

# Salud Ocupacional y Teletrabajo

## OCCUPATIONAL HEALTH AND TELEWORK

Mariana Gareca<sup>1</sup>, Rocío Verdugo<sup>2</sup>, José Luis Briones<sup>3</sup>, Aldo Vera<sup>4</sup>

1. Médico. MPH. Santiago de Chile. Investigadora Fundación Científica y Tecnológica de la ACHS. Santiago de Chile.

2. Psicóloga. Santiago de Chile. Investigadora Fundación Científica y Tecnológica de la ACHS. Santiago de Chile.

3. Estudiante de Medicina. Facultad de Medicina. Universidad de Chile.

4. Psicólogo. MBA. Fundación Científica y Tecnológica de la ACHS y División de Políticas y Gestión en Salud, Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. Santiago de Chile.

### RESUMEN

Teletrabajo es una modalidad laboral en la que el trabajo se desempeña en un lugar distinto a la oficina central donde se encuentra el operador, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación; esta tecnología ya se ha instaurado en América Latina y El Caribe.

En este artículo se hace una revisión sobre la configuración e impacto social del teletrabajo, para posteriormente abordar la perspectiva de la salud ocupacional con el fin de identificar los riesgos laborales que menoscaban el bienestar de los teletrabajadores.

La tarea para la salud ocupacional es participar del trabajo interdisciplinario demandado por este fenómeno y marchar paralelamente en la implementación de esta nueva forma de trabajo.

(Gareca M, Verdugo R, Briones J, Vera A. 2007. Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Cienc Trab.* jul-sep;9(25):85-88).

Descriptores: SALUD LABORAL, LUGAR DE TRABAJO, TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.

### ABSTRACT

Telework, formed like a labor modality where the work develops in a different place from the central office where the employer performs, by means of technologies of information and communication; this technology has already established in Latin America and the Caribbean.

In this article becomes a revision on the configuration and social impact of telework, later to approach the perspective of the occupational health, with the purpose of identifying the labor risks that reduce the well-being of the teleworkers.

The occupational health task is to participate in the interdisciplinary work demanded by this phenomenon and to march parallelly to the implementation of this new form of work.

Descriptors: OCCUPATIONAL HEALTH; WORKPLACE; INFORMATION TECHNOLOGY

Aún no se ha cumplido medio siglo desde la configuración del teletrabajo en Estados Unidos y, sin embargo, su internacionalización y posesión alrededor del mundo ha sido vertiginosa, obteniendo distintos grados de impacto en variadas disciplinas.

La dinámica de este fenómeno ha generado nuevos desafíos de investigación, que están siendo desarrollados con perspectivas e intereses distintos, adquiriendo en este último tiempo una mayor significancia para la salud ocupacional en pos de identificar y prevenir riesgos laborales que menoscaban el bienestar y calidad de vida de los teletrabajadores.

Presentamos a continuación un panorama general sobre el teletrabajo, sus modalidades y ámbitos de impacto, para focalizarnos finalmente en los desafíos que se plantean para la salud ocupacional.

### CONFIGURACIÓN DEL TELETRABAJO

El concepto de "telework" o "teleworking", traducido como "teletrabajo", fue formulado en Estados Unidos por Jack Nilles. Sin embargo, esta propuesta de trabajo en principio se denominó "telecommuting", término traducido como "teledesplazamiento" o "teleconmutación", para explicitar el rol beneficioso de las telecomunicaciones en escenarios complejos, pues a consecuencia de la crisis petrolera que prevaleció durante la década de los 70 surgió esta nueva modalidad de trabajo como respuesta alternativa y estratégica para afrontar la crisis energética, las congestiones del tráfico en grandes ciudades estadounidenses y la contaminación ambiental, mediante el uso de recursos e innovaciones tecnológicas (Fabregat et al. 2001; Pérez et al. 2003; Padilla y Del Aguila 2007). En la literatura aún no se ha generando consenso para definir el teletrabajo; sin embargo, convergen las ideas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT 1990), del Acuerdo del Marco Europeo sobre el Teletrabajo (European Commission 2002) y de investigadores interesados (Di Martino 2001; Bergum 2007; Eurofound 2007), al señalar que el teletrabajo es una forma de organización, realización o modalidad de trabajo, connotando además tres características:

1. Existe una relación contractual entre el empleador y el teletrabajador.

Correspondencia / Correspondence

Mariana Gareca

Fundación Científica y Tecnológica de la ACHS

Av. Vicuña Mackenna 210, piso 6

Santiago, Chile

Tel: (56-2) 685 38 84 Fax: (56-2) 685 3882

e-mail: fctmga@achs.cl

Recibido: 20 de septiembre de 2007 / Aceptado: 26 de septiembre de 2007

2. El trabajo se desempeña en un lugar distinto a la oficina central o primaria del empleador.
3. Las tecnologías de información y comunicación (TIC) son el medio indispensable para su ejecución.

El sentido amplio de esta definición despliega diversas modalidades en que se puede desenvolver el teletrabajo. En la bibliografía revisada no existe clasificación única sobre éstas, sin embargo, citamos las modalidades más recurrentes en base a la ubicación geográfica, al tiempo de contratación y tipo de contratación (Di Martino 2001; Bergum 2007):

- a) Teletrabajo desde el hogar o telehomeworking.
- b) Teletrabajo cercano al hogar: telecentros comunitarios y oficinas satélites.
- c) Teletrabajo en cualquier lugar: telecentros y call centers.
- d) Teletrabajo en diferentes lugares: nómada o móvil.
- e) Teletrabajo a través de países: transfronterizo (países vecinos) y offshore (países distantes).
- f) Teletrabajo permanente.
- g) Teletrabajo parcial o suplementario.
- h) Teletrabajador independiente o self-employed.
- i) Teletrabajador dependiente.

Sin embargo, se aprecian panoramas distintos respecto a las tendencias de aplicación de las diversas modalidades de teletrabajo en la Unión Europea y Norteamérica, que en Latinoamérica y El Caribe.

Mientras que en Europa y Norteamérica el teletrabajo móvil y suplementario muestran tendencias de ascenso en su aplicación, el teletrabajo permanente y desde el hogar muestran efectos contrarios, además de configurarse nuevas modalidades y reinenciones del fenómeno (Bergum 2007); en cambio, en América Latina y El Caribe las modalidades más aplicadas son el teletrabajo desde el hogar, los telecentros comunitarios, call centers y el teletrabajo transfronterizo u offshore (Di Martino 2004).

## LA PERSPECTIVA SOCIAL DEL TELETRABAJO

En base a la evidencia científica generada en poco más de tres décadas, algunos investigadores identificaron los beneficios, ventajas, desventajas y barreras del teletrabajo para la organización, para el teletrabajador y para la sociedad (Pérez et al. 2002; Di Martino 2004; Hunton y Harmon 2004), dando cuenta directa de los ámbitos sensibilizados por este fenómeno.

En este marco y considerando que el teletrabajo fue configurado bajo la lógica de la productividad en busca de la reducción de costos, muchas líneas de investigación se centraron al principio en el transporte, en la urbanización y en el medio ambiente (Di Martino 2004; Padilla y Del Aguila 2007).

En vista de lo anterior, está documentado que el impacto ambiental del teletrabajo es más positivo que negativo, ya que al reducir los desplazamientos hacia los lugares de trabajo, proporcionalmente, se reduce el consumo de energía y la emisión de contaminantes (Nilles 1996, Pérez et al. 2003, Kitou y Horvarth 2003).

Más tarde, el interés por los efectos del fenómeno en el ámbito social abre un abanico de interrogantes por indagar y resolver.

Un enfoque primordial es el legal y regulatorio, dado que la modalidad de teletrabajo establece cierto grado de acuerdo o relación contractual entre teletrabajador y empleador.

En la Unión Europea y Asia se han suscrito numerosos acuerdos conforme al contexto económico, social, cultural y tecnológico de sus Estados Miembros, manteniendo los principios de previsión y compensación, además de abordar aspectos concernientes a las demandas propias del fenómeno: tipo de cohesiones sociales, la no discriminación de género, el equipamiento y costo asociado a la tecnología, entre otros (WieBbach 2000; Di Martino 2001; Eurofound 2006).

