

Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual

Resumen

El “teletrabajo”, o “trabajo en casa”, no es una modalidad de trabajo nueva; en Colombia, ésta se encuentra en proceso de normatización. Ante la posibilidad de que cada día sean más las organizaciones que se sientan seducidas por su implementación, se requiere determinar su impacto en la salud y calidad de vida de las personas involucradas. Para iniciar, se establece la relación existente entre salud y trabajo, se amplía el concepto, los tipos y las características del teletrabajo; además, se presentan algunos estudios que dan cuenta de sus ventajas y desventajas. Posteriormente, se realiza un análisis de los factores de riesgo psicosocial que podrían afrontarse con esta modalidad de trabajo a la luz de la Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio del Trabajo). Por último, se presenta una propuesta para su manejo integral.

Palabras clave: trabajo en casa, salud, trabajo, calidad de vida, factores de riesgo psicosocial

Abstract

Teleworking means working at home. This type of work is not new and it is under rulemaking process in Colombia. As it is a widespread work modality, its impact on health and quality of life must be determined. So, through this literature review, it is established the link between teleworking and health. Besides, the concept, types and characteristics of teleworking are presented as well as some benefits and limitations related to this work modality. Then, taking as a point of departure Resolution 2646 of the Department of Labor, it is carried out an analysis of psychosocial risk factors which could emerge regarding teleworking. Finally, a proposal intended to manage it integrally is presented.

Key words: teleworking, work, health, quality of life, psychosocial risk factors

Yolanda Sierra Castellanos¹, Sergio Escobar Sánchez, Alba Merlo Santana²
Universidad El Bosque, Bogotá, D. C., Colombia

Recibido: 13 de Octubre de 2013

Aceptado: 12 de Agosto de 2014

1. Psicóloga con Especialización en Ciencia de recursos Humanos y candidata a MGO. Directora de la Especialización en Psicología Ocupacional y Organizacional de la Universidad El Bosque. Profesora Asociada e Investigadora de la Facultad de Psicología. Catedrática de varias universidades, asesora y consultora empresarial. E-mail: sierrayolanda@unbosque.edu.co
2. Auxiliares de investigación de la Especialización de Psicología Ocupacional y Organizacional

Introducción

Dentro de las tendencias actuales de reestructuración organizacional, surge el concepto de flexibilización laboral, el cual ha provocado importantes transformaciones tanto a nivel social, como jurídico y económico, ya que involucra formas diversas de vinculación laboral, extensión o disminución de jornadas de trabajo y nuevas modalidades para la ejecución del trabajo, entre otros. Mediante la flexibilización laboral, se busca la forma de brindar nuevas oportunidades laborales, reducir costos, disminuir tiempos de desplazamiento y, por supuesto, aumentar la productividad en las organizaciones. Una de estas modalidades, la cual cada vez cuenta con más adeptos, es la relacionada con lo que ha sido denominado “teletrabajo” o “trabajo en casa”.

Esta modalidad, que no es nueva en el mundo, tuvo sus inicios a mediados de los años 70's, producto de la crisis energética sufrida en Norteamérica, y ha tenido un incremento importante en su implementación a partir de la década de los años 80's y 90's debido al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación - TIC, especialmente en Estados Unidos, Europa y algunos países de Latinoamérica (Alonso y Cifre, 2002).

El teletrabajo se ha ramificado en varias modalidades, como se verá más adelante, y ha encontrado su fundamento en el desarrollo de las tecnologías de la información. Sin embargo, son escasas las investigaciones sobre esta modalidad de trabajo; pocos países la han estudiado a fondo, además de que son pocos los estudios contextuales que permitan conocer su impacto, tanto positivo como negativo. Por ende, es muy poco lo que se sabe acerca de la influencia que puede tener esta modalidad laboral en la calidad de vida de la población trabajadora.

En el ámbito mundial, se asume que el teletrabajo es una oportunidad para generar empleo, incluso para la población vulnerable (Rodríguez, 2007). Por otra parte, en Latinoamérica, son pocos los países que lo han reglamentado, y en Colombia, específicamente, se han adelantado algunas iniciativas que buscan normatizarlo; es decir, enmarcarlo como una modalidad más de trabajo, donde se apliquen los mismos derechos y deberes que establece el Código Sustantivo del Trabajo, tanto por parte del empleador, como del empleado.

Ante la posibilidad de que esta modalidad cobre mayor fuerza y cada día sean más las organizaciones que se sientan seducidas por su implementación, se hace necesario realizar estudios de corte investigativo que permitan

determinar su impacto en la salud y calidad de vida de las personas involucradas. Esta tarea debe partir de un abordaje conceptual de esta modalidad laboral, incluyendo una revisión de estudios que permita identificar los posibles efectos en la calidad de vida de los trabajadores.

Para poder entender estas implicaciones, en primer lugar, se considera importante establecer la relación existente entre salud y trabajo, toda vez que el trabajo ha sido considerado como un área de ajuste importante para el desarrollo del individuo; una vez realizado lo anterior, se ampliará el concepto de teletrabajo, se explicarán los tipos de teletrabajo existentes y sus características, cómo ha sido abordado en Latinoamérica y cuál ha sido su evolución en cuanto a normatividad y regulación.

Con el fin de poder determinar los avances sobre el estudio de su impacto en la calidad de vida de la población trabajadora, se presentarán, en primera instancia, algunos estudios que dan cuenta de sus ventajas y desventajas. Luego, se realizará un análisis que dará cuenta de los factores de riesgo psicosocial que podrían afrontarse con esta modalidad de trabajo, enmarcada en los aspectos intra y extralaboral propuestos desde la misma Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social (2008), en la actualidad Ministerio del Trabajo.

Para concluir, se realizará una propuesta a partir del diseño de un modelo integral de recursos humanos, para el manejo de esta modalidad de trabajo. A partir de tal propuesta, se pretende controlar los posibles factores de riesgo psicosocial, así como los efectos de esta modalidad laboral en la calidad de vida del trabajador.

Salud y trabajo

El concepto de salud es bastante amplio; algunos autores han pretendido definirlo de tal modo que abarque la mayor cantidad de variables posibles. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948), lo ha definido como un estado de bienestar físico, mental y social y no únicamente como la ausencia de enfermedad; así mismo, este concepto se ha relacionado con el ámbito sociocultural, en cuanto a la disponibilidad o efectos que se producen en las personas con respecto a los recursos que ofrece la sociedad (Núñez et al., 2010).

En este sentido, vale la pena mencionar a García, Benavides y Ruiz (1997), quienes indican que las diferencias

en los estratos sociales determinan en gran medida los estados de salud de las personas; dependiendo del nivel educativo, los trabajadores están expuestos a diferentes factores de riesgo, además de que los ingresos económicos les permiten o; por el contrario, les impiden acceder a diferentes servicios de salud. De igual forma, Berlinger (como se citó en Núñez et al., 2010) enmarca el concepto de salud en el acceso que pueden tener las personas a atención médica, las condiciones en que realizan su trabajo, la adecuada nutrición y las condiciones de su vivienda. Todos estos aspectos hacen parte de la condición social y; por ende, se relacionan con el factor económico.

Lo anterior se relaciona con lo expuesto por autores como García, Benavides y Ruiz (1997); Alonso y Cifre (2002), quienes reportan cómo las condiciones socioeconómicas de los individuos determinan los hábitos de alimentación, el lugar donde viven y los hábitos de autocuidado, como hacer ejercicio, entre otros.

Ahora bien, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1999) define el trabajo como una fuente de dignidad personal, estabilidad familiar, crecimiento económico y desarrollo de las personas. Esta definición se complementa con la expuesta por Chavarro y Cadena (2011), quienes asocian el trabajo con aspectos como actividad física o mental encaminada a elaborar o transformar conocimientos, bienes y/o servicios, orientados a satisfacer determinadas necesidades de la sociedad.

Por otro lado, autores como García et al. (1997) concluyen que el trabajo puede llegar a representar un factor positivo en la salud de las personas, pues al ser retribuido económicamente, pueden lograr su autorrealización. Así, el trabajo no sólo contribuye al desarrollo individual, sino al de la comunidad y, a la vez, permite establecer vínculos personales y redes de apoyo social. Lo anterior, según estos mismos autores, implicaría que las personas que tienen una vida laboral activa, presentan mejores condiciones de salud.

