



Riesgos psicosociales en Teletrabajo y CTF
Taller OSALAN sobre teletrabajo 20-3-2023

Javier Cerrato
Profesor Titular de Psicología Social
Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social
(Leioa)

Que es el teletrabajo?

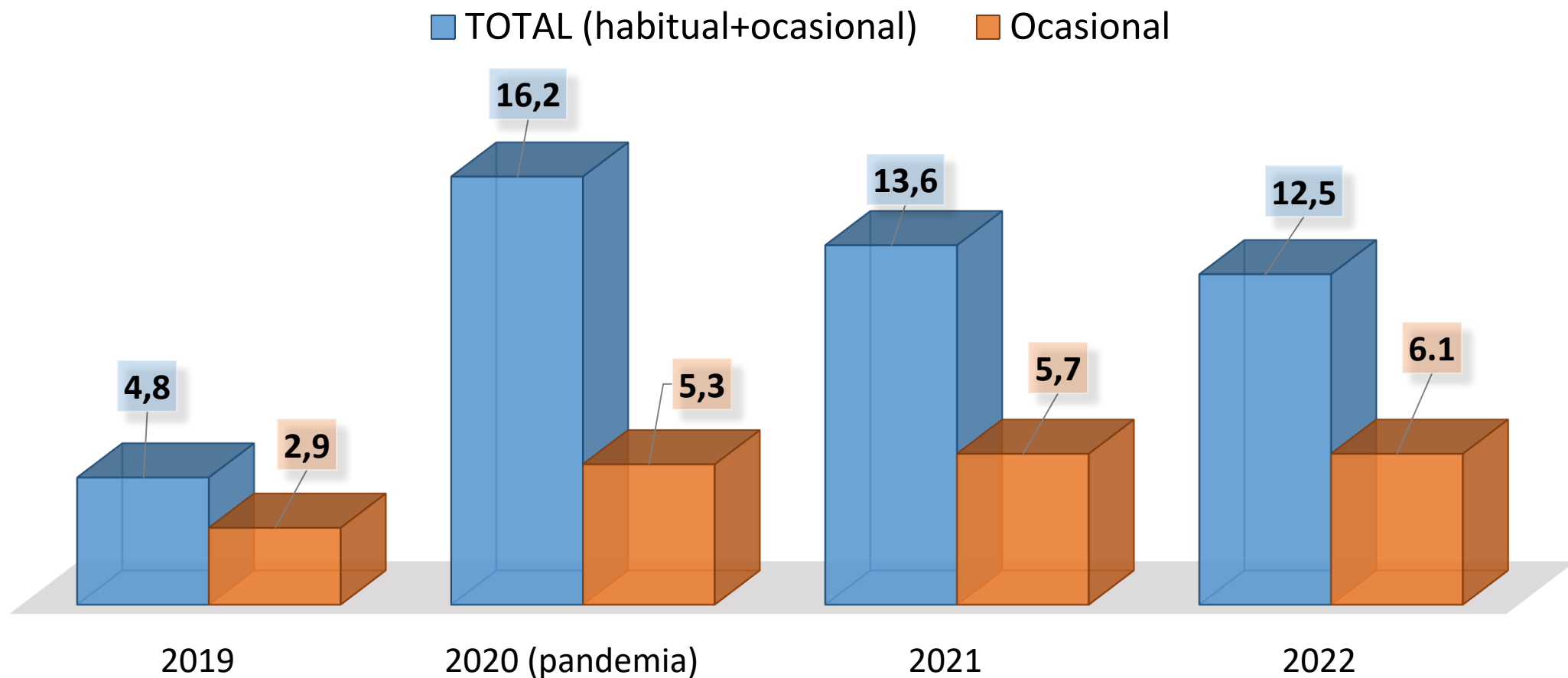
- La definición legal de teletrabajo es la de *aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos o de comunicación* (Ley 10/2021 de trabajo a distancia).
- Más allá de la definición legal, el teletrabajo posee características específicas relacionadas con el comportamiento laboral y la gestión de las personas en las organizaciones:
 - Situación de aislamiento social
 - Autorregulación, autonomía y compromiso organizacional de la persona trabajadora
 - Gestión organizacional a distancia basada en la comunicación y la flexibilidad
 - Cultura organizacional específica basada en la confianza en la persona trabajadora
 - Permeabilidad entre la vida personal y familiar
 - Mayor prevalencia de los riesgos psicosociales y ergonómicos

