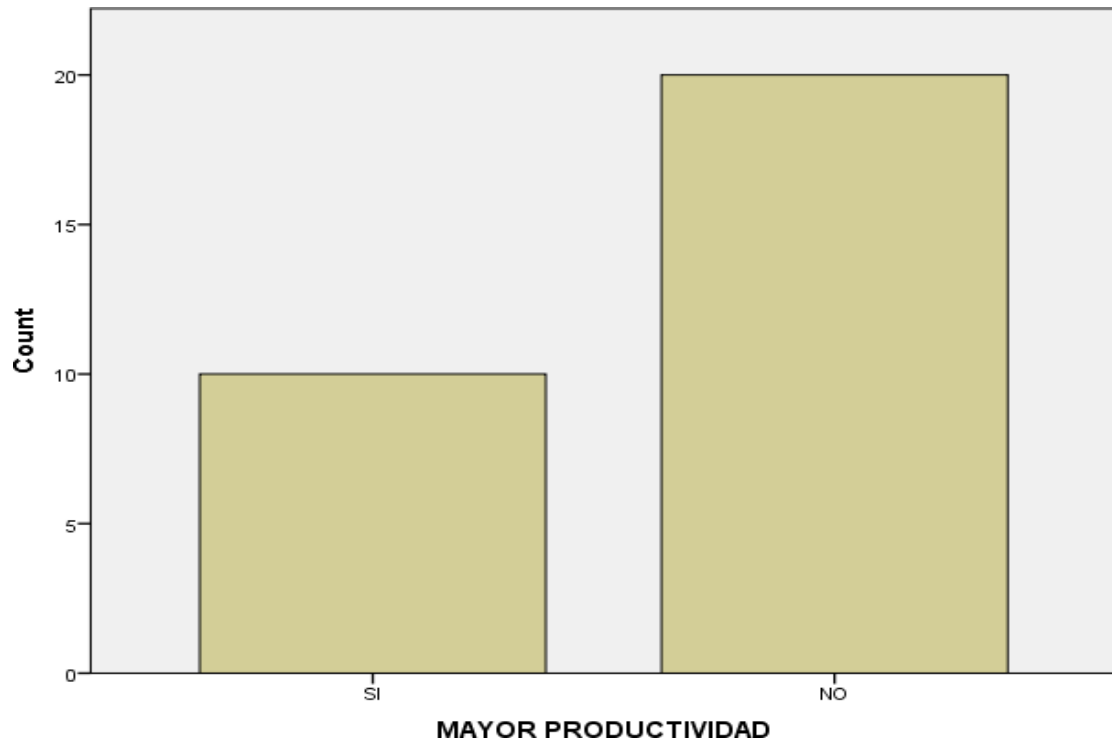


GRAFICO N°12:

MAYOR PROTECCION LABORAL

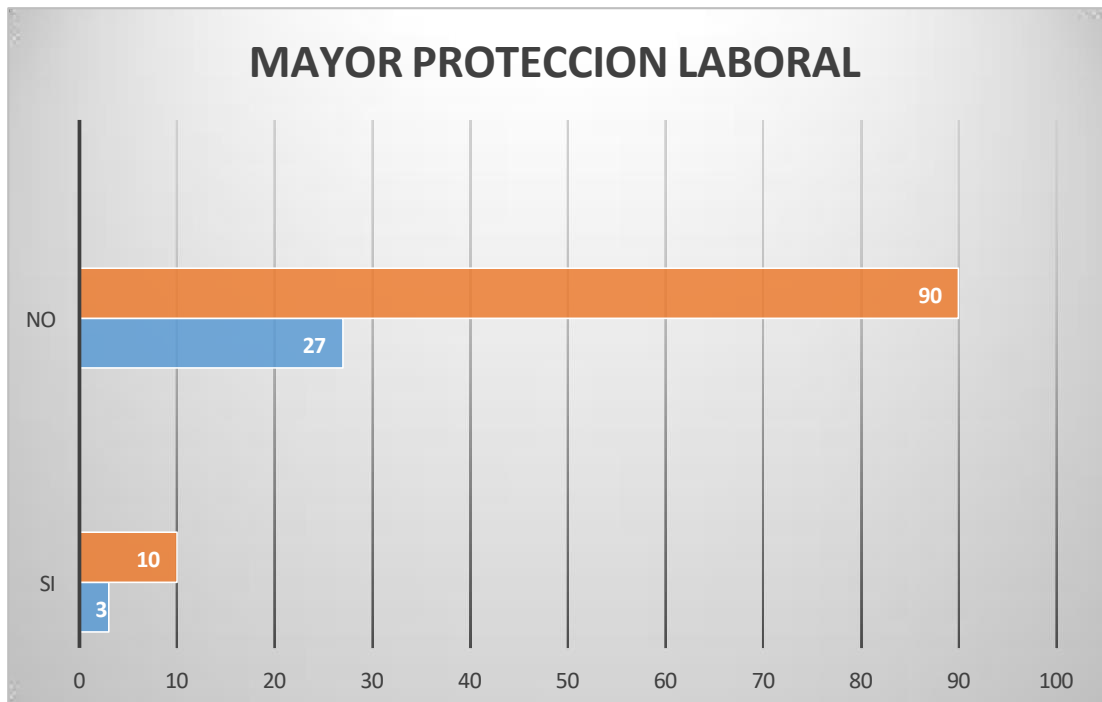


GRAFICO N°13:
MEJORA RELACION FAMILIA/TRABAJO

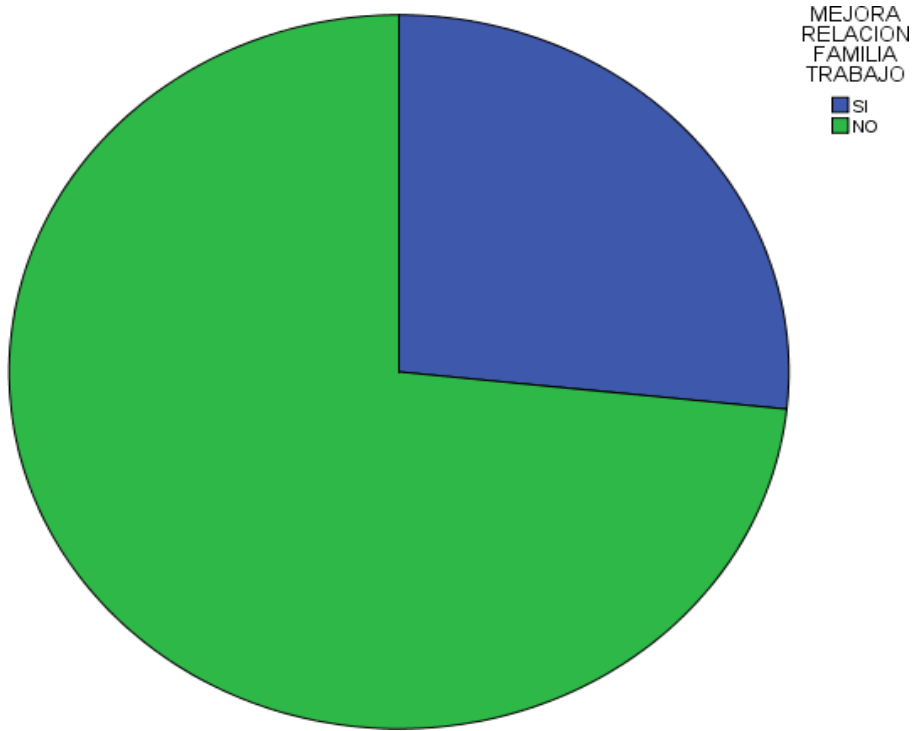
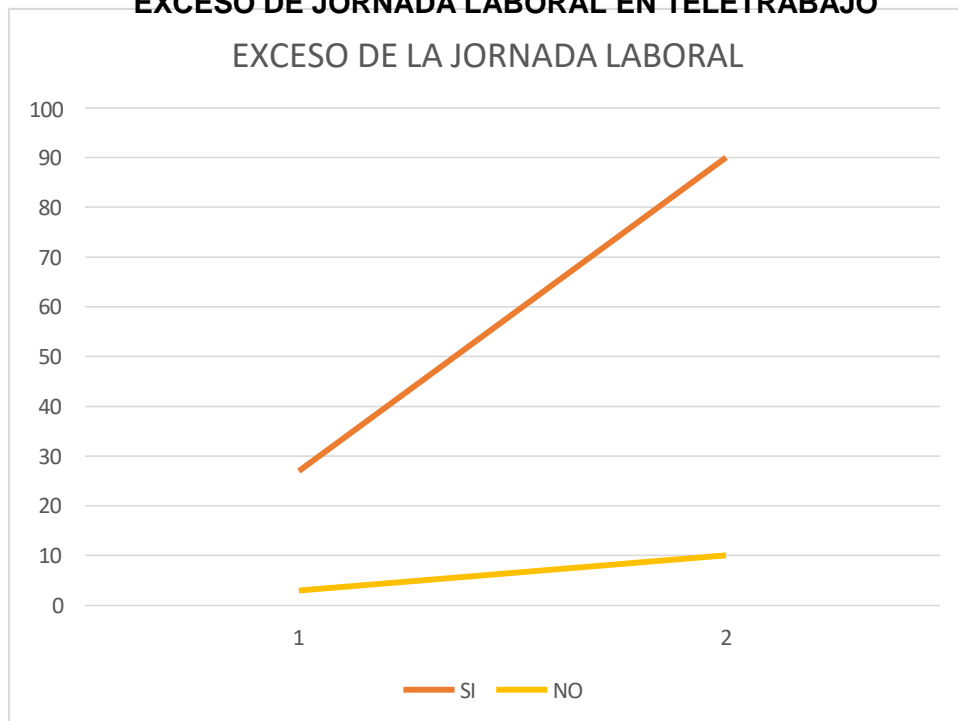
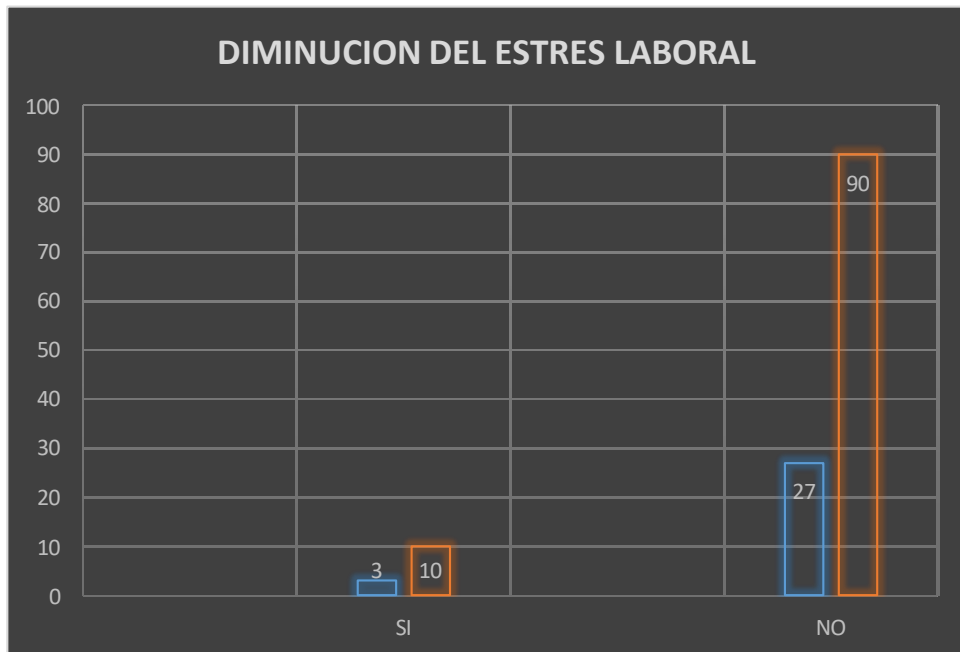


GRAFICO N°14 :
EXCESO DE JORNADA LABORAL EN TELETRABAJO
EXCESO DE LA JORNADA LABORAL



**GRAFICO N°15:
DISMINUCION DEL ESTRÉS LABORAL**



**GRÁFICO N°16:
MENOR INTEGRACION LABORAL**



GRÁFICO N°18:
NIVEL DE SATISFACCIÓN

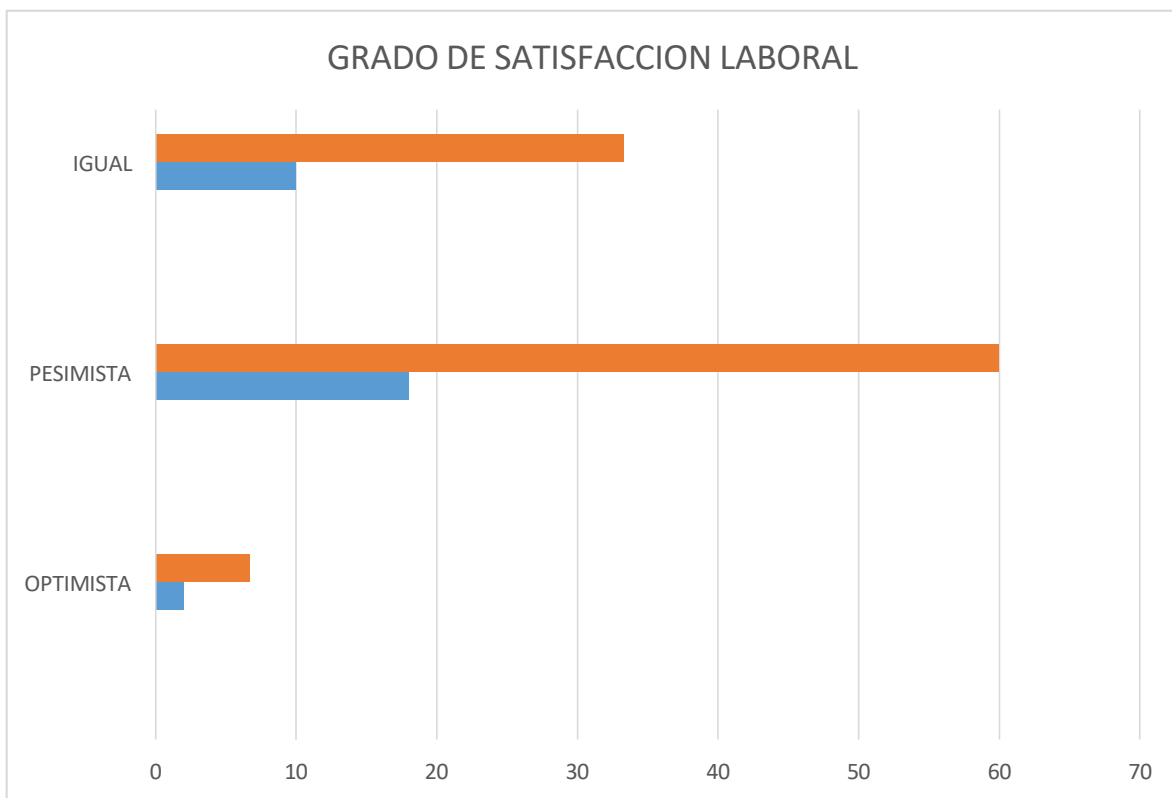
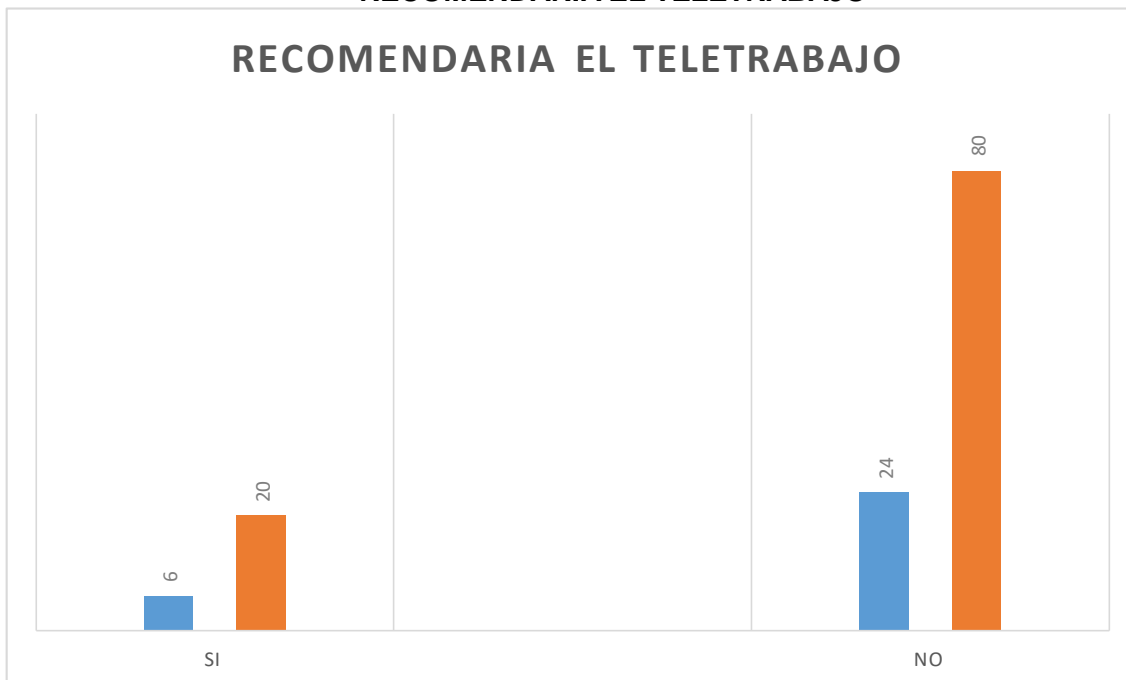