Según Di Martino (2004), en América Latina y El Caribe, el cómo se ha encarado la temática regulatoria y normativa no ha ido más allá de la extensión de disposiciones legislativas existentes de trabajo subordinado hacia el teletrabajo, dejando vacíos temáticos en cuanto a relaciones sindicales, a riesgos domésticos y laborales en el hogar y a costos vinculados a la tecnología.

Otro enfoque del ámbito social que dará cuenta de su propósito, conforme se implementen políticas que concatenen y equilibren mutuamente los intereses de los involucrados directamente y de la sociedad en conjunto, es la propuesta que considera al teletrabajo como potencial de desarrollo social, bajo el implícito de inclusión laboral para mujeres, jóvenes y discapacitados.

Sin perjuicio del propósito, la relación mujer-teletrabajo debe considerarse más allá de la modalidad teletrabajo desde el hogar, y de la conciliación entre la vida laboral y familiar –que reduce la autonomía laboral y afianza los roles tradicionales de género– para atender otras expectativas laborales y potenciar nuevas modalidades de teletrabajo (Sullivan y Lewis 2001, Di Martino 2001, Tremblay 2002; Willson y Greenhill 2004).

Asimismo, una mirada micro a la estrategia que sugiere emplear personas discapacitadas bajo la modalidad de teletrabajo (Schopp 2004) debe vigilarse atentamente, para que el tipo de modalidad, las condiciones de trabajo y las interacciones del lugar de trabajo no aumenten la brecha de exclusión social (Baker et al. 2006).

Finalmente, la experiencia de programas destinados a emplear jóvenes bajo la modalidad de teletrabajo (European Commission Programme YOUTHSTART 1998) muestra que, además de traspasar fronteras culturales, económicas y sociales, es un vehículo para generar igualdad de oportunidades laborales en este grupo poblacional (Di Martino 2001).

## SALUD OCUPACIONAL Y TELETRABAJO

El teletrabajo per se no es ni bueno ni malo para la salud (Fabregat et al. 2002), sino que como fenómeno multidimensional, su efecto depende de múltiples factores. En consecuencia, la tarea para la salud ocupacional es participar del trabajo interdisciplinario demandado y marchar paralelamente a la implementación de esta nueva forma de trabajo.

A partir de las tres connotaciones englobadas en el concepto del teletrabajo, desglosamos los elementos que deben tomarse en cuenta a la hora de vigilar y atender las nuevas necesidades y riesgos para la salud de los teletrabajadores.

Por un lado, la relación teletrabajador-organización se sumerge en la dinámica del mercado laboral, con distintas modalidades de teletrabajo y con tendencias de flexibilización laboral que deben regularse y normarse para evitar que presiones organizacionales deriven en excesiva cantidad de trabajo y jornadas prolongadas que desencadenen estrés laboral (Montreuil y Lippel 2003, Di Martino 2004). Algunos investigadores indagaron desde la perspectiva psicológica y revelaron que los teletrabajadores manifiestan sentimientos de

soledad, preocupación e irritabilidad en el desarrollo de sus actividades (Fabregat et al. 2002; Lundberg y Lindfors 2002; Mann y Holdsworth 2003).

Por otro lado, la ubicación o lugar de trabajo debe seguir recomendaciones ergonómicas, dando especial atención a la modalidad teletrabajo desde el hogar, sobre el uso de ubicaciones físicas apropiadas, equipamiento, luminosidad, ventilación y temperatura adecuada (Di Martino 2001; Harrington y Walter 2004).

Para finalizar, las TICs, como medio indispensable para desarrollar el teletrabajo, poseen una dinámica evolutiva constante que puede desencadenar tecnoestrés (Fabregat et al. 2002) si no se actualizan, capacitan y mejoran las destrezas de los teletrabajadores.

A todo lo anterior, se adicionan los riesgos potenciales para la salud física como el sedentarismo y las alteraciones de hábitos alimenticios saludables en la mayoría de las modalidades de teletrabajo. Además de los riesgos visuales y músculo-esqueléticos asociados al uso indiscriminado de TICs (Di Martino 2004; Bergum 2007).

En suma, los riesgos para la salud mencionados deben ser considerados en las políticas de implementación de cualquier modalidad de teletrabajo que se aplique.

El interés radica en que las disciplinas implicadas converjan y potencialicen el fenómeno, en lugar de difuminarse y/o seguir trayectorias utilitarias.

