

ANÁLISE PSICOSOCIAL DESDE A PERSPECTIVA DE XÉNERO. EQUILIBRIO ENTRE CONCILIACIÓN E TELETRABALLO NO SECTOR SERVIZOS



Co financiamento de:



**XUNTA
DE GALICIA**

Promove:



Co financiamento de:



Autorízase a reprodución total ou parcial dos contidos desta publicación citando título e fonte.

Título:

Análise psicosocial desde a perspectiva de xénero. Equilibrio entre conciliación e teletraballo no sector servizos

Promove: Confederación de Empresarios de Pontevedra

Elabora: IDEARA, SL

Co financiamento de: Xunta de Galicia

© Vigo. 2020.



ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
1. PRESENTACIÓN	4
2. OBXECTIVOS E ALCANCE DO ESTUDO	7
2.1. OBXECTIVOS	7
2.2. ALCANCE	7
3. METODOLOXÍA.....	10
3.1. DESK RESEARCH.....	10
3.2. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDADE.....	10
3.3. ENQUISA A PERSOAS TELETRABALLADORAS	11
4. DEFINICIÓN E SITUACIÓN ACTUAL DO TELETRABALLO	14
4.1. MARCO XURÍDICO	14
4.2. CONTEXTO ACTUAL DO TELETRABALLO EN ESPAÑA E GALICIA.....	15
4.3. TELETRABALLO NO SECTOR SERVIZOS	17
4.4. RISCOS LABORAIS MÁIS FRECUENTES NO TELETRABALLO	18
5. OS RISCOS PSICOSOCIAIS DO TELETRABALLO NO SECTOR SERVIZOS.....	22
5.1. SISTEMA DE AVALIACIÓN DOS RISCOS PSICOSOCIAIS.....	22
5.2. PRINCIPAIS FACTORES DE RISCO PSICOSOCIAL	23
5.3. OUTROS FACTORES DE RISCOS PSICOSOCIAL A TER EN CONTA.....	28
6. TRASTORNOS PSICOSOCIAIS ASOCIADOS AO TELETRABALLO.....	32
7. CONCILIACIÓN E TELETRABALLO.....	36
7.1. CONCILIACIÓN NA ESFERA TELETRABALLO-INDIVIDUO.....	36
7.2. CONCILIACIÓN NA ESFERA TELETRABALLO-FAMILIA	37
7.3. MEDIDAS PARA FAVORECER A CONCILIACIÓN.....	38
8. TELETRABALLO E FACTOR XÉNERO.....	41
9. MEDIDAS PREVENTIVAS	48
9.1. TEMPO DE TRABALLO	48
9.2. AUTONOMÍA	49
9.3. CARGA DE TRABALLO	49
9.4. DEMANDAS PSICOLÓXICAS.....	50
9.5. VARIEDADE/CONTIDO.....	50
9.6. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN	51
9.7. DESEMPEÑO DE ROL.....	51
9.8. RELACIÓNS E APOIO SOCIAL.....	52
9.9. USO DAS TIC.....	52



9.10. COMPETENCIAS/EXIXENCIAS	52
9.11. OUTRAS MEDIDAS PREVENTIVAS.....	53
10. CONCLUSIÓN	58
11. BIBLIOGRAFÍA.....	61

PRESENTACIÓN



1. PRESENTACIÓN

A “Estratexia Española de Seguridade e Saúde no traballo 2015-2020” identifica o **teletraballo** como unha das novas fontes de riscos emerxentes máis relevantes debido ao seu auxe, subliñando a revolución que supoñerá a xeneralización das TIC na configuración de novos espazos de traballo ou novos modelos de traballo a distancia. Na mesma liña incide a “Estratexia Galega de Seguridade e Saúde no Traballo”, que subscribe esta referencia á cuestión do teletraballo.

Ao marxe de que o teletraballo fose xa un instrumento en crecemento, a situación de excepcionalidade xerada pola pandemia da COVID-19 ten provocado que se priorice a súa utilización non só durante o tempo estrito do período de confinamento domiciliario decretado durante o estado de alarma, senón que nalgúns casos pode tratarse dunha solución con vocación de permanencia no futuro.

En canto aos **riscos psicosociais**, unha das tipoloxías de riscos laborais máis frecuentes no ámbito do teletraballo, merecen especial atención polo coñecemento aínda incipiente que se ten deles, a súa complexidade e as dificultades de detección que presentan, prestando atención ao recollido tanto na estratexia española como na galega. Esta última, na súa liña estratéxica 5.1 explícita a necesidade de promover a avaliación dos riscos psicosociais e a difusión das metodoloxías de referencia.

Un concepto clave na aproximación aos riscos psicosociais no ámbito do teletraballo é o de **conciliación**. Trátase do feito de compatibilizar por parte da persoa traballadora a súa actividade profesional con aspectos como o coidado de fillos e fillas ou outras cargas familiares, gozar do tempo libre, frear a incompatibilidade de horarios da vida laboral e familiar ou persoal, etc. Se ben é certo que o teletraballo presenta grandes vantaxes para favorecer a conciliación entre a vida persoal e a familiar, non está exento de que poidan producirse conflitos entre ambas as esferas, conlevando unha serie de factores de risco psicosocial como estrés laboral, insatisfacción, ansiedade, desmotivación, cambios de humor e, ao final, consecuencias tamén sobre a saúde física.

Desde o Observatorio Europeo de Riscos da Axencia Europea de Saúde e Seguridade no Traballo (EU-OSHA) identifican precisamente o balance desequilibrado entre a vida laboral e persoal como un dos principais riscos psicosociais no entorno laboral, sendo destacable a súa repercusión no caso das mulleres.

De feito, é imprescindible ter en conta o **enfoque de xénero**, sendo máis común que as mulleres se vexan obrigadas ao coidado dos fillos e fillas menores ou persoas maiores ou dependentes..., caendo na denominada tripla xornada (traballo para a empresa, traballo doméstico e coidado familiar), podéndolle provocar trastornos psicosociais debido á tensión que esta situación lle pode xerar, pois supón unha carga complementaria que debe soportar a muller traballadora. Nalgúns casos, a muller vese



abocada a elixir o teletraballo para poder compatibilizar ditas cargas coa actividade profesional, producíndose múltiples inxerencias entre ambos os dous ámbitos.

En concreto, a investigación focalízase no teletraballo dentro do **sector servizos** como medida de conciliación, pois esta forma de traballo identifícanse principalmente en postos relacionados con tarefas de oficina ou administrativas ou das áreas informáticas, de *marketing* e comerciais, abarcando postos como os de deseño gráfico e de webs, publicidade, edición de blogs, programación, *community managers*, comercio electrónico; así como nos tradutores/as, teletutores/as, etc.

OBJETIVOS E ALCANCE DO ESTUDO



2. OBXECTIVOS E ALCANCE DO ESTUDO

2.1. OBXECTIVOS

O presente estudo, impulsado pola **Confederación de Empresarios de Pontevedra (CEP)**, xustifícase pola crecente importancia desta forma de traballo, que tense promovido especialmente nos últimos anos como medida de conciliación, pero que sufriu nos últimos meses un drástico e forzoso impulso debido á situación xerada pola pandemia da COVID-19.

Os obxectivos que se perseguen son os seguintes:

Obxectivo xeral: analizar, desde a perspectiva de xénero, a situación actual do teletraballo no sector servizos e os factores de risco psicosociais asociados ao mesmo, con especial atención a aqueles vinculados á conciliación laboral, co fin de promover a súa xestión adecuada por parte das empresas e as persoas traballadoras.

Obxectivos específicos:

- Obter datos do colectivo de persoas teletraballadoras por xénero no sector servizos en Galicia e ofrecer unha perspectiva comparada co resto de España (datos sociodemográficos, por sectores de actividade,...).
- Identificar os factores psicosociais ou posibles conflitos FWC-WFC¹ que en función dunha inadecuada conciliación ou do teletraballo poden xerar estrés laboral e outros riscos psicosociais neste colectivo.
- Introducir na análise a perspectiva de xénero, dilucidando en que aspectos as diferenzas entre homes e mulleres son máis importantes, cales son os factores de risco psicosocial e as causas que os provocan e que afectan máis ás mulleres teletraballadoras e identificar propostas de medidas que teñan en conta este enfoque.
- Analizar boas practicas ou medidas facilitadoras que están implantando as empresas para favorecer o teletraballo e a conciliación no colectivo de teletraballadores/as no sector servizos.

2.2. ALCANCE

O estudo vai dirixido a todas aquelas persoas ou entidades que poidan estar relacionadas directa ou indirectamente co mundo do teletraballo: poboación traballadora, empresariado, axentes sociais, Administración Pública, persoal técnico de prevención (técnicos/as de SPA e resto de técnicos/as de investigación en materia de PRL) e calquera

¹ FWC: Conflicto familia-traballo; WFC: Conflicto traballo-familia.



outra persoa ou empresa interesada, coa idea de profundar no seu coñecemento e contribuír a potenciar os beneficios que se derivan desta modalidade de traballo.

Tamén pode converterse nun documento de consulta para quen necesite avaliar os riscos laborais aos que poida estar exposta a poboación teletraballadora e axudarlle a atopar medidas preventivas. Isto pode facerse non só por parte do persoal técnico de prevención, senón tamén dos propios teletraballadores e teletraballadoras xa que, aínda que a responsabilidade da proposta e a adopción das medidas necesarias fronte aos riscos aos que está exposto o persoal contratado é da empresa, se ben, pola particularidade do lugar de traballo (o seu propio domicilio na maioría dos casos), as persoas teletraballadoras terán que asumir, dispoñer e materializar as medidas preventivas que sexan necesarias e se deriven da avaliación de riscos no posto de traballo.

METODOLOGÍA



3. METODOLOXÍA

Partindo dos obxectivos do estudo, definiuse unha metodoloxía baseada na combinación de distintas técnicas de investigación, tanto cualitativas como cuantitativas: *desk research* ou consulta de fontes documentais (normativa, NTP, guías, estudos, informes, artigos, webs,...), *entrevistas a persoas expertas* e profesionais do ámbito da prevención de riscos laborais e do teletraballo, e unha *enquisa a persoas teletraballadoras* no sector servizos en Galicia.

3.1. DESK RESEARCH

O seu obxectivo foi obter unha contextualización da investigación, coa finalidade de explorar a situación do teletraballo en Galicia e deseñar as ferramentas do resto de técnicas de investigación que compoñen a metodoloxía de traballo.

Recompilouse información sobre:

- O colectivo de persoas teletraballadoras en España e Galicia.
- Marco xurídico de regulación do teletraballo e de PRL.
- Ramas de actividade dentro do sector servizos con maior presenza de teletraballo.
- Factores psicosociais asociados ao teletraballo e danos á saúde máis habituais.
- Xestión da prevención dos riscos laborais.
- Boas prácticas.

Algúns dos documentos, informes e artigos consultados son:

- Normativa de PRL.
- Acordo Marco Europeo de Teletraballo de 2002.
- Planificación estratéxica nacional e autonómica.
- Notas técnicas de prevención, protocolos de vixilancia da saúde, informes, estudos e guías sobre riscos laborais de organismos e entidades como o INSST, institutos de seguridade e saúde laboral de ámbito autonómico (ISSGA), Ministerio de Trabajo y Economía Social, Axencia Europea para a Seguridade e Saúde no Traballo (EU- OSHA), OIT, universidades, servizos de prevención alleos, centros e grupos de investigación en saúde laboral, fundacións, entre outros.
- Informes, estudos e outra documentación de asociacións empresariais e sectoriais.
- Calquera outro tipo de publicacións e documentación de referencia relevante para o desenvolvemento da investigación.

No capítulo de bibliografía recóllese unha relación das fontes documentais revisadas.

3.2. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDADE



En primeiro lugar, deseñouse o guión da entrevista (ver apartado de Anexos), composto por preguntas estruturadas e semiestruturadas, seguindo uns criterios que responden á finalidade da investigación. Parte dos seguintes bloques de preguntas:

- Aspectos xerais e características do teletraballo.
- Riscos psicosociais e teletraballo.
- Medidas favorecedoras e boas prácticas.
- Traballo e conciliación durante a pandemia da COVID-19.

Realizáronse **6 entrevistas en profundidade** a persoas expertas ou profesionais do ámbito da seguridade e saúde laborais e/ou no teletraballo, escollidas polo seu grao de coñecemento no obxecto de estudo:

- Responsable Sistema Gestión EHS. Grupo CTAIMA.
- Gabinete Técnico de PRL de CCOO.
- Persoal Técnico de PRL de Previsor.
- Persoal Técnico de PRL de Más Prevención.
- Persoal Técnico de PRL de AEPSAL.
- Persoal Técnico de PRL de Servipro



As entrevistas realizáronse a través de medios alternativos ao presencial (videoconferencia ou telefonicamente) para, por unha banda, adaptarse á dispoñibilidade dos expertos e expertas participantes e, por outro, garantir o cumprimento dos protocolos sanitarios derivados da COVID-19.

3.3. ENQUISA A PERSOAS TELETRABALLADORAS

A enquisa levouse a cabo mediante un cuestionario online, auto-administrado, tipo panel, a nivel de Galicia, conformado por persoas que teletraballan ou teletraballaron nos últimos tres anos.

A estes efectos partiuse da definición de teletraballo que realiza o *Acordo Marco Europeo de Teletraballo (2002)*, segundo o que considérase teletraballador aquela persoa que desempeña a súa labor nun lugar físico identificado fóra das instalacións da empresa á que pertence, sérvese para elo das TIC, e o fai ao menos 1 día á semana e non de forma puntual ou esporádica.



Realizáronse un total de 53 enquisas, executándose o traballo de campo entre o 9 e o 13 de outubro de 2020.

Na realización da enquisa garantiuse en todo momento a confidencialidade das respostas e o anonimato das persoas entrevistadas, conforme ao disposto na Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Personais e garantía dos dereitos dixitais e o Regulamento Xeral de Protección de Datos (RGPD), vixente desde o 25 de maio de 2018.

FICHA DA ENQUISA

RECOLLIDA DA INFORMACIÓN: Enquisa CAWI mediante cuestionario online autoadministrado, con saltos, filtros e categorías de resposta automatizadas.

ÁMBITO TERRITORIAL: Galicia.

UNIVERSO: Persoas teletraballadoras.

INFORMANTES VÁLIDOS: Persoa que teletraballa actualmente ou o fixo no últimos tres anos polo menos 1 día á semana e non de forma puntual ou esporádica. Cada informante pode responder á enquisa unha soa vez.

SISTEMA DE MOSTREO: Panel de teletraballadores/as.

MOSTRA: 53 enquisas a persoas teletraballadoras.

DEFINICIÓN E SITUACIÓN
ACTUAL DO
TELETRABALLO



4. DEFINICIÓN E SITUACIÓN ACTUAL DO TELETRABALLO

A definición de **teletraballo** queda consolidada na actualidade polo Real Decreto-Lei 28/2020, de 22 de setembro, de traballo a distancia. No seu artigo 2, configúrase como un subtipo de traballo a distancia, distinguíndose do resto en que se leva a cabo mediante o uso exclusivo ou predominante de medios e sistemas informáticos, telemáticos e de telecomunicación. Doutra banda, o concepto máis xeral de **traballo a distancia** engloba toda aquela forma de organización do traballo ou de realización da actividade laboral conforme á cal esta se presta no domicilio da persoa traballadora ou no lugar elixido por esta, durante toda a súa xornada ou parte dela, con carácter regular.

Na mesma liña aparece a definición empregada no Acordo Marco de Teletraballo, no que se conceptúa como “unha forma de organización e/ou de realización do traballo utilizando as tecnoloxías da información, no marco dun contrato ou dunha relación laboral, na que un traballo, que tamén podería realizarse nos locais do empresario, execútase habitualmente fóra deses locais.”

A efectos do presente estudo, considérase imprescindible o dito **carácter regular do teletraballo** recollido no Real Decreto-Lei, de xeito que non se ten en conta o que se desempeña ocasionalmente, entendendo como tal tamén o realizado conxunturalmente durante o período de estado de alarma e confinamento derivado da COVID-19 se non se prolongou no tempo posteriormente. Non obstante, o requisito legal dunha porcentaxe mínima do 30% do total da xornada laboral executado deste xeito para considerarse a prestación como “teletraballo” a efectos desta normativa, non se considera necesario na nosa investigación, se non que se establece o mínimo dun día a semana da lexislación anterior (20% da xornada semanal), posto que as implicacións desde o punto de vista dos riscos psicosociais existen igualmente sempre que se realice de xeito regular.

Do mesmo modo, aínda que a lexislación mencionada inclúe unicamente as relacións laborais por conta allea (é dicir, as que se regulan polo Estatuto dos Traballadores), non existe impedimento para, neste estudo, ter en conta tamén a situación das persoas autónomas ou traballadoras por conta propia que traballan no seu domicilio posto que, *de facto*, están afectadas de riscos similares aos da persoa empregada, aínda que, en sentido estrito, non poidan considerarse “teletraballadores/as”.

4.1. MARCO XURÍDICO

Como se indica no apartado anterior, a principal norma xurídica na materia en relación ás persoas teletraballadoras por conta allea é o “Real Decreto-Lei 28/2020, de 22 de setembro, de traballo a distancia” que o conceptúa desde o punto de vista legal e introduce algunhas normas sobre o acordo de teletraballo (consagrando a súa voluntariedade) e ademais recolle unha serie de facultades de organización por parte do



empresariado e de dereitos do traballador/a (compensación de gastos, rexistro horario adecuado), incluíndo os asociados á PRL. Obviamente, esta regulación é específica e complementaria ao Estatuto dos Traballadores, ao que modifica en algúns artigos.

En materia de seguridade e saúde laboral, o Real Decreto-Lei apenas introduce novas regulacións nesta materia, principalmente fai referencia á Lei 31/1995, de 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais. O único aspecto novo é o relativo á avaliación de riscos laborais que, como xa era preceptivo, é responsabilidade da propia empresa, se ben a metodoloxía empregada debe, á vez, garantir resultados apropiados e garantir a privacidade da persoa teletraballadora (é necesaria autorización da mesma no caso de realizar unha avaliación presencial no seu propio domicilio). Nótase que os riscos psicosociais teñen mención expresa entre aqueles que deben ser obxecto de avaliación (art. 16.2).

Un concepto que ata fai pouco non tiña recoñecemento expreso no noso ordenamento xurídico é o “dereito á desconexión dixital”, que foi introducido por primeira vez coa “Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais” e que se relaciona especialmente co teletraballo e os factores de risco psicosocial asociados que veremos a continuación. Este conceptúase como a “limitación ao uso das tecnoloxías da comunicación (mensaxerías e correos electrónicos na súa maior medida) para garantir o tempo de descanso e vacacións dos traballadores/as”².

Outra norma relevante en prevención de riscos laborais que aborda un aspecto específico moi asociado ao teletraballo é o “Real Decreto 488/1997, do 14 de abril, sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde relativas ao traballo con equipos que inclúen pantallas de visualización”.

Neste apartado é importante facer referencia tamén ao Acordo Marco de Teletraballo, que se ben non ten carácter normativo, sendo de cumprimento voluntario, supón o máis importante documento a nivel europeo dentro da negociación colectiva.

4.2. CONTEXTO ACTUAL DO TELETRABALLO EN ESPAÑA E GALICIA

A crise xerada pola COVID-19 pode provocar un cambio profundo no recurso ao teletraballo, que foi promovido expresamente polos poderes públicos de cara á contención da pandemia (fundamentalmente a través do “Real Decreto-lei 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urxentes extraordinarias para facer fronte ao impacto económico e social do COVID-19”), pero que aínda resta por comprobar se se trata dunha medida conxuntural ou realmente implica un incremento desta forma de desempeñar a prestación laboral que se consolidará no futuro.

² <https://www.iberley.es/revista/derecho-desconexion-digital-fuera-ambito-laboral-regula-nueva-lopdgdd-116>



Desta forma, apenas existen estudos oficiais que incorporen a nova situación actual do teletraballo, polo que, de xeito xeral, a revisión efectuada neste epígrafe acerca do perfil actual da persoa teletraballadora mostrará a realidade existente a finais do ano 2019, previa ao estalido da pandemia.

En primeiro lugar, destaca que España atópase lonxe da media da Unión Europea en canto á implantación do teletraballo. Segundo Eurostat³, en 2019, tan só o 4,8% das persoas empregadas por conta allea teletraballan desde casa habitualmente, mentres que a media na Unión Europea dos 28 era de 5,3% e os países máis avanzados neste aspecto superaban amplamente o 10% (Países Baixos, Finlandia e Luxemburgo).

Ademais, destaca que, a proporción de teletraballadores/as é moi similar entre homes e mulleres, cando o máis habitual é que o perfil de persoa teletraballadora na UE estea algo máis feminizado (5,7% de mulleres fronte ao 5,0% de homes na media da UE -28 estados-).

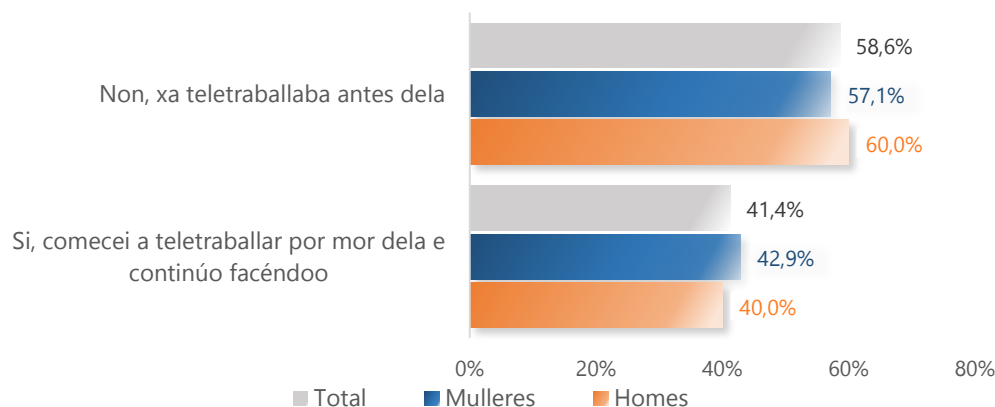
No caso de Galicia, existe unha maior implantación do teletraballo que no resto de España, segundo os datos do INE a través da Enquisa de Poboación Activa. Así pois, o 5,5% das persoas ocupadas galegas teletraballaron en 2019 máis da metade dos días que traballaron, por encima da media nacional e europea. Na nosa Comunidade Autónoma existe, ao igual que no total de España, unha proporción similar de homes e mulleres acollidos a esta modalidade (5,6% nas mulleres e 5,4% dos homes ocupados/as teletraballan).

Da enquisa realizada a teletraballadores/as intúese unha maior tendencia a servirse desta modalidade a raíz do estalido da pandemia da COVID-19. Así pois, un 41,4% das persoas teletraballadoras incorporáronse ao teletraballo a raíz do estado de alarma, pero continúa traballando fóra das instalacións da empresa. Non se ten considerado teletraballadores/as, como xa mencionamos, aqueles/as que só o fixeron coxunturalmente durante o estado de alarma.

³ <https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>



Figura 1. A crise sanitaria derivada da COVID-19 influíu na súa situación de teletraballo?



4.3. TELETRABALLO NO SECTOR SERVIZOS

Os datos de penetración do teletraballo desagregados por sectores que proporciona o INE nos seus "Indicadores de confianza empresarial" ⁴ son pouco detallados, pero permiten observar que o sector servizos é o que máis se atopa desenvolvido neste sentido, polo menos na categoría "Outros servizos" (que engloba actividades de profesionais especializados, sector da información e comunicacións, etc.), rama de actividade na que, antes do estado do confinamento domiciliario derivado do COVID-19, o 23,3% dos establecementos utilizaba o teletraballo. Esta cifra é moi superior á rexistrada na industria (14,6%) e a construción (7,8%).

Agora ben, dentro do sector servizos tamén atópase o "Transporte e hostalería", unha rama que polo carácter de presencialidade dos servizos que presta, ten menos marxe de incorporación ao teletraballo, de modo que tan só o fixeron antes da pandemia o 6,6% dos establecementos. Non ocorre o mesmo co comercio (que nun sentido amplo tamén se inclúe dentro do sector servizos) que, aínda que é certo que na súa maior parte a actividade desenvólvese en establecementos abertos ao público, ten unha importante proxección cara a formas de comercio *online* ou *televenta*, polo que o 9,1% de establecementos que aplican o teletraballo segundo o INE pode experimentar un certo crecemento nos próximos anos.

En canto ás posibilidades de expansión do teletraballo, o INE tamén presenta unha interesante estatística sobre a porcentaxe de persoal ao que se lle proporciona un dispositivo portátil que permite a conexión móbil a internet para uso empresarial, o que pode ser unha maneira de medir as facilidades para o teletraballo.

Ademais, esta operación conta cunha desagregación máis ampla por sectores, de modo que se constata que o "sector TIC", as empresas de "Información e comunicacións" e as

⁴ <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/COVID/ice/p01/&file=01007.px#!tabs-tabla>



“Actividades profesionais, científicas e técnicas” son as que en maior proporción outorgan estas facilidades aos seus empregados/as.⁵



“O sector servizos é o que mellor pode desenvolver o teletraballo: comerciais, vendas, servizos de consultaría (...) todas as empresas de desenvolvemento tecnolóxicos (...). A banca é un gran exemplo de sector que se ten virtualizado , como é o caso de éxito de ING. (...) O desenvolvemento do comercio electrónico é evidente e axuda ao teletraballo”.

Extraído de entrevista a experto/a

4.4. RISCOS LABORAIS MÁIS FRECUENTES NO TELETRABALLO

Como en calquera outra modalidade de prestación laboral, o teletraballo leva asociados unha serie de potenciais riscos laborais que deben identificarse no posto e no lugar de traballo para avalialos e establecer as medidas preventivas correspondentes.

Estes riscos poden estar asociados a condicións de seguridade, ergonómicas e psicosociais fundamentalmente, derivados dos elementos que definen o teletraballo: o uso das TIC e as PVD, a realización do traballo fóra das instalacións da empresa e unha nova forma de organización do traballo e de supervisión e control.

Os riscos psicosociais, que constitúen o obxecto fundamental deste estudo serán tratados convenientemente nun capítulo propio. Non obstante, a continuación preséntase un inventario breve dos riscos laborais asociados ao teletraballo de forma xeral:

1. **Riscos laborais “comúns”:** Englóbanse nesta categoría os propios e xerais da actividade administrativa ou o traballo en oficina, pero coa situación particular de ter a necesidade de valorar, cando sexa o caso, as condicións propias do domicilio da persoa teletraballadora.
 - Derivados do manexo de equipos, ferramentas e/ou materiais: computador, impresora, tesoiras, *cúter*, papel,...,
 - Cortes.
 - Caída de obxectos en manipulación.
 - Contactos eléctricos.
 - Sobreesforzos.
 - Derivados da exposición ou o contacto con tintas ou tóner.
 - Todos aqueles derivados do lugar de traballo.

⁵https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INECifrasINE_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE_C%2FPYSDetalleCifrasINE



- Caídas ao mesmo e/ou distinto nivel.
 - En función das condicións estruturais do lugar de traballo.
 - Presenza de cabreado.
 - Derrames de fluídos (auga, bebidas,...).
 - Uso de escaleiras manuais.
- Caída de obxectos.
 - Derrubamento de andeis.
- Golpes contra obxectos inmóviles.
- Pisadas sobre obxectos.
- Incendios.

2. Condicións ambientais do lugar de traballo:

- Calidade de aire interior.
- Ruído.
- Calor ou frío.
- Humidade.
- Iluminación.

3. Uso de pantallas de visualización de datos (PVD) e mobiliario:

- Riscos posturais.
- Perda de capacidade visual.
- Movementsos repetitivos.
- Sobreesforzos.
- Fatiga mental e visual.
- Síntomas extraoculares (cefaleas, vertixes,...).
- Cegamentos.

4. Carga física:

- Tempo de permanencia no posto
- Atención continuada.
- Tensión muscular estática: estatismo postural.
- Tensión muscular dinámica.
- Movementsos repetitivos.
- Non apoiar as costas e/ou os antebrazos, inclinando o busto cara a adiante.
- Inclinación da cabeza en ángulo superior a 30°.
- Rotación da cabeza, xiro de máis de 20°

5. Carga mental:

- Fatiga mental normal ou fisiolóxica (cando se produce como un mecanismo regulador do organismo, indicador da necesidade de descanso), que produce cansazo, somnolencia, baixo nivel de atención, torpeza de movementos, diminución da motivación, etc.



- Fatiga crónica ou prolongada (cando se mantén o desequilibrio e a persoa traballadora non pode adaptarse a ese esforzo ou concentración prolongada). Entre os síntomas cóntanse consecuencias orgánicas, físicas e psicosomáticas, tales como irritabilidade, ansiedade, depresión, falta de enerxía e de vontade para traballar, saúde máis fráxil, dores de cabeza, mareos, insomnio, perda de apetito, etc.

6. Conflito familia traballo/traballo-familia.

- Presións da familia e o traballo.

OS RISCOS PSICOSOCIAIS DO TELETRABALLO NO SECTOR SERVIZOS



5. OS RISCOS PSICOSOCIAIS DO TELETRABALLO NO SECTOR SERVIZOS

Os riscos laborais aos que están expostos as persoas traballadoras non sempre son claramente visibles, como ocorre co risco de caída ao subirse a calquera elemento ou estrutura, o risco de corte, atrapamento, golpe, etc., nos que de forma evidente percibimos que se pode ver afectada a nosa saúde física ou padecer unha enfermidade profesional.

Agora ben, existen outros **riscos no traballo** provenientes da falta de definición ou mala definición do posto de traballo, das esixencias e requirimentos do mesmo, da organización da empresa ou de como está xestionada, aos que poden estar expostos os traballadores e traballadoras e que non son tan intuitivamente identificables. Son os denominados riscos psicosociais.

Estes riscos pódense presentar en calquera actividade ou posto de traballo, polo que, ao avaliar o teletraballo hai que ter en conta a posible aparición dese tipo de riscos que poden afectar á saúde psicosocial da persoa que o vai a desenvolver.

Por unha banda, o teletraballo e o uso das TIC pódense ver como unha forma de facilitar o traballo, de liberdade para establecer a propia axenda, dispoñibilidade horaria, opción de desenvolver o traballo desde onde se desexe, unha oportunidade de atender ás responsabilidades familiares, etc. Incluso co teletraballo pódese dicir que se conseguen eliminar ou reducir algúns riscos como, por ex., os accidentes in itinere, posto que xa non son necesarios os desprazamentos ao centro de traballo (ao menos non coa mesma frecuencia ou en horarios críticos).

5.1. SISTEMA DE AVALIACIÓN DOS RISCOS PSICOSOCIAIS

No caso dos riscos psicosociais, os pasos a seguir para a súa avaliación serán os mesmos que en calquera outro proceso preventivo:

1. **Identificación dos factores de risco:** Consiste en detectar cal é o risco laboral que afecta á persoa traballadora, a súa orixe e a súa descrición. Esta fase é fundamental para chegar a coñecer as causas reais dos problemas expostos.
2. **Elección da metodoloxía e as técnicas aplicables** nun estudo de riscos psicosociais, é dicir, os instrumentos prácticos a utilizar para a recollida, tratamento e análise da información.
3. **Aplicación da metodoloxía** e as técnicas para a recollida, tratamento e análise da información.
4. **Análise dos resultados** e elaboración do informe de avaliación, buscando as causas da existencia do problema ou problemas, nivel de presenza, impacto sobre



a organización, o lugar de traballo ou o posto, efectos. Probabilidade fronte a consecuencias, podendo incluír a variable do tempo de exposición.

5. **Elaboración e posta en marcha dun programa de intervención.** Buscar medidas preventivas, proposta de solucións fronte ao risco laboral detectado e posta en marcha daquelas medidas que sexan aplicables ao posto e o lugar de traballo.
6. **Seguimento e control das medidas adoptadas.** Control da eficacia das medidas preventivas aplicadas, como é a comprobación inicial e periódica da súa validez, en función de que conseguisen resolver o problema, o mitigasen ou sexa necesaria a adopción doutras medidas pola ineficacia das adoptadas.

Como xa apuntábamos ao comezo do estudo na revisión normativa, é importante ter en conta que a lexislación asume as particularidades do lugar de traballo neste caso, que na maior parte das ocasións é coincidente co domicilio da persoa traballadora. Por tanto, para realizar avaliacións de riscos é importante garantir o respecto ao dereito á privacidade e intimidade da persoa, de forma que, se foise preciso, o seu domicilio poida ser inspeccionado polas persoas da empresa que desempeñan a actividade preventiva, sempre unicamente na zona do fogar na que se teletraballa, co consentimento do/a teletraballador/a e cun informe escrito que xustifique a necesidade da visita (segundo recolle o artigo 16 do Real Decreto-lei 28/2020, de 22 de setembro, de traballo a distancia). Estas visitas presenciais poderíanse substituír por formas de autocomprobación por parte do traballador/a de non recibir o seu consentimento.

O INSST na súa Nota Técnica de Prevención 926 suxire unha metodoloxía de avaliación dos riscos psicosociais coñecida como F-Psico, que estrutura a información a recompilar en torno a 9 factores⁶. Deles partiremos na nosa exposición dos factores de risco psicosocial asociados ao teletraballo.

5.2. PRINCIPAIS FACTORES DE RISCO PSICOSOCIAL

TEMPO DE TRABALLO

Habitualmente considérase que ao realizar teletraballo unha das súas vantaxes é a dispoñibilidade de tempo, xa que os traballadores/as poden dispoñer de maior autonomía temporal, poden organizarse, teñen unha importante flexibilidade, etc. Pero tamén poden xurdir unha serie de complicacións:

- A posibilidade de estender o horario ás 24 horas/7 días, o que supón unha sobrecarga de traballo e a eventualidade dunha distorsión nas súas relacións familiares e/ou sociais.
- A empresa pode demandar servizos á persoa traballadora sen ter en conta os

⁶ <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>



horarios, irrompendo intempestivamente por medio do móbil, correo electrónico,...

- A posibilidade de que os tempos non poidan ser marcados na súa totalidade pola persoa teletraballadora, xa que en moitos casos estarán supeditados aos horarios establecidos pola empresa, na súa dobre vertente: mandos e/ou compañeiros/as e cliente, o que pode restar control, en particular, se a relación é con outros países en franxas horarias diferentes.

Tamén nos tempos de traballo vai influír a carga familiar, a asunción de responsabilidades, o que obrigará a unha adecuada xestión, distribución de tempos entre o traballo e a dedicación familiar.

AUTONOMÍA

En xeral, considérase como unha premisa básica do teletraballo a autonomía, a capacidade ou iniciativa dos traballadores/as para planificar e desenvolver o seu traballo e o ritmo de traballo. Xa que cada persoa teletraballadora vai estar soa terá que tomar decisións para poder cumprir os seus obxectivos ou atender unhas determinadas circunstancias nos tempos establecidos.

O que en principio é unha gran vantaxe desta forma de traballo, tamén pode presentar limitacións ou afectacións, tales como unha inadecuada planificación ou organización, que poden xerar fatiga física e/ou mental, alteracións nas relacións familiares e/ou sociais, tensións, etc.

É certo que en moitas das modalidades, por exemplo, todas aquelas nas que o valor do teletraballo está na creatividade, a persoa teletraballadora é autónoma para xestionar e planificar as súas tarefas, pero é necesario considerar que non todos os modelos de teletraballo permiten o mesmo nivel de autonomía. Así pois, en determinados casos a realidade é que a actividade está marcada por axentes externos: o cliente (que é o que marca o ritmo de traballo), os tempos da xornada, o control por parte de determinados dispositivos (control por medio das horas de conexión, algoritmos, avances do traballo taxados informaticamente), etc., que poden xerar unha sobrecarga de traballo e a aparición de ansiedade e a tensión.

CARGA DE TRABALLO

Este factor de risco está directamente relacionado cos tempos de traballo e as esixencias da actividade: necesidades de atención, cantidade e dificultade da tarefa, demandas formativas e os esforzos emocionais que requira.

Por iso, pola importancia da carga de traballo, e a influencia na saúde que pode provocar danos considerables que veremos a continuación, é moi necesario que a empresa realice:

- Un axeitado deseño das tarefas e necesidades do posto. A empresa ten que



definir o nivel de responsabilidade e todas aquelas esixencias que se poidan derivar, para evitar que a persoa traballadora poida caer nalgún tipo de fatiga física e/ou mental, o que implicitamente vai a redundar nunha menor e/ou peor cantidade e/ou calidade do traballo. Se non se xestiona adecuadamente pode xurdir unha sobrecarga de traballo, que mantida no tempo, pode derivar en danos para a saúde:

- Ansiedade.
 - Alteracións do soño.
 - Alteracións cardíacas.
 - Outros.
- Unha adecuada selección das persoas que van a desempeñalo. É moi importante que se teña en conta a capacidade de resposta dos individuos, a adecuación do nivel formativo ao posto, a motivación e o compromiso, a autodisciplina, etc.
- Outro factor a ter en conta á hora de considerar a carga de traballo do posto é o feito de que se considera que a persoa teletraballadora está máis cómoda e pode estar máis relaxada realizando a súa tarefa. Por iso pódese tender a aumentar as esixencias de obxectivos.

DEMANDAS PSICOLÓXICAS

Continuando coas necesidades expresadas no apartado de carga de traballo, a empresa debe definir o perfil psicolóxico do posto e establecer un procedemento de selección das persoas que poden realizar o teletraballo.

Non se debe esquecer que aínda que a persoa mostrase as súas competencias e valía no centro de traballo da empresa, ao trasladar o posto de traballo a outro punto, habitualmente o seu domicilio, o desempeño pode variar, xa que non todas as persoas teñen a mesma capacidade de adaptación a este tipo de traballo. Deste xeito, poden aparecer outras variables como as xeradas pola soidade, a distancia co centro de operacións da empresa, as limitacións que poden xurdir para o crecemento profesional, as inxerencias familiares,..., todas elas con repercusións na saúde da persoa teletraballadora.

O perfil psicolóxico considerado máis pertinente para a asunción da modalidade de teletraballo é o dunha persoa con as seguintes características: disciplina; constancia; capacidade de adaptación ás tecnoloxías; aptitude para traballar en solitario con escaso contacto social; alto autocontrol para organizar o traballo e os obxectivos para acadar sen apenas supervisión externa; coa formación e preparación adecuada para a actividade que vai desempeñar; con capacidade para automotivarse e non desanimarse facilmente; coa actitude para a toma de decisións e resolución de problemas, con autonomía; con capacidade para realizar unha boa planificación do seu traballo cumprindo tanto horarios



como datas de entrega; e por último a necesidade de contar cunha alta sensación de autoeficacia⁷.

☑ **VARIEDADE E CONTIDO**

Existen ocasións nas que as tarefas a realizar son demasiado repetitivas e rutineiras ou o contido das mesmas resulta pouco claro ou inadecuado para as competencias propias do posto de traballo ou da persoa que o ocupa.

En concreto, na esfera do teletraballo, riscos deste tipo prodúcense cando o fluxo de información é pobre e existe escasa retroalimentación entre o superior xerárquico e o traballador, debido á dificultade da interacción en espazos virtuais de traballo ou á ausencia de procedementos e canles de comunicación cos traballadores/as remotos. No fondo, trátase dunha forma máis de manifestación da falta de visibilidade que o teletraballador pode sufrir cando a comunicación co resto da empresa non é fluída, acrecentando a percepción do traballador dun escaso recoñecemento do traballo que realiza.

☑ **PARTICIPACIÓN E SUPERVISIÓN**

Unha das exixencias do teletraballo é que a persoa que o realiza opte voluntariamente por esta modalidade (art. 5 do Real Decreto-lei 28/2020, de 22 de setembro, de traballo a distancia). Pero iso require tamén da súa participación para a correcta xestión do posto, tanto identificando os equipos ou medios necesarios para desenvolver o seu traballo (que a empresa poñerá á súa disposición cando se trate de teletraballadores/as por conta allea), como para implantar as medidas de seguridade e saúde laboral.

Por outra banda, para a posta en marcha do teletraballo, a empresa necesita reorganizar e cambiar o modelo de supervisión. Como xa non se pode vixiar persoalmente a tarefa, é necesario que a constatación da realización da mesma se controle a través doutros modelos de xestión. Para elo, a empresa necesita:

- Definir o posto.
- Definir o perfil da persoa teletraballadora.
- Confiar na persoa, o que implica honestidade por parte do teletraballador ou teletraballadora na realización do traballo.
- Marcar uns obxectivos claros e realizables.
- Establecer unhas pautas precisas de traballo.
- Formar á persoa responsable da supervisión e á persoa traballadora.

☑ **INTERESE POLA PERSOA TELETRABALLADORA/COMPENSACIÓN**

⁷ <https://www.centrotap.es/2020/03/17/guia-para-el-teletrabajo-recomendaciones-y-practicas-saludables/>



Unha das preocupacións que adoitan manifestarse respecto ao teletraballo é a sensación de abandono, a distancia da persoa teletraballadora do centro de decisións e co resto de compañeiros/as, do que se deriva medo ao illamento social e unha limitación na carreira profesional ou ao acceso á formación. É preciso que a empresa estableza unha canle de comunicación directa con cada persoa teletraballadora para recoller as demandas, en particular, no referido á formación que poida demandar.

Para evitar estes problemas, desde a formulación inicial de elección do modelo de teletraballo, a empresa deberá expor e deseñar un modelo de carreira profesional que facilite a evolución, debe definir claramente os dereitos e obrigacións dun e outro e establecer unha dinámica de contactos periódicos entre os membros da empresa que facilite a comunicación e o coñecemento persoal.

Neste apartado debe destacarse a obrigatoriedade do empresario/a de compensar equipos, ferramentas e medios vinculados ao desenvolvemento da súa actividade laboral, pero non sos os únicos desembolsos que debe asumir o/a teletraballador/a. Debe valorarse o feito de que a finalidade do teletraballo é favorecer ás partes implicadas: a empresa vai ter gastos, pero a persoa teletraballadora tamén vai ter os seus, por exemplo, electricidade, calefacción...

DESEMPEÑO DE ROL

O rol son as funcións que unha persoa desempeña nun lugar, unha organización, ou nunha situación. No caso dos teletraballadores/as o seu rol implica asumir o desenvolvemento da actividade a distancia e illado/a respecto á sede da empresa.

Iso pode supoñer no caso de que non exista unha correcta definición do posto e as súas tarefas por parte da empresa, conflitos, que se poden ver agravados se non se produciu un proceso de evolución do modelo de supervisión e mando da empresa, dun control presencial da tarefa cara a unha consecución de obxectivos establecidos.

Ademais, ao desenvolverse no domicilio pódese producir un conflito ou sobrecarga de rol, posto que a persoa por unha banda é traballadora e por outro pode ter responsabilidades familiares ou domésticas que interfiran no seu traballo e viceversa.

RELACIONES E APOIO SOCIAL

Dentro das condicións para valorar no traballo están os vínculos que establece a persoa traballadora ao entrar en contacto con outras persoas de distinta procedencia, os mandos, os compañeiros/as, os subalternos/as, os clientes,..., todas aquelas persoas coas que se relaciona e que enriquecen a súa personalidade e van constituír, xunto coa súa familia e círculo de amizades, ao seu apoio social, variable que na maior parte dos casos, ao ser positiva, convértese nun moderador da tensión, favorecendo a saúde.



Agora ben, no caso do teletraballo, ese apoio social creado no lugar de traballo pódese ver debilitado pola distancia, mesmo é posible que non alcance a consistencia necesaria pola separación, chegando a desembocar no illamento da persoa teletraballadora.

No caso do traballo a distancia, a variable de apoio social procede fundamentalmente das relacións previas: amizades e, sobre todo, da familia, que van influír cos seus comportamentos e actitudes na carga emocional do traballo.

5.3. OUTROS FACTORES DE RISCOS PSICOSOCIAL A TER EN CONTA

COÑECEMENTO NO USO DAS TIC

Dado que forma parte da definición de teletraballo, é elemento básico para o seu desempeño que a persoa teña unha base de coñecemento no manexo das Tecnoloxías da Información e a Comunicación (TIC).

Ata agora, o uso das TIC como factor de risco en si mesmo estaba relacionado coas dificultades que presenta o diferente grado de competencias que se teña das mesmas por parte do traballador/a. Deste xeito, será imposible que calquera persoa traballadora opte á posibilidade de desenvolver a súa actividade a través de teletraballo sen un coñecemento das mesmas que lle permita resolver por si só as incidencias que se poidan presentar.

O feito de non poder ou saber desenvolverse no manexo das novas tecnoloxías, xeraría situacións de tensións e carga mental, que redundarían nunha redución da actividade. Aparecerá a fatiga mental, que pode orixinar disfuncións físicas e psíquicas como consecuencia da:

- Diminución da atención.
- Lentitude de pensamento.
- Diminución da motivación.

Ademais, o universo en constante cambio das TIC provoca que practicamente calquera profesional ten necesidade dun aprendizaxe continuo das novas tecnoloxías (APP, softwares, novos linguaxes informáticos, etc.) polo que non nos referimos unicamente a unha barreira de acceso, senón que o manexo das TIC supón un reciclaxe permanente.

Máis recentemente, en ocasións tense apuntado a certos factores de risco inherentes ás TIC, que non dependen do grado de competencia que se teña delas, se non que aparecen polo uso excesivo ou pouco axeitado das mesmas. Así pois, entre eles cabe mencionar⁸:

- **Sobrecarga informativa** (chamado tamén infobesidad ou infoxicación) polo manexo e xestión (lectura, selección, análise, comprensión, etc.) de grandes

⁸ <https://www.insst.es/documents/94886/566858/ntp-1123.pdf/acb83bc7-e6d5-4ffa-ab7c-f05e68079ffb>



cantidades de información proveniente de diversas fontes (Internet, correo electrónico, plataformas web, etc.), o que xera unha sobrecarga de información que provoca un uso inefectivo da mesma (ocasionando dificultade ou imposibilidade de seleccionala, xestionala, clasificala, etc.).

- Aumento de “**microinterrupcións**” no desenvolvemento do traballo debido ao uso de TIC. En especial, ao o emprego do correo electrónico que, en moitas ocasións, provoca unha necesidade de resposta inmediata que, tras unha pequena pausa, aumenta a dificultade para concentrarse de novo na tarefa desenvolvida. A reiteración destas *microinterrupcións* xera atrasos, acumulación de tarefas, etc.
- A **multitarefa** propiciada polo uso das TIC, que invita a continuos cambios na programación das tarefas e a superposición das mesmas, que obriga á xestión de asuntos urxentes que sobreveñen a outros en curso, pode producir sobrecarga cognitiva.

COMPETENCIAS/EXIXENCIAS PARA TELETRABALLAR

Para poder desenvolver de forma óptima a actividade a través de teletraballo temos que partir duns supostos básicos:

- A persoa ten a cualificación necesaria para o desenvolvemento das tarefas propias da súa profesión.
- A persoa ten coñecementos no manexo das TIC.
- A persoa ten unha experiencia previa no desenvolvemento das súas tarefas nas instalacións da empresa (en case todos os casos esíxese un mínimo dun ano), dada a necesidade de que coñeza os procedementos e métodos de traballo da compañía. Doutro xeito, o proceso de adaptación ao teletraballo sen terse imbuído previamente da cultura empresarial, pode potenciar o factor de risco do illamento que vimos anteriormente.

Doutra banda, é necesaria unha valoración respecto á capacidade da persoa para desenvolver o traballo en situación de distanciamento físico respecto á empresa, cunhas características que a fagan idónea para o desempeño a través do teletraballo:

- Independencia e iniciativa, autonomía nas súas actuacións.
- Compromiso coa empresa.
- Honestidade e responsabilidade para o cumprimento dos obxectivos marcados e desenvolveos sen unha supervisión física directa supervisión física directa.
- Habilidades de comunicación.
- Capacidade de motivación e concentración.
- Adaptabilidade a seu novo entorno.
- Organización.

Polo tanto, sería recomendable que o servizo de vixilancia da saúde valore se a persoa que manifesta o seu interese en acceder á modalidade do teletraballo está apta ou non



para o mesmo, para que a empresa poida ofrecerlle a opción. Como xa se comentou, non todos as persoas traballadoras serían candidatas idóneos para este tipo de traballo, afastadas dunha supervisión directa ou a colaboración con compañeiros/as que lles proporcionen un apoio e unha seguridade coa que non poderían contar na distancia.

☑ **CONCILIACIÓN VIDA PERSOAL-FAMILIAR/VIDA LABORAL**

A conciliación é un apartado que se trata no seguinte capítulo de xeito específico, no que se abordará a dobre vertente do teletraballo como favorecedor da compatibilidade do desempeño laboral e a vida persoal e familiar e como posible factor de risco se non se adoptan as medidas apropiadas na súa configuración. Non obstante, podemos expoñer desde xa unha definición sucinta da mesma, que debe entenderse como o equilibrio entre os ámbitos persoal, familiar e laboral, de tal forma que permita o desenvolvemento de calquera persoa en todas a súas áreas⁹. Polo tanto, o concepto de conciliación non pode circunscribirse, aínda que sexa a súa faceta máis evidente, unicamente ao aspecto familiar, se non que tamén se relaciona co tempo de lecer e de crecemento persoal do suxeito.

En calquera caso, a interferencia entre as esferas prodúcese en ambos os dous sentidos, de xeito que é posible que o traballo interfira na convivencia ou responsabilidades familiares (o que denomínase coas siglas en inglés (WFC) e á inversa , cando as demandas y exixencias da familia ou da vida persoal van a provocar distorsións sobre o traballo ou no desempeño dos teletraballadores/as (FWC).

⁹ <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/conoces-beneficios-conciliacion-personal-familiar-laboral-e>

TRASTORNOS
PSICOSOCIAIS
ASOCIADOS AO
TELETRABALLO



6. TRASTORNOS PSICOSOCIAIS ASOCIADOS AO TELETRABALLO

A exposición aos factores de risco mencionados anteriormente de xeito continuado ou se estes actúan de forma conxunta, poden desembocar en diversos trastornos que afecten á saúde da persoa traballadora, tanto no seu aspecto físico como mental ou psicosocial, que é o que nos ocupa. Neste apartado analizaremos algúns dos máis frecuentes.

☑ ESTRÉS

En termos xerais, pode definirse o estrés como un mecanismo mediante o cal o organismo activa unha resposta para superar aquelas situacións caracterizadas porque as persoas enfróntanse a exixencias alleas o a unha contorna física e psicosocial aos que se senten incapaces de responder de maneira axeitada. Entre os síntomas máis habituais do estrés cóntanse consecuencias orgánicas, físicas e psicosomáticas, tales como irritabilidade, ansiedade, depresión, falta de enerxía e de vontade para traballar, saúde máis fráxil, dores de cabeza, mareos, insomnio, perda de apetito, etc.

En concreto, vinculado especialmente ao uso das TIC e, polo tanto, moi presente na modalidade do teletraballo, no que as ferramentas principais son precisamente as novas tecnoloxías, aparece unha nova tipoloxía de estrés coñecida como *"tecnoestrés"*. Considérase un estado psicolóxico negativo relacionado co uso das TIC ou ameaza do seu uso nun futuro. Ese estado vén condicionado pola percepción dun desaxuste entre as demandas e os recursos relacionados co uso das TIC que leva a un alto nivel de activación psicofisiolóxica non pracenteira e ao desenvolvemento de actitudes negativas cara ás TIC.

☑ SÍNDROME "BURNOUT"

Axuntando diversas perspectivas do *síndrome de burnout*, este pode definirse como un síndrome psicolóxico que aparece como resposta a factores estresantes crónicos interpersoais no traballo que desembocan en unha sensación xeral de "de esgotamento emocional, despersonalización e baixa realización persoal". É importante precisar que este síndrome de "estar queimado/a polo traballo" ten carácter crónico, e non pode confundirse unicamente con *non estar a gusto, estar farto, sentirse angustiado/a, ter un mal día no traballo*, etc., senón que se trata de situación sostidas no tempo.

Tradicionalmente, pensouse que o síndrome de *burnout* limitábase unicamente a aquelas profesións con forte implicación emocional (como o sector de coidados, por exemplo) ou con certa exposición social (profesións que implican trato co público, relacións con clientes, etc.). Sen embargo, pode aparecer en calquera ocupación, xa que hai risco de padecelo en casos nos que existe una gran discrepancia entre as expectativas



laborais e a actividade do día a día, ou existe un ambiente laboral con exceso de tensión (lagoas nas tarefas asignadas ao posto de traballo, sobredimensionamento de funcións e responsabilidades, sobrecarga de traballo sostida, etc.), que poden producirse con igual frecuencia no caso dos teletraballadores/as e en calquera ámbito do sector servizos.

FATIGA MENTAL

A fatiga mental maniféstase como unha progresiva diminución da capacidade de resposta humana ante grandes exixencias (de intensidade ou de duración) de esforzos de tipo cognitivo (atencional, de memoria, etc.). A sensación de monotonía, a hipovixilancia e a saturación mental son estados similares á fatiga mental e teñen en común con esta que desaparece cando se producen cambios na tarefa e/ou nas condicións de traballo.

Convén distinguir neste caso entre dous modalidades de fatiga, a mental **normal ou fisiolóxica** (cando se produce como un mecanismo regulador do organismo, indicador da necesidade de descanso) e a **fatiga crónica ou prolongada**, cando se mantén o desequilibrio no tempo e a persoa traballadora non pode adaptarse a este esforzo ou concentración prolongada.

CARGA MENTAL

A carga mental refírese ao grao de procesamento de información que realiza unha persoa para desenvolver a súa tarefa. Cada vez máis, o traballo, coa aplicación das novas tecnoloxías, impón á persoa traballadora elevadas esixencias nas súas capacidades de procesar información; implica a miúdo a recollida e integración rápida dunha serie de informacións co fin de emitir, en cada momento, a resposta máis adecuada aos requirimentos da tarefa. O sistema humano para procesar información ten unhas capacidades finitas, polo que as exixencias da tarefa poden achegarse moito e mesmo exceder a capacidade individual de resposta.

Este feito vincúlase moito coa fatiga e tamén pode derivar en situacións de estrés que revistan maior gravidade, pero en xeral considérase que a carga mental é un malestar previo aos anteriores que ata certo punto pode sosterse no tempo pero ten carácter puntual e pode considerarse normal cando o descanso (soño, pausas, fins de semana, períodos vacacionais, etc.) permite unha adecuada recuperación.

ADICCIÓN AO TRABALLO

Factores de risco como a extensión do tempo de traballo, a sobrecarga de tarefas ou niveis de exixencia desequilibrados respecto ás competencias do traballador/a pode xerar unha excesiva dedicación laboral, facendo da mesma o único obxectivo da súa vida, provocando desinterese en todo o que non sexa o traballo e incapacidade para separar o tempo de dedicación laboral fronte ao persoal o familiar.



Loxicamente, a inmediatez das TIC, que con ferramentas como o *smartphone* con conexión permanente a internet fan cada vez máis difícil a desconexión completa do traballo (especialmente se non se dispón de dispositivos separados para ocio e o traballo) aumenta o risco de converterse en adicto/a ao mesmo ou, como tamén se coñece este fenómeno, *workaholic*. Dito comportamento caracterízase polo compromiso irracional establecido co traballo excesivo, ata o punto de ser incapaz de ter outro interese ou de empregar o tempo en tarefas diferentes e –ao tempo– sufrindo pola involuntaria incapacidade para romper con dicha compulsión.

Ademais, o uso das TIC permite que, en certos casos, a adicción non se produza exclusivamente co traballo, senón que teña que ver coa utilización destes dispositivos, nunha patoloxía que se coñece recentemente co nome de “**tecnoadicción**”, é dicir, o uso de xeito compulsivo de las Tecnoloxías da Información e a Comunicación.

☑ **AMBIGÜIDADE E CONFLITO DE ROL**

Por último e en relación ao factor de risco mencionado anteriormente sobre o desempeño de rol, é posible tamén que, ante posibles cambios tecnolóxicos na empresa e reestruturacións do traballo, especialmente naquelas que ten realizado unha rápida transición ao teletraballo con motivo da pandemia do COVID-19, podan xurdir, con carácter transitorio, situacións nas que as persoas perciban certa ambigüidade e/ou conflito de roles. Prodúcese cando un traballador/a dispón dunha información inadecuada sobre os obxectivos do traballo, responsabilidades, autoridade, procedementos e comunicación ou relacións con outros elementos da empresa para facerse unha idea clara do rol que se lle asigna, ben por ser incompleta, ben por ser interpretable de varias maneiras, ou ben por ser moi cambiante.

Hai que anticiparse a este tipo de situacións, sabendo que é moi probable que acontezan, e proporcionar mecanismos preventivos que poidan axudar a eliminar as posibles áreas de ambigüidade e/ou de conflito de roles.

Aínda que xa se estableceron os problemas destes conflitos de rol como posible factor de risco, poden considerarse, en situación graves, un trastorno en si mesmo, posto que repercuten negativamente no benestar psicolóxico. Considéranse como fontes de tensión para a persoa que así as vive e inclúense entre as dimensións subxectivas que contribúen á tensión no traballo e pode desembocar en patoloxías máis graves.

CONCILIACIÓN E TELETRABALLO



7. CONCILIACIÓN E TELETRABALLO

Nun sentido amplo, considérase que a conciliación a estes efectos consiste en garantir o equilibrio adecuado entre o tempo dedicado ás responsabilidades laborais e o dedicado ás privadas, asegurando o pleno desenvolvemento de ambas as dúas e minimizando as interferencias entre elas.

Polo tanto, en primeiro lugar, convén precisar que a conciliación entre o traballo e a vida privada é unha relación complexa, bidireccional, e que afecta a dúas esferas diferenciadas.

Íntima: Teletraballo-Individuo.

Privada: Teletraballo-Familia: Parella, fillos e fillas, persoas maiores e/ou dependentes.

En principio, a maior parte das iniciativas normativas e estratéxicas dos poderes públicos que abordan o teletraballo (comezando polo propio Acordo Marco para o Teletraballo), asumen que este redonda en maior flexibilidade para o traballador/a e, por tanto, ofrece a posibilidade de conciliar mellor a súa vida laboral e privada, pois o feito de poder trasladar o posto de traballo ao fogar familiar posibilita a combinación do coidado das responsabilidades familiares (coidado de menores, maiores ou dependentes) e dispoñer mellor do propio tempo para dedicalo á faceta persoal (por exemplo, aforrando tempos de desprazamento).

Con todo, convén non caer na denominada "trampa do teletraballo", de maneira que o intento de conciliación acabe difuminando as fronteiras entre o campo da obrigación laboral e a esfera privada (cando non é a primeira a que acaba por fagocitar á segunda por completo). Ademais, o teletraballo nunca pode ser visto como unha necesidade ou practicamente única alternativa para asumir as cargas familiares ou domésticas, como ocorre no caso de moitas mulleres, senón que debe ser un instrumento facilitador no marco da "**corresponsabilidade**" entre homes e mulleres.

7.1. CONCILIACIÓN NA ESFERA TELETRABALLO-INDIVIDUO

O feito de poder realizar o seu traballo desde o propio domicilio confírelle á persoa teletraballadora unha gran liberdade de actuación, dispoñibilidade para desenvolver outras actividades que satisfagan as súas necesidades persoais, etc.

Aínda que con frecuencia unicamente trátase como unha medida para facilitar a asunción das cargas familiares ou domésticas, o teletraballo achega tamén grandes beneficios ao individuo na súa esfera íntima, a dispoñibilidade temporal permitirlle desenvolver outras facetas da súa vida, que lle farán crecer como persoa, abrirse a outros intereses que puidesen verse limitados por non dispoñer de tempo (practicar deporte, potenciar afeccións, estudar, participar en asociacións, etc.).



Non obstante, é preciso ter en conta que existen algúns inconvenientes do teletraballo que precisamente inciden na esfera persoal do individuo e que poden dar lugar, dunha forma ou outra, a enfermidades ou outras consecuencias psicolóxicas e/ou sociais negativas sobre a saúde da persoa teletraballadora e que poden dificultar o desenvolvemento persoal que se persegue con este tipo de conciliación:

- Alteración dos ritmos biolóxicos, derivado do descontrol nos horarios.
- Dificultades de regulación do sono/vixilia.
- Adición ao traballo, falta de desconexión e desinterese por outras actividades.
- Soidade e distanciamento nas relacións sociais, a tendencia para illarse no propio domicilio, sen saír.
- Tensión, ansiedade,...
- Hábitos de vida non saudables: sedentarismo, obesidade, descoido persoal, tabaquismo,...
- Comportamentos compulsivos.
- Percepción de estancamento profesional.

O individuo terá que estar preparado para asumir as novas características do seu traballo, polo que é especialmente importante a selección adecuada por parte da empresa das persoas candidatas a realizar traballo a distancia e a formación adecuada, tanto en PRL como nas habilidades necesarias para teletraballar.

7.2. CONCILIACIÓN NA ESFERA TELETRABALLO-FAMILIA

O teletraballo presenta importantes valores positivos para favorecer a conciliación entre vida laboral e familiar, entre os que cabe citar os seguintes:

- Posibilidade de realizar tarefas de apoio e coidado de fillos/as menores ou de persoas maiores e/ou dependentes.
- Posibilidade de asumir tarefas domésticas xerais (limpeza, comida, xestión administrativa,...).
- Estas tarefas, doutro xeito, poderían obrigar a algún dos membros da familia para deixar o traballo ou a recorrer a medios externos (contratación de axuda, co custo que iso supoñería), que grazas ao teletraballo pódense evitar, o que supón grandes beneficios para a unidade familiar.

Agora ben, o teletraballo tamén pode incidir de xeito negativo na vida familiar, se se producen os seguintes problemas:

- Afectación persoal do traballo na persoa teletraballadora, que vai influír respecto á vida familiar.
 - Adición ao traballo e desinterese por outras actividades.
 - Tensión, ansiedade, angustia,...
 - Hábitos de vida non saudables no posto: sedentarismo, obesidade,



- descoido persoal, tabaquismo,...
- Comportamentos compulsivos ou irritantes.
- Insomnio.
- Tensións nas relacións de parella ou outros familiares.
- Sobrecarga de traballo.
- Imposibilidade de separar a vida familiar e laboral.
- Asunción de maiores cargas ou responsabilidades familiares.
- Limitación para poder progresar na vida laboral.
- Desatender obrigacións familiares pola dedicación ao traballo.
- Dificultade de realizar o seu traballo profesional polas inxerencias familiares.
- Dificultade de desconexión con calquera das dúas vertentes: familia/empresa.

Todo iso pode provocar unha espiral que pode chegar a afectar á saúde da persoa teletraballadora, tanto física como mental (tensión, fatiga, trastorno do sono, trastornos cardiovasculares, cerebrovasculares ou gastrointestinais, irritabilidade,...).

En xeral, as persoas expertas participantes neste estudo valoran o teletraballo como unha ferramenta favorecedora na conciliación da vida familiar e laboral, pero sempre que non se xere unha perda de autonomía do traballador/a no control do seu tempo de traballo. Unha posible solución "mixta" é que o teletraballo non ocupe a totalidade da xornada laboral, senón que se desenvolva a tempo parcial, para evitar os seus posibles efectos negativos.

7.3. MEDIDAS PARA FAVORECER A CONCILIACIÓN

Como se describiu ao longo deste informe, o teletraballo non debe asociarse á conciliación familiar unicamente, non debe estar condicionado ao coidado do fogar ou os fillos/as, para o que existen outras medidas máis apropiadas, como a flexibilidade horaria ou a redución da xornada. O teletraballo facilita a conciliación persoal, entendida esta como o equilibrio entre a esfera laboral e a esfera privada, íntima da persoa traballadora en todas as súas facetas (dispoñer de tempo para o lecer, a familia, amizades, ...).

Dentro da adopción de medidas preventivas ao redor do teletraballo podemos destacar algunhas que redundan na conciliación entre as distintas esferas ou espazos que definen o ámbito dunha persoa, público, privado e íntimo e que se obtiveron do grupo de expertos/as participantes no estudo, entre os que se engloban persoas teletraballadoras:

- Necesidade de asociar ao teletraballo unha certa flexibilidade. Se o teletraballo non incorpora flexibilidade horaria non achega grandes vantaxes nin permite conciliar.
- Peche automático dos servidores de correo unha vez finalizado o horario de traballo e ata o inicio do mesmo ao día seguinte.
- O establecemento de horarios nos que se límite o envío de correos electrónicos



- entre empregados/as e entre estes/as e os clientes.
- Recoller unha nota recordatorio do dereito á desconexión nos correos electrónicos.
 - Concienciar aos empregados/as na redución do envío de correos electrónicos fóra de horario.
 - Promover a comunicación directa (cara a cara, a través de videoconferencia...).
 - Evitar poñer en copia a persoas que non están directamente relacionadas co asunto.
 - Selección do modelo adecuado de teletraballo, tempos en que se realiza, en función da persoa, podendo desenvolvelo durante:
 - unha parte da xornada.
 - acudindo un ou dous días ao centro de traballo.
 - acudindo a reunións periódicas no centro de traballo.
 - Establecemento dunhas pautas familiares, cunha certa rixidez na súa asunción:
 - Autodisciplina e educar á familia e amizades para que respecten os tempos de traballo e non esixan outro tipo de tarefas polo feito de estar no domicilio.
 - Limitación de acceso á zona ou espazo no que se desenvolve o teletraballo (despacho, zona do salón,...).
 - Prohibición de retirada ou uso do equipamento de empresa e/ou aquel destinado ao teletraballo.
 - Mantemento duns horarios similares aos que se terían se se desenvolvese a actividade na empresa.
 - Aprender a dicir non. A persoa traballadora non está 100% dispoñible para a realización doutras tarefas durante os horarios de traballo.

En definitiva, para unha mellor conciliación é necesario que haxa un sistema claro de obxectivos, unhas pautas claras sobre o tempo de traballo (para que a persoa traballadora non sinta que sempre ten que estar dispoñible), ferramentas adecuadas e respectar o dereito de desconexión.

TELETRABALLO E CUESTIÓN DE XÉNERO

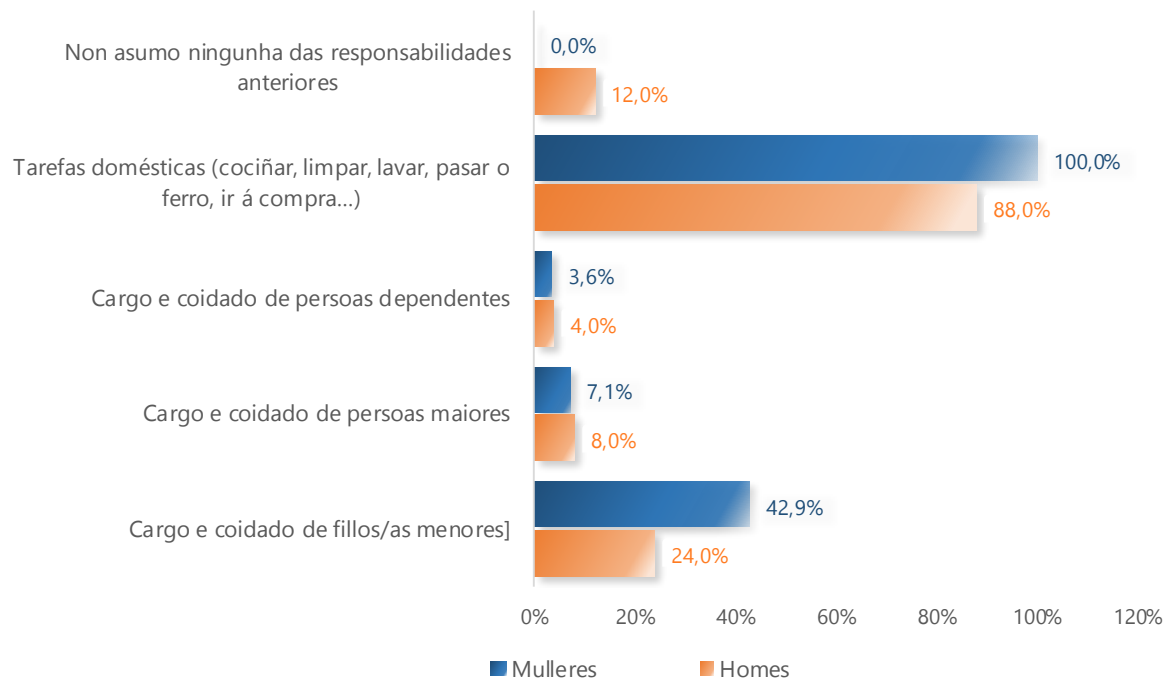


8. TELETRABALLO E FACTOR XÉNERO

Da análise da enquisa a persoas teletraballadoras realizada no presente estudo, constátase que existen importantes diferenzas na situación do colectivo de mulleres que opta por esta modalidade de realización da prestación laboral con respecto aos homes.

Por exemplo, nótase que as teletraballadoras teñen que compartir en maior proporción que os homes a súa dedicación laboral con outras responsabilidades, especialmente no coidado de fillos/as menores de idade (o 42,9% fronte ao 24% dos homes) e nas tarefas domésticas (o 100% das mulleres e o 88% dos homes). Non existen, en cambio, diferenzas moi significativas no caso das tarefas de coidado de persoas maiores.

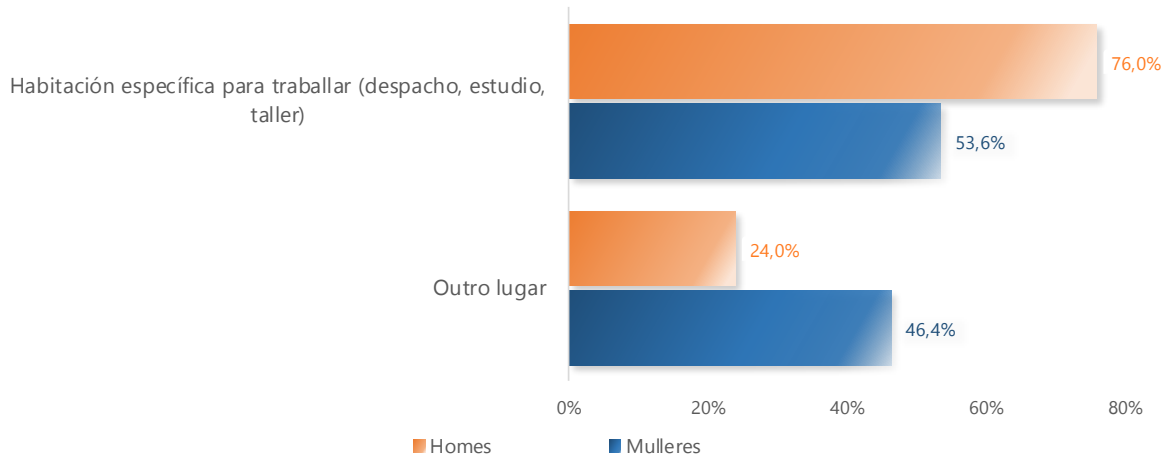
Figura 2. Tarefas nas que ten responsabilidades no fogar ou tiña cando teletraballaba (%Si)





Resulta tamén moi rechamante a brecha existente na posibilidade ou non de dispoñer dunha habitación específica para traballar, xa sexa un despacho ou estudo, que é bastante máis común nos homes (76%) que nas mulleres (53,6%).

Figura 3. Lugar do seu fogar onde teletraballa ou o facía con máis frecuencia

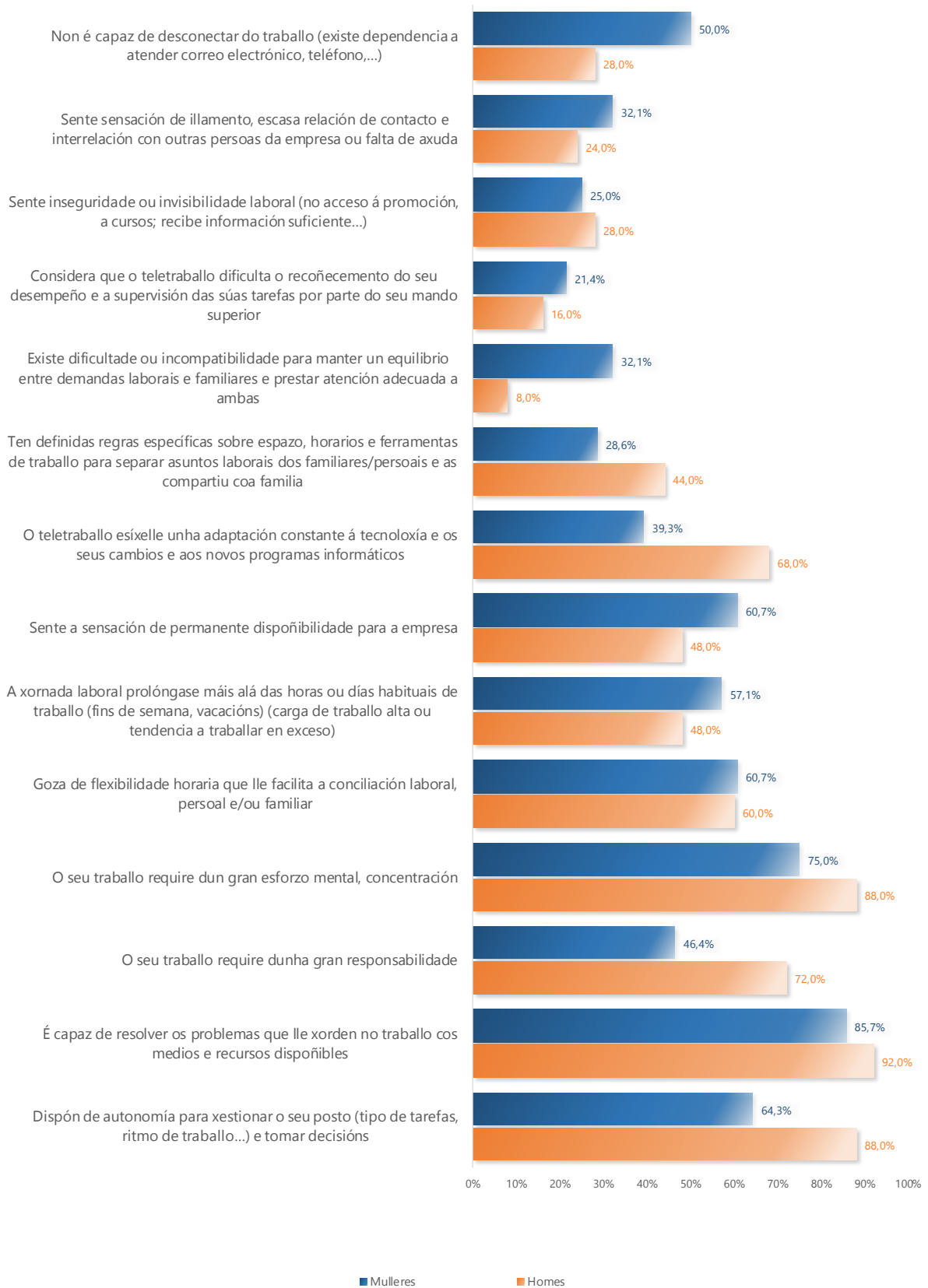


En canto á percepción de que existen situacións que dalgunha maneira poden derivar en factores de risco psicosocial, tamén constátase que as mulleres aparecen como máis vulnerables en todo aquilo que ten que ver coa conciliación coa vida familiar e as responsabilidades domésticas. Por citar só aqueles casos nos que a diferenza de xénero é máis acusada, por exemplo, o 32,1% das mulleres cree que “existe dificultade ou incompatibilidade para manter un equilibrio axeitado entre demandas laborais e familiares e prestar atención adecuada a ambas”, fronte ao escaso 8,1% de homes que afirman o mesmo. Ademais, destácase que a metade das mulleres consideran que “non son capaces de desconectar do traballo”, fronte ao 28% de homes que afirma encontrarse na mesma situación.

Pola contra, no caso dos homes, afectan máis aspectos vinculados ás exixencias ou responsabilidades do traballo a desempeñar, de xeito que o 88% dos teletraballadores de sexo masculino afirma que o seu traballo “require dun gran esforzo mental ou concentración” (o 75% das mulleres comparte esta afirmación) e o 72% cre que o seu traballo require dunha gran responsabilidade (fronte ao 46,4% nas mulleres). Tamén cabe mencionar o feito de que, segundo os datos obtidos da enquisa a persoas teletraballadores, tan só o 64,3% das mulleres “dispón de autonomía para xestionar o seu posto (tipo de tarefas, ritmo de traballo...) e tomar decisións”, facultade moito máis frecuente nos homes (88%).



Figura 4. Frecuencia coa que se dan as seguintes condicións no seu posto de traballo (% "Sempre" + "Case sempre")

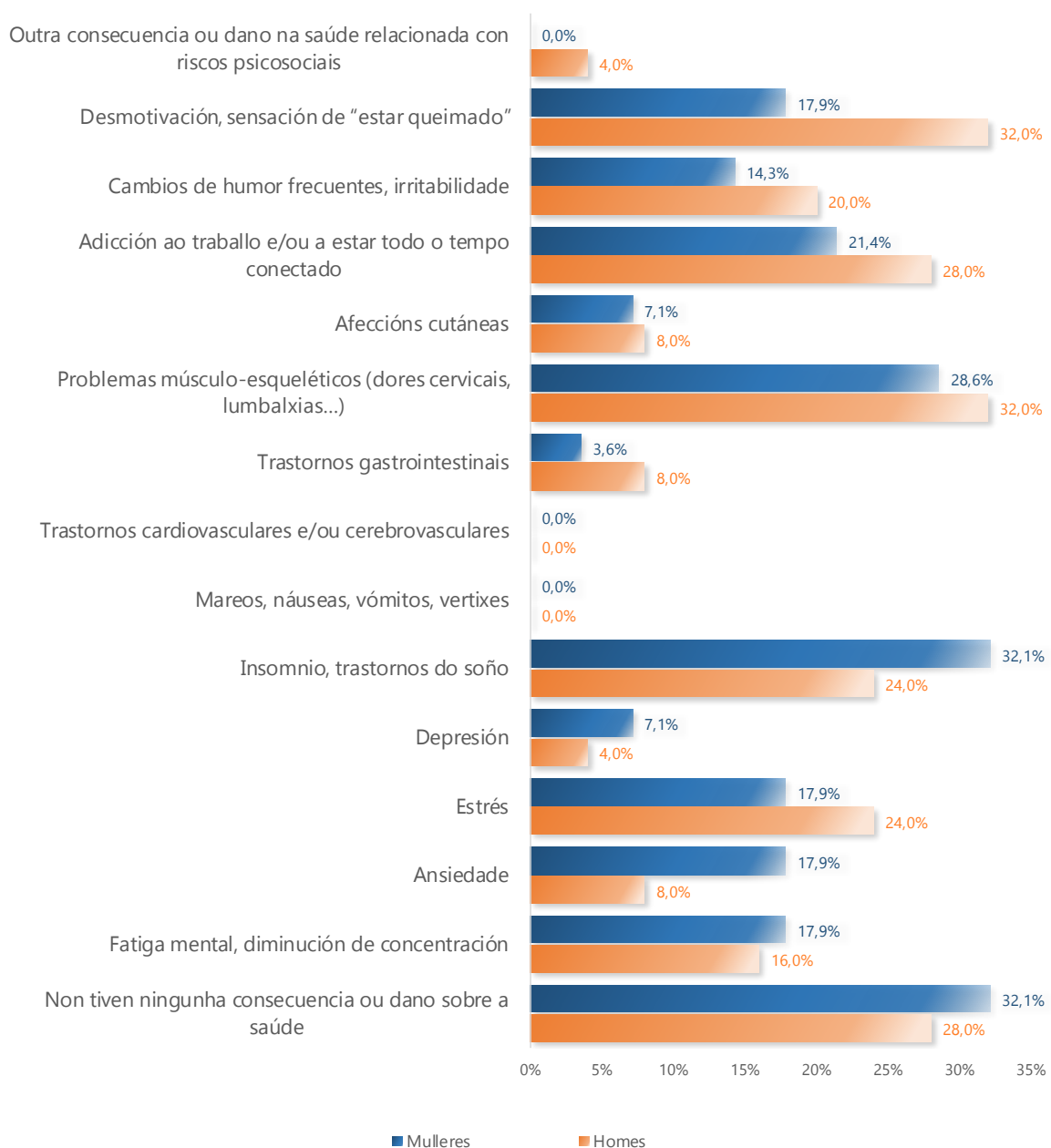




No caso da existencia de patoloxías ou danos que se poidan derivar do teletraballo non existen tantas diferenzas entre sexos, sendo en todo caso, lixeiramente superior nos homes. Non obstante, máis de 2 de cada 3 teletraballadores/as en Galicia afirma ter sufrido nunca consecuencia algunha ou dano sobre a saúde derivada do teletraballo (o 67,9% das mulleres e o 72% dos homes).

Si existen trastornos máis comúns nun sexo que noutro. Por exemplo, son proporcionalmente máis frecuentes nas mulleres patoloxías como a ansiedade e o insomnio ou trastornos do sono en xeral. Doutra banda, nos homes aparecen máis a miúdo o síndrome "burnout", adicción ao traballo ou estrés.

Figura 5. Consecuencias negativas e/ou danos sobre a súa saúde que padece ou padeceu con maior frecuencia nos últimos tres anos por teletraballar (% "Si a sufriu")

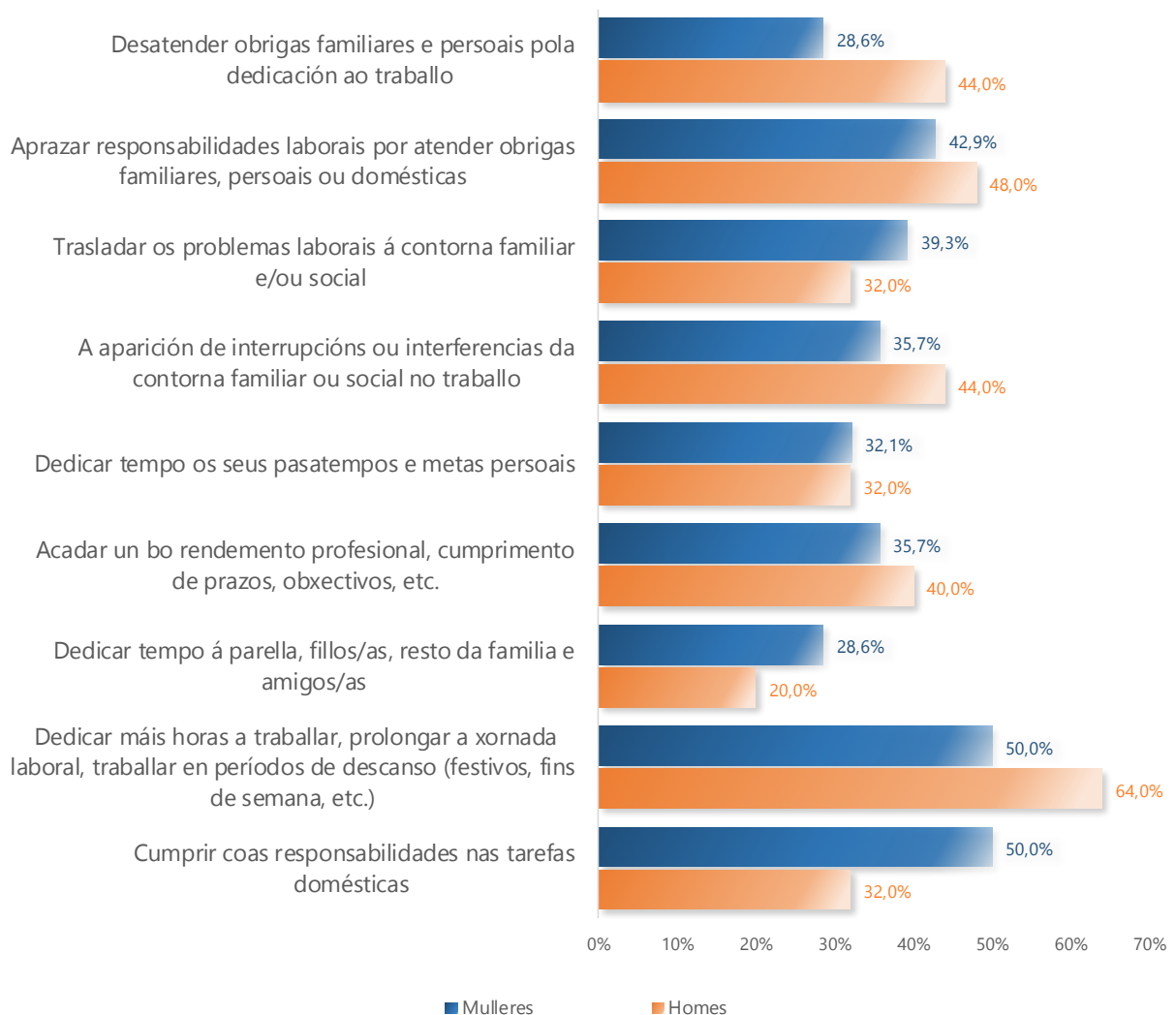




Para terminar coa análise do teletraballo desde una perspectiva de xénero, analizamos en que medida é visto como unha opción facilitadora ou non da conciliación entre a vida persoal e familiar. As diferenzas entre homes e mulleres xorden especialmente á hora de valorar a súa axuda para poder cumprir coas responsabilidades nas tarefas domésticas (o 50 % das mulleres considérao así, fronte ao 32% dos homes). Non podemos obviar que este feito tal vez teña que ver con que son as mulleres as que en maior medida asumen este tipo de cargas, estando lonxe aínda dunha situación de corresponsabilidade real entre ambos os dous xéneros. Abundaremos neste aspecto máis adiante.

Pola súa banda, son os homes os que máis acusan a prolongación da xornada laboral máis aló dos horarios establecidos, invadindo períodos vacacionais e de descanso (64%), así como a desatención de obrigacións familiares e persoais para atender ao traballo (44%), fronte ao 50% e ou 28,6% das mulleres respectivamente.

Figura 6. Probabilidade coa que as seguintes circunstancias son favorecidas polo teletraballo segundo a súa experiencia (% "Facilita ás veces" + "Facilita a miúdo")





Das entrevistas a persoas expertas recóllense interpretacións destes datos, coincidindo practicamente todas elas en que, en moitos casos, a muller vese abocada a elixir esta modalidade de traballo por razóns de coidado dos fillos/as menores ou persoas maiores ou dependentes,..., caendo na denominada *tripla xornada* (traballo para a empresa, traballo doméstico e coidado familiar), podéndolle provocar problemas debido á tensión que esta situación pódelle xerar, pois supón unha carga complementaria que debe soportar a muller traballadora.

Ao non establecer, ou ter dificultades para facelo, diferenzas espaciais ou temporais coa esfera individual ou as tarefas cotiás, a permanencia no domicilio vai supoñer para a muller teletraballadora:

- unha demanda permanente por parte da familia.
- un reparto desequilibrado das tarefas do fogar que provoque a plena asunción por parte de esta das cargas domésticas e familiares.

Non obstante, tamén se apunta unha vertente positiva do teletraballo. Segundo as persoas expertas, o teletraballo podería converterse na vía idónea para facilitar a volta ao traballo da muller despois dunha posible interrupción da carreira profesional por razóns de maternidade ou outras responsabilidades familiares (por ex. o coidado dunha persoa maior ou dependente) ou para aquelas que queiran ser nais, eliminando as susceptibilidades da empresa por medo á perda de horas de traballo.

En calquera caso, é fundamental non perder de vista un feito crucial: a maior parte desta fenda de xénero en relación ao teletraballo está vencellada á pervivencia do **rol de coidadora** nas mulleres, que ocúpanse en maior medida que os homes das tarefas do fogar e da familia. Polo tanto, é necesario primeiramente avanzar no terreo da **corresponsabilidade** para que verdadeiramente o teletraballo supoña unha medida de conciliación plenamente satisfactoria, e non como un mero remendo ou unha *cuasiobligación* ante a necesidade da muller de xestionar a súa tripla presenza e de abordar a multitarefa.



“... Aínda que as ramas do sector servizos que optan ao teletraballo están máis masculinizadas, a muller adoita optar ao teletraballo polo coidado dos fillos ou para non quedar fóra do mercado laboral.”

Extraído de entrevista a experto/a

MEDIDAS PREVENTIVAS



9. MEDIDAS PREVENTIVAS

A continuación preséntase unha descrición aberta de posibles medidas preventivas a aplicar clasificadas en función dos diferentes factores de risco relacionados no capítulo cinco.

9.1. TEMPO DE TRABAJO

Neste apartado, o obxectivo fundamental é evitar que o mesmo acabe estendéndose fóra da xornada establecida ou pautada, invadindo os momentos reservados á vida familiar ou persoal, de xeito que poidan aproveitarse as vantaxes que o teletraballo aporta á flexibilidade horaria (reducindo desprazamentos, permitindo una maior autonomía, etc.).

Para elo, entre outras accións, cabe:

- Garantir o respecto do dereito á “desconexión dixital”, respectando os tempos de descanso entre xornadas laborais. Unha boa práctica pode ser a instalación de sistemas restritivos de desconexión automática que inhabilite a recepción e o envío de correos electrónicos fóra da xornada laboral.
- Diseñar unha guía de boas prácticas para o uso adecuado das TIC e, facer campañas de sensibilización na empresa para traballadores/as, mandos intermedios, superiores xerárquicos, etc.,
- Evitar as comunicacións e as interaccións entre compañeiros/as de traballo e superiores xerárquicos (mediante o uso de chamadas telefónicas, correo electrónico, etc.) fóra da xornada laboral, etc.



- Realizar unha axeitada planificación do traballo, ponderando a cantidade de traballo previsible e anticipándose a eventualidade do imprevisto, así como establecendo o tempo de dedicación e prazo de entrega do mesmo.



“O teletraballador accede á súa nova condición (non só en época de pandemia) sen formación específica, o que xera non atopar o equilibrio entre o momento de traballo e o momento de familia (...). Non se lle brindan as ferramentas nalgúns casos e a sociedade aínda non está educada ou preparada para ter traballadores flexibles (...). Aprender a organizarse require unha aprendizaxe continua, é fundamental para o teletraballo, pero ninguén llo expón.”

Extraído de entrevista a experto/a

9.2. AUTONOMÍA

É preciso garantir o equilibrio apropiado entre a capacidade de autoxestión da persoa traballadora e a necesidade de participación e integración nas dinámicas da empresa. Para elo, convén:

- Proporcionar autonomía suficiente para que o traballador/a planifique e priorice as tarefas para acadar os obxectivos marcados, estableza o seu ritmo de traballo ou as súas pausas.

Para iso é imprescindible a concorrencia do compromiso da persoa teletraballadora na realización do seu traballo, en participar na formación, manter a confidencialidade, participar na xestión do teletraballo, manter unha actitude flexible, etc.

9.3. CARGA DE TRABALLO

Para evitar que a carga de traballo excesiva desemboque nalgún dos trastornos para a saúde física e mental mencionados anteriormente, propóñense as seguintes medidas:

- Establecer políticas e boas prácticas para a xestión e uso axeitado do correo electrónico, por exemplo, evitando o refresco automático, efectuando “sestas dixitais” (que supoñen a xestión do correo electrónico só a certas horas), ou mesmo días ou períodos sen correo electrónico para que o seu manexo non supoña unha carga adicional de traballo.
- Establecer prioridades de actuación en caso de recibir tarefas non esperadas para evitar a sobrecarga de traballo.



- Fixar obxectivos reais e alcanzables na xornada laboral.
- Proporcionar aos traballadores/as formación específica en xestión do tempo e uso de dispositivos ou do correo electrónico.

9.4. DEMANDAS PSICOLÓXICAS

Como xa vimos, todas as persoas non poden adaptarse ao teletraballo da mesma maneira, polo que ter presente as súas capacidades, competencias e aptitudes debe ser o eixo central das medidas que inciden neste aspecto, entre as que se poden citar:

- Diseñar accións formativas específicas para o manexo das TIC en función das necesidades detectadas por parte dos traballadores.
- Estudar adecuadamente a posibilidade e conveniencia de cambiar ou instalar novos sistemas informáticos, deseñando un procedemento de implantación adecuado en tal caso en función da actividade e competencias de cada traballador/a.
- No proceso de selección das persoas traballadoras que se incorporan á modalidade teletraballo valorar todos os aspectos relevantes: coñecementos do posto a desempeñar, coñecementos en TIC, experiencia previa na empresa e capacidade da persoa en relación ás súas habilidades, personalidade, comportamento e capacidade de adaptación.

9.5. VARIEDADE/CONTIDO

Este é un aspecto que dependerá en gran medida do tipo de traballo que se desempeñe, existindo postos de creatividade moito máis ricos e variados que outros máis rutineiros ou monótonos. Non obstante, para diminuír os efectos perniciosos que pode provocar a existencia de tarefas repetitivas existen as seguintes posibles actuacións:

- Fomentar a retroalimentación e dar visibilidade ao traballador implantando, na medida do posible, modelos “mixtos” de organización do traballo nos que se combine traballo en oficina e traballo a distancia.
- Promover un elevado *feedback* en reunións presenciais sobre os obxectivos alcanzados, non alcanzados, dificultades e/ou calidade do traballo.
- Fomentar o coñecemento dos resultados do propio traballo e manter un fluxo de información permanente sobre o marco no que se inclúen as tarefas (obxectivos, estado e avance das tarefas complementarias ás que desempeña o traballador/a en cuestión, etc.



9.6. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

Trátase de medidas orientadas a mellorar os niveis de implicación, intervención e colaboración do traballador/a respecto ao desempeño do traballo, así como para lograr o equilibrio adecuado no nivel de control que os superiores inmediatos exercen sobre a execución do teletraballo para garantir o correcto desempeño sen engadir presión ou carga psicolóxica excesiva ao/á teletraballador/a. A saber:

- Realizar reunións periódicas coas persoas traballadoras remotas nas que se lles informe do que acontece na empresa (en xeral) e no seu posto de traballo (en particular).
- Establecer unha política clara relativa á supervisión e control da produtividade do traballador/a e o cumprimento das súas obrigacións laborais, respectando a súa privacidade e o seu dereito á intimidade segundo a normativa laboral aplicable e informando sobre calquera aspecto relevante que determine a empresa en relación co uso das TIC no ámbito laboral.
- Utilización de indicadores de desempeño transparente e postos en coñecemento do traballador/a que recoñezan o traballo realizado en función dos resultados obtidos, potenciando a fixación de obxectivos e non valorando exclusivamente o tempo dedicado, noutra forma de "presencialismo" (por exemplo, evitar unicamente medicións do tempo de conexión, tempo activo, etc.).

9.7. DESEMPEÑO DE ROL

Resulta crucial que cada traballador e traballadora saiba exactamente cal é o seu papel no funcionamento da empresa que lle corresponde, cales son as tarefas que ten que desempeñar dentro da empresa e cales pode xestionar á hora de establecer unha importante. Mais tamén implica unha adecuada diferenciación entre o seu papel como traballador/a e o tempo dedicado para estar coa familia, o que se relaciona directamente co tratado no apartado do tempo de traballo:

- Definir as tarefas asignadas a cada posto de traballo e informar á persoa traballadora das mesmas, incluíndo a necesidade de usar as TIC e formándoa adecuadamente sobre o seu correcto uso para evitar o conflito entre traballo e familia.
- Planificar adecuadamente as tarefas para realizar na xornada laboral (cantidade de traballo e tempo dedicado para realizalas) incluíndo as tarefas imprevistas, evitando a prolongación do tempo de traballo necesario para levalas a cabo e a



consecuente invasión do tempo de traballo no ámbito persoal e/ou familiar que poida ocasionar un conflito entre traballo e familia.

9.8. RELACIÓNS E APOIO SOCIAL

Para evitar o illamento da persoa teletraballadora e impedir unha sensación de “desconexión” co espírito e situación da empresa, entre outras, poden adoptarse as seguintes medidas:

- Establecer as canles adecuadas para transmitir información e facilitar a comunicación con e entre as persoas traballadoras remotas en espazos virtuais (como plataforma web, chat, foro, etc.), onde se posibiliten as interaccións e consultas.
- Desenvolvemento de políticas para fomentar as relacións sociais e evitar a sensación de illamento do traballador/a.

9.9. USO DAS TIC

Existen numerosas medidas relacionadas directamente co uso das tecnoloxías TIC que poden contribuír a reducir os factores de risco psicosocial que se ten mencionado anteriormente

- Diseñar un procedemento de actuación en caso de presentarse problemas técnicos e informar ao traballador/a sobre o modo de proceder para solucionarlos (contactar co servizo técnico, solicitar asistencia en remoto, etc.).
- Dotación con equipamento técnico adecuado e seguro. Por ex. a Rede VPN (rede privada virtual) permitirá unha comunicación directa entre a persoa teletraballadora e a empresa.
- Elaborar protocolos, instrucións, circulares ou guía de boas prácticas no manexo das TIC.
- Débese adecuar o lugar de traballo elixido no fogar de modo que se adapte á normativa de prevención aplicable e ás boas prácticas de deseño ergonómico vinculado ao uso de dispositivos TIC.

9.10. COMPETENCIAS/EXIXENCIAS

Neste aspecto, poden mencionarse as seguintes medidas preventivas:

- Implantación dun calendario formativo no que se inclúa: o manexo das tecnoloxías da Información e da Comunicación, a formación en organización do



tempo e xestión do cambio e directrices de prevención de riscos laborais neste tipo de actividade.

- Fomentar a cultura empresarial no teletraballo, non só no caso dos empregados/as senón tamén na preparación do persoal de dirección, xerar un cambio nos seus enfoques, de modo que se asuma o traballo efectivo non como unha presenza horaria no lugar de traballo senón como a consecución duns obxectivos, e que a tarefa poderá ser desenvolta alí onde se considere conveniente, adaptándose a unha supervisión a distancia, a través de reunións periódicas, videoconferencias,...
- Establecemento dunha axenda para cada persoa, marcando un plan de traballo, de acordo coas súas necesidades e as esixencias do seu traballo, pero mantendo a responsabilidade para cumprir os obxectivos marcados dentro da liberdade que ofrece o teletraballo.

9.11. OUTRAS MEDIDAS PREVENTIVAS

Todas as posibles medidas mencionadas anteriormente vincúlanse directamente con riscos psicosociais derivados do teletraballo, se ben existen outras recomendacións que poden terse en conta e que, aínda que diríxense fundamentalmente á prevención de riscos ergonómicos, físicos ou de saúde, ten unha importante incidencia tamén na saúde mental e psicolóxica do/a teletraballador/a.

Mantemento de hábitos de vida saudable

Para evitar que a persoa se vexa afectada na súa saúde por variables como o sedentarismo, a obesidade ou o descoido persoal, moi presentes no colectivo de persoas teletraballadoras, propóñense hábitos de vida que lle permitan loitar contra eses factores do teletraballo negativos para a súa saúde. Con eles, conseguirá mellorar a súa maneira de enfocar o traballo a distancia, e o seu equilibrio mental e psicolóxico:

- Mantemento dunha hixiene persoal correcta.
- Vestirse adecuadamente, cómodo, pero sen abandonar unhas pautas mínimas.
- Establecer uns horarios de traballo e uns horarios de exercicio.
- Establecer metas de traballo e priorizar tarefas.
- Desprazamentos fóra de casa, preferentemente a pé ou en bicicleta.
- Realizar pausas, como mínimo, cada dúas horas, e camiñar.



- Realizar exercicio físico sempre que sexa posible.
- Alimentación saudable, dieta mediterránea.
- Evitar o consumo continuado de alimentos calóricos e consumo de bebidas alcohólicas.
- Evitar, sempre que sexa posible, a prolongación da xornada en horario nocturno.
- Durmir un mínimo recomendable de 8 horas, a ser posible en horario nocturno.



☑ Regulación axeitada das condicións ambientais

Crear un clima adecuado para o traballo axuda a reducir certos riscos físicos, pero tamén a combater a fatiga e o cansazo derivado do esforzo mental continuado da xornada de traballo e así dificultar a aparición de patoloxías de tipo psicosocial.

- **Iluminación:** É preferible que a zona de traballo dispoña de luz natural. No caso da iluminación artificial, convén manter niveis de iluminación que permitan unha correcta visibilidade, en particular en zonas de paso.
- **Temperatura e humidade:** A temperatura e ventilación deberán adecuarse á climatoloxía, en función da estación do ano. O recomendable é que esta se encontre entre 20 e 24 °C en inverno e entre 23 e 26 °C en verán.

En canto á humidade, convén mantela entre 30% e 70%, e non abusar da calefacción nin do aire acondicionado. Non obstante, a óptima debería situarse por debaixo do 50% coa intención de previr riscos derivados da electricidade estática.

- **Ruído:** O ruído debe ser o menor posible polo que é importante dotarse de equipos cuxo nivel sonoro sexa o mínimo (o limiar máximo recomendado son os 55 dB).

☑ Medidas respecto ao lugar de traballo e o mobiliario

Neste apartado analizaranse todos aqueles aspectos que relacionados coa creación dun ambiente ou local de traballo apropiado e favorable á redución do estrés e da carga mental que supón o teletraballo, obviándose aqueles que unicamente se vinculan con riscos físicos ou posturais, por non ser obxecto deste estudo.

- En primeiro lugar, a **zona da vivenda** utilizada para a realización do teletraballo deberá ser un espazo independente dentro da mesma, con dotación e equipamento en función das necesidades do posto. Idealmente debe tratarse dunha habitación separada do resto da casa, a modo de despacho, que permita o illamento pechando a porta. De non ser posible, é importante que o mesmo estea separado doutros lugares da casa destinados ao tempo de ocio, ou outras actividades (mesa do comedor, da cociña...) ou, ao menos, identificar e separar ben os tempos ben os tempos para cada uso.
- **Orde e limpeza:** É fundamental manter espazos limpos e axeitados para o traballo a desempregar, con espazo suficiente para dispoñer con comodidade do material necesario e os equipos TIC. Isto aumentará a sensación de dominio e control sobre o traballo diminuindo o estrés e a sensación de acumulación de tarefas.



- **Adaptación apropiada de mesa y cadeira:** Debe coidarse a comodidade do posto, de xeito que ambas as dúas teñen que situarse á altura apropiada, non producir a mesa reflexos nin cegamentos e deixar o espazo necesario para colocar as pernas.
- **Medidas respecto ao uso das PVD (Pantallas de visualización de datos):** O mellor é dispoñer dun equipo fixo coa pantalla do computador e o teclado independente, vixiar a correcta iluminación da pantalla segundo a distancia á que se encontra o traballador/a e a luz do espazo de traballo en casa. Para reducir a sensación de fatiga, convén realizar pausas frecuentes que permitan dispersar a mente e favorezan unha maior concentración nos tempos de traballo.

CONCLUSIÓN



10. CONCLUSIONES

De todo o exposto en capítulos anteriores pódense extraer as seguintes conclusións ou liñas de pensamento principais:

SITUACIÓN ACTUAL

- O **grao de desenvolvemento** actual do teletraballo en España e Galicia é aínda **incipiente** (tan só o 4,8% das persoas empregadas por conta allea en España e o 5,5% en Galicia teletraballan desde casa habitualmente), pero a situación actual de pandemia incorporou a bastantes persoas a esta modalidade.
- Dentro do tecido empresarial, é o **sector servizos** aquel que presenta **maior penetración do teletraballo** (con algunhas excepcións como comercio, transportes e hostalaría) e, sobre todo, **maior marxe de desenvolvemento**.
- A nova **lexislación do teletraballo** ("Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de setembro, de traballo a distancia"), promovido expresamente polos poderes públicos de cara á contención da pandemia, aporta importantes novidades á regulación desta situación laboral, pero engade poucas en materia de PRL.

FACTORES DE RISCO

- Os **riscos psicosociais**, aínda que menos evidentes que os físicos ou ergonómicos, están moi presentes na actividade diaria do/a teletraballador/a, e por iso debe formar parte tamén na mesma medida das avaliacións de riscos.
- En concreto, existen múltiples factores de risco que inciden, sobre todo, na **xestión do tempo de traballo**, no adecuado **dimensionamento da carga de tarefas**, na dificultade de establecer contacto permanente coa empresa e compañeiros/as de traballo (situacións **de illamento**), e algunhas **propias do uso das TIC** (sobrecarga de información, desenvolvemento importante de labores.), por citar algúns dos máis habituais.

CONCILIACIÓN

- Entre os factores de risco psicosocial atópanse as **dificultades de conciliación do traballo coa vida privada** (persoal e familiar). En principio o teletraballo é unha medida apropiada para diminuír este risco, pero se non se aplican medidas preventivas necesarias e unha adecuada xestión do tempo de traballo, pode producirse unha **superposición de las esferas moi perigosa para a saúde psicolóxica da persoa traballadora**.
- A conciliación entre o traballo e a vida privada é unha relación complexa, bidireccional, e que afecta a dúas esferas diferenciadas íntima (traballo-vida persoal) e (traballo-vida familiar).

POSIBLES
TRASTORNOS

→ A exposición aos riscos mencionados anteriormente de xeito continuado pode desembocar en múltiples trastornos, patoloxías e afeccións de carácter psicosocial, entre as que se contan a tensión, síndrome *burnout*, fatiga e carga mentais, a adicción ao traballo ou as novas tecnoloxías e o desenvolvemento de conflitos de rol.

FACTOR XÉNERO

- Existe unha gran diferenza de xénero en canto á situación respecto ao teletraballo.
- No caso das mulleres, aínda que perciben o teletraballo como unha vía que facilita en boa medida a conciliación entre as responsabilidades laborais e domésticas, sofren con máis frecuencia as interferencias entre ambas as esferas que os homes. Disto dedúcese que avanzar na conciliación debe ir parello de avances tamén na *corresponsabilidade* entre ambos os dous sexos.
 - En canto aos homes, acusan máis riscos derivados da adquisición das competencias ou as esixencias e responsabilidades relacionados co debido a que ocupan.

MEDIDAS PREVENTIVAS

→ En definitiva, no estudo propóñense unha serie de medidas preventivas que permiten prever as diferentes que axudan a reducir as diferentes tarefas que se poden realizar que axudan a reducir ou eliminar os factores de risco mencionados anteriormente. En xeral, inciden na creación de cultura preventiva, nunha adecuada selección e formación do persoal nas competencias necesarias para o teletraballo, nunha adecuada distribución e asignación das tarefas que permita separar apropiadamente o tempo dedicado ao traballo da vida privada, pasando por dotar dunha adecuada autonomía ao traballador/a, entre outras.

BIBLIOGRAFÍA



11. BIBLIOGRAFÍA

- ANGHEL, B., COZZOLINO, M. e LACUESTA, A (2020). *El teletrabajo en España*. Banco de España. Artículos analíticos. Disponible en <https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/boletines/articulos-analit/>
- ASEPEYO (2020). *Teletrabajo solitario en confinamiento. Buenas prácticas para la prevención de los riesgos psicosociales*. Disponible en <https://prevencion.asepeyo.es/wp-content/uploads/Teletrabajo-en-solitario-1.pdf>
- BARREIRO GONZÁLEZ, G (dir.). *Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*. Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. Disponible en <https://www.diba.cat/documents/467843/69764218/100517.pdf/7e8912f5-f474-40a7-a7c9-86fc96abeb10>
- BASTERRA ORTIZ, R. *Teletrabajo y entorno laboral saludable*. Universidad del País Vasco. Disponible en <https://www.ehu.eus/documents/2632144/2634184/Teletrabajo+y+entorno+laboral+saludable/7c29e01c-1fca-475d-a7da-237d92ad20f5>
- CONCILIA2 SOLUCIONES (2020). *La regulación del teletrabajo en España*. Disponible en <https://www.concilia2.es/la-regulacion-del-teletrabajo-en-espana/>
- CONFEDERACIÓN SINDICAL DE CC.OO. (2020). *Teletrabajar por fuerza mayor, pero de la manera más saludable posible*. Disponible en <https://www.ccoo.es/14b11f40e5c328dc3a212dc917fea16f000001.pdf>
- FREMAP (2020). *Guía para el trabajo a distancia*. Disponible en <https://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/MAN.075%20-%20Gu%C3%ADa%20para%20el%20trabajo%20a%20distancia.pdf>
- FSC-CCOO. SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y SECRETARÍA DE LAS MUJERES (2020). *El teletrabajo desde la perspectiva de género y salud laboral*. Disponible en <https://fsc.ccoo.es/e6c9c303854ee47375068f59b7c8186e000050.pdf>
- GUTIÉRREZ P. (2020). *Guía para el Teletrabajo: recomendaciones y prácticas saludables*. Disponible en <https://www.centrotap.es/2020/03/17/guia-para-el-teletrabajo-recomendaciones-y-practicas-saludables/>
- IBERLEY (2020). *Prevención de riesgos laborales en el trabajo a distancia (Teletrabajo)*. Disponible en <https://www.iberley.es/temas/prevencion-riesgos-laborales-trabajo-distancia-teletrabajo-15541>



- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (2020). *Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debido al COVID-19. Recomendaciones para el empleador*. Disponible de <https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (2020). *Orientaciones ergonómicas para trabajos a distancia con ordenador debido al COVID-19. Recomendaciones para el empresario*. Disponible de <https://www.insst.es/documents/94886/720644/Orientaciones+ergon%C3%B3micas+para+trabajos+a+distancia+con+ordenador+debido+al+covid-19.pdf/3df6c166-2da6-4bb3-8f92-c909a306c9cb>
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (2020). *Managing work-related psychosocial risks during the COVID-19 pandemic*. Disponible de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_748638.pdf
- JUNTA DE ANDALUCÍA. CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPRESA (2010). *Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo*. Sevilla. Disponible en https://www.ujaen.es/servicios/spe/sites/servicio_spe/files/uploads/SGAU-UJA/EJEMPLO_PDFaccesible.pdf
- MANZANO SANTAMARÍA, N. (2018). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención. Disponible en <https://www.insst.es/documents/94886/566858/ntp-1123.pdf/acb83bc7-e6d5-4ffa-ab7c-f05e68079ffb>
- MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (2020). *Dossier de indicadores de teletrabajo y trabajo en movilidad en España y la UE. Marzo 2020*. Disponible en <https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/2020-03/DossierIndicadoresTeletrabajoMarzo2020.pdf>
- MINISTERIO DE IGUALDAD. INSTITUTO DE LA MUJER (2020). *Boletín de igualdad en el empleo. Teletrabajo*. Disponible en http://www.igualdadenlaempresa.es/actualidad/boletin/docs/BIE_1_Teletrabajo.pdf



- ◉ MINISTERIO DE IGUALDAD. INSTITUTO DE LA MUJER (2020). *La perspectiva de género, esencial en la respuesta a la COVID-19*. Disponible en <https://www.inmujer.gob.es/disenov/novedades/PlantillaCovid-19/IMPACTO DE GENERO DEL COVID-19 03.pdf>
- ◉ RIMBAU GILABERT, E. y BATAZA, X. (2019). Riesgos psicosociales y estilo de liderazgo en el teletrabajo. En *SEGURIDAD Y BIENESTAR LABORAL (Ed.), Actas II Congreso Prevencionar 2019*. Disponible en <https://congreso.prevencionar.com/actas-del-ii-congreso-prevencionar-2019/>
- ◉ SOLIMAT (2020). *Recomendaciones de seguridad y salud para realizar trabajo domiciliario*. Disponible en <http://www.solimat.com/pdf/coronavirus/Recomendaciones%20trab%20domiciliario%202.pdf>
- ◉ UNIÓN SINDICAL OBRERA. *Claves del trabajo a distancia*. Disponible en <https://www.uso.es/wp-content/uploads/2020/05/sindicato-uso-teletrabajo-guia-claves-trabajo-a-distancia.pdf>