Estos mismos planteamientos ya habían sido expuestos por Peiro y Prieto (1996), quienes concluyeron que el trabajo, más allá de garantizarle al individuo una fuente económica para su supervivencia, comodidad y control, le facilita su realización personal y es en sí mismo una fuente de identidad. Además, le brinda al individuo la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y desarrollar habilidades y destrezas. Así mismo, desde el punto de vista social, los autores mencionados concluyen que el trabajo le transmite al individuo normas, creencias y expectativas sociales, le

proporciona estatus, prestigio, poder y control, así como la posibilidad de establecer relaciones sociales, entre otros.

Sin embargo, si el trabajo representa un área de ajuste importante para el individuo ya que le permite tener acceso a mejores condiciones de salud, vale la pena preguntarse: ¿En qué momento se rompe la relación positiva que debería darse entre estos dos conceptos? ¿Por qué el trabajo puede llegar a convertirse en un factor de riesgo? ¿Por qué la exposición al trabajo aumenta las probabilidades de que el individuo sufra un evento de condiciones negativas?

Es a partir de los planteamientos anteriores en donde la salud ocupacional, denominada en la actualidad “*Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST*” (Ley 1562, 2012), empieza a jugar un papel fundamental en la creación de condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador. De acuerdo con lo expuesto por la OIT (1948), el objetivo de la salud ocupacional es velar por el mayor estado de bienestar físico, mental y social de la población trabajadora. De hecho, a través de actividades de promoción y prevención, que deben incluirse también en el teletrabajo, se logran disminuir los efectos negativos que podría llegar a tener el trabajo en la salud del trabajador.

Ahora bien, si se parte del concepto expuesto por Sierra (2009), en cuanto a que uno de los aspectos más determinantes en la prevención de los factores de riesgo, la promoción de la salud y la intervención, depende de la capacidad de la organización para alinear los procesos de gestión de la seguridad en el trabajo con los de gestión humana, es indispensable que las áreas encargadas de la misma esquematicen modelos integrales para lograr que su gestión incluya a las personas que laboran en la modalidad de “teletrabajo”.

Estos conceptos, también planteados por Fernández-García (2007), representan uno de los retos más importantes para los psicólogos, pues al contar con procesos debidamente diseñados para este fin, el teletrabajo tendrá un impacto directo en la salud y en la calidad de vida de los colaboradores.

Teletrabajo o trabajo en casa

Como ya se indicó, el teletrabajo surgió en la década de los años 70’s debido a la crisis petrolera que se dio en los Estados Unidos. Esta modalidad laboral se vio como una oportunidad para disminuir los costos de producción, ya que al ubicar a los trabajadores en centros de trabajo cercanos a

sus casas, se disminuían los desplazamientos y; por lo tanto, el consumo de combustible (Alonso y Cifre, 2002).

La OIT (1990) ofreció una definición inicial de teletrabajo, también conocido como “telehomeworking”, indicando que éste era “una forma de trabajo caracterizada por los siguientes aspectos:

1. Se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina.

2. La nueva tecnología hace posible esta separación, pues facilita la comunicación”. Posteriormente, autores como Alonso y Cifre (2002) se refirieron a éste como la oportunidad de trabajar cuando se quiera y desde cualquier lugar, haciendo énfasis en cómo éste era una estrategia de las compañías para hacerse más flexibles frente a los cambios que suscitan los modelos económicos actuales.

Gareca y Verdugo (2007), por su parte, han definido el teletrabajo como una modalidad laboral mediante la cual el trabajador realiza sus actividades laborales en un lugar diferente al proporcionado por el empleador, apoyándose en las diferentes herramientas ofrecidas por las tecnologías de la información. Estos autores comparten un concepto similar al de Rodríguez (2007), quien afirma que el teletrabajo “se caracteriza precisamente porque es realizado por un trabajador en su casa, a través de un computador, siguiendo las órdenes de su jefe mediante Internet. Luego, el trabajador le enviará este trabajo por esta misma vía a su jefe y recibirá una remuneración; en otras palabras, es un trabajo cuya ejecución se realiza en el computador y cuyos resultados llegan al jefe mediante Internet; es decir, la realización del trabajo no implica desplazamiento del trabajador al sitio de trabajo porque éste trabaja en su hogar” (p. 32.).

En Colombia, el Ministerio de Trabajo indicó que el teletrabajo (2012) indicó “es una forma de organización laboral, que se da en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación –TICs- para el contacto entre el trabajador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.

Esta definición es similar a las anteriormente mencionadas y tiene características en común entre los autores

referidos, tales como que las tecnologías de la información van de la mano con el teletrabajo, así como que las actividades encomendadas por el empleador se realizan en un lugar diferente a las instalaciones ofrecidas por él. Por lo anterior, ésta constituye la definición sobre la cual se abordará el tema objeto del presente artículo.

Tipos de teletrabajo

De acuerdo con la OIT (1990), el teletrabajo se da en varias modalidades, a saber:

- Telecentros comunitarios, donde se agrupa un número determinado de personas, facilitándoles el acceso a la tecnología, con el fin de trabajar en red.
- Oficinas satélites, que funcionan como sedes de las compañías que se encuentran distantes a nivel geográfico, pero permanecen conectadas, bien sea por internet o intranet. Estas oficinas se encuentran enlazadas entre sí por determinados aplicativos desarrollados por las mismas organizaciones, conocido como el “trabajo en casa” (in house), o por proveedores externos.
- Los denominados “Call Center”, que se caracterizan por contar con operadores telefónicos que prestan servicios de venta de productos, o brindan asesoría a los usuarios o clientes de compañías en diferentes sectores económicos y desde diferentes partes del mundo. En algunos casos, desde países como Colombia, se puede brindar soporte a los usuarios de algún producto o servicio que estén en España. En este punto, cabe mencionar que según Di Martino (2004), algunas de estas formas de teletrabajo están más diseminadas que otras debido a “su potencial contribución al desarrollo regional”.

Por otro lado, Alonso y Cifre (2002) clasifican los tipos de teletrabajo en: (a) trabajo desde casa, bien sea tiempo parcial o tiempo completo; (b) teletrabajo combinado, en el cual la persona asiste al lugar de trabajo del empleador determinados días a la semana; (c) teletrabajo móvil, en el cual la persona puede trabajar desde cualquier lugar, con el requisito que esté en permanente contacto con el empleador; y (d) centros de trabajo, los cuales representan una oficina satélite.

Al revisar las clasificaciones anteriores, si bien es cierto que se mantiene como una constante el uso de tecnologías e informática para la realización del trabajo, se observan dos tendencias. La primera se relaciona con los denominados “call centers”, en donde predomina principalmente el uso

de tecnologías con las personas agrupadas en centros de trabajo especialmente diseñados para ello y se conocen como “teleoperadores”. Por otra parte, la segunda, más acorde con el tema de esta revisión, da cuando las personas realizan su trabajo desde su casa, la cual se convierte en su sitio de trabajo, sin que tengan que desplazarse parcial o totalmente a su oficina.

En cuanto a la primera, existe suficiente evidencia empírica que demuestra cómo la salud mental, física y social de los teleoperadores se ve afectada por el tipo de tarea que se desarrolla, la cantidad de información que se maneja y el esfuerzo a nivel sensorial que se realiza. Todo esto produce estrés laboral, altos niveles de fatiga y de afectación a nivel emocional (Gadea, 2008).

Sin embargo, considerando que el objeto de este artículo va dirigido a las personas que trabajan desde sus casas, como se verá más adelante, la revisión se ampliará hacia esta modalidad de trabajo.

Trabajo en casa en Latino América

A pesar de tener caracterizados los mercados laborales y haber segmentado, de igual forma, el acceso al uso de las TIC, aún persiste la falta de datos que permitan relacionar cómo las tecnologías de la información impactan las dinámicas laborales. Además, otro aspecto que ha dificultado la medición del trabajo en casa mediante el uso de las TIC tiene que ver con la falta de consenso sobre el concepto.

Sin embargo, Sánchez (2012), en su artículo “Un acercamiento a la medición del teletrabajo”, refiere datos de interés que permiten hacerse una idea del trabajo en casa en Latinoamérica. Por ejemplo, señala que, en Argentina, de un total de 13.724.727 personas encuestadas, 587.806 trabajan desde su hogar, o sea un 4.2% de los datos reportados por la Dirección General de Estudios y Estadísticas Laborales en el año 2009. No obstante, el autor en cuestión indica que estos datos no son del todo confiables para ser configurados como teletrabajo desde el hogar, ya que no se tiene total certeza de que ese 4,2% corresponda a personas que hacen uso de las TIC para desempeñar su trabajo, condición que antes se mencionó como indispensable para catalogar una labor como teletrabajo.

