

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN TELETRABAJO

El Plan director para la Estrategia de Seguridad y Salud Laboral 2021-2023 en sus líneas de actuación, incluye:

- RETO 1. Integración efectiva de la prevención de riesgos laborales en las empresas
- RETO 2. Poner en valor la cultura de la prevención
- RETO 3. Actuar frente a los desafíos futuros: el empleo de nuevas tecnologías, nuevas sustancias, productos y materiales,

En este marco se inserta la publicación de la presente ficha divulgativa de BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN TELETRABAJO.

DEFINICIÓN:

Los FACTORES PSICOSOCIALES, se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud.

Los FACTORES PSICOSOCIALES, representan condiciones de trabajo directamente relacionadas con cuestiones como: cuánto trabajo hay que realizar, en qué plazos, a qué velocidad, qué nivel de conocimiento o destrezas se requiere para realizarlo, con qué capacidad de decisión y autonomía se cuenta, de qué fuentes de apoyo se dispone (otros compañeros, tecnología...), qué tipo de relaciones sociales existen entre los trabajadores y trabajadoras y los mandos, etc.

El teletrabajo configura y transforma, en gran medida, la materialización de los factores de riesgo psicosocial respecto a la modalidad presencial de trabajo, debido a sus especificidades en aspectos relacionados con el apoyo social, la supervisión, la comunicación o la retroalimentación de las tareas llevadas a cabo, entre otros.

Conviven al respecto diferentes clasificaciones de factores psicosociales a la hora de emprender su abordaje técnico-preventivo. Veámoslos:

1.- FACTORES PSICOSOCIALES

1.- Tiempo de Trabajo

Este factor psicosocial en la modalidad de teletrabajo puede convertirse en un factor de riesgo fundamentalmente en estos casos:

- Prolongación de jornada en exceso
- Tareas en horarios inusuales
- Problemas por horarios por trabajo en diferentes países.
- En teletrabajo también se pueden presentar el trabajo a turnos y nocturno con las consecuencias que de ello se derivan para la seguridad y la salud de las personas expuestas.
- Confusión entre tiempo de trabajo, de dedicación familiar y de ocio y descanso se difuminan como consecuencia del uso intensivo de las TIC.
- Hiperconectividad: la conectividad constante puede hacer que el tiempo dedicado al trabajo sea muy superior al dedicado al resto de ámbitos, por lo que se puede dificultar la conciliación entre la vida familiar, personal y la laboral.

- las TIC permiten seguir trabajando y hacer tareas en periodos de espera, en desplazamientos y viajes, tiempo que antes era de inactividad o descanso y que ahora se ha convertido en una prolongación de la jornada y/o que sirve para realizar determinadas funciones o anticipar tareas.
- Puede suceder que el personal trabajador a distancia realice tareas en periodo vacacional, de fin de semana, festivos, o prolongue la jornada diaria para adelantar trabajo y realizar méritos como consecuencia de la necesidad de consolidar el puesto de trabajo o de un sentimiento de competitividad mal entendida en especial frente al personal trabajador en trabajo presencial.

2.-Autonomía

El teletrabajo favorece la autogestión sobre el propio trabajo y por tanto, a priori, favorece la autonomía personal; no obstante, en numerosos trabajos y ocupaciones esta aparente autonomía no es tal, pues hay un importante control por parte de la tecnología que marca los ritmos, las demandas, los plazos, los ratios, etc., y sustituye el control y la supervisión personal del mando y la dirección por el control tecnológico.

La sensación de urgencia o inmediatez que conllevan las TIC como medio de comunicación y de solicitud de nuevos trabajos y tareas hace que se altere la programación prevista y se produzca, en definitiva, una disminución en la percepción de autonomía por parte del personal.

3.-Carga de trabajo cuantitativa

En el teletrabajo pueden ser más frecuentes las interrupciones, la multi- tarea y otras situaciones que dificulten el desarrollo previsto del trabajo.

Las interrupciones lastran el rendimiento, impactan en la concentración y requieren dedicar un tiempo no previsto que se une al tiempo que se tarda en recuperar el nivel de actividad del momento anterior a la interrupción.

En otras ocasiones suponen la necesidad de realizar tareas imprevistas o no planificadas, que a veces se convierten en prioritarias y que se suman a las ya previstas o que se encuentran en curso, con lo que la carga de trabajo aumenta.

La multitarea (o multitasking) también se ve favorecida por el uso de las TIC y puede suponer un sobreesfuerzo especialmente si no se gestiona correctamente

4.- Carga de trabajo cualitativa

Puede haber tareas que impliquen un elevado nivel de atención y las frecuentes interrupciones y la exposición a multitarea impactan en la concentración, demandan una atención que deja de prestarse a la tarea, todo lo cual puede conducir a cometer errores y a percibir el trabajo como más complejo.

En teletrabajo se pueden asumir actividades complejas con altas demandas cognitivas, con manejo de información compleja, con la necesidad de combinar diversos puntos de vista, con toma de decisiones con consecuencias relevantes, etc., lo que puede conducir a una sobrecarga cualitativa acentuada por la sensación de urgencia y/o inmediatez que imponen las TIC.

5.-Demandas Psicológicas

Las demandas psicológicas de naturaleza cognitiva, más allá de la carga real de trabajo desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo, pueden incrementarse como consecuencia de una mayor dificultad para concentrarse en las tareas. La sobreexposición a las TIC dificulta la concentración y promueve el cambio de actividad frecuente, lo cual puede ser un hándicap para algunas funciones y responsabilidades.

Por otro lado, el uso de las TIC, básicas en el teletrabajo, requiere un aprendizaje continuo y una exigencia por parte del personal trabajador para adaptarse al empleo de nuevo software, APP, lenguaje informático, plataformas de comunicación, etc.

Las demandas psicológicas también pueden verse incrementadas como consecuencia de una sobrecarga de información que termina saturando al empleado.

La prolongación de la jornada laboral y la conectividad permanente que permite el uso de las TIC pueden provocar una disminución del tiempo de descanso, tanto mental como físico, lo que repercutirá en las capacidades del personal trabajador e incluso favorecerá la fatiga informática y el agotamiento.

6.-Variedad / Contenido

Es preciso no perder de vista que el teletrabajo puede suponer una exposición a tareas fragmentadas, monótonas, rutinarias y poco estimulantes.

Un contenido pobre del trabajo es un factor de riesgo relevante para la salud psicosocial y el uso de las TIC puede acentuar la sensación de un desempeño pobre y poco creativo si se diseñan puestos de trabajo con escasa variedad y contenido, que imposibiliten aprender cosas nuevas y aplicarlas.

El hecho de trabajar con mayor aislamiento y con una comunicación menos directa y presencial con superiores y con el resto de la plantilla puede hacer que los flujos de información sean deficitarios, que se dificulte la implicación y que el sentimiento de grupo y de pertenencia se vea mermado, lo que puede suponer una predisposición menor a participar en nuevos proyectos y, por tanto, a enriquecer el trabajo.

Es posible que el personal en teletrabajo, si no recibe la retroalimentación adecuada, no perciba la importancia del trabajo que realiza ni el sentido de este. Además el sentimiento de grupo y de pertenencia puede verse mermado y afectar al desarrollo del trabajo,

7.-Participación/Supervisión

Respecto a la supervisión y coordinación del trabajo y del personal, indudablemente el teletrabajo supone un cambio en el ejercicio de dichas potestades por parte de los mandos y de las jefaturas. Si no se habilitan procedimientos adecuados para llevarlas a cabo, puede vivirse como una pérdida de control y de liderazgo y como una merma en la capacidad de influencia sobre las personas.

Un asunto relevante es que el necesario ejercicio de control y supervisión debe ser proporcionado y salvaguardar el derecho a la privacidad o intimidad del personal trabajador, debiendo circunscribirse ese control a la zona de trabajo, y a las horas y días establecidos en el acuerdo de teletrabajo, necesariamente.

8.- Relaciones y Apoyo Social

El teletrabajo puede suponer una baja, escasa o nula interacción personal con el resto de la plantilla y superiores, lo que puede dificultar la obtención de apoyo social (emocional, informativo y/o instrumental) de calidad.

Se puede favorecer, además, el aislamiento social al predominar la comunicación a través de la tecnología y las relaciones virtuales.

Las relaciones interpersonales pueden perder espontaneidad y las relaciones informales pueden desaparecer, así como la posibilidad de socializar en el trabajo. Esto puede contribuir a cronificar y acentuar malos entendidos, a favorecer conflictos laborales no resueltos y, en definitiva, a dificultar las relaciones, la cohesión y la ayuda mutua.

9.- Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

En ocasiones se plantea el teletrabajo como una forma de conciliación en lugar de como una forma de organización del trabajo que, debido a su flexibilidad, puede favorecer la conciliación en según qué circunstancias. Las condiciones laborales deben estar diseñadas y materializarse de manera que permitan y fomenten un adecuado equilibrio entre las esferas laboral, personal y familiar en todos los casos y, por supuesto, también en el teletrabajo.

Las posibilidades de conciliación dependen en gran medida de condiciones laborales como la carga, el ritmo y el tiempo de trabajo ya referenciados. La posibilidad de trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar, así como la flexibilidad temporal, la facilidad para prolongar la jornada de trabajo, la invasión del tiempo de ocio y descanso, el trabajo en días festivos y en vacaciones, etc., son características frecuentes en el teletrabajo que es preciso identificar y corregir. Esta hiperconectividad repercute seriamente en las posibilidades de conciliación de las personas.

La flexibilidad laboral no debe ser sinónimo de permanente disponibilidad.

La inexistencia de políticas adecuadas de desconexión digital, así como un déficit en la formación e información acerca de los riesgos de una conectividad permanente, pueden ser el origen de daños a la salud a medio y largo plazo.

A la hora de implantar políticas de conciliación para teletrabajadores/as conviene incorporar la perspectiva de género y la perspectiva de edad, ya que hay exposiciones diferenciadas en función de estas variables. La exposición a doble tarea (actividades laborales y de cuidados familiares, tareas domésticas y trabajo no remunerado) y doble presencia (demandas de distintas esferas que se presentan simultáneamente) afecta especialmente a las mujeres.

La edad, por su parte, supone necesidades diferentes que es preciso compatibilizar con las exigencias laborales. Las edades más habituales para la maternidad y paternidad pueden ser diferentes de las edades de atender a personas mayores o de realizar actividades de formación complementaria o de acciones de voluntariado.

2.- EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La evaluación psicosocial en teletrabajo debe cumplir con los mismos estándares de calidad que en el trabajo presencial. Debe planificarse adecuadamente en función de los objetivos de la evaluación, los medios y recursos disponibles y el marco temporal necesario.

Deberán utilizarse herramientas que proporcionen confianza en sus resultados (art. 5.2 RD 39/1997). Así mismo, debe llevarse a cabo teniendo en cuenta la diversidad tal como se recoge en el CT 104/2021 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

La evaluación de riesgos puede llevarse a cabo utilizando diversas herramientas:

- Herramientas cuantitativas generalistas en las que se estima la magnitud de todos los potenciales factores de riesgo aplicables a cualquier ámbito organizativo incluidos aquellos que se celebran bajo la modalidad de teletrabajo, como, por ejemplo, Factores psicosociales: metodología de evaluación desarrollado por el INSST (FPSICO, 2012).
- Herramientas cuantitativas diseñadas específicamente para teletrabajo. El avance de esta modalidad de organización del trabajo puede servir de impulso para el desarrollo de nuevas herramientas de evaluación propias de estos entornos.
- Herramientas cuantitativas específicas para algún factor de riesgo psicosocial concreto, a través de instrumentos de evaluación específicos.
- Herramientas cualitativas, bien combinadas con las anteriores (triangulación de datos), bien de manera independiente (en entornos laborales pequeños, microempresas o entornos en los que el empresario o la empresaria asume la gestión preventiva).

Modalidades de organización del trabajo y evaluación psicosocial

- b.1) Evaluación conjunta (actividad en teletrabajo + actividad presencial).
- b.2) Evaluaciones diferentes para teletrabajo y trabajo presencial.
- b.3) Evaluación conjunta + complementaria para actividades en tele trabajo.

En la actualidad ha sido frecuente utilizar una lista de comprobación o check-list para evaluar al personal teletrabajador y no solamente para el ámbito psicosocial sino para la gestión preventiva en general. En este sentido, es preciso recordar que en la mayoría de los casos estos instrumentos sirven para la identificación de potenciales factores de riesgo o de condiciones de trabajo inadecuadas, pero no facilitan una evaluación propiamente dicha ya que no proporcionan información sobre la magnitud de la exposición, y el punto de corte para determinar el nivel de riesgo no está establecido.

Estos check-list podrían ser útiles para diseñar y planificar la implantación del teletrabajo a la hora de recoger qué elementos es preciso considerar desde el punto de vista psicosocial como una herramienta de control de las condiciones de trabajo en el personal teletrabajador entre sucesivas evaluaciones psicosociales. También pueden ser útiles para comprender y contextualizar los resultados de la evaluación con técnicas cuantitativas o para realizar la planificación de las actividades preventivas derivadas de los resultados de la evaluación.

3.- CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN

El teletrabajo, como cualquier otra forma de organización del trabajo, puede generar distintos efectos no deseados al personal trabajador cuando no se implanta adecuadamente ni se establecen las medidas preventivas necesarias.

Como se viene indicando, el uso de las TIC está estrechamente vinculado al teletrabajo, donde se suelen emplear en mayor medida. Este incremento en su uso puede dar lugar a una serie de consecuencias específicas.

Al margen del estrés, los riesgos psicosociales en teletrabajo se pueden presentar acrecentados o materializados de manera diferente por el continuado uso de las TIC.

A continuación, se muestran algunos ejemplos:

- **Tecnoestrés:** estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro, como se indica en la NTP 730 Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial (2006). Se produce como consecuencia de la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos disponibles relacionados con el uso de la tecnología
- **Tecnofatiga:** la persona presenta altos niveles de cansancio mental y cognitivo por el uso continuado de TIC complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con su uso.
- **Tecnoadicción:** compulsión incontrolable de uso de las TIC en todo momento y lugar. Se produce la invasión de la tecnología en la esfera personal, laboral y social. La dependencia de la tecnología puede favorecer el desarrollo de la adicción al trabajo o workalcoholism debido a la continua conectividad que permite con la plantilla, los responsables, la clientela, etc.
- **Acoso laboral o ciberacoso.** El uso masivo de las TIC puede modificar la forma de relacionarnos y originar una variante del acoso laboral. El término “ciberacoso” se ha utilizado para describir conductas agresivas e inadecuadas llevadas a cabo a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, y puede incluir imágenes/ videoclips, correos electrónicos o redes sociales, entre otros.
- **Aislamiento social e incluso sentimientos de soledad en el personal teletrabajador.**
- **Abandono de ciertos hábitos como los relativos a la higiene personal y a la ropa utilizada por la persona teletrabajadora,** entre otras, puede dar lugar a una apatía o desgana que afecte al trabajo y su percepción de autoeficacia e imagen personal.

4.- MEDIDAS PREVENTIVAS

A continuación, se ofrece una serie de medidas preventivas dirigidas a las condiciones psicosociales de trabajo, a las personas trabajadoras o a ambos, con el fin de eliminar, controlar o reducir los posibles riesgos psicosociales que afectan a este colectivo.

1.- Tiempo de trabajo

Es fundamental fijar una hora de inicio y de fin de la jornada laboral, así como permitir una flexibilidad horaria con el fin de que este factor de riesgo no suponga un obstáculo en la cobertura de las necesidades personales y familiares.

La realización de pausas cortas y frecuentes durante la jornada de trabajo, además de los descansos programados, permitirán liberar la carga mental de las personas.

ES NECESARIO garantizar el derecho a una desconexión digital efectiva, arbitrando políticas internas para evitar el uso inadecuado de dispositivos fuera de la jornada laboral, con objeto de impedir la disponibilidad permanente y la consiguiente acumulación de fatiga informática.

Las buenas prácticas son múltiples, por ejemplo, las “siestas digitales”, que consisten en limitar la posibilidad de usar el correo electrónico de la empresa a determinadas horas o durante fines de semana y festivos o en vacaciones; o la limitación del acceso a los servidores informáticos de la empresa fuera del horario laboral.

El teletrabajador o la teletrabajadora debería planificar su horario y su jornada laboral, teniendo en cuenta el acuerdo de teletrabajo firmado con la empresa y las posibles necesidades de disponibilidad, y en función de ello organizar su trabajo. Para ello, puede resultar adecuado diseñarse un plan o un calendario de trabajo (diario, semanal o mensual). Es necesario fijar entre ambas partes unos objetivos reales a alcanzar y sus plazos, de manera que sea posible su consecución, evitando planificaciones difíciles de conseguir que puedan generar un sentimiento de frustración.

Así mismo, es aconsejable programar adecuadamente el tiempo de trabajo y la franja horaria destinada a gestionar el uso del correo electrónico, evitando la multitarea y las interrupciones constantes en el desarrollo de la actividad.

2.-Autonomía

Los procedimientos y normas de trabajo existentes en la empresa deben facilitar un margen suficiente de autonomía, además de los medios necesarios para que pueda llevarse a cabo,

3.-Carga de trabajo

- Carga de trabajo cuantitativa. Teniendo en cuenta el tiempo de trabajo disponible, los plazos fijados para la ejecución y entrega de las tareas, las prioridades y las posibles dificultades e imprevistos tecnológicos (o de cualquier otro tipo)
- Carga de trabajo cualitativa. Una adecuada programación del tiempo dedicado a cada tarea, asignar prioridades y evitar las continuas interrupciones hará que no se produzca una acumulación de trabajo y el estrés que ello conlleva, así como el sentimiento de ansiedad y frustración por ser incapaz de sacar adelante el trabajo diario. En este sentido, las medidas preventivas adoptadas estarán orientadas a evitar y/o disminuir la multitarea, con el objetivo de aminorar las exigencias cognitivas que ello conlleva, así como el nivel de esfuerzo atencional (tiempo e intensidad de atención) derivado de frecuentes interrupciones por ir cambiando constantemente de una tarea a otra.

4.-Demandas psicológicas

- Demandas cognitivas. Las medidas preventivas a adoptar por la empresa en este caso se encuentran orientadas a proporcionar al personal las capacidades y los conocimientos requeridos para el desempeño de su actividad, poniendo a su disposición la información y los conocimientos necesarios (fundamentados en el aprendizaje

continuo), con el fin de que se pueda llevar a cabo la movilización y el esfuerzo intelectual que pudieran conllevar las exigencias cognitivas de la actividad a realizar.

Se fomentará el autoestablecimiento de unas pautas de variación en la ejecución de las tareas, evitando los cambios continuos y frecuentes, así como situaciones de multitarea e interrupciones continuas. Además, deberá impedir aquellos ruidos e interrupciones externos que pudieran existir en su lugar de trabajo y que dificulten la concentración en la tarea a realizar.

- Demandas emocionales. Es fundamental promover y facilitar un feedback adecuado en aquellos puestos que precisen una acomodación emocional y un esfuerzo en este sentido, respondiendo a las demandas emocionales de los teletrabajadores y de las teletrabajadoras.

En la modalidad de teletrabajo, el uso de la tecnología también permite la conexión emocional, la vinculación y el apoyo mutuo emocional de la empresa y de los compañeros y las compañeras mediante una comunicación periódica y regular, tanto formal como informal.

Del mismo modo, se pueden establecer mecanismos externos de apoyo emocional o psicológico en caso necesario o como servicio complementario.

En este sentido, tanto para las demandas cognitivas como para las emocionales, las pausas, los descansos y la desconexión digital efectivos juegan un papel fundamental en este factor de riesgo, evitando la fatiga mental y el agotamiento.

5.-Variedad/Contenido

Las empresas deberían diseñar los puestos de trabajo de manera que conlleven la realización de tareas variadas, con significado y utilidad para el personal, con el fin de evitar la monotonía y el aburrimiento que, unidos al hecho de trabajar en el domicilio (y en muchas ocasiones de forma aislada), pueden contribuir al hastío y a la desmotivación.

6.-Participación/Supervisión

Es fundamental permitir la participación del teletrabajador o de la teletrabajadora (mediante los canales adecuados) en la toma de las decisiones compartidas que puedan afectar a su trabajo, del mismo modo que se haría con la plantilla que trabaja presencialmente. El hecho de no encontrarse físicamente en el centro de trabajo de la empresa no debe suponer, en ningún caso, la anulación ni el menoscabo del derecho a la consulta y participación del personal que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo. Por tanto, se garantizará tanto el cumplimiento de los derechos recogidos en el Capítulo I del ET, sobre la representación colectiva, como los recogidos en los artículos 33 y 34 de la LPRL referidos a la consulta y participación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Así mismo, la empresa debe diseñar y difundir una política clara relativa a la supervisión y control de la productividad del personal que teletrabaja y del cumplimiento de sus objetivos, respetando en todo caso su privacidad y el derecho a la intimidad.

Interés por el personal trabajador /Compensación.

En esta modalidad de trabajo, se hace más relevante establecer mecanismos de refuerzo para comunicar el reconocimiento del trabajo realizado.

Así mismo, la empresa debe garantizar al personal que teletrabaja las mismas oportunidades de promoción y desarrollo profesional de las que goza el personal que trabaja en la modalidad presencial, con procesos claros y transparentes, siendo comunicados y difundidos adecuadamente.

7.-Relaciones y apoyo social

Ante la ausencia de contacto personal, resulta fundamental que la empresa diseñe y difunda políticas eficaces orientadas a fomentar las relaciones sociales evitando de esta manera el sentimiento de aislamiento del personal teletrabajador, se trata de crear redes de apoyo virtual, de forma que se pueda consultar, debatir y solicitar ayuda de manera natural, sin que ello suponga una sensación de incompetencia.

Mantener el contacto y una comunicación periódica y regular, tanto formal como informal (siempre que sea posible) con los compañeros y las compañeras de trabajo y con los responsables o superiores permitirá al personal evitar sentimientos de aislamiento y soledad derivados del teletrabajo. Para ello se utilizarán todos los medios disponibles: teléfono, correo electrónico, videoconferencia, chat, etc.

Es fundamental fomentar y mantener, tanto por parte de la empresa como por parte de la plantilla, un feedback regular con el superior jerárquico.

En este sentido, la empresa debe promover, mantener y reforzar una cultura de equipo, sobre todo entre el personal que teletrabaja y el que realiza trabajo presencial, de manera que todos se sientan parte del mismo proyecto empresarial, independientemente de dónde se encuentren ubicados sus puestos de trabajo.

8.-Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

Resulta imprescindible la separación del ámbito personal y/o familiar del personal teletrabajador de su ámbito laboral. Esto evitará sentimientos de frustración al intentar cubrir ambas parcelas de la vida, sin poder atenderlas debidamente.

Elaborar protocolos, instrucciones, circulares o guías de buenas prácticas en el manejo de las TIC para evitar su uso inadecuado una vez terminada la jornada laboral resulta, en muchos casos, conveniente cuando existen convivientes que comparten espacio en el domicilio donde se encuentra ubicado el puesto de trabajo.

9.-Ambiente y equipos de trabajo

Teniendo en cuenta que, en la mayoría de los casos, el personal teletrabajador trabaja en sus propios domicilios, puede resultar necesario adaptar ciertos espacios de la vivienda y convertirlos en lugares de trabajo.

Es fundamental que el personal pueda diseñar su puesto de trabajo, eligiendo para ello un lugar adecuado donde poder trabajar y que le resulte confortable, donde disponga de suficiente espacio para moverse con facilidad y le permita mantener el orden necesario con relación a la ubicación de los equipos y del material de trabajo utilizado, así como la privacidad de la información que maneja.

10.-Tecnoestrés

Es fundamental evitar realizar trabajos multitarea utilizando a la vez distintas herramientas tecnológicas; se deberá focalizar la atención en una tarea en particular (con su correspondiente tiempo de duración) y priorizar las actuaciones.

Además, deben hacerse pausas o descansos suficientes para despejar la mente y los ojos, evitando así la fatiga física y mental, y cambiar de tarea siempre que sea posible.

11.-Ciberacoso

Es fundamental informar y formar a su personal a todos los niveles, de manera que todos los miembros de la organización tengan conocimiento de en qué consiste el ciberacoso laboral, su prevención, la identificación temprana de sus síntomas y efectos sobre su salud y bienestar, así como los canales de denuncia y comunicación disponibles para evitarlo y/o frenarlo.

Además, las empresas deben desarrollar protocolos específicos contra el acoso y hacer en ellos referencia a los entornos laborales remotos, teniendo así en consideración esta modalidad organizativa de trabajo.

Estos protocolos deberán ser elaborados por las propias empresas atendiendo a sus particularidades, y teniendo en cuenta determinados aspectos como:

- Marco en el que puede producirse una situación de ciberacoso.
- Tipificación de las conductas o comportamientos hostigadores a través de las TIC que tendrían tal consideración.
- Canales de comunicación existentes para tales situaciones.
- Aspectos preventivos a adoptar.
- Responsabilidades de cada una de las partes.
- Régimen disciplinario aplicable.

12.- Trastornos de salud mental

Para evitar la sensación de aislamiento que podría derivar en depresión u otros trastornos mentales, a nivel anímico y emocional, es importante mantener una comunicación periódica, fluida y regular con los compañeros y las compañeras de trabajo así como con responsables, tanto de tipo formal como informal.

Se recomienda establecer límites al horario laboral, manteniendo los hábitos, tiempos y rutinas personales referentes a la realización de actividades, como comer, el ocio o el sueño, así como mantener un adecuado aseo personal o vigilar la indumentaria.

Es aconsejable aprovechar al máximo el tiempo disponible para interactuar de manera directa y presencial con otras personas. Esto resultará estimulante y gratificante, y paliará el sentimiento de aislamiento.

Así mismo, es fundamental controlar los pensamientos negativos y transformarlos en positivos, reconociendo aquellos aspectos que resultan beneficiosos del teletrabajo, como, por ejemplo, la mayor flexibilidad horaria, el evitar desplazamientos, disponer de más tiempo para organizarse en casa, vivir más relajadamente, etc.

PROBLEMAS EN LA SALUD SOCIAL Y CONDUCTUAL

Si a la mayoría de los conflictos familia-trabajo derivados del reparto de roles en la realización de las tareas domésticas, la crianza de los hijos y el cuidado de otros familiares, se les añade el desempeño de las tareas profesionales en el domicilio, esto puede generar una sobrecarga de trabajo. Por ello, sería conveniente establecer tanto las prioridades familiares y domésticas, como las prioridades laborales. Se debería pactar de antemano el reparto de roles y tareas, y mantener un firme compromiso de respeto.

El teletrabajo puede dar lugar al desarrollo de conductas poco saludables, como pueden ser los malos hábitos alimenticios.

Para combatir el “hambre emocional” derivada de la sensación de aislamiento, soledad, estrés o incertidumbre, así como evitar el desarrollo de enfermedades cardiovasculares (como la hipertensión, diabetes, etc.) se aconseja:

- Evitar las visitas reiteradas a la cocina y a la despensa.
- Mantener unos horarios de comida regulares, similares a cuando se trabaja fuera de casa, realizando 4 o 5 comidas al día.
- Seguir unas pautas de alimentación saludables, consumiendo alimentos de origen vegetal (frutas, verduras, legumbres, frutos secos crudos), harinas integrales, lácteos, pescado y aceite de oliva.
- Hidratarse con regularidad.
- Practicar ejercicio físico regular para equilibrar las calorías ingeridas y las consumidas.
- Unas malas rutinas del sueño, debidas a un uso continuado de TIC en esta modalidad de trabajo, y un mal descanso pueden afectar al rendimiento laboral. Para una adecuada salud mental se aconseja:

- Aplicar la “desconexión digital”, desactivando los dispositivos destinados a las tareas del trabajo (teléfonos, equipos informáticos...), y evitar el uso de aparatos electrónicos una hora antes de irse a dormir, ya que la luz azul de la pantalla dificulta la conciliación del sueño.

EN RESUMEN. MEDIDAS A APLICAR

1. Cumplimiento del acuerdo de teletrabajo por ambas partes.
2. Establecer procesos de trabajo adecuados a tareas y plazos, con la participación de las personas trabajadoras.
3. Facilitar el apoyo necesario para la realización de las tareas a distancia.
4. Empoderar a la persona trabajadora para aumentar su control y autonomía sobre la tarea.
5. Realizar una planificación adecuada del trabajo en términos de cantidad, calidad y tiempo.
6. Limitar la jornada de teletrabajo a 8 horas y definir pausas, con una jornada semanal máxima de 37,5-40 horas.
7. Concretar el tiempo de desconexión digital (días no laborables y horario desconexión).
8. Establecer un registro telemático que refleje la actividad sin intromisiones en la intimidad personal.
9. Desarrollar la formación en liderazgo de mandos y supervisores, hacia una gestión más flexible y participativa.
10. Cultura organizacional participativa basada en la confianza de la entidad en la persona trabajadora y en su compromiso organizacional, y no en el control y la desconfianza.
11. Análisis y prevención de riesgos ergonómicos siguiendo las indicaciones RD 488/1997 sobre pantallas de visualización, y los relativos al lugar de trabajo adecuado.
12. Difundir las medidas de conciliación existentes dentro de la organización y facilitar su uso para ambos géneros, pues también son de aplicación en teletrabajo: permisos de paternidad y maternidad, adaptación o reducción de la jornada por conciliación (RDL 6/2019). Formación en buenas prácticas en el uso de TICs para que no interfieran con la vida familiar.
13. La persona trabajadora ha de tratar de autorregular sus roles laboral y familiar de manera adecuada para evitar que uno de los ámbitos invada el otro, en términos tanto de actividad como de tiempo y espacio, estructurando de manera ordenada el tiempo dedicado a cada uno.
14. Colaboración de la persona trabajadora con la empresa en la obtención de la información necesaria para el análisis de riesgos psicosociales con el fin de aumentar su confiabilidad.

BIBLIOGRAFIA Y ENLACES DE INTERÉS

-Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

-<https://www.larioja.org/larioja-client/cm/relaciones-laborales/images?idMmedia=1213645>

-Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia (Derogada).

-Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

-<https://www.larioja.org/larioja-client/cm/relaciones-laborales/images?idMmedia=1213645>

-ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS. RES\70\1. Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Año 2015.

-INSST. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo. Nota Técnica de Prevención nº 1.122. Año 2018.

-INSST. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo. Nota Técnica de Prevención nº 1.123. Año 2018.

-INSST. Riesgos ergonómicos en el uso de las nuevas tecnologías con pantallas de visualización. Nota Técnica de Prevención nº 1.150. Año 2020.

-COMISIÓN EUROPEA. Marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2021-2027. La seguridad y la salud en el trabajo en un mundo laboral en constante transformación. COM (2021) 323 final. Bruselas, 28.06.2021.

-Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

-Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

-Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

-Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

-Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo.

-INSST. Ergonomía: análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas. Nota Técnica de Prevención nº 242.

- Comunidad Autónoma de Madrid. Teletrabajo y prevención de riesgos laborales.

-<https://umivaleactiva.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/Trabajos-en-oficinas/Teletrabajo.-Riesgos-y-medidas-preventivas.pdf>

-<https://healthy-workplaces.eu/es/publications/musculoskeletal-disorders-related-telework-tips-teleworkers>

-https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/informacion/info_buenas_practicas/es_def/teletrabajo-en-el-domicilio.pdf

-<https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/guia-teletrabajo-cefta-covid19.pdf>

<https://www.insst.es/documents/94886/O/NTP+1165+Teletrabajo%2C+criterios+para+su+integraci%C3%B3n+en+el+sistema+de+gesti%C3%B3n+de+la+SST+--+A%C3%B1o+2021.pdf/9958d5d0-50c6-1d8e-ddb8-b5a1b1eb4e2e?t=1635167755677>

Título: BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN TELETRABAJO. Mayo 2023

Realizado por: Área de Higiene, Ergonomía y Psicología Laboral

Edita: Gobierno de La Rioja. Consejería de Desarrollo Autonómico. Dirección General de Empleo, Diálogo Social y Relaciones Laborales. Servicio de Salud Laboral

C/ Hermanos Hircio nº 5. 26071 Logroño (La Rioja)

Teléfono: 941 29 18 01

E-mail: srv.saludlaboral@larioja.org

<https://www.larioja.org/salud-laboral/es>