

Teletrabajo y Salud Mental

Nicolás Cerda Díez

Introducción

Los riesgos del teletrabajo en el ámbito de la salud mental

Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.

El presente trabajo repasa sobre los riesgos psicosociales y los factores de riesgo psicosociales, en el teletrabajo, es decir, en el trabajo realizado por un trabajador a distancia de la organización que lo emplea y de sus compañeros de trabajo, y ejecutado utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

Se reúne el conocimiento existente sobre dichos riesgos en las particularidades que presenta el teletrabajo respecto del trabajo presencial, entendiendo que la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el trabajo y la realización de éste estando alejados unos de otros los trabajadores presenta tanto ventajas como riesgos.

Mediante un abordaje teórico se identifican los principales factores de riesgo psicosocial del teletrabajo y las consecuencias para el trabajador de dichos riesgos.

Factores de Riesgo en el Teletrabajo

Intensidad del trabajo y tiempo de trabajo

1. La intensidad del trabajo es una noción muy utilizada pero difícil de definir. Incluye el concepto de “exigencia” de Karasek y el de “esfuerzo” de Siegrist. Podría incluir la “complejidad” del trabajo actual, que son cada vez menos frecuentemente homogéneos y que varía de un puesto a otro y aun en el mismo puesto con el transcurso del tiempo.
 2. Exigencias emocionales, que no solo nos da el trabajo sino la demanda emocional relacional de las personas que conforman nuestro hogar.
 3. Los vínculos sociales laborales, es bien sabido que la comunicación no verbal es un 93% en grado de importancia en cómo nos relacionamos y comunicamos. Cuando se está en teletrabajo gran parte de esta forma de comunicación se pierde haciendo difícil mantener vínculos y aumentando así los malos entendidos generando mayor cantidad de conflictos y afectando la relación laboral.
 4. Inseguridad de la situación laboral, como no vemos a nuestros jefes, como no podemos interpretar el clima laboral y menos estar en el día a día de la toma de decisiones esto genera mucha incertidumbre y ansiedad.
-

Riesgos para la salud mental

Los riesgos a los que está expuesto el teletrabajador, respecto de su salud mental son:

- Tanto la sobrecarga de trabajo como trabajar poco puede producir tensión y estrés, afectando al teletrabajador en sus horarios y ritmos biológicos.
- Además la sobrecarga de trabajo puede llevar a algunas personas (con ciertas características) a la “adicción al trabajo”.
- Perturbaciones psíquicas como: la ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, etc., originados en la fatiga mental.
- Temor, aburrimiento

I. Sensación de aislamiento, la que a su vez provoca:

- a. Incertidumbre en la actuación (mayor probabilidad de tomar decisiones erróneas.
- b. Alteración de la percepción del tiempo
- c. Fatiga patológica (física y/o intelectual)
- d. Desequilibrios y conductas alteradas, tanto a nivel socio-afectivo como cognitivo.

II. Estrés que provoca:

- 1. Irritabilidad
- 2. Problemas de concentración
- 3. Trastornos del sueño

III. Ambigüedad de rol, que provoca: Se da en personas con una especial actitud laboral, con excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo asociado a un trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, y con un desinterés general por otro tipo de actividades.

Así, existen cuatro criterios para definir la persona adicta al trabajo: una especial actitud laboral, una excesiva dedicación de su tiempo y esfuerzo y un cierto trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, además de un desinterés general por otro tipo de actividades.

“El estrés es una respuesta del organismo que puede afectar gravemente a la salud, el bienestar y la calidad de vida del que lo padece y de los que le rodean. Tiene consecuencias psicológicas y fisiológicas. En efecto es un factor de riesgo de tres de las principales causas de muerte de las sociedades actuales: cáncer, enfermedades cardíacas y accidentes cerebro vasculares.

IV. Problemas emocionales que pueden conducir a alteraciones mentales surgidos de frecuentes conflictos entre las emociones “requeridas” en su trabajo y las que el trabajador realmente quiere expresar.

Riesgos sobre la salud física

Según cómo se concrete el teletrabajo puede significar algunos riesgos para la salud física del trabajador.

- Debido a que se trata de una actividad de tipo cognitivo, donde se está la mayoría del tiempo sentado, el sedentarismo es un factor nocivo de riesgo. Este favorece o agrava el riesgo de enfermedades diversas y contribuye a deteriorar el funcionamiento cotidiano o simplemente impide el mayor disfrute de las experiencias diarias.

- Puede ser realizado en malas condiciones de tipo ergonómico: mala ubicación física del puesto de trabajo en el conjunto de la casa, mal equipamiento del espacio físico de trabajo, problemas de luz, temperatura, etc.

- Puede provocar:

1. Sensación de fatiga, cefaleas, diarreas, palpitaciones, trastornos del sueño debido a la fatiga mental.

2. Estrés, el cual provoca: Tensión y dolor muscular, palpitaciones, agotamiento, fatiga, sudoración excesiva, problemas respiratorios, mareos o vértigos, etc.

Las emociones “requeridas” son conocidas como “trabajo emocional”. Un buen número de trabajos de servicios requieren la expresión de unas determinadas emociones por parte de los trabajadores (por ejemplo la amabilidad de un empleado incluso ante situaciones poco amistosas o educadas de un determinado cliente). La expresión de estas emociones con frecuencia incide de forma significativa sobre la calidad del propio servicio. Sin embargo puede ocurrir que las respuestas emocionales “indicadas” no coincidan, en determinados momentos o situaciones, con las que el empleado o profesional desea o necesita expresar en ese momento. Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Universitas Psychológica.

Se debe al mantenimiento prolongado de un esfuerzo intelectual o mental al límite de la capacidad personal.

Dolores de cabeza y musculares, trastornos gastrointestinales, dolor crónico, puesta en marcha de comportamientos perjudiciales como fumar, comer y beber en exceso, abuso de fármacos y otras sustancias.

1. Denuncias totales en teletrabajo

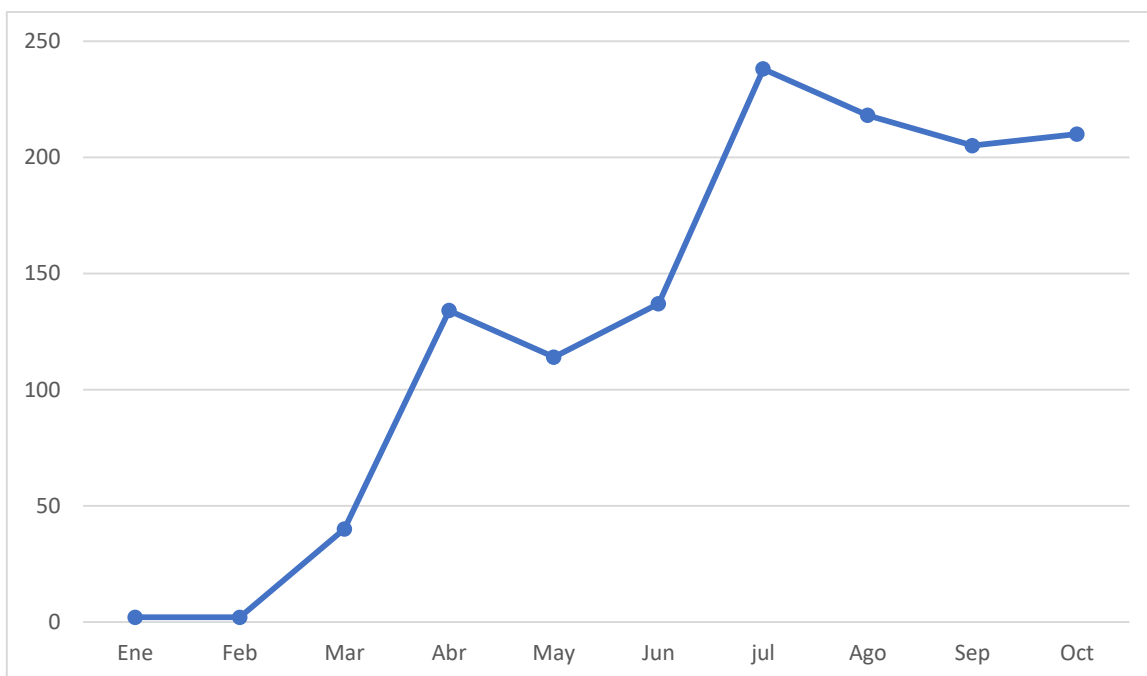
La tabla y el gráfico 1 muestran el número total de denuncias en las Mutualidades e ISL, de accidentes ocurridos en la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo durante el año 2020.¹

Tabla 1: Número de denuncias de accidentes en trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, según mes de la denuncia (2020).

Nº	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Total
Casos	2	2	40	134	114	137	238	218	205	210	1.300

Gráfico 1: Distribución de las denuncias totales de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, según tipo de calificación, por organismo administrador, en el año 2020.

¹ Los casos son aquellos registrados en el Sistema de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT) de la SUSESO, pesquisando aquellos en que la denuncia contenía las palabras “teletrabajo”, “trabajo a distancia” o “trabajo telemático”. Se incluyen sólo los casos que ya cuentan con la calificación de origen (determinación si es laboral o común).



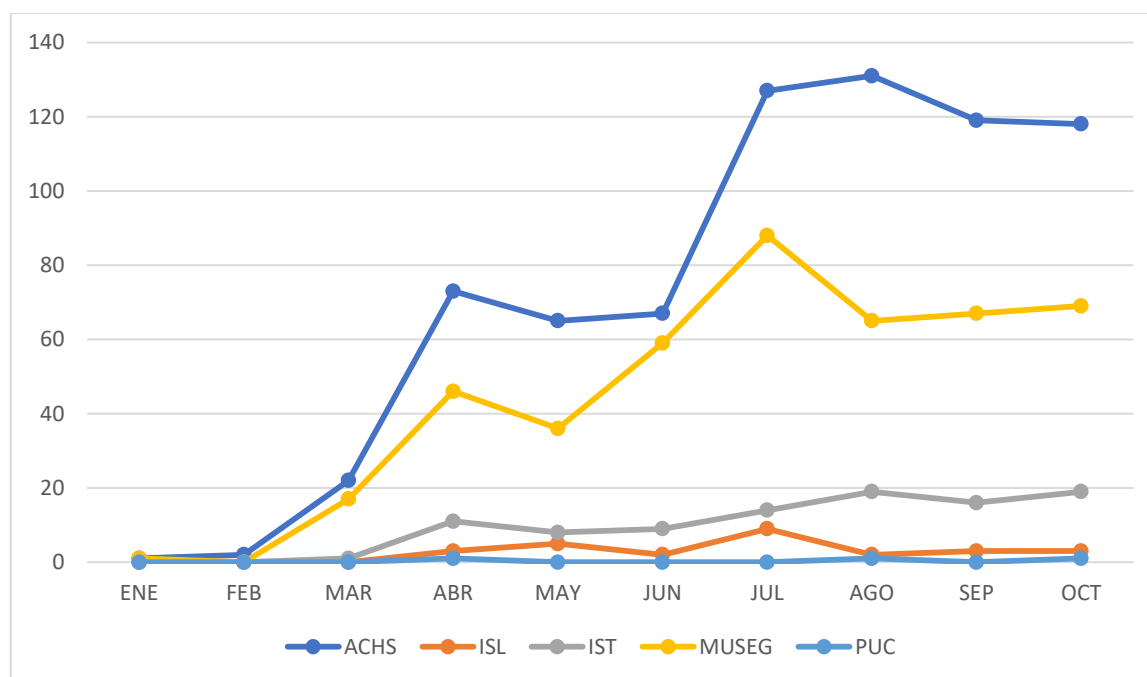
2. Denuncias calificadas de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo por mes.

La tabla y el gráfico 2 muestran el número de denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, por cada mes de ocurrencia del accidente y OA, durante el año 2020.

Tabla 2: Número de denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, por mes del accidente, en el año 2020.

Mes	ACHS	ISL	IST	MUSEG	PUC	Total
ENE	1	0	0	1	0	2
FEB	2	0	0	0	0	2
MAR	22	0	1	17	0	40
ABR	73	3	11	46	1	134
MAY	65	5	8	36	0	114
JUN	67	2	9	59	0	137
JUL	127	9	14	88	0	238
AGO	131	2	19	65	1	218
SEP	119	3	16	67	0	205
OCT	118	3	19	69	1	210
Total	725	27	97	448	3	1.300

Gráfico 2: Número de denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, por mes, en el año 2020.



3. Denuncias totales según organismo administrador y calificación

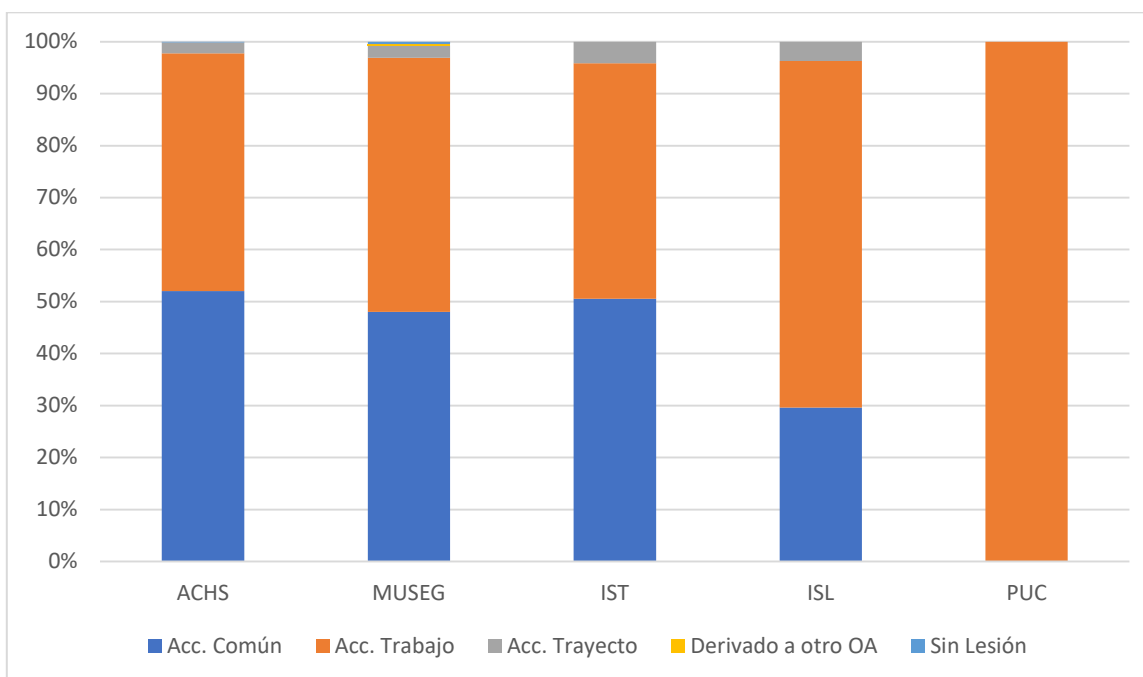
La tabla y el gráfico 3 muestran la distribución de las denuncias de accidentes en trabajo a distancia o teletrabajo, según tipo de calificación en los organismos administradores, durante el año 2020.

Tabla 3: Distribución de las denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, según tipo de calificación, por organismo administrador, en el año 2020.²

Organismo Administrador	Acc. Común	Acc. Trabajo	Acc. Trayecto	Derivado a otro OA	Sin Lesión	Total
ACHS	377	332	15	0	1	725
MUSEG	215	219	11	1	2	448
IST	49	44	4	0	0	97
ISL	8	18	1	0	0	27
PUC	0	3	0	0	0	3
Total	649	616	31	1	3	1.300

² Los accidentes de trabajo y trayecto incluyen los casos con y sin días de reposo. Categorías Derivado, corresponde a las denuncias derivadas a otros organismos administradores, y sin lesión, a aquellos accidentes en los cuales el médico tratante no identifica una lesión durante el proceso de evaluación médica.

Gráfico 3: Distribución de las denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, según tipo de calificación, por organismo administrador, en el año 2020.



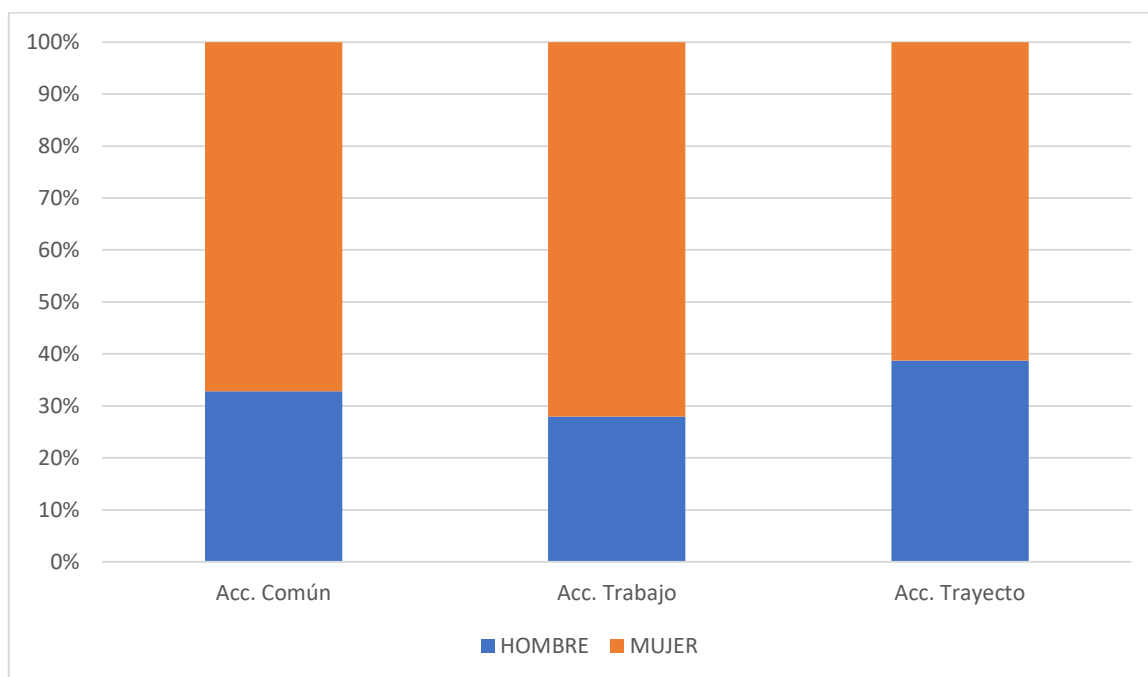
4. Denuncias calificadas de trabajo a distancia o teletrabajo, según sexo.

La tabla y el gráfico 4 muestran la distribución según sexo del número de denuncias de trabajo a distancia y teletrabajo, que cuentan con calificación, durante el año 2020.

Tabla 4: Distribución según sexo de las denuncias de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, en el año 2020.

Sexo	Acc. Común	Acc. Trabajo	Acc. Trayecto	Derivado	Sin Lesión	Total
HOMBRE	213	172	12	0	1	398
MUJER	436	444	19	1	2	902
Total	649	616	31	1	3	1.300

Gráfico 4: Distribución según sexo de las denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, en el año 2020.



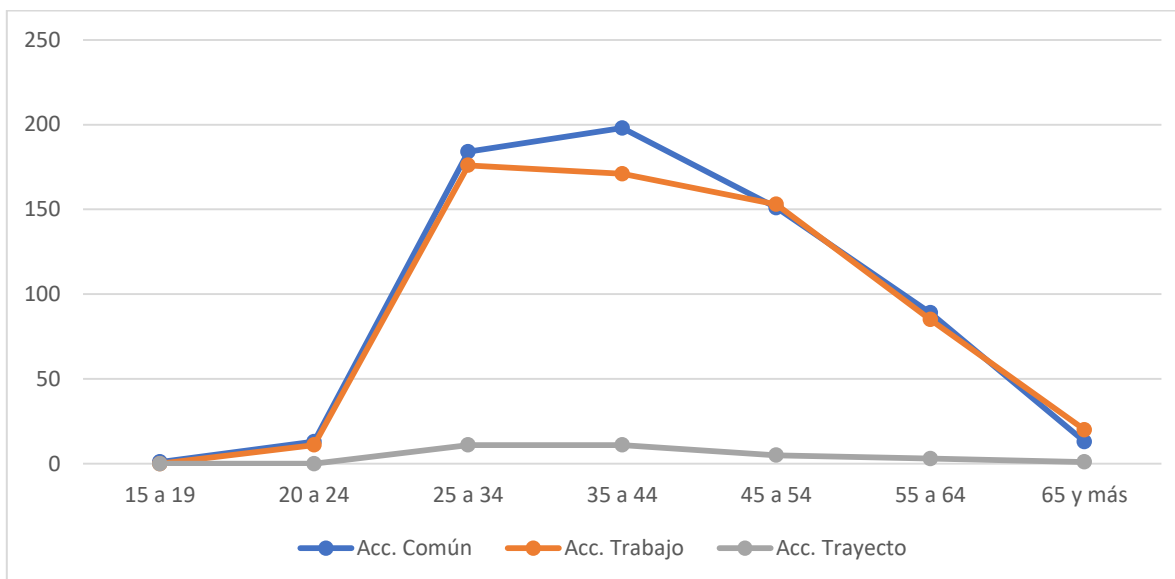
5. Denuncias calificadas de teletrabajo, según grupos de edad

La tabla y el gráfico 5 muestran el número de denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, según grupos de edad, durante el año 2020.

Tabla 5: Distribución por grupo de edad de las denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, en el año 2020.

Edad	Acc. Común	Acc. Trabajo	Acc. Trayecto	Derivado	Sin Lesión	Total
15 a 19	1	0	0	0	0	1
20 a 24	13	11	0	0	1	25
25 a 34	184	176	11	0	1	372
35 a 44	198	171	11	1	0	381
45 a 54	151	153	5	0	0	309
55 a 64	89	85	3	0	1	178
65 y	13	20	1	0	0	34
Total	649	616	31	1	3	1.300

Gráfico 5: Distribución por grupo de edad de las denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, en el año 2020.



6. Denuncias calificadas de trabajo a distancia y teletrabajo, según actividad económica.

La tabla 6 muestra el número de denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, de acuerdo al tipo de actividad económica del empleador, durante el año 2020.

Tabla 6: Número de denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, que cuentan con calificación, según código de actividad económica, en el año 2020.

Actividad económica	Acc. Común	Acc. Trabajo	Acc. Trayecto	Derivado	Sin Lesión	Total
Actividades	124	110	6	0	1	241
Adm. Publica y	137	115	5	1	0	258
Agricultura,	3	5	0	0	0	8
Comercio al Por	37	39	2	0	0	78
Construcción	6	7	0	0	0	13
Enseñanza	156	138	5	0	0	299
Explotación de	1	0	0	0	0	1
Hogares Privados	1	0	0	0	0	1
Hoteles y	2	1	0	0	0	3
Industrias	3	5	0	0	0	8
Industrias	8	12	1	0	0	21
Manufactureras No						
Intermediación	48	58	6	0	2	114
Otras Actividades	61	53	2	0	0	116
Pesca	2	1	0	0	0	3
Servicios Sociales	24	34	3	0	0	61
Suministro de	3	7	0	0	0	10
Transporte,	33	31	1	0	0	65
Total	649	616	31	1	3	1.30

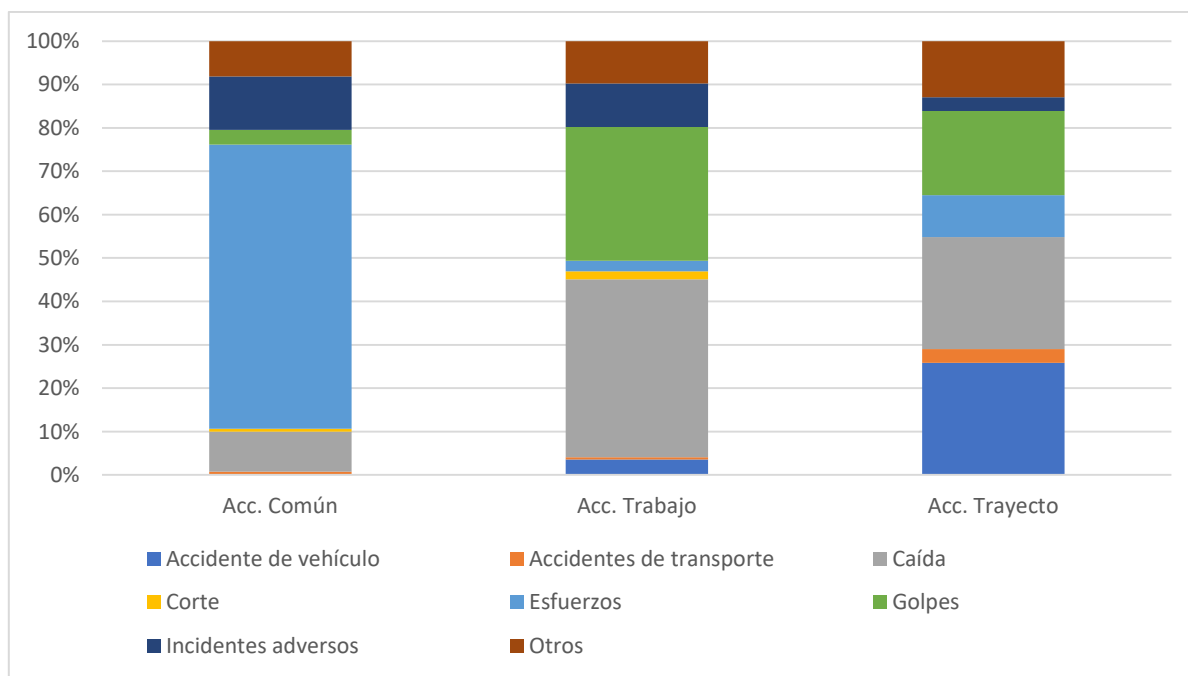
7. Denuncias calificadas de trabajo a distancia o teletrabajo, según tipo de accidente

La tabla y el gráfico 7 muestran la distribución de las denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, según tipo de accidente, durante el año 2020. Esta clasificación según tipo de accidente, es una clasificación propia, basada en el código de causa externa del CIE-10 (Capítulo XX).

Tabla 7: Distribución de las denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, según tipo de accidente, en el año 2020.

Tipo de accidente	Acc. Común	Acc. Trabajo	Acc. Trayecto	Derivado	Sin Lesión	Total
Accidente de vehículo	1	22	8	0	1	32
Accidentes de	4	3	1	0	0	8
Caída	60	253	8	1	1	323
Corte	4	11	0	0	0	15
Esfuerzos	425	15	3	0	0	443
Golpes	22	190	6	0	0	218
Incidentes adversos	80	62	1	0	0	143
Otros	53	60	4	0	1	118
Total	649	616	31	1	3	1.30

Gráfico 7: Distribución de las denuncias de accidentes de trabajo a distancia o teletrabajo, según tipo de accidente, en el año 2020.



Conclusiones:

Como ha sido reflejado en este trabajo, el teletrabajo, puede exponer a los trabajadores a serios e irreparables riesgos sobre su salud psíquica y relacional, aún no cuantificada dentro de la posible enfermedad y accidentes laborales a cuya causa se puede asociar. Esto hace que sea cada vez más necesario conocerlo en profundidad, ya que puede ser una fuente de felicidad en el trabajo o un arma de doble filo.

Un aspecto que no ha sido encontrado en la literatura estudiada y que entiendo merece interés, es si específicamente “la distancia” que separa a las personas que trabajan en un mismo grupo de trabajo, proyecto u organización tiene consecuencias sobre la salud de los trabajadores, al menos sobre la salud relacional. Intuitivamente podemos pensar que los vínculos sociales en el trabajo tomarán alguna forma particular al ser desarrollados a distancia, que no necesariamente sean peores o mejores que los desarrollados entre trabajadores presenciales, pero sí distintos.

Desde otro ángulo de estudio, sería interesante complementar el tema abordado en este trabajo con un estudio sobre los efectos que tiene la adopción de teletrabajo sobre la organización. Si los teletrabajadores están expuestos a importantes riesgos y sufren, la organización como ente no puede permanecer inalterada, precisamente porque ella está integrada por ellos. Por último, desde una mirada intervencionista o de gestión resulta imprescindible conocer cómo podrían las organizaciones prevenir los riesgos psicosociales en el teletrabajo. **La subsecretaría de prevención social** junto al **senador Francisco Chahuan** están buscando poner en práctica para todas las empresas, un plan piloto realizado por la universidad católica “lugar seguro” lo que podría servir sobre todo en minutos de alto estrés y mayoritariamente en lugar que se está expuesto a una demanda emocional importante.