Por otra parte, según lo reportado en 2005 por IBGE – Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios, en Brasil, de 32.109.939 encuestados, 16'064.673 reportan trabajar desde sus casas, lo cual constituye el 50% de la población

(Sánchez, 2012). En este sentido, es importante mencionar que Brasil ha sido uno de los países con mayor penetración de internet en Suramérica (Di Martino, 2004).

En Colombia, por su parte, se cuenta con los datos reportados por la “Gran Encuesta Integrada de Hogares GEIH”. Allí, se indica que más del 10% de la población consultada señala que trabaja desde su hogar; sin embargo, para la medición, se presentan los mismos inconvenientes que en Argentina, ya que no se tiene certeza de si la población encuestada hace uso o no de las tecnologías de la Información para el desarrollo de sus responsabilidades laborales (Sánchez, 2012). A pesar de la escasez de datos con respecto al tema, estos estudios constituyen una primera aproximación para medir la cobertura del teletrabajo desde el hogar en América Latina.

Evolución de la normatividad legal del teletrabajo

Los primeros esfuerzos referentes al teletrabajo en términos normativos surgen en Estados Unidos en el Estado de California en 1988, año en el que se crea el programa piloto de teletrabajo. Posteriormente, en Europa, en los años 90's, la Comisión Europea aprueba el proyecto “Modelo de Relaciones Industriales en la Innovación del Teletrabajo”, cuyo objetivo principal fue investigar contratos y reglamentos referentes a esta modalidad de trabajo. En el contexto latinoamericano, vale la pena mencionar que Argentina es un país que ha avanzado en su legislación, pues creó la Comisión del Teletrabajo en el año 2003 (Balanta 2009; Rodríguez, 2007).

En Colombia, el marco legal del teletrabajo está regido por la Ley 1221 de 2008, cuyo objetivo es promover y regular esta modalidad de trabajo y constituirlo como una herramienta para la generación de empleo a través de las tecnologías de la información. Sin embargo, a pesar de que existe una ley cuyo objetivo fue el de normativizar esta modalidad de trabajo, sólo hasta el pasado 1º de mayo el presidente Juan Manuel Santos firmó un decreto que reglamenta esta modalidad de trabajo en Colombia. Vale la pena anotar que la firma de decreto ratifica que el teletrabajo es una modalidad formal más de trabajo y; por ende, al teletrabajador le cobijan las mismas condiciones de un trabajador convencional. Esto quiere decir que tienen el mismo derecho de acceso a seguridad social y los aspectos dispuestos en el artículo 39 del Código Sustantivo del Trabajo y el Artículo 6º de la Ley 1221 de 2008.

Ventajas y desventajas del trabajo en casa

Retomando los aspectos planteados por Peiro y Prieto (1996), vale la pena resaltar la importancia que dan estos dos autores al papel que juega el trabajo a nivel social, pues le transmite al individuo normas, creencias y expectativas sociales, le proporciona estatus, prestigio y poder, así como la posibilidad de establecer relaciones sociales.

De estos planteamientos, surge el cuestionamiento de qué tanto impacto puede tener a nivel social el hecho de que la persona no cuente con un punto de referencia para lograr lo mencionado por estos dos autores. Este aspecto es especialmente importante si se tiene en cuenta que desde la misma definición de la organización (grupo social por naturaleza), la dinámica que se establece al interior de la misma le brinda al trabajador una fuente de identidad y sentido de pertenencia, ya que le permite interactuar con otras personas con quienes comparte creencias, valores, ideologías, entre otras, propias de su sistema socio-técnico y sociológico (Krieger, 2001).

Pese a lo anterior, la mayor parte de los autores que han abordado el tema del teletrabajo o trabajo en casa, parecen no haber tenido en cuenta lo anterior, privilegiando sus postulados hacia los beneficios que esta modalidad de trabajo tiene tanto para el trabajador como para las empresas.

Muestra de lo anterior se ve reflejado en los planteamientos realizados por autores como López, Fondevila y Sainz (2009); García y Guevara (2008); Fernández y García (2010); Alonso y Cifre (2002); Gálvez y Pérez (2008) y Pérez, Martínez, Abella y Vela (2007). Todos ellos señalan que esta modalidad de trabajo le ayuda al individuo a conciliar su vida laboral con la personal, debido principalmente a la flexibilización de los horarios de trabajo y la reducción en los tiempos de desplazamiento, con la consecuente reducción a la exposición de este tipo de estresores. Esto, a su vez, aumenta la posibilidad de dedicarle más tiempo a sus seres queridos. Sin embargo, pese a estas supuestas ventajas, de acuerdo con lo planteado por López, Fondevila y Sainz (2009), es muy poco lo que se conoce sobre los efectos de esta modalidad de trabajo en la vida personal y familiar del trabajador.

Por otro lado, esta modalidad de trabajo también representa beneficios para las empresas. Algunos de ellos son la reducción en los gastos de operación a nivel de infraestructura (López, Fondevila y Sainz, 2009) y una mejor

optimización del espacio físico (Madero, Zambada, 2009). En Colombia, de acuerdo con lo establecido por parte del Ministerio de Trabajo (2008), se incentiva la utilización de esta modalidad en las empresas; aquellas que se adhieran a la misma recibirán incentivos por parte del gobierno nacional.

A nivel social, algunos beneficios adicionales del teletrabajo se han relacionado con la reducción en la contaminación, derivada de la disminución de los desplazamientos de las personas a su lugar de trabajo, la inclusión a la vida laboral de personas con discapacidades y el fortalecimiento del desarrollo tecnológico, herramienta fundamental del teletrabajo (Castillo, 2010).

A pesar de lo anterior, vale la pena mencionar que también se han identificado algunas desventajas de esta modalidad de trabajo, las cuales se han asociado con la capacidad o posibilidad que tengan las personas para delimitar las jornadas de trabajo, ya que podría darse el hecho de que se trabaje tanto entre semana como los fines de semana, en promedio 12 horas al día (Lenguita, 2005). Lo anterior, según lo manifestado por Gálvez y Pérez (2004), explicaría por qué los teletrabajadores refieren sobrecarga de actividades durante el día y la noche, situación derivada de un mal uso de la autonomía en cuanto al manejo del tiempo.

En coherencia con lo anterior, Metger y Cleach (como se citó en Gálvez y Pérez, 2008), plantean que las personas que trabajan desde sus hogares tienden a alargar sus jornadas de trabajo entre un 10% y 20%. Según estos autores, tal situación se da por un “sentimiento de culpa” por trabajar en mejores condiciones que los demás compañeros de trabajo, al evitarse tiempo de desplazamiento hacia la oficina.

El aislamiento social es otro factor que se ha considerado como una desventaja del teletrabajo, ya que según Pérez, Martínez, Abella y Vela (2007), algunas personas refieren una sensación de aislamiento en el desarrollo de sus actividades por la ausencia del contacto con otros compañeros de trabajo.

Otros aspectos desfavorables son los referidos por Alonso y Cifre (2002) en cuanto al riesgo de estancamiento profesional, el desajuste en el desempeño laboral y las jornadas prolongadas. Estos autores también mencionan como otra posible desventaja, que incluso puede tener implicaciones en la salud de los trabajadores, la dificultad para determinar los factores de riesgo a los cuales están expuestos. Entre estos, se han mencionado los de tipo ergonómico y los desórdenes en los horarios de trabajo, ya que al no estar

controlados, pueden traer como consecuencia alteraciones del sueño, malos hábitos en la ingesta de alimentos y el sedentarismo, entre otros.

Por otro lado, existen factores en los que no hay consenso en cuanto a si se pueden considerar como ventaja o desventaja, tales como la percepción de “soledad”. Sin embargo, este aspecto tendría más que ver con el perfil de personalidad del teletrabajador ya que; por lo general, el aislamiento social está implícito en esta modalidad de trabajo. Entonces, el individuo debería contar con ciertas características de personalidad y recursos emocionales adecuados, para que el aislamiento y el poco contacto social no le afecten de manera significativa (Alonso y Cifrel, 2002).

En este mismo orden de ideas, autores como García y Guevara (2008) indican que el teletrabajo no necesariamente implica desintegración social, sino que representa una forma diferente de relacionarse con otras personas a través de las diferentes tecnologías de la información (TIC), las cuales les permiten reunirse a través de teleconferencias.

Por lo anterior, si bien el teletrabajo ha sido considerado como una modalidad que tiene importantes efectos positivos en la vida de las personas, no se pueden desconocer los riesgos emergentes derivados del mismo. Así, es posible que los riesgos ocupacionales se estén trasladando, o que no sean los mismos que se pueden encontrar en los lugares de trabajo tradicionales, lo cual constituye un reto fundamental para la salud ocupacional.

Igualmente, esto representa un reto importante para la psicología ocupacional en Colombia, ya que por ser tan reciente la reglamentación y puesta en marcha de esta medida, son muy pocos los datos con que se cuenta para poder sacar conclusiones al respecto.

Teletrabajo y calidad de vida

Una vez ampliado el concepto sobre el teletrabajo o trabajo en casa, los tipos existentes y sus posibles ventajas y desventajas, en lo que sí parece haber consenso entre los diferentes autores es que esta modalidad de trabajo tiene un impacto directo sobre la calidad de vida de las personas. Tal efecto puede ser positivo o negativo, razón por la cual se hace importante revisar qué avances hay en este sentido.

Para iniciar el abordaje de la temática, lo primero que hay que tener claro es que el concepto de “calidad de vida”

ha sido entendido como un constructo multidimensional por diversas disciplinas como la economía, las ciencias de la salud, la sociología y la psicología, entre otras. En este sentido, vale la pena mencionar cómo desde un enfoque económico, previo a la Segunda Guerra Mundial, la calidad de vida se abordaba como el poder adquisitivo o ingreso por capital de las personas; sin embargo, posteriormente, las Naciones Unidas agregaron al concepto factores de salud, empleo y vivienda (Cardona, Agudelo y Bryon, 2005).

A lo largo de las últimas décadas, el concepto como tal ha venido evolucionando, incluyendo elementos objetivos y subjetivos, mediados por los individuos y el contexto socio-cultural en donde estos se desenvuelven. Desde lo objetivo; es decir, lo que se podría medir o determinar con mayor facilidad, está lo relacionado con (a) bienestar material, (b) disponibilidad de tiempo, y (c) acceso al espacio físico en el hogar, entre otros (Cummins y Cahill, 2000; OIT, 2002;).

Por otro lado, los factores subjetivos se refieren a la sensación de bienestar físico, psicológico y social. En este sentido, Andrews y Robinson (como se citó en Cummins y Cahill (2000), mencionan que el bienestar subjetivo en las personas está mediado por la evaluación cognitiva que hacen los individuos acerca de las situaciones que experimentan.

Dentro de los aspectos subjetivos, se puede citar el tiempo que se le dedica a la familia ya que éste es un factor determinante en la calidad de vida de las personas (Chiang y Krause, 2009). De hecho, la tensión derivada del tiempo que el individuo le dedica realmente a la familia y el que ésta le demanda, tanto en cantidad como en calidad, puede generar en el individuo una sensación de malestar e insatisfacción.

De acuerdo con Barros (2008), éste es un elemento que se debe abordar. Si bien es cierto que puede aumentar la presencialidad en el hogar, la calidad del tiempo dedicado se puede ver afectada, ya que la persona podría llegar a estar más involucrada en sus actividades laborales que familiares, haciendo que se aumente la tensión y los conflictos familiares. Para confirmar lo anterior, este autor cita los estudios realizados por Beatty (1999); Frone et al. (1992), quienes indican que las tensiones producidas por el balance de los roles familia-trabajo disminuyen el bienestar físico y psicológico, e incluso pueden llegar a causar depresión.

En este orden de ideas, Barros (2008) menciona que otra de las causas que acrecientan y agravan el balance de éstas dos áreas de ajuste del individuo puede relacionarse con las largas jornadas de trabajo. Sin embargo, la flexibi-

lidad de estas jornadas y la autonomía con que cuenta el trabajador, con el adecuado entrenamiento en la persona, podrían ayudar a disminuir la tensión derivada del conflicto familia-trabajo.

En este sentido, vale la pena anotar que, de acuerdo con Pérez, Martínez, Abella y Vela (2007), muchos teletrabajadores refieren que la flexibilidad de los horarios repercute directamente en su calidad de vida. Afirman que la reducción de desplazamientos les ahorra tiempo y que trabajar desde su casa les permite elegir con mayor libertad el lugar donde quieren vivir. El contacto con la familia también se ha relacionado con un incremento en la calidad de vida, especialmente cuando el teletrabajador es del género femenino, ya que le puede dedicar más tiempo a los hijos.

Lo anterior pone de manifiesto la importancia de realizar más investigaciones que permitan estudiar este tipo de dinámicas, pues de acuerdo con lo expuesto anteriormente, se podría presentar una paradoja: si bien es cierto que el teletrabajo podría implicar largas jornadas que resulten negativas para la calidad de vida del trabajador, también aumenta su presencia en el hogar, lo cual puede ser positivo para la calidad de vida.

En este sentido, Chiang y Krause (2009) afirman que la calidad de vida en el trabajo normalmente se encuentra asociada con políticas de talento humano, ya que éstas deben estar dirigidas a generar acciones que les permitan a las personas crear un balance adecuado en la relación trabajo-familia a través de la implementación de jornadas laborales flexibles y seguridad en el trabajo, entre otras.

Aproximaciones al estudio del impacto del teletrabajo en la calidad de vida del trabajador

Las investigaciones disponibles sobre el tema abordado en el presente artículo son escasas. Sin embargo, en la literatura se encuentran datos cualitativos y cuantitativos que permiten aproximarse de manera conceptual a los efectos en la calidad de vida de los individuos que trabajan desde su hogar; es posible que esta situación se deba, en parte, a la falta de consenso en las definiciones conceptuales y a la poca normatividad al respecto, a pesar de que en algunos países de Europa, en Estados Unidos, Argentina, Brasil y Chile, el tema ha venido cobrando gran importancia.

Uno de los temas más estudiados es el relacionado con los efectos de la flexibilidad de las jornadas de trabajo. En

una investigación adelantada por Pinilla (2010) en España, a través de una encuesta sobre el uso de las TIC y comercio electrónico en 2008, se encontró que de 30.000 empresas, el 14.7% reportaba tener teletrabajadores que hacían uso de las TIC como medio laboral; y de ellos, el 80,7% trabajaba desde el hogar. Con respecto a los efectos de las jornadas laborales, se encontró que los individuos referían tener mayor autonomía para manejar su horario de trabajo, pero el hecho de estar conectados permanentemente con sus empresas mediante las TIC, les implicaba niveles de intromisión elevados en sus tiempos de descanso por parte de sus jefes y compañeros de trabajo; de hecho, el porcentaje de intromisiones semanales fluctuaba entre un 18% y un 25%.

Este mismo estudio encontró que las personas que desempeñan labores desde su domicilio trabajaban más de 10 horas diarias, e incluso el 37% también laboraba los domingos. De otro lado, el estudio identificó que las tareas asignadas a los teletrabajadores en España suponen una alta carga mental y emocional; esto llevó a que las personas reportaran desórdenes de salud: cefaleas en un 49,4% de los casos, problemas de visión en un 34,6%, problemas estomacales en un 18,6%, cansancio general en un 54,9%, dolor muscular en un 56,1%, insomnio en 32,9%, y altos niveles de irritabilidad en el 34,6% de los casos.

De los resultados del estudio mencionado se infiere que el impacto en la salud y bienestar de los trabajadores podría llegar a ser negativo, pues una proporción importante de la población participante en el mismo, reportó cansancio, cefaleas, problemas estomacales, insomnio y altos niveles de irritabilidad.

Sin embargo, cabe mencionar que en este estudio no se menciona el sexo de los participantes, lo que podría incidir en los resultados del mismo, pues los efectos podrían no ser los mismos para hombres y mujeres, pues el rol que se asume en el hogar, varía por razones sociológicas y culturales.

En lo que concierne a los aspectos objetivos del concepto de calidad de vida, se encuentra la investigación adelantada por Sánchez, Pérez, Carnicer y Vela (2003), cuyo objetivo fue medir el impacto del teletrabajo en el medio ambiente urbano. Los datos fueron recolectados en la ciudad de Zaragoza (España), y a partir de los resultados obtenidos, se dedujo que el teletrabajo contribuye a la reducción de contaminantes en el medio ambiente. Tal estimación se realizó mediante algoritmos matemáticos a través de los cuales se logró establecer un ahorro anual dentro del rango entre 13,8 a 82,8 millones de Euros.

De acuerdo con los autores del estudio, estos datos benefician a la comunidad, no sólo en lo que atañe al ahorro a nivel económico, sino por sus efectos en la salud de las personas, ya que se disminuyen las tensiones generadas por los trancones y la fatiga derivada del traslado casa-trabajo-casa.

Sin embargo, en esta misma investigación, los autores advierten sobre un posible efecto de “rebote” en la estimación de los datos, ya que las personas que trabajan desde sus casas pueden desplazarse en sus vehículos durante el día a otros lugares diferentes a la oficina en horas de baja congestión vehicular.

Otra investigación relacionada con los beneficios derivados de la disminución de los traslados casa-trabajo-casa, fue la adelantada por Andrés (2009) en San José de Costa Rica, denominada “El efecto del Teletrabajo sobre el rendimiento profesional, la motivación, el ambiente y la economía”. Dicha investigación se adelantó en la Universidad Estatal a Distancia (UNED) en el año 2009. Aquí, se entrevistaron 11 docentes y se clasificaron las actividades reportadas por ellos como realizables o no realizables desde sus hogares, con el fin de comparar los costos derivados de ambas modalidades de trabajo.

La mayoría de las personas consultadas refirió que trabajar desde el hogar les representaba una mejora en la vida; sin embargo, el autor encontró que trabajar desde el hogar generaba distractores, derivados de las obligaciones de la casa.

Sin embargo, el tema de las distracciones parece no ser exclusivo del trabajo realizado en casa. De acuerdo con los datos reportados con respecto al rendimiento del trabajo, se encontró una diferencia estadísticamente significativa entre el desarrollo de las responsabilidades desde la casa, en comparación con aquellas realizadas en la oficina. Se establece que a los individuos les rinde más el trabajo cuando lo hacen desde el hogar. Al respecto, Andrés (2009) indica que ello se puede deber, en parte, a los distractores en la oficina, como reuniones y atención de solicitudes del cliente interno, entre otros.

Respecto a las distracciones que se dan cuando la persona realiza su trabajo en la casa, se confirma la importancia del perfil del teletrabajador, el cual debe incluir la capacidad de autocontrol y autorregulación, con el fin de que el desempeño no se vea afectado. Esto se ve reflejado en la propuesta de perfil presentada por Franco Jaramillo y Restrepo Bustamante (2011), en cuanto a la capacidad requerida para establecer prioridades y manejar bien el tiempo.

Como en el caso del estudio anterior, vale la pena mencionar que en esta investigación tampoco se reporta el género de los participantes, variable que resulta importante desde la perspectiva del rol asumido culturalmente por el hombre y la mujer en lo relacionado con sus responsabilidades familiares. Lo anterior se ve plasmado en la afirmación de Habib y Conford (2002), citados por De Luis, Martínez, Pérez y Vela (s.f.), quienes afirman que es posible encontrar comportamientos diferentes entre hombres y mujeres cuando se habla de teletrabajo o trabajo en casa.

No obstante, con respecto a lo anterior, no se pueden perder de vista los factores culturales, especialmente cuando el teletrabajo se da en países europeos o en países latinoamericanos, donde está más marcada la diferencia de género en los roles asumidos en el hogar.

Otro de los factores que predice de forma positiva el deseo de utilizar el teletrabajo como herramienta es el relacionado con la flexibilidad de la jornada. Este planteamiento fue estudiado por Madero y Flórez (2009), en la ciudad de México. Estos autores realizaron un estudio orientado a la identificación de los beneficios de las jornadas flexibles y sus efectos en la calidad de vida. Se contó con 107 participantes, de los cuales el 53.7% pertenecían a la modalidad de teletrabajo. El objetivo del estudio fue analizar si la calidad de vida, el compromiso organizacional y el desarrollo profesional, eran buenos predictores del deseo de utilizar el teletrabajo como herramienta para el desarrollo del trabajo. Los resultados indicaron que las personas identifican el teletrabajo como una buena herramienta que les permite administrar mejor aspectos relacionados como el horario (flexibilidad de la jornada laboral) y la posibilidad de compartir más tiempo con sus familias.

Así mismo, Madero y Flórez (2009) indican que un factor determinante en los individuos para adoptar el teletrabajo consiste en haber ocupado varios trabajos en su trayectoria laboral, lo cual les permite estar mejor preparados para el cambio; así mismo, a mayor nivel jerárquico en las estructuras organizacionales, mayor es la aceptación del teletrabajo como modalidad de empleo.

Si bien es cierto estos dos estudios concluyen que la flexibilidad que ofrece esta modalidad de trabajo es un buen predictor frente a la selección o no de la misma, ninguno de los dos reporta cómo estuvieron conformadas las muestras, ni indican si se controlaron variables de tipo sociodemográfico como la edad, el sexo, el estado civil, el número de hijos y las edades de los mismos, lo cual puede influir en dicha preferencia.

Estos aspectos son importantes ya que se pueden constituir en factores demográficos moderadores. Estos, según Villalobos (2007), no sólo influyen en la preferencia hacia esta modalidad de trabajo, sino que también representan condiciones individuales que actúan como factores predisponentes o protectores frente a las posibles condiciones de riesgo del trabajador, las cuales también están presentes en esta modalidad de trabajo.

Otro de los factores del trabajo en casa y la calidad de vida de los trabajadores que ha sido estudiado es el relacionado con el tiempo del cual disponen las personas para compartir con sus familias. Esto fue revisado en el estudio realizado por Sánchez y Gálvez (2008), denominado “Teletrabajo y Vida Cotidiana”. Allí, se analizó el discurso de 73 mujeres teletrabajadoras con familia a cargo, en su mayoría hijos e hijas, con el objetivo de determinar si el teletrabajo constituía una estrategia de conciliación entre familia y trabajo.

Los resultados de este estudio indican que los discursos de las personas consultadas no es homogéneo; incluso, estos son paradójicos y contradictorios entre sí, pues aunque en la mayoría de los casos el teletrabajo constituía una oportunidad para conciliar tiempo dedicado al trabajo y tiempo dedicado a la familia, la jornada laboral se incrementaba entre un 10% y un 20%. De igual forma, aunque las personas consultadas refirieron que se sentían aisladas socialmente, la mayoría de ellas calificaron esta modalidad como positiva, en la medida en que les permitía coordinar varias actividades, tanto personales como laborales. Al respecto, los autores del estudio, Sánchez y Gálvez (2008), concluyen que “los riesgos y los posibles efectos perniciosos del teletrabajo no pueden ensombrecer ni su potencial laboral ni los beneficios que comporta de cara a conciliar la vida laboral y familiar” (p. 57).

Aunque los autores de este estudio desestiman los posibles efectos del teletrabajo en la calidad de vida de las personas, los resultados no se pueden aceptar como concluyentes. Lo anterior porque, al igual que en el estudio anterior, aquí tampoco se reporta el control de las variables individuales de tipo sociodemográfico, denominadas “moderadores”, lo que probablemente explica las contradicciones que se hallaron en los resultados.

Por otro lado, el estudio realizado por Pérez (2010), cuyo objetivo principal consistió en analizar el impacto del teletrabajo en la vida cotidiana a través del reporte suministrado por 18 personas entrevistadas a profundidad, concluyó que la mayoría de ellas se sentían privilegiadas al

desarrollar sus actividades laborales desde la casa y poder organizar su tiempo. Además, señalaron que trabajar desde la casa era mejor valorado que un aumento de sueldo o una promoción al interior de las compañías.

De igual forma, el estudio concluyó que si bien el teletrabajo es una herramienta que le ayuda a las personas a reorganizar el tiempo y espacio destinados tanto para la familia como para el trabajo, no se puede desconocer que al tener que estar siempre disponibles para atender estos dos ámbitos, se puede incurrir en mayores riesgos para los teletrabajadores.

Como en los casos anteriores, el no controlar las variables individuales o moderadores sociodemográficos dificulta la generalización de los resultados.

Otros autores como García, Guevara y Mella (2008) aportan más datos empíricos al análisis de la calidad de vida en población teletrabajadora en su investigación “Calidad de vida laboral de teletrabajadores en entornos de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la República Dominicana”, realizada en 2007. Para este estudio, los autores construyeron un instrumento, tomando como referencia el Quality of Worklife (QWL, 2002), el cual fue aplicado online en la página web del Icontec.

Los resultados del estudio mencionado indican que los individuos perciben un equilibrio entre la vida familiar y el trabajo. Por otro lado, los componentes del instrumento que resultaron por debajo del promedio fueron: integración social, condiciones de seguridad y bienestar, desarrollo de capacidades humanas, trabajo en equipo y ergonomía. Como parte de las conclusiones, los autores del estudio recomiendan que las áreas de talento humano deben evaluar de forma periódica el clima laboral en las empresas donde hay teletrabajadores, con el fin de identificar y minimizar los riesgos ocupacionales a los cuales está expuesto este tipo de población.

Riesgos psicosociales del trabajo en casa

Una vez realizado un acercamiento a la forma en que ha sido conceptualizado el trabajo en casa, en donde ésta se convierte en el escenario donde el individuo realiza su trabajo y en donde podrían emerger los riesgos a los que está expuesto, vale la pena hacer un recorrido por los denominados “factores de riesgo psicosocial”. Para ello, se tomará como referente lo establecido en la Resolución

2646 del Ministerio de la Protección Social – en la actualidad Ministerio del Trabajo, haciendo un análisis de las circunstancias en las cuales dichas condiciones de trabajo se podrían convertir en factores de riesgo psicosocial.

Esto cobra especial relevancia si se tiene en cuenta la normatividad existente en el país, toda vez que al reglamentar en Colombia la normatividad para el reconocimiento del trabajo en casa como una modalidad de trabajo a la que le aplica todo lo establecido para la protección del trabajador, no se puede subvalorar la importancia de hacer un adecuado control sobre dichas condiciones.

Igualmente, vale la pena resaltar que el Decreto 2566 emitido por el Ministerio de la Protección Social (2009), por el cual se adopta la “Tabla de Enfermedades Profesionales”, establece las derivadas del estrés laboral, toda vez se pueda determinar que las mismas son originadas por trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo, trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina, trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica severa o colon irritable.

Para iniciar este recorrido; en primer lugar, se debe definir qué son los riesgos psicosociales. Según el informe presentado por el Comité Mixto OIT y OMS (1984), estos “consisten; por un lado, en las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, y; por otro, con las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Al revisar esta definición, se encuentra que de ella se tomaron los elementos básicos por parte del Ministerio de la Protección Social (2008), en la Resolución 2646, la cual establece que dichos factores “comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales”.

Esto se puede complementar con lo expuesto por Rodríguez (2009), pues cuando las percepciones del trabajador con respecto a estas condiciones son negativas, la salud física y mental de la persona se verá afectada, generando estrés. Por consiguiente, se pueden presentar enfermedades como

ansiedad, depresión, diversos trastornos cardiovasculares, úlcera estomacal, entre otros, a causa de la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo.

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial establecidos como tal en la Resolución 2646 (2008), uno de los aspectos que cobra gran importancia es el relacionado con la “*gestión organizacional*”, especialmente en lo referente a los estilos de mando y dirección. Este aspecto forma parte activa de la cultura de la organización y si bien es cierto está asociado con las características del trabajador, puede tener implicaciones en la salud y bienestar del trabajador. (Cooper y Smith, 1998).

Sin embargo, más allá de lo anterior, también es importante reconocer que un inadecuado estilo de dirección y manejo de grupo se asocia con la falta de planeación y asignación de funciones. Esto, para una persona que labora desde su casa, se puede convertir en un factor de riesgo con un nivel de afectación alto, pues al estar lejos del sitio de trabajo, esta situación se hace aun más compleja y de difícil control.

Dentro de la gestión de la organización, también es importante revisar aspectos como la capacitación e inducción que debe recibir el trabajador; sin estos, se podrían enfrentar problemas asociados con falta de claridad en el rol, lo que aumentaría la percepción de falta de control por la falta de definición y comunicación acerca de lo que se espera de él con respecto a su desempeño y logro de objetivos. Esta situación se hace extensiva a la falta oportuna de retroalimentación de su desempeño, lo que a su vez aumenta la percepción de incertidumbre, con la consecuente falta de control sobre su trabajo.

Así mismo, la falta de posibilidades de participar en el cambio se podría llegar a convertir en un factor de riesgo psicosocial; el hecho de no estar presente cotidianamente en la organización ni formar parte activa de la dinámica de la misma hace que el trabajador se sienta relegado, además de que aumenta la probabilidad de que éste no sea informado de los cambios que se dan al interior de la organización.

En cuanto a las “*características de la tarea*”, no se pueden perder de vista aspectos relacionados con la demanda misma de la tarea. Ésta se refiere a factores como las condiciones físicas en que el trabajador desarrolla su labor, la cantidad de tareas que debe realizar con relación al tiempo con que cuenta, la responsabilidad que éstas implican, la consistencia del rol, las demandas de la carga mental y la jornada de

trabajo, y las implicaciones que los aspectos anteriormente expuestos puedan tener sobre su entorno extralaboral. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Dentro de los aspectos anteriores, vale la pena mencionar especialmente la carga mental de la tarea. Ésta se refiere al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).

De acuerdo con la NPT-534, esta carga implica procesos cognitivos, procesamiento de información y aspectos afectivos, así como intensidad y duración del esfuerzo mental de la persona en términos de concentración, atención, memoria, coordinación de ideas, toma de decisiones, etc. y autocontrol emocional, necesarios para el buen desempeño del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999).

Sin embargo, cuando la tarea exige un esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada, o que puede provenir de diversas fuentes que sobrepasan las posibilidades o los recursos técnicos con que cuenta, o la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, dicha tarea se convierte en un factor de riesgo que puede ubicar al trabajador en una condición de riesgo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Todos los aspectos mencionados anteriormente se deben revisar cuidadosamente cuando el trabajador labora desde la casa. Si a la exigencia de procesos mentales elevados que requieren procesos cognitivos avanzados se suma el no contar con un espacio adecuado y confortable, así como las interrupciones constantes y las largas jornadas laborales, éste aspecto se puede convertir en un factor de riesgo de dimensiones importantes, que podría llegar a tener influencia negativa en el entorno familiar y social del trabajador.

Por otra parte, también se debe considerar el tema del clima laboral y el de las relaciones. Los estudios han arrojado que trabajar en unas condiciones inadecuadas en cuanto al clima de las relaciones, en donde prevalezca la falta de apoyo y colaboración por parte de los compañeros de trabajo, es nocivo para la salud del trabajador; igualmente, se ha hallado que también resulta perjudicial el que no se tenga la posibilidad de establecer contactos positivos con las personas que le rodean Alcover de la Hera et al. (2004).

Esta situación es igualmente importante cuando se trata de personas que trabajan desde el hogar. Como se

mencionó anteriormente, a la sensación de aislamiento se pueden estar sumando aspectos como la falta de posibilidades de interactuar con otras personas y de sentirse parte de un grupo.

Ahora bien, si se parte de la definición de estrés, en donde prevalecen los planteamientos realizados desde el modelo de demanda control y las diferencias individuales juegan un papel fundamental, es indispensable revisar lo relacionado con las denominadas “variables moderadoras” propuestas por Ivancevich y Matteson (1989). Éstas involucran percepciones, resultados y consecuencias, y se pueden constituir en factores predisponentes o protectores frente a una situación de riesgo.

Dentro de este grupo de variables moderadoras, el autor menciona las cognitivas afectivas, relacionadas con la motivación y la satisfacción, las habilidades y aptitudes con que cuenta el individuo y el nivel de formación y educación, entre otras. Así mismo, menciona los moderadores demográficos, relacionados con la edad, el género y el estado civil, entre otros.

Tal como se mencionó anteriormente, estos son elementos claves que, unidos a las características de personalidad, las estrategias de afrontamiento y los repertorios conductuales con que cuenta una persona, deben tenerse en cuenta en el perfil del trabajador en casa. Es claro que de tales moderadores dependerá, en gran medida, la capacidad del trabajador para afrontar de manera adecuada los posibles factores de riesgo psicosocial a los cuales podría estar expuesto.

Lo anteriormente esbozado ratifica la importancia de que las organizaciones que decidan implementar un programa de “trabajo en casa” o “teletrabajo” incluyan dentro de su programa de vigilancia epidemiológica los aspectos ya mencionados; estos, desde luego, deben estar orientados a partir de un programa de gestión integral del riesgo, basado en un modelo de promoción, prevención e intervención, como el propuesto por Cartwright y Cooper (1999).

Retomando lo expuesto por Sierra (2012) en cuanto a los programas de manejo y control de riesgos psicosociales, estos deben estar enmarcados en modelos integrales que involucren al trabajador en casa, desde la misma proclamación de la política de prevención de riesgos psicosociales, la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la determinación de factores de riesgo y de protección a nivel organizacional en aspectos como: cultura y prácticas administrativas y el diseño de programas de gestión humana.

Para poder lograr lo anterior, es indispensable hacer énfasis en la importancia del análisis ocupacional de los cargos que desempeñarán las personas que prestan sus servicios en la modalidad de trabajo en casa. Retomando a Dolan, Valle Cabrera, Jackson y Schuler (2003), éste es un proceso consistente que permite describir y registrar la naturaleza de un puesto de trabajo, sus funciones y responsabilidades, esfuerzos y condiciones bajo las cuales se realiza.

En concordancia con lo anterior, Sierra (2012) señala que el análisis ocupacional de los cargos es una fuente valiosa de información al momento de realizar los perfiles ocupacionales, así como para diseñar las estrategias para la inducción al puesto como tal, los programas de capacitación y los estándares para la evaluación del desempeño, entre otros.

Ahora bien, para asegurar las actividades de promoción, el programa de gestión integral del riesgo psicosocial deberá incluir la formación y entrenamiento de conductas de autocuidado para ampliar los repertorios conductuales de sus colaboradores en aspectos como: habilidades sociales, manejo efectivo de la comunicación, resolución de conflictos, trabajo en equipo, autocontrol y manejo emocional, estilos de liderazgo participativos y manejo efectivo del tiempo, entre otros.

Considerando la probabilidad de que la condición de trabajo en casa pueda llegar a afectar la salud y calidad de vida de los trabajadores, desde el Área de Bienestar Social, se deben fomentar los estilos de trabajo y vida saludables. Esto se puede realizar a través de programas que incluyan la formación en cantidad y calidad del tiempo dedicado a la familia, proyecto de vida, calidad en las relaciones que se establecen, así como la promoción de actividades de tipo cultural, recreativo y deportivo, hábitos alimenticios, manejo indiscriminado del computador y el celular y hábitos de consumo de café, tabaco, alcohol, bebidas energizantes, tranquilizantes, entre otros.

A nivel individual, igualmente desde el Área de Bienestar Psicosocial, se deben fomentar acciones dirigidas al desarrollo del individuo para que cuente con estrategias de afrontamiento frente a su cotidianidad y repertorios conductuales adecuados para el manejo del estrés. Lo anterior puede ser complementado con acciones de formación orientadas a: aumentar la percepción de riesgo para fomentar las conductas de trabajo y vida saludables, identificar y fortalecer repertorios conductuales como: planeación y organización del tiempo, entrenamiento en

habilidades sociales, asertividad, comunicación efectiva con la familia, comunicación con los colegas, estrategias de control emocional y, especialmente, fortalecer la capacidad de reconocer cuándo se requiere apoyo profesional.

Conclusiones

A pesar de ser una modalidad de trabajo que se ha venido implementando por más de tres décadas, el teletrabajo se encuentra aún en desarrollo en lo referente a aspectos normativos; es un tema poco investigado a pesar de los avances en tecnología, sobre los cuales fundamenta gran parte de sus actividades mediante el uso de las TIC. La mayoría de los autores coinciden en que trabajar desde la casa les permite a los individuos disponer de horarios flexibles; esto, a su vez, les puede llevar a organizar el tiempo y a compartir más con la familia. También, se ha señalado que el teletrabajo tiene un impacto positivo para las empresas por la disminución de los costos de operación; así mismo, esta modalidad laboral puede beneficiar al medio ambiente por la reducción de las emisiones de gas carbónico, entre otros elementos.

En cuanto a los efectos para la salud, se reporta que el teletrabajo puede llegar a tener efectos positivos por las reducciones de factores estresantes como dificultades de movilidad derivadas del flujo vehicular, largos traslados a los lugares de trabajo, aspectos que repercuten en la calidad de vida de las personas; sin embargo, algunos estudios como el de Pérez-Sánchez (2003), han encontrado que por sobrecarga se producen efectos en la salud, que han sido asociados con sintomatología derivada del estrés.

Algunos estudios refieren que el teletrabajo evidencia paradojas: algunas personas reportan un estado de bienestar pues pueden manejar sus propios horarios de trabajo, pero esto se puede relacionar con un alto costo debido a las largas jornadas de trabajo por la alternancia de las responsabilidades, tanto de las tareas del hogar, como aquellas derivadas del empleo.

La falta de un consenso sobre el concepto de teletrabajo también dificulta su abordaje y explica, en parte, la falta de investigaciones empíricas que den cuenta de sus efectos sobre las personas; sin embargo, algunos investigadores han asumido el reto de utilizar la mayor cantidad de información disponible para medir dichos efectos y sugerir investigaciones posteriores.

De otro lado, las investigaciones también sugieren que la carga mental de este tipo de trabajo puede llegar a ser elevada, dado que las personas deben cumplir sus responsabilidades utilizando como herramienta principal las tecnologías de la información que están cambiando constantemente.

Uno de los factores críticos que se debe tener en cuenta en lo referente al teletrabajo tiene que ver con el perfil psicológico de los individuos, ya que si bien esta modalidad laboral ha sido vista como una oportunidad para la población vulnerable, no todas las personas son aptas para desempeñarse en este tipo de trabajo. De hecho, diferencias individuales como las características de personalidad, la formación y entrenamiento en el manejo de herramientas tecnológicas, la capacidad de autorregulación y los hábitos de salud y trabajo con que cuentan los trabajadores, juegan un papel muy importante, ya que determinan la aptitud de las personas para lograr buenos niveles de desempeño, sin que esto afecte su calidad de vida a nivel familiar.

En este sentido, autores como Alonso y Cifre (2002), indican que para que un individuo trabaje desde su hogar haciendo uso de las TIC, se requiere que sea disciplinado, constante y contar con alta capacidad de adaptación; así mismo, debe poder trabajar aislado de otros individuos y tolerar el poco contacto social, además de tener un nivel alto de autocontrol y capacidad de planeación y organización.

En concordancia con lo anterior, Di Martino (2004) refiere algunas características que se deben tener en cuenta para el perfil del teletrabajador. Entre éstas, menciona las siguientes: (a) disciplina; (b) auto motivación; (c) capacidad de organizarse con bajo nivel de supervisión; (d) capacidad para equilibrar el trabajo con otras actividades; (e) capacidad para tomar decisiones; (f) contar con conocimientos en informática y tecnología (TIC), (g) habilidades para la planificación; (h) auto-Confianza; (i) resolución de problemas; y (j) iniciativa.

Así mismo, Jaramillo y Bustamante (2011) indican que algunos de los aspectos fundamentales para que un individuo se pueda desempeñar de manera adecuada como teletrabajador, están relacionados con que éste esté orientado al logro, lo cual le facilitará lograr las metas trazadas. Estos mismos autores argumentan que las habilidades de comunicación en términos de redacción, al parecer, también juegan un papel importante, por la cantidad y calidad de la información escrita que debe utilizar.

De lo anterior, se infiere que las empresas que instauren esta modalidad de trabajo deberán prestarle especial aten-

ción a este tema no sólo para asegurar el buen desempeño del trabajador, sino para brindar las condiciones adecuadas y no poner en riesgo la salud de su personal. Así mismo, la situación actual de teletrabajo representa un reto para las áreas de talento humano, las áreas de seguridad y salud ocupacional y los psicólogos, ya que pueden existir riesgos emergentes que no han sido identificados y que pueden ser nocivos para la salud y la calidad de vida de las personas.

De igual manera, se sugiere realizar estudios sistemáticos, preferiblemente de orden longitudinal, que permitan contar con evidencia real sobre los efectos del teletrabajo en la calidad de vida de las personas. Además, es relevante indicar que existen oportunidades de investigación respecto al teletrabajo y el balance familia-trabajo. También, con respecto a los riesgos ocupacionales derivados de esta actividad, es fundamental indagar con mayor profundidad qué tipo de personalidades se ajustan mejor a este tipo de roles, los efectos por aislamiento social, o qué tipo de población puede utilizar el teletrabajo para mejorar su calidad de vida.

Al respecto, cabe anotar que, en Colombia, el Gobierno Nacional ha dirigido sus esfuerzos a vincular población vulnerable al teletrabajo, con el fin de disminuir las tasas de desempleo; de hecho, se pretende incluir población en situación de desplazamiento, madres cabeza de hogar y mujeres en licencia de maternidad.

Finalmente, las áreas de talento humano de organizaciones que asuman el reto de tener teletrabajadores en su nómina, están invitadas a rediseñar sus procesos para la vinculación de personal, realizar evaluaciones de desempeño, entrenamiento, capacitación, desarrollo de carrera y bienestar social, entre otros.

Por último, la aplicación de los planteamientos que se hacen desde la Resolución 2646 (2008) en la organizaciones es fundamental, ya que ésta permite describir aspectos sociodemográficos relevantes, con el fin de medir los riesgos a los cuales está expuesto este tipo de población. Dichos aspectos también pueden constituir información importante para el análisis de los riesgos emergentes del teletrabajo, lo cual permitiría avanzar en las falencias de investigación al respecto.

Todo lo anterior conduce a que las organizaciones que decidan involucrar esta modalidad de trabajo deben tener una perspectiva integral, desde la misma estructura de sus programas. Además, deben partir de un adecuado análisis ocupacional, con acciones específicas que les permitan tener

un control apropiado de los factores de riesgo psicosocial a los que puede ser más vulnerable este tipo de población.

Referencias

- Alcover de la Hera, C.M., Martínez-Iñigo, D., Rodríguez-Mazo, F. y Domínguez-Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. España: McGraw Hill.
- Alonso, M. B. y Gifre, E. (2002). Teletrabajo y Salud, un nuevo reto para la Psicología, *Papeles del Psicólogo*, 83, 55-61.
- Andrés, M. C. (2008). *El Efecto del Teletrabajo sobre el rendimiento profesional, la motivación, el ambiente y la economía. Universidad Estatal a Distancia (UNED) San José de Costa Rica*. Recuperado de <http://www.telework2010.tic.org.ar/papers/3JIMENEZ%20espanol.pdf>
- Balanta, H. (2008). *Marco legal del teletrabajo en Colombia, Consideraciones jurídicas para su implementación en Colombia*. Recuperado de <http://teletrabajo.mintic.gov.co/libroblanco/consideraciones-juridicas-y-legales-para-teletrabajar/>
- Barros, E. y Barros, M. C. (2008). Conflicto entre trabajo y familia: efectos sobre la salud y resultados laborales en mujeres. *Estudios de Administración*, 15 (2), 1-45.
- Boiarov, S. (2012). *El teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://www.tynmagazine.com/357713-El-teletrabajo-en-America-Latina-y-el-Caribe.note.aspx>
- Cardona, A. D. y Agudelo, H. B. (2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 23 (1), 79-90.
- Cartwright, S. y Cooper, C. (1999). Una estrategia organizacional para reducir el estrés en el puesto de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15 (2), 12-21.
- Castillo, E. (2010). Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 31, 11-22.
- Chavarro, J y Cortes, G. (2011). *Cartilla Laboral y Seguridad Social*. Grupo Editorial Nueva Legislación.
- Chiang, M. y Krausse, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Revista Horizontes Empresariales*, 3, 23-50.
- Congreso de la Republica. (2008). *Ley 1221: normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan*. Recuperado de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3703_documento.pdf
- Congreso de la Republica. (2012). *Ley 1562: Sistema de riesgos laborales*. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/Ley156211072012.pdf>.
- Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud. (1984). *Reunión Ginebra*, Recuperado de www.ergonomia.cl/.../1_OIT_OMS_Factores_Psicococ...
- Cooper, C. y Smith, M. (1998). Estilo de dirección. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Organización Internacional del Trabajo.
- Cummins, R. y Cahill, J. (2000). Avances en la comprensión de la calidad de vida subjetiva. *Revista Psychosocial Intervention*, 9 (2), 185-198.
- De Luis, P., Martínez, A., Pérez, M. y Vela J. M. (s.f.) *El enfoque de género aplicado a la relación teletrabajo-medioambiente*. Recuperado de www.convega.com/.../Medioambiente%20y%20Teletr.
- Dolan, S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., y Schuler, R., (2003) "La gestión de los recursos humanos". Procesos básicos en la gestión de los recursos humanos. 2ª. ed., Madrid. McGrawhill
- Di Martino, V. (2004). *El teletrabajo en américa latina y el caribe. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo*. Recuperado de <http://labspace.open.ac.uk/file.php/3311/kmap/1204550703/referencias/teletrabajoe-nALatinayCaribe.pdf>
- Fernández, R. (2010). Integración de la SST en la gestión de las empresas. *Revista Promoción de la Salud*, 77, 15-22.
- Gadea, R. (2008). *Un trabajo considerado "poco peligroso" que genera grandes riesgos*. Recuperado de www.istas.net/pe/articulo.asp?num=41&pag=14
- García, A., Benavides, A. y Ruiz, C. (1997). *Salud Laboral*. Barcelona: Editorial Masson S.A, Barcelona.
- García, R., Guevara, M. y Mella, L. (2008). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entornos de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la Republica Dominicana, en el año 2007. *Revista Ciencia y Sociedad*, 33 (3), 442-461.
- García, M. Verdugo, R. Briones, J. y Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Revista Ciencia y Trabajo*, 25, 85-88.

- Franco-Jaramillo, A. y Restrepo-Bustamante, F. A. (2011). El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 33, 1-12.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1999). *Carga mental de trabajo: factores*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España
- Jaramillo, A. y Bustamante, F. (2011). El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 33, 1-6.
- Ivancevich, H. M. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una Perspectiva Gerencial*. Editorial Trillas México.
- Krieger, M. (2001). *Sociología de las Organizaciones*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Lenguita, P., Duhalde, S. y Villanueva, M. (2005). *Las formas de control laboral en tiempos de la teledisponibilidad. Análisis sobre la organización del teletrabajo a domicilio en Argentina*. Recuperado de www.aset.org.ar.
- López, D., Fondevila, J. y Sainz, J. (2009). El estado del Teletrabajo en la Banca Colombiana y sus efectos en la Vida Familiar. *Revista Razón y Palabra*, 70, 2-26.
- Madero, S. y Flores, R. (2009). Predictores de la disposición de trabajadores Mexicanos a aceptar el teletrabajo. *Revista Investigación y Ciencia*, 43, 124-132.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646*. Colombia: Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio de la Protección Social. (2009). *Decreto 2566*. Colombia: Ministerio del Trabajo.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería para la identificación de factores de riesgo psicosocial*. Colombia: Ministerio de la Protección Social.
- Núñez, R., Tobón, S., Arias, D., Henao, C. y Hidalgo, A. (2010). Calidad de vida, salud y factores psicológicos asociados. *Revista Perspectivas en Psicología*, 13, 11-32.
- Peiro, J. M. y Prieto, F. (1996). *La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Casa de libro.
- Pérez, S. y Gálvez, A. (2009). El Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Revista Athenea Digital*, 15, 57-70.
- Pérez, M., Sánchez, A., Carnicer, M. y Vela, M. (2004). El Impacto medioambiental del Teletrabajo. Factores determinantes y estudio de caso. *Revista Economía Industrial*, 3 (351), 143-156.
- Pérez, C. (2010). El Teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?. *Revista de los Estudios de Derecho y ciencia Política*, (11), 15-22.
- Pinilla, J. (2011). Efectos contrapuestos de la flexibilidad. El caso de los Teletrabajadores Europeos. *Revista Abaco*, 1 (67), 39-48.
- Rodríguez, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Revista Gaceta Laboral*, 3 (1), 29-42.
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2 (3), 118-122.
- Sierra, Y. (2009). *Gestión en Psicología del Trabajo*. Gestión de *Programas de Salud Ocupacional*. Bogotá: Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo.
- Sierra, Y. (2012). *Modelo para la Prevención y Protección frente al Estrés Laboral. Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad en el Trabajo*. Bogotá: Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo.
- Sánchez, M. (2012). *Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Recuperado de <http://www.cepal.org/Socinfo>.
- Rubén, A. (2003). Calidad de Vida: Una definición Integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35 (2), 161-164.
- Villalobos, G. (2007). *Diseño de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rn94r2ajkcUJ:cmapspublic2.ihmc.us/rid%3D1209241370078_1572062937_7975/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co