## TELETRABAJO EN CHILE

En Chile, como en otros países de América Latina, el teletrabajo lleva poco tiempo de implementación.

Según Di Martino (2004) es el primer país de América Latina que ha avanzado desde el marco legal y regulatorio para extender derechos laborales a los teletrabajadores, al modificar el Artículo 22 del Código de Trabajo el año 2001.

Una aproximación de lo que sucede se muestra en un estudio realizado en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información donde, además de afirmar que el teletrabajo está en su génesis y que no existe una red social de teletrabajadores, revela que sólo el 25% de las empresas afiliadas a esta asociación emplean esta nueva modalidad de trabajo (Salazar y Pacheco 2006).

En Chile el teletrabajo puede tener un valor y connotación especial,

para aminorar problemáticas vigentes como la contaminación ambiental, congestión del tránsito vehicular y el desempleo focalizado en mujeres y discapacitados.

Independientemente de la reducida penetración del teletrabajo en Chile, la experiencia de implementación está establecida; el desafío radica en satisfacer integralmente las demandas de la nueva modalidad de trabajo.

## CONCLUSIONES

El fenómeno del Teletrabajo se ha instaurado recientemente como modalidad de trabajo; sin embargo, sus alcances tanto privados como colectivos respecto a su asentamiento se hacen cada vez más relevantes debido a su vertiginosa incorporación a nivel mundial. Tomando en cuenta su potencial de desarrollo económico y social, especialmente para Latinoamérica y El Caribe, como plantea Di Martino (2004), así como también sus implicancias respecto a la salud ocupacional de sus trabajadores y su positivo impacto en el medio ambiente.

La singularidad que implica esta nueva configuración de trabajo repercute en sus modos de abordarlo desde el ámbito social. En este sentido se reconocen ciertas diferencias respecto a las modalidades antiguas de trabajo, lo que conlleva a generar adaptaciones dentro de las disposiciones legislativas existentes, con el objetivo de normar esta nueva modalidad de trabajo.

Otro de los aspectos relevantes desde una perspectiva social es su potencial de desarrollo desde el implícito de inclusión para mujeres, jóvenes y discapacitados, configurándose como un posible medio para generar igualdad de oportunidades laborales en este grupo poblacional.

Dentro de este nuevo contexto del teletrabajo, la salud ocupacional busca reconocer el modo común de operar dentro de las diferentes disciplinas que convergen en esta modalidad de trabajo, con el objetivo de prevenir riesgos para la salud, así como para vigilar y atender las nuevas necesidades que este trabajo proyecta.

De este modo, la salud ocupacional forma parte del punto de convergencia interdisciplinario que pretende aunar esfuerzos para lograr que el teletrabajo genere condiciones laborales adecuadas y, por ende, empleos de buena calidad.

## REFERENCIAS

- Baker PM, Moon NW, Ward AC. 2006. Virtual exclusion and telework: barriers and opportunities of technocentric workplace accommodation policy. *Work-Andover Medical Publishers Incorporated then IOS Press*. 27(4):421-430.
- Bergum S. 2007. What has happened to telework? Failure, Diffusion or modification? *The Journal of E-working [revista en línea]* Feb. [Accesado en Agosto 2007]; 1. Disponible en internet: <http://www.merlien.org/oj/index.php/JOE/article/viewFile/2/2>
- Di Martino V. 2001. The Hide Rode to Teleworking. Disponible en internet: <http://www.ilo.org/safework/telework>. [Accesado en Agosto 2007].
- . 2004. El teletrabajo en América Latina y El Caribe. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá. Disponible en internet: [http://www.idrc.ca/es/ev-67035-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://www.idrc.ca/es/ev-67035-201-1-DO_TOPIC.html). [Accesado en Agosto 2007].
- Eurofound. 2006. The social implication of teleworking. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Disponible en internet: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/1997/23/en/1/ef9723en.pdf>. [Accesado en Agosto 2007].
- . 2007. European Industrial Relations Dictionary. European Foundation for the Improvement Living and Working Conditions. Disponible en internet: <http://www.eurofound.europa.eu/areas/industrialrelations/dictionary/definitions/TELEWORK.htm>. [Accesado en Agosto 2007].
- European Commission. 2002. Framework agreement on telework. Disponible en internet: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2002/oct/teleworking\\_agreement\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/oct/teleworking_agreement_en.pdf). [Accesado en Agosto 2007].
- European Commission Programme YOUTHSTART 1998. Disponible en internet: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/equal/data/document/ia-es.doc](http://ec.europa.eu/employment_social/equal/data/document/ia-es.doc) [Accesado en Agosto 2007].
- Fabregat A, Bernardina M, Cifre E. 2002. Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo [revista en línea]* Dic. [Accesado el 17 de Agosto 2007]; (083). Disponible en internet: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=77808308>.
- Harrington S, Walker B. 2004. The effects of ergonomics training on the knowledge, attitudes, and practices of teleworkers. *J Safety Res*. 35 (1):13-22.
- Hunton JE, Harmon WK. 2004. A model for investigating telework in accounting. *International Journal of Accounting Information Systems*, 5(4): 417– 427.
- Kitou E, Horvath A. 2003. Energy-related emissions from telework. *Environ Sci Technol*. 37(16):3467-3475.
- Lundberg U, Lindfors P. 2002. Psychophysiological reactions to telework in female and male white-collar workers. *J Occup Health Psychol*. 7(4):354-364.
- Mann S, Holdsworth L. 2003. The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*. 18 (3):196–211.
- Montreuil S, Lippel K. 2003. Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications. *Safety Science*. 41(4): 339-358.
- Nilles J. 1996. What does telework really do to us? *Work Transport Policy and Practice [revista en línea]* Feb. [Accesado en Agosto 2007]; 2(1). Disponible en internet: <http://www.eco-logica.co.uk/wtpp02.1.2.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. 1990. *Conditions of Work Digest on Telework*. Ginebra: OIT.
- Pérez M, de Luis M, Martínez A. 2002. Las ventajas y desventajas del teletrabajo: estudio de su adopción potencial en las empresas. *Economía Industrial [revista en línea]* Mar. [Accesado en Agosto 2007]; 38(226). Disponible en internet: <http://www.mityc.es/NR/rdonlyres/120E191F-AF1F-4BE9-B39538C5385F2298/0/Economia09.pdf>
- . Martínez A, De Luis M, Vela MJ. 2003. El impacto medioambiental del teletrabajo: factores determinantes y estudio de un caso. *Economía Industrial [revista en línea]*; 351(09). [Accesado en agosto 2007]. Disponible en internet: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd30/economia09.pdf>
- Padilla-Meléndez A, Del Aguila-Obra AR. 2007. Analysis del telework en contexto de e-Collaboration. En: Kock, N. (ed.). *Enciclopedia de la e-Colaboración*. Grupo De la Idea. En prensa. Disponible en internet: [http://www.ieev.uma.es/ebusiness/papers/Mis%20publicaciones/Analysis%20of%20Telework%20in%20the%20context%20of%20Ecollaboration\\_chap\\_2006.pdf](http://www.ieev.uma.es/ebusiness/papers/Mis%20publicaciones/Analysis%20of%20Telework%20in%20the%20context%20of%20Ecollaboration_chap_2006.pdf)
- Salazar C, Pacheco L. 2006. Teletrabajo en Chile: el caso de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información, ACTI. *Rev. Ingeniería Informática [revista en línea]* Nov. [Accesado en Agosto 2007]; 13. Disponible en internet: <http://www.inf.udec.cl/revista>.
- Schopp LH. 2004. Telework for persons with disabilities in the E.U. and the U.S.A: what can we learn from each other?. *Stud Health Technol Inform*. 106:47-51.
- Sullivan C, Lewis S. 2001. Home-based telework, gender, and the synchronization of work and family: perspectives of teleworkers and their co-residents. *Gender, Work & Organization*. 8(2):123–145.
- Tremblay D.G. 2002. Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Women in Management Review*. 17(3/4):157-70.
- WeiBbach HJ. 2000. Telework regulation and social dialogue. Euro-Telework. Disponible en internet: <http://www.telework-mirti.org/dbdocs/weisbach.doc>. [Consultado en Agosto 2007].
- Wilson M, Greenhill A. 2004. Gender and teleworking identities in the risk society: a research agenda. *New Technology, Work and Employment*. 19(3): 207–221.