GRÁFICO N°19:

RECOMENDARIA EL TELETRABAJO



ENCUESTA

TELETRABAJO

1) Género:

Masculino

Femenino

2) Seleccione en que rango de edad se encuentra:

De 18 a 24 años

De 35 a 44 años

De 25 a 34 año

De 55 años para arriba

3) Cuánto tiempo lleva realizando actividad laboral por modalidad teletrabajo.

Menos de 6 meses

Entre 7 y 12 meses

Mas de 1 año

4) ¿Qué tan satisfecho estas con los ajustes y la organización que tienes actualmente para trabajar desde casa?

Satisfecho

Insatisfecho

Indiferente

5) ¿Cuáles son los mayores retos a los que te enfrentas actualmente al trabajar desde casa?

a) (Marca máximo 3 opciones).

b) Cuidado de niños o personas discapacitadas.

c) Dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo

d) No tener acceso a la información necesaria para realizar el trabajo en casa

e) Mala conectividad a internet

f) Espacio físico no disponible para trabajar

g) Mantener un horario regular

i) Aislamiento social

j) Demasiadas distracciones en el hogar

6) ¿Cuentas con todo el equipo necesario para realizar tu trabajo desde casa?

Sí

No

7) ¿Tienes un lugar específico para realizar tu trabajo desde casa?

Sí

No

8) ¿Tus gastos en suministros (electricidad, agua, gas, internet) aumentaron?

Si

No

9) ¿Te sientes más productivo?

Si No

10) ¿Crees que puedes concentrarte mejor que en la oficina?

SI NO

11) ¿Sientes más presión por llegar a los objetivos marcados?

SI NO

12) ¿Sientes una mejor protección Laboral?

SI NO

13) ¿Con el trabajo remoto la relación entre familia y trabajo, mejoró ?

SI NO

14) ¿Es más fácil que acabes excediendo tu jornada Laboral por modalidad virtual en comparación con el trabajo presencial?

SI NO

15) ¿Tu nivel de estrés es menor que en el trabajo presencial?

SI NO

16) ¿Te sientes menos integrado en la empresa?

SI NO

17) ¿Sientes que tu calidad de vida ha mejorado con el teletrabajo?

SI NO

18) ¿En comparación con el año pasado cómo te sientes respecto a trabajar desde casa?

Optimista
Pesimista
Igual

19) Recomendarías el teletrabajo?

SI NO