ALGUNOS DATOS SOBRE EL TELETRABAJO

Evolución del Teletrabajo

- Según datos del *Observatorio Nacional de tecnología y sociedad* (OTSI), en el estado teletrabajaba en 2019 el 4.8% de la población ocupada, de forma habitual u ocasional.
- En 2020 a partir la emergencia sanitaria COVID-19 este porcentaje aumento hasta el 16.2%, disminuyendo con el fin de la emergencia sanitaria hasta el 13.6% en 2021 y el 12.5% en 2022.
- En Euskadi el teletrabajo total en 2022 fue del 12.6%

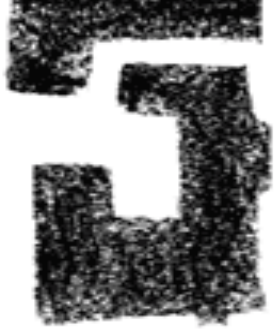
PORCENTAJE DE TELETRABAJO HABITUAL Y OCASIONAL ANTES Y DESPUÉS DE LA CRISIS SANITARIA COVID-19



Fuente: *Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad*

Javier Cerrato-UPV/EHU





TELETRABAJO Y GÉNERO

- En 2022 en el Estado predomina el teletrabajo femenino sobre el masculino, un 14% frente a un 13.7%, aunque varía por comunidades autónomas.
- En Euskadi el teletrabajo masculino es un 2.1% superior al femenino (OTSI, 2022).



TELETRABAJO Y RELACIÓN LABORAL

- Según el tipo de relación laboral, en 2022 el 26.4% de las personas trabajadoras por cuenta propia teletrabajan, frente al 10% de las personas asalariadas.
- El porcentaje de **personas trabajadoras por cuenta propia que teletrabajan** se mantiene **estable** desde 2019.
- El porcentaje de **personas asalariadas que teletrabajan** ha **disminuido** desde el pico máximo alcanzado en el segundo trimestre de 2020 (confinamiento) del 17% hasta el 10% actual.

Rechazo al teletrabajo

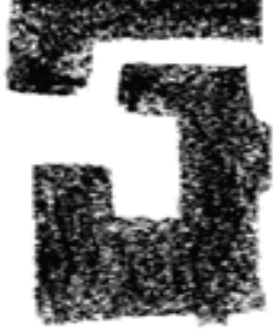
- Según datos del INE de 2021, el 35% de las personas afirman que su trabajo les permitiría teletrabajar total o parcialmente.
- Sin embargo, el 58.5% prefiere no hacerlo por alguna de estas razones:

Falta de contacto social con compañeros	82.2%
Dificultades para la desconexión digital	60.8%
Sobrecarga laboral	47%
Peor coordinación y organización del trabajo	29.5%
Falta de recursos Técnicos	28.8%
Incomodidad trabajo desde el hogar	26%



Impedimentos para el teletrabajo

- Un 15.5% afirman que su empresa no dispone de medidas técnicas para trabajar
- Un 35.8% afirma que la empresa no tiene voluntad de instaurar el teletrabajo
- Un 10% afirma no tener un domicilio adecuado para teletrabajar,



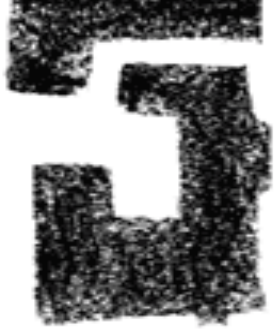
APOYO AL TELETRABAJO

- Las personas que apoyan el teletrabajo lo hacen por las siguientes razones:

Evitar desplazamientos	96.4%
Conciliación vida personal/familiar	87.2%
Aprovechamiento del tiempo	86.6%
Comodidad de trabajar desde el hogar	77.7%
Ahorro de dinero	68.7%



- Aunque el porcentaje de personas asalariadas que teletrabajan ha disminuido después del estado de alarma, sin embargo se mantiene en un 10%.
- El porcentaje de personas trabajadoras por cuenta propia que teletrabajan parece que se mantiene estable antes y después de la pandemia, con un nivel en torno al 27%.
- Es muy probable que la tendencia sea la del aumento del teletrabajo, a medida que **millenials y generación Z** (nativos digitales) se vayan incorporando y copando el mercado laboral, y que las empresas vayan modernizando y flexibilizando sus sistemas de gestión y organización.
- Todo ello implica un **CAMBIO CULTURAL** desde una concepción presentista del trabajo basada en la **rigidez, el control y la separación rígida de los ámbitos personal y laboral**, a otra basada en el **trabajo flexible, el uso de TICs y las fronteras fluidas entre la vida laboral y la personal**.



RIESGOS PSICOSOCIALES Y TELETRABAJO

Javier Cerrato-UPV/EHU



¿Qué son los riesgos psicosociales?

- LA OIT (1984) define los riesgos psicosociales como
 - las interacciones entre el trabajo, su medioambiente, las condiciones de su organización, por una parte y
 - por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, sus valores y su situación personal fuera del trabajo
 - todo lo cual puede influir en la salud, en el rendimiento y/o la satisfacción en el trabajo a través de las percepciones y la experiencia de la persona trabajadora
- Dada la naturaleza del teletrabajo, la interacción entre el **lugar de trabajo específico**, situado fuera de la empresa o entidad, y el **aislamiento social**, es la que va a marcar la mayor prevalencia de los riesgos psicosociales y ergonómicos respecto al puesto de trabajo presencial

- El RDL 8/2020 de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, **regula por primera vez el teletrabajo** en el Estado con el fin de minimizar el impacto de la pandemia y de proteger y dar soporte al tejido productivo y social.
- Entre las medidas urgentes adoptadas las que figuran en Capítulo 1 se refiere a los sistemas de organización que permitan mantener la actividad laboral por medio del trabajo a distancia no presencial mediante el uso de herramientas informáticas y digitales para el teletrabajo (Artículo 5).
- Se hace referencia explícita a la **obligación de efectuar la evaluación de riesgos** en los términos previstos en el artículo 16 de la ley 31/1995 de PRL, a través de la **“autoevaluación realizada voluntariamente por la propia persona trabajadora”**.

La **Ley 10/2021 de 9 de julio** de trabajo a distancia regula de forma explícita su definición y características (Capítulo I) así como su **voluntariedad** (Artículo 5) y el **Acuerdo de Trabajo a Distancia** (Capítulo II) y, dentro de éste, el **Contenido del acuerdo** (Artículo 7).

- Dentro del **Contenido** del acuerdo se establecen los elementos que deben de aparecer, algunos de ellos de gran relevancia para la Prevención de los riesgos ergonómicos y psicosociales :
 - **Inventario de los medios, equipos y herramientas y mobiliario necesario**
 - **Lugar de trabajo**
 - **Horario de trabajo y reglas de disponibilidad**
 - **Porcentaje y distribución entre trabajo presencial y trabajo a distancia**
 - **Procedimiento a seguir en caso de imposibilidad técnica que impida el normal desarrollo del trabajo a distancia**
 - **Medios de control empresarial de la actividad**

- En el capítulo III de la ley 10/2021, relativos a los derechos de la persona que trabaja a distancia, en el **Artículo 15** se recoge el **derecho a la seguridad y salud en el trabajo** de conformidad con la ley 31/1995 de PRL, y en el **Artículo 16** relativo a *La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva*, se señala que dadas las características del trabajo a distancia se prestará especial atención a:

1. Los factores psicosociales, ergonómicos y organizativos y de accesibilidad el entorno laboral
2. La distribución de la jornada, tiempos de disponibilidad y garantía de descansos y desconexiones
3. Para el análisis de riesgos y elaboración del plan de prevención la empresa deberá obtener toda la información necesaria mediante una metodología confiable, para lo que la persona competente en materia preventiva tendrá que desplazarse hasta el lugar de trabajo con el permiso de la persona trabajadora
4. De no concederse el permiso, la determinación de los riesgos **se deducirá de la información recabada por la persona trabajadora según las instrucciones del servicio de prevención.**
5. **En este caso, la persona trabajadora NO REALIZA UNA ATOEVALUACIÓN sino que debe de aportar datos fiables para que la persona responsable de prevención evalúe el riesgo, pudiendo incluir el uso de fotografías o videos (NTP 1161).**



- En la **NTP 1123**, sobre los factores de riesgo psicosocial **asociados a las TICs y nuevas formas de organización del trabajo, aplicables tanto al teletrabajo o al *trabajo nómada*** aparece descrito un listado de factores de riesgo psicosocial clasificados por dimensiones.
- Estos factores pueden interaccionar entre sí, y pueden concretarse de manera diferente en el teletrabajo y en el *trabajo nómada*
- Este listado de factores de riesgo psicosocial es similar al recogido por el método FPSICO (NTP 926).
- Los bloques de riesgos de **tiempo de trabajo, demandas psicológicas, interés por el trabajador y conciliación trabajo-familia** están más desarrollados, y se ha añadido un bloque sobre **equipos de trabajo/medio ambiente**, y el factor de carga de trabajo se ha dividido en carga **cuantitativa y cualitativa**.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TELETRABAJO

- Las peculiaridades del teletrabajo provocan una amplificación de los riesgos psicosociales, aumentando su potencialidad para producir un impacto negativo en la salud y bienestar laboral de la persona trabajadora.
- Ello es debido básicamente a la inmediatez y la velocidad del procesamiento de las tareas mediante TICs en situación de aislamiento, a una comunicación deficiente y un bajo apoyo social, lo que puede provocar:
 1. Un aumento de la dificultad para controlar el ritmo y la carga de trabajo tanto cuantitativo como cualitativo
 2. Un aumento de las interrupciones en el desarrollo de las tareas (correo, avisos, etc)
 3. Dificultades en la resolución de los problemas técnicos que pudieran aparecer
 4. La desestructuración del tiempo de trabajo y la disolución de las fronteras entre el trabajo y la familia o la vida personal.



Factores de riesgo psicosociales asociados a las TICs (NTP 1126)

TIEMPO DE TRABAJO

AUTONOMÍA

VARIEDAD/CONTENIDO

INTERÉS POR EL
TRABAJADOR/COMPENSACIÓN

CARGA DE TRABAJO
CUANTITATIVA

CARGA DE TRABAJO
CUALITATIVA

PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

CONCILIACIÓN TRABAJO-
FAMILIA

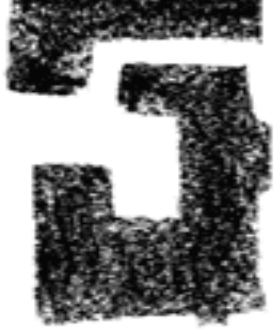
DEMÁNDAS PSICOLÓGICAS
(sobrecarga cognitiva)

DESEMPEÑO DE ROL

RELACIONES Y APOYO SOCIAL

EQUIPOS DE TRABAJO/MEDIO
AMBIENTE

- Básicamente y de forma genérica, el efecto de la exposición a estos riesgos psicosociales en el teletrabajo sería el TECNOESTRES en todas sus variantes : TECNOANSIEDAD, TECNOFATIGA Y TECNOADICCIÓN (Bayona et al., 2022; NTP 730)
- A grandes rasgos estos factores psicosociales coinciden en términos generales con las razones que se dan para no teletrabajar por el 58.5% de las personas (INE, 2021) mencionadas anteriormente:
 - Falta de contacto social con compañeros
 - Dificultades para la desconexión digital
 - Sobrecarga laboral
 - Peor coordinación y organización del trabajo
 - Falta de recursos Técnicos
 - Incomodidad trabajo desde el hogar



CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y TELETRABAJO

Javier Cerrato-UPV/EHU



- Entre las razones a favor del teletrabajo, el 87.1% de las personas señala la conciliación trabajo-familia, aunque sin embargo esto puede ser un factor de riesgo psicosocial.
- En principio, el teletrabajo es la forma de trabajo flexible más adecuada para integrar las esferas familiar y laboral al evitar la frontera física entre el trabajo y la familia.
- Sin embargo, también puede generar más conflicto entre ambas esferas que **otras formas de flexibilidad laboral** como el **trabajo a tiempo parcial**, el cual facilita una mayor segmentación y separación de los límites entre el trabajo y la familia.
- Para que el teletrabajo sea realmente efectivo en la disminución del CTF ello requiere una clarificación y organización de las tareas y procedimientos que permitiera separar adecuadamente los límites entre el trabajo y la familia o la vida personal (Llavina, Amat, Navarro, Piqueras et al., 2020).



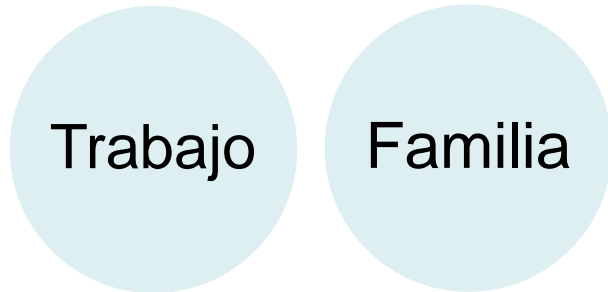
CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA Y TELETRABAJO

- Según la Teoría de los Confines (Clark, 2000), en muchas ocasiones las responsabilidades de los roles familiar y laboral provocan que el uno arrastre al otro y se entremezclen generando un aumento de la carga psicológica total de trabajo, e impidiendo un desempeño adecuado de ambos roles.
- Como consecuencia de ello, el tiempo que se puede ganar al eliminar el desplazamiento hasta el lugar de trabajo fuera del hogar se desperdicia al aumentar la carga de trabajo y, por tanto, el estrés y el CTF (Kossek y Michel, 2011).
- La interferencia de la familia en el teletrabajo es más habitual en las mujeres que en los hombres, al igual que ocurre cuando no se teletrabaja y el trabajo se realiza en el lugar físico en el que se encuentra la empresa, debido a su mayor implicación en las tareas domésticas respecto a los hombres por la persistencia de los roles tradicionales de género (Cerrato y Cifre, 2018; Legaz, López y Moriones, 2010).

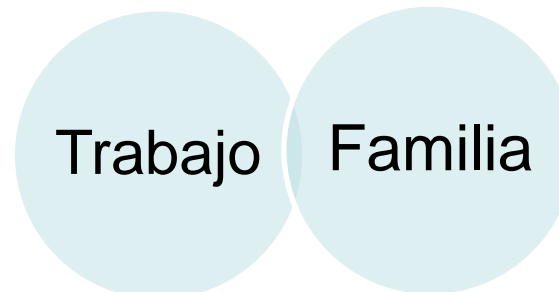


Teoría de los confines (Clark, 2000)

Grado de permeabilidad o separación de los ámbitos familiar y laboral



Segmentación Trabajo-familia



Integración trabajo-familia

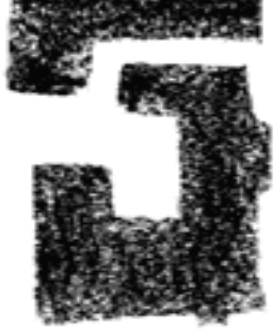


Conflicto trabajo-familia



Estudios realizados durante el confinamiento por el COVID-19 han evidenciado el aumento del estrés producido por la ausencia de confines entre trabajo y familia en familias con hijos menores de edad en las que uno o ambos progenitores teletrabajaban (por ejemplo el de Toscano y Zappalà, 2021).

- Existen factores de tipo organizacional, familiar y de género que pueden aumentar o disminuir la intensidad del conflicto trabajo-familia tanto en situación de teletrabajo como de trabajo presencial (Cerrato, Ugarteburu, Zappalà y Rega, 2022):
 - **Factores organizacionales:** Cultura organizacional *family friendly*, facilitación, difusión y apoyo al uso de medias de conciliación, soporte social organizacional de mandos y compañeros, **evitar el “ESTIGMA DE LA FLEXIBILIDAD”** (Williams, Correll, Glass y Berdahl, 2013).
 - **Factores familiares:** Composición de la familia, nº de hijos o hijas o personas dependientes, clima familiar, soporte social familiar o entre los miembros de la pareja, igualitarismo de género.
 - **Género:** interacciona con las anteriores variables aumentando el CTF en las mujeres, sobre todo la ausencia de una cultura organizacional amigable con la familia, falta de apoyo social y de flexibilidad laboral en la empresa, así como la falta de apoyo social y de igualitarismo de género en la familia.



EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN TELETRABAJO

Javier Cerrato-UPV/EHU



- La NTP 1165, *sobre criterios para la integración del teletrabajo en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*, aporta directrices muy útiles para la **evaluación de riesgos en teletrabajo** así como para la elaboración del plan de prevención, sobre la base de las directrices recogidas en la Ley de trabajo a distancia (LTD).
- La **evaluación de riesgos psicosociales podría ejecutarse** adaptando alguno de los métodos estructurados más conocidos, FPSICO o ISTAS, con triangulación de datos, complementándola con la evaluación de factores vinculados al uso de TICs y a las nuevas formas de organización del trabajo (NTP 1123).



ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO

NTP 1123, Llorens (2021), Bayona (2022), OIT (2020)

1. **Cumplimiento del acuerdo de teletrabajo** por ambas partes.
2. **Establecer procesos de trabajo adecuados a tareas y plazos**, con la participación de las personas trabajadoras.
3. **Facilitar el apoyo necesario** para la realización de las tareas a distancia.
4. **Empoderar a la persona trabajadora** para aumentar su control y autonomía sobre la tarea.
5. **Realizar una planificación adecuada del trabajo** en términos de cantidad, calidad y tiempo.
6. **Limitar la jornada de teletrabajo a 8 horas** y definir pausas, con una jornada semanal máxima de 37,5-40 horas.
7. **Concretar el tiempo de desconexión digital** (días no laborables y horario desconexión).
8. **Establecer un registro telemático de la jornada** que refleje la actividad real (entradas y salidas de la actividad laboral).
9. **Desarrollar la formación en liderazgo de mandos y supervisores**, hacia una gestión más flexible y participativa.

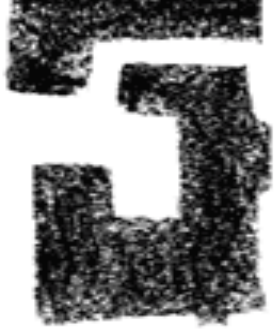


ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN TELETRABAJO

NTP 1123, Llorens (2021), Bayona (2022), OIT (2020)

10. **Cultura organizacional participativa** basada en la confianza de la entidad en la persona trabajadora y en su compromiso organizacional, y no en el control y la desconfianza.
11. **Análisis y prevención de riesgos ergonómicos** siguiendo las indicaciones RD488/1997 sobre pantallas de visualización, y los relativos al lugar de trabajo adecuado.
12. **Difundir las medidas de conciliación existentes** dentro de la organización y facilitar su uso para ambos géneros, pues también son de aplicación en teletrabajo: permisos de paternidad y maternidad, adaptación o reducción de la jornada por conciliación (RDL 6/2019). Formación en buenas prácticas en el uso de TICs para que no interfieran con la vida familiar.
13. **La persona trabajadora ha de tratar de autorregular sus roles laboral y familiar** de manera adecuada para evitar que uno de los ámbitos invada el otro, en términos tanto de actividad como de tiempo y espacio, estructurando de manera ordenada el tiempo dedicado a cada uno.
14. **Colaboración de la persona trabajadora con la empresa** en la obtención de la información necesaria para el análisis de riesgos psicosociales con el fin de aumentar su confiabilidad